

Az elektronikus iratkezelés kulcsszerepe a kormányzati, önkormányzati működésben

- koncepció -

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék	2
1. Vezetői összefoglaló	4
2. Bevezetés	7
2.1. Háttér	7
2.2. Dokumentum célja	7
2.3. Dokumentum hatóköre	7
2.3.1. Dokumentum tartalma	7
2.3.2. Dokumentum szervezeti hatóköre	8
2.3.3. Jogszabályi háttér	10
3. Megközelítés	11
3.1. Helyzetfelmérés	11
3.2. Elemzés	12
3.3. Koncepciókészítés	12
3.4. Javaslatok	12
4. Iratkezelés jelen helyzetének értékelése	12
4.1. Általános helyzetértékelés	12
4.1.1. Iratkezelés helyzete az önkormányzatoknál	13
4.1.2. Iratkezelési szoftverek tanúsításának és alkalmazásának helyzete	14
4.2. Részletes helyzetértékelés	14
4.2.1. Jogszabályi környezet értékelése	14
4.2.2. Az iratkezelés gyakorlatának, folyamatának értékelése	18
4.2.3. Iratkezelés szervezetrendszere és a szervezetek által ellátott feladatok értékelése	21
4.2.4. Korszerű iratkezelési elterjesztését akadályozó tényezők	23
5. Közigazgatási jövőkép	23
5.1. Célszisztem	23
5.1.1. Front office célok	24
5.1.2. Back office célok	24
5.2. Vízión	24
5.2.1. Ügyfelek részére nyújtandó szolgáltatások	25
5.2.2. Közigazgatási szervek közötti együttműködés	25
5.2.3. Közigazgatási szervek belső működése	26
5.2.4. Magas szintű e-közigazgatási informatikai infrastruktúra	26
6. Iratkezelés megújításának lehetséges irányai	28
6.1. Iratkezelési szoftverek funkcionális fejlesztési lehetőségei	29
6.1.1. Rövidtávon megvalósítható, lehetséges új funkciók	29
6.1.2. Középtávon megvalósítható, lehetséges új funkciók	52
6.2. Az iratkezelési szoftverek üzemeltetési követelményeinek megújítási lehetőségei ...	54
6.2.1. Üzemeltetési, támogatási szolgáltatások megújítását szükségessé tevő körülmények	55
6.2.2. Üzemeltetési, támogatási szolgáltatások megújításának javasolt főbb irányai	55

6.3. Az iratkezelési követelmények differenciálási lehetőségei	56
6.3.1. A követelmények differenciálását indokoló körülmények	56
6.3.2. A követelmények differenciálásának javasolt irányai	56
6.4. Az iratkezelési szoftverek tanúsítási követelményei megújítási lehetőségei	57
6.4.1. Tanúsítási rendszer megújítását szükségessé tevő körülmények	57
6.4.2. A tanúsítási rendszer megújításának javasolt irányai	57
6.5. Korszerű iratkezelés elterjesztésének lehetőségei	58
7. Megtakarítási modell	59
7.1. Közvetlen megtakarítások	59
7.1.1. Papír felhasználás csökkentése	59
7.1.2. Nyomtatás egyéb költségei	60
7.1.3. Posta költség csökkentése	60
7.1.4. Humán erőforrás	60
7.2. Közvetett hatások	62
7.2.1. Az ügyfél-elégedettség növelése	63
7.2.2. A lakosságnál és vállalkozásoknál megjelenő megtakarítások	63
7.2.3. A gyorsabb ügyintézésnek köszönhető gazdasági hatás	64
7.2.4. Környezettudatos működés javítása	64
7.2.5. Az elektronikus iratkezelés egyéb hatásai az érintett önkormányzatoknál	64
7.2.6. A korrupció visszaszorítása	64

1. Vezetői összefoglaló

Az Irat- és Dokumentumkezelési Szakmai Szövetség felkérte a Stratis Kft-t, hogy készítsen szakmai anyagot „az elektronikus iratkezelés kulcsszerepe a kormányzati, önkormányzati működésben” témakörben. A koncepció haladó gondolkodású és véleményformáló közigazgatási, informatikai szakértőkkel folytatott interjúk alapján íródott és az IDSZSZ tagcégeinek az Informatikai Vállalkozások Szövetségének véleményezése, kiegészítése alapján egészült ki, nyerte el jelenlegi formáját.

Jelen, fenti felkérés alapján készült szakmai anyag célja, hogy a dokumentumban bemutatott gyakorlati problémák és elemzési eredmények alapján a kormányzati döntéshozók számára megvilágítsa az iratkezelés jelenlegi szabályozása módosításának szükségességét, és egyben az elvégzett szakmai elemzések keretében feltárt fejlesztési lehetőségek bemutatásával előzetesen elő is készítse ennek megújítását.

Az iratkezelés megújításának szükségességét a kormányzat a jó állam megvalósítására, azaz a közigazgatási szolgáltatások színvonalának és hatékonyságának növelésére, a bürokrácia csökkentésére és az állampolgárok elégedettségének javítására irányuló célkitűzései indokolják. A megfogalmazott célkitűzések elérésének egyik kulcseleme a közigazgatásban a korszerű kapcsolattartási és belső működési folyamatokat támogató hatékony iratkezelési rendszer megvalósítása. A megfogalmazott célok elérése érdekében jelen dokumentum kidolgozásának előkészítése az alábbi négy fázisban történt:

- **Helyzetfelmérés:** Az iratkezelés jelenlegi szabályozásának és gyakorlatának felmérése, elsősorban az iratkezelésben érintett szereplőkkel és szakértőkkel folytatott interjúk alapján
- **Elemzés:** A felmérés eredményeinek elemzése, és a jelen helyzet főbb problémáinak, hiányosságainak azonosítása
- **Koncepcióalkotás:** Az iratkezelés megújítási irányainak azonosításához a középtávú közigazgatási jövőkép felvázolása
- **Fejlesztési lehetősége azonosítása:** A jelen helyzet főbb problémái, hiányosságai, valamint a felvázolt jövőkép alapján az iratkezelés fejlesztési lehetőségeinek azonosítása

A megfogalmazott célokkal, és az előzőekben röviden bemutatott, dokumentum elkészítéséhez alkalmazott megközelítésmóddal összhangban a dokumentum tartalma az alábbi főbb témakörökre terjed ki:

- **Az iratkezelési jelenlegi helyzetének elemzése:** A dokumentum elkészítése során lefolytatott interjúk és elvégzett elemzések alapján az iratkezelés jelenlegi helyzetének elemzése, és az azonosított problémák, hiányosságok áttekintő jellegű bemutatása.
- **Közigazgatási jövőkép:** A főbb kormányzati célkitűzésekből és a jelenlegi e-közigazgatási környezetből kiindulva a közigazgatási és az e-közigazgatási környezet iratkezelés megújítása szempontjából releváns magas szintű jövőképek bemutatása.
- **Iratkezelés megújításának lehetséges irányai:** A felvázolt jövőkép alapján, elsősorban a közigazgatási szervekre vonatkozóan az iratkezelési szabályozása és rendszere megújítási lehetőségeinek rövid ismertetése.
- **Iratkezelési megújításából származó megtakarítási lehetőségek:** Az iratkezelés szabályozásának megújítása és a korszerű iratkezelési megoldások elterjesztése által elérhető, számszerűsíthető megtakarítások bemutatása az önkormányzati szférára vonatkozóan.

Az iratkezelés jelenlegi helyzetének elemzése alapján az iratkezelés jelenlegi rendszerében az alábbi legfontosabb problémák azonosíthatók (a feltárt problémákat részletesen a 3. fejezet ismerteti):

- **Papír alapú működés letűkrözése:** Az iratkezelést szabályozó jogszabályok elsősorban a papír alapú iratkezelés szabályozására készültek, az elektronikus iratkezelés szabályainak kidolgozására és előnyeinek kihasználására kisebb hangsúlyt fektettek. A 335/2005 Korm. rendelet például csak korlátozottan teszi lehetővé az egyes iratkezelési lépések automatizálását, amire elektronikus iratok esetében a jogszabályban rögzítettéknél szélesebb körben is lehetőség lenne. A szabályozás kiterjed elektronikus iratokra, de papír alapú iratkezelési logikát alkalmaz.
- **Interoperabilitás hiánya:** A 24/2006 BM-IHM-NKÖM együttes rendelet csak általánosan foglalkozik az iratkezelési szoftverek és a különböző egyéb igazgatási szoftverek közötti interoperabilitás feltételrendszerével. Ez jelentős gátja a hatékony és automatizált elektronikus igazgatási folyamatok megszervezésének.
- **Differenciálatlanság:** A közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005 Korm. rendelet, és a közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelményekről szóló 24/2006 BM-IHM-NKÖM együttes rendelet nem differenciálja az iratkezelési követelményeket az érintett szervezetek mérete, jellege, működési területe szerint.

- **Pontatlan hatókör:** Bár az elektronikus információszabadságról szóló 2005. évi XC. törvény 3. § (1)-(3) bekezdései körülírja a közfeladatot ellátó szerv fogalmát, azonban pontos definíciót egyetlen, az iratkezeléshez kapcsolódó jogszabály sem fogalmaz meg. Az érintett szervezetek köre így nem definiálható pontosan, ez pedig korlátozza az iratkezeléshez kapcsolódó jogszabályok betartását, betarthatóságát és betartatását.
- **Szankciók hiánya:** A 335/2005 Korm. rendelet 67/C. § (5) bekezdése b) pontja és az Ltv. 9. § (3) bekezdése alapján bár az iratkezelési szabályok megsértése esetén a szervezet vezetője ellen fegyelmi eljárás indítható, ilyen intézkedés jelen ismereteink ez idáig nem történt annak ellenére, hogy számos szervezet nem, vagy nem megfelelően tartja be az iratkezelési szabályokat. A fegyelmi eljárások elmaradása egyértelmű emberi mulasztás.

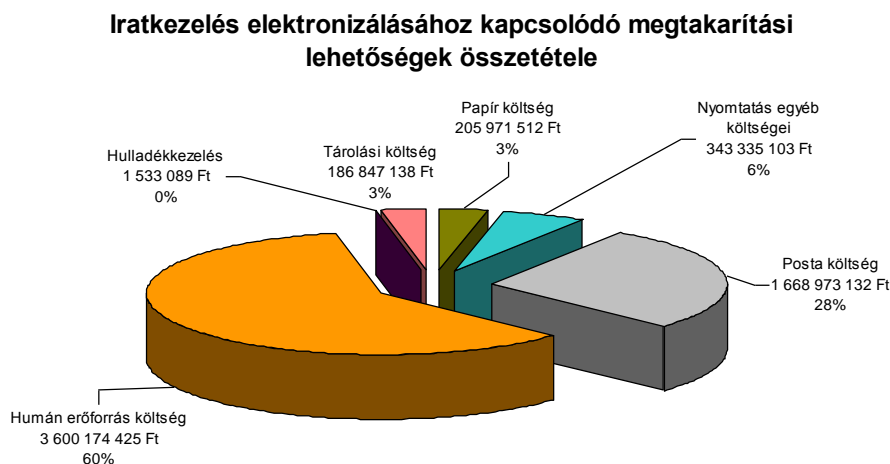
A közigazgatási és az e-közigazgatási környezet iratkezelés megújítása szempontjából releváns, magas szintű jövőképének részeként, a dokumentum a felvázolt közigazgatás fejlesztési célkitűzések alapján az alábbi területekre tér ki:

- Ügyfelek részére középtávon nyújtandó szolgáltatások
- Közigazgatási szervek közötti együttműködést biztosító szolgáltatások
- Közigazgatási szervek belső működése
- Magas szintű e-közigazgatási informatikai infrastruktúra

A helyzetfelmérés alapján készített elemzés, valamint a felvázolt közigazgatási jövőkép alapján a dokumentum az alábbi területeken határozza meg az iratkezelés megújításának főbb lehetőségeit:

- **Iratkezelési szoftverek funkcionális fejlesztési lehetőségei:** Az iratkezelés hatékony elektronizálása és automatizálása érdekében az iratkezelési szoftverek jelenlegi funkciói kibővítési lehetőségeinek áttekintő jellegű bemutatása
- **Iratkezelési szoftverek üzemeltetési követelményei megújítási lehetőségei:** Az iratkezelési szoftverek biztonságos és hosszú távú használatának biztosítása érdekében az iratkezelési szoftverek üzemeltetési és karbantartási követelményei meghatározására vonatkozó lehetőségek felvázolása
- **Iratkezelési követelmények differenciálási lehetőségei:** A jelenlegi egységes szabályozás helyett az iratkezelési folyamatok jobb testreszabhatósága érdekében az iratkezelési szabályok differenciálási lehetőségeinek rövid ismertetése
- **Iratkezelési szoftverek tanúsítási követelményei megújítási lehetőségei:** Az iratkezelés szabályozásának lehetséges új irányai, valamint a közigazgatás fejlesztési törekvések figyelembevételével az iratkezelési szoftverek tanúsítási követelményei megújítására vonatkozó lehetőségek bemutatása
- **Korszerű iratkezelés elterjesztésének lehetőségei:** Az iratkezelés szabályozásán túl a korszerű iratkezelés és iratkezelési szoftverek elterjesztéséhez szükséges főbb kormányzati intézkedéseknek és azok egymásra épülésének ismertetése.
- **Elektronikus levéltári átadás lehetőségei:** Az iratkezelés szabályozásán túl az e-iratkezelő rendszer és az e-levéltár között kialakításra kerülő átadási kapcsolat lehetséges fejlesztési irányainak ismertetése

A közigazgatási szervek iratkezelésének szakmai anyagban felvázolt fejlesztési lehetőségei figyelembevételével a dokumentum (a felvázolt modellben alkalmazott alapfeltevések alapján) bemutatja az önkormányzati szférában az iratkezelés megújításával realizálható megtakarításokat. A dokumentumban bemutatott modell alapján az iratkezelés elektronizálásával és automatizálásával a következő főbb területeken az alábbi ábra szerint csökkenthető az önkormányzatok iratkezeléshez és ügyintézéshez kapcsolódó költségei:



A közvetlen megtakarítás a számítási modell szerint elérheti a 6 Mrd Ft-ot

Az iratkezelés elektronizálásával és részleges automatizálásával olyan közvetett hatások is elérhetőek, mint az ügyfél elégedettség növekedése, az ügyfeleknél jelentkező megtakarítások, a környezettudatos működésből eredő környezetterhelés csökkenés. Az iratkezelés modernizációjának kedvező hatása van a társadalmi-gazdasági környezetre is, mivel az iratkezelés elektronizálásán keresztül az ügyintézés gyorsabbá és hatékonyabbá válik, és így az egymásra épülő eljárások átfutási ideje is lerövidül.

Jelen dokumentumban rendelkezésre álló adatok hiánya miatt a közvetett hatások nem kerületek kiszámításra, mert a becslés során alkalmazott feltételezések túl nagy szórást eredményeznének.

Azonban a közvetlen költségek esetében alkalmazott számítási módszert alapul véve az elektronikus iratkezelő rendszer alkalmazásának költség megtakarítási hatása több 10 Mrd Ft-ra tehető.

Összességében tehát megállapítható, hogy az iratkezelés elektronizálása nem csak az ügyfél centrikus, szolgáltató, kisebb bürokráciával működő állam megteremtéséhez járul hozzá, hanem a hatékonyabb és gyorsabb ügyintézésen keresztül áttételesen támogatja a gazdaság élénkítését, és növeli a közigazgatási eljárásokba vetett bizalmat.

A fentiek alapján indokolt, hogy a kormányzat felülvizsgálja az iratkezelés jelenlegi szabályozását, és a megfelelő fejlesztési programok elindításával gondoskodik az elektronikus iratkezelés közigazgatáson belüli elterjesztéséről.

A Nemzeti Együttműködés Rendszerében meghatározott cél, a hatékonyan működő és szolgáltató állam kialakítása, ami az átláthatóságon, a kontrollálhatóságon és az egységes működésen alapul, hiszen így lehetséges, hogy állam kiszámítható szolgáltatásokkal álljon az állampolgárok és a vállalkozások rendelkezésére. Jelen dokumentumban megfogalmazott koncepció egyértelműen megfelel ezeknek a stratégiai célkitűzéseknek.

Bár a dokumentum lezárásakor „a Digitális Magyarország 2010-2014 Vitairat”-ot még nem hozták nyilvánosságra, de jelen anyag illeszkedik annak e-közigazgatást érintő területéhez.

Bevezetés

1.1. HÁTTÉR

Az Irat- és Dokumentumkezelési Szakmai Szövetség felkérte a Stratis Kft-t, hogy készítsen szakmai anyagot „az elektronikus iratkezelés kulcsszerepe a kormányzati, önkormányzati működésben” témakörben. A koncepció haladó gondolkodású és véleményformáló közigazgatási, informatikai szakértőkkel folytatott interjúk alapján íródott és az IDSZSZ tagcégeinek az Informatikai Vállalkozások Szövetségének véleményezése, kiegészítése alapján egészült ki, nyerte el jelenlegi formáját.

1.2. DOKUMENTUM CÉLJA

Jelen dokumentum célja, hogy a bemutatott gyakorlati problémák és elemzési eredmények alapján a kormányzati döntéshozók számára megvilágítsa az iratkezelés jelenlegi szabályozása módosításának szükségességét, és egyben a dokumentumban megfogalmazott javaslatok, fejlesztési lehetőségek feltárásával előzetesen elő is készítse ennek megújítását a kormányzat közigazgatás fejlesztési célkitűzéseinek megvalósítása érdekében.

1.3. DOKUMENTUM HATÓKÖRE

Jelen dokumentum hatókörét az előzőekben megfogalmazott célok figyelembevételével az alábbi alfejezetek foglalják össze.

1.3.1. Dokumentum tartalma

A megfogalmazott célkitűzések figyelembevételével jelen dokumentum tartalma az alábbi témakörökre tér ki:

- **Alkalmazott megközelítésmód:** A dokumentum elkészítése során alkalmazott módszertan, és elvégzett tevékenységek rövid bemutatása
- **Az iratkezelési jelenlegi helyzetének elemzése:** A dokumentum elkészítése során lefolytatott interjúk és elvégzett elemzések alapján az iratkezelés jelenlegi helyzetének elemzése, és az azonosított problémák, hiányosságok áttekintő jellegű bemutatása az alábbi területekenként csoportosítva:
 - **Jogszabályi környezet értékelése:** Az iratkezelést, valamint az iratkezelési szoftverek használatát szabályozó jogszabályok releváns részeinek elemzése, illetve a szabályozás főbb problémáinak azonosítása
 - **Iratkezelés jelenlegi gyakorlatának értékelése:** A közigazgatási szervek kapcsolatrendszeréből és belső működéséből kiindulva az iratkezelés jelen gyakorlata főbb hiányosságainak, problémáinak rövid bemutatása
 - **Iratkezelés szervezetrendszer és a szervezetek által ellátott feladatok értékelése:** A közigazgatási szervek iratkezelésének szabályozása alapján a szabályozás által érintett szervek és azok feladatellátásának elemzése, illetve a szerepkörök és feladatellátás problémáinak feltárása.
 - **Korszerű iratkezelési elterjesztését akadályozó tényezők bemutatása:** A szabályozás esetleges hiányosságain, problémáin túl a korszerű iratkezelés elterjedését akadályozó pénzügyi és emberi tényezők rövid ismertetése
- **Közigazgatási jövőkép:** A főbb kormányzati célkitűzésekből és a jelenlegi e-közigazgatási környezetből kiindulva a közigazgatási és az e-közigazgatási környezet iratkezelés megújítása szempontjából releváns magas szintű jövőképének bemutatása
- **Iratkezelés megújításának lehetséges irányai:** A felvázolt jövőkép alapján elsősorban a közigazgatási szervekre vonatkozóan az iratkezelési szabályozása és rendszere megújítási lehetőségeinek rövid ismertetése az alábbi területekre kiterjedően:
 - **Iratkezelési szoftverek funkcionális fejlesztési lehetőségei:** Az iratkezelés hatékony elektronizálása és automatizálása érdekében az iratkezelési szoftverek jelenlegi funkciói kibővítési lehetőségeinek áttekintő jellegű bemutatása
 - **Iratkezelési szoftverek üzemeltetési követelményei megújítási lehetőségei:** Az iratkezelési szoftverek biztonságos és hosszú távú használatának biztosítása érdekében az iratkezelési szoftverek üzemeltetési és karbantartási követelményei meghatározására vonatkozó lehetőségek felvázolása

- **Iratkezelési követelmények differenciálási lehetőségei:** A jelenlegi egységes szabályozás helyett az iratkezelési folyamatok jobb testreszabhatósága érdekében az iratkezelési szabályok differenciálási lehetőségeinek rövid ismertetése
- **Iratkezelési szoftverek tanúsítási követelményei megújítási lehetőségei:** Az iratkezelés szabályozásának lehetséges új irányai, valamint a közigazgatás fejlesztési törekvések figyelembevételével az iratkezelési szoftverek tanúsítási követelményei megújítására vonatkozó lehetőségek bemutatása
- **Korszerű iratkezelés elterjesztésének lehetőségei:** Az iratkezelés szabályozásán túl a korszerű iratkezelés és iratkezelési szoftverek elterjesztéséhez szükséges főbb kormányzati intézkedéseknek és azok egymásra épülésének ismertetése.
- **Iratkezelési megújításából származó megtakarítási lehetőségek:** Az iratkezelés szabályozásának megújítása és a korszerű iratkezelési megoldások elterjesztése által elérhető, számszerűsíthető megtakarítások bemutatása.

A dokumentum céljával összhangban jelen dokumentum tartalma nem tér ki az alábbiakra:

- Az iratkezelési szabályok feltárt megújítási lehetőségeinek rangsorolása, illetve megvalósításuk, bevezetésük tervezett ütemezésének meghatározása, mivel erről a kormánynak a további tervezett közigazgatás fejlesztési programmal, illetve azok tervezett végrehajtásával összhangoltan kell döntést hoznia.
- Az iratkezelést szabályozó jogszabályok módosításár kodifikációs javaslatok megfogalmazása, mivel ezt egy részletesebb, átfogóbb vizsgálatnak és szakmai egyeztetési folyamatnak kell megelőznie.

1.3.2. Dokumentum szervezeti hatóköre

Jelen dokumentum hatóköre elsősorban a közigazgatási szervekre, illetve azok iratkezelési feladataira terjed ki, de egyes témakörök vonatkozásában a dokumentum kitér az alábbi szervezetekre és azok iratkezelési tevékenységeire is:

- Közfeladatot ellátó szervek
- Közfeladatot ellátó szervek iratkezelését felügyelő szervezet
- Levéltárak
- Tanúsító szervezetek

Az előzőekben felsorolt szervezeteket, illetve azok főbb, jogszabály szerinti iratkezelési feladatait a vonatkozó jogszabályok alapján az alábbi alfejezetek foglalják össze.

1.3.2.1. Közfeladatot ellátó szervek

A Levéltári törvény definíciója szerint a közfeladatot ellátó szervek köre az alábbi szervekre terjed ki.

3.§ b) közfeladatot ellátó szerv: az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv és személy

A Levéltári törvény 9. § szerint, 9. § (1) A közfeladatot ellátó szerv köteles

- a hozzá érkezett és az általa készített iratokat az érkezés, illetve a keletkezés időpontjában nyilvántartásba venni;
- a nyilvántartást és az ahhoz kapcsolódó - az irattári anyag áttekinthetőségét szolgáló - ügyviteli segédleteket levéltári célra is használható módon vezetni;
- az ügyintézés során a selejtezhető, valamint a maradandó értékű, s ezért nem selejtezhető iratokat az irattári terv megfelelő tételébe besorolni, a tétel jelét az iraton feltüntetni, és azt a nyilvántartásba bejegyezni;
- a nála keletkező, nem selejtezhető iratok készítésekor azok tartós megőrzését lehetővé tevő eszközöket, anyagokat és eljárásokat alkalmazni;
- az elintézett ügyek iratait - az irattári terv szerinti rendszerezés és válogatás pontosságának ellenőrzése mellett - irattárban elhelyezni, s irattári anyagának szakszerű és biztonságos megőrzéséről, valamint használatra bocsátásáról gondoskodni;
- irattári anyagának selejtezhető részét, az irattári tervben megjelölt irattári őrzési idő letelte után, a szerv nem selejtezhető iratainak átvételére jogosult közlevéltár (a továbbiakban: illetékes közlevéltár) engedélyével kiselejtezni;
- a nem selejtezhető irattári tételekbe tartozó iratokat a kapcsolódó nyilvántartásokkal és segédletekkel együtt - a 12. §-ban előírtak szerint - saját költségén az illetékes közlevéltárnak átadni.

A levéltári törvény fenti feladatkijelölésén túl a törvény felhatalmazása alapján a közfeladatot ellátó szervek iratkezelési feladatait részletesebben a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. Korm. rendelet szabályozza.

Az közfeladatot ellátó szervek részhalmazát képező, jelen dokumentumban megfogalmazott lehetséges fejlesztési irányok fő célcsoportját képező közigazgatási szervek iratkezelési feladatai jelenleg gyakorlatilag megegyeznek a közfeladatot ellátó szervek iratkezelési feladataival, mivel a közigazgatási szervekre néhány később ismertetett kivételtől eltekintve jogszabályok nem fogalmaznak meg eltérő iratkezelési szabályok.

1.3.2.2. **Közfeladatot ellátó szervek iratkezelését felügyelő szervezet**

A 335/2005 (XII.29) Korm. rendelet szerint a közfeladatot ellátó szervek iratkezelését a Kormányzati Iratkezelési Felügyelet (a továbbiakban KIF) felügyeli.

A szervezet a 2010-es választásokig az Önkormányzati Minisztérium részszerkezete volt. A kormányváltást követően az Önkormányzati Minisztérium megszűnt, feladatait, felelősségeit az újonnan alakult minisztériumok vették át.

A 2010. évi XLII. Törvény 2.§ (1) ia) pontja értelmében a köziratok kezelésének szakmai irányítása (azaz a korábban a KIF hatáskörébe tartozó felügyeleti tevékenységek végzése) a jövőben a közigazgatási és igazságügyi miniszter felelősségi körébe tartozik.

Az egyes miniszterek, valamint a Miniszterelnökséget vezető államtitkár feladat- és hatásköréről szóló 212/2010. (VII. 1.) Korm. rendelet 2. § (9) bekezdése szerint:

(9) A (közigazgatási és igazságügyi) miniszter a kormányzati tevékenység összehangolásáért való felelőssége körében

a) biztosítja a kormányzati iratkezelés személyi, tárgyi és informatikai feltételeit,

A Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 17/2010. (VIII. 31.) KIM utasítás szerinti a korábbi KIF feladatainak ellátása a Kormányiroda feladatkörébe tartozik

A 17/2010. (VIII. 31.) KIM utasítás mellékletének 2. számú függeléké 1.1.1.2 fejezete szerint a Kormányiroda az alábbi, iratkezeléshez kapcsolódó feladatokat látja el:

● Kodifikációs feladatai körében:

- e) előkészíti, illetve véleményezi a köziratok kezelésével összefüggő jogszabályok tervezetét, meghatározza az iratkezeléshez szükséges metaadatokat, az iratkezelés egységesítése és elektronizálása tárgyában részletes ajánlásokat dolgoz ki;
- f) szakmai segédleteket, mintaszabályzatokat és irattári terveket dolgoz ki a közfeladatot ellátó szervek egyes típusai számára;
- g) megvizsgálja és egyetértésre felterjeszti a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény szerint kiadásra kerülő egyedi, egységes iratkezelési szabályzatokat, egységes, vagy minta irattári terveket.

● Koordinációs és funkcionális feladatai körében:

- j) ellenőrzi az iratkezelési szabályzatban foglaltak végrehajtását a központi államigazgatási szerveknél;
- k) szakmailag koordinálja a közigazgatási hivatalok iratkezelési ellenőrzési tevékenységét;
- l) évente értékeli a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének helyzetét, amelynek során elkészíti az éves miniszteri értékelés tervezetét, tájékoztatót készít a közfeladatot ellátó szervek részére, előkészíti a miniszter közfeladatot ellátó szerveknek szóló éves szakmai tájékoztatóját, részletes ajánlásokat készít az iratkezelési rendszerekkel kapcsolatosan;
- m) részt vesz az iratkezelésért felelős és az iratkezelést végző személyek szakmai képzésével, továbbképzésével kapcsolatos koncepciók kidolgozásában;
- n) ellátja a közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverek megfelelőségét tanúsító szervezetek kijelölésében a minisztert segítő kijelölési bizottság munkájával összefüggő adminisztratív műveleteket, ellenőrzi a tanúsítási tevékenységet.

1.3.2.3. **Levéltárak**

A levéltárak közfeladatot ellátó szervek iratkezelésével kapcsolatos feladatait a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. Törvény (Levéltári törvény vagy Ltv.) határozza meg.

A közigazgatási szervek iratkezelése szempontjából a Levéltárak főbb feladatai az alábbiak:

- Az Ltv. 10.§-a szerint a közlevéltárak illetve a Magyar Országos Levéltár (továbbiakban: MOL) egyetértési jogot gyakorol a közintézmények iratkezelési szabályzataival kapcsolatban. Az Ltv. 10. § (7) bekezdése sze-

rint a Magyar Országos Levéltár, az illetékes közlevéltár és a kultúráért felelős miniszter egyetértési joga az irattári tételek kialakításával és a nem selejtezhető irattári tételek kijelölésével, továbbá a nem selejtezhető iratok levéltári használatát befolyásoló előírásokkal összefüggő kérdésekre terjed ki.

- Az Ltv. 11. § szerint a nem selejtezhető köziratok fennmaradásának biztosítása érdekében a közfeladatot ellátó szerv iratainak védelmét és iratkezelésének rendjét - az iratkezelési szabályzat alapján - az illetékes közlevéltár ellenőrzi. Ellenőrzési feladatának ellátása során:
 - a) az iratkezelői és az irattári helyiségbe beléphet, az iratokba - a minősített adatot tartalmazó iratok kivételével - és az iratkezelési nyilvántartásokba betekinthez, az iratkezelési tevékenységet folyamatában vizsgálhatja;
 - b) iratkezelési kérdésekben szaktanácsot ad, a nem selejtezhető iratok épségben és használható állapotban történő megőrzését súlyosan veszélyeztető hibákat és hiányosságokat jegyzőkönyvbe foglalja, megszüntetésükre vonatkozóan határidőt állapít meg;
 - c) ha a szerv a jegyzőkönyvben meghatározott ideig nem intézkedik, akkor a levéltár szabálysértési eljárás indítása céljából a felügyeleti szervet értesíti, annak hiányában a szabálysértési eljárás indítását maga kezdeményezi

1.3.2.4. Tanúsító szervezetek

A közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverek megfelelőségét tanúsító szervezetek kijelölésének részletes szabályairól szóló 16/2006. (IV. 6.) BM rendelet a tanúsító szervezeteket az alábbiak szerint definiálja:

2. § a) kijelölt tanúsító szervezet: olyan szervezet, amely megfelelőség értékelési eljárásban tanúsító tevékenység végzésére jogosult a közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverek tekintetében, a 2. melléklet szerinti kijelölési okiratban foglaltak szerint;

A 16/2006. (IV. 6.) BM rendelet szerint a tanúsító szervezetek feladata az iratkezelési szoftverek tanúsítása. A tanúsítás olyan eljárás, amely alapján egy független, hatósági jogosítványokkal nem rendelkező, a hivatkozott rendelet szerint kijelölt szervezet tanúsítványban igazolja, hogy egy iratkezelési szoftver megfelel a külön jogszabályban előírt követelményeknek.

1.3.3. Jogszabályi háttér

A közigazgatási szervek iratkezelését közvetlenül, illetve áttételesen jogszabályok széles köre szabályozza.

A közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének, illetve a közfeladatot ellátó szervek által alkalmazható iratkezelési szoftvereknek a követelményeiről, illetve ezek tanúsítási rendszeréről szóló jogszabályokon kívül az iratkezelés rendszerének kialakítása során célszerűen figyelembe kell venni az elektronikus ügyintézés, illetve kapcsolattartás szabályozó jogszabályokat is.

Jelen dokumentum, illetve az ebben megfogalmazott megállapítások és azonosított fejlesztési lehetőségek az alábbi jogszabályok elemzésére épülnek, és a dokumentum elkészítését megalapozó felmérés az alábbiakban, a szabályozás tárgya szerint csoportosítva felsorolt jogszabályok feldolgozásával történt.

● IRATKEZELÉS KÖVETELMÉNYEI

- 1995. évi LXVI. törvény a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről
- 10/2002. (IV. 13.) NKÖM rendelet a közlevéltárak és a nyilvános magánlevéltárak tevékenységével összefüggő szakmai követelményekről
- 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről
- 24/2006. (IV. 29.) BM–IHM–NKÖM együttes rendelet a közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelményekről
- 29/2009. (X. 30.) ÖM rendelet az önkormányzati hivatalok egységes irattári tervének kiadásáról

● TANÚSÍTÓ SZERVEZET KIJELÖLÉSE:

- 2005. évi LXXVIII. törvény a Nemzeti Akkreditáló Testület szervezetéről, feladat- és hatásköréről, valamint eljárásáról.
- 13/2003. (X. 3.) IHM rendelet az egyes hírközlési és informatikai termékek megfelelőségét vizsgáló vagy ellenőrző, illetőleg tanúsító szervezetek kijelölésének részletes szabályairól.
- 16/2006. (IV. 6.) BM rendelet a közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverek megfelelőségét tanúsító szervezetek kijelölésének részletes szabályairól.
- 2009. évi CXXXIII. törvény a megfelelőség értékelő szervezetek tevékenységéről.

- 5/2010. (I. 14.) NFGM rendelet az iparügyekért felelős miniszter szabályozási feladatkörébe tartozó forgalmazási követelmények tekintetében eljáró megfelelőség értékelő szervezetek kijelölésének, valamint a kijelölt szervezetek tevékenységének különös szabályairól.
- 315/2009. (XII. 28.) Korm. rendelet a megfelelőség értékelő szervezetek kijelöléséről, valamint a kijelölt szervezetek tevékenységének részletes szabályairól.
- **HATÓSÁGI ÜGYINTÉZÉS, ILLETVE ELEKTRONIKUS KAPCSOLATTARTÁS**
 - 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól
 - 13/2005. (X. 27.) IHM rendelet a papíralapú dokumentumokról elektronikus úton történő másolat készítésének szabályairól
 - 2009. évi LII. törvény a hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről és az elektronikus térítvevényről
 - 2009. évi LX. törvény az elektronikus közszolgáltatásról
 - 223/2009. (X. 14.) Korm. rendelet az elektronikus közszolgáltatás biztonságáról
 - 224/2009. (X. 14.) Korm. rendelet a központi elektronikus szolgáltató rendszer igénybevevőinek azonosításáról és az azonosítási szolgáltatásról
 - 225/2009. (X. 14.) Korm. rendelet az elektronikus közszolgáltatásról és annak igénybeviteléről
 - 222/2009. (X.14.) Korm. rendelet az elektronikus közszolgáltatás működtetéséről
 - 78/2010. (III. 25.) Korm. rendelet az elektronikus aláírás közigazgatási használatához kapcsolódó követelményekről és az elektronikus kapcsolattartás egyes szabályairól

2. Megközelítés

A 1.2 fejezetben vázolt célok elérése érdekében a jelen dokumentum összeállításához szükséges feladatokat az alábbi négy fázisban végeztük el:

- Helyzetfelmérés
- Elemzés
- Konceptiókészítés
- Javaslatok

Az egyes fázisok keretében elvégzett tevékenységeket az alábbi alfejezetek ismertetik.

2.1. HELYZETFELMÉRÉS

A helyzetfelmérés fázisában azonosítottuk a vizsgálat hatókörét, a vizsgálandó területeket, elvégeztük a jelenlegi magyarországi gyakorlat áttekintő vizsgálatát a vonatkozó jogszabályok feldolgozása, valamint a közigazgatási iratkezelésben érintett szervek, kormányzati és piaci szereplők szakértőivel készült interjúk útján.

A szakértői interjúk fázisában a következő területek szakértőit szólaltattuk meg:

- Közhivatalok
- Polgármesteri hivatalok
- Közlevéltárak
- Szoftvergyártók
- Tanúsító szervezetek
- Minisztériumok

A közigazgatási iratkezelés témája olyan sokrétű, hogy teljes elemzésére jelen tanulmány keretein belül nem vállalkozhattunk. Mivel jelen tanulmány egyik fő célja a rövid és középtávon haszonnal kecsegtető lépések meghatározása volt, az interjúk során arra törekedtünk, hogy azonosítsuk a jelenlegi helyzet legfontosabb, több szereplő által egyöntetűen megemlített fejlesztési területeit, illetve azokat a fókuszterületeket, melyekre egy középtávon hasznot és megtérülést célzó akcióterv elsősorban támaszkodhat. Az interjúk eredményeit összefoglaló jelleggel az iratkezelés jelenlegi helyzetéről szóló 3. fejezetben ismertetjük.

2.2. ELEMZÉS

Az elemzés fázisában a magyar iratkezelési gyakorlatot, mint önmagában vett egészet elemeztük, és feltárunk annak belső erősségeit és gyengeségeit. Az elemzés fő célja az volt, hogy jelen dokumentum átfogó képet tudjon nyújtani arról, hogyan látják a közfeladatot ellátó szervek iratkezelését az érintett szereplők, valamint mennyire tekinthető fejlettnak a hazai iratkezelési gyakorlat az elektronikus iratok alkalmazása szempontjából.

2.3. KONCEPCIÓKÉSZÍTÉS

A koncepciókészítés során a hatósági ügyintézés és a szervezetek között kapcsolattartás, a közigazgatási szolgáltatások, illetve az elektronikus közigazgatás iratkezelés szempontjából releváns középtávú jövőképe, valamint a jelen helyzet felmérése során azonosított problémák, hiányosságok alapján az iratkezelés rendszerének, szabályozásának, illetve az iratkezelési szoftverek funkcionalitásának lehetséges továbbfejlesztési irányait vázoltuk fel.

2.4. JAVASLATOK

A javaslatok során az iratkezelés megújításának lehetséges irányaira vonatkozóan, a korábban meghatározott célkitűzések figyelembevételével, áttekintő jelleggel bemutatjuk az iratkezelés rendszerének, szabályozásának és az iratkezelési szoftverek alkalmazásának megújítási lehetőségeit. Ennek során azokkal a lehetőségekkel foglalkoztunk, amelyek hozzá tudnak járulni a felvázolt e-közigazgatási jövőkép, illetve annak részét képező szolgáltatások hatékony megvalósításához.

3. Iratkezelés jelen helyzetének értékelése

3.1. ÁLTALÁNOS HELYZETÉRTÉKELÉS

Az iratkezelés a közigazgatási szervek igazgatási tevékenységének egyik legfontosabb támogató folyamata. Az iratkezelés a közigazgatási szervek és egyéb jogalanyok, illetve a közigazgatási szervek egymás közötti szabályozott kapcsolattartásában, valamint a közigazgatási szervek tevékenységének ellenőrizhetőségében és nyomon követhetőségében meghatározó szerepet tölt be.

Az iratkezelés a kapcsolattartásban betöltött kulcsfontosságú szerepén túl, az állami feladatok ellátása során keletkező nagy mennyiségű irat és az azok kezelésére fordított jelentős erőforrások miatt, fontos költségmegtakarítási potenciált is hordoz magában.

A fenti tényezőkből kifolyólag az iratkezelést a közigazgatás fejlesztés kiemelt területeként célszerű kezelni.

A hazai iratkezelés alábbiakban ismertetettek szerinti általános fejlettségi szintje szintén indokolja, hogy a kormányzat a közigazgatás kiemelt fejlesztési területei közé sorolja az iratkezelést.

Általánosan a közigazgatási szervek elektronikus iratkezelésének fejlettségi szintjét két fő dimenzió, a folyamatok elektronikus támogatottsága és a kezelt iratmennyiségben az elektronikus iratok aránya mentén célszerű vizsgálni

A fenti két dimenzió mentén a közigazgatási szervek elektronikus iratkezelésének egyes fejlettségi szintjeit az alábbi táblázat szerint lehet meghatározni.

	NINCS ELEKTRONIKUS TÁMOGATÁS	RÉSZLEGES ELEKTRONIKUS TÁMOGATÁS	TELJES ELEKTRONIKUS TÁMOGATÁS
Nincs elektronikus irat	0. szint	1. szint	2. szint (b)
Az iratok egy része elektronikus		2. szint (a)	3. szint
Minden kezelt irat elektronikus			4. szint

1. Táblázat: Az elektronikus iratkezelés fejlettségi szintjei

A táblázatban a vízszintes dimenzióján feltüntetett kategóriákkal az értékelhető, hogy az iratkezelési folyamat mennyiben támogatott informatikai eszközökkel az adott szervezeten belül. Az elektronikus támogatás hiánya azt jelenti, hogy az iratkezeléshez kapcsolódó adminisztráció a szervezetnél hagyományos eszközökkel, papír ala-

pon történik. A teljes elektronikus támogatás azt jelenti, hogy az iratkezelés adminisztrációja teljes egészében informatikai támogatással, az iratkezelés egészét lefedő iratkezelő szoftver támogatásával valósul meg.

A táblázat függőlegesen dimenziójába tartozó kategóriákkal az értékelhető, hogy mekkora a kezelt iratmennyiségben az elektronikus iratok aránya.

Mint ahogy elektronikus támogatás nélkül az elektronikus dokumentumok kezelése nem képzelhető el, a táblázat bal alsó részéhez nem rendelhetőek fejlettségi szintek.

A táblázat alapján az elektronikus iratkezelés egyes fejlettségi szintjei az alábbiak szerint definiálhatóak:

- **0. szint:** A nulladik fejlettségi szinten a szervezet minden iratkezelési folyamata papír alapon zajlik, a kezelt iratok mindegyike papír alapú.
- **1. szint:** Az első szinten már bizonyos szintű informatikai támogatás megvalósul – ez jellemzően elektronikus iktatórendszer alkalmazását jelenti, ami azonban az iratkezelés teljes folyamatát nem támogatja.
- **2. szint:** A második szintre lépve a szervezet vagy kiterjeszti iratkezelését elektronikus iratok kezelésére (2. szint (a)) vagy teljes elektronikus támogatást valósít meg a kezelt papír alapú iratokra (2. szint (b)).
- **3. szint:** A harmadik szinten teljes elektronikus támogatás valósul meg, azonban az iratok egy része az iratkezelés teljes folyamatában még papír alapon is létezik, azaz a folyamatban a bemeneti és kimeneti pontokon túl is el kell látni papír alapú iratok fizikai mozgásához kapcsolódó feladatokat.
- **4. szint:** A negyedik szinten már nem csak a folyamat adminisztrációja, hanem minden egyes kezelt irat is elektronikus. (Ez természetesen nem jelenti ügyféloldalról a hagyományos, papír alapú ügyintézés megszűnését csak teljes körű elektronikus iratkezelést.)

Érdemes megjegyezni, hogy a vázolt felosztás nem tartalmaz információt arra nézve, hogy az adott szervezet ügyfélkapcsolataiban a papír alapú, vagy az elektronikus irattovábbítás (kapcsolattartás) a jellemző. Elméletben elképzelhető olyan működés, ami a fenti felosztásban a 4-es szinten áll abban az értelemben, hogy a belső iratforgalom és az iratkezelési folyamatok teljes mértékben elektronizáltak, de ez úgy valósul meg, hogy az ügyfélkapcsolati pontokon digitális-papír, vagy fordított irányú konverzió valósul meg. (Az ügyfelektől papíron érkező iratokat a teljes iratkezelési folyamatot megelőzően digitalizálják, szkennelik, az ügyfélnek küldendő iratokat pedig –az iratkezelési folyamat befejező lépéseként - kinyomtatják). Egy ilyen szervezet iratkezelése már teljesen elektronikusnak nevezhető, ugyanakkor a folyamat hatékonysága még mindig tovább növelhető az elektronikus formában érkező illetve keletkező iratok arányának célzott növelésével, az elektronikus ügyintézés elterjesztésével.

Jelen dokumentum írásakor a magyar közigazgatási szerveknél jellemzően a fenti táblázat szerinti 0-1-2 fejlettségi szintű az elektronikus iratkezelés.

A magyar közigazgatásban az iratok elektronikus kezelése még nem terjedt el. Az intézmények többsége általában elektronikus iktatórendszert már használ, de ettől eltekintve az iratok kezelése továbbra is hagyományos módszerekkel, papír alapon történik.

A legfejlettebb esetekben is részben inkább az elektronikus és papír alapú iratkezelés párhuzamos végzése tapasztalható (ugyanazon ügy elektronikus intézése, de emellett a kapcsolódó papír alapú iratok mozgatása, tárolása).

A papír alapú működés, a papírok mozgatása, tárolása, másolása, nem ritkán a rajtuk található információk manuális rögzítése az elektronikus háttérrendszerekbe idő- és erőforrás-igényes folyamat. Az ügyintézésnek, az igazgatási feladatok ellátásának hatékonysága növelhető lenne ezek elektronikus támogatásának kiterjesztésével, ezen belül pedig az elektronikus iratkezelési megoldások elterjesztésével.

3.1.1. Iratkezelés helyzete az önkormányzatoknál

Jelen fejezet az általános helyzetértékelés részeként áttekintő jelleggel az önkormányzatok jelenlegi iratkezelési gyakorlatát foglalja össze.

Az önkormányzatok iratkezelése jelen dokumentumon belüli kiemelt kezelésének oka, hogy jelen dokumentum utolsó fejezete az önkormányzatok példáján ismereti a korszerű elektronikus iratkezelés bevezetésével realizálható, becsült megtakarításokat.

Jól ábrázolja az önkormányzatoknál az e-ügyintézés, valamint az e-irat és dokumentumkezelés elterjedtségét, egy 2009-ben - a 2008. évi adatok alapján - készített felmérés. A felmérés szerint 3.175 önkormányzat 72% rendelkezik weblappal. A honlappal rendelkező önkormányzatok 27%-nak a weboldalon található az ügymenetekről, eljárásokról szóló leírás, vagy információ. Ez összesen 610 db önkormányzatot jelent. Az elektronikus ügyintézés elterjedtségére lehet következtetni abból is, hogy a weblappal rendelkező önkormányzatok 33%-nak (750 db) honlapjáról lehet elektronikusan űrlapokat kitölteni, azonban azoknak az önkormányzatoknak az aránya ahol az űrlapok elektronikusan is benyújthatók mindössze 5%. (Kft).¹

¹ GKleNet Kft: Önkormányzatok ICT használata és elektronikus szolgáltatása

3.1.2. Iratkezelési szoftverek tanúsításának és alkalmazásának helyzete

A 24/2006 BM-IHM-NKÖM együttes rendelet értelmében az önkormányzatok, amennyiben iratkezelő rendszert kívánnak bevezetni, vagy a meglévőt újra cserélni, 2007. január 1-től már csak tanúsított terméket választhatnak. 2008. január 1-ig valamennyi közfeladatot ellátó szerv által használt elektronikus iratkezelő rendszernek tanúsítvánnyal kellett rendelkeznie. Ez a tanúsítvány azonban 2009. január 1-ig szűkített tanúsítvány is lehetett, ami azt jelenti, hogy ezek a programok elektronikus dokumentumkezelésre és az e-aláírás megoldás alkalmazására nem képesek. E tanúsítványokat 2009. január 1-ig kellett teljes tanúsítványra cserélni a fent leírt funkcióknak a szoftverbe építését követően. A szoftvertermékek között a fentiekben túl találhatunk még bővített tanúsítvánnyal rendelkező szoftvereket is, mely tanúsítvány a Kormányzati Portállal való kommunikáció képességét jelzi.

Az egyes tanúsított iratkezelő szoftverek elterjedtségéről nem állnak rendelkezésre adatok, ugyanakkor a KIF honlapján található adatok szerint jelenleg Magyarországon több mint 60 szállító 108 szoftvere rendelkezik tanúsítással (az adott szoftver verzióváltozatait egy szoftvernek tekintve). A használt iratkezelő szoftverek tekintetében tehát a közzsféra és ezen belül az önkormányzati szféra minden bizonnyal heterogénnek mondható.

3.2. RÉSZLETES HELYZETÉRTÉKELÉS

Jelen fejezet a közigazgatási szervek iratkezelését a tanulmány elkészítését megelőzően elvégzett helyzetfelmérés és elemzés alapján az alábbi szempontokból értékeli:

- Jogszabályi környezet
- Iratkezelés feladatok ellátásának jelenlegi gyakorlata
- Iratkezelés szervezetrendszer és a szervezetek által ellátott feladatok
- Korszerű iratkezelési elterjesztését akadályozó tényezők

3.2.1. Jogszabályi környezet értékelése

Jelen fejezet a tanulmány elkészítését megelőzően elvégzett helyzetfelmérés és elemzés során lefolytatott interjúk alapján, az alábbi iratkezelés rendszerét szabályozó jogszabályokkal, illetve azok alkalmazásával kapcsolatban megfogalmazott kritikai észrevételeket foglalja össze.

- 1995. évi LXVI. Törvény a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről
- 335/2005 Korm. rendelet a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről
- 24/2006 BM-IHM-NKÖM együttes rendelet a közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelményekről
- 16/2006. BM rendelet a közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverek megfelelőségét tanúsító szervezetek kijelölésének részletes szabályairól
- 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól
- 2009. évi LX törvény az elektronikus közszolgáltatásról
- 13/2005. (X. 27.) IHM rendelet a papír alapú dokumentumokról elektronikus úton történő másolat készítésének szabályairól

Az érintett jogszabályokról általánosságban elmondható, hogy a papír alapú iratkezelési gyakorlathoz igazodnak, és a még kifejezetten elektronikus iratkezelésről szóló szabályok is a hagyományos iratkezelési logikát veszik alapul. További általános probléma, hogy a jogszabályokban foglalt előírások teljesítésének vagy nincs meghatározott határideje, vagy ha van, akkor a gyakorlatban nincs közvetlen módon szankcionálva a teljesítésük elmulasztása.

3.2.1.1. Az 1995. évi LXVI. törvény előírásainak értékelése

A levéltári törvénnyel kapcsolatban a jelen dokumentum elkészítését megelőző felmérés során leggyakrabban megfogalmazott kritikai észrevételek a következők voltak:

A Levéltár hatásköre

Több jogalkalmazó részéről megfogalmazott észrevétel volt, hogy a levéltárak túlzott mértékben meghatározzák az iratkezelés gyakorlatát, folyamatait. A levéltári törvény konkrétan rögzíti a levéltár egyetértési jogát a közfeladatot ellátó szervek iratkezelési szabályzatával kapcsolatban:

10. § (1) Egyedi iratkezelési szabályzatot ad ki:

a) a közfeladatot ellátó szerv - e törvényben foglalt kivételekkel - az illetékes közlevéltárral egyetértésben,

A levéltárak egyetértési joga azonban a levéltári törvény 10. § (7) bekezdése szerint az alábbiakra terjed ki:

10. § (7) A Magyar Országos Levéltár, az illetékes közlevéltár és a kultúráért felelős miniszter egyetértési joga az irattári tételek kialakításával és a nem selejtezhető irattári tételek kijelölésével, továbbá a nem selejtezhető iratok levéltári használatát befolyásoló előírásokkal összefüggő kérdésekre terjed ki.

A fentiekkel ellentétesen azonban a levéltárak ellenőrzési jogköre a levéltári törvény 11. § szerint a közfeladatot ellátó szervek teljes iratkezelésére kiterjed, azt a törvény már nem korlátozza a 10. § (7) szerinti területekre.

A közlevéltáraknak ilyenformán ellenőrzési hatókörük van a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének egészére vonatkozóan.

A jogalkalmazók által megfogalmazott észrevételek alapján a közlevéltárak élnek is a fenti ellenőrzési jogkörükkel, aminek eredményeként a közfeladatokat ellátó szervek iratkezelőire jelentős, nem feltétlenül indokolt, nem kizárólag a nem selejtezhető köziratok fennmaradásának biztosítását célzó adminisztrációs terhet rónak.

Az irat fogalma

Az irat fogalmát a magyar jogban az Ltv. rögzíti. Eszerint:

3. § c) irat: *valamely szerv működése vagy személyi tevékenysége során keletkezett vagy hozzá érkezett, egy egységként kezelendő rögzített információ, adategyüttes, amely megjelenhet papíron, mikrofilmen, mágneses, elektronikus vagy bármilyen más adathordozón; tartalma lehet szöveg, adat, grafikon, hang, kép, mozgóképfénykép vagy bármely más formában lévő információ vagy ezek kombinációja;*

A definíció, a kor kívánalmainak megfelelően jelentősen kitágítja a klasszikusan papír alapú dokumentumként értelmezett iratfogalmat, azonban az irat definíciója rendkívül tág teret hagy az egyéni értelmezésnek. Másrészt értelmező jogszabályok nem állnak rendelkezésre azzal kapcsolatban, hogyan kezelendők a „nem hagyományos” iratok (audiovizuális felvételek, szoftverek, stb.). Ez ahhoz is vezethet, hogy az érintett szervezetek számos iratot nem az iratkezelési szabályoknak megfelelően kezelnek (e-mailek, hangfelvételek, stb.)

Közfeladatot ellátó szerv fogalma

A közfeladatot ellátó szerv definíciója csak az Ltv.-ben szerepel, de az iratdefinícióhoz hasonlóan ez a meghatározás sem definiálja egyértelműen és vitathatatlanul a fogalmat.

A törvény definíciója szerint a közfeladatot ellátó szervek körébe számos különböző típusú szervezet beletartozhat a minisztériumoktól a különböző hatóságokon, önkormányzatokon át egészen az állami iskoláig, könyvtárakig. Fontos megemlíteni, hogy a magyar jogban a „közfeladat” fogalmát az Ltv.-ben leírt meghatározásnál pontosabban nem határozták meg. A közhasznú szervezetekről szóló 1997. évi CLVI. törvény (Khtv.) csak a közhasznú tevékenység ellátása kapcsán, a helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény (Ötv.) pedig csupán a megyei önkormányzat által vállalható többlet-közfeladatok kapcsán érinti ezt a fogalmat. Ez azt is jelenti, hogy a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésére vonatkozó előírások szervezeti hatálya nem teljes körűen meghatározott, ami jelentősen korlátozza a vonatkozó jogszabályok betartathatóságát.

Előfordul, hogy adott szervezet (pl. állami tulajdonú közmuvelőszolgálat) egyszerűen kijelenti magáról, hogy ő nem számít, közfeladatot ellátó szervnek ezért az iratkezelésre vonatkozó jogszabályok előírásai nem vonatkoznak rá. A levéltári törvény definíciója alapján egy ilyen kijelentés sem nem erősíthető meg, sem nem cáfolható.

3.2.1.1A rendelet alapvetően a papír alapú iratkezelés folyamatát rögzíti, de a rendelet nemrégiben elfogadott módosítását követően már a szabályozás részét képezik az elektronikus iratok kezelésével kapcsolatos előírások is, például a központi elektronikus szolgáltató rendszerrel való együttműködés vonatkozásában.

A rendelettel kapcsolatban a jelen dokumentum elkészítését megelőző felmérések során megfogalmazott fő kritikai észrevételek a következők voltak:

Differenciálatlanság

A jogszabállyal szemben leggyakrabban elhangzott kritika, hogy nem differenciált az érintett szervezetek mérete, jellege, működési területe szerint. A rendelet olyan általános iratkezelési követelményeket, folyamatokat ír le, melyek egy átlagos méretű önkormányzat működésére alapvetően érvényesek és értelmezhetőek, de egy kisebb önkormányzat vagy más intézménytípusok (múzeumok, alapítványok, stb.) esetében bizonyos folyamatok lépéseknek (pl. bontás, érkeztetés, iktatás kivétel) nincs létjogosultsága. Ezeknél, a kisebb intézményeknél a kisebb alkalmazotti állomány és a kezelt iratok kisebb mennyisége miatt előfordul, hogy a beérkező iratok érkeztetését, bontását, iktatását (akár még a tényleges ügyintézés is) ugyanaz a személy egy időben végzi. Ez esetben az érkeztetés és iktatás rendeletben rögzített kivétel sem történik meg – az előbbi gyakran elmarad.

Pontatlan hatókör

Alapvető problémaként jelentkezett e rendelet esetében is, hogy a jogszabály által érintett szervezetek köre a levéltári törvény közfeladat ellátó szerv definíciójából következően nem pontosan definiált.

Szankciók hiánya

A rendelet V. fejezete rögzíti az iratkezelési gyakorlat ellenőrzési rendjét, illetve a jogszabálysértések esetén megteendő lépéseket. A rendelet **67/C.** § (5.) bekezdése értelmében:

Amennyiben az ellenőrzés során megállapították, hogy az ellenőrzött szerv a jogszabályban foglalt előírásokat megsértette, az ellenőrző

a) felhívja a szerv figyelmét a jogszabálysértésre és határidő megállapításával, valamint a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel felszólítja annak megszüntetésére,

b) megkeresi az intézkedésre hatáskörrel rendelkező szervet, illetve fegyelmi vagy egyéb eljárást kezdeményez

Az Ltv. 9. § (3) bekezdése szerint a közfeladatot ellátó szerv vezetője felelős a szerv iratkezelésének működéséért, a kapcsolódó feltételek biztosításáért.

A rendelet **67/C.** § (5) bekezdése b) pontja és az Ltv. 9. § (3) bekezdése alapján tehát a szervezet vezetője ellen fegyelmi eljárás indítható a rendelet rendelkezéseinek megsértése esetén, azonban ilyen intézkedésre jelen ismereteink szerint ez idáig nem került sor, annak ellenére, hogy számos szervezet nem, vagy nem megfelelően tartja be az iratkezelési szabályokat.

A rendelet a fenti, gyakorlatban nem alkalmazott fegyelmi felelősségen túl további jogkövetkezményeket nem rögzíti az iratkezelési szabályok megsértése esetére. A gyakorlatban mindez azt jelenti, hogy az iratkezelési jogszabályok megsértése nem, vagy csak elhanyagolható következményekkel jár, azok betartásáért (büntető-) jogi felelősség a szervezet vezetőjét nem terheli. Ez ahhoz vezet, hogy – szankciók híján – jogszabálysértő gyakorlatok alakulhatnak ki, nincs igazi motiváló erő, nyomás a szervezeti vezetőkön az iratkezelési szabályok betartására és betartatására.

A papír alapú működés letükrözése

A jogszabály alapvetően a papír alapú iratkezelési logikára épül, annak kialakításakor az iratkezelési szoftverek használata által elérhető potenciális egyszerűsítési lehetőségeket csak részlegesen vették figyelembe. A jogszabály például csak korlátozottan teszi lehetővé az egyes iratkezelési lépések automatizálását, amire elektronikus iratok esetében a jogszabályban rögzítetteknel szélesebb körben is lehetőség lenne.

3.2.1.2. 24/2006 BM-IHM-NKÖM együttes rendelet előírásainak értékelése

A rendelet a közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverekkel kapcsolatos követelményeket rögzíti.

A rendelettel kapcsolatban a jelen dokumentum elkészítését megelőző felmérés során leggyakrabban megfogalmazott kritikai észrevételek a következők voltak:

Differenciálatlanság

A rendelet – a 335/2005 Korm. rendelethez hasonlóan – nem tesz különbséget az iratkezelő szoftvert használó szervezetek között, azok mérete, illetve működési területe szerint. Gyakorlatilag azonos képességekkel, funkcionalitással rendelkező szoftver beszerzését teszi kötelezővé egy kistélepülés néhány fős önkormányzata, mint egy minisztérium számára. A 335/2005. Korm. rendeletnél részletezett probléma – az, hogy a differenciálatlan szabályozás a jogszabályoktól eltérő gyakorlatot eredményez – itt ahhoz vezet, hogy az érintett szervek számára olyan szoftver beszerzése előírt, melynek logikája a szerv működési folyamatától eltér. Ez mind fejlesztői mind bevezetői oldalon gondot jelent. Fejlesztői oldalon azért, mert a tanúsításhoz szükséges a jogszabályi megfelelés, ám cél a szoftver eladhatósága, tényleges használhatósága is. Bevezetői oldalon azért, mert a jogszabályt teljes mértékben követő szoftver használatához a bevezető szervezet saját belső folyamatainak megváltoztatása szükséges.

A 335/2005. Korm. rendelethez hasonlóan ez a rendelet sem differenciálja az előírásait a szoftvert használó szervezetek mérete, ágazata szerint. Ez ahhoz vezethet, hogy adott esetben az iratkezelési szoftver bevezetése esetén olyan funkciókat is meg kell valósítani, amelyeket az adott szervezetben várhatóan soha nem fognak használni. Ezeknek a plusz fejlesztéseknek a költsége az érintett szervezetekre indokolatlan terhet ró, viszont ezek nélkül a szoftver nem tanúsítható.

Az interoperabilitás hiánya

A rendelet nem rögzíti az interoperabilitás feltételrendszerét a különböző igazgatási szoftverek között. A rendelet iratkezelési szoftver kommunikációs interfészeiről szóló 4.§-a, annyit rögzít, hogy a vonatkozó előírásokat a „Belügyminisztérium honlapján, illetve hivatalos lapjában” teszi közzé. Ilyen közzététel ez idáig nem történt, így ez követelményként nem értelmezhető. Hasonlóan az előírt formátumra vonatkozó 12/2005 IHM rendelet (formátumrendelet) már nem hatályos. Ilyen módon sem a kezelendő dokumentumformátumok, sem az iratkezelő interfészei nem specifikáltak – így a különböző iratkezelési szoftverek és egyéb igazgatási rendszerek együttműködési képessége egymással jogilag nem előírt.

Ez egyrészt nehezíti a szervezeti átalakítások során az iratkezelés zökkenőmentes átadását (az egyik szervnél alkalmazott szoftver elektronikus iktatókönyve nem feltétlenül konvertálható át a másik szerv által használt szoftver által olvasható formátumba), másrészt jelentősen nehezíti az iratkezelő rendszerek cseréjét, a bennük tárolt adatok migrációját. Ez plusz költséget és erőforrásigényt jelent – jelentősen megnehezíti az alkalmazott iratkezelő szoftverek cseréjét – még abban az esetben is, ha azzal, vagy annak szállítójával, támogatásával kapcsolatban minőségi kifogás nem merült fel. A szankciók hiánya miatt az érintett szerv valószínűleg inkább marad a jogszabályoknak nem teljesen megfelelő megoldásnál, minthogy jelentős összegeket fordítson az adatok migrálására és új rendszer beszerzésére.

3.2.1.3. A 2004. évi CXL. törvény (Ket.) előírásainak értékelése

A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény a 28/B. § (3) bekezdése szerint kérelemre induló eljárásokban eltérő jogszabályi rendelkezés hiányában kötelezővé teszi a hatóságok számára az elektronikus kapcsolattartás lehetőségének biztosítását.

A Ket. főbb, elektronikus kapcsolattartáshoz kapcsolódó további rendelkezései:

8. § (1) *Törvény eltérő rendelkezése hiányában az ügyfél és az eljárás egyéb résztvevője nem köteles a hatósággal elektronikus úton kapcsolatot tartani.*

28/A. § (3) *Több igénybe vehető kapcsolattartási forma közül a hatóság a költségtakarékosság és a hatékonyság szempontjai alapján választ. Az első kapcsolatfelvétel alkalmával a hatóság felhívja az ügyfél figyelmét a kapcsolattartás lehetséges formáira, és tájékoztatást ad a kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségéről, valamint a hatóság által nyújtott elektronikus tájékoztatás elérhetőségéről.*

28/B. § (3) *Ha törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben önkormányzati rendelet eltérően nem rendelkezik, az eljárás megindítására irányuló kérelmet benyújtó ügyfél jogosult elektronikus úton kapcsolatot tartani a hatósággal, kivéve, ha az, az adott kapcsolattartás tekintetében nem értelmezhető.*

(4) Az ügyfél köteles elektronikus úton kapcsolatot tartani a hatósággal, ha azt törvény az adott ügyben vagy eljárási cselekmény vonatkozásában előírja.

(6) A hatóság elektronikus úton tartja a kapcsolatot az ügyféllel, ha az ügyfél azt igényli, továbbá ha az ügyfél a kérelmet elektronikus úton nyújtotta be, és az alkalmazandó kapcsolattartási formáról másként nem rendelkezett.

A Ket. elektronikus kapcsolattartásra vonatkozó szabályai az alábbiak szerint összegezhetőek:

- Törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben önkormányzati rendelet eltérő rendelkezése hiányában a hatóság köteles elektronikus kapcsolattartási lehetőséget biztosítani.
- Törvényi rendelkezés hiányában az eljárás résztvevője elektronikus kapcsolattartásra nem kötelezhető.
- A hatóság tarthat elektronikus úton kapcsolatot az ügyféllel, de több igénybe vehető kapcsolattartási forma közül maga választ (a költségtakarékosság és a hatékonyság szempontjait figyelembe véve)
- Az önkormányzatok saját rendelettel önkormányzati hatáskörbe utalt ügyek esetén eltérhetnek az elektronikus kapcsolattartás követelményétől.

A Ket. fenti rendelkezéseivel kapcsolatban a jelen dokumentum elkészítését megelőző felmérés során leggyakrabban megfogalmazott kritikai észrevétel az volt, hogy a fenti jogszabályi előírások teljesítéséhez a kormányzat nem biztosította a szükséges erőforrásokat, illetve a szükséges technikai feltételeket, ezért azokat az érintett szervek többsége nem tudta teljesíteni.

Az interjúalanyok jellemző véleménye az volt, hogy nem várható jelentős előrelépés az elektronikus iratkezelés terén, míg a közigazgatási szervek az elektronikus ügyintézés bevezetésével kapcsolatos követelmények teljesítéséhez sem nem kapják meg a szükséges támogatást, illetve a törvényi kötelezettségeik elmulasztásáért e szerveket nem szankcionálják.

Az elektronikus iratkezelés elterjesztése a közigazgatási szervek számára akkor járna leginkább előnyökkel, ha az elektronikus ügyintézési és kapcsolattartási megoldások is megvalósulnának, és azokat az érintettek számotérvő része használatba venné.

3.2.1.3.1 A 2009. évi LX törvény előírásainak értékelése

A törvény iratkezelésre vonatkozó előírásaihoz kapcsolódóan a jelen dokumentum elkészítését megelőző felmérés során az alábbi problémák merültek fel.

Tájékoztató az ügyek állásáról

Az elektronikus közszolgáltatásról szóló 2009. évi LX törvény szerint:

25.§ (5) *A hivatali kapun keresztül a csatlakozott szervezet iratkezelési rendszerének megfelelő funkcióit az iratot beküldők számára az ügyfélkapun keresztül hozzáférhetővé kell tenni, hogy az ügyeik állásáról megfelelő azonosítás után tájékozódhassanak.*

A törvény előírása jelenleg sem az egyéb jogszabályokkal, sem a gyakorlattal nincs összhangban. A hivatali kapuhoz csatlakozott szervezet tanúsított iratkezelési szoftvere (ha annak tanúsítása nem kibővített) nem képes kapcsolódni a hivatali kapuhoz, a 24/2006-os kormányrendelet pedig metaadatként státuszinformáció nyilvántartását nem írja elő – így az ügyek státuszáról való automatikus információszolgáltatás még abban az esetben sem valósítható meg, ha az adott szerv iratkezelő rendszere képes a hivatali kapuhoz való kapcsolódásra.

Elektronikus levéltár

Az elektronikus közszolgáltatásról szóló 2009. évi LX törvény szerint:

26. § (2) *A központi rendszer keretei között működik az elektronikus levéltári szolgáltatás, mint a közlevéltárak elektronikus levéltári anyagának hosszú távú megőrzését lehetővé tevő tárolóhely-szolgáltatás, amely biztosítja az illetékes levéltárak hatáskörében lévő elektronikus levéltári szolgáltató rendszerek működtetésének műszaki-informatikai feltételeit, ennek részeként a megőrzött iratok hozzáférhetőségét.*

A törvény már jelenleg is hatályos bekezdése az elektronikus levéltár szabályozási alapját hivatott rögzíteni, ugyanakkor jelenleg még az ezt értelmező alacsonyabb szintű jogszabályok nem készültek el, valamint az elektronikus levéltár gyakorlati megvalósítása is hiányzik. A központi rendszer jelenleg nem nyújt elektronikus levéltári szolgáltatást.

3.2.1.4. A 13/2005. (X. 27.) IHM rendelet előírásinak értékelése

A papír alapú dokumentumokról elektronikus úton történő másolat készítésének szabályairól szóló 13/2005. (X. 27.) IHM rendelet rendezi a papír-elektronikus konverzió kérdéskörét – igaz, a rendeletben rögzített szabályok gyakorlati alkalmazása a közigazgatásban csekély, mivel a közfeladatot ellátó szervek jellemzően nem rendelkeznek fokozott biztonságú elektronikus aláírással.

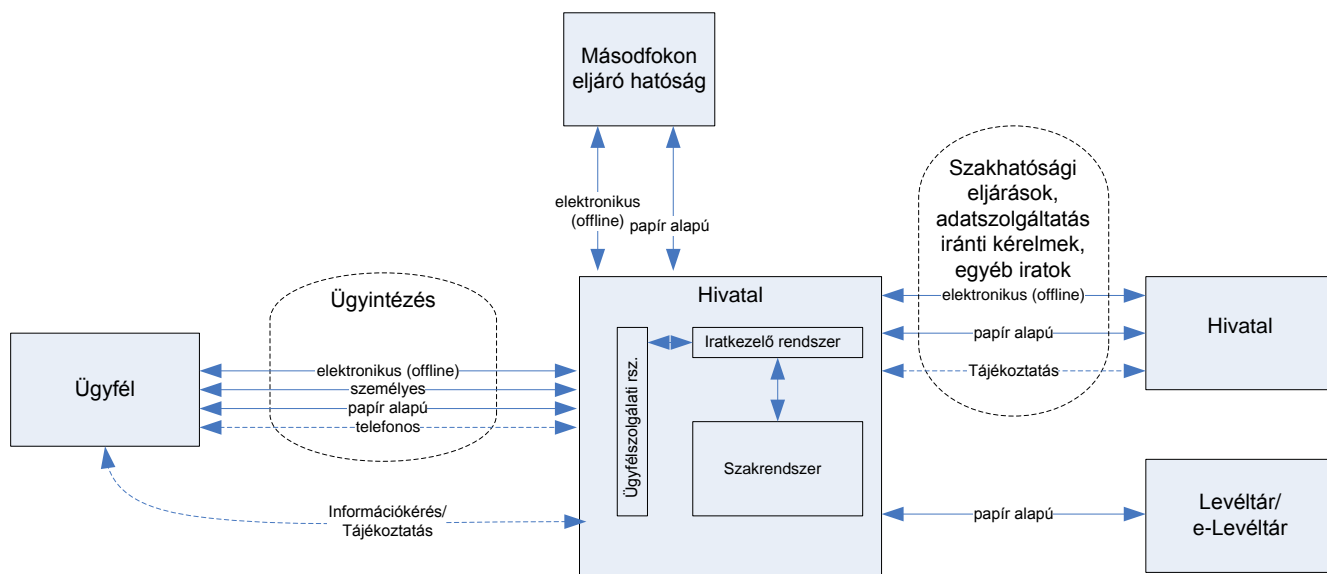
A rendelet azonban nem rendelkezik arról, hogy az elektronikus másolat elkészítését követően az eredeti papír alapú iratot milyen szabályok szerint szükséges kezelnie, megőriznie a másolatot készítő szervnek.

Emellett jogilag nem tisztázott, hogyan lehet elektronikus dokumentumról hiteles papír alapú másolatot készíteni. Az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól szóló 193/2005. (IX. 22.) Korm. rendelet 26.§-a rögzítette az elektronikus dokumentumról hiteles papír alapú másolat készítésének szabályait, ám ezt a rendeletet az elektronikus közszolgáltatásról és annak igénybevételéről szóló 225/2009. (X. 14.) Korm. rendelet kormányrendelet hatályon kívül helyezte. Ez utóbbi rendelet a papír alapú másolat készítésének kérdésével nem foglalkozik. Ez a joghézag több területen is problémát jelenthet – például (mivel elektronikus levéltár jelenleg nem létezik) a levéltári iratátadás alkalmával.

3.2.2. Az iratkezelés gyakorlatának, folyamatának értékelése

Jelen fejezet a közigazgatási szervek kapcsolattartási és ügyintézési folyamatainak elemzése alapján a közigazgatási szerveknél az iratkezelés hatékony megszervezését, elektronizálását akadályozó legfontosabb hiányosságokat foglalja össze.

Az alábbi ábra a közigazgatási szervek jelenlegi kapcsolatrendszeréből kiindulva a közigazgatási szervek által működtetendő, iratkezelés megszervezése szempontjából lényeges kapcsolattartási csatornákat, valamint az iratkezelési szoftverek főbb hivatalon belüli rendszerkapcsolatait mutatja be áttekintő jelleggel.



1. ábra: A közigazgatási szervek, hivatalok kommunikációs csatornáit

A fenti ábrának megfelelően a fejezet a továbbiakban az alábbi területek szerinti bontásban ismereti az iratkezelés hatékony megszervezését akadályozó, a dokumentum elkészítését megelőzően végzett elemzések keretében azonosított főbb hiányosságokat:

- Ügyfél-hivatal kommunikáció
- Hivatalok közötti kommunikáció
- Az iratkezelés adott szervezeten belüli belső folyamatait

3.2.2.1. **Ügyfél-hivatal kommunikáció**

Az ügyfelek és a hivatalok közötti kapcsolattartás történhet elektronikusan, személyesen, papír alapon (pl. postán, kézbesítő által, faxon) és egyes speciális, jogszabályban engedélyezett esetekben telefonon, sms-en keresztül.

A közigazgatási szervek iratkezelésének hatékonyabb megszervezéséhez az ügyfelek irányába alkalmazott egyes kapcsolattartási csatornák esetében az alábbi feltételek hiányoznak:

- **Azonosított hiányosságok az elektronikus kapcsolattartás esetében:** Az iratkezelés hatékonyabb megszervezéséhez az elektronikus kapcsolattartási csatorna esetében az alábbi feltételek hiányoznak:
 - **Jogalanyok azonosításának hiánya:** Mivel a központi rendszer jelenleg csak természetes személyek számára biztosít azonosítási és ügyintézési szolgáltatásokat, ezért az egyéb jogalanyok (pl. vállalkozások, civil szervezetek) számára közvetlen módon nem érhetőek el a központi rendszer szolgáltatásai, ami akadályozza az elektronikus ügyintézés elterjedését.
 - **Hivatali kapu kapcsolódás hiánya:** Mivel az iratkezelési szoftverekkel szemben nem kötelező előírás, ezért számos tanúsított iratkezelési szoftver nem rendelkezik automatikus interfésszel a hivatali kapuba érkező iratok letöltésére és feldolgozására, illetve az elektronikus iratok hivatali kapunk keresztül kiküldésére.
 - **Tömeges iratküldés hiánya:** A központi rendszer nem támogatja az iratok tömeges elektronikus kézbesítését (egyszerre maximum 64 irat küldése támogatott)
 - **Továbbított iratok méretkorlátja:** A központi rendszerben szigorúan szabályozott a továbbított iratok mérete és korlátozott a tárhelyek kapacitása is.
 - **Elektronikus űrlapok automatikus feldolgozásának hiánya:** A hivatali kapuba érkező iratok letöltésére képes iratkezelési szoftverek sem képesek a fogadott elektronikus űrlapokban tárolt adatok alapján automatikusan elvégezni az elektronikus űrlapok iratkezelését. A tanúsított iratkezelési szoftverekkel szemben ez nem elvárás.
 - **Elektronikus űrlapok hiánya:** A közigazgatási szervek többségénél az elektronikus kapcsolattartáshoz nem állnak rendelkezésre a szükséges, később automatikusan feldolgozható elektronikus űrlapok.

- **Űrlapok szabványosításának hiánya:** A közigazgatási szervek által már előállított űrlapok nem szabványosak és országosan nem egységesek. Az űrlapok adatainak iktatási szempontból történő egységesítése nélkül minden egyes űrlap esetében egyedileg kell paraméterezni az iratkezelési rendszerekben az űrlapokból az iratkezeléshez szükséges adatok kiolvasását, és iratkezelési szoftver által elvárt formátumba konvertálását.
- **Szabványos elektronikus aláírások alkalmazásának hiánya:** A jelenleg alkalmazott elektronikus aláírások nem szabványosak, azok kezeléséhez, az iratok aláírással való ellátásához, illetve érvényességük ellenőrzéséhez hitelesítés szolgáltatóként eltérő megoldásra lehet szükség. Az elektronikus aláírások alkalmazása, részben azok költsége miatt nem terjedt el sem a közigazgatás, sem az ügyfelek körében.
- **Metaadatok szabványosításának hiánya:** Az iratkezelési szoftverekben kezelendő iratkezelési entitások esetében az iratkezelési szoftverek a vonatkozó szabványok hiányában eltérő adatokat tartanak nyilván, és az azonos igazgatási tartalmú adatokat is különböző módon ábrázolják.
- **Automatizálási szabályok korlátozása:** Az iratkezelési jogszabályok bizonyos esetekre korlátozzák az iratkezelési feladatok automatizálását, ami miatt az iratok automatikus feldolgozása korlátozott.
- **Szabványos interfészek hiánya:** Az iratkezelési szoftverek a jogszabályi előírások hiányából fakadóan nem rendelkeznek szabványos interfészekkel, így nem képesek szabványos módon iratkezelési entitásokat, valamint adataikat átvenni, illetve átadni külső rendszereknek.
- **E-mail és fax támogatás hiánya:** Az iratkezelési szoftverek jogszabályi előírások hiányából fakadóan nem támogatják külön funkciókkal az e-mail-ek, fax-ok iratkezelését.
- **Azonosított hiányosságok a hagyományos papír alapú kapcsolattartás esetében:** Az iratkezelés hatékonyabb megszervezéséhez a hagyományos kapcsolattartási csatornák esetében az előzőekben bemutatottakon túl az alábbi feltételek hiányoznak:
 - **Papír alapú iratokról elektronikus másolat készítés támogatásának hiánya:** A papír alapú iratokról elektronikus másolatok készítésének jogi szabályozása rendelkezésre áll, azonban a papír alapú iratok másolt készítését követő iratkezelési módjának szabályozása jelenleg tisztázatlan.
 - **Elektronikus iratokról hiteles papíralapú másolat készítés szabályozásának és támogatásának hiánya:** Az elektronikus alapú iratokról papír alapú másolatok készítésének jogi szabályozása jelenleg hiányzik, ami akadályozza a belső iratkezelés és ügyintézés kézbesítést megelőző teljes automatizálását
 - **Kézbesítési funkciók támogatásának hiánya:** Az iratkezelési szoftverek a jogszabályi előírások hiányából fakadóan nem támogatják egységesen a papír alapú iratok expedíálását és kézbesítését.
- **Azonosított hiányosságok személyes kapcsolattartás esetében:** Az iratkezelés hatékonyabb megszervezéséhez a személyes kapcsolattartás esetében az előzőekben bemutatottakon túl az alábbi feltételek hiányoznak:
 - **Elektronikus iratok alkalmazhatóságának hiánya:** A jogi szabályozás és a műszaki feltételek (pl. állampolgári kártya) hiányából fakadóan jelenleg nem biztosított a személyes ügyintézés során a később automatikusan feldolgozható elektronikus iratok készítése és alkalmazása.

3.2.2.2. Hivatalok közötti kommunikáció

A hivatalok egymás közötti kapcsolattartása alapvetően hagyományos papír alapú csatornákon, illetve elektronikusan, a központi rendszeren keresztül történik.

A közigazgatási szervek iratkezelésének hatékonyabb megszervezéséhez a közigazgatási szervek egymás közötti kommunikációjában az egyes kapcsolattartási csatornák esetében az alábbi feltételek hiányoznak:

- **Azonosított hiányosságok az elektronikus kapcsolattartás esetében:** Az iratkezelés hatékonyabb megszervezéséhez az elektronikus kapcsolattartási csatorna esetében az alábbi feltételek hiányoznak:
 - **Hivatali kapu kapcsolódás hiánya:** A 3.2.2.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.
 - **Tömeges iratküldés hiánya:** A 3.2.2.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.
 - **Ügyiratok küldésének hiánya:** Az elektronikus ügyiratok és adataik központi rendszeren keresztüli küldésének szabályai nincsenek kidolgozva.
 - **Elektronikus levéltári átadás hiánya:** Az elektronikus levéltár és a vonatkozó szabályok hiányában a közigazgatási szervek a maradandó értékű elektronikus iratokat nem tudják elektronikusan átadni a levéltáraknak.
 - **Online kommunikáció hiánya:** A központi rendszer a közigazgatási szervek között csak offline kommunikációt biztosít, aminek következtében a közigazgatási folyamatok online módon történő összekapcsolására és automatizálására nincs mód.

- **Közigazgatási szervek által küldött iratok automatikus feldolgozásának hiánya:** A hivatali kapuba érkező iratok letöltésére képes iratkezelési szoftverek a más közigazgatási szervek által küldött iratokat strukturált adatok hiányában nem képesek automatikusan feldolgozni, így nem képesek biztosítani ezek automatikus iratkezelését.
- **Szabványos elektronikus aláírások alkalmazásának hiánya:** A 3.2.2.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Metaadatok szabványosításának hiánya:** A 3.2.2.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Automatizálási szabályok korlátozása:** A 3.2.2.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Szabványos interfészek hiánya:** A 3.2.2.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **E-mail és fax támogatás hiánya:** A 3.2.2.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Azonosított hiányosságok a hagyományos papír alapú kapcsolattartás esetében:** Az iratkezelés hatékonyabb megszervezéséhez a hagyományos kapcsolattartási csatornák esetében az előzőekben bemutatottakon túl az alábbi feltételek hiányoznak:
 - **Papír alapú iratokról elektronikus másolat készítés támogatásának hiánya:** A 3.2.2.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
 - **Elektronikus iratokról papír alapú másolat készítés szabályozásának és támogatásának hiánya:** A 3.2.2.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
 - **Kézbizésmési funkciók támogatásának hiánya:** A 3.2.2.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.

3.2.2.3. *Az iratkezelés belső folyamatai*

A közigazgatási szervek iratkezelésének hatékonyabb megszervezéséhez, a közigazgatási szervek belső folyamatainak támogatásához, automatizálásához az alábbi feltételek hiányoznak:

- **Alapszintű ügyintézés támogatás:** Az iratkezelési szoftverek a jogi szabályozásból, illetve annak hiányából fakadóan nem támogatják a gyakorlatilag minden ügýtípusban egységesíthető ügyintézési tevékenységeket, illetve azok automatizálását (pl. határidő-számítás, automatikus értesítések kiküldése).
- **Szabványos elektronikus aláírások alkalmazásának hiánya:** A 3.2.2.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Szerver aláírások alkalmazásának hiánya:** Az iratkezelési szoftverek nem támogatják az automatikusan előállított iratok automatikus elektronikus aláírását.
- **Metaadatok szabványosításának hiánya:** A 3.2.2.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Automatizálási szabályok korlátozása:** A 3.2.2.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Szabványos interfészek hiánya:** A 3.2.2.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Papír alapú iratokról elektronikus másolat készítés támogatásának hiánya:** A 3.2.2.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Elektronikus iratokról papír alapú másolat készítés szabályozásának és támogatásának hiánya:** A 3.2.2.1 fejezetben leírtaknak megfelelően

3.2.3. Iratkezelés szervezetrendszere és a szervezetek által ellátott feladatok értékelése

Jelen fejezet a helyzetfelmérés során megfogalmazott leggyakoribb észrevételek alapján a közigazgatási szervek iratkezeléséhez kapcsolódóan feladatokat ellátó, alábbi szervezetek tevékenységeit értékeli:

- Felügyeleti szerv
- Levéltárak
- Tanúsító szervezetek

3.2.3.1. *Felügyeleti szerv (Kormányzati Iratkezelési Felügyelet)*

Az iratkezelés felügyeletéért felelős miniszter feladatait „a minősített adatot tartalmazó iratok kivételével a köziratok kezelésének szakmai irányításáért való felelőssége körében” a 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet 9.§-a szabályozta, ám e paragrafust, a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet módosításáról szóló 239/2007. (IX. 12.) Korm. rendelet hatályon kívül helyezte.

A fent leírtak szerint a 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet iratkezelési ellenőrzésről szóló 67. §-ban foglaltak relevánsak a KIF ellenőrzési feladatai tekintetében. Ez a paragrafus viszont az 1.§ (3)-hoz képes már szűkebb szervezeti ellenőrzési hatókört határoz meg a KIF számára, és azt leszűkíti a központi államigazgatási szervek, önkormányzati hivatalok valamint az önkormányzati társulások ellenőrzésére. Az ellenőrzési tervet a rendelet értelmében a KIF a Magyar Országos Levéltárral (MOL) együttműködésben készíti el.

A Korm. rendelet 67/C.§-a részletezi a KIF ellenőrzési eszközeit, feladatait, jegyzőkönyvezési és egyéb köteleseégeit. Jogszabálysértés esetére fegyelmi vagy egyéb eljárás kezdeményezését írja elő, ám az esetleges jogkövetkezményekre vonatkozóan a Korm. rendelet nem tartalmaz előírást.

A megkérdozettek véleménye szerint a KIF-re szükség van, ám mivel a közintézmények iratkezelési szabályzatait a levéltárak hagyják jóvá, azokba a KIF-nek nincs beleszólása. Hasonlóan a jogszabály-ismertetéseknél leírtakhoz a KIF megállapíthatja ugyan a jogszabályszegést, de a jogi környezet csak fegyelmi eljárás indítására hatalmazza fel, amely eszközzel jellemzően nem él.

Megoldás lehet a felügyeletet ellátó szerv jogosítványainak megerősítése és az iratkezelésre vonatkozó jogszabályok megszegése esetén alkalmazható szigorúbb jogkövetkezmények és szankciók jogszabályban történő rögzítése.

3.2.3.2. Levéltárak

A levéltárakkal kapcsolatban megfogalmazott leggyakoribb észrevétel hogy túlzott mértékben beavatkoznak a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésébe. Ez egyrészt a szabályzatokra vonatkozó egyetértési jogot, másrészt a levéltárak ellenőrzési jogát jelenti. Többen kifogásolták, hogy a levéltár ellenőrzési hatásköre miatt nem csak a maradandó értékű iratok kezelésének folyamatára, illetve a maradandó értékű iratok átvételével kapcsolatos kritériumrendszerre terjed ki.

Jelen dokumentum készültékor nem létezik Magyarországon elektronikus levéltár – olyan levéltár, mely képes lenne standard, szabályozott módon elektronikus iratok átvételére. Ez ahhoz vezet, hogy a részben, vagy egészben kialakított belső elektronikus iratkezelő rendszerrel rendelkező, az iratkezelés elektronizálásában élen járó intézményeknek - az iratok életciklusának végén - azokat ki kell nyomtatnia, és a levéltárnak papíron kell átadnia. Az elektronikus adatállományok levéltári átadására jelenleg csak egyedi megoldásokon keresztül van lehetőség mivel mind a módszertani és szabályozási feltételek, mind pedig a megfelelő infrastruktúra jelenleg hiányzik. Ez jelentősen csökkenti az elektronikus megoldások bevezetésének megtakarítási potenciálját.

Az elektronikus iratok hosszú távú megőrzésének jogi háttere sem biztosított teljes mértékben, bár az elektronikus közszolgáltatásról szóló 2009. évi LX. törvény rögzíti a szükséges alapokat, azonban ez nem elégséges az elektronikus levéltárak működésének teljes körű szabályozásához.

A külföldi gyakorlatok vizsgálata azt mutatja, hogy általánosságban a levéltárak ellenőrző szerepe a közintézmények iratkezelésében gyengébb, mint Magyarországon. Az Egyesült Királyságban például a köziratok megőrzési felelősségét az egyes szervek viselik, melyek iratkezelési szabályainak kialakítását a brit nemzeti levéltár, a TNA (The National Archives) szakértői közreműködés útján segíti². A levéltár elsődleges feladata az irattári tárolási időt (ez az Egyesült Királyságban tipikusan 5 év) követően megvizsgálni azt, hogy a tárolt iratok érdemesek lehetnek-e hosszabb távú megőrzésre. Ha igen, úgy az őrzési felelősséget a TNA veszi át, az át nem vett iratokat pedig megsemmisítik. A levéltárba helyezést követő 15 év múltán az átadott iratok még átesnek egy második felülvizsgálaton (second review). Ennek során a levéltár megvizsgálja, hogy a tárolt iratanyag a keletkezésétől eltelt több évtized múltán is maradandó megőrzésre érdemesnek találja-e azt. Amennyiben igen, úgy az iratokat áttemeli a maradandóan megőrzött iratállományba, amennyiben pedig nem, úgy megsemmisíti azokat. Magyarországon vonatkozó jogszabály egységesen 15 évet ír elő. Célszerű lenne megfontolni, hogy elektronikus iratok esetén ez csökkentésre kerüljön.

A TNA tehát egyfajta kompetencia-, és szolgáltató központként működik, mely meghatározza a közintézményekben a megőrzendő, levéltárnak átadandó iratok körét, valamint hosszú távú megőrzési szolgáltatást biztosít, ám konkrét jóváhagyó szerepe nincs az egyes szervek konkrét iratkezelési megoldásaival kapcsolatban. Tevékenységében legfőképp a maradandó értékű iratok körének meghatározására, azonosítására, és azok tárolására fókuszál.

Hasonló szerepet lát el az Egyesült Államok nemzeti levéltára a NARA³, valamint a portugál nemzeti levéltár, az ANTT⁴ is.

² : Bővebb információért lásd: <http://www.nationalarchives.gov.uk/information-management/legislation/public-records-system.htm>

³ : Lásd a NARA stratégiáját: <http://www.archives.gov/about/plans-reports/strategic-plan/>

3.2.3.3. Tanúsító szervezetek

Az e-iratkezelés területén az iratkezelési szoftverek tanúsítási folyamata szabályozott, de a helyzetfelmérés során megfogalmazott észrevételek alapján a gyakorlati alkalmazás felvet bizonyos problémákat.

A közfeladatot ellátó szervek jelenleg csak tanúsított iratkezelő szoftvert használhatnak, ugyanakkor az egyes szervezetek eltérő igényei és működése miatt az adott szervezetnél bevezetett megoldást rendszerint testre szabják, így az a tanúsítottól jelentősen eltérhet. A ténylegesen bevezetett szoftverek vizsgálata, tanúsítása nem tartozik a tanúsító szervezet feladatai közé.

A hatályos jogszabályok csak az iratkezelő szoftverekkel kapcsolatban támasztanak követelményeket, a szoftver-fejlesztővel/bevezetővel kapcsolatban nem. Ennek megfelelően a tanúsító szervezetek jogosultsága sem terjed ki az iratkezelési szoftverek fejlesztői által nyújtott szolgáltatások tanúsítására, illetve ellenőrzésére.

Az iratkezelés a közigazgatás egyik alapfolyamatának tekinthető, azonban a jogi környezet folyamatosan változik, ezért kiemelten fontos a stabil szoftvertámogatói háttér, valamint a folyamatos jogszabálykövetés biztosítása. A fejlesztők által nyújtott jogszabály-követési szolgáltatások megfelelő szabályozottságának ellenőrzése szintén nem része a tanúsító szervezetek feladatainak.

3.2.4. Korszerű iratkezelési elterjesztését akadályozó tényezők

Jelen fejezet az előzőekben bemutatott, korszerű és hatékony iratkezelés megvalósítását akadályozó tényezőkön túl a korszerű iratkezelési megoldások elterjesztését akadályozó legfontosabb tényezőket ismerteti.

3.2.4.1. Forráshiány

Az elektronikus iratkezelés elterjedését akadályozó fontos tényező a forráshiány. Az e-közfeladat, és ezen belül az e-iratkezelés megvalósításának, illetve kiterjesztésének egyik fontos eleme a technikai feltételek biztosítása, amely nagyobb, de a hatékonyság növekedéséből várhatóan megtérülő kezdeti beruházást igényelne. Ezen beruházások végrehajtásához a szerveknél nem áll rendelkezésre elegendő saját forrás.

3.2.4.2. Emberi tényező

Az elektronikus iratkezelés terjedését az emberi ellenállás is gátolja. Az interjúkon elhangzottak alapján – mivel az igazán nagy szervezetek kivételével a kifejezetten iratkezeléssel foglalkozó munkatársak száma egy-egy közintézménynél csekély, akár egy-egy munkatárs ellenállásán is megbukhat az elektronikus iratkezelés bevezetése.

A munkavállalókat a régi beidegződések mellett az is ellenállásra sarkallhatja, hogy az elektronikus iratkezelés várható eredménye a működési hatékonyság növekedése, ami személyes érdekeikkel ellentétes (ha nő a hatékonyság, az adott munkamennyiséget kevesebb ember is el tudja végezni).

A fentiekből következően az iratkezeléssel foglalkozó munkatársak tehát attól is tarthatnak, hogy az iratkezelés elektronizálása után elbocsátásokra kell számítaniuk.

Az elektronikus ügyintézés, így az elektronikus iratkezelés elfogadottsága ugyanakkor az ügyféloldalon is alacsony. Az állampolgárok is nehezen szakítanak a régi beidegződésekkel – jellemzőbb hozzáállás, hogy csak „az a biztos, amiről az embernek papírja van”. Ezt a beidegződést, megfelelő tájékoztatással, a szolgáltatási szint növelésével, és az elektronizált iratokkal szembeni bizalom kiépítésével azonban meg lehet változtatni.

4. Közigazgatási jövőkép

Jelen fejezet az iratkezelés lehetséges fejlesztési irányainak azonosításához a kormányzat ez idáig kommunikált közigazgatás fejlesztési célkitűzései alapján a közigazgatási szolgáltatások várható jövőképek iratkezelés szempontjából releváns részeit foglalja össze.

4.1. CÉLRENDSZER

A kormányzat által elfogadott irányelvek szerint elengedhetetlen az államigazgatási és önkormányzati szektoron belül a nyújtott szolgáltatások színvonalának és a hatékonyság növelése, valamint a túlzott bürokrácia, a kapcsolódó költségek csökkentése és a korrupció visszaszorítása. A jelen dokumentumban elemzett e-irat és dokumentumkezelés is ezeknek a kormányzati irányelveknek a teljesülését kívánja támogatni.

⁴ <http://antt.dgarq.gov.pt/>

Jelen fejezet az e-közigazgatási szolgáltatások elektronikus iratkezelés megvalósítása szempontjából lényeges jövőképek felvázolásához a fenti kormányzati irányelvekkel összhangban álló, legfontosabb kormányzati közigazgatás fejlesztési célkitűzéseket foglalja össze.

A közigazgatás fejlesztési célkitűzések két jól elhatárolható csoportra oszthatóak, abból a szempontból, hogy azok az ügyfelek kiszolgálására, vagy a közigazgatás belső működésére irányulnak.

Jelen fejezet a körvonalazódó közigazgatás fejlesztési célokat áttekintő jelleggel a fenti csoportosításban ismerteti.

4.1.1. Front office célok

Jelen fejezet azokat a magas szintű kormányzati célkitűzéseket sorolja fel, amik az ügyfelek kiszolgálásának fejlesztésére irányulnak.

A kormány az EU közigazgatás fejlesztésére irányuló törekvései mentén a NEP (Nemzeti Együttműködés Programja) alapján a közigazgatási szolgáltatások korszerűsítésének legfontosabb céljaként alapvetően az ügyfélközpontúságot és a szolgáltatási szemléletmód meghonosítását tűzte ki.

Az ügyfélközpontúság és szolgáltatási szemléletmód megvalósítása terén a kormányzat a rendelkezésre álló információk alapján az alábbi fő célkitűzéseket kívánja elérni:

- Eljárások egyszerűsítése, bürokrácia csökkentése,
- Egyablakos élethelyzet alapú ügyintézés kialakítása,
- Távolról is igénybe vehető ügyintézési csatornák megvalósítása.

4.1.2. Back office célok

Jelen fejezet azokat a magas szintű kormányzati célkitűzéseket sorolja fel, amik részben a jobb ügyfélszolgálat, érdekében, részben a hatékonyabb belső működés érdekében a közigazgatási szervek belső működésének fejlesztésére irányulnak.

A közigazgatási szervek belső működésének fejlesztése területén a kormányzat a rendelkezésre álló információk alapján az alábbi fő célkitűzéseket kívánja elérni:

- Ügyintézési igazgatási modelljének megújítása, egységesítése,
- A közigazgatási szervek együttműködő képességének javítása,
- Közigazgatási szolgáltatások, és azok irányítási, felügyeleti rendszerének megújítása.

Külön kiemelt kormányzati cél a korrupció visszaszorítása. A jól szabályozott elektronikus adminisztráció lehetővé teszi az egyszerűbb és hatékonyabb ellenőrzést a távoli elérés alkalmazásával (az adott szervezet hierarchiájában erre jogosultsággal rendelkező személyek által), ami nagymértékben segíti a korrupció visszaszorítását, mivel az ellenőrzések előre nem bejelentve, távolról, bármikor megtörténhetnek. (pl. amikor egyes osztályok, csoportok más szinten, más épületben helyezkednek el, vagy akár más településen)

4.2. VÍZIÓ

A fejezet az előző fejezetben felsorol célkitűzések alapján áttekintő jelleggel a középtávon megvalósítandó közigazgatási szolgáltatási, illetve e-közigazgatási jövőkép iratkezelés megújítása szempontjából lényeges elemeit mutatja be.

Jelen fejezet az előzőeknek megfelelően elsősorban a jövőkép iratkezelés fejlesztési irányainak meghatározásához szükséges elemeire tér ki, azaz nem célja a teljes közigazgatás, illetve e-közigazgatás területét lefedni.

A fentiekkel összhangban a fejezet a javasolt e-közigazgatási jövőkép alábbi főbb elemeire tér ki:

- Ügyfelek részére nyújtandó szolgáltatások
- Közigazgatási szervek közötti együttműködés
- Közigazgatási szervek belső működése
- Magas szintű e-közigazgatási informatikai infrastruktúra

A fejezet az előzőekben leírtaknak megfelelően szándékoltan nem tér ki közigazgatási jövőkép alábbi elemeire:

- Közigazgatási szolgáltatások pontos informatikai háttere
- Közigazgatási szolgáltatásokat támogató informatikai rendszerek üzemeltetési konstrukciója

4.2.1. Ügyfelek részére nyújtandó szolgáltatások

Az előző fejezetben megfogalmazott célkitűzések elérése érdekében a jövőben olyan közigazgatási szolgáltatásokat célszerű megvalósítani, amelyek az ügyfelek részére az alábbi, iratkezelés megszervezését is érintő szolgáltatásokat, ügyintézési lehetőségeket biztosítják:

- **Egyablakos elektronikus ügyintézés:** Az egyablakos elektronikus ügyintézés választása esetén az ügyfelek elektronikusan egy központi helyen tájékozódhatnak az élethelyzetükhöz kapcsolódóan elintézendő ügyekről, valamint az ügyükben hatáskörrel, illetve illetékességgel rendelkező szervtől függetlenül egy helyről tarthatják a kapcsolatot a közigazgatással (egységes tartalmú és formátumú űrlapok központi elérése, kitöltése, elektronikus iratok központi küldése, fogadása és elektronikus fizetés)
- **Egyablakos személyes ügyintézés:** Az egyablakos személyes ügyintézés választása esetén az ügyfeleknek elegendő egyetlen közigazgatási szervezet ügyfélszolgálatát (a jelenlegi tervek szerint a létrejövő kormányhivatalok integrált ügyfélszolgálatait) felkeresnie, és minden, az élethelyzetükbe tartozó ügyről egy helyen tájékozódhatnak, illetve az elintézendő ügyeik összes eljárásai cselekményét elintéztetik ennél az ügyfélszolgálatnál.
- **Telefonos és egyéb korszerű hang és videó hívás alapú elektronikus ügyintézés:** A telefonos, illetve egyéb hang és videó hívás alapú ügyintézés választása esetén az ügyfél távolról, interaktív módon kaphat tájékoztatást az ügyintézési feladatairól, és ahol ez a kiépítés és működtetés hatékonysági és biztonsági szempontjainak figyelembevételével megvalósítható, távolról, ügyintézői közreműködéssel az ügyfél egyes eljárásai cselekményeket el is intézhet.
- **Mobil és egyéb korszerű elektronikus eszközökkel történő ügyintézés:** A kiépítés és működtetés hatékonysági és biztonsági szempontjainak figyelembevételével az egyablakos elektronikus tájékoztatási és kapcsolattartási szolgáltatásokat az ügyfél igénybe veheti valamilyen mobil, vagy egyéb korszerű elektronikus eszközökön is (pl. digitális televízió).
- **Ügysegédi közreműködéssel történő ügyintézés:** Az ügysegédi közreműködéssel történő ügyintézés esetén az ügyfelet az egyablakos elektronikus tájékoztatási és kapcsolattartási szolgáltatások igénybevételében egy ügysegéd segíti, az eljárásai cselekmények elintézésében az ügysegéd érdemi segítséget nyújt.
- **Élethelyzetek szerint integrált eljárások ügyintézés:** Az ügyfeleket érintő leggyakoribb és legfontosabb élethelyzetekben az élethelyzet alapú tájékoztatáson túl az ügyfelek az ügyeiket is élethelyzetek szerint integrálva intézhetik el, azaz a jelenlegi helyzetnek megfelelően több külön ügy elintézése helyett elegendő egyetlen ügyet elindítaniuk, illetve elintéztetniük, annak ellenére, hogy abban esetlegesen több közigazgatási szervnek is közre kell működnie.
- **Azonnali ügyintézés:** Az ügyfelek bizonyos egyszerű megítélésű ügyeket, eljárásai cselekményeket távolról és elektronikusan, illetve az integrált ügyfélszolgálatokon keresztül azonnal elintéztethetnek (pl. hatósági bizonyítványok kérése a nyilvántartott adatokról, iratokról hiteles másolatkérés, bejelentések megtétele)
- **Egységes személyazonosítás, képviseleti jogosultság és meghatalmazás kezelés:** Az ügyfelek az egyes ügyintézési csatornákra vonatkozóan függetlenül az ügytől és az ügyben hatáskörrel rendelkező, illetve illetékes szervtől országosan egységesen és egyszerű, korszerű módon tudják azonosítani magukat, illetve igazolni képviseleti jogosultságukat, valamint kezelni a meghatalmazásaikat.

4.2.2. Közigazgatási szervek közötti együttműködés

Az előző alfejezetben bemutatott ügyintézési lehetőségek közül több is (pl. egyablakos személyes ügyintézés, ügysegédi közreműködéssel történő ügyintézés, élethelyzetek szerint integrált ügyintézés) a közigazgatási szervek között hatékony és gyors kapcsolattartást tesz szükségessé.

A korábban megfogalmazott célkitűzések elérése, illetve az ügyfelek részére az előző alfejezetben bemutatott szolgáltatások hatékony nyújtása érdekében a jövőben olyan közigazgatási szolgáltatásokat célszerű megvalósítani, amelyek biztosítják a közigazgatási szervek közötti alábbi kapcsolattartási módokat:

- **Közigazgatási szervek közötti offline irat alapú elektronikus kapcsolattartás:** A közigazgatási szervek az egy független harmadik fél által is hitelesen igazolható, irat alapú, azonnali interakciót nem igénylő, iratok átmeneti tárolását szükségessé tevő elektronikus kapcsolattartás során egységesen egy központilag biztosított offline kapcsolattartási csatornát alkalmaznak.
- **Közigazgatási szervek közötti online irat alapú elektronikus kapcsolattartás:** A közigazgatási szervek a független harmadik fél általi igazolást, illetve az iratok átmeneti tárolását nem igénylő, irat alapú, például azonnali interakciót igénylő elektronikus kapcsolattartás során egységesen egy központilag biztosított online kapcsolattartási csatornát alkalmaznak.
- **Közigazgatási szervek közötti tranzakció alapú együttműködés:** A közigazgatási szervek a nem irat alapú kapcsolattartás során az ügyintézési tranzakciókat a pont-pont kapcsolatok kialakítása helyett egy központilag

biztosított szolgáltatási sínen, munkafolyamat vezérlő workflow rendszeren keresztül, egységes technikai megoldásoknak és specifikációknak megfelelően hajtják végre.

4.2.3. Közigazgatási szervek belső működése

A közigazgatási szerveknek ahhoz, hogy biztosítani tudják a jövőképpen felvázolt, ügyfeleknek nyújtandó szolgáltatásokat, illetve működtetni tudják az előző alfejezetben felvázolt elektronikus kapcsolattartási csatornákat, a belső működési folyamataikat is korszerűsíteni kell.

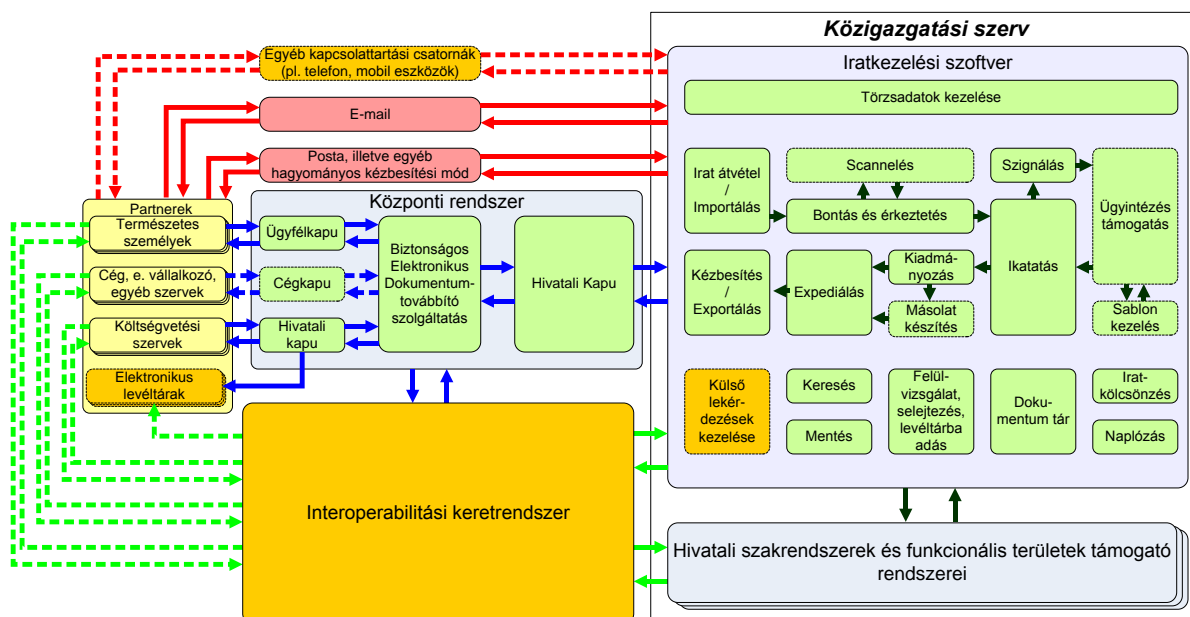
A korábban megfogalmazott célkitűzések elérése, az előző alfejezetekben bemutatott szolgáltatások hatékony nyújtása, illetve kapcsolattartási csatornák hatékony működtetése érdekében a közigazgatási szerveknek oly módon célszerű átalakítaniuk a belső működésüket és azok informatikai támogatását, hogy azok biztosítsák az alábbi feltételeket:

- **Elektronikus belső ügyintézés:** A közigazgatási szervek függetlenül az ügyfelek, illetve a más közigazgatási szervek által választott kapcsolattartási csatornáktól az esetek meghatározó részében a belső ügyintézési feladatokat elektronikusán, papírmentesen végzik. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a közigazgatási szervek különböző kapcsolattartási csatornákon érkező iratokat az átvételt követően elektronizálják, és ezt követően az elektronikus iratok képezik az alapját az ügyintézésnek. A kimenő iratok esetében pedig a közigazgatási szervek az iratokat elektronikusán állítják elő, és nem elektronikus kézbesítés esetén a kézbesítés előkészítése keretében állítják elő a kapcsolattartási csatornának (pl. posta, futár, fax) megfelelő formában az irat kézbesítendő hiteles másolatát.
- **Automatizált eljárási cselekmények:** A közigazgatási szervek az ügyintézés elektronizálása mellett, ahol lehetséges, előre beállítható szabályok szerint munkafolyamat vezérlő rendszer által támogatott módon automatizálják az ügyintézői közreműködés nélkül is elvégezhető eljárási cselekmények végrehajtását.
- **Meghatározott szolgáltatások esetén automatizált ügyfélkiszolgálás:** A közigazgatási szervek azon ügyekben, eljárási cselekményekben, amelyekben nincs szükség ügyintézői közreműködésre, illetve vezetői döntésre, a teljes belső ügyintézési folyamatot automatizálják, és ezzel biztosítják az ügyfelek akár azonnali automatizált kiszolgálását (pl. bejelentések, hatósági igazolások kiállítása, illetve iratokból hiteles másolat készítés kérése esetén).
- **Kontrollálható, mérhető és kiszámítható működés:** A közigazgatási szervek úgy alakítják át a belső működésüket, hogy mind a szervezet vezetőinek, mind a szervezetet irányító, illetve felügyelő szerveknek, mind az ügyfeleknek kontrollálható, mérhető és kiszámítható legyen a szervezet működése.

4.2.4. Magas szintű e-közigazgatási informatikai infrastruktúra

Az előző fejezetekben bemutatott magas szintű igazgatási jövőkép szerinti működés és szolgáltatásnyújtás kialakításához az e-közigazgatási szolgáltatási környezetet és infrastruktúrát is meg kell újítani.

Jelen fejezet az alábbi ábra alapján a felvázolt magas szintű igazgatási jövőképből kiindulva egy közigazgatási szerv nézőpontjából az e-közigazgatási szolgáltatási környezet iratkezelés szempontjából releváns logikai elemeit mutatja be vázlatosan.



2. ábra: Középtávú e-közigazgatási szolgáltatási környezet

A fenti ábra a jelenleg is működő komponenseket és kapcsolataikat folytonos vonallal, a rövidtávon megvalósítani javasolt elemeket és kapcsolataikat szaggatott vonallal, a középtávon megvalósítani javasolt elemeket pedig narancssárga színnel jelöli.

A felvázolt célrendszer, igazgatási jövőkép, valamint a jelenleg működtetett e-közigazgatási infrastruktúra alapján az e-közigazgatási szolgáltatási környezetének feltételezett jövőképe az alábbi, iratkezelési szempontból releváns elemekből áll:

- **Központi elektronikus szolgáltatási rendszer:** A feltételezett jövőkép alapján a központi elektronikus szolgáltató rendszer (Központi Rendszer) az ügyfelek részére biztosítja az offline egyablakos elektronikus ügyintézéshez szükséges szolgáltatás elemeket, valamint a közigazgatási szervek részére biztosítja azok egymással, illetve az ügyfelekkel folytatott hiteles offline irat alapú kapcsolattartását.

A feltételezett jövőkép alapján az ügyfelek számára a központi rendszeren keresztül az alábbi főbb szolgáltatások érhetőek el:

- **Élethelyzet alapú egyablakos tájékoztatás:** A szolgáltatás segíti az ügyfeleket az élethelyzetükben elintézendő ügytípusok kiválasztásában és azok ügyintézési folyamatának megismerésében.
- **Ügyfél azonosítás és jogosultságkezelés:** A szolgáltatás az ügyfelek azonosítását és képviselési jogosultságait, valamint meghatalmazásaik kezelését biztosítja (Ügyfélkapu és cégkapu)
- **Űrlapok keresése és kitöltése:** A szolgáltatás az ügyfeleknek az ügyintézéshez szükséges, lehetőség szerint országosan egységes elektronikus űrlapokat és azok kitöltési lehetőségét (kitöltő programja) biztosítja
- **Hiteles offline irattovábbítás:** A szolgáltatás az ügyfelek által az elektronikus űrlapok kitöltésével létrejövő elektronikus iratok hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szerv részére történő, elektronikus térítvevényvel igazolt offline továbbítását, valamint a közigazgatási szervek által az ügyfélnek küldött elektronikus iratok hiteles kézbesítését biztosítja.
- **Postafiók:** A szolgáltatás az ügyfelek részére központi biztonságos tárhelyet biztosít az általuk küldött, illetve fogadott iratok átmeneti, illetve tartós tárolásához.
- **Elektronikus fizetés:** A szolgáltatás az ügyfelek részére biztosítja, hogy az eljárásaikhoz kapcsolódó fizetési kötelezettségüket (illeték, igazgatási szolgáltatási díjaik befizetések) távolról és elektronikusan tudják teljesíteni.

A feltételezett jövőkép alapján a közigazgatási szervek számára a központi rendszeren keresztül az alábbi főbb szolgáltatások érhetőek el:

- **Hiteles offline irattovábbítás:** A szolgáltatás a közigazgatási szervek számára biztosítja, hogy offline módon, hitelesen, elektronikus térítvevényvel igazolt módon elektronikus iratokat küldjenek más közigazgatási szervek, illetve ügyfelek részére, illetve azoktól elektronikus iratokat fogadjanak.
- **Szervezeti postafiók:** A szolgáltatás a közigazgatási szervek részére központi biztonságos tárhelyet biztosít a részükre elküldött iratok átmeneti tárolásához, és ezáltal biztosítja, hogy a szervezeteknek ne kelljen online kapcsolatot kiépíteni és fenntartani a központi rendszerrel.
- **Elektronikus fizetések átadása:** A szolgáltatás biztosítja, hogy a közigazgatási szervek szabványos és feldolgozható formában értesüljenek arról, hogy az ügyfelek teljesítették az eljárásokhoz kapcsolódó fizetési kötelezettségüket.

- **Interoperabilitási keretrendszer (szolgáltatási sín):** A javasolt jövőkép alapján, a középtávon megvalósítandó interoperabilitási keretrendszer, illetve az ahhoz kapcsolódó központi front-end rendszerek biztosítják az ügyfelek részére az online egyablakos elektronikus ügyintézéshez szükséges szolgáltatás elemeket, valamint az azonnali elektronikus ügyintézéshez szükséges szolgáltatásokat.

A feltételezett jövőkép alapján az ügyfelek számára az interoperabilitási keretrendszeren keresztül az alábbi főbb szolgáltatások érhetőek el:

- **Online irattovábbítás:** A szolgáltatás az ügyfelek által online elektronikus űrlapok kitöltésével létrejövő elektronikus iratok hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szerv részére történő azonnali továbbítását, valamint online (folyamatos kapcsolattartásra épülő) ügyintézés esetén a közigazgatási szervek által az ügyfeleknek küldött válaszok azonnali kézbesítését biztosítja.
- **Közigazgatási nyilvántartások online lekérdezése:** A szolgáltatás az arra jogosult ügyfelek számára lehetővé teszi, hogy a különböző, elsősorban közigazgatási szervek által vezetett nyilvántartásokból egységes lekérdezési és megjelenítési felületen információkat kérdezzenek le.
- **Azonnali kiszolgálást biztosító ügyintézési szolgáltatások:** A szolgáltatás az arra jogosult ügyfelek számára biztosítja, hogy bizonyos ügyeket, eljárási cselekményeket azonnal elintézzenek, azaz a kezdeményezett ügytípusban, illetve eljárási cselekményben az ügyintézés indítását követően a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szerv választását gyakorlatilag azonnal megkapják (pl. bejelentések, hatósági igazolványok kiállítása, iratok hiteles másolatainak igénylése).

A feltételezett jövőkép alapján a közigazgatási szervek számára az interoperabilitási keretrendszeren keresztül az alábbi főbb szolgáltatások érhetőek el:

- **Online irattovábbítás:** A szolgáltatás a közigazgatási szervek számára lehetőséget biztosít, hogy egymás részére online módon küldjenek iratokat, ezáltal felgyorsítva az ügyek intézését. A szolgáltatás emellett lehetővé teszi, hogy folyamatos kapcsolattartásra épülő elektronikus ügyintézés esetén a közigazgatási szervek azonnal és automatikusan generált iratban válaszoljanak az ügyfelek irat alapú megkereséseire.
- **Tranzakció alapú hivatalok közti kapcsolattartás:** A szolgáltatás a közigazgatási szervek számára lehetőséget biztosít arra, hogy automatizálható igazgatási folyamatok, eljárási cselekmények esetében egymással ne iratok küldésével és fogadásával, hanem tranzakciók indításával és végrehajtásával tartanak kapcsolatot. A szolgáltatás segítségével a közigazgatási szervezetek a szükséges jogszabályi felhatalmazás és jogosultsági beállítások függvényében lehetőség teremthető például:
 - A személyes ügyintézés során az ügyfelek azonosításához és képviseleti jogosultságaik ellenőrzéséhez központilag kialakított azonosítási és jogosultság ellenőrzési szolgáltatások igénybe vételére.
 - A más közigazgatási szervek által vezetett nyilvántartásokból az ügyintézéshez szükséges információk lekérdezésére (pl. cím, vállalkozás, egyéni vállalkozó, ingatlan, gépjármű, engedély adatok lekérdezése)
 - Az egyablakos személyes ügyintézéshez más közigazgatási szervek ügyintézési és iratkezelési szoftvereiből az ügyintézés státuszára vonatkozó információk lekérdezésére.
 - Az egyablakos személyes ügyintézés során tett bejelentések és bejelentett adatváltozások más hatóságok által vezetett nyilvántartásokba való rögzítésére, illetve az azokon történő átvezetésére.
- **Online irat lekérdezés:** A szolgáltatás a közigazgatási szervek számára lehetőséget biztosít arra, hogy megfelelő jogosultságok és jogszabályi felhatalmazás birtokában más közigazgatási szervtől az egyes ügyek ügyiratait, iratait, illetve azok metaadatait közvetlenül lekérdezzék (pl. személyes egyablakos ügyintézés esetén a kormány által létrehozni kívánt kormányhivatalok integrált ügyfélszolgálatainak ügyfélszolgálati munkatársa az ügyfél megfelelő kiszolgálása érdekében betekintszen a más szerv által intézett ügy ügyiratába).
- **Azonnali kiszolgálást biztosító ügyintézési szolgáltatások nyújtása:** A szolgáltatás a közigazgatási szervek számára lehetőséget biztosít arra, hogy más közigazgatási szervek, illetve ügyfelek megkeresésére a szervek ügyintézői közreműködés nélkül állítsanak ki bizonyos iratokat (pl. igazolásokat, iratok hiteles másolatait) és azokat azonnal továbbítsák az iratok igénylőinek.
- **Hivatali szakrendszerek és funkcionális területek támogató rendszerei:** A javasolt jövőkép alapján, a hivatali szakrendszerek (szakigazgatási rendszerek), illetve a funkcionális területeket támogató rendszerek (pl. gazdálkodási és személyügyi rendszerek) a vonatkozó jogszabályok figyelembevételével egymással, az iratkezelő rendszerrel, valamint középtávon az interoperabilitási keretrendszerrel együttműködve biztosítják, hogy a szakigazgatási és funkcionális területek a lehető leghatékonyabban, legkisebb erőforrásigénnyel, de biztonságos, ellenőrizhető és nyomon követhető módon lássák el a feladataikat.
- **Iratkezelési szoftver:** A javasolt jövőkép alapján az iratkezelési szoftverek biztosítják a közigazgatási szervek megújított iratkezelésének jogszabályoknak megfelelő támogatását, valamint, ahol ebben az iratkezelési szoftvereknek szerepe van, a közigazgatási szervek egyéb rendszereivel, valamint a központi rendszerrel és az interoperabilitási keretrendszerrel együttműködve támogatják az igazgatási jövőképben bemutatott szolgáltatások nyújtását.

5. Iratkezelés megújításának lehetséges irányai

Jelen fejezet a korábban meghatározott célkitűzések figyelembevételével, áttekintő jelleggel bemutatja az iratkezelés rendszerének, szabályozásának és az iratkezelési szoftverek alkalmazásának azon megújítási lehetőségeit, amelyek hozzá tudnak járulni az előzőekben felvázolt e-közigazgatási jövőkép, illetve annak részét képező szolgáltatások hatékony megvalósításához.

Jelen fejezetnek nem célja, hogy a felvázolt fejlesztési lehetőségeket, irányokat értékelje, rangsorolja, megvalósításuk ütemezését bemutassa, mivel a felvázolt lehetőségek átültetése, megvalósítása nagyban függ a közigazgatási szolgáltatások kormányzat által meghatározandó fejlesztési irányaitól és prioritásaitól.

Jelen fejezet az alábbi területeken vázol fel fejlesztési lehetőségeket az iratkezelés rendszerének, szabályozásának és jelenlegi gyakorlatának megújítására:

- Az iratkezelési szoftverek funkcionalitása,
- Az iratkezelési szoftverek üzemeltetése, karbantartása,
- Az iratkezelési szoftverek követelményeinek szabályozása,
- Az iratkezelési szoftverek tanúsítása,

- Az elektronikus iratkezelés elterjesztésének elősegítése.

Jelen fejezet nem foglalkozik külön alfejezetben az iratkezelés folyamatának megújításával, az iratkezelési folyamat megújításához kapcsolódó javaslatokat a fejezet az iratkezelési szoftverek lehetséges új funkcióinak részeként mutatja be, mivel a folyamatok megújítási lehetőségei nagyban függenek azok informatikai támogatásának megteremthetőségétől.

5.1. IRATKEZELÉSI SZOFTVEREK FUNKCIONÁLIS FEJLESZTÉSI LEHETŐSÉGEI

Jelen fejezet az e-közigazgatás fejlesztés felvázolt célrendszere alapján megfogalmazott magas szintű e-közigazgatási jövőképből levezetve a közigazgatási szervek által használandó iratkezelési szoftverek funkcionálisának rövid és középtávú főbb bővítési lehetőségeit foglalja össze.

A jelen fejezetben felvázolt lehetséges új iratkezelési funkciók a körvonalazott jövőképpel összhangban elsősorban az elektronikus kapcsolattartás és a belső ügyintézés főfolyamatainak elektronizálására és automatizálására fókuszálnak, így a fejezet kisebb hangsúlyt fektet az iratkezelés egyéb támogató funkciói fejlesztési lehetőségeinek feltárására.

A fejezet a fentieknek megfelelően az iratkezelési szoftverek főbb funkcionális fejlesztési irányait tárja fel, ennek megfelelően a fejezet a megfogalmazott fejlesztési lehetőségeket nem priorizálja azok megvalósíthatósága, erőforrásigénye, hasznossága, szükséges előfeltételei, és más e-közigazgatási fejlesztésekkel való kapcsolata alapján. A fejlesztési lehetőségek ilyen mélységű kidolgozására jelen tanulmány elkészítése során nem volt lehetőség. Egy részletesebb, átfogó, konkrét kodifikációs tevékenységeket is megalapozó szakértői anyag elkészítéséhez egy hosszabb, és az érintett szereplők, és más e-közigazgatási fejlesztések stakeholderei szélesebb körének bevonását is biztosító elemzési szakaszt követően lenne csak mód.

Az előzőekben leírtakkal összhangban jelen fejezetnek nem célja, hogy javaslatot tegyen:

- Az iratkezelési szoftverekkel szemben megfogalmazni javasolt új funkcionális követelmények kodifikációjának módjára.
- A javasolt követelmények jogszabályban történő előírásának pontos ütemezésére.
- A javasolt követelmények kodifikációjára, jogszabályban közvetlenül rögzíthető megfogalmazására.
- A javasolt követelmények részletes, követelményspecifikáció szintű kidolgozására.

A fejezet az iratkezelési szoftverek lehetséges új iratkezelési funkcióit az e-közigazgatási környezet várható továbbfejlesztési irányainak figyelembevételével két alfejezetben, rövid és középtávon bevezethető funkciók szerinti bontásban ismerteti.

Az alábbi alfejezetek az iratkezelés szoftverek lehetséges új funkcióit az iratkezelési szoftver főbb funkciócsoportjai szerinti bontásban ismertetik. Az alfejezetek először a hatósági ügyintézési főfolyamatban is fontos szerepet játszó iratkezelési funkciócsoportokhoz kapcsolódó funkcionális fejlesztési javaslatokat veszik végig, majd az iratkezelési szoftver ügyintézési folyamatot egyéb, áttételes módon támogató funkcióit érintő lehetőségeket ismertetik.

5.1.1. Rövidtávon megvalósítható, lehetséges új funkciók

Jelen fejezet az 4.2.4 fejezetben ismertetett e-közigazgatási szolgáltatási környezet várhatóan rövidtávon is megvalósuló szolgáltatásaiból kiindulva ismerteti az elektronikus kapcsolattartás és a belső ügyintézés elektronizálása, illetve automatizálása érdekében megvalósítható, lehetséges új iratkezelési szoftver funkciókat.

Mivel jelen fejezet elsősorban a jelenlegi jogszabályi környezetre, valamint a központi elektronikus szolgáltató rendszer jelenleg is biztosított, illetve a vonatkozó jogszabályok alapján, rövidtávon kifejleszteni tervezett szolgáltatásaira, mint alapfeltételekre alapozva fogalmaz meg lehetőségeket az iratkezelési szoftverek fejlesztésére, abban az esetben, ha a kormányzat ezeket az alapfeltételeket jelentősen módosítja, a jelen fejezetben ismertetett továbbfejlesztési lehetőségek is felülvizsgálatra fognak szorulni.

Jelen fejezet alábbi alfejezetei az iratkezelési szoftverek főbb, fejlesztések által érintett funkciócsoportjai szerinti bontásában az iratkezelési szoftverek funkcionális fejlesztési lehetőségeit az alábbi struktúrában ismertetik:

- Háttér bemutatása,
- Javasolt magas szintű követelmények megfogalmazása,
- Követelményektől várt előnyök,
- Jogszabályi előfeltételek áttekintő ismertetése,
- Főbb igazgatási technikai, műszaki előfeltételek ismertetése.

5.1.1.1. *Irat átvétel, bontás és érkeztetés támogatása*

Jelen fejezet az iratkezelési szoftverek irat átvétel, bontást és érkeztetést támogató funkcióinak lehetséges továbbfejlesztési irányait, illetve a lehetséges új funkciók háttérét, előnyeit, valamint előfeltételeit foglalja össze.

5.1.1.1.1 *Háttér bemutatása*

Az iratkezelési szoftverek irat átvétel, bontást és érkeztetést támogató funkciói lehetséges továbbfejlesztési irányainak meghatározásához a felvázolt célokon és jövőképen túl az alábbi körülményeket célszerű figyelembe venni:

- **Hivatalos iratok elektronikus kézbesítésének szabályai:** A 2009. évi LII. törvény 2. § (1) bekezdése szerint a hivatalos iratok elektronikus kézbesítése technikai háttérének biztosítása állami feladat. Ezt a feladatot a központi elektronikus szolgáltató rendszert – külön jogszabály alapján – működtető szervezet (a továbbiakban: Állami Elektronikus Kézbesítési Szolgáltató) végzi. Az Állami Elektronikus Kézbesítési Szolgáltató a feladó által kézbesíteni rendelt hivatalos iratokat a címzett részére kézbesíti, valamint a kézbesítés megtörténtét, illetve az elektronikus kézbesítéssel kapcsolatos egyéb körülményeket hitelt érdemlő módon – az elektronikus tértivevénnyel, visszaigazolóssal, illetve szükség esetén a rá vonatkozó külön jogszabályok szerinti naplózással – a feladó, illetve a címzett számára igazolja.
- **Központi rendszer által nyújtott iratovábbítási szolgáltatások:** A jelenleg hatályos 224/2009. (X.14) Korm. rendelet szerint egy közigazgatási szerv részére három központi rendszer elemből küldhető elektronikus irat:
 - Természetes személyek által Ügyfélkapuból
 - Költségvetési szervek által Hivatalkapuból
 - Társas vállalkozások és egyéni vállalkozók (későbbiekben várhatóan társadalmi szervezetek, nem költségvetési intézményként működő közoktatási és felsőoktatási intézmények) által Cégkapuból
- **E-mail alapú kommunikáció szélesebb körű lehetővé tétele:** A Kormány a fővárosi és megyei kormányhivatalok felállításával, valamint területi államigazgatási szervek integrációjával összefüggő törvénymódosításokról szóló, Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium által előterjeszteni javasolt törvényjavaslatban a 2004. évi CXI. törvény 28/A. § (5) bekezdése helyébe a következő rendelkezést kívánja léptetni: „Döntés közlése kivételével a hatóságok elektronikus levélben és telefonon is tarthatnak kapcsolatot”. A fenti rendelkezés alapján a hatóságok közötti elektronikus kapcsolattartásban a központi rendszer alkalmazása mellett jelentős teret nyerhet az elektronikus levelezés.
- **Kormányhivatalok és integrált ügyfélszolgálatok felállítása:** A kormány a megyei közigazgatási hivatalok bázisán kormányhivatalokat kíván felállítani. A létrehozandó kormányhivatalok részeként a kormány integrált ügyfélszolgálatokat kíván kialakítani, amelyek az ügyfeleknek egyablakos személyes ügyintézészt biztosítanak. Az egyablakos személyes ügyintézészt közreműködő hatósági modell szerinti megvalósítása esetén egyes ügytípusokban az ügyfélszolgálati feladatokat az integrált ügyfélszolgálatok is ellátnák, azonban az eljárásban a tényleges ügyintézészt egy másik, eljárásban hatáskörrel rendelkező szerv (pl. önkormányzat) végezné. A fenti ügyintézészt modell a közigazgatási szervek között szorosabb együttműködést és hatékonyabb kapcsolattartást tesz szükségessé, ami a közigazgatási szervek közötti kapcsolattartás elektronizálásán túl az elektronikus kapcsolattartás részletesebb szabályozását, formalizálását igényli.
- **Ügyintézészt szakrendszerek alkalmazásának elterjedése:** A közigazgatási szervek nagy része a szakigazgatási feladataik ellátásának támogatására szakrendszereket alkalmaznak. A hatékonyabb elektronikus ügyintézészt és a manuális feladatok csökkentése érdekében célszerű a szakrendszereket integrálni az iratkezelő rendszerekkel, és biztosítani, hogy a szakrendszerek is igénybe tudják venni, meg tudják hívni az iratkezelési szoftverek iratkezelési funkcióit.

5.1.1.1.2 *Lehetséges továbbfejlesztési irányok*

Az előző alfejezetben bemutatott háttér információk figyelembevételével, az ügyfelekkel és a más közigazgatási szervekkel való kapcsolattartás és a belső ügyintézészt elektronizálása, illetve részleges automatizálása érdekében az iratkezelési szoftverek irat átvétel, bontást és érkeztetést támogató funkcióit a kormányzati közigazgatás fejlesztési elképzelések függvényében az alábbi funkciókkal lehet célszerű kiegészíteni:

- **Elektronikus iratok központi rendszerből történő automatikus átvétele:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver az alkalmazásban paraméterként beállítható gyakorisággal, vagy interfészen keresztüli funkcióhívásra, illetve felhasználó által adott parancsra a Hivatali Kapu kapcsolódás mindenkor műszaki specifikációjának megfelelően biztosíthatja a központi elektronikus szolgáltató rendszeren keresztül a hivatali kapuba érkező elektronikus iratok és kapcsolódó adatok átvételét.

Az iratkezelési szoftver az irat átvételi funkció keretében biztosíthatja az elektronikus iratok irat típus szerint szűrt lekérdezését, valamint a lekérdezett iratok, és az azokhoz tartozó központi rendszer által generált érkezett számok, időbélyegzők, illetve az iratok feladójának alábbiak szerinti központi rendszer azonosítójának hivatali kapuból történő automatikus átvételét:

- Ügyfélkapun keresztül küldött irat esetén az ügyfél kapcsolati kódját
 - Hivatali kapun keresztül küldött irat esetén a küldő hivatal BEDSZ által biztosított, úgynevezett KRID azonosítóját (a csatlakozott szervezet KR-ben regisztrált rövid nevét)
 - Cégekapon keresztül küldött irat esetén a küldő szervezet BEDSZ által biztosított, úgynevezett cégkapu címét
- **Elektronikus tértivevények központi rendszerből történő automatikus átvétele:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver az alkalmazásban paraméterként beállítható gyakorisággal, vagy interfészen keresztül funkcióhívásra, illetve felhasználó által adott parancsra a Hivatali Kapu kapcsolódás mindenkor műszaki specifikációjának megfelelően biztosíthatja a központi elektronikus szolgáltató rendszeren keresztül a hivatali kapuba érkezett elektronikus tértivevények központi rendszerből történő automatikus átvételét. Az iratkezelési szoftver ezen túl biztosíthatja az átvett tértivevényhez tartozó érkezett szám alapján azon iratpéldánynak a meghatározását, amelyhez a tértivevény tartozik, és biztosítja a tértivevény irat példányhoz rendelt nyilvántartásba vételét és eltárolását. A hozzárendelésen felül az irat meta-adatainak frissítése is szükséges lehet.
- **Központi rendszeren keresztül küldött elektronikus iratok automatikus érkeztetése:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver az alábbi főbb lépéseknek megfelelően támogathatja a központi rendszerből átvett iratok automatikus bontását és érkeztetését:
- **Iratok kitiikosítsa:** A funkció részeként az iratkezelési szoftver biztosíthatja a központi rendszerből átvett, az iratot fogadó közigazgatási szerv publikus kulcsával titkosított elektronikus irat közigazgatási szerv iratkezelési szoftverben eltárolt titkos kulcsával történő ki titkosítását.
 - **Viszontazonosítás végrehajtása:** A funkció részeként az iratkezelési szoftver a kitiikosított elektronikus irat adatai, illetve az irathoz kapcsolódó adatok (ügyfél által küldött elektronikus űrlap esetén az űrlapban rögzített beküldő adatok, költségvetési szerv által küldött elektronikus irat esetén az irathoz kapcsolódóan küldött szabványos iratkísérő információk), valamint az iratot küldő természetes személy, vagy szervezet központi rendszer azonosítója alapján automatikusan viszontazonosítást végezhet el.
- Az iratkezelési szoftver a viszontazonosítás során a központi rendszerben a központi rendszer azonosítóhoz rendelt nyilvántartott adatok alapján (a KIB 21. ajánlás figyelembevételével) megállapíthatja, hogy az iratot küldő személy, vagy szervezet azonos-e az iratban, vagy az irat kísérőinformációiban meghatározott küldő személlyel, vagy szervezettel. Az ellenőrzött adatok eltérése esetén az iratkezelési szoftver a fogadott irat és mellékletei dokumentumtárba történő eltárolása mellett átadhatja az iratot manuális érkeztetésre.
- Az iratkezelési szoftver szükség szerint az iratok tartalmán túl a szoftvert használó szervezet által vezetett nyilvántartás adatai alapján is biztosíthatja a viszontazonosítás végrehajtását, azonban ehhez ebben az esetben külön interfész kialakítása szükséges.
- **Automatikus érkeztetés:** A funkció részeként az iratkezelési szoftver a központi rendszerből átvett iratot az iratban, vagy az irat kísérőinformációiban szereplő adatok alapján automatikusan érkeztetetheti. Az érkeztetés során az iratkezelési szoftver a kidolgozandó szabványos metaadat struktúrájának megfelelően biztosíthatja az érkeztetési információk automatikus eltárolását.
 - **Iratot képező dokumentumok eltárolása:** A funkció részeként, az iratkezelési szoftver a központi rendszerből átvett irat titkosított és kitiikosított verzióját képező dokumentumokat (fődokumentum és mellékletek) az érkeztetett irathoz egyértelműen hozzárendelhető és dokumentumonként egyedileg azonosító módon az iratkezelési szoftver elektronikus dokumentumtárba eltárolhatja.
- **Ügyiratok átvétele a központi rendszerből, és azok érkeztetése:** A funkció keretében, az iratkezelési szoftver biztosíthatja a központi rendszeren keresztül szabványos formátumban küldött komplett elektronikus ügyiratok átvételét, érkeztetését és az ügyirat iratait képező dokumentumok, valamint az ügyiratba tartozó iratkezelési entitások metaadatainak eltárolását. A funkció részeként az iratkezelő rendszer biztosíthatja az elektronikus küldött ügyiratok ügyiratként, iratként, illetve valamely irat mellékleteként történő átvételét és érkeztetését is.
- **E-mail-ek érkeztetésének támogatása és eltárolása:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver külön felületet biztosíthat az e-mailek érkeztetésére és dokumentumtárba történő elhelyezésére. A 335/2005. Korm. rendelet előírásaival összhangban, amennyiben a feladó azt kéri, és elektronikus válaszcímét megadja, az e-mailek érkeztetése során az iratkezelési szoftver automatikusan elküldheti a feladónak a küldemény átvételét igazoló és az érkeztetés egyedi azonosítóját is tartalmazó elektronikus visszaigazolást (átvételi nyugtát). Beérkező e-mailek és faxok esetében követelmény a standard protokollok támogatása (IMAP, POP3, stb.) Számos esetben a rendszernek képesnek kell lennie automatikus érkeztetésre emailek és faxok esetén is. (A headerben található adatok felhasználásával.)

- **Faxok érkeztetésének támogatása:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver külön felületet biztosíthat a faxon (pl. elektronikusan, szervezet központi fax szerverére) érkező iratok érkeztetésére és dokumentumtárba történő elhelyezésére.
- **Automatikus elektronikus aláírás ellenőrzés biztosítása:** A funkció keretében a 335/2005. Korm. rendelet előírásaival összhangban az iratkezelési szoftver az elektronikus úton érkeztetett iraton, dokumentumon szereplő elektronikus aláírás érvényességét automatikusan ellenőrizheti, és az ellenőrzés tényét és eredményét automatikusan rögzítheti.
- **Iratot képező dokumentumok formátumának ellenőrzése, és automatikus értesítés küldése a nem megfelelő formátumról:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver a 335/2005. Korm. rendelet előírásaival összhangban automatikusan ellenőrizheti a fogadott küldemények, illetve azokat képező dokumentumok formátumát. Amennyiben a küldemény az egységes közigazgatási informatikai követelmény- és tudástárban közzétett formátumokat kezelő programokkal nem nyitható meg, úgy a küldőt - amennyiben elektronikus válaszcímét megadta – automatikusan elektronikus úton értesítheti a küldemény értelmezhetetlenségéről és a közzefeladatot ellátó szerv által használt formátumokról.
- **Elektronikus másolat készítés támogatása:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver a 13/2005. IHM. rendelet előírásai szerint támogathatja a hagyományos papír alapú dokumentumokról történő elektronikus másolatok készítését egyenként és tömegesen (szükség szerint vonalkódok alkalmazásának támogatásával) az egységes közigazgatási informatikai követelmény- és tudástárban közzétett formátumoknak megfelelően.
- **Elektronikus másolatok és dokumentumok nem hiteles elektronikus verzióinak egymáshoz rendelt kezelése:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver biztosíthatja, hogy a papír alapú dokumentumról készített elektronikus másolat mellett az iratkezelési szoftverben egy irathoz rendeltelt eltárolható legyen az adott papír alapú dokumentum alapját képező, elektronikusan kitöltött dokumentum is. Az iratkezelési szoftver a funkció által a papír alapú dokumentum alapját képező, elektronikusan kitöltött dokumentumban eltárolt adatok alapján automatikusan végezheti el az irat érkeztetését és a további automatizálható iratkezelési lépéseket. (Javasolt a nyílt szabványokon alapuló interfészek alkalmazásának megfontolása az iratbetöltés támogatására.)
- **Szakrendszerből elektronikus irat átvétele és érkeztetése:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver biztosíthatja a közigazgatási szerv által alkalmazott szakrendszerekből az iratkezelési szoftvernek átadott adatok, illetve a szakrendszerekből átadott dokumentumok automatikusan feldolgozható adatai alapján a szakrendszerben átvett új küldemények automatikus érkeztetését, és a szakrendszerek által elektronikusan átadott dokumentumok elektronikus dokumentumtárban történő eltárolását.

5.1.1.1.3 Lehetséges új funkcióktól várt előnyök

Az iratkezelési szoftver irat átvételt, bontást és érkeztetést támogató funkcióinak előző pontban bemutatott lehetséges új funkciókkal való kiterjesztésével a közigazgatási szervek az alábbi főbb előnyöket realizálhatják:

- **Hivatali kapuba érkező iratok automatikus érkeztetése:** A közigazgatási szervek a központi rendszer által kézbesített iratok átvételét és érkeztetését gyakorlatilag teljes körűen automatizálhatják, azaz a közigazgatási szerveknek a központi rendszeren keresztül küldött iratok átvételére és érkeztetésére csak kivételkezelés esetén szükséges erőforrásokatallokálnia.
- **E-mail-en érkező iratok érkeztetésének egyszerűsítése:** A közigazgatási szerveknek a beérkező e-mailek érkeztetésére kevesebb erőforrást kell fordítaniuk, és biztosítható az e-mailek további elektronikus kezelése.
- **Postán érkeztetett iratok elektronizálása:** A közigazgatási szervek a postán, vagy egyéb hagyományos kézbesítési móddal kézbesített iratok elektronizálásával, hiteles elektronikus másolatuk elkészítésével gyakorlatilag papírmertessé tudják tenni az iratkezelés, illetve az ügyintézés további lépéseit, ami által jelentősen csökken az iratkezelés, illetve az iratok fizikai mozgatásának erőforrásigénye.
- **Személyes ügyintézés során kitöltött iratok automatikus érkeztetése:** Amennyiben a közigazgatási szervek a személyes ügyintézés során nem csak az ügyfelek által hagyományosan kitöltött űrlapokat fogadják be, hanem az adott ügyben az ügyféllel közösen, elektronikusan töltik ki az ügyintézéshez szükséges űrlapokat, az űrlapokban rögzített adatok automatikus feldolgozásával biztosítható a hagyományos formában is előállított és aláírt dokumentumok esetében is az automatikus érkeztetés (függetlenül attól, hogy az irat előállításához ANYK programmal, vagy egy ügyintézési szakrendszerrel történt).

5.1.1.1.4 Lehetséges új funkciók megvalósításának jogszabályi előfeltételei

Az iratkezelési szoftver irat átvételt, bontást és érkeztetést támogató funkcióinak előző pontban bemutatott lehetséges új funkciókkal való kiterjesztéséhez magas szinten az alábbi főbb jogszabályi, szabályozási előfeltételek biztosítása szükséges:

- **Automatikus érkeztetés igazgatási szabályozása:** Az elektronikus és a papír alapú iratok automatikus átvételének és érkeztetésének szabályozása, mivel erre a lehetőségre a jelenlegi a 335/2005 Korm. rendelet nem tér ki.
- **Érkeztetési funkciók megújításához szükséges szoftverkövetelmények meghatározása:** Az iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelmények, valamint az iratkezelési szoftverek tanúsítási rendszerének módosítása az érkeztetési funkciók megújítása érdekében.
- **Iratkezelési szoftverekben kezelendő iratkezelési entitások és metaadatok szabványosítása:** Az ügyfelek és a közigazgatási szervek, illetve a közigazgatási szervek egymás közötti elektronikus kapcsolattartása egységesítése, és az iratkezelési entitások kezelésének és feldolgozásának lehető legteljesebb automatizálása érdekében az iratkezelési szoftverekben kezelendő iratkezelési entitásokról nyilvántartandó metaadatok szabványosítása.
- **Központi rendszer interfész követelményeinek megújítása:** A KIB 21. ajánlás új verziójának elkészítése, az ajánlás kiegészítése a cégkapu és a hivatalkapu új szolgáltatásainak bemutatásával, illetve a módosult és új interfészleírásokkal.
- **Elektronikus űrlapok és iratkísérő állományok szabványosítása jogi feltételeinek megteremtése:** Az ügyfelek által alkalmazható elektronikus űrlapok iratkezelés automatizálása szempontjából lényeges adatainak, illetve a költségvetési szervek közötti irat alapú elektronikus kapcsolattartás során alkalmazandó iratkísérő állományok adattartamának szabványosításához szükséges jogszabályi háttér megteremtése.
- **Papír alapú iratokról elektronikus másolat készítése esetén az eredeti iratok kezelési és megőrzési szabályainak meghatározása:** A papír alapú iratokról készített elektronikus másolatok szabályozása mellett az eredeti papír alapú iratok további kezelési, nyilvántartási módjának és megőrzésének szabályozása. Például az eredeti iratok maradandó értéket nem képviselő részét nem szükséges megőrizni, illetve az iratokat elegendő érkeztető szám alapján nyilvántartani, azaz a másolatok előállításával teljes körűen elektronikus is kezelhető ügyiratokat nem szükséges párhuzamosan papír alapon is kezelni.
- **Elektronikus aláírások szabványosítása:** Az EU törekvésekkel összhangban, az EU tagállamokban az ügyintézéshez használható, kölcsönösen elfogadott elektronikus aláírás formátumok egységesítése, illetve az ezt biztosító szabályozás kidolgozása.

5.1.1.1.5 Lehetséges új funkciók főbb igazgatási, technikai és műszaki előfeltételei

Az iratkezelési szoftver irat átvételt, bontást és érkeztetést támogató funkcióinak előzőekben bemutatott lehetséges új funkciókkal való kiterjesztéséhez magas szinten az alábbi főbb igazgatási, technikai, műszaki előfeltételek megteremtése szükséges:

- **Cégkapu és egyéb jelenleg hiányzó központi rendszer elemek kifejlesztése:** Az elsősorban a vállalkozások és egyéni vállalkozók központi rendszeren keresztüli elektronikus kapcsolattartását biztosító Cégkapu szolgáltatás, illetve a viszontazonosításhoz és iratcímezéshez szükséges szolgáltatások kifejlesztése
- **Elektronikus űrlapok tartalmának szabványosítása:** A központi rendszeren keresztüli elektronikus kapcsolattartás során alkalmazandó elektronikus űrlapok iratkezelés automatizálhatósága szempontjából lényeges adattartamának szabványosítása, lehetőség szerint az iratkezelés szempontjából lényeges mezők egységes, rögzített mezőkóddal való ellátása.
- **Országosan egységes űrlapok bevezetése:** Az egyes ügytípusok eljárási cselekményeinek ügyintézéséhez az ügyben illetékes szervek számától és körétől függetlenül országosan egységes, az illetékes szervnek a kitöltés során megcímezhető elektronikus űrlapok kidolgozása és bevezetése.
- **Elektronikus iratkísérő állományok szabványosítása:** Közigazgatási szervek közötti elektronikus iratküldés egységesítése érdekében a közigazgatási szervek által az elektronikus kézbesítendő iratokhoz, illetve ügyiratokhoz mellékelendő, az iratkezelés automatizálhatóságát biztosító iratkísérő állományok adattartamának és adatábrázolásának szabványosítása.
- **Elektronikus aláírások egységesítése és elterjesztése:** Az elektronikus aláírások közigazgatáson belüli alkalmazásának elterjesztéséhez és az elektronikus aláírások egységesítéséhez az elektronikus aláírások kezelését is biztosító köztisztviselői kártya, vagy állampolgári kártya, illetve az ezek használatának biztosításához szükséges infrastruktúra kiépítése.
- **Iratkezelési szoftverek szabványos interfész követelményeinek kidolgozása:** Az iratkezelési szoftverek más igazgatási rendszerekkel történő integrált együttműködésének biztosítása érdekében az iratkezelési szoftverek kommunikációs felületeire pontos interfész specifikációk kidolgozása, ezek közzététele és ezek betartását biztosító tanúsítási rendszer kialakítása.

5.1.1.2. **Bejövő iratok iktatásának támogatása**

Jelen fejezet az iratkezelési szoftverek iktatást támogató funkcióinak lehetséges továbbfejlesztési irányait, illetve a lehetséges új funkciók hátterét, előnyeit, valamint előfeltételeit foglalja össze.

5.1.1.2.1 **Háttér bemutatása**

Az iratkezelési szoftverek iktatást támogató funkciói lehetséges továbbfejlesztési irányainak meghatározásához a felvázolt célokon és jövőképen túl az alábbi körülményeket célszerű figyelembe venni:

- **Iratok elektronikus formában való rendelkezésre állása:** Az iratok átvételét és érkeztetését támogató funkciók előző fejezetben bemutatottak szerinti továbbfejlesztése esetén a közigazgatási szervekhez beérkező iratok meghatározó része eredeti, vagy másolati formában elektronikusan is rendelkezésre áll, ami lehetővé teszi a további iratkezelési feladatok papírmentes ellátását.
- **Iratok automatikusan feldolgozható formátumban történő rendelkezésre állása:** A központi rendszer alkalmazásának várt elterjedése, az ügyfélszolgálati folyamatok és azok támogatásának egységesítése, és az iratok átvételének és érkeztetésének automatizálási lehetősége megeremti az alapját a strukturált adattartalmú iratok, illetve a strukturált iratkísérő állományokkal érkező iratok, valamint az iratokhoz kapcsolódóan más rendszerekben tárolt adatok felhasználásával a további iratkezelési lépések automatizálásának is.
- **Automatikus iktatás lehetősége:** A 335/2005 (XII.29) Korm. rendelet részben már megeremtette az automatikus iktatás lehetőségét, igaz ezt csak meghatározott feltételeknek megfelelő, elektronikusan küldött iratok esetében teszi lehetővé.

5.1.1.2.2 **Lehetséges továbbfejlesztési irányok**

Az előző alfejezetben bemutatott háttér információk figyelembevételével, az ügyfelekkel és a más közigazgatási szervekkel való kapcsolattartás és a belső ügyintézés elektronizálása, illetve részleges automatizálása érdekében az iratkezelési szoftverek iktatást támogató funkcióit a kormányzati közigazgatás fejlesztési elképzelések függvényében az alábbi funkciókkal lehet célszerű kiegészíteni:

- **Automatikus iktatás az elektronikus dokumentumok és az iratkísérő állományok adatai alapján:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver az érkeztetést követően elektronikusan és automatikusan feldolgozható formában (strukturált adattartalommal) rendelkezésre álló dokumentumok, illetve az iratokhoz kapcsoltan elküldött iratkísérő állományok adatai alapján biztosíthatja az elektronikus iratok automatikus iktatását.

Az automatikusan feldolgozható formában rendelkezésre álló dokumentumok, illetve iratkísérő állományok esetében az iratkezelési szoftver az iktatást a különböző irattípusok esetében az alábbi információk alapján, az alábbi módokon végezheti el:

- **Ügyfél által küldött ügyindító irat automatikus iktatása:** Az iktatandó irathoz tartozó elektronikusan kitöltött dokumentum esetén az iratkezelési szoftver a rendszerben előzetesen beállított szabályok alapján az űrlap egyedi azonosítója, illetve az iratban rögzített adatok (pl. hiánypótlás check box) alapján meg tudja határozni, hogy az adott irat ügyindító irat-e, és ebben az esetben az iratot az űrlap egyedi azonosítója alapján azonosított ügytípusnak megfelelő iktatókönyv új főszámának első alszámára iktatja.
- **Ügyfél által küldött, folyó ügyben érkezett irat automatikus iktatása:** Az irathoz tartozó elektronikusan kitöltött dokumentumot, űrlapot feldolgozva az iratkezelési szoftver az űrlap egyedi azonosítója, illetve az űrlapban rögzített adatok alapján azonosítja a nem ügyindító iratokat. A nem ügyindító iratok esetén az iratkezelési szoftver a beküldött űrlap egyedi azonosítója, illetve az űrlapban tárolt adatok alapján meghatározott iktatókönyvekben az alábbiakban felsorolt űrlaphoz tartozó, illetve űrlapban rögzíthető adatok egyike alapján biztosítani tudja az iratok automatikus előzményezését és már létező főszám alá új alszám iktatását:
 - Az elektronikus űrlapban az ügyfél által hivatkozott előzmény irat központi rendszer által generált érkeztető száma.
 - Az elektronikus űrlapban az ügyfél által hivatkozott előzmény irathoz a közigazgatási szerv által rendelt érkeztető azonosító.
 - Az elektronikus űrlapban az ügyfél által hivatkozott előzmény irathoz a közigazgatási szerv által rendelt iktatószám.
 - Az elektronikus űrlapban az ügyfél által hivatkozott ügyiratszám.
 - Az elektronikus űrlapban az ügyfél által hivatkozott ügyazonosító alapján.
- **Költségvetési szerv által küldött ügyindító irat automatikus iktatása:** Az irathoz tartozó iratkísérő állományban szereplő adatok alapján, annak megfelelő kidolgozása esetében, az iratkezelési szoftver meg tudja határozni, hogy az adott irat ügyindító irat-e, illetve, hogy azt mely szervezeti egység, személy

részére küldte a feladó, és ez alapján az iratkezelési szoftverben beállított szabályok alapján az iratkezelés szoftver az adott iratot megfelelő iktatókönyvbe, új főszám első alszámára tudja iktatni.

- **Költségvetési szerv által küldött, folyó ügyben érkezett irat automatikus iktatása:** Az irathoz tartozó iratkísérő állományban szereplő adatok alapján az iratkezelési szoftver azonosítani tudja a nem ügyindító iratokat. A nem ügyindító iratok esetén az iratkezelési szoftver az iratkísérő állomány adatai alapján meghatározható iktatókönyvekben az iratkísérő állomány alábbiakban felsorolt adatainak egyike alapján biztosítania tudja az iratok automatikus előzményezését, és ennek megfelelően az iratok megfelelő főszám új alszámára történő iktatását:
 - Iratkísérő állományban hivatkozott előzmény irat központi rendszer által generált érkeztető száma.
 - Iratkísérő állományban hivatkozott előzmény irathoz a közigazgatási szerv által rendelt érkeztető azonosító.
 - Iratkísérő állományban hivatkozott előzmény irathoz a közigazgatási szerv által rendelt iktatószám.
 - Iratkísérő állományban hivatkozott ügyiratszám alapján.
 - Iratkísérő állományban hivatkozott ügyazonosító alapján.
 - Iratkísérő állományban hivatkozott, küldő szervezet saját iktatószáma / ügyiratszáma.
 - Iratkísérő állományban hivatkozott, küldő szervezet saját ügyazonosítója.
- **Automatikus iktatás a kapcsolódó szakrendszerek által átadott információk alapján:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver, a közigazgatási szerv szakrendszerei által, az iratkezelési szoftvernek szabványos interfészen átadott adatok alapján biztosíthatja az elektronikus iratok automatikus iktatását (beleértve az automatikus előzményezést is).
- **Automatikus irat besorolás:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver az iratok automatikus iktatása során, előzetes beállítások alapján biztosíthatja az iratokhoz tartozó ügyiratok irattári tételbe, illetve egyéb besorolási sémába (pl. az ügyforgalmi statisztika elkészítéséhez ügýtípusokba) történő automatikus besorolását az iktatott irathoz kapcsolódó dokumentumok típusa (pl. űrlap azonosító), a dokumentumok adatai, és az ez alapján azonosítható ügýtípusok alapján.
- **Csatornafüggő kézbesítési adatok nyilvántartása:** Az iratkezelési szoftver az iktatás során a postai címek tárolása mellett biztosíthatja a központi rendszeren keresztüli kézbesítéshez szükséges adatok (kapcsolati kód, KRID, cégkapu cím) és az elektronikus levelezési címek, valamint az ügyfél által választott, közigazgatási szerv által alkalmazandó kapcsolattartási forma automatikus nyilvántartásba vételét és tárolását is.
- **Iktatás során az egyéb iratkezelési feladatok automatizálásához szükséges adatok rögzítésének biztosítása:** Az iratkezelési szoftver az iktatás során az automatikusan feldolgozható iratok esetében automatikusan rögzítheti, az automatikusan nem feldolgozható dokumentumok esetében pedig lehetőséget biztosíthat az irat részét képező dokumentum típusának (pl. űrlap azonosítónak), illetve az ügýtípusnak a rendszerbe rögzítésére, ezzel előkészítve az irat/ügyirat szignálásának előzetesen beállított szabályok szerinti részleges, vagy teljes körű automatizálását.

5.1.1.2.3 Lehetséges új funkcióktól várt előnyök

Az iratkezelési szoftver bejövő iratok iktatását támogató funkcióinak előző pontban bemutatott lehetséges új funkciókkal való kiterjesztésével a közigazgatási szervek az alábbi főbb előnyöket realizálhatják:

- **Iratok papírmentes iktatása:** A közigazgatási szervek a beérkező iratok iktatását gyakorlatilag papírmentes-sé tehetik. Csak kivételkezelés keretében szükséges az iratok kezelését papír alapon is biztosítani, ezáltal az iktatási és irat mozgatási feladatok ellátására a közigazgatási szervnek kevesebb erőforrást kellallokálnia, így az iratok kezelése felgyorsul, és több idő áll rendelkezésre az érdemi ügyintézésre.
- **Iratok automatizált iktatása:** A közigazgatási szervek azon iratok iktatását, amelyekhez kapcsolódóan az iktatáshoz szükséges adatok elektronikus és automatikusan feldolgozható formában rendelkezésre állnak, a kivételkezeléstől eltekintve automatizálhatják, aminek következtében csökken az iratkezelési feladatok erőforrásigénye, illetve az iratkezelésre fordított idő, és ezáltal több idő áll rendelkezésre az érdemi ügyintézésre.

5.1.1.2.4 Lehetséges új funkciók megvalósításának jogszabályi előfeltételei

Az iratkezelési szoftver bejövő iratok iktatását támogató funkcióinak előző pontban bemutatott, lehetséges új funkciókkal való kiterjesztéséhez magas szinten az alábbi főbb jogszabályi, szabályozási előfeltételek biztosítása szükséges:

- **Az automatikus iktatás szabályainak módosítása:** A 335/2005. (XII.27) Korm. rendelet 46. §-ban rögzített, automatikus iktatásra vonatkozó korlátozó előírások felülvizsgálata, és ezáltal annak biztosítása, hogy ne csak a kormányrendeletben meghatározott feltételek esetében és ne csak elektronikus úton érkezett iratok esetében legyen lehetőség automatikus iktatásra.

- **Iktatási funkciók megújításához szükséges szoftverkövetelmények meghatározása:** Az iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelmények, valamint az iratkezelési szoftverek tanúsítási rendszerének módosítása az iktatási funkciók megújítása érdekében.
- **Iratkezelési szoftverekben kezelendő iratkezelési entitások metaadatainak szabványosítása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.
- **Elektronikus űrlapok és iratkísérő állományok szabványosítása jogi feltételeinek megteremtése:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően

5.1.1.2.5 *Lehetséges új funkciók főbb igazgatási, technikai és műszaki előfeltételei*

Az iratkezelési szoftver bejövő iratok iktatását támogató funkcióinak előzőekben bemutatott lehetséges új funkciókkal való kiterjesztéséhez magas szinten az alábbi főbb igazgatási, technikai, műszaki előfeltételek megteremtése szükséges:

- **Elektronikus űrlapok tartalmának szabványosítása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Országosan egységes űrlapok bevezetése:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Elektronikus iratkísérő állományok szabványosítása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Iratkezelési szoftverek szabványos interfész követelményeinek kidolgozása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.

5.1.1.3. **Szignálás támogatása**

Jelen fejezet az iratkezelési szoftverek szignálást támogató funkcióinak lehetséges továbbfejlesztési irányait, illetve a lehetséges új funkciók háttérét, előnyeit, valamint előfeltételeit foglalja össze.

5.1.1.3.1 *Háttér bemutatása*

Az iratkezelési szoftverek szignálást támogató funkciói lehetséges továbbfejlesztési irányainak meghatározásához a felvázolt célokra és jövőképen túl az alábbi körülményeket célszerű figyelembe venni:

- **Iratok elektronikus formában való rendelkezésre állása:** Az iratok átvételét és érkeztetését támogató funkciók javasolt továbbfejlesztése esetén a közigazgatási szervekhez beérkező iratok meghatározó része eredeti, vagy másolati formában elektronikusan is rendelkezésre áll, ami lehetővé teszi a további iratkezelési feladatok papírinteraktív ellátását.
- **Iratok automatikusan feldolgozható formátumban történő rendelkezésre állása:** A központi rendszer alkalmazásának várt elterjedése, az ügyfélszolgálati folyamatok és azok támogatásának egységesítése, és az iratok átvételének és érkeztetésének automatizálási lehetősége megteremti az alapját a strukturált adattartalmú iratok, a strukturált iratkísérő állományokkal érkező iratok, valamint a szakrendszerek által átadott iratok további iratkezelési lépései automatizálásának.
- **Automatikus szignálás lehetősége:** A 335/2005 (XII.29) Korm. rendelet megteremtette a szignálás automatizálásának lehetőségét. A Korm. rendelet 51. § (1) alapján az Iratkezelési Szabályzat rendelkezhet úgy, hogy bizonyos, jól meghatározott iratcsoport esetén szignálás nélkül ahhoz az ügyintézőhöz kell továbbítani az iratot, aki jogosult az ügyben eljárni, az iratkezelési feljegyzéseket megtenni.

5.1.1.3.2 *Lehetséges továbbfejlesztési irányok*

Az előző alfejezetben bemutatott háttér információk figyelembevételével, az ügyfelekkel és a más közigazgatási szervekkel való kapcsolattartás és a belső ügyintézés elektronizálása, illetve részleges automatizálása érdekében az iratkezelési szoftverek szignálást támogató funkcióit a kormányzati közigazgatás fejlesztési elképzelések függvényében az alábbi funkciókkal célszerű kiegészíteni:

- **Iratok/ügyiratok automatikus szignálása az iktatás során automatikusan, illetve manuálisan rögzített adatok alapján:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver az irathoz kapcsolható ügytípus automatikus meghatározása, vagy az ügytípus iratkezelők általi manuális rögzítése alapján biztosíthatja az iratok / ügyiratok előre beállított szabályok szerinti felelős vezetőhöz, vagy közvetlen ügyintézőhöz szignálását. (Az iratkezelési szoftverek lehetőséget biztosíthatnak az egyes ügytípusokban érkező iratok ügyintézők leterheltségétől függő ügyintézőre szignálására is)
- **Többszintű, több lépéses szignálás támogatása:** Az iratkezelési szoftver a közigazgatási szerv iratkezelési szabályzatában rögzített előírásoktól függően több lépéses szignálásra is lehetőséget biztosíthat, és a rendszerben rögzített szabályok alapján bármely szignálási lépést automatizálhatja.

- **Folyamatban lévő ügyben érkezett irat ügyintézőhöz rendelése:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver azt az iratot, amelynek iktatott előzménye van, automatikusan közvetlenül a kijelölt szervezeti egységhez, illetve ügyintézőhöz továbbíthatja, illetve a kijelölt szervezeti egységet, ügyintézőt automatikusan értesítheti az új irat érkezéséről.
- **Iratok/ügyiratok automatikus szignálása a kapcsolódó szakrendszerek által átadott információk alapján:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver a közigazgatási szerv szakrendszerei által az iratkezelési szoftvernek szabványos interfészen átadott adatok alapján biztosíthatja az elektronikus iratok automatikus szignálását.

5.1.1.3.3 *Lehetséges új funkcióktól várt előnyök*

Az iratkezelési szoftverszignálást támogató funkcióinak előző pontban bemutatott lehetséges új funkciókkal való kiterjesztésével a közigazgatási szervek az alábbi főbb előnyöket realizálhatják:

- **Elektronizálható iratok automatizált szignálása, ügyintézőhöz rendelése:** A közigazgatási szervek azon iratok/ügyiratok szignálását, amelyek elektronikus formában érkeztek, vagy amelyekről elektronikus másolat készült, és az automatikus szignálásukhoz szükséges adatok (pl. ügytípus) az iratkezelési szoftverbe rögzítésre kerültek, a kivételkezeléstől eltekintve automatizálhatják. A szignálás automatizálásával csökken a vezetők és az iratkezelők adminisztratív feladatainak erőforrásigénye, illetve az adminisztrációra és iratok fizikai mozgására fordított idő, és ezáltal több idő áll rendelkezésre az érdemi ügyintézésre.
- **Nem elektronizálható iratok automatizált szignálása, ügyintézőhöz rendelése:** A közigazgatási szervek azon iratok/ügyiratok szignálását, amelyek nem elektronizálhatóak, de az automatikus szignálásukhoz szükséges adatok (pl. ügytípus) az iratkezelési szoftverbe rögzítésre kerültek, a kivételkezeléstől eltekintve automatizálhatják, ami következtében szintén csökken a vezetők adminisztratív feladatainak erőforrásigénye, illetve az adminisztrációra és iratok fizikai mozgására fordított idő.

5.1.1.3.4 *Lehetséges új funkciók megvalósításának jogszabályi előfeltételei*

Az iratkezelési szoftverszignálást-támogató funkcióinak előző pontban bemutatott lehetséges új funkciókkal való kiterjesztéséhez magas szinten az alábbi főbb jogszabályi, szabályozási előfeltételek biztosítása szükséges:

- **Szignálási funkciók megújításához szükséges szoftverkövetelmények meghatározása:** Az iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelmények, valamint az iratkezelési szoftverek tanúsítási rendszerének módosítása a szignálási funkciók megújítása érdekében.
- **Iratkezelési szoftverekben kezelendő iratkezelési entitások metaadatainak szabványosítása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Elektronikus űrlapok és iratkísérő állományok szabványosítása jogi feltételeinek megteremtése:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően

5.1.1.3.5 *Lehetséges új funkciók főbb igazgatási, technikai és műszaki előfeltételei*

Az iratkezelési szoftverszignálást támogató funkcióinak, előzőekben bemutatott, lehetséges új funkciókkal való kiterjesztéséhez magas szinten az alábbi főbb igazgatási, technikai, műszaki előfeltételek megteremtése szükséges:

- **Elektronikus űrlapok tartalmának szabványosítása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Országosan egységes űrlapok bevezetése:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Elektronikus iratkísérő állományok szabványosítása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Iratkezelési szoftverek szabványos interfész követelményeinek kidolgozása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.

5.1.1.4. **Ügyintézés támogatás**

Jelen fejezet az iratkezelési szoftverek lehetséges hatósági ügyintézését támogató funkcióit, illetve a lehetséges új funkciók háttérét, előnyeit, valamint előfeltételeit foglalja össze.

Az iratkezelési szoftverek lehetséges hatósági ügyintézését támogató funkcióinak teljes körű azonosításához a hatósági ügyintézés ügyviteli modelljének részletes és átfogó elemzésére lenne szükség, amelyre jelen dokumentum elkészítése során nem volt lehetőség, ezért jelen fejezet csak a gyakorlati tapasztalatok alapján azonosított, lehetséges új funkciókra tér ki.

5.1.1.4.1 Hátér bemutatása

Az iratkezelési szoftverek lehetséges ügyintézési támogató funkciói meghatározásához a felvázolt célokon és jövőképen túl az alábbi körülményeket célszerű figyelembe venni:

- **Ügyintézés teljes körű szakrendszerei támogatásának hiánya:** A közigazgatási szervek tipikusan nem rendelkeznek az összes hatósági feladatuk ellátását támogató szakrendszerekkel. Adott szakigazgatási területre specializált szakrendszerei támogatásra nincs is minden ügytípus esetében szükség, illetve ennek megvalósítása nem is minden esetben gazdaságos az egyes ügytípusok alacsony számosságából, illetve az intézési folyamatok egyszerűségéből kifolyólag.
- **Támogatható, illetve automatizálható általános eljárás cselekmények:** A szakrendszerrel nem támogatott ügytípusok ügyintézése esetében a hatósági ügyintézés általánosan támogató informatikai megoldásokkal az ügyintézés emberi erőforrás igénye csökkenthető, az ügyintézés minősége, hatékonysága javítható, illetve az ügyintézési feladatok ellenőrizhetővé tehetőek. Egy hatósági ügyintézés általánosan támogató informatikai megoldással például a hatósági ügyintézés alábbi feladatai támogathatóak:
 - **Ügyintézési határidő számítás:** A 2004. évi CXL. törvény 33. § (1) bekezdése szerint a határozatot, az eljárást megszüntető végzést, valamint a másodfokú döntést hozó hatóságnak az első fokú döntést megsemmisítő és új eljárásra utasító végzését az (5) bekezdésben meghatározott időponttól számított huszonnégy munkanapon belül kell meghozni és gondoskodni a döntés közléséről. Ennél rövidebb határidőt bármely jogszabály, hosszabbat pedig törvény vagy kormányrendelet állapíthat meg. Ha e törvény valamely eljárás cselekmény teljesítésének határidejéről nem rendelkezik, a hatóság haladéktalanul, de legkésőbb öt munkanapon belül gondoskodik arról, hogy az eljárás cselekményét teljesítse.
 - **Ügyfél értesítése az ügy adatairól:** A 2004. évi CXL. törvény 29. § (9) bekezdése szerint, ha az eljárás megindítására irányuló kérelmet benyújtó ügyfél kéri, a kérelem beérkezésétől számított öt munkanapon belül a hatóság a 28/C. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott szabályok szerint értesíti
 - a) az ügy iktatási számáról, az ügyintéző nevééről és hivatali elérhetőségéről,
 - b) az eljárás megindításának napjáról, az ügyintézési határidőről, az ügyintézési határidőbe nem számító időtartamokról, a hatóság eljárás kötelezettségének elmulasztása esetén követendő eljárásról,
 - c) az iratokba való betekintés és nyilatkozattétel lehetőségéről, valamint
 - d) arról, hogy kérelme a szükséges adatainak kezeléséhez és belföldi jogsegély, valamint szakhatósági eljárás lefolytatása céljából történő továbbításához való hozzájárulásnak minősül.
 - **Ügyfél értesítése az eljárás megindításáról:** A 2004. évi CXL. törvény 29. § (3) bekezdése szerint, ha törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, az eljárás megindításáról
 - a) a hivatalból indult eljárásban az ismert ügyfelet az első eljárás cselekmény elvégzésétől,
 - b) a kérelemre indult eljárásban - az eljárás megindítására irányuló kérelmet benyújtó ügyfelet kivéve - az ismert ügyfelet a kérelem beérkezésétől számított öt munkanapon belül értesíteni kell.
 - **Ügyfél értesítése az engedélyezési eljárás megindításáról és ügyintézési határidőt befolyásoló eseményekről:** A 2009. évi LXXVI. törvény 13. § az alábbiakat mondja ki:
 - (1) A szolgáltatási tevékenység megkezdéséhez vagy folytatásához szükséges engedélyezési eljárás megindításáról az eljárás megindítására irányuló kérelmet benyújtó ügyfelet (a továbbiakban: kérelmező ügyfél) értesíteni kell.
 - (2) Az (1) bekezdés szerinti értesítésnek tartalmaznia kell az adott ügyfajta irányadó jogorvoslati lehetőségekre vonatkozó rövid tájékoztatást is, továbbá – ha alkalmazásának feltételei fennállnak – arra vonatkozó tájékoztatást, hogy ha az eljárásban ellenérdekű ügyfél nem vesz részt és a hatóság az előírt határidőben nem hoz döntést, másik hatóság vagy szakhatóság az eljárásra nem jelölhető ki, és az ügyfelet megilleti a kérelmezett tevékenység folytatásának joga.
 - (3) Az eljáró hatóság vezetőjének vagy a szakhatóság vezetőjének a szolgáltatási tevékenység megkezdéséhez vagy folytatásához szükséges engedélyezési eljárás során hozott, az ügyintézési határidő meghosszabbítására vonatkozó végzését az eredeti ügyintézési határidő lejártá előtt közölni kell az ügyféllel.
 - (4) Az ügyfelet az azt megalapozó ok felmerülésétől számított 3 munkanapon belül értesíteni kell az ügyintézési határidőbe nem számító időtartamról.
 - **Ügyfél tájékoztatása:** A 2004. évi CXL. törvény 28/C. § szerint:
 - (1) Ha jogszabály eltérően nem rendelkezik, az ügyfél az e fejezetben meghatározott valamennyi kapcsolattartási formát használhatja tájékoztatáskérés céljából.
 - (2) A hatóság ugyanolyan formában köteles tájékoztatni az ügyfelet, mint amilyen formában az ügyfél a tájékoztatást kérte.

(3) Ha a tájékoztatás az ügy irataiban lévő adatra vonatkozik, és az ügyfél az ügy jellege szerinti és az eljáró hatóság által jogszabály alapján kezelhető adatokkal magát a tájékoztatás iránti kérelmében azonosította, a tájékoztatást nem lehet megtagadni.

- **Elektronikus meghatalmazások kezelése:** A 224/2009. 8X.14) Korm. rendelet 34. § (4) bekezdés szerint a címzett szervezet – amennyiben szükséges a meghatalmazó személyének ellenőrzése, a jelsorozatot megküldi a központi rendszer adatkezelőjének, és válaszként megkapja a meghatalmazó természetes személyazonosító adatait. A válasz megküldése gépi kapcsolat esetén biztonságos csatornán keresztül, böngészős kapcsolat esetén biztonságos elektronikus dokumentumtovábbító szolgáltatáson keresztül, védeletten történik.
- **Iratbetekintés és ügyintézési státusz információ biztosítása:** A 2009. évi LX. törvény 24. § (1) bekezdése szerint:

Az elektronikus közszolgáltatás igénybevevője jogosult arra, hogy a közigazgatási hatóságok által elektronikusan vezetett nyilvántartás rá vonatkozó adataihoz, valamint az ügyei elektronikus intézése során elektronikus formában keletkezett iratokhoz, nyilvántartási (iktatási) adatokhoz a központi rendszer útján hozzáférjen, és azokat kérelmére számára elektronikusan megküldjék.

A 225/2009. (X.14) Korm. rendelet 21. § és 22. § szerint:

21. § (1) A felhasználó az Ektst. 24. § (1) bekezdése szerinti adathozzáférési jogosultságait a kormányzati portálon elérhető adathozzáférési űrlapok kitöltésével, és az érintett szerv részére a központi rendszer útján történő megküldésével gyakorolhatja. Tájékoztatás párbeszédre épülő kapcsolat útján is biztosítható.

(2) Az elektronikus közszolgáltatást nyújtó szervezetek kötelesek az általuk vezetett elektronikus nyilvántartásokhoz, illetve az ügyintézésük során elektronikus formában keletkezett vagy elektronikus másolatban rendelkezésre álló iratokhoz történő hozzáféréshoz szükséges űrlapok rendszeresítéséről és azok kormányzati portálon történő közzétételéről gondoskodni.

(3) Az űrlapokat legkésőbb az elektronikus közszolgáltatást nyújtó szervezet központi rendszerhez történő csatlakozásától számított 15 napon belül kell közzétenni.

(4) Az ügyeik állásáról elektronikus űrlap benyújtásával tájékoztatást kérő ügyfelek kérésére adott választ az érintett hatósági ügyben eljáró hatóság haladéktalanul, de legkésőbb az elektronikus űrlap beérkezésétől számított 3 munkanapon belül elektronikusan, a központi rendszer útján az ügyfelek számára megküldi.

22. § (1) Törvény eltérő rendelkezése hiányában az elektronikus közszolgáltatást igénybe vevő természetes személy számára az ügyei elektronikus intézése során elektronikusan keletkezett vagy rendelkezésre álló iratok elektronikus rendelkezésre bocsátása ingyenes, ezzel összefüggésben semmilyen költséget, díjat felszámítani nem lehet.

(2) Ha a jogi személy vagy a jogi személyiség nélküli szervezet jogszabály alapján a közigazgatási hatóság által elektronikusan vezetett nyilvántartásokban róla kezelt adatokhoz az adattovábbítás költségeinek megfizetése ellenében férhet hozzá, az elektronikus közszolgáltatást nyújtó szervezet az adattovábbítás költségét a központi rendszer útján is köteles közzétenni.

- **Ügyforgalmi statisztikakészítés:** A fővárosi és megyei kormányhivatalok felállításával, valamint a területi államigazgatási szervek integrációjával összefüggő törvénymódosításokról szóló, Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium által a parlament elé terjeszteni kívánt törvényjavaslat a 2004. évi CXL. törvény 164. § (3) bekezdését az alábbiak szerint kívánja módosítani:

A hatóság a teljesítményének és hatékonyságának mérésére **negyedévente ügyforgalmi statisztikát** készít, amely **ügyfajtánként** és összesítve is tartalmazza az összes ügy számát, ezen belül az első fokon jogerőre emelkedett határozatok számát, a jogorvoslat során megváltoztatott határozatok számát, a határidőn túl intézett ügyek számát, úgyszintén az ügyintézési határidő túllépésének mértékét, a hatósággal szemben benyújtott kártérítési igények számát, a felügyeleti intézkedések, valamint az ügyintézési határidő túllépése miatt a hatóság vezetőjével szemben kezdeményezett fegyelmi eljárások számát. Az ügyforgalmi statisztika egyéb, a hatóság vezetője által meghatározott más statisztikai adatokat is tartalmazhat. Az ügyforgalmi statisztikát a hatóság az ügyfélfogadására nyitva álló helyiségében is közzéteszi.

- **Egyes ügyek elintézésének, eljárási cselekmények automatizálhatóságának jogszabályi feltételei:** A jelenlegi jogszabályi környezet lehetőséget teremt egyes ügytípusokban az ügyintézés automatizálására. Ennek lehetőségét a Ket. alábbi rendelkezései alapozzák meg:

- **Határozathozatal mellőzhetősége:** A 2004. évi CXL törvény 71. § (6) bekezdése szerint a hatóság mellőzi a határozathozatalt, ha jogszabályban biztosított jogosultság gyakorlásának kizárólag az ügyfél erre irányuló kérelmének benyújtása a feltétele. A hatóság az ügyfél kérelmére igazolja, hogy az ügyfél a kérelem benyújtásától a jogszabályban biztosított jogát jogszerűen gyakorolja.
- **Automatizált egyedi döntés:** A 2004. évi CXL törvény 71. § (7) bekezdése szerint törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott esetben vagy az ügyfél hozzájárulása alapján sor kerülhet informati-

kai eszközzel végzett automatizált egyedi döntésre is. Automatizált egyedi döntésen a kiadmányozásra jogosult aláírása és a hatóság bélyegzőlenyomata is informatikai eszközzel rögzíthető, ha azt a törvény vagy a kormányrendelet megengedi, és az aláírás és a bélyegzőlenyomat hitelességét a hatáskör gyakorlója egyedi döntésével hitelesítette.

5.1.1.4.2 *Lehetséges fejlesztési irányok*

Az előző alfejezetben bemutatott háttér információk figyelembevételével, az ügyfelekkel és a más közigazgatási szervekkel való kapcsolattartás és a belső ügyintézés elektronizálása, illetve részleges automatizálása érdekében az iratkezelési szoftverek főbb ügyintézési támogató funkcióit a kormányzati közigazgatás fejlesztési elképzelések függvényében az alábbiak szerint lehet meghatározni:

- **Ügyindítás, feladat kiosztás támogatása:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver biztosíthatja az új hivatalból induló eljárások megindításához vezetői utasítások megadását, és az új ügyintézési feladatok ügyintézőhöz szignálását, még az ügy ügyiratának, illetve első iratának elkészítését megelőzően.
- **Ügyintézési határidő számítás:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver biztosíthatja az ügyek ügyintézési határidejének számítását a Ket.-ben előírt szabályoknak megfelelően. Az iratkezelési szoftver az ügyintézési határidőt a határidő számítását felfüggesztő, illetve azt meghosszabbító eljárási cselekmények, illetve azokat reprezentáló iratok kézbesítési, illetve átvételi időpontjának figyelembevételével is képes lehet számolni.
- **Dokumentum sablonok kezelése és automatikus kitöltése:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver lehetőséget biztosíthat az egyes ügýtípusok eljárási cselekményeinek közigazgatási szerv oldali végrehajtásához szükséges sablonok elkészítésére, nyilvántartására és az ügyintézés során automatikus és felhasználói közreműködéssel történő felhasználására, adatokkal történő feltöltésére és szerkesztésére, és az előzőek eredményeként új elektronikus dokumentumok előállítására.
- **Tömeges automatikus dokumentumkészítés sablon alapján (körlevélkészítés):** A funkció keretében az iratkezelési szoftver lehetőséget biztosíthat meghatározott formátumú adatállományok és kiválasztott dokumentumsablonok alapján körlevelek automatikus elkészítésére és ezt követően azok automatikus iratkezelésére.
- **Automatikus ügyintézési, eljárási cselekmény végrehajtási szolgáltatások nyújtása:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver lehetőséget biztosíthat az alábbi eljárási cselekmények, és az azokhoz kapcsolódó iratkezelési tevékenységek automatikus végrehajtására.
 - **Kötelező értesítések összeállítása, átadása expedíálásra, illetve elektronikus kézbesítése:** Az iratkezelési szoftver biztosíthatja a 2004. évi CX. törvény 29. § (3) és (9) bekezdései, valamint a 2009. évi LXXVI. törvény 13. § szerinti értesítések automatikus, sablon alapján történő összeállítását, szerver aláírással történő ellátását, automatikus nyilvántartásba vételét, iratkezelését, és hagyományos kapcsolattartási csatorna esetén expedíálásra történő átadását, elektronikus kapcsolattartási csatorna esetén pedig automatikus kézbesítést (amennyiben az értesítések kiadmányozása nem szükséges).
 - **Ügyintézési státusz információszolgáltatás:** A 225/2009. (X.14) Korm. rendelet 21. § (4) bekezdése szerint az iratkezelési szoftver az alábbi lépések végrehajtásával biztosíthatja az ügyfelek ügyeik állásáról való tájékoztatás kérésének automatikus teljesítését (amennyiben az értesítések kiadmányozása nem szükséges):
 - a státusz információt kérő ügyfél kérelme teljességének (fizetési kötelezettsége teljesítésének) ellenőrzése
 - a státusz információt kérő ügyfél információ kérés jogosságának ellenőrzése (kapcsolati kód, KRID, illetve cégkapu cím alapján),
 - az ügyfél jogossága esetén az ügyfél részére a tájékoztatás sablon alapján történő automatikus összeállítása,
 - az összeállított tájékoztatás szerver aláírással történő automatikus aláírása,
 - az tájékoztatás iratkezelése, iktatása
 - hagyományos kapcsolattartási csatorna alkalmazása esetén a tájékoztatás expedíálásra történő átadása,
 - elektronikus kapcsolattartási csatorna alkalmazása esetén pedig a tájékoztatás automatikus kézbesítése
 - **Iratbetekintés biztosítása:** Az Ekszt. 24. § (1) bekezdése és a 225/2009. (X.14) Korm. rendelet 21. § és 22. § szerint az iratkezelési szoftver az adathozzáférési kérelem teljességének (fizetési kötelezettség teljesítésének) ellenőrzését és a megfelelő jogosságellenőrzést (pl. az iratbetekintést igénylő ügyfél központi rendszer azonosítója azonos-e az igényelt irathoz tartozó ügyfél központi rendszer azonosítójával) követően automatikusan teljesítheti az ügyfelek adathozzáférési kérelmét, melynek keretében a kérelemben megjelölt elektronikusan keletkezett vagy elektronikus másolatban rendelkezésre álló iratokat a központi rendszeren keresztül megküldheti a kérelmező ügyfélnek.

- **Elektronikus meghatalmazások lekérdezése:** A 224/2009. 8X.14) Korm. rendelet 34. §-nak megfelelően az iratkezelési szoftver biztosíthatja az elektronikus iratokban, illetve azok mellékleteként megadott jelsorozat alapján az elektronikus meghatalmazások központi rendszerből történő lekérdezését és a közigazgatási szerv iratkezelési szabályzatának megfelelően azt az irat mellékleteként, vagy külön iratként nyilvántartásba veheti és eltárolhatja.
- **Szakrendszerekkel együttműködve automatikus ügyintézés biztosítása:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver előre meghatározott szabályok és szabványos interfész tranzakciók alapján lehetőséget biztosíthat a közigazgatási szervezet ügyintézési szakrendszereivel együttműködve ügyek automatikus elintézésére. Az iratkezelési szoftver az automatikus ügyintézés támogatására például az alábbi funkciókat biztosíthatja:
 - Kapcsolódó szakrendszer értesítése szabványos interfészen az automatikusan elintézendő ügyet indító irat beiktatásáról (kérelemről)
 - Kapcsolódó szakrendszer részére az automatikusan elintézendő ügyindító irata automatikus lekérdezésének biztosítása
 - Kapcsolódó szakrendszer által átadott adatok alapján a megfelelő iratsablon kiválasztása, és az iratsablon automatikus feltöltése a szakrendszer által átadott, illetve az iratkezelési szoftverben nyilvántartott adatokkal.
 - A sablon alapján elkészített dokumentumhoz szükség esetén meghatározott dokumentumok / iratok automatikus csatolása.
 - Az előző pont szerint összeállított irat automatikus ellátása szerver aláírással
 - Az előállított irat iratkezelése és automatikus elektronikus kézbesítése, illetve hagyományos kapcsolattartás esetén átadása expedíálásra.

Az iratkezelési szoftver a fenti, szakrendszerekkel együttműködve biztosított automatikus ügyintézési szolgáltatásokra elsősorban az alábbi esetekben biztosíthatja:

 - Hatósági bizonyítványok automatikus kiállítása,
 - Bejelentések automatikus feldolgozása és visszaigazolása,
 - Társzervekkel való együttműködés keretében adatszolgáltatási kérelmek automatikus teljesítése,
 - Szakhatósági eljárások, szakhatósági nyilvántartásba vételek automatizálása.

- **Teljes elektronikus ügyiratok küldésének biztosítása:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver lehetőséget biztosíthat a felhasználók által kiválasztott, vagy az arra jogosult szervek által elektronikusan bekért elektronikus ügyiratok szabványos formában történő elküldésének automatikus előkészítésére, illetve elektronikus kézbesítésére (pl. fellebbezés és hatósági felülvizsgálat esetén)
- **Ügyforgalmi statisztikakészítés:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver biztosíthatja a 2004. évi CXL. törvény 164. § (3) bekezdése szerinti ügyforgalmi statisztikák előállítását, illetve a statisztikák elkészítéséhez szükséges adatok rögzítésének és nyilvántartásának a lehetőségét.

5.1.1.4.3 Lehetséges új funkcióktól várt előnyök

Az iratkezelési szoftver lehetséges ügyintézés támogató funkcióinak előző pontban bemutatottak szerinti megvalósításával a közigazgatási szervek az alábbi főbb előnyöket realizálhatják:

- **Hatékonyabb ügyintézés:** A közigazgatási szervek az ügyintézési feladataikat jobb minőségben, gyorsabban és alacsonyabb erőforrás-befektetéssel láthatják el.
- **Jogsabályi előírások hatékonyabb teljesítése:** A közigazgatási szervek a jogsabályi előírásoknak való megfeleléshez szükséges feladataik elvégzését részét automatizálni tudják, illetve jelentősen csökkenteni tudják azok erőforrásigényét.
- **Ellenőrizhető ügyintézés:** A közigazgatási szervek és az irányításukat, felügyeletüket ellátó szervek hatékonyabban tudják ellenőrizni a közfeladatok ellátását.

5.1.1.4.4 Lehetséges új funkciók megvalósításának jogszabályi előfeltételei

Az iratkezelési szoftver lehetséges ügyintézés támogató funkcióinak megvalósításához magas szinten az alábbi főbb jogszabályi, szabályozási előfeltételek biztosítása szükséges:

- **Ügyintézés támogató funkciók megújításához szükséges szoftverkövetelmények meghatározása:** Az iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelmények, valamint az iratkezelési szoftverek tanúsítási rendszerének módosítása az ügyintézés támogatási funkciók megvalósítása érdekében.
- **Iratkezelési szoftverekben kezelendő iratkezelési entitások metaadatainak szabványosítása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.

- **Elektronikus űrlapok és iratkísérő állományok szabványosítása jogi feltételeinek megteremtése:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.
- **Automatizált egyedi döntések szabályozása:** A Ket. előírásaival összhangban az érdemi ügyintézői közreműködést nem igénylő hatósági feladatok esetében az ezek automatizált, informatika rendszer általi végrehajthatóságához szükséges jogszabályi feltételek megteremtése.
- **Elektronikus meghatalmazások kezelésének felülvizsgálata:** A 224/2009, (X.14) Korm. rendeletben szabályozott elektronikus meghatalmazás kezelési szolgáltatás szabályozásának felülvizsgálata, mivel több szervezet álláspontja szerint a tervezett működési modell túl bonyolult.

5.1.1.4.5 Főbb igazgatási technikai, műszaki előfeltételek ismertetése:

Az iratkezelési szoftver ügyintézés támogató funkcióinak megvalósításához magas szinten az alábbi főbb igazgatási, technikai, műszaki előfeltételek megteremtése szükséges:

- **Elektronikus űrlapok tartalmának szabványosítása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Országosan egységes űrlapok bevezetése:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Elektronikus iratkísérő állományok szabványosítása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Iratkezelési szoftverek szabványos interfész követelményeinek kidolgozása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.
- **Szakrendszerek felkészítése az automatikus ügyintézési szolgáltatások támogatására:** A kidolgozandó interfész követelményeknek való megfeleltetés mellett az igazgatási szakrendszerekben az automatikus ügyintézés támogató szabványos szolgáltatások megvalósítása.
- **Elektronikus meghatalmazás szolgáltatás kifejlesztése:** Az esetlegesen módosított jogszabályi követelmények figyelembevételével az elektronikus meghatalmazás szolgáltatás kifejlesztése.

5.1.1.5. Kimenő irat iktatás támogatása

Jelen fejezet az iratkezelési szoftverek kimenő iratok iktatását támogató funkcióinak lehetséges továbbfejlesztési irányait, illetve a lehetséges új funkciók hátterét, előnyeit, valamint előfeltételeit foglalja össze.

5.1.1.5.1 Hátér bemutatása

Az iratkezelési szoftverek kimenő iratok iktatását támogató funkciói lehetséges továbbfejlesztési irányainak meghatározásához a felvázolt célokon és jövőképen túl az alábbi körülményeket célszerű figyelembe venni:

- **Iktatáshoz szükséges adatok rendelkezésre állása:** A már megnyitott ügyiratokba tartozó, előzmény iratokkal rendelkező új kimenő iratok iktatásához szükséges iktatási adatok legalább részben az iratkezelési szoftverben már rendelkezésre állnak, ezért az iktatáshoz kapcsolódó adatrögzítési feladatok az iratkezelési szoftver megfelelő implementációjával minimalizálhatóak, illetve esetenként automatizálhatóak.
- **Sablonkezelés biztosítása:** Amennyiben az iratkezelési szoftver az előzőkben ismertetett, lehetséges funkcióknak megfelelően biztosítja elektronikus sablonok alkalmazását, az iratkezelő rendszerbe rögzített adatokkal a dokumentumsablonok mezői automatikusan kitölthetőek, ezáltal a dokumentum, illetve az iratkészítés ideje rövidíthető.
- **Automatikus iktatás lehetősége:** A 335/2005 (XII.29) Korm. rendelet részben már megteremtette az automatikus iktatás lehetőségét, igaz ezt a kormányrendelet csak meghatározott feltételeknek megfelelő, elektronikusan küldött iratok esetében teszi lehetővé.

5.1.1.5.2 Lehetséges továbbfejlesztési irányok

Az előző alfejezetben bemutatott hátér információk figyelembevételével, az ügyfelekkel és a más közigazgatási szervekkel való kapcsolattartás és a belső ügyintézés elektronizálása, illetve részleges automatizálása érdekében az iratkezelési szoftverek kimenő iratok iktatását támogató funkcióit a kormányzati közigazgatás fejlesztési elképzelések függvényében az alábbi funkciókkal lehet célszerű kiegészíteni:

- **Iktatási adatok automatikus előrögzítése:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver biztosíthatja a már létező ügyiratba tartozó új kimenő irat iktatása során az iratkezelési szoftverben már eltárolt ügyirat, illetve előzmény irat adatok alapján a kimenő irat iktatásához szükséges adatok automatikus előrögzítését.

- **Automatikus iktatás az előzmény irat, illetve az ügyirat adatai alapján:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver előre rögzített beállítások (pl. meghatározott eljárási cselekmények (hiánypótlás), ügytípusok) alapján lehetőséget biztosíthat felhasználói kérésre kimenő iratok, válasziratok automatikus iktatására
- **Automatikus iktatás szakrendszer által átadott adatok alapján:** A funkció keretében az iratkezelési szoftvernek lehetőséget biztosíthat a szakrendszerek által szabványos interfészen keresztül átadott adatok alapján új kimenő irat iktatására, és szükség szerint új ügyirat megnyitására.
- **Irat tervezet összeállítása:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver előre rögzített beállítások alapján a kimenő iratok iktatásával egyidejűleg lehetőséget biztosíthat a megfelelő dokumentumsablon kiválasztásával és annak iratkezelési szoftverben tárolt vagy szakrendszer által átadott adatokkal történő automatikus feltöltésével a kimenő iratok tervezetének automatikus elkészítésére.
- **Körlevelek automatikus iktatása:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver a körlevélkészítéshez biztosított, szabványos formátumú adatok alapján biztosíthatja a körlevél készítés során előállított dokumentumok előzetes beállítások szerinti automatikus iktatását.

5.1.1.5.3 *Lehetséges új funkcióktól várt előnyök*

Az iratkezelési szoftver kimenő iratok iktatását támogató funkcióinak előző pontban bemutatott lehetséges új funkciókkal való kiterjesztésével a közigazgatási szervek az alábbi főbb előnyöket realizálhatják:

- **Iratkészítés egyszerűsítése:** A közigazgatási szervek az iktatási adatok előrögzítésével, valamint az irattervezet sablonok alapján történő automatikus elkészítésével jelentősen csökkenthetik a kimenő iratok elkészítésének és az iratkezelésének az idő és erőforrásigényét, így az iratok kezelése felgyorsul és több idő és erőforrás áll rendelkezésre az érdemi ügyintézésre.
- **Iratok automatizált iktatása:** A közigazgatási szervek azon kimenő iratok iktatását, amelyekhez kapcsolódóan az iratok iktatásához szükséges adatok elektronikusan és automatikusan feldolgozható formában rendelkezésre állnak, a kivételkezeléstől eltekintve automatizálhatják, ami következtében csökken az iratkezelési feladatok erőforrásigénye, illetve az iratkezelésre fordított idő, és így több idő áll rendelkezésre az érdemi ügyintézésre.

5.1.1.5.4 *Lehetséges új funkciók megvalósításának jogszabályi előfeltételei*

Az iratkezelési szoftver kimenő iratok iktatását támogató funkcióinak előzőekben bemutatott lehetséges új funkciókkal való kiterjesztéséhez magas szinten az alábbi főbb jogszabályi, szabályozási előfeltételek biztosítása szükséges:

- **Az automatikus iktatás szabályainak módosítása:** A 335/2005. (XII.27) Korm. rendelet 46. §-ban rögzített, automatikus iktatásra vonatkozó korlátozó előírások felülvizsgálata, és ezáltal annak biztosítása, hogy ne csak a jelenleg hatályos kormányrendeletben meghatározott feltételeknek megfelelő elektronikusan érkező iratok esetében legyen lehetőség automatikus iktatásra.
- **Iktatási funkciók megújításához szükséges iratkezelési és szoftverkövetelmények meghatározása:** Az iratkezelésre általánosan érvényes eljárási szabályok, az iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelmények, valamint az iratkezelési szoftverek tanúsítási rendszerének módosítása a kimenő irat iktatási funkciók megújítása érdekében.
- **Iratkezelési szoftverekben kezelendő iratkezelési entitások metaadatainak szabványosítása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.

5.1.1.5.5 *Lehetséges új funkciók főbb igazgatási, technikai és műszaki előfeltételei*

Az iratkezelési szoftver kimenő iratok iktatását támogató funkcióinak előzőekben bemutatott lehetséges új funkciókkal való kiterjesztéséhez magas szinten az alábbi főbb igazgatási, technikai, műszaki előfeltételek megteremtése szükséges:

- **Iratkezelési szoftverek szabványos interfész követelményeinek kidolgozása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.

5.1.1.6. **Kiadmányozás támogatás**

Jelen fejezet az iratkezelési szoftverek kiadmányozást támogató funkcióinak lehetséges továbbfejlesztési irányait, illetve a lehetséges új funkciók hátterét, előnyeit, valamint előfeltételeit foglalja össze.

5.1.1.6.1 Hátér bemutatása

Az iratkezelési szoftverek kiadmányozást támogató funkciói lehetséges továbbfejlesztési irányainak meghatározásához a felvázolt célokon és jövőképen túl az alábbi körülményeket célszerű figyelembe venni:

- **Elektronikus aláírások közigazgatáson belüli alkalmazásának szabályozása:** az elektronikus aláírás közigazgatási használatához kapcsolódó követelményekről és az elektronikus kapcsolattartás egyes szabályairól szóló 78/2010. (III. 25.) Korm. rendelet szabályozza az elektronikus aláírások kiadmányozásra való felhasználásának feltételeit.
- **Kimenő iratok elektronikus előállítás:** A közigazgatási szervek ügyintézése során a kimenő iratokat képező dokumentumok előállítása már jelenleg is elektronikus formában történik.

5.1.1.6.2 Lehetséges továbbfejlesztési irányok

Az előző alfejezetben bemutatott háttér információk figyelembevételével, az ügyfelekkel és a más közigazgatási szervekkel való kapcsolattartás és a belső ügyintézés elektronizálása, illetve részleges automatizálása érdekében az iratkezelési szoftverek kiadmányozást támogató funkcióit a kormányzati közigazgatás fejlesztési elképzelések függvényében az alábbi funkciókkal lehet célszerű kiegészíteni:

- **Elektronikus aláírás:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver lehetőséget biztosíthat az elektronikus dokumentumokból álló iratok szabványos elektronikus aláírással történő ellátására.
- **Tömeges elektronikus aláírás:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver lehetőséget biztosíthat a körlevél készítés során tömegesen előállított iratok egy lépésben történő szabványos elektronikus aláírással való ellátására (a PIN kód egyenkénti manuális rögzítése nélkül).
- **Több aláíró egymást követő elektronikus aláírása:** Az iratkezelési szoftver lehetőséget biztosíthat arra, hogy az elektronikus iratokat, egymást követően szükség esetén több aláíró is szabványos elektronikus aláírással lássa el.
- **Iratok szerver aláírással, illetve időbélyegzővel történő ellátása:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver az automatikusan intézett ügyek, eljárási cselekmények ügyintézése során előállított elektronikus iratok esetében biztosíthatja az iratok automatikus szerver aláírással, vagy időbélyegzővel történő ellátását.

5.1.1.6.3 Lehetséges új funkcióktól várt előnyök

Az iratkezelési szoftverkiadmányozást támogató funkcióinak előző pontban bemutatott lehetséges új funkciókkal való kiterjesztésével a közigazgatási szervek az alábbi főbb előnyöket realizálhatják:

- **Papírintes kiadmányozás:** A közigazgatási szervek kiadmányozásra jogosult munkatársai az elektronikus formában rendelkezésre álló kimenő iratokat elektronikusan kiadmányozhatják, ami következtében csökken a vezetők és az iratkezelők adminisztratív feladatainak erőforrásigénye, illetve az adminisztrációra és az iratok fizikai mozgására fordított idő, és ezáltal több idő áll rendelkezésre az érdemi ügyintézésre. Az iratok elektronikus kiadmányozásával csökkenhet a papírfelhasználás, mivel például az irattervezeteket a kiadmányozónak elegendő elektronikusan átadni véleményezésre, és nem kell azokat nyomtatni.
- **Automatikus kiadmányozás:** A közigazgatás szerveknél az egyes ügytípusok ügyintézésének automatizálásával szintén csökkenthető a vezetők, ügyintézők és az iratkezelők adminisztratív feladatainak erőforrásigénye, illetve az adminisztrációra és iratok fizikai mozgására fordított idő.

5.1.1.6.4 Lehetséges új funkciók megvalósításának jogszabályi előfeltételei

Az iratkezelési szoftverkiadmányozást támogató funkcióinak előző pontban bemutatott lehetséges új funkciókkal való kiterjesztéséhez magas szinten az alábbi főbb jogszabályi, szabályozási előfeltételek biztosítása szükséges:

- **Kiadmányozási funkciók megújításához szükséges szoftverkövetelmények meghatározása:** Az iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelmények, valamint az iratkezelési szoftverek tanúsítási rendszerének módosítása a kiadmányozási funkciók megújítása érdekében.
- **Iratkezelési szoftverekben kezelendő iratkezelési entitások metaadatainak szabványosítása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.
- **Elektronikus aláírások szabványosítása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.

5.1.1.6.5 Lehetséges új funkciók főbb igazgatási, technikai és műszaki előfeltételei

Az iratkezelési szoftverkiadományozást támogató funkcióinak előzőekben bemutatott lehetséges új funkciókkal való kiterjesztéséhez magas szinten az alábbi főbb igazgatási, technikai, műszaki előfeltételek megteremtése szükséges:

- **Elektronikus aláírások egységesítése és elterjesztése:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.

5.1.1.7. Expediálás és kézbesítéstámogatás

Jelen fejezet az iratkezelési szoftverek expediálást és kézbesítést támogató funkcióinak lehetséges továbbfejlesztési irányait, illetve a lehetséges új funkciók háttérét, előnyeit, valamint előfeltételeit foglalja össze.

5.1.1.7.1 Háttér bemutatása

Az iratkezelési szoftverek expediálást és kézbesítést támogató funkciói lehetséges továbbfejlesztési irányainak meghatározásához a felvázolt célokon és jövőképen túl az alábbi körülményeket célszerű figyelembe venni:

- **Kimenő iratok elektronikus előállítás:** A közigazgatási szerveknél a kimenő iratokat képező dokumentumok előállítása már jelenleg is elektronikus formában történik, illetve az elektronikus aláírások használatának elterjesztésével az aláírt kimenő iratok nagy része is elektronikusan állhat rendelkezésre.
- **Kapcsolattartási forma ügyfél általi megválasztása:** A Kormány a fővárosi és megyei kormányhivatalok felállításával, valamint területi államigazgatási szervek integrációjával összefüggő törvénymódosításokról szóló, Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium által előterjesztetni javasolt törvényjavaslatban a 2004. évi CXL. törvény 8. §-át az alábbiak szerint kívánja módosítani:

Az eljárás megindítására irányuló kérelmet benyújtó ügyfél és az eljárás egyéb résztvevője – e törvény keretei között – az egyes kapcsolattartási formák közül szabadon választhat.

A fenti tervezett rendelkezés alapján a kérelemre induló eljárásban a közigazgatási szervnek az ügyfél által meghatározott formában kell tartania az ügyféllel a kapcsolatot.

5.1.1.7.2 Lehetséges továbbfejlesztési irányok

Az előző alfejezetben bemutatott háttér információk figyelembevételével, az ügyfelekkel és a más közigazgatási szervekkel való kapcsolattartás és a belső ügyintézés elektronizálása, illetve részleges automatizálása érdekében az iratkezelési szoftverek expediálást és kiadományozást támogató funkcióit a kormányzati közigazgatás fejlesztési elképzelések függvényében az alábbi funkciókkal lehet célszerű kiegészíteni:

- **Elektronikus irat példányokról hiteles papír alapú másolatok készítésének támogatása:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver (a külön jogszabályban meghatározandó szabályozásnak megfelelően) biztosíthatja az elektronikus (elektronikusan aláírt) iratpéldányokról hiteles papír alapú másolati példány készítését, azaz a korábban hatályos szabályozási konstrukció alkalmazása esetén az elektronikus iratot alkotó dokumentumok kinyomtatását és záradékkal történő ellátását. A funkció keretében az iratkezelési szoftver a hiteles másolat készítési funkciót nem csak egyedi iratok esetében, hanem több irat kiválasztása esetén tömegesen is biztosíthatja.
- **Elektronikus iratpéldányok központi rendszeren keresztüli kézbesítésének támogatása:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver a Hivatali Kapu kapcsolódás mindenkor műszaki specifikációjának megfelelően biztosíthatja a központi elektronikus szolgáltató rendszeren keresztül kívánt elektronikus iratok kézbesítésre előkészítését, az iratok központi rendszernek történő átadását, valamint a központi rendszer által átadott adatok nyilvántartásba vételét. A funkció keretében az iratkezelési szoftver az alábbi feladatok végrehajtását támogathatja:
 - **Referenciaérték nélküli azonosítás:** Amennyiben az iratkezelési szoftverben nem áll rendelkezésre az irat példány címzettjének központi rendszeren keresztüli kézbesítéshez szükséges azonosítója, címe (kapcsolati kód, KRID, cégkapu cím), az iratkezelési szoftver a szoftver által nyilvántartott azonosító adatok, illetve a felhasználó által megadott további információk alapján biztosíthatja az iratpéldány címzettje központi rendszerbeli azonosítójának, illetve címének központi rendszerből történő lekérdezését.
 - Természetes személy esetén a személy természetes személyazonosító adatainak megadása alapján az iratkezelési szoftver automatikusan lekérdezheti a központi rendszerből a természetes személy kapcsolati kódját.
 - Hivatali kapuval, vagy cégkapuval rendelkező jogalanyok esetében az iratkezelési szoftver lehetőséget biztosíthat a hivatal kapuval rendelkező szervezetekről a kormányzati portál ügyintézési

szekciójában közzétett adatokban való keresésre, illetve a közzétett adatok alapján a címzett jogalany központi rendszer címének automatikus lekérdezésére (a 224/2009. (X.14) Korm. rendelet 25. § szerint).

- **Hivatali kapuval rendelkező szervnek küldött iratpéldányok iratkísérő állományának összeállítása:** Az iratkezelési szoftver a hivatali kapuval rendelkező szervnek kiküldeni kívánt iratpéldányokhoz automatikusan előállíthatja az iratpéldány szabványos iratkísérő állományát, amely mindazon adatokat tartalmazza, amelyek a címzett szerv iratkezelési feladatainak lehetőség szerinti automatizálásához szükségesek.
- **Publikus kulcs lekérdezés:** Az iratkezelési szoftver a kézbesíteni kívánt iratpéldány címzettje esetleges vonatkozó rendelkezésének figyelembevételével biztosíthatja a címzett publikus kulcsának központi rendszer kulcstárából történő automatikus lekérdezését.
- **Iratpéldány titkosítása:** Az iratkezelési szoftver az iratpéldány címzettjének központi rendszer kulcstárából lekérdezett publikus kulcsával (és beállítás függően a közigazgatási szerv saját publikus kulcsával is) automatikusan elvégezheti a kiküldendő iratpéldány titkosítását.
- **Iratpéldány feltöltése:** Az iratkezelési szoftver biztosíthatja a kézbesítendő (szükség szerint titkosított) iratpéldány központi rendszerbe történő feltöltését és ezáltal központi rendszeren keresztüli kézbesítését.
- **Érkeztetési szám és időbélyeg átvétele és eltárolása:** Az iratkezelési szoftver az iratpéldány kézbesítésre történő átadását követően biztosíthatja az iratpéldány központi rendszer által generált érkeztetési számának és időbélyegzőjének központi rendszerből való átvételét és iratpéldányhoz rendelt eltárolását.
- **Elektronikus tértivevény átvétele és eltárolása:** Az iratkezelési szoftver az iratpéldány kézbesítését követően biztosíthatja az iratpéldány kézbesítéséről a központi rendszer által kiállított elektronikus tértivevény központi rendszerből való átvételét és iratpéldányhoz rendelt eltárolását.
- **Elektronikus iratpéldányok e-mailen történő kézbesítés támogatása:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver biztosíthatja az e-mail-en elküldeni kívánt elektronikus iratpéldányok expedálásának, kézbesítésre történő előkészítésének, valamint a kézbesítésről érkezett visszaigazolások kezelésének támogatását, adminisztrációját.
- **Elektronikus iratok faxok történő kézbesítésének támogatása:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver biztosíthatja a faxon elküldeni kívánt elektronikus iratpéldányok expedálásának (elektronikusan aláírt dokumentumról hiteles fax másolat készítés), kézbesítésre történő előkészítésének, faxolásának, valamint a kézbesítésről érkezett visszaigazolások kezelésének támogatását, adminisztrációját.
- **Papír alapú iratpéldányok (hiteles másolatok) expedálásának és kézbesítésének támogatása:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver biztosíthatja a papír alapú iratpéldányok expedálását, kézbesítési forma függő kézbesítésre történő előkészítését (pl. postai feladókönyv elkészítését), valamint a kézbesítés eredményének adminisztrációját, bizonylatolását. Tértivevény nyomtatási funkció biztosítása a postázási adatok felhasználásával.
- **Kézbesítési információk átadása szakrendszernek:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver az előzetes beállítások alapján biztosíthatja az iratok átvételéről szóló információk szakrendszerek felé történő szabványos interfészen keresztüli átadását.

5.1.1.7.3 Lehetséges új funkcióktól várt előnyök

Az iratkezelési szoftver expedálást és kézbesítést támogató funkcióinak előző pontban bemutatott lehetséges új funkciókkal való kiterjesztésével a közigazgatási szervek az alábbi főbb előnyöket realizálhatják:

- **Automatizált elektronikus kézbesítés:** A közigazgatási szervek az iratok várhatóan növekvő hányadának automatizált elektronikus kézbesítésével jelentősen csökkenthetik az iratok expedálására fordított időt és erőforrás-mennyiséget, emellett a szervek számottevő költségmegtakarítást érhetnek el a papír, nyomtatási, boríték és postázási költségek terén.
- **Gyorsabb hagyományos expedálás:** A közigazgatási szervek a hagyományos expedálási és kézbesítési feladatok megfelelő informatikai támogatásával tovább csökkenthetik e feladatok erőforrásigényét.
- **Kézbesítés nyomon követése:** A közigazgatási szervek a kézbesített iratpéldányok átvételét, illetve az ehhez fűződő jogkövetkezményeket pontosabban nyomon követhetik.

5.1.1.7.4 Lehetséges új funkciók megvalósításának jogszabályi előfeltételei

Az iratkezelési szoftver expedálást és kézbesítést támogató funkcióinak előző pontban bemutatott lehetséges új funkciókkal való kiterjesztéséhez magas szinten az alábbi főbb jogszabályi, szabályozási előfeltételek biztosítása szükséges:

- **Expediálást és kézbesítést támogató funkciók megújításához szükséges szoftverkövetelmények meghatározása:** Az iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelmények, valamint az iratkezelési szoftverek tanúsítási rendszerének módosítása az expediálást és kézbesítést támogató funkciók megújítása érdekében.
- **Iratkezelési szoftverekben kezelendő iratkezelési entitások metaadatainak szabványosítása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.
- **Elektronikus űrlapok és iratkísérő állományok szabványosítása jogi feltételeinek megteremtése:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.
- **Hivatalkapu interfész követelményeinek megújítása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.
- **Elektronikus iratokról papír alapú másolat készítés szabályozása:** Arra az esetre, amikor a közigazgatási szerv az iratokat elektronikusan állította elő és a kiadmányozás is elektronikusan történt meg, de az ügyfelekkel, illetve más szervekkel a közigazgatási szerveknek papír alapú hagyományos kapcsolattartási csatornán kell kapcsolatot tartania, az elektronikus iratokról papír alapú másolatok készítése jogszabályi háttérnek kidolgozása.

5.1.1.7.5 Lehetséges új funkciók főbb igazgatási, technikai és műszaki előfeltételei

Az iratkezelési szoftver expediálást és kézbesítést támogató funkcióinak előzőekben bemutatott lehetséges új funkciókkal való kiterjesztéséhez magas szinten az alábbi főbb igazgatási, technikai, műszaki előfeltételek megteremtése szükséges:

- **Cégkapu és egyéb jelenleg hiányzó központi rendszer elemek kifejlesztése:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.
- **Elektronikus űrlapok tartalmának szabványosítása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.
- **Országosan egységes űrlapok bevezetése:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.
- **Elektronikus iratkísérő állományok szabványosítása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.
- **Iratkezelési szoftverek szabványos interfész követelményeinek kidolgozása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.

5.1.1.8. Felülvizsgálat, selejtezés, levéltári átadás támogatása

Jelen fejezet az iratkezelési szoftverek felülvizsgálatot, selejtezést és levéltári átadást támogató funkcióinak lehetséges továbbfejlesztési irányait, illetve a lehetséges új funkciók háttérét, előnyeit, valamint előfeltételeit foglalja össze.

5.1.1.8.1 Háttér bemutatása

Az iratkezelési szoftverek felülvizsgálatot, selejtezést és levéltári átadást támogató funkciói lehetséges továbbfejlesztési irányainak meghatározásához a felvázolt célokon és jövőképen túl az alábbi körülményeket célszerű figyelembe venni:

- **Elektronikus levéltár kialakítása:** A 2009. évi LX. törvény 26. § (2) bekezdése szerint a központi rendszer keretei között működik az elektronikus levéltári szolgáltatás, mint a közlevéltárak elektronikus levéltári anyagának hosszú távú megőrzését lehetővé tevő tárolóhely szolgáltatás, amely biztosítja az illetékes levéltárak hatáskörében lévő elektronikus levéltári szolgáltató rendszerek működtetésének műszaki-informatikai feltételeit, ennek részeként a megőrzött iratok hozzáférhetőségét.

5.1.1.8.2 Lehetséges továbbfejlesztési irányok

Az előző alfejezetben bemutatott háttér információk figyelembevételével, az ügyfelekkel és a más közigazgatási szervekkel való kapcsolattartás és a belső ügyintézés elektronizálása, illetve részleges automatizálása érdekében az iratkezelési szoftverek felülvizsgálatot, selejtezést és levéltári átadást támogató funkcióit a kormányzati közigazgatás fejlesztési elképzelések függvényében az alábbi funkcióval lehet célszerű kiegészíteni:

- **Elektronikus levéltári átadás:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver biztosíthatja a levéltárba tartós megőrzésre átadandó (elektronikus és papír alapú) iratanyag és a levéltár által igényelt leíró adataik meghatározott specifikáció szerinti automatikus levéltári átadásra történő előkészítését, valamint az átadásra előkészített iratanyag és adataik szabványos interfészen keresztül, elektronikus levéltárnak történő átadását.

5.1.1.8.3 *Lehetséges új funkcióktól várt előnyök*

Az iratkezelési szoftver felülvizsgálatot, selejtezést és levéltári átadást támogató funkcióinak előző pontban bemutatott lehetséges új funkciókkal való kiterjesztésével a közigazgatási szervek az alábbi főbb előnyöket realizálhatják:

- **Egyszerűbb iratanyag felülvizsgálat és levéltári átadás:** A közigazgatási szerveknek és a levéltáraknak az iratkezelési szoftver levéltári átadást automatizáló funkciói által kevesebb erőforrást kell fordítaniuk az iratanyag felülvizsgálatára és azok levéltárba történő átadására.

5.1.1.8.4 *Jogszabályi előfeltételek áttekintő ismertetése*

5.1.1.8.5 *Lehetséges új funkciók megvalósításának jogszabályi előfeltételei*

Az iratkezelési szoftver felülvizsgálatot, selejtezést és levéltári átadást támogató funkcióinak előző pontban bemutatott lehetséges új funkciókkal való kiterjesztéséhez magas szinten az alábbi főbb jogszabályi, szabályozási előfeltételek biztosítása szükséges:

- **Felülvizsgálatot, selejtezést és levéltári átadást támogató funkciók megújításához szükséges szoftverkövetelmények meghatározása:** Az iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelmények, valamint az iratkezelési szoftverek tanúsítási rendszerének módosítása a felülvizsgálatot, selejtezést és levéltári átadást támogató funkciók megújítása érdekében.
- **Iratkezelési szoftverekben kezelendő iratkezelési entitások metaadatainak szabványosítása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.
- **Elektronikus levéltár szabályozása:** Az elektronikus levéltár működése, szolgáltatásai, illetve a tartós megőrzésre átadandó iratanyag és adataik elektronikus levéltárba történő átadása jogszabályi kereteinek kidolgozása. Ehhez elengedhetetlen, hogy ismert legyen, milyen meta-adatokkal készül el a SÍP (Submission Information Package) azaz a levéltárnak benyújtandó e-irat, milyen formátumban kerülhet át a levéltárba pl. PDF/A, és hogyan kell hosszú távon megőrizni az e-aláírást a levéltárban, kell-e egyáltalán stb.).Ez utóbbi feladatot azonban az e-Levéltár projektnek kell meghatároznia.

5.1.1.8.6 *Lehetséges új funkciók főbb igazgatási, technikai és műszaki előfeltételei*

Az iratkezelési szoftver felülvizsgálatot, selejtezést és levéltári átadást támogató funkcióinak előzőekben bemutatott lehetséges új funkciókkal való kiterjesztéséhez magas szinten az alábbi főbb igazgatási, technikai, műszaki előfeltételek megteremtése szükséges:

- **Elektronikus levéltári rendszerek és levéltári átadás szabványos interfészeinek kidolgozása:** Az iratkezelési szoftverek elektronikus levéltárral történő integrált együttműködésének biztosítása érdekében az elektronikus levéltári rendszerek kifejlesztése és a levéltári rendszerek iratanyag átvételét támogató funkciói szigorú specifikációknak megfelelő kidolgozása.

5.1.1.9. **Törzsadatkezelési funkciók kiterjesztése**

Jelen fejezet az iratkezelési szoftverek törzsadatkezelési funkcióinak lehetséges továbbfejlesztési irányait, illetve a lehetséges új funkciók háttérét, előnyeit, valamint előfeltételeit foglalja össze.

5.1.1.9.1 *Háttér bemutatása*

Az iratkezelési szoftverek törzsadatkezelési funkciói lehetséges továbbfejlesztési irányainak meghatározásához a felvázolt célokon és jövőképen túl az iratkezelés automatizálását is célszerű figyelembe venni, ami azt jelenti, hogy az iratkezelési szoftverek alkalmazásával automatizálható iratkezelési lépések tényleges automatizálásához az iratkezelési szoftverben előre beállíthatónak kell lennie az iratkezelési feladatok végrehajtási szabályainak.

5.1.1.9.2 *Lehetséges továbbfejlesztési irányok*

Az előző alfejezetben bemutatott háttér információk figyelembevételével, az ügyfelekkel és a más közigazgatási szervekkel való kapcsolattartás és a belső ügyintézés elektronizálása, illetve részleges automatizálása érdekében az iratkezelési szoftverek törzsadatkezelési funkcióit a kormányzati közigazgatás fejlesztési elképzelések függvényében az alábbi funkciókkal lehet, célszerű kiegészíteni:

- **Irártári tételek és egyéb besorolási rendszerek és kapcsolataik kezelése:** A törzsadatkezelés részeként az iratkezelési szoftver biztosíthatja az iratrtári tételek és egyéb besorolási sémák kezelését, valamint az iratrtári tételek és ügýtípusok összerendelését.
- **Iktatókönyvek kapcsolataik kezelése:** A törzsadatkezelés részeként az iratkezelési szoftver biztosíthatja az iktatókönyvek és az ügýtípusok, szervezeti egységek, valamint hivatali kapuk összerendelését.
- **Irártárak és kapcsolataik kezelése:** A törzsadatkezelés részeként az iratkezelési szoftver biztosíthatja az iratrtárak és az iratrtárba elhelyezhető iratokkal rendelkező ügýtípusok és szervezeti egységek összerendelését.
- **Ügýtípusok és kapcsolataik kezelése:** A törzsadatkezelés részeként az iratkezelési szoftver biztosíthatja az ügýtípusok (ügýfajták) nyilvántartását, és az ügýtípusok szervezeti egységekkel, felhasználókkal, iratrtárakkal, iktatókönyvekkel, iratrtári tételekkel, űrlapokkal, sablonokkal, titkosító kulcsokkal való összerendelését.
- **Űrlapok és kapcsolataik kezelése:** A törzsadatkezelés részeként az iratkezelési szoftver biztosíthatja a közigazgatási szerv által alkalmazott űrlapok nyilvántartását, az űrlapok egyes iratkezelés szempontjából releváns mezői azonosítójának az iratkezelési entitások metaadatai azonosítójával való összekapcsolását, valamint a konkrét ügýtípushoz kapcsolható, nem általános űrlapok és az ügýtípusok összerendelését.
- **Sablonok és kapcsolataik kezelése:** A törzsadatkezelés részeként az iratkezelési szoftver biztosíthatja a közigazgatási szerv által alkalmazott dokumentum sablonok nyilvántartását, a sablonok automatikusan kitölthető releváns mezői azonosítójának az iratkezelési entitások metaadatai azonosítójával való összekapcsolását, valamint a konkrét ügýtípushoz kapcsolható, nem általános sablonok és az ügýtípusok összerendelését.
- **Szervezeti egységek:** A törzsadatkezelés részeként az iratkezelési szoftver biztosíthatja a közigazgatási szerv szervezeti egységeinek nyilvántartását és a szervezeti egységek, felhasználók, ügýtípusok, valamint titkosító kulcsok összerendelését (A szervezeti egységek alkalmazása két szervezet között az iktatás automatizálását segíti elő, abban az esetben, ha ismert az, hogy a címzett az adott szervezet melyik területén, fősztályán, osztályán, ill. csoportjában dolgozik.).
- **Felhasználók és kapcsolataik kezelése:** A törzsadatkezelés részeként az iratkezelési szoftver biztosíthatja a felhasználók ügýtípusokkal és szervezeti egységekkel összerendelését.
- **Titkosító kulcsok és jelszavak kezelése:** A törzsadatkezelés részeként az iratkezelési szoftver biztosíthatja a közigazgatási szervek titkosító kulcsainak és jelszavainak nyilvántartását és a titkosító kulcsok ügýtípusokkal, szervezeti egységekkel, hivatali kapukkal összerendelését.
- **Hivatali kapuk nyilvántartása és kapcsolataik kezelése:** A törzsadatkezelés részeként az iratkezelési szoftver biztosíthatja a közigazgatási szerv hivatali kapuinak és azok adatainak nyilvántartását, valamint a hivatali kapuk titkosító kulcsokkal, szervezeti egységekkel összerendelését.
- **Kapcsolódó szakrendszerek nyilvántartása és kapcsolataik kezelése:** A törzsadatkezelés részeként az iratkezelési szoftver biztosíthatja az iratkezelési szoftverhez kapcsolódó szakrendszerek nyilvántartását és a szakrendszerek ügýtípusokkal, szükség szerint űrlapokkal és sablonokkal való összerendelését.
- **Elektronikus levéltár adatok kezelése:** A törzsadatkezelés részeként az iratkezelési szoftver biztosíthatja az elektronikus levéltári átdáshoz szükséges adatok nyilvántartását.
- **Irat megtekintést biztosító programok és adataik nyilvántartása:** A törzsadatkezelés részeként az iratkezelési szoftver biztosíthatja az egységes közigazgatási informatikai követelmény- és tudástárban közzétett formátumok kezelésére alkalmas szoftverek és azok felhasználói és telepítési információinak nyilvántartását.
- **Feldolgozási szabályok kezelése:** A törzsadatkezelés részeként az iratkezelési szoftver a nyilvántartott törzsadatok és kapcsolataik alapján lehetőséget biztosíthat az iratkezelési lépések és egyes ügyek, eljárásai cselekmények automatizálásához szükséges feldolgozási szabályok beállítására.
- **Törzsadatkezelés felhasználóbarát felületen:** A törzsadatkezelés részeként az iratkezelési szoftver a törzsadatok és kapcsolataik, valamint az automatikus feldolgozási szabályok beállítására olyan felhasználóbarát felületet biztosíthat, amely nem igényel a lehetséges beállítások végrehajtásához fejlesztői közreműködését. Javasolt még a törzsadatok nyílt szabványokon alapuló interfészen keresztül lekérdezhetőségének biztosítása az iratkezelő rendszertől.

5.1.1.9.3 Lehetséges új funkcióktól várt előnyök

Az iratkezelési szoftver törzsadatkezelési funkciói előző pontban bemutatott lehetséges új funkciókkal való kiterjesztésével a közigazgatási szervek az alábbi főbb előnyöket realizálhatják:

- **Iratkezelési feladatok automatizálása:** A közigazgatási szervek a törzsadatkezelési funkciókban rögzített beállításokkal tudják automatizálni az iratkezelési, ügýintézési és eljárásai cselekmény végrehajtási feladataikat.

- **Alacsonyabb fejlesztő erőforrásigény:** A közigazgatási szerveknek a törzsadatkezelés felhasználóbarát kialakítása és az alkalmazás gazdák megfelelő felkészítése esetén az iratkezelési szoftverek jogszabálykövetésére, működtetésére, karbantartására kevesebb külső erőforrást kell igénybe venniük.

5.1.1.9.4 *Lehetséges új funkciók megvalósításának jogszabályi előfeltételei*

Az iratkezelési szoftver törzsadatkezelési funkcióinak előző pontban bemutatott lehetséges új funkciókkal való kiterjesztéséhez magas szinten az alábbi főbb jogszabályi, szabályozási előfeltételek biztosítása szükséges:

- **Törzsadatkezelési funkciók megújításához szükséges szoftverkövetelmények meghatározása:** Az iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelmények, valamint az iratkezelési szoftverek tanúsítási rendszerének módosítása a törzsadatkezelési funkciók megújítása érdekében.
- **Iratkezelési szoftverekben kezelendő iratkezelési entitások létrehozása, módosítása, lekérdezése. Tartalom és meta-adat módosítás egyaránt szükséges:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.
- **Elektronikus űrlapok és iratkísérő állományok szabványosítása jogi feltételeinek megteremtése:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Automatizált egyedi döntések szabályozása:** A Ket. előírásaival összhangban az érdemi ügyintézői közreműködést nem igénylő hatósági feladatok esetében az ezek automatizált, informatika rendszer általi végrehajthatóságához szükséges jogszabályi feltételek megteremtése.

5.1.1.9.5 *Lehetséges új funkciók főbb igazgatási, technikai és műszaki előfeltételei*

Az iratkezelési szoftver törzsadatkezelési funkcióinak előzőekben bemutatott lehetséges új funkciókkal való kiterjesztéséhez magas szinten az alábbi főbb igazgatási, technikai, műszaki előfeltételek megteremtése szükséges:

- **Elektronikus űrlapok tartalmának szabványosítása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.
- **Országosan egységes űrlapok bevezetése:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.
- **Elektronikus iratkísérő állományok szabványosítása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.
- **Iratkezelési szoftverek szabványos interfész követelményeinek kidolgozása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.
- **Szakrendszerek felkészítése az automatikus ügyintézési szolgáltatások támogatására:** A kidolgozandó interfész követelményeknek való megfeleltetés mellett az igazgatási szakrendszerekben az automatikus ügyintézés támogató szabványos szolgáltatások megvalósítása.

5.1.1.10. **Szabványos együttműködés más rendszerekkel**

Jelen fejezet az iratkezelési szoftverek más rendszerekkel való szabványos együttműködését biztosító lehetséges új funkcióit, illetve a lehetséges új funkciók hátterét, előnyeit, valamint előfeltételeit foglalja össze.

5.1.1.10.1 *Háttér bemutatása*

Az iratkezelési szoftverek más rendszerekkel való szabványos együttműködését biztosító, lehetséges funkcióinak meghatározásához a felvázolt célokon és jövőképen túl az alábbi körülményeket célszerű figyelembe venni:

- **Integrált alkalmazásportfolió alkalmazása:** A közigazgatási szervek szigetszerű alkalmazások bevezetése helyett integrált alkalmazásportfolióval kívánják támogatni a feladatvégzésüket. Az integrált alkalmazásportfolió megvalósításának egyik lényeges célja, hogy a közigazgatási szervek az informatikai rendszerekkel ne csak egyes részfolyamatok, hanem teljes igazgatási folyamatok lebonyolításának támogatását, illetve automatizálását tudják biztosítani.
- **Integrált alkalmazásportfolióban közös komponensek kialakítása:** Integrált alkalmazásportfolió kiépítése során célszerű a szigetszerű alkalmazásokban önállóan megvalósított támogató funkciók helyett egységes megoldást alkalmazni ezeknek a támogató funkcióknak az ellátására (pl. közös naplózási, jogosultságkezelési modul).
- **Interoperabilitás megvalósítása:** A közigazgatási szerveknek az informatikai alkalmazásaik szervezeten belüli és szervezeteken átívelő integrációját nem egyedi fejlesztésekkel és pont-pont interfészek kialakításával célszerű megvalósítaniuk, ennél jelentősen hatékonyabb és gazdaságosabb megoldás az informatikai rendszerek közötti kapcsolatok szabványosítása.

5.1.1.10.2 Lehetséges továbbfejlesztési irányok

Az előző alfejezetben bemutatott háttér információk figyelembevételével, az ügyfelekkel és a más közigazgatási szervezetekkel való kapcsolattartás és a belső ügyintézés elektronizálása, illetve részleges automatizálása érdekében az iratkezelési szoftverek más rendszerekkel való szabványos együttműködését biztosító funkcióit a kormányzati közigazgatás fejlesztési elképzelések függvényében az alábbiak szerint lehet célszerű kialakítani:

- **Iratkezelési entitások létrehozása, módosítása, lekérdezése:** Az iratkezelési szoftver szabványos interfészeket biztosíthat az alábbi iratkezelési entitások, illetve azok szabványos metaadatainak megfelelően naplózott, külső rendszer általi létrehozására, módosítására, illetve lekérdezésére és az iratkezelő rendszerben tárolt adatok közötti kereshetőség biztosítása:
 - Küldemények
 - Ügyiratok
 - Ügyirat darabok
 - Iratok
 - Dokumentumok
 - Dokumentum verziók
 - Irat példányok
- **Értesítés küldése beérkező iratról:** Az iratkezelési szoftver előzetesen beállítható szabályok alapján szabványos interfészen keresztül értesítheti az egyes kapcsolódó informatikai rendszereket meghatározott ügýtípusokban érkezett új iratok iktatásáról, ezzel triggerelve az automatikus ügyintézési feladatok szakrendszeren belüli ellátását
- **Dokumentumkészítés sablon alapján:** Az iratkezelési szoftver előzetesen beállítható szabályok alapján szabványos interfészen keresztül fogadhatja és automatikusan kiszolgálhatja a kapcsolódó informatikai rendszerek iratsablonok adatokkal történő kitöltésére, az így előállított dokumentum eltárolására, iktatására, aláírására, kézbesítésére, vagy azonosítójának informatikai rendszer részére történő átadására vonatkozó kéréseit.
- **Viszontazonosítás támogatása saját nyilvántartás alapján:** Az iratkezelési szoftver a kapcsolódó szakrendszerek nyilvántartása alapján, annak lekérdezésével is biztosíthat lehetőséget a beérkezett iratok beküldőjének viszontazonosítására
- **Külső rendszermodulok illeszthetősége:** Az iratkezelési szoftver lehetővé teheti, hogy az informatikai rendszerek olyan általános funkcióit, mint amilyen a felhasználó azonosítás, jogosultságkezelés, naplózás, szabványos interfészen keresztül a részére külső rendszerek is biztosíthatók.

5.1.1.10.3 Lehetséges új funkcióktól várt előnyök

Az iratkezelési szoftver más rendszerekkel való szabványos együttműködését biztosító funkcióinak előző pontban bemutatottak szerinti megvalósításával a közigazgatási szervek az alábbi főbb előnyöket realizálhatják:

- **Ügyintézők számára egyetlen rendszer használatának lehetővé tétele:** A közigazgatási szervek munkatársainak az ügyintézési feladataik ellátása során nem szükséges több informatikai rendszer használatát elsajátítaniuk, mivel a szakrendszerek megfelelő kialakításával az ügyintézéshez kapcsolódó iratkezelési feladatok ellátásához szükséges funkciók a használt szakrendszeren keresztül is meghívhatókká válnak.
- **Ügyintézés, illetve eljárási cselekmények végrehajtásának automatizálása:** A közigazgatási szervek az alkalmazásaik megfelelő integrációjával egyes ügýtípusok ügyintézését, illetve egyes eljárási cselekmények végrehajtását teljes körűen automatizálhatják, ami által csökken az ügyintézés idő és erőforrásigénye, és ezáltal a közigazgatási szerv több idő fordíthat az ügyintézők érdemi közreműködését igénylő ügyintézési feladatok ellátására, illetve az ügyfeleknek gyorsabb ügyintézését biztosíthat
- **Interfész fejlesztési és integrációs költségek csökkentése:** A közigazgatási szervek azáltal, hogy szabványos interfészspecifikációknak megfelelően kifejlesztett informatikai rendszereket alkalmaznak, jelentősen csökkenthetik a korábban az informatikai alkalmazások integrációjára fordított költségeiket.

5.1.1.10.4 Lehetséges új funkciók megvalósításának jogszabályi előfeltételei

Az iratkezelési szoftver más rendszerekkel való szabványos együttműködését biztosító funkcióinak megvalósításához magas szinten az alábbi főbb jogszabályi, szabályozási előfeltételek biztosítása szükséges:

- **Más rendszerekkel való szabványos együttműködését biztosító funkciók megújításához szükséges szoftverkövetelmények meghatározása:** Az iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelmények,

valamint az iratkezelési szoftverek tanúsítási rendszerének módosítása a más rendszerekkel való szabványos együttműködést biztosító funkciók megvalósítása érdekében.

- **Iratkezelési szoftverekben kezelendő iratkezelési entitások metaadatainak szabványosítása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Elektronikus űrlapok és iratkísérő állományok szabványosítása jogi feltételeinek megteremtése:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően

5.1.1.10.5 Lehetséges új funkciók főbb igazgatási, technikai és műszaki előfeltételei

Az iratkezelési szoftver más rendszerekkel való szabványos együttműködését biztosító funkcióinak megvalósításához magas szinten az alábbi főbb igazgatási, technikai, műszaki előfeltételek megteremtése szükséges:

- **Elektronikus űrlapok tartalmának szabványosítása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Országosan egységes űrlapok bevezetése:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Elektronikus iratkísérő állományok szabványosítása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően
- **Iratkezelési szoftverek szabványos interfész követelményeinek kidolgozása:** A 5.1.1.1 fejezetben leírtaknak megfelelően.
- **Szakrendszerek felkészítése az interfész követelmények teljesítésére és az automatikus ügyintézési szolgáltatások támogatására:** A kidolgozandó interfész követelményeknek való megfeleltetés mellett az igazgatási szakrendszerekben az automatikus ügyintézés támogató szabványos szolgáltatások megvalósítása.

5.1.2. Középtávon megvalósítható, lehetséges új funkciók

Jelen fejezet az 4.2.4 fejezetben ismertetett az e-közigazgatási szolgáltatási környezet várhatóan középtávon megvalósuló szolgáltatásaiból kiindulva ismerteti az elektronikus kapcsolattartás automatizálása, és az ügyintézés és iratkezelés elektronizálása illetve automatizálhatósága érdekében megvalósítható, lehetséges új iratkezelési szoftver funkciókat.

Az 4.2.4 fejezetben felvázolt, középtávú e-közigazgatási szolgáltatási környezet az alábbi alapfeltevésekből indult ki:

- **Interoperabilitási keretrendszer megvalósítása:** Középtávon a kormányzat kialakítja az interoperabilitási keretrendszert, illetve az ahhoz kapcsolódó központi front-end felületeket, valamint a közigazgatási informatikai rendszereket fokozatosan integrálja az interoperabilitási keretrendszerhez.
- **További elektronikus kapcsolattartási csatornák kiépítése:** Középtávon a kormányzat a jelenleg is alkalmazott, központi rendszeren keresztüli elektronikus kapcsolattartási csatorna mellett további elektronikus, például hang és videó hívás, illetve mobil eszköz alapú kapcsolattartási csatornákat épít ki.

Az e-közigazgatási szolgáltatási környezet fenti elemeinek megvalósítása a közigazgatási szervek és ügyfelek számára az alábbi főbb előnyökkel járna:

- **Azonnali online ügyintézés:** Az ügyfelek bizonyos egyszerű megítélésű ügyeket, eljárási cselekményeket egy központi, egységes ügyintézési felületről, távolról és elektronikusan, ügyintézői közreműködés nélkül elintézhethetnek, oly módon, hogy az ügy, vagy eljárási cselekmény kezdeményezésével gyakorlatilag egyidejűleg megkapják a hatóság választ is (pl. hatósági bizonyítványok kérése a nyilvántartott adatokról, iratokról hiteles másolatkérés, bejelentések megtétele).
- **Rövidebb ügyintézési idők:** A közigazgatási szervek az ügyfelekkel és egymással való kapcsolattartás során azonnal értesülnének a részükre küldött iratokról, üzenetekről, illetve az irányukba kezdeményezett tranzakciókról, és ezáltal azonnal feldolgozhatnák azokat. Az azonnali értesítés és feldolgozhatóság következtében csökkenne az ügyintézés időszükséglete.
- **Igazgatási folyamatok automatizálása:** Az azonnali értesítés és feldolgozhatóság következtében lehetővé válna a szervezeteken átívelő igazgatási folyamatok részét képező egyes eljárási cselekmények azonnali automatikus végrehajtása (pl. adatszolgáltatás iránti kérelmek teljesítése, szakhatósági feladatok ellátása).
- **Információtovábbítás helyett információ hozzáférés biztosítása:** Az azonnali értesítés és tranzakció feldolgozás által egyes szervek a náluk tárolt információkat arra jogosult más szervek számára közvetlenül hozzáférhetővé tehetik, amely által csökkenthető a szervek közötti információtovábbítások száma, illetve elkerülhető az információk szervek által duplikált tárolása.
- **További hatékony ügyintézési lehetőségek:** Az ügyfeleknek biztosított további megfelelő biztonsági szintű kapcsolattartási csatornák kialakításával az ügyfelek egyre nagyobb köre vonható be a korszerűbb, és a sze-

mélyes, illetve egyéb hagyományos kapcsolattartási csatornáknál kevesebb erőforrás-ráfordítást igénylő ügyintézési módok alkalmazásába.

Jelenleg még nem ismert, hogy a kormányzat az 4.2.4 fejezetben felvázolt, középtávon megvalósítani javasolt e-közigazgatási rendszer komponenseket meg kívánja-e, illetve mikor, milyen módon, milyen jogszabályi háttérrel és milyen szolgáltatásokra kiterjedően kívánja megvalósítani, ezért az e szolgáltatásokhoz kapcsolódóan kialakítható, lehetséges iratkezelési szoftver funkciók is csak magas szinten vázolhatóak fel.

A fentiekből fakadóan jelen fejezet csak az iratkezelési szoftverek középtávon megvalósítható, főbb funkcióinak, mint lehetséges továbbfejlesztési irányoknak a rövid összefoglalására tér ki, és az előző fejezettől eltérően nem foglalja össze az egyes funkciók háttérét, előnyeit, valamint jogszabályi, igazgatási, technikai és műszaki előfeltételeit.

Jelen fejezet az iratkezelés szoftverek lehetséges új funkcióit az előző fejezethez hasonlóan az iratkezelési szoftverek érintett főbb funkciócsoportjai szerinti bontásban ismerteti.

5.1.2.1. **Irat átvétel, bontás és érkeztetés támogatása**

Az 4.2.4 fejezetben ismertetett e-közigazgatási szolgáltatási környezet várhatóan középtávon megvalósuló szolgáltatásaiból kiindulva az iratkezelési szoftver irat átvételt, bontást és érkeztetést támogató funkciói középtávon az alábbi lehetséges új funkciókkal egészíthetők ki:

- **Elektronikus iratok interoperabilitási keretrendszerrel történő automatikus átvételének és feldolgozásának támogatása:** Az iratkezelési szoftver az interoperabilitási keretrendszer által kezdeményezett tranzakció alapján biztosíthatja a közigazgatási szervnek az interoperabilitási keretrendszeren keresztül küldött iratok automatikus átvételét és a központi rendszertől átvett iratokhoz hasonló módon történő automatikus érkeztetését és további feldolgozását.
- **Elektronikus iratok kézbesítéséről szóló üzenetek interoperabilitási keretrendszerrel történő automatikus átvételének támogatása:** Az iratkezelési szoftver biztosíthatja az interoperabilitási keretrendszeren keresztül a közigazgatási szervnek küldött iratok átvételéről szóló visszaigazolások automatikusan átvételét és feldolgozását.
- **Elektronikus iratok más elektronikus kapcsolattartási csatornákon keresztüli fogadása és érkeztetése:** Az iratkezelési szoftver biztosíthatja más elektronikus kapcsolattartási csatornákon keresztül érkező adatálmányok (pl. hang és videó felvételek) automatikus átvételét, érkeztetését és további feldolgozását.
- **Iratnak minősülő elektronikus állományok és kapcsolódó nem hiteles elektronikus dokumentumok egymáshoz rendelt kezelése:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver biztosíthatja, hogy a hang és videó felvételekhez rendelt az iratkezelési szoftverben eltárolhatóak legyen az ügyféllel folytatott interakció alapján kitöltött elektronikus űrlapok. Az iratkezelési szoftver a hang és videó felvételhez rendel elektronikusan kitöltött űrlapokban eltárolt adatok alapján automatikusan elvégezheti az irat érkeztetését és a további automatizálható iratkezelési lépéseket.

5.1.2.2. **Bejövő iratok iktatásának támogatása**

Az 4.2.4 fejezetben ismertetett e-közigazgatási szolgáltatási környezet várhatóan középtávon megvalósuló szolgáltatásaiból kiindulva az iratkezelési szoftver bejövő irat iktatását támogató funkciói középtávon az alábbi lehetséges új funkciókkal egészíthetők ki:

- **Manuális iktatási feladatok támogatása:** A küldeményeket hagyományos ügyintézési csatornákon benyújtó ügyfelek és közigazgatási szervek esetében a küldeményben megadott egyedi azonosítók alapján az iratkezelési szoftver az interoperabilitási keretrendszeren keresztül biztosíthatja az ügyfelek és közigazgatási szervek iktatáshoz szükséges adatainak közhiteles nyilvántartásokból történő lekérdezését és automatikus rögzítését.
- **Címek, illetve egyéb megadott adatok ellenőrzése:** Az iratkezelési szoftver az iktatás során az interoperabilitási keretrendszeren keresztül közhiteles nyilvántartásokból való lekérdezések segítségével ellenőrizheti az ügyfelek által az iratokban megadott, cím és egyéb adatok helyességét.

5.1.2.3. **Kimenő irat iktatás támogatása**

Az 4.2.4 fejezetben ismertetett e-közigazgatási szolgáltatási környezet várhatóan középtávon megvalósuló szolgáltatásaiból kiindulva az iratkezelési szoftver kimenő irat iktatását támogató funkciói középtávon az alábbi lehetséges új funkciókkal egészíthetők ki:

- **Kimenő iratok manuális iktatásának támogatása:** Az iratkezelési szoftver az interoperabilitási keretrendszeren keresztül közhiteles nyilvántartásokból lekérdezheti a címzett egyedi azonosítója alapján a címzett kézbesítési információit.
- **Kimenő iratok iktatási adatainak (kézbesítési információinak) ellenőrzése:** Az iratkezelési szoftver az interoperabilitási keretrendszeren keresztül közhiteles nyilvántartásokban ellenőrizheti az iratok címzettre vonatkozó adatainak megfelelőségét, és szükség szerint automatikusan javíthatja a hibásnak vélt adatokat.

5.1.2.4. Expediálás és a kézbesítés támogatása

Az 4.2.4 fejezetben ismertetett e-közigazgatási szolgáltatási környezet várhatóan középtávon megvalósuló szolgáltatásaiból kiindulva az iratkezelési szoftver expediálást és kézbesítést támogató funkciói középtávon az alábbi lehetséges új funkciókkal egészíthetők ki:

- **Elektronikus iratpéldányok interoperabilitási keretrendszeren keresztüli kézbesítésének támogatása:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver a vonatkozó műszaki specifikációjának megfelelően biztosíthatja az interoperabilitási keretrendszeren keresztül kézbesíteni kívánt elektronikus iratok kézbesítésre előkészítését, az iratok interoperabilitási keretrendszernek történő átadását, valamint az interoperabilitási keretrendszeren által a kézbesítésről átadott adatok nyilvántartásba vételét.
- **Sikertelen kézbesítés esetén központi rendszeren keresztül történő kézbesítés:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver az interoperabilitási keretrendszeren keresztül sikertelen kézbesítés esetén az iratpéldányokat automatikusan a központi rendszeren keresztül kézbesítheti, amely által az ügyintézési felelősség már a címzett szervezet oldalán jelentkezik.
- **Elektronikus iratpéldányok új ügyintézési csatornákon keresztüli kézbesítésének támogatása:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver a vonatkozó műszaki specifikációknak megfelelően biztosíthatja az iratpéldányok új ügyintézési csatornákon keresztüli kézbesítését.

5.1.2.5. Felülvizsgálat, selejtezés, levéltári átadás támogatása

Az 4.2.4 fejezetben ismertetett e-közigazgatási szolgáltatási környezet várhatóan középtávon megvalósuló szolgáltatásaiból kiindulva az iratkezelési szoftver felülvizsgálatot, selejtezést és levéltári átadást támogató funkciói középtávon az alábbi lehetséges új funkcióval egészíthető ki:

- **Elektronikus levéltári átadás interoperabilitási keretrendszeren keresztül:** A funkció keretében az iratkezelési szoftver biztosíthatja a levéltárba tartós megőrzésre átadandó (elektronikus és papír alapú) iratanyag és a levéltár által igényelt leíró adataik meghatározott specifikáció szerinti automatikus levéltári átadásra történő előkészítését, valamint az átadásra előkészített iratanyag és adataik interoperabilitási keretrendszeren keresztüli elektronikus levéltárnak történő átadását.

5.1.2.6. Szabványos együttműködés más rendszerekkel

Az 4.2.4 fejezetben ismertetett e-közigazgatási szolgáltatási környezet várhatóan középtávon megvalósuló szolgáltatásaiból kiindulva az iratkezelési szoftver más rendszerekkel való együttműködési funkciói középtávon az alábbi lehetséges új funkciókkal egészíthetők ki:

- **Iratkezelési adatok és elektronikus dokumentumok hozzáférhetővé tétele:** Az iratkezelési szoftver szabványos interfészen, az interoperabilitási keretrendszeren keresztül megfelelő jogosultságellenőrzést követően hozzáférést biztosíthat más iratkezelési szoftverek, illetve egyéb külső rendszerek számára az iratkezelési szoftverben tárolt adatokhoz, illetve dokumentumokhoz.
- **Iratkezelési adatok és elektronikus dokumentumok lekérdezése már iratkezelési szoftverekből:** Az iratkezelési szoftver szabványos interfészen, az interoperabilitási keretrendszeren keresztül, megfelelő jogosultságellenőrzést követően hozzáférhet más iratkezelési szoftverekben tárolt információhoz és azokból adatokat, dokumentumokat kérdezhet le, illetve tárolhat el a saját adatbázisába.

5.2. AZ IRATKEZELÉSI SZOFTVEREK ÜZEMELTETÉSI KÖVETELMÉNYEINEK MEGÚJÍTÁSI LEHETŐSÉGEI

Jelen fejezet az e-közigazgatás fejlesztés felvázolt célrendszere alapján megfogalmazott magas szintű e-közigazgatási jövőképből és annak várhatóan fokozatos megvalósításából kiindulva a közigazgatási szervek által használandó iratkezelési szoftverek üzemeltetési, támogatási szolgáltatásainak megújítási lehetőségeit vázolja fel.

Jelen fejezet az iratkezelési szoftverek üzemeltetési, támogatási követelményeinek csak főbb fejlesztési irányvonalait ismerteti, azaz fejezetnek nem célja, hogy részletes javaslatot tegyen az iratkezelési szoftverek üzemeltetésével szemben támasztandó pontos követelményekre.

A fejezet az iratkezelési szoftverek üzemeltetési, támogatási szolgáltatásainak megújításához kapcsolódóan az alábbi témakörökre tér ki:

- Az üzemeltetési, támogatási szolgáltatások megújítását szükségessé tevő körülmények
- Az üzemeltetési, támogatási szolgáltatások megújításának javasolt irányai

5.2.1. Üzemeltetési, támogatási szolgáltatások megújítását szükségessé tevő körülmények

Az iratkezelési szoftverek üzemeltetési, támogatási szolgáltatásai megújítását az alábbi főbb körülmények indokolják:

- **Iratkezelési szoftverek bevezetést követő fenntartására vonatkozó követelmények, ajánlások hiánya:** A jelenlegi iratkezelést és iratkezelési szoftverek alkalmazását szabályozó jogszabályok csak az iratkezelés folyamatát és az iratkezelési szoftverek főbb funkcionális követelményeit, illetve azok tanúsítási szabályait határozzák meg. A jogszabályok az iratkezelési szoftverek üzemeltetésére, fenntartására vonatkozóan nem fogalmaznak meg követelményeket, ezért a közigazgatási szervek a tanúsított iratkezelési szoftver üzemeltetése során eltérő színvonalú folyamatokat működtetnek és a szoftver szállítótól eltérő alkalmazástámogatási szolgáltatásokat vesznek igénybe, amelyek számos esetben nem biztosítják az iratkezelési szoftverek hosszú távú, biztonságos, a közigazgatási szervek folyamatos feladatellátását biztosító működtetését és naprakészen tartását.
- **Változó igazgatási környezet:** A következő években a kormányzat várhatóan kiterjedt és átfogó fejlesztéseket fog végrehajtani a közigazgatási szolgáltatások és az azokat támogató központi e-közigazgatási infrastruktúra területén. A fejlesztések sikeres végrehajtásához azonban a központi fejlesztéseken túl biztosítani kell az egyes közigazgatási szervek informatikai rendszereinek, így az iratkezelési rendszernek a központi e-közigazgatási infrastruktúrához történő illesztését is.

A tervezett központi e-közigazgatási szolgáltatásfejlesztések várhatóan nem egy lépésben, hanem fokozatosan fognak megvalósulni, ami következtében az egyes közigazgatási szervek informatikai rendszereit, így az iratkezelési szoftvereket is több lépésben kell a megvalósuló új szolgáltatásokhoz illeszteni.

5.2.2. Üzemeltetési, támogatási szolgáltatások megújításának javasolt főbb irányai

Az előző alfejezetben bemutatott körülmények figyelembevételével az iratkezelési szoftverekhez kapcsolódó üzemeltetési, támogatási szolgáltatásokat az alábbiak szerint lehet célszerű megújítani:

- **Minimális üzemeltetési követelmények előírása:** A közigazgatási szervezetek számára célszerű előírni, hogy a tanúsított iratkezelési szoftverek alkalmazásához kapcsolódóan minimálisan milyen üzemeltetési folyamatok működtetéséről kell gondoskodniuk. A működtetendő, illetve igénybe veendő üzemeltetési szolgáltatások körének minimálisan az alábbi szolgáltatásokra célszerű kiterjeszteni:
 - **Incidenskezelés:** Az iratkezelési szoftvert alkalmazó közigazgatási szervezeteknek az iratkezelési szoftver szállítóval együttműködve célszerűen gondoskodnia kell a feltárt hibák sürgősség és hatás szerint differenciált hibaelhárítási időközön belüli szabályozott folyamat szerinti elhárításáról.
 - **Problémakezelés:** Az iratkezelési szoftvert alkalmazó közigazgatási szervezeteknek az iratkezelési szoftver szállítóval együttműködve célszerűen szabályozott problémakezelési folyamatokat kell működtetnie az incidensek ismételt előfordulásának megelőzése érdekében. Az incidens- és problémakezelés részeként célszerű a Szállító jelentés kötelezettségét is le szabályozni.
 - **Változáskezelés:** Az iratkezelési szoftvert alkalmazó közigazgatási szervezeteknek az iratkezelési szoftver szállítóval együttműködve a hibaelhárításhoz, problémakezeléshez, és a következő pontban ismertetett jogszabály követési szolgáltatásokhoz kapcsolódóan célszerűen szabályozott változáskezelési folyamatokat kell működtetnie annak érdekében, hogy a különböző alkalmazás változtatások ne eredmények az iratkezelési szoftverek folyamatos működésének fennakadását.
 - **Kiadáskezelés:** Az iratkezelési szoftvert alkalmazó közigazgatási szervezeteknek az iratkezelési szoftver szállítóval együttműködve a hibaelhárításhoz, problémakezeléshez, és a következő pontban ismertetett jogszabály követési szolgáltatásokhoz kapcsolódóan célszerűen szabályozott kiadáskezelési, és annak részeként szabályozott tesztelési folyamatokat kell működtetnie az iratkezelési szoftverek folyamatos működésének biztosítása érdekében.
- **Minimális naprakészen tartási, jogszabály követési szolgáltatások előírása:** A közigazgatási szervezetek, illetve a tanúsított iratkezelési szoftver szállítók számára célszerű előírni, hogy meghatározott szabályok szerint, meghatározott határidőkön belül biztosítsák a tanúsított iratkezelési szoftverek jogszabálykövetését,

az iratkezelési szoftverek közzétett igazgatási és műszaki szabványoknak és ajánlásoknak megfelelő továbbfejlesztését, a továbbfejlesztett szoftver verziók új funkcióinak tanúsíttatását, és az új verziók közigazgatási szerveknél történő, szabályozott, folyamatos működést nem akadályozó bevezetését.

5.3. AZ IRATKEZELÉSI KÖVETELMÉNYEK DIFFERENCIÁLÁSI LEHETŐSÉGEI

Jelen fejezet az e-közigazgatás fejlesztés felvázolt célrendszere alapján megfogalmazott magas szintű e-közigazgatási jövőképből kiindulva az iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelmények egységes modell szerinti differenciálási lehetőségeit vázolja fel.

Jelen fejezet csak az iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelmények főbb differenciálási irányvonalait ismerteti, azaz a fejezetnek nem célja, hogy részletes javaslatot tegyen az iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelmények pontos differenciálási módjára.

A fejezet az iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelmények egységes modell szerinti differenciáláshoz kapcsolódóan az alábbi témakörökre tér ki:

- A követelmények differenciálását indokoló körülmények
- A követelmények differenciálásának javasolt irányai

5.3.1. A követelmények differenciálását indokoló körülmények

Az iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott funkcionális és működtetési követelmények egységes modell szerinti differenciálásának szükségességét az alábbi főbb körülmények indokolják:

- **Közfeladatot ellátó szervek eltérő sajátosságai:** A jelenlegi jogszabályi környezet a közfeladatot ellátó szervek számára egységes iratkezelési követelményeket határoz meg. A jogszabályok ugyan nem definiálják egyértelműen a közfeladatot ellátó szervek körét, de az alkalmazott definícióba rendkívül szerteágazó tevékenységi körrel rendelkező szervezetek tartoznak (pl. hatóságok, iskolák, múzeumok), amelyek tevékenységi körük eltéréseiből fakadóan eltérő iratkezelési gyakorlatot is igényelnek.
- **Közigazgatási szervek eltérő folyamatai és igényei:** A közfeladatokat ellátó szerveken belül a közigazgatási szervek is rendkívül szerteágazó feladatokat látnak el, és méretükből, szervezeti felépítésükből fakadóan is eltérő igazgatási folyamatokat működtetnek, amelyből következően az iratkezelési szoftverekkel szemben is eltérő igényeket fogalmaznak meg.
- **Közigazgatási szervek által nyújtandó szolgáltatások eltérései:** A közigazgatási szerveknek feladat és hatáskörükből fakadóan eltérő feladatokat kell ellátniuk, és ennek megfelelően az ügyfeleknek is eltérő (elektronikus) szolgáltatásokat kell nyújtaniuk, amiből fakadóan a szolgáltatások nyújtásához is eltérő iratkezelési szolgáltatásokat kívánnak igénybe venni.
- **Ügyfelek azonos ügyintézési modell szerinti ügyintézés iránti igénye:** Az ügyfeleknek jogos igényük, hogy az eljárásukban hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervezetektől függetlenül az azonos típusú eljárási cselekményeket, illetve hasonló jellegű ügýtípusokat minden közigazgatási szervnél azonos ügyintézési modell szerint hajthassák végre.

5.3.2. A követelmények differenciálásának javasolt irányai

Az előző alfejezetben bemutatott körülmények figyelembevételével az iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott funkcionális és üzemeltetési követelményeket az alábbi csoportosításban javasol differenciálni:

- **Közfeladatot ellátó szervek iratkezelési szoftverével szemben támasztott minimumkövetelmények:** A közfeladatot ellátó szervek feladatainak biztonságos ellátása, annak ellenőrizhetősége, nyomon követhetősége, a szervezetek egymás közötti szabványos elektronikus kapcsolattartása, az iratkezelési szoftverek interoperabilitása, valamint az iratkezelési szoftverek kiválthatósága érdekében célszerű meghatározni az iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott funkcionális és üzemeltetési követelmények azon készletét, amelyeket minden közfeladatot ellátó szerv iratkezelési szoftverének teljesítenie kell.
- **Közigazgatási szervek iratkezelési szoftverével szemben támasztott minimumkövetelmények:** Az előző pont szerinti követelményeken túl a közigazgatási szervek ügyintézési és iratkezelési feladatainak elektronizálásához és legalább részbeni automatizálásához célszerű meghatározni az iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott azon további funkcionális és üzemeltetési követelményeket, amelyeket minden közigazgatási szerv iratkezelési rendszerének teljesítenie kell.
- **Opcionális iratkezelési szoftver funkciókkal, illetve azok működtetésével szemben támasztott követelmények:** Az előző pont szerinti követelményeken túl a csak egyes közigazgatási szervek által nyújtandó szolgáltatásokhoz szükséges, addicionális iratkezelési funkciókkal (pl. automatikus hatósági bizonyítvány kiállítás) szemben támasztott funkcionális és üzemeltetési követelményeket célszerű külön ajánlásokban, specifikációkban rögzíteni. Az ügyfelek, illetve más közigazgatási szervek irányába egységes szolgáltatások nyújtásához szükséges, addicionális iratkezelési funkciókkal (pl. automatikus hatósági bizonyítvány kiállítás) szemben támasztott funkcionális és üzemeltetési követelményeket célszerű külön ajánlásokban, specifikációkban rögzíteni. Az ügyfelek, illetve más közigazgatási szervek irányába egységes szolgáltatások nyújtásához szükséges, addicionális iratkezelési funkciókkal (pl. automatikus hatósági bizonyítvány kiállítás) szemben támasztott funkcionális és üzemeltetési követelményeket célszerű külön ajánlásokban, specifikációkban rögzíteni.

tása érdekében a kidolgozott ajánlásokat, specifikációkat az adott iratkezelési funkciót igénybe venni kívánó közigazgatási szerveknek kötelező alkalmazniuk, azonban más szervek iratkezelési szoftvereinek nem kell rendelkeznie az adott funkciókkal.

A fenti modell alapján a közfeladatot ellátó szervek, illetve a közigazgatási szervek az iratkezelési szoftverük kiválasztása, illetve kiváltása során meghatározhatják, hogy a bevezetni kívánt iratkezelési szoftvernek mely minimum követelményrendszernek kell megfelelnie, illetve hogy mely szabványos addicionális funkciókkal kell rendelkeznie.

Összefoglalóan, a követelmények differenciálásának megoldása nem azt jelenti, hogy további bonyolult és nehezen alkalmazható jogszabállyal kell megterhelni az eddig kialakult gyakorlatot, hanem egyszerű, jól definiált előírások segítségével egy rugalmas jogszabályi környezet irányába kell haladni.

5.4. AZ IRATKEZELÉSI SZOFTVEREK TANÚSÍTÁSI KÖVETELMÉNYEI MEGÚJÍTÁSI LEHETŐSÉGEI

Jelen fejezet az e-közigazgatás fejlesztés felvázolt célrendszere alapján megfogalmazott magas szintű e-közigazgatási jövőképből és annak várhatóan fokozatos megvalósításából kiindulva a közigazgatási szervek által használandó iratkezelési szoftverek tanúsítási rendszerének megújítási lehetőségeit vázolja fel.

Jelen fejezet az iratkezelési szoftverek tanúsítási rendszere megújításának csak főbb fejlesztési irányvonalait ismerteti, azaz a fejezetnek nem célja, hogy részletes javaslatot tegyen az iratkezelési szoftverek tanúsítási rendszerének megújítására.

A fejezet az iratkezelési szoftverek tanúsítási rendszerének megújításához kapcsolódóan az alábbi témakörökre tér ki:

- A tanúsítási rendszer megújítását szükségessé tevő körülmények
- A tanúsítási rendszer megújításának javasolt irányai

5.4.1. Tanúsítási rendszer megújítását szükségessé tevő körülmények

Az iratkezelési szoftverek tanúsítási rendszere megújításának szükségességét az alábbi főbb körülmények indokolják:

- **Elektronikus iratok kezelése:** Az iratkezelési szoftverek jelenlegi tanúsítási rendszere a jellemzően papír alapú működésből kifolyólag elsősorban az iratkezelési szoftverek papír alapú iratkezelési folyamatait támogató funkcióira terjed ki. A megfogalmazott magas szintű e-közigazgatási jövőkép esetében az iratkezelési szoftvereknek ezeken a funkciókon túl biztosítani kell az elektronikus iratok szabványos iratkezelését, illetve az iratkezelési tevékenységek egységes specifikáció szerinti automatizálását is.
- **Rendszerek együttműködő képességének biztosítása:** A megfogalmazott magas szintű e-közigazgatási jövőkép esetében a különböző e-közigazgatási szolgáltatások együttműködő képességének biztosítása érdekében az iratkezelési szoftvereknek számos külső rendszerrel kell szabványos interfészekon keresztül kapcsolatot tartania.
- **Változó igazgatási környezet:** A következő években a kormányzat várhatóan kiterjedt és átfogó fejlesztéseket fog végrehajtani a közigazgatási szolgáltatások és az azokat támogató központi e-közigazgatási infrastruktúra területén. A központi fejlesztések sikeres végrehajtásához várhatóan a közigazgatási szervek iratkezelési szoftverét is folyamatosan illeszteni kell az újonnan kifejlesztett, illetve továbbfejlesztett központi e-közigazgatási szolgáltatásokhoz.
- **Iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelmények egységes modell szerinti differenciálása:** A 5.3 fejezetben bemutatott körülményekből fakadóan célszerű az iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelményeket, az azokat igénybe vevő szervek típusa és szolgáltatásai szerint differenciálni, ami az iratkezelési szoftverek tanúsításának differenciálását is szükségessé teszi.

5.4.2. A tanúsítási rendszer megújításának javasolt irányai

Az előző alfejezetben bemutatott körülmények figyelembevételével az iratkezelési szoftverek tanúsítási rendszerét az alábbiak szerint célszerű megújítani:

- **Interoperabilitási követelmények teljesítésének tanúsítása:** Az iratkezelési szoftverek tanúsítására célszerű egy tanúsítási tesztkörnyezetet létrehozni, amely segítségével ellenőrizhető, hogy a tanúsítandó iratkezelési rendszer előírt szabványos interfészei megfelelően működnek-e, illetve az iratkezelési szoftver képes-e az interfészekon keresztül kezdeményezett tranzakciók alapján az előírt követelményeknek megfelelően akár automatikusan is végrehajtani az egyes iratkezelési lépéseket.

- **Jogsabályi környezet változása esetén inkrementális újratanúsítás biztosítása:** Az iratkezelési szoftverek tanúsítási rendszerét úgy célszerű átalakítani, hogy az e-közigazgatási szolgáltatások, és az azok által az iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelmények változása esetén gyakorlatilag folyamatosan lehessen biztosítani az iratkezelési szoftverek inkrementális újratanúsítását, és az új iratkezelési rendszer verziók közigazgatási szerveknél történő bevezetését.
- **Skálázható tanúsítási rendszer bevezetése:** Az iratkezelési szoftverek tanúsítási rendszerét úgy célszerű átalakítani, hogy az elvárt minimumkövetelmények teljesítésének tanúsításán túl az iratkezelési szoftverszállítók a döntésüktől függően tanúsíttatni tudják a közzétett ajánlásoknak, specifikációknak megfelelően kidolgozott opcionális iratkezelési funkciókat is.

5.5. KORSZERŰ IRATKEZELÉS ELTERJESZTÉSÉNEK LEHETŐSÉGEI

Jelen fejezet a megfogalmazott magas szintű e-közigazgatási jövőkép figyelembevételével az elektronikus ügyintézés és annak automatizálását is támogató iratkezelési szoftverek széleskörű elterjesztéséhez áttekintő jelleggel bemutatja a végrehajtani javasolt magas szintű kormányzati intézkedéseket és azok egymásra épülését.

Jelen fejezet elsősorban az elektronikus ügyintézés és annak automatizálását is támogató iratkezelési szoftverek széleskörű elterjesztéséhez szükséges kormányzati intézkedések főbb irányait foglalja össze, ennek megfelelően jelen fejezetnek nem célja, hogy javaslatot tegyen a konkrét végrehajtandó programokra, illetve projektekre, valamint az iratkezelési szoftverek széleskörű elterjesztését biztosító műszaki, üzemeltetési és szolgáltatási konstrukciókra.

Az elektronikus ügyintézés és annak automatizálását is támogató iratkezelési szoftverek széleskörű elterjesztéséhez az alábbi típusú intézkedésekre van szükség:

- **Elektronikus ügyintézési és kapcsolattartási szolgáltatások megvalósítása:** Az elektronikus ügyintézés és annak automatizálását is támogató iratkezelési szoftverek kifejlesztéséhez a 5.1 fejezetben ismertetetteknek megfelelően célszerűen meg kell teremteni a központi elektronikus ügyintézés és kapcsolattartás még hiányzó jogsabályi feltételeit, valamint a létrehozott szabályozási környezetnek megfelelően tovább kell fejleszteni a jelenlegi elektronikus ügyintézés és kapcsolattartási szolgáltatásokat.
- **Iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelmények megújítása:** Az elektronikus ügyintézés és annak automatizálását is támogató iratkezelési szoftverek kifejlesztéséhez a központi elektronikus ügyintézési és kapcsolattartási szolgáltatásokhoz való illeszkedést szem előtt tartva, a jelen dokumentumban megfogalmazott javaslatok figyelembevételével célszerűen meg kell újítani az iratkezelés jogi szabályozását, valamint az iratkezelési szoftverekkel és azok tanúsítási rendszerével szemben támasztott követelményeket.
- **Elektronikus ügyintézési szolgáltatások nyújtásának előírása:** Az elektronikus ügyintézési és elektronikus kapcsolattartási szolgáltatások nyújtását megfelelő, betartható határidővel célszerűen kötelezően és szankcionálható módon elő kell írni a közigazgatási szervek számára.
- **Iratkezelési szoftver használatának előírása:** Az elektronikus ügyintézési és elektronikus kapcsolattartási szolgáltatások biztosításához az azok nyújtását támogató iratkezelési szoftverek alkalmazását célszerűen kötelezően elő kell írni a közigazgatási szervek számára.
- **A jogsabályi előírások teljesítéséhez szükséges források biztosítása:** Az elektronikus ügyintézési és kapcsolattartási szolgáltatások alapszintű nyújtásához szükséges előfeltételeket (módszertani útmutatókat, képzéseket) és fejlesztési forrásokat valamilyen támogatási konstrukció keretében célszerűen a közigazgatási szervek rendelkezésére kell bocsátani.
- **A jogsabályi előírások ellenőrzése és szankcionálása:** Az elektronikus ügyintézési és kapcsolattartási szolgáltatások bevezetésére biztosított határidő letelte után a közigazgatási szerveknél célszerűen ellenőrizni kell a jogsabályi előírások teljesítését, és ennek elmulasztása esetén szankcionálni kell a közigazgatási szerveket.
- **Elektronikus ügyintézési szolgáltatások használatának ösztönzése:** A közigazgatási szervek mellett az ügyfeleket is célszerűen ösztönözni kell az elektronikus ügyintézési és kapcsolattartási szolgáltatások igénybevételére, mivel csak így érvényesíthetők széles körben az ügyintézés és iratkezelés elektronizálásából és automatizálásából fakadó előnyök. Az ügyfelek ösztönzésének főbb módszerei az alábbiak lehetnek:
 - Elektronikus kapcsolattartási csatorna választása esetén kedvezőbb ügyintézési feltételek biztosítása (pl. rövidebb ügyintézési idő, alacsonyabb illeték és igazgatási szolgáltatási díj).
 - Egyes ügytípusokban (hasonlóan az adózáshoz) az elektronikus kapcsolattartási csatorna kötelező előírása.
 - Az ügyfelek bevonása az elektronikus ügyintézési szolgáltatások továbbfejlesztési irányainak meghatározásába, és a legjobb javaslatok díjazása.
 - Az elektronikus kapcsolattartás és előnyeinek népszerűsítésére kommunikációs programok lebonyolítása.

6. Megtakarítási modell

Jelen fejezet az iratkezelés előző fejezetben felvázolt fejlesztési lehetőségek figyelembevételével, azok megvalósítása esetére az önkormányzati szférában az iratkezelés területén realizálható megtakarításokat foglalja össze.

A fejezet az elérhető megtakarításokat két csoportra, a közvetlen megtakarításokra, illetve a közvetett hatásokra bontva ismerteti.

Jelen fejezet csak a közvetlen hatások számszerűsítésére tartalmaz részletes becslést.

6.1. KÖZVETLEN MEGTAKARÍTÁSOK

A felvázolt fejlesztési lehetőségek megvalósításának értékeléséhez először is a közvetlen hatások számszerűsítésével kell foglalkoznunk. Ezek azok a hatások, amelyek a közvetlenül érintett folyamatok, és az azokhoz szükséges fizikai- és humán erőforrás igények megváltozásához kapcsolódnak.

A felvázolt fejlesztési lehetőségeknek megfelelően továbbfejlesztett elektronikus iratkezelés bevezetésétől elvárt előnyök pénzben kifejezett értéke a papír-, a posta-, a tárolási költségek megtakarításából, továbbá az ügyintézésre fordított humán erőforrás időmegtakarításából származó pénzügyi megtakarításokban jelenik meg.

A következő alfejezetek az önkormányzatoknál megjelenő megtakarítási lehetőségeket veszik számba. Az alábbi alfejezetekben nem kerültek számszerűsítésre - és a lehetséges megtakarításokkal szembeállításra- a felvázolt fejlesztési lehetőségek megvalósításának költsége.

6.1.1. Papír felhasználás csökkentése

A papírfelhasználás mértékének meghatározásához kiinduló alapként a 2009. évi önkormányzati ügyiratforgalmi adatokat és az aktuális gazdasági adatokat vettünk figyelembe.

A számítások során a következő adatokkal és feltételezésekkel számoltunk:

- Éves iktatott iratszám 30.411.318 db (2009. évi összesített adat).
- Elektronizálással újonnan érintett iratok száma 24.329.054 db. Mivel jelenleg is vannak olyan önkormányzatok, ahol az iratok elektronizálása részlegesen, vagy teljesen bevezetésre került, ezért csak az éves iktatott iratszám 80%-val számoltunk.
- Érkeztetéskor a papír alapon beadott iratokról hiteles elektronikus másolat készül és az eredeti papír alapú dokumentum megsemmisítésre kerül.
- Az iktatott iratok fele érkező, fele pedig kimenő irat.
- A kimenő iratok kapcsán átlagosan 2 címzettel kalkuláltunk.
- Iratonként egyszeri szignálást vettük figyelembe.
- Iratonként átlagosan 4db A4-es lappal számoltunk (belekalkulálva, hogy a hagyományos kimenő iratokból kell levéltári példányt is készíteni, bár nem minden esetben, így parkolási ügyekben sem)
- Az iratkezelés során felhasznált papír alapú érkeztető, iktató, átadó könyveket a nyomtatásra használt papíranyag árán vettük figyelembe.
- Az iratok feltételezett elektronizálási aránya a számítások során 50%.
- Az alkalmazott postai szolgáltatások feltételezett kedvezménye 20%.
- A levéltári átadásban érintett iratok mennyiségének meghatározása során 1 folyóméter levéltári dokumentum becsült iratszám: 6.250 db

Az iratkezelési folyamat megújítása esetén egyes iratkezelési lépések elektronizálásával jelentős papírmennyiség takarítható meg. Az egyes iratkezelési lépéseket, és a bemutatott alapfeltevések figyelembevételével a lépésenként realizálható papír megtakarítást az alábbi pontok foglalják össze:

Érkeztetés

Elektronikus rendszer alkalmazása esetén az érkeztetési adatok rögzítésére az érkeztető könyvbe nem papír alapon, hanem elektronikusan kerül sor.

Az érkeztetés során egy A4-es lappal 56 db (28 sor / 1 oldal) irat adatainak rögzítésére kerül sor. A figyelembe vett iratszám 12.164.527 db. A kétfoldos iratokként kapjuk meg az érkeztetéshez felhasznált lapok számát, mely így 24.329.054 db. 2.-Ft-os laponkénti költséggel számolva az érkeztetés elektronizálásával 434.447.-Ft takarítható meg.

Szignálás

Egyes esetekben a szignálás során a szignáló lappal kerülnek rögzítésre szükséges adatok. A szignáló lap használatának arányát 20%-ra becsülve, a figyelembe vett szignált iratok száma 2.189.615 db. A5-s papírlap haszná-

lata esetén a **becsült költség 2.189.615.-Ft, mely elektronikus iratkezelő rendszer esetén teljes mértékben megtakarítható.**

Iktatás

Az iktatás során az mind a bejövő, mind pedig a kimenő információk rögzítésre kerülnek az iktatókönyvbe. Elektronikus rendszer alkalmazása esetén az adatok rögzítésére nem papír alapon, hanem elektronikusan kerül sor.

Az érkeztetés során egy A4-es lapon 56 db irat adatainak rögzítésére kerül sor. A figyelembe vett iratszám 24.329.054 db. A kettő hányadosaként kapjuk meg az érkeztetéshez felhasznált lapok számát, mely így 434.447 db. 2.-Ft-os laponkénti költséggel számolva **az iktatás elektronizálásával 868.895.-Ft takarítható meg.**

Ügyintézésre átadás

Az iratok átadása ügyintézésre átadókönyvvel, vagy ügyintézői naplóval történik. 56 soros rögzítési lehetőséget feltételezve, 12.164.527 db intézendő irat rögzítésével számolva, **434.447.-Ft költség takarítható meg** ennek a lépésnek az elektronizálásával.

Munkapéldányok készítése

Amennyiben elektronikus iratkezelés kerül bevezetésre, úgy nincs szükség papír alapú munkapéldányok készítésére. A munkaanyagok az elektronikus iratkezelő rendszer segítségével továbbíthatók, jóváhagyhatók. Nyomtatásra a továbbiakban csak az expedálás során, a mindenképpen papír alapon kiküldendő dokumentumok esetén van szükség. 20%-os munkapéldány nyomtatási arány esetén 2.432.905 A4-es lappal számolva **a megtakarítás 4.865.811.-Ft.**

Kimenő irat készítése

Amennyiben az iratok feltételezett elektronizálási aránya 50%, azaz a kimenő iratok fele elektronikusan is megküldhető az ügyfelek számára, szükségtelenné válik azok kinyomtatása és borítékolása. A **megtakarítható** nyomtatások száma ennek megfelelően 24.329.054 db, melynek **papír költsége 48.658.109.-Ft.**

Éves iktatókönyvzárás

Amennyiben lehetővé válna, hogy az éves iktatókönyvzárásakor annak tételei ne kerüljenek kinyomtatásra, úgy a legalább 30.411.318 tételt tartalmazó 543.059 db A4-es oldal megtakarítható lenne. **Ennek papír költsége 1.086.119.-Ft.**

Másolati iratok

Az ügyintézés során számos esetben szükség van arra, hogy egy-egy irat másolásra kerüljön. A másolati arányt 70%-osnak feltételezve, a másolati oldalszám 55.470.244 db. Ez **110.940.488.-Ft megtakarítást jelent.**

Fel nem használt boríték

A korábbiak szerint a papír alapú kimenő iratok helyett elektronikus kézbesítéssel elérhető papír megtakarításon túl a borítékolás költsége is megtakarítható. 12.164.527 db postázás elmaradásához kapcsolódó boríték **megtakarításának becsült értéke 36.493.582.-Ft.**

A fentiek alapján, **az iratkezelés elektronizálásával éves szinten összesen 205.971.512.-Ft papírköltség lenne megtakarítható.**

6.1.2. Nyomtatás egyéb költségei

A nyomtatásnak az egyéb költségeit a nyomtatók amortizációja, a nyomtatási kellékanyagok (festékek, tonerek), az energiafelhasználás jelentik. 4 Ft-os átlagos laponkénti átalánnyal kalkulálva, 85.833.776 db lapot figyelembe véve, **éves szinten 343.335.103.-Ft megtakarítását** jelentené az elektronizált iratkezelés bevezetése.

6.1.3. Posta költség csökkentése

A korábban feltételezett 50%-os iratelektronizálási arány mellett 12.164.527 esetben elektronikus levelet küldve megtakarítható a postaköltség. A küldemények egy része normál levélként (becsült arány 70%), más része ajánlott (10%), vagy tértivevényes ajánlott (20%) levélként kerül kiküldésre. 20%-os postai kedvezményt feltételezve a számolt **megtakarítási potenciál 1.668.973.132.-Ft.**

6.1.4. Humán erőforrás

Az iratok és az iratkezelés elektronizálásával nem csak a materiális anyagok felhasználása, hanem az iratkezelésre fordított humán erőforrás, azaz az élőmunka mennyisége is csökkenthető. Ennek egy része teljes mérték-

ben felszabadítható (akár a létszám is csökkenthető általa), más részük viszont olyan megtakarításként jelentkezik, amely átfordítható más, érdemi ügyintézési munkára.

A korszerű elektronikus iratkezelés bevezetésével az iratok elektronikus fogadása, annak megfelelőségének ellenőrzése, azonosítókkal történő ellátása, az iratokhoz kapcsolt iratjellemző metaadatok rögzítése a rendszerek által automatikusan elvégezhető. Az elektronikus rendszerek és bennük tárolt, iratokhoz kapcsolt metaadatok segítségével olyan workflow-k valósíthatók meg, melyek számos esetben kiváltják az emberi munkát. Ezek a funkciók nagy segítséget jelenthetnek például az előzményezés során, nagymértékben javítva az automatikus szignálás alkalmazásának lehetőségét. A következő táblázatban azon iratkezelési lépéseket szerepeltettük, amelyek esetén a megfelelő elektronikus eljárás alkalmazásával jelentős erőforrás megtakarítás érhető el.

A számításokhoz kapcsolódó kiinduló feltételezések és alapadatok:

1 fő iratkezeléssel foglalkozó munkavállaló:

● átlagos bruttó bére (/fő/hó) (közalkalmazotti bértáblázat – C osztály átlaga)	89.276.-Ft
● átlagos, éves bérköltése (bruttó bér járulékokkal)	1.376.640.-Ft
● átlagos, munkaóra jutó bérköltése	945.-Ft

1 fő ügyintézővel foglalkozó munkavállaló

● átlagos bére (/fő/hó) (bértáblázat – 70% E osztály; 30% F osztály átlaga)	124.154.-Ft
● átlagos, éves bérköltése	1.914.456.-Ft
● átlagos, munkaóra jutó bérköltése	1.315.-Ft

Figyelembe vett iratszám: 24.329.054 db

Elektronizálás feltételezett aránya: 50%

Megtakarítás az iratkezelői munkában

TEVÉKENYSÉG	EGY IRAT KEZELÉSÉRE FORDÍTOTT ERŐFORRÁS (PERC)	BECSÜLT ERŐFORRÁS MEGTAKARÍTÁS ARÁNYA	MEGTAKARÍTOTT ERŐFORRÁS MENNYISÉG ÓRA/ÉV	KTSG
postabontás	0,5	100%	101.371	95.845.780.-Ft
érkeztetés	0,5	90%	91.234	86.261.202.-Ft
priorálás	1	80%	162.194	153.353.248.-Ft
iktatás	1	70%	141.919	134.184.092.-Ft
expediálás	1	100%	202.742	191.691.560.-Ft
Irattározás	0,5	95%	96.303	91.053.491.-Ft
selejtezés/levéltárba adás	0,5	95%	96.303	91.053.491.-Ft
Összesen	5	-	892.065	843.442.866.-Ft

Megtakarítás az ügyintézői munkában

Nem csak közvetlenül az iratkezelési feladatokhoz kapcsolódóan beszélhetünk munkaerő megtakarításról. Az elektronizált iratkezelés lehetővé teszi, hogy az érdemi ügyintézés is hatékonyabban valósulhasson meg. Az iratokhoz kapcsolt metaadatok, az elektronikus űrlapok egyrészt lehetővé teszik, hogy az érdemi ügyintézés gyorsabb, pontosabb, precízebb legyen, másrészt akár automatizált ügyintéзések is kialakíthatóak általuk.

Számításaink szerint, 44 perces átlagos irathoz kötött ügyintézési idővel számolva, 20%-os hatékonyságjavulást feltételezve, az **éves munkaóra megtakarítás elérheti 1.823.109 órát, melynek értéke 2.397.157.878.-Ft.**

Az elektronikus iratkezelő rendszer előnyei és használatából fakadó hatékonyságjavítási lehetőségek azokban az esetekben is megmutatkoznak, amikor a papír alapú iratok kezeléséről beszélünk. A teljes ügyintézési folyamaton belül az iratkezelés függő munkaidő aránya 6%, amin belül 50%-os hatékonyság javulás elérését feltételezve, a teljes ügyintézési folyamatra 3%-os hatékonyságjavulás érhető el. A felvázolt hipotézis alapján **az éves erőforrás megtakarítás akár 273.466 óra is lehet. Ennek értéke 359.573.682.-Ft.**

A humánerőforrásokban rejlő potenciális megtakarítási lehetőség:

ÖSSZESEN 3.600.174.425.-Ft.

6.1.4.1. Tárolási költség

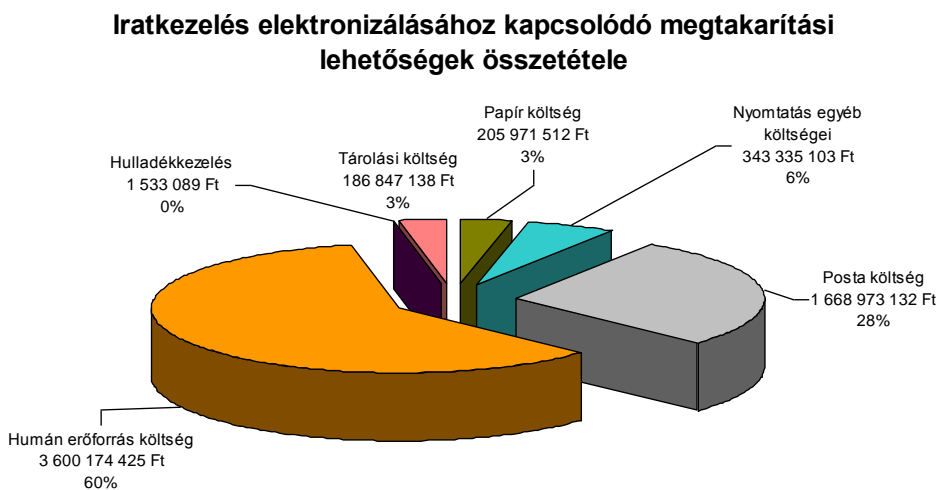
Azzal a feltételezéssel élve, hogy a gyarapodás és a csökkenés (selejtezés, irattárba adás) kiegyenlíti egymást, az iratok elektronizálásának eredményeként a tároláshoz szükséges ingatlanterület felszabadíthatóvá, hasznosíthatóvá válik. Éves 97.316.218 db iratlapot figyelembe véve az éves iratmennyiség csökkenése folyóméterben számolva 15.571 folyóméter. Négyzetméterenként 3 folyóméter tárolási igénnyel számolva ez éves szinten 5.190 négyzetméter irodaterület igény csökkenését jelenti. Négyzetméterenkénti 3.000-Ft-os havi költséggel számolva (mely magában foglalja a bérleti és rezszi költségeket) **az éves elérhető megtakarítás 186.847.138 Ft.**

6.1.4.2. Hulladékkezelés

Az érkezett és keletkezett iratok, a postázottak kivételével és azonnal megsemmisítettek kivételével az irattárba kerülnek. Az iratárból az iratok selejtezéssel, vagy a levéltárnak történő átadással kerülnek ki. Ennek megfelelően évente gondoskodni kell a selejtezett és az azonnal megsemmisítendő iratok hulladékkezeléséről. Számolásunknál azzal a feltételezéssel kalkuláltunk, hogy az éves mennyiségek állandók, azaz nincs eltérés a különböző évek selejtezési és levéltárba adási mennyiségei között. 85.833.776 lap keletkezett papírmennyiségből a postázásra kerülő becslült mennyiség 48.658.109 lap. A hivatalnál maradó 37.175.667 lap 5%-a átadásra kerül a levéltárnak. Ennek megfelelően 35.316.884 lap selejtezéséről és hulladékként történő kezeléséről kell gondoskodni. Ez 80g/nm-es minőségű papír esetén 176.217 kg. Az ÖKO-Pannon Nonprofit Kft. által 2010-re alkalmazott kilogrammonkénti 8,7.-Ft hasznosítási díjjal, mint költséggel számolva ez éves szinten 1.533.08.-Ft-ot jelent.

6.1.4.3. Közvetlen megtakarítási lehetőségek összesítése

A megtakarítási lehetőségeket áttekintve jól látszik, hogy az iratkezelés munka intenzív tevékenység, és az elektronizálással megvalósítható részleges automatizálás jelentős munkaerő megtakarítási lehetőséget jelent. Az iratok küldésének elektronizálásával a postázási költség megtakarításai számottevőek. Bár az összes megtakarításon belül a papír és nyomtatási költség megtakarítása arányaiban kisebb szeletet képvisel, mégis jól számszerűsíthető és közvetlenül megtakarítható tételt jelent.



Az összesített közvetlen költségmegtakarítási potenciál:

6 Mrd Ft/év.

6.2. KÖZVETETT HATÁSOK

Jelen fejezetben az elektronikus iratkezelés közvetett hatásai kerülnek bemutatásra. A közvetett hatások konkrét számszerűsítése konkrét adatok hiányában nem megoldható, így ezeket a hatásokat számszerűsítés nélkül kerülnek bemutatásra. Ezek a hatások az alábbiak:

- az ügyfél-elégedettség növelése, a közigazgatásba vetett bizalom javulása,
- a lakosságnál és a vállalati ügyfeleknél megjelenő megtakarítások,

- a gyorsabb ügyintézésnek köszönhető gazdasági hatások,
- a környezettudatosabb működés,
- az elektronikus iratkezelés egyéb hatásai az érintett önkormányzatoknál.

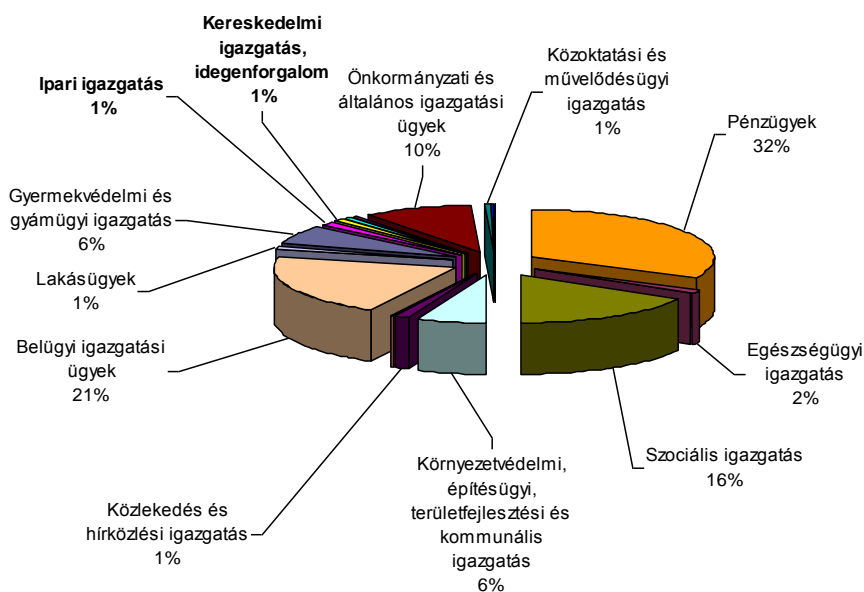
6.2.1. Az ügyfél-elégedettség növelése

Napjaink jellemző hivatali ügyintézése során az ügyfelek levelet írnak, vagy személyesen megjelennek az ügyfélszolgálati irodákban vagy ügyfélfogadási időben az ügyintézőknél. A hosszított ügyintézési napok kivételével ezt utóbbit jellemzően csak munkaidőben tehetik meg. A magánszemélyeknek így szabadságot kell kivenniük. Amennyiben előzetesen már valamilyen formában tájékozódtak az ügyintézéshez szükséges feltételekről, úgy vélhetően csak a sort kell kivárniuk, míg az ügyintézőhöz jutnak. Számos esetben az ügyfelek tájékoztatatlansága, vagy a nem megfelelő tájékoztatás miatt hiánypótlásra is szükség van, illetve előfordulhat, hogy az ügyintézés során egy az ügyintézés megkezdését követően keletkezett dokumentumot (pl.: határozatot, jegyzőkönyvet, stb.) kell csatolni. Ezek a helyzetek sok kényelmetlenségeket jelentenek az ügyfeleknek. Elégedettségüket pedig elsősorban az befolyásolja, hogy milyen gyorsan és egyszerűen sikerül az adott ügyet elintézni. Az elektronikus ügyintézés során nem csak a postai átfutási idő csökkenthető, hanem különböző szoftveres megoldásokkal az adatlapok kitöltését is támogatni lehet úgy, hogy csak a megfelelően kitöltött nyomtatvány kerüljön továbbításra a hivatal felé. Ez jelentősen javítja az első körben sikeresen elindított eljárások arányát és ez által az ügyfelek elégedettségét.

Az elektronikus ügyintézés bevezetésének hatására az ügyfelek elektronikusan kitöltött és továbbított űrlapjai gyorsabban érkeznek be a hivatalokba, ott az elektronikus iratkezelő rendszerek alkalmazása miatt az ügyintézés gyorsabbá és átláthatóbbá válik, így az ügyfelek hamarabb kaphatnak választ beadványukra. Az egymásra épülő eljárások hamarabb végigfuthatnak, és a hibázásokból fakadó másodfokú eljárások száma is csökkenthet.

Az alábbi ábra az elindult eljárásokat mutatja ágazonkénti bontásban:

Ügyek ágazonkénti aránya (2006)



Az állampolgárok elégedettségére is jelentős hatással vannak a gyors és átlátható önkormányzati folyamatok. Különösen igaz a gyorsaság fontossága például azokban az esetekben, amikor az ügyintézés eredményeként támogatás, segély kerül kifizetésre.

A gyorsabb, átláthatóbb és megbízhatóbb ügyintézés javítja a hivatalokba és végső soron az államigazgatásba vetett bizalmat.

6.2.2. A lakosságnál és vállalkozásoknál megjelenő megtakarítások

Az előző fejezetben bemutatott megtakarítási területek és az abban megjelenő megtakarítási potenciál tükörképe, párja a lakosságnál és a vállalati ügyfeleknél jelenik meg. Bár az iratképzés mértéke az ügyféloldalon kisebb, mint a hatóság oldalán (elkészítendő példányok száma kevesebb, stb.), mégis igen jelentős mértékű lehet. A megtakarítások egy része konkrét megtakarítás (pl. posta- vagy utazási költség), másik része viszont az ügyintézésre fordított idő, melyet az érintettek, más hasznosabb, vagy termelő folyamatokra fordíthatnak.

6.2.3. A gyorsabb ügyintézésnek köszönhető gazdasági hatás

A gyorsabb és hatékonyabb ügyintézésen túl végeredményben a munkafolyamatok egyszerűsítését, gyorsulását eredményezi. Az engedélyköteles kereskedelmi vagy ipari tevékenységek egy része a gyorsabb és pontosabb ügyintézésnek köszönhetően hamarabb megindulhat. Ennek hatására hamarabb meg lehet kezdeni az érdemi, gazdasági tevékenységet így a hamarabb indulhat meg a foglalkoztatás, és hamarabb keletkezhetnek a bevételek, és hamarabb jelentkezhetnek a tevékenységhez kapcsolódó adóbevételek is. Ez összességében pozitív hatással van a gazdasági fejlődés gyorsítására.

6.2.4. Környezettudatos működés javítása

A papírmentes, vagy papírfelhasználást minimalizáló rendszer fontos része a környezettudatos működésnek. A papírfelhasználás csökkentésével ez az ágazat is hozzájárulhat a környezetterhelés csökkentéséhez. A papír és a nyomtatáshoz szükséges egyéb kellékanyagok előállítása generálta káros környezeti hatások nem csak, hogy ténylegesen csökkenthetők a felhasználás jelentős visszafogásával, hanem olyan hozzáállást mutat a közigazgatás által, mely példaértékű lehet mind a lakosság, mind pedig a vállalkozások számára.

6.2.5. Az elektronikus iratkezelés egyéb hatásai az érintett önkormányzatoknál

Az elektronikus iratkezeléshez kapcsolódóan lehetőség van az ügymenetek elektronizálására, így lehetőség nyílik a meglévő ügymenetek átvilágításra, egyszerűsítésre, a folyamatok racionalizálására és egyszerűsítésére. Az elektronizált ügymenet egyszerűbbé teszi az ügyintézését és a hatóságok közötti kommunikációt és együttműködést. A rendszer elősegíti az átlátható működést, a teljesítménymutatókon keresztül a teljesítmény folyamatos mérését. A rendszerből kinyerhető valós és pontos adatok megkönnyítik a magasabb szintű, megalapozott döntések előkészítését.

Az egységes elvek és jól szabályozott feltételrendszer alkalmazása, az interoperabilitás megteremtése olyan környezetet teremt, mely jóval túlmutat az elektronikus iratkezelés közvetlen hatásain. Lehetővé teszik, hogy a közigazgatás különböző szervei és szervezetei egységes rendszerben, szervesen együttműködve valósítsák meg az elektronikus közigazgatást.

6.2.6. A korrupció visszaszorítása

Az elektronikus iratkezelés rendszerek hozzájárulhatnak a korrupció visszaszorításához is. A tanúsított rendszer alkalmazása megszünteti a vissza-dátumozással történő iktatás lehetőségét, és a szervezeti hierarchiához tartozó, jogosultsággal rendelkező személyek folyamatos ellenőrzése a hatékonyság növelése mellett, tovább csökkentheti a visszaélések számát is.

A Transparency International (TI) felmérése szerint, Magyarországon a közbeszerzések 65-75% érintett a rendszerszerű korrupcióban, ami 25%-al drágítja a beszerzéseket. A 2008. évi adatok szerint a közbeszerzések összértéke 1.600 Mrd Ft volt Magyarországon, így a korrupciómentes működés a 70%-os érintettség arányt figyelembe véve, 280-300 Mrd Ft megtakarítást eredményezne. Mindezek alapján az önkormányzati szektorra vetítve a korrupció visszaszorítása a TI által becsült teljes megtakarításnak csak egy részét jelentené. Mint tudjuk a korrupció megszüntetése, vagy annak visszaszorítása csak egy több elemből álló eszközrendszer segítségével érhető el. Ennek az eszközrendszernek lehet egyik eleme az elektronikus iratkezelő rendszer alkalmazása.

Amennyiben elfogadjuk a jelen fejezet első bekezdésében tett kijelentést, ami szerint az elektronikus iratkezelés alkalmazása áttételesen hozzájárulhat a korrupció visszaszorításához, akkor egyértelmű, hogy nemzetgazdasági szinten tovább növelhetőek a rendszer alkalmazásával elérhető megtakarítások. Ennek meghatározása azonban az adatok hiányában nem célszerű, de több milliárd forintra tehető.

Összességében megállapítható, hogy a közvetlen költségekben elérhető megtakarítások csak egy szeletét teszik ki az elérhető megtakarításoknak, mivel a megtakarításokat a közvetett hatások tovább növelik.