

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

Doktori (PhD) értekezés

Készítette: Marsovszki Ádám

(Kézirat lezárva: 2022.05.30.)

Témavezető:

Prof. Dr. Hajdú József

Szegedi Tudományegyetem
Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola

Szeged

2022

Köszönetnyilvánítás

Az alap- és mesterképzéses tanulmányaimat a Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar munkaügyi- és társadalombiztosítási igazgatási szakán végeztem el. A mesterképzést követően a Munkajogi- és Szociális Jogi Tanszék doktorandusz hallgatójaként folytattam tanulmányaimat, ahol 2018-ban szereztem abszolutóriumot.

Jelen dolgozat a doktori fokozatszerzési eljárás lefolytatásához szükséges kutatási eredményeket foglalja össze Prof. Dr. Hajdú József tanszékvezető egyetemi tanár témavezetésével. Ezúton is szeretném kifejezni köszönetemet, Hajdú professzor úrnak, hiszen támogatása és iránymutatása nélkül nem készülhetett volna el ez a dolgozat. Köszönöm továbbá Dr. Lajkó Dóra támogatását, aki a doktori képzés alatt és azt követően segítette hallgatói- és kutatói munkásságomat.

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

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

Köszönöm a Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal munkatársainak támogatását, akik a szaktudásukkal, a gyakorlatban szerzett tapasztalataikkal és elhivatottságukkal segítették az empirikus kutatásaimat. Kiemelten köszönöm azon kollégák támogatását, akik vállalták a részvételt a – dolgozat mellékletét képező – kisfilmek forgatásán.

Szeretném továbbá köszönetemet kifejezni a 1818 Országos Telefonos Ügyfélszolgálatnak, az év 365 napján, napi 24 órában működő közigazgatási contact centernek, ahol lehetőséget kaptam az ügyféltájékoztatás gyakorlati megvalósulásának vizsgálatára. Az ott dolgozó kollégák szaktudása, elhivatottsága és ügyféltájékoztatási gyakorlata példaértékű a teljes hazai közigazgatás számára.

Tartalom

Köszönetnyilvánítás	2
1. Bevezetés	8
1.1. A kutatás céljának meghatározása	9
1.2. A kutatás módszertana	11
1.3. A kutatás hipotézisei	11
1.4. A dolgozat felépítése	13
1.5. Történeti áttekintés	13
1.5.1. A tájékoztatáshoz való jog és a közigazgatás fejlődése a szocializmustól a 2010-et követő trendfordulásig	14
1.5.2. A szolgáltató közigazgatás térnyerése- és a tájékoztatáshoz való jog szerepének növekedése 2010-2015 között	17
1.5.3. A szolgáltató közigazgatás újabb szintre emelése, az élethelyzet alapú tájékoztatás megjelenése, illetve a mesterséges intelligencia alapú megoldások bevezetése	19
1.6. A szolgáltató állam és a szolgáltató közigazgatás	24
1.7. A digitalizáció és az elektronikus közigazgatás	27
1.8. A szociális biztonsághoz való jog és a tájékoztatáshoz való jog vizsgálatának relevanciája	30
2. A tájékoztatáshoz való jog elhatárolási lehetőségeinek- és tartalmi követelményének vizsgálata	36
2.1. A tájékoztatáshoz való jog elhatárolása a nemzetközi- és hazai normákban meghatározott alapjogok mentén	37
2.1.1. A tájékoztatás, mint betegjog	37
2.1.2. Az adatvédelemhez és a közérdekű adatok megismeréséhez kapcsolódó tájékoztatás	39
2.1.3. A médián keresztül történő tájékoztatás	40
2.1.4. A bírósági tárgyalás kapcsán felmerülő tájékoztatás	41
2.1.5. A tisztességes hatósági eljáráshoz való jog kapcsán felmerülő tájékoztatás	42

2.2 A tájékoztatáshoz való jog tartalmi követelményeinek meghatározása	48
2.2.1 Az ügyféli jogok és kötelezettségek megismertetése, valamint a jogok gyakorlásának előmozdítása	48
2.2.1.1. Az irányító tájékoztatás	53
2.2.1.2. A teljeskörű tájékoztatás.....	55
2.2.1.3. Az élethelyzet alapú tájékoztatás.....	57
2.2.2. Státuszinformáció nyújtása, avagy a folyamatban lévő ügy állapotáról szóló tájékoztatás	63
2.2.3. Az iratbetekintés joga, avagy a hatóság rendelkezésére álló iratokról való tájékoztatás	66
2.2.4. A hatósági döntés indokolási kötelezettsége, avagy a hatósági döntést megalapozó tényezőkről szóló tájékoztatás.....	67
2.2.5. A jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatás	69
2.2.6. Az általános és az ügyspecifikus tájékoztatás	71
3. Az ügyféltájékoztatás jellemzőinek vizsgálata a kapcsolattartási csatornák tükrében....	76
3.1. A személyes tájékoztatás jellemzői	78
3.2. A telefonos tájékoztatás jellemzői.....	85
3.3. Az írásos tájékoztatás jellemzői	90
3.3.1 A postai úton történő tájékoztatás jellemzői.....	91
3.3.2. Az elektronikus tájékoztatás jellemzői	92
3.4 A mesterséges intelligencián alapuló- és automatizált tájékoztatási megoldások...	106
4. A tájékoztatás minőségbiztosítási és felelősségi kérdéseinek vizsgálata	114
4.1. A tájékoztatás minősége	115
4.1.1. A szakszerű tájékoztatás	115
4.1.2. A hiteles tájékoztatás	116
4.1.3. A közérthető tájékoztatás	118
4.1.4. Az egyéniesített tájékoztatás	120
4.2. A tájékoztatáshoz való jog minőségbiztosítási kérdései.....	123

4.2.1. A tájékoztatás minősége és az ügyfelek elégedettsége közötti összefüggések	124
4.2.2. Az ügyfélvisszajelzésen alapuló minőségbiztosítási megoldások alkalmazhatóságának vizsgálata a technológiailag megújuló tájékoztatás tükrében.	126
4.2.2.1. Ügyfél-elégedettségmérési módszerek	128
4.2.2.2. Ügyfél-erőfeszítési pontszám	129
4.2.2.3. Valós ügyféltámogatottsági érték	130
4.2.2.4. Kritikus momentum módszere	130
4.2.2.5. A panaszok, a dicséretok és a megjegyzések szerepe a tájékoztatás minőségében	131
4.3. Az ügyfélvisszajelzésen alapuló minőségbiztosítási módszerek gyakorlati alkalmazhatósága az emberi tényezők tükrében	132
4.3.1. A személyiségtípusok hatása a tájékoztatás sikerességére	134
4.3.2. Az attitűd szerepe az ügyféltájékoztatás minőségében	136
4.4. A tájékoztatás felelősségi kérdései	141
5. A tájékoztatáshoz való jog biztosítása a szociális ellátások tükrében	150
5.1. A gyermekvállalás élethelyzethez kapcsolódó tájékoztatás joga	153
5.2. Az álláskereső élethelyzethez kapcsolódó tájékoztatás joga	162
5.3. A betegség- és üzemi baleset élethelyzethez kapcsolódó tájékoztatás joga	169
5.4. Az időskor élethelyzethez kapcsolódó tájékoztatás joga	175
5.5. A fogyatékossgal élés élethelyzethez kapcsolódó tájékoztatás joga	183
5.6. De lege ferenda javaslatok a szociális biztonsághoz való jog előfeltételeként meghatározott tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez	190
5.6.1. Konzolidált, élethelyzet alapú tájékoztatás biztosítása	191
5.6.2. A tájékoztatáshoz való jog egyéb elemeinek előmozdítása	193
5.6.3. Az elektronikus tájékoztatás előmozdítása és a mesterséges intelligencián alapuló megoldások alkalmazása	193
5.6.4. A tájékoztatáshoz való hozzáférés növelése	195

5.6.5. A tájékoztatáshoz való jog minőségi, minőségbiztosítási és felelősségi kérdéseinek rendezése	196
5.6.6. A tájékoztatáshoz való jog jogszabályi hátterének rendezése	198
6. Záró gondolatok.....	202
Irodalomjegyzék	207
Mellékletek	243

Ábrák és táblázatok jegyzéke

Ábrák

1. ábra A tájékoztatáshoz való jog elemei a hatósági eljárás tükrében	45
2. ábra A gyermekvállalás élethelyzethez kapcsolódó tájékoztatás	60
3. ábra Az élethelyzet alapú-, teljeskörű- és irányító tájékoztatás egymáshoz való viszonya	62
4. ábra A tájékoztatáshoz való jog tartalmi szempontú elkülönítése.....	73
5. ábra Mobilalkalmazások.....	99
6. ábra A tájékoztatás minősége	122
7. ábra De lege ferenda javaslatok a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése érdekében	201

Táblázatok

1. táblázat A SERVQUAL modell alkalmazása az ügyféltájékoztatás kapcsán	128
2. táblázat A gyermekvállalás élethelyzet kapcsán tájékoztatásra kötelezett hatóságok .	155
3. táblázat A gyermekvállalás élethelyzet kapcsán tájékoztató egyéb ügyfélszolgálatok	157
4. táblázat A gyermekvállalás élethelyzethez kapcsolódó hatósági weboldalak	158
5. táblázat Az álláskeresés élethelyzet kapcsán tájékoztatásra kötelezett hatóságok.....	164
6. táblázat Az álláskeresés élethelyzet kapcsán tájékoztató egyéb ügyfélszolgálatok.....	166
7. táblázat Az álláskeresés élethelyzethez kapcsolódó weboldalak	166
8. táblázat A betegség- és üzemi baleset élethelyzet kapcsán tájékoztatásra kötelezett hatóságok.....	170
9. táblázat A betegség- és üzemi baleset élethelyzet kapcsán tájékoztató egyéb ügyfélszolgálatok.....	171
10. táblázat A betegség- és üzemi baleset élethelyzethez kapcsolódó hatósági weboldalak	172
11. táblázat Az időskor élethelyzet kapcsán tájékoztatásra kötelezett hatóságok.....	177
12. táblázat Az időskor élethelyzet kapcsán tájékoztató egyéb ügyfélszolgálatok.....	178
13. táblázat Az időskor élethelyzethez kapcsolódó hatósági weboldalak	179
14. táblázat A fogyatékossgal élés élethelyzet kapcsán tájékoztató hatóságok.....	184
15. táblázat A fogyatékossgal élés élethelyzet kapcsán tájékoztató egyéb ügyfélszolgálatok.....	186
16. táblázat A fogyatékossgal élés élethelyzethez kapcsolódó hatósági weboldalak...	186
17. táblázat Közigazgatási élethelyzetek elhatárolása.....	284

1. Bevezetés

„A közigazgatás az emberekért van és nem megfordítva. A közigazgatásnak szüksége van arra, hogy az emberek nagy tömegével közvetlen, személyes kapcsolatban legyen, életüket és érdekeiket jól ismerje, hogy azokba bekapcsolódhassék és akcióját azokéval összefűzze.”¹

Magyary Zoltán

Az állam a szociális ellátások segítségével átmenetileg biztosítja az életvitelhez szükséges erőforrásokat azok számára, akik önálló létfenntartása nem garantált valamely megélhetési zavarhelyzet okán.² A szociális ellátások igénylésére – főszabály szerint – közigazgatási hatósági eljárás keretein belül van lehetőség. Felmerül azonban a kérdés, hogy a közigazgatási ügyekben – általánosságban – jogi képviselő nélkül eljáró-, jogban nem járatos-, esetleg alacsony iskolai végzettséggel és digitális kompetenciákkal rendelkező-, hátrányos helyzetű ügyfelektől elvárható-e jogaik és kötelezettségeik átfogó ismerete³ egy olyan összetett,⁴ ellátásonként eltérő jogosultsági feltételeket- és kötelezettségeket meghatározó,⁵ illetve gyakran változó⁶ rendszerben, mint a szociális ellátórendszer.

¹ MAGYARY ZOLTÁN: *Magyar közigazgatás*. Egyetemi Nyomda. Budapest, 1942, 83. p. <https://dlib.ogyk.hu/webclient/DeliveryManager?pid=1658194> (2022.03.30.)

² HAJDÚ JÓZSEF – HOMICKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Bevezetés a társadalombiztosítási jogba*. 9. átdolgozott kiadás. Patrocínium, Budapest, 2021. 13-14. pp.

³ VÁCZI PÉTER: *A jó közigazgatási eljáráshoz való alapjog és annak összetevői*. Doktori értekezés. 2011. 74. o. <http://www.sze.hu/~smuk/DoktoriIskola/Fokozatszerzes/VacziP/Disszert%E1ci%F3%20-%20V%E1czi%20P%E9ter.pdf> (2021.03.13.); AJB-2001/2018. 15. p. (forrás: www.ajb.hu)

⁴ POGÁNY MAGDOLNA: *A családok számára nyújtható támogatások és szolgáltatások komplexrendszere*. Szegedi Tudományegyetem. Szeged, 2020. http://eta.bibl.u-szeged.hu/2913/1/EFOP343_AP2OKTIG2_jegyzet_Pogany_Magdolna_Csaladoknak_nyujthato_tamogatask_20200531.pdf (2021.03.02.)

⁵ GYULAVÁRI TAMÁS – KRÉMER BALÁZS: *Miért áttekinthetetlen a pénzügyi szociális ellátások rendszere?* Esély 2006/2. 48. p.

⁶ HOMICKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Szociális jog II. Tananyag a társadalombiztosítási és szociális ellátások megismeréséhez*. 3. átdolgozott kiadás. Patrocínium Kft. Budapest, 2019. 11. p.

A hazai közigazgatás 21. századi trendfordulásával, az ügyfélközpontú- és szolgáltató szemlélet előtérbe kerülésével,⁷ az állam már nem fogalmazhat meg ilyen elvárást az egyénekekkel szemben.

1.1. A kutatás céljának meghatározása

A szociális ellátások rendszere olyannyira összetett és speciális szaktudást igényel, hogy az ügyfelek – az információhiányukból eredően – minden kapcsolatfelvétel során jelentős hátrányban vannak az ügyintézővel és a hatósággal szemben. A tájékoztatás mindamelllett, hogy csökkenti az ügyfél kiszolgáltatottságát a hatósággal szemben, olyan szintű betekintést kell biztosítson a szociális ellátások rendszerébe, amivel megismerhetővé, elérhetővé- és hozzáférhetővé válik minden releváns támogatás. Mivel az ügyfelek akkor tudják igénybe venni az ellátásokat, ha rendelkeznek az ehhez szükséges információval, így a tájékoztatáshoz való jog előfeltétele a szociális biztonsághoz való jog érvényesülésének.⁸ Ennek megfelelően a dolgozat célja, hogy feltárja a tájékoztatáshoz való jog szerepét a szociális biztonsághoz való jog érvényesítése kapcsán.

A tájékoztatáshoz való jog a tisztességes hatósági eljáráshoz való alapjog részeként értelmezendő, ami elősegíti a jogok és kötelezettségek megismerését,⁹ valamint védelmet garantál az aszimmetrikus jogi vonatkozásokból- és az ismerethiányából eredő ügyféli kiszolgáltatottsággal szemben.¹⁰ A hatóság tájékoztatási – más néven kioktatási, vagy kitanítási¹¹ – kötelezettsége hozzájárul a társadalmi kohézió erősítéséhez, a nemzeti identitás

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

⁸ VARGA ZS. ANDRÁS: *Az alkotmányosság követelménye és az eljárás alapelvei* In: Patyi András – Varga Zs. András: *A közigazgatási eljárásjog alapjai és alapelvei*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2019. 202. p. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/13045/Patyi_Varga_Zs_A_kozigazgatasi_eljarasjog_alapjai_es_alapelvei.pdf?sequence=1 (2021.03.03.)

⁹ Az alapvető jogok biztosának alkotmánybíróági indítványa, ügyszám: AJB-5757/2012. 3. p. (forrás: www.ajbh.hu); Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.) (a továbbiakban: Alaptörvény) Szabadság és felelősség rész XXIV. cikk (1) bekezdése

¹⁰ VESZPRÉMI BERNADETT: *Consumer protection aspects of e-administration*. Public Goods & Governance 2020/5/1. 59-60, pp.

¹¹ BARABÁS GERGELY – BARANYI BERTOLD – FAZEKAS MARIANNA (szerk.): *Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez*. Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018. 65. p.

fejlődéséhez, támogatja a felelősségteljes magatartást, valamint aktív és tudatos állampolgárt „nevel” aki képes tájékoztatáson alapuló, megalapozott döntést hozni.¹²

A dolgozatban vizsgált tájékoztatás kettős természetű, mivel az ügyfelek oldalán jogosultságként-, a közigazgatási hatóságok oldalán kötelezettségként jelenik meg. Az ügyféli jogosultság alatt a közigazgatás működésével kapcsolatos információk elérhetőségét, az anyagi jogi- és eljárásjogi szabályok megismerését, az eljárások megindításáról szóló tájékoztatást, az eljárás során a kommunikáció fenntartását és az iratokhoz való hozzáférést kell érteni. A hatósági kötelezettség a jogok és kötelezettségek megismertetését, a jogok gyakorlásának előmozdítását, továbbá az ügyintézéshez szükséges információ rendelkezésre bocsátását jelenti.¹³ A hazai közigazgatás szolgáltatóközpontú- és ügyfélbarát működésének előtérbe kerülésével meghatározó szerepet kaptak az elektronikus megoldások,¹⁴ illetve az azokhoz szorosan kapcsolódó elektronikus tájékoztatás joga. Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog kapcsán jogosult az ügyfél tájékoztatást- és támogatást kapni az elektronikus ügyintézési lehetőségekről és az elektronikus közszolgáltatások használatáról. Mindezek mellett kötelesek a hatóságok tájékoztató weboldalakat működtetni, valamint a rendelkezésére álló iratokat elektronikusan is elérhetővé tenni.¹⁵

¹² RÁKÓCZI ZSUZSA: *Társadalmi felelősség a közigazgatási kommunikációban*. Tudásmenedzsment 2006/7/1. 19-20. pp.

¹³ VESZPRÉMI BERNADETT: *Consumer protection aspects of e-administration*. Public Goods & Governance 2020/5/1. 60, 66. pp.; Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 5. § (2) bekezdés b) pontja; *Tájékoztató a hatósági eljárás során az ügyfelet megillető jogokról és az ügyfelet terhelő kötelezettségekről*. Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő. 2021.01.21. http://www.neak.gov.hu/felso_menu/rolunk/kozerdeku_adatok/tevekenysegre_mukodesre_vonatkozó_adatok/a_hatosagi_ugyek_intezesenek_rendjevel_kapcsolatos/tajekoztato_az_ugyfel_jogairol (2021.02.20.)

¹⁴ TÓZSA ISTVÁN: *Az elektronikus közigazgatás helyzete*. Új Magyar Közigazgatás 2012/5/5. 4. p.; Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) 23. §, 26. § szakaszai

¹⁵ SZILÁGYI KÁROLY – JÓRI ANDRÁS – SZABÓ MÁTÉ DÁNIEL: *Az információszabadság elektronikus kézikönyve*. Jogászoknak Kft. Pécs, 2008. <https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tkt/informacioszabadsag/ch02s25.html> (2021.03.31.); VESZPRÉMI BERNADETT: *Consumer protection aspects of e-administration*. Public Goods & Governance 2020/5/1. 62. p.; *Elektronizálási útmutató. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása*. Elektronikus Ügyintézési Felügyelet. 24. p. https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20tájekoztatások/Elektronizálási%20módszertani%20anyagok/Szol_gFejl_C_elektronizálás.pdf (2021.08.03.)

1.2. A kutatás módszertana

A disszertáció fókuszpontja a szociális jog és a közigazgatási jog határterületén került kijelölésre, ahol a szociális jogot speciális szabályként-, a tájékoztatáshoz való jogot- és a közigazgatási jogot általános – kvázi mögöttes – szabályként szükséges értelmezni. A tájékoztatáshoz való jog kimerítő jellegű vizsgálata- a kutatás fókuszának megtartása- és a javaslatok gyakorlati megvalósíthatóságának szem előtt tartása érdekében a dolgozat ötvözi az analitikus, a deskriptív és az empirikus kutatási módszereket. Az analitikus és deskriptív megoldások a releváns hazai jogszabályi környezet- és a nemzetközi jogi dokumentumok vizsgálatát, a hazai- és nemzetközi szakirodalom feltárását, a közigazgatásfejlesztési-, stratégiai- és egyéb szakpolitikai dokumentumok áttekintését, valamint a tájékoztatáshoz való joggal kapcsolatos hazai bírói gyakorlat vizsgálatát tűzi ki célul. Az analitikus és deskriptív módszerekkel szoros egységet alkotva kerülnek bemutatásra az empirikus kutatási eredmények, amelyek a gyakorló szakemberekkel folytatott konzultációsorozatra-, a hatósági tájékoztatási joggyakorlatok felmérésére-, a megközelítőleg 15.000 ügyfélmegkeresés kezelése során szerzett saját szakmai tapasztatokra, valamint a hatósági weboldalak és ügyintézési felületek részletes vizsgálatára helyezik a fő hangsúlyt.

1.3. A kutatás hipotézisei

Ahogy a dolgozat indító gondolata megfogalmazta, a megfelelő képzettség- és szakmai ismeretek hiányában nem várható el az ügyfelektől jogaik és kötelezettségeik, illetve az igényelhető ellátások átfogó ismerete. Mivel az ellátások meghatározó többsége közigazgatási hatósági eljárás keretein belül igényelhető, a hatóságok által biztosított tájékoztatás döntő jelentőségű a releváns ellátások és támogatások igénylése kapcsán. Mindezek alapján a dolgozat *első hipotézise*, hogy a tájékoztatáshoz való jog a szociális biztonsághoz való jog előfeltétele, ami növeli az ellátásokhoz való hozzáférés esélyét, csökkenti az ügyfelek információhiányából és az ellátórendszer összetettségéből adódó kiszolgáltatottságát, valamint biztosítja az egymással párhuzamosan- vagy egymást követően folyósítható ellátások „megszakítás nélküli” igénybevételét. A szociális biztonsághoz való jog előfeltételei az alábbiak:

- az élethelyzet alapú-, teljeskörű- és irányító tájékoztatás, ami képes az ügyfél ügyéhez kapcsolódó valamennyi releváns ellátásról, támogatásról és kedvezményről információt nyújtani,

- a professzionális tájékoztatás, ami megfelel a szakszerűség, a hitelesség, a közérthetőség és az egyéniesítettség követelményének,
- a tájékoztatáshoz való hozzáférés növelése, annak érdekében, hogy a mélyszegénységben élő, mozgásában korlátozott és/vagy fogyatékossgal élő, alacsony digitális kompetenciákkal rendelkező ügyfelek számára is biztosított legyen az ellátások igénybevétele.

A hazai közigazgatás 21. századi trendfordulása – a szolgáltatásközpontú működés és az ügyfélbarát ügyintézés előtérbe kerülése – magával hozta a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítésének igényét. A szolgáltató közigazgatás egy olyan működési modell, amely az ügyfelet helyezi előtérbe a lehető leggyorsabb-, legegyszerűbb-, leghatékonyabb- és legolcsóbb ügyintézés biztosításával, az ügyféli jogok érvényesülésének támogatásával, valamint az elektronikus megoldások folyamatos bővítésével.¹⁶ A technológia fejlődésével már a közigazgatásban is biztosítottak a többcsatornás elérés feltételei, tehermentesíthetőek a személyes- és telefonos ügyfélszolgálatok, teljesíthetőek a tömegtájékoztatási feladatok, automatizálható a rendszeresen visszatérő kérdések megválaszolása, illetve a mesterséges intelligencia alapú megoldások is beépíthetőek a tájékoztatási folyamatokba.

Mindezek tükrében a dolgozat *második hipotézise*, hogy az információs technológia fejlődésével és az elektronikus közigazgatás előtérbe helyeződésével minden feltétel adott a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez. A tájékoztatáshoz való jog kiteljesítésének együttes feltételei a következők:

- a megfelelő ismeretek: anyagi jogi- és eljárásjogi ismeretek, digitális kompetenciák, élethelyzet alapú tudás, valamint az ügyfélkiszolgálási képesség,
- a megfelelő attitűd: ügyintézői proaktivitás és széles látókör, ügyféli ügyintézési kultúra, nyitottság és befogadóképesség,
- a jogalkotói és jogalkalmazói szándék: az ügyféltájékoztatást támogató jogszabályi környezet, ügyfélkiszolgálási szemlélet és szolgáltatásközpontúság,
- a technológiai újítások alkalmazása: tömegtájékoztatási feladatok ellátása a hatósági weboldalak segítségével, automatizációs és a mesterséges intelligencián alapuló megoldások széleskörű bevezetése és alkalmazása a hatósági tájékoztatási feladatok kapcsán.

¹⁶ JÓZSA ZOLTÁN: *A hatósági ügyintézés fejlődésének főbb állomásai*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2019/7/3. 40, 53, pp.; BUDAI 2014, 34-35. pp.

1.4. A dolgozat felépítése

A dolgozat hat fejezet mentén vizsgálja a tájékoztatáshoz való jog hazai megvalósulását. A bevezetés meghatározza a doktori dolgozat két hipotézisét, áttekinti a tájékoztatáshoz való jog- és a szolgáltató közigazgatás történeti fejlődését, értekezik a szolgáltató- és elektronikus közigazgatásról, illetve rámutat a tájékoztatáshoz való jog vizsgálatának aktualitására a szociális biztonsághoz való jog tükrében.

A második fő rész a tájékoztatáshoz való jog elhatárolási pontjait határozza meg, kijelölve a kutatás jogi-, dogmatikai- és szakmai irányvonalait. Ebben a fejezetben kerül részletesen kifejtésre a dolgozat fókuszpontja, valamint a tájékoztatáshoz való jog tartalmi követelményei.

A harmadik fejezetben meghatározásra kerülnek a személyes-, a telefonos-, a postai úton történő- és az elektronikus tájékoztatás jellemzői, illetve kiemelésre kerülnek a tájékoztatás során alkalmazható mesterséges intelligencián alapuló- és automatizációs megoldások.

A dolgozat negyedik fő része a tájékoztatás minőségével, az alkalmazható minőségbiztosítási megoldásokkal és a felmerülő felelősségi kérdésekkel foglalkozik részletesen.

A tájékoztatáshoz való jog átfogó elemzését követően – az ötödik fő részben – kerül vizsgálatra a tájékoztatáshoz való jog gyakorlati érvényesülése a szociális ellátások tükrében. A vizsgálat alapjául a gyermekvállalás-, az álláskeresés-, a betegség- és üzemi baleset, az időskor-, valamint a fogyatékossgal élés élethelyzetek szolgálnak. Az élethelyzet alapú elemzést követően kerülnek megfogalmazásra a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez és ezzel a szociális biztonsághoz való jog érvényesítéséhez szükséges de lege ferenda javaslatok.

Mindezeket követően a dolgozat lezárja a tájékoztatáshoz való jog vizsgálatát a kutatási eredmények- és a felmerülő kérdések összesítésével, illetve a szolgáltató közigazgatás előmozdításához szükséges irányok kijelölésével.

1.5. Történeti áttekintés

A bevezetésben is meghatározottak szerint, a dolgozat elsősorban a szociális biztonsághoz való jog közigazgatási érvényesülését vizsgálja a tájékoztatáshoz való jog tükrében. Ennek érdekében szükség van a szolgáltató közigazgatás és a digitalizáció előtérbe kerüléséhez vezető út, illetve a tájékoztatáshoz való jog történeti fejlődésének vizsgálatára, ami rámutat a téma aktualitására és kijelöli azt az irányt, ami a szociális jogi témájú kutatáshoz keretként

szolgál. A történeti áttekintés a tájékoztatáshoz való jog első hazai jogszabályi megjelenésétől – a szocialista közigazgatás kialakulásától – 2021-ig, a szolgáltató közigazgatás legújabb mesterséges intelligencián alapuló és automatizációs megoldásainak előtérbe kerüléséig eltelt időszakot öleli fel.¹⁷

1.5.1. A tájékoztatáshoz való jog és a közigazgatás fejlődése a szocializmustól a 2010-et követő trendfordulásig

A szocialista közigazgatás alapjait az első,¹⁸ illetve az azt követően életbe lépő második tanács törvény fektette le.¹⁹ 1957-ben lépett hatályba az első kodifikált, egységes szerkezetbe foglalt, az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló 1957. évi IV. törvény,²⁰ amely elsőként tartalmazott tájékoztatással kapcsolatos rendelkezéseket. A törvény alapján „a közigazgatási szervek előmozdítják a jogok érvényesülését és a köteleességek teljesítését, az állampolgári fegyelem megszilárdítását.”²¹ A törvény rendelkezései alapján értesíteni kellett az ügyfelet az iratok áttételéről és az eljárás hivatalból történő folytatásáról, továbbá szabályozásra került az iratbetekintés joga, a fellebbezési lehetőségről való tájékoztatás, illetve a hatósági döntés indokolási kötelezettsége.²² Az 1982-ben hatályba lépő új közigazgatási eljárási törvény,²³ hazánkban elsőként rendelkezett a jogokról és kötelezettségekről való tájékoztatásról a következők szerint: “[az] államigazgatási szervek előmozdítják a jogok érvényesülését és a köteleességek teljesítését...”. A törvény alapján az „ügyfelet az államigazgatási eljárásban megilleti a nyilatkozattétel és a jogorvoslat joga,

¹⁷ A közigazgatás fejlődéstörténetének részletesebb vizsgálatával egy külön tanulmányban foglalkozok: MARSOVSZKI ÁDÁM: *A közigazgatás története: Magyarytól a Magyar programig*. Jogelméleti szemle 2018/3. 91-109. pp.

¹⁸ A helyi tanácsokról szóló 1950. évi I. törvény

¹⁹ BOROS ANITA – PATYI ANDRÁS: *A közigazgatási hatósági eljárás mai rendjének kialakulása Magyarországon* In: Patyi András (szerk.) *Hatósági eljárásjog a közigazgatásban*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest–Pécs, 2012. 47. p.; A tanácsokról szóló 1954. évi X. törvény

²⁰ KILÉNYI GÉZA: *Bevezetés. A Ket. szabályozási előzményei és céljai*. In: Kilényi Géza (szerk.): *A közigazgatási eljárási törvény kommentárja*. Complex Kiadó Jogi és üzleti Tartalomszolgáltató Kft. Budapest, 2009. 21. p.;

²¹ Az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló 1957. évi IV. törvény 2. § (2) bekezdése

²² Az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló 1957. évi IV. törvény 7. § (1) bekezdése, 11. § (3) bekezdése, 36. § szakasza, 38. § b) pontja, 39. § szakasza

²³ Az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló 1957. évi IV. törvény módosításáról és egységes szövegéről szóló 1981. évi I. törvény

köteles viszont legjobb tudomása szerint, jóhiszeműen közreműködni. Mindezek érdekében az eljáró szerv az ügyfelet jogairól és kötelességeiről tájékoztatja.” Ebben a törvényben is szabályozásra került – egyebek mellett – az iratbetekintés joga, valamint a jogorvoslatról való tájékoztatási kötelezettség.²⁴

A rendszerváltás a szocialista közigazgatás teljes leépítését és a decentralizációt tűzte ki célként. A tanácsrendszer eltörlése az önálló önkormányzati rendszer létrehozásával és a közigazgatási szféra szakmai színvonalának növelésével történt meg. Az ezredfordulót követően – Magyarországon – egyre inkább előtérbe került az informatika, az elektronikus közigazgatás, a papírmentes irodák, valamint a közigazgatási modernizáció. A folyamatos decentralizáció, a hatáskörök folyamatos felülvizsgálata és a személyi állomány folyamatos szűkítése meghatározó tendencia lett. Az új irányok megfogalmazásával egyidőben kezdett el megjelenni az igény a szolgáltató állam, illetve a szolgáltató közigazgatás iránt, amelyet az Európai Unióhoz való csatlakozási célunk is megerősített.²⁵

Az új, közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény kidolgozása széleskörű nyilvánosság előtt zajlott. A törvény 12 év alatt több, mint 50 módosítást élt meg és a folyamatos terjedelmi bővülés, valamint a kivett eljárások számának növekedése fokozatosan megkérdőjelezte a törvény átfogó jellegét.²⁶ A jogalkotók a törvény alapelveiben fogalmazták meg a tisztességes ügyintézéshez való jogot, illetve megerősítették a hatóságok kötelezettségét az ügyféli jogokról és kötelezettségekről való tájékoztatás kapcsán. A törvényben kiemelésre került a korlátozottan cselekvőképes és cselekvőképtelen ügyfelek egyéniesített tájékoztatása, az iratbetekintés joga, illetve a

²⁴ BOROS ANITA – PATYI ANDRÁS: *A közigazgatási hatósági eljárás mai rendjének kialakulása Magyarországon* In: Patyi András (szerk.) *Hatósági eljárásjog a közigazgatásban*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest–Pécs, 2012. 48-50. pp.; KILÉNYI GÉZA: *Bevezetés. A Ket. szabályozási előzményei és céljai*. In: Kilényi Géza (szerk.): *A közigazgatási eljárási törvény kommentárja*. Complex Kiadó Jogi és üzleti Tartalomszolgáltató Kft. Budapest, 2009. 21-22. pp.; Az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló 1957. évi IV. törvény módosításáról és egységes szövegéről szóló 1981. évi I. törvény 2. § (2), (6) bekezdései 41. §, 43.§ (1) bekezdés b) pontja

²⁵ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *A közigazgatás újragondolása. Alkalmazkodás, megújulás, hatékonyság*. Akadémia Kiadó. Budapest, 2017. 25-28. pp.

²⁶ KILÉNYI GÉZA: *Bevezetés. A Ket. szabályozási előzményei és céljai*. In: Kilényi Géza (szerk.): *A közigazgatási eljárási törvény kommentárja*. Complex Kiadó Jogi és üzleti Tartalomszolgáltató Kft. Budapest, 2009. 22-23, 33-37. pp.; Ákr. indokolása, I. Az új szabályozás szükségessége

jogorvoslathoz való jogról történő tájékoztatás.²⁷ Az elektronikus kapcsolattartás szintén ebben a törvényben jelent meg elsőként, illetve az ügyfelek tájékoztatáshoz való joga és a hatóságok tájékoztatási kötelezettsége is szabályozásra került egy külön fejezetben.²⁸

Az uniós csatlakozásunkat követően az Európai Unió meghatározó szerepet kapott a hazai közigazgatás fejlődésében. Az eEurope 2002 „utódjaként” jelent meg az eEurope 2005 akcióterv, amely legfőbb célkitűzése a biztonságos e-szolgáltatások és a széleskörűen elérhető szélessávú infrastruktúra kialakítása volt.²⁹ Az európai uniós célkitűzésekhez szorosan kapcsolódva a – 2000-2006-os időszak hazai fejlesztéseit meghatározó – Gazdasági Versenyképességi Operatív Program negyedik prioritásként jelölte meg az e-közigazgatást, mint a szolgáltató és ügyfélcentrikus közigazgatás nélkülözhetetlen építőkövét. A programban elsősorban az e-közigazgatás fejlesztési céljaként jelent meg az ügyek intézéséhez kapcsolódó tájékoztatás elérhetővé tétele.³⁰ Ezt követően jelent meg az i2010 eGovernment uniós cselekvési terv, amely célja az e-közigazgatás folyamatos fejlesztése és a tagállamok közötti együttműködés előmozdítása volt.³¹ Ehhez kapcsolódóan a hazai Elektronikus Közigazgatás Operatív Program (EKOP) a közigazgatás teljesítményének növelését célozta meg, az ügyfélközpontúság, a szolgáltató állam, a hatékonyság, az adatbázisok összekapcsolása, a szolgáltatások minőségének javítása és az elektronizálás

²⁷ A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban Ket.) 4. § (1) bekezdése, 5. § (1) - (1a) bekezdései, 68-69/B. § szakaszai, 72. § szakasza

²⁸ CZÉKMANN ZSOLT – CSEH GERGELY: *Elektronikus közszolgáltatások a SZEÜSZ-ök tükrében*. Publicationes Universitatis Miskolcensis Sectio Juridica et Politica 2014/32. 136. p.; Ket. 28/B-28/C. § szakaszai

²⁹ Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions - eEurope 2005: An information society for all - An Action Plan to be presented in view of the Sevilla European Council, 21/22 June 2002 /* COM/2002/0263 final */ 6-10. pp. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52002DC0263&from=EN> (2020.05.23.)

³⁰ *GVOP értékelések* https://www.palyazat.gov.hu/gvop_ertekelesek (2020.10.12.); Gazdasági Versenyképesség Operatív Program 2004-2006. Gazdasági és Közlekedési Minisztérium, Oktatási Minisztérium, Informatikai és Hírközlési Minisztérium. 2003. 11, 33, 51, 76, 80, 82. pp. <https://www.palyazat.gov.hu/doc/129> (2021.02.10.)

³¹ A Bizottság közleménye a Tanácsnak, az Európai Parlamentnek, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának i2010 eGovernment cselekvési terv: az elektronikus kormányzat létrehozásának felgyorsítása a társadalom egészének javára {SEC(2006) 511} /* COM/2006/0173 végleges */ 4-5 pp. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52006DC0173&from=HU> (2021.05.24.)

kiemelésével.³² A dokumentum nevesítette a magyarország.hu weboldal, az ügyfélkapu-, valamint az integrált ügyintézési és tájékoztatási pontok (a mai kormányablakok) tájékoztatási feladatainak fontosságát is.³³

1.5.2. A szolgáltató közigazgatás térnyerése- és a tájékoztatáshoz való jog szerepének növekedése 2010-2015 között

Hazánkban a döntéshozók 2011-ben Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program néven indították el a közigazgatás fejlesztését célzó átalakítási folyamatot, ami Magyary Zoltán szellemi örökségét és a 2011-es Széll Kálmán Tervben meghatározottakat alapul véve irányozta elő a közigazgatás fejlesztésének új irányát.³⁴

A Magyary Program 11.0 – az Alaptörvényben is megfogalmazott³⁵ – hatékony közigazgatás megteremtését tűzte ki célként, amely szerint a közigazgatási hatósági ügyeket a differenciált eljárások, az eltérő nyomtatványok, a különböző arculatok és szokások jellemezték, amelyek megnehezítették az ügyfelek tájékozódását és tájékoztatását. A program olyan reformokat tűzött ki célként, amelyek nyomán fejlődik az ügyfelekkel való kommunikáció, a tájékoztatás és az országos szinten – elektronikusan – elérhető tudásbázis.³⁶

A Magyary Program 11.0 és a Széll Kálmán terv nyomán elkezdődött a közigazgatás szerveztének újragondolása. 2011. januárjában megkezdték működésüket a törzshivatalból és szakigazgatási szervekből álló fővárosi és megyei kormányhivatalok.³⁷

³² EKOP programleírás. EKOP – Elektronikus Közigazgatás Operatív Program A Magyar Köztársaság Kormánya. http://eupalyazatiportal.hu/ekop_programleiras/ (2020.10.12.)

³³ Elektronikus Közigazgatás Operatív Program 18-19, 51. pp. <https://www.google.hu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj ezZzC8-nYAhWHXSwKHS71AzAQFggsMAE&url=https%3A%2F%2Fwww.palyazat.gov.hu%2Fdownload.php%3FobjectId%3D41419&usg=AOvVaw14-l27UqP-to5MDkw4QIaq> (2020.02.10.)

³⁴ BUDAI 2017, 32. p.

³⁵ Alaptörvény Szabadság és felelősség rész XXIV. fejezete, XXVI. fejezete, Az állam rész, A kormány rész 15, 17, 18. cikkei

³⁶ Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program (MP 11.0). Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium. 2011. 37, 41. pp. <https://magyaryprogram.kormany.hu/admin/download/8/34/40000/Magyary-Kozigazgatas-fejlesztési-Program.pdf> (2018.02.10.)

³⁷ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatalok kialakításával és a területi integrációval összefüggő törvénymódosításokról szóló 2010. évi CXXXVI. törvény 3. § (1) bekezdése

Az intézkedésekkel párhuzamosan elkezdődött a közigazgatási rezsicsökkentési és bürokrácia-csökkentési terv végrehajtása, a vállalatok bürokratikus terheinek felülvizsgálatával és az eljárások újragondolásával.³⁸

Ezt követően a Magyary Program 12.0, az elődje által elkezdett munkát folytatta, annak kritikai elemzésével és finomhangolásával, valamint új célok kidolgozásával. A program kilenc pontban foglalta össze a közigazgatás legfőbb problémáit, azonban kisebb hangsúlyt fektetett az ügyfelek tájékoztatásra.³⁹

A Széll Kálmán Terv és a Magyary Program alapjaira építve került meghirdetésre az Egyszerű Állam Program, ami a bürokrácia- és az ahhoz kapcsolódó költségek csökkentését tűzte ki célként.⁴⁰ A program kiemelte a vállalkozások megfelelő tájékoztatásának fontosságát, amely elmaradása gyakran a vállalkozások normaszegését eredményezte.⁴¹

A 2011-ben elkezdődött szervezeti átalakítások következő lépéseként, 2013. január 1-jével kialakításra kerültek a járások és a járási hivatalok.⁴² A járási hivatalok, integrált ügyfélszolgálat – kormányablakok – működtetésével támogatták a kormányhivatalokat feladataik ellátásában,⁴³ amivel a közigazgatás elindult az egyablakos – ügyfélbarát – ügyintézés irányába.⁴⁴

Az adminisztrációs terhek csökkentésének második hulláma, a Patyi András által vezetett „Államreform Bizottság” létrehozásával indult el.⁴⁵ A rezsicsökkentés első szakasza az

³⁸ Széll Kálmán Terv Bürokrácia-Csökkentő Program I. Magyar Köztársaság Kormánya. Budapest, 2011. 2. 9. pp. http://www.kkszt.hu/documents/jogsz/Szell_Kalman_terv.pdf (2020.11.14.)

³⁹ Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program (MP 12.0). Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium. 2012. 12-13, 41. pp. <https://magyaryprogram.kormany.hu/admin/download/d/2c/40000/Magyary%20kozig%20fejlesztesi%20program%202012%20A4.pdf> (2018.02.10.)

⁴⁰ BUDAI 2017, 33. p.; Egyszerű Állam: A vállalkozások adminisztratív terheit csökkentő középtávú kormányzati program. 2011. 4-6. pp. http://infoter.eu/attachment/0011/10596_egyszeru_allam_program.pdf (2020.10.11.)

⁴¹ Egyszerű Állam: A vállalkozások adminisztratív terheit csökkentő középtávú kormányzati program. 2011. 11, 35, 66. pp. http://infoter.eu/attachment/0011/10596_egyszeru_allam_program.pdf (2020.02.10.)

⁴² A járások kialakításáról, valamint egyes ezzel összefüggő törvények módosításáról szóló 2012. évi XCIII. törvény 20. § szakasza

⁴³ A járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 218/2012. (VIII. 13.) Korm. rendelet 6-7. § szakaszai

⁴⁴ A kormányablakokról szóló 515/2013. (XII. 30.) Korm. rendelet

⁴⁵ *Megkezdte munkáját az Államreform Bizottság.* 2014.11.06. https://hvg.hu/itthon/20141106_Megkezdte_munkajat_az_Allamreform_Bizottsag (2020.11.14.)

Államreform Program II részeként került végrehajtásra,⁴⁶ amely kapcsán a személyi igazolvány, a lakcímkártya, a mozgáskorlátozottak parkolási igazolványa, illetve az erkölcsi bizonyítvány igénylése ingyenessé vált.⁴⁷ A 2015-ben indított konzultácisorozat és a nemzeti konzultációt követően indult el az elektronikus közszolgáltatásokhoz való hozzáférést segítő Digitális Jólét Program,⁴⁸ amely révén áfa csökkentés,⁴⁹ a Digitális Jólét Alapcsomag bevezetése⁵⁰ és a kormányzati weboldalak folyamatos fejlesztése valósult meg.

1.5.3. A szolgáltató közigazgatás újabb szintre emelése, az élethelyzet alapú tájékoztatás megjelenése, illetve a mesterséges intelligencia alapú megoldások bevezetése

A szervezeti átalakítások 2015-től kaptak új lendületet a kormány megbízottak által közvetlenül vezetett szervezeti egységek kialakításával.⁵¹ Ezt követően hozták létre a ma is jellemző rendszert, amelyben a kormányhivatalok főosztályokra és osztályokra tagolódnak.⁵² 2016.12.31-et követően számos átalakítás történt a szolgáltató közigazgatás fejlesztése érdekében. Átszervezésre kerültek a csúcshivatalok,⁵³ továbbá egy újabb

⁴⁶ *Indul az "Államreform 2", jön az állami rezsicsökkentés* 2014.09.04. <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/gyor-moson-sopron/hirek/indul-az-allamreform-2-jon-az-allami-rezsicsokkentés> (2020.11.15.)

⁴⁷ Egyes hatósági eljárások illetékének és igazgatási szolgáltatási díjának megszüntetéséről szóló 2015. évi CXCV. törvény 1. § (1) bekezdése

⁴⁸ *Elindult az internetről szóló nemzeti konzultáció.* 2015.02.06. <https://www.bp18.hu/hirek/hirdetmenyek/item/7091-871-elindult-az-internetrol-szolo-nemzeti-konzultacio> (2020.11.10.);

⁴⁹ Az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: Áfa tv.) 82. § (3) bekezdése, 3/A. számú melléklete

⁵⁰ *Elsőként a UPC kínálatában érhető el a Digitális Jólét Alapcsomag.* 2017.06.28. <https://www.delmagyar.hu/orszag-vilag/elsokent-a-upc-kinalataban-erheto-el-a-digitalis-jolet-alapcsomag-1299709/> (2017.11.13.);

⁵¹ Egyes közigazgatási tárgyú törvények módosításáról szóló 2015. évi VI. törvény 27. § (2) bekezdése; a fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatalok kialakításával és a területi integrációval összefüggő törvénymódosításokról szóló 2010. évi CXXVI. törvény 3. § szakasza

⁵² A fővárosi és megyei kormányhivatalok szervezeti és működési szabályzatáról 39/2016. (XII. 30.) MvM utasítás

⁵³ A megszüntetési hullám egyebek mellett a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala, a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal érintette, az Országos Egészségbiztosítási Pénztár

rezsicsökkentési hullám indult, amivel további 20 eljárás illetéke vagy szolgáltatási díja került megszüntetésre.⁵⁴ A bürokráciacsökkentéssel kapcsolatos 2017-es kormányrendelet további 15 jogszabályt módosított, lehetővé téve a mozgáskorlátozottak parkolási igazolványának automatikus megújítását a végleges állapotú személyeknél.⁵⁵ A 2020 végén életbe lépő jogszabály alapján az újszülöttek számára – meghatározott esetekben – hivatalból állítják ki a TAJ kártyát, valamint az anyasági támogatásra és a családi pótlékra való jogosultságot hivatalból állapítják meg.⁵⁶

A 2016-2020-as időszakra vonatkozóan életbe lépett európai uniós program célja a digitális akadályok felszámolása és a közigazgatás további széttagolódásának megakadályozása volt. A cselekvési terv jövőképe szerint 2020-ra a tagállamok közintézményei minden uniós állampolgár és vállalkozás számára elérhetővé válik az egyénre szabott, határok nélkül elérhető felhasználóbarát és „végponttól-végpontig” jellegű digitális közigazgatás kialakítása révén.⁵⁷ Az uniós programmal párhuzamosan Magyarországon – a 2014-2020-as időtartamra – kiadásra került a Közigazgatás és Közszolgáltatás Fejlesztési Operatív Program és a Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia,⁵⁸ ami a szolgáltató állam további építését és a tájékoztatáshoz való jog előmozdítását tűzte ki célként. A dokumentum alapján az ügyfelekkel való kommunikáció meghatározó szereppel bír, ezért kiemelten fontos az ügyintézés nyelvezetnek egyszerűsítése. A program a falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatást vonta be a tájékoztatási feladatokat ellátók körébe, a közigazgatási szolgáltatások megismertetése és az elektronikus ügyintézéshez szükséges hozzáférés elősegítése érdekében. A dokumentum alapján az elektronikus felületeken

Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelőként működik tovább, illetve a Nyugdíjfolyósító Igazgatóság a Magyar Államkincstár részévé vált

⁵⁴ A közigazgatási bürokráciacsökkentést érintő egyes törvények módosításáról szóló 2016. évi CXXVII. törvény

⁵⁵ A közigazgatási bürokráciacsökkentés folytatásával érintett egyes Korm. rendeletek módosításáról 60/2017. (III. 20.) Korm. rendelet 11. § szakasza

⁵⁶ Egyes Korm. rendeleteknek a nyilvántartásokhoz kapcsolódó eljárások egyszerűsítése és elektronizálása érdekében szükséges módosításáról szóló 572/2020. (XII. 9.) Korm. rendelet 11, 17. § szakaszai

⁵⁷ A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának Uniós e-kormányzati cselekvési terv 2016–2020 A közigazgatás digitális átalakításának felgyorsítása. Európai Bizottság. Brüsszel, 2016. 2-3. pp. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0179&from=HU> (2020.05.24.)

⁵⁸ BUDAI 2017, 35. p.

elérhető tájékoztató anyagokat úgy kell elrendezni, hogy azok kapcsolódjanak az egyes élethelyzetekhez. Ennek eszközeként a weboldalak fejlesztését, a jogszabályok és az eljárások egyszerűsítését, a logikátlan követelmények eltörlését, valamint az ügyféltájékoztatás céljából működtetett telefonos és elektronikus rendszerek folyamatos fejlesztését jelölte ki a program. Szintén ez a dokumentum emelte ki, hogy egyes ügytípusok kapcsán olyan ügymenetkövető internetes felületet kell kialakítani, amellyel ügyfélkapun keresztül betekintést nyerhet az ügyfél a saját ügyeinek státuszába.⁵⁹

2018. január 1-től hatályba lépett az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény, ami nem bővíti a tájékoztatáshoz való jog tartalmát, illetve egyes esetekben visszalépést is tett elődjéhez képest. A tisztességes hatósági eljáráshoz való jog nem szerepel szó szerint a törvény szövegében⁶⁰ és a tájékoztatáshoz való jog, illetve a hatóságok tájékoztatási kötelezettsége sem kerül külön szabályozásra. A törvény alapján a jogok és kötelezettségek megismerhetőségét a hatóságok biztosítják az ügyféli jogok gyakorlásának előmozdítása mellett, viszont nem kerül kiemelésre a korlátozottan cselekvőképes, illetve cselekvőképtelen ügyfelek egyéniesített tájékoztatása. A közigazgatási törvényben – az elődjeihez hasonlóan – szabályozásra kerül az iratbetekintés joga és a jogorvoslatról való tájékoztatás kötelezettsége.⁶¹

2017-ben elindult a „Digitális Jólét Program 2.0,” amely csökkentette az internetszolgáltatást érintő adóterheket, kedvezményes internetcsomagok bevezetésével és ingyenes oktatások szervezésével támogatta a digitális hozzáférést, valamint fejlesztett számos elektronikus közszolgáltatást,⁶² hozzájárulva ezzel az elektronikus tájékoztatáshoz való jog előmozdításához.

⁵⁹ Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020. Miniszterelnökség. Budapest, 2015. 9. 25, 53, 88-89, 117. pp. http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Kozigazgatás-%20és%20Közszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse (2018.02.10.)

⁶⁰ Alaptörvény Szabadság és felelősség XXIV. cikke

⁶¹ Ákr. 5. § (2) bekezdés b) pontja, 33-34. § szakasza, 81. § (1) bekezdése

⁶² A Nemzeti Infokommunikációs Stratégia (NIS) 2016. évi monitoring jelentéséről, a Digitális Jólét Program 2.0-ról, azaz a Digitális Jólét Program kibővítéséről, annak 2017-2018. évi Munkaterve elfogadásáról, a digitális infrastruktúra, kompetenciák, gazdaság és közigazgatás további fejlesztéseiről szóló 1456/2017. (VII. 19.) kormányhatározat 2, 6, 15, 20. pontjai

2020-at követően a közigazgatásban az automatizáció és a mesterséges intelligencia alapú megoldások váltak meghatározóvá.⁶³ A mesterséges intelligencia alkalmazása 2018-ban került előtérbe, amikor több uniós tagállam – köztük Magyarország is – aláírta a mesterséges intelligenciával kapcsolatos együttműködési megállapodást.⁶⁴ 2018-ban elkészült az Európai Unió Mesterséges Intelligencia stratégiája,⁶⁵ amelyet követően – 2020-ban – publikálták a Fehér könyv a mesterséges intelligenciáról: a kiválóság és a bizalom európai megközelítése című dokumentumot is.⁶⁶ A nemzetközi tendenciákhoz szorosán kapcsolódva a Nemzeti Digitalizációs Stratégia – egyebek mellett – a hazai közigazgatás versenyképességének növelését tűzte ki célként, amit a digitális infrastruktúra, a digitális kompetencia és a digitális közszolgáltatások rendelkezésre bocsátása révén kíván megvalósítani. A dokumentumban megfogalmazottak szerint az ügyfelek elégedetlenek az elektronikus felületeken elhelyezett tájékoztató anyagokkal, mert bonyolultak és nehezen értelmezhetőek. Az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos kommunikáció nem megfelelő, az ügyfelek nem ismerik az elektronikus közszolgáltatásokat, illetve nem tudják használni őket. További kihívásként merült fel, hogy az ügyfelek mellett sok esetben az ügyintézők sem rendelkeznek kellő szaktudással az elektronikus közszolgáltatások használatához.⁶⁷

A technológia robbanásszerű fejlődésére reagál a Magyarország Mesterséges Intelligencia Stratégiája is, ami a 2020-2030-as időszakra a mesterséges intelligencia technológiák

⁶³ The European Digital Strategy. European Commission. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/content/european-digital-strategy> (2021.01.05.)

⁶⁴ *EU Member States sign up to cooperate on Artificial Intelligence*. European Commission. 2018.04.10. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-member-states-sign-cooperate-artificial-intelligence> (2021.01.05.)

⁶⁵ Communication from the Commission to the European Parliament, the European Council, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Coordinated Plan on Artificial Intelligence (COM(2018) 795 final). European Commission. Brussels. 2018.12.07. https://knowledge4policy.ec.europa.eu/publication/coordinated-plan-artificial-intelligence-com2018-795-final_en (2021.01.05.)

⁶⁶ *Fehér könyv a mesterséges intelligenciáról: a kiválóság és a bizalom európai megközelítése*. COM(2020) 65 final. Brüsszel, 2020.02.19. <https://op.europa.eu/hu/publication-detail/-/publication/ac957f13-53c6-11ea-aece-01aa75ed71a1/language-hu> (2021.01.05.)

⁶⁷ Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2021-2030. Innovációs és Technológiai Minisztérium – Belügyminisztérium. Budapest, 2020. 8, 83-84, 102-103. pp. <https://2015-2019.kormany.hu/download/f/58/d1000/NDS.pdf> (2021.01.06.)

alkalmazásával kívánja támogatni az államigazgatás fejlesztését, hangsúlyt helyezve az alábbi megoldásokra:⁶⁸

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

Mindezek mellett elérhetővé vált a Digitális Megújulás Operatív Program, ami egyebek mellett a közigazgatás digitális transzformációját tűzte ki célként.⁶⁹

A digitális transzformáció kapcsán a hazai közigazgatásban is elérhetővé vált az arckép alapú azonosítás, az érintésmentes ujjnyomatazonosítás, az automatizált beszédértés és leiratozás, az automatizált felolvasás, a chatrobot alkalmazás és az KIOSK önkiszolgáló ügyintézési terminál. A tájékoztatással kapcsolatos első robotizációs fejlesztések 2021-ben alkalmazásra kerültek a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálatnál, elérhetővé téve az automatizált arcképezonosítást és a chatrobot alkalmazást.⁷⁰

A Széll Kálmán terv és a Magyar Program 11.0 indulásával kezdődött el az a trendfordulás, aminek köszönhetően jelentősen előtérbe került a szolgáltató- és ügyfélbarát közigazgatás. Az elmúlt évtizedben a közigazgatást érintő intézkedések, mint a szervezeti átalakítások, az eljárási szabályok egyszerűsítése, az eljárási költségek csökkentése, a szolgáltató szektor joggyakorlatának integrálása és a digitalizáció azt a célt szolgálja, hogy csökkenjen a közigazgatási ügyintézés által okozott frusztráció, javuljon az ügyfélélmény és növekedjen a közigazgatásba, illetve az államba vetett bizalom. Ez az „új” irány, a szolgáltató és ügyfélbarát közigazgatás alapozza meg annak szükségességét, hogy egy magasabb szintre

⁶⁸ Magyarország Mesterséges Intelligencia Stratégiája 2020-2030. Innovációs és Technológiai Minisztérium. Budapest, 2020. 7-8, 38, 44. pp. <https://ai-hungary.com/api/v1/companies/15/files/137203/view> (2021.01.06.)

⁶⁹ Digitális Megújulás Operatív Program (DIMOP) 2021-2027. <https://palyazatok.org/digitalis-megujulas-operativ-program-dimop-2021-2027/> (2022.02.06.)

⁷⁰ SCHOPP ATTILA: *Cél: Megvalósítani a jövőt. Robot segít az ügyintézésben.* 2021.01.12. https://www.itbusiness.hu/technology/aktualis_lapszam/megkerdeztuk/robot-segit-az-ugyintezesben (2021.01.16.)

kerüljön a tájékoztatáshoz való jog, ami az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló 1957. évi IV. törvény módosításáról és egységes szövegről szóló 1981. évi I. törvény hatálybalépésével kezdett el kiszélesedni. A technológia folyamatos fejlődésével elérhetővé vált a közigazgatás számára számos olyan mesterséges intelligencián alapuló- és automatizációs megoldás, amivel növelhető az ügyféltájékoztatás hatékonysága és minősége. Mindezek alapján kijelenthető, hogy a szociális biztonsághoz való jog előfeltételeként meghatározott tájékoztatáshoz való jog vizsgálata, nem volt még annyira aktuális, mint most, a szolgáltató közigazgatás és a technológiai fejlődés nyomán elérhetővé váló digitális, automatizált és mesterséges intelligencián alapuló megoldások idejében.

1.6. A szolgáltató állam és a szolgáltató közigazgatás

Az elmúlt több, mint egy évtizedben számos olyan intézkedés történt – mint például az egyablakos ügyintézés bevezetése,⁷¹ a bürokráciacsökkentés⁷², a közigazgatási rezsicsökkentés⁷³, az elektronikus tájékoztatás és ügyintézés támogatása⁷⁴ – amely a szolgáltató közigazgatás megvalósítását célozza. Ahogy a fentiekben is meghatározásra került, a szolgáltató közigazgatás előtérbe kerülésével minden feltétel adott, ami a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez, valamint a tisztességes hatósági eljáráshoz való jog- és a szociális biztonsághoz való jog magasabb szintre emeléséhez szükséges. A szolgáltató közigazgatás egy olyan működési modell, amely az ügyfelet helyezi előtérbe a lehető leggyorsabb-, legegyszerűbb- leghatékonyabb- és legolcsóbb ügyintézés biztosításával, az ügyféli jogok érvényesülésének támogatásával, valamint az elektronikus közigazgatás előtérbe helyezésével.⁷⁵ Felmerül azonban a kérdés, hogy az ügyfélközpontúság és a szolgáltató jelleg, a jogszabályban kijelölt, szűken értelmezett

⁷¹ BARTA ATTILA – VESZPRÉMI BERNADETT: *Az egyablakos ügyintézés szegmensei*. Új Magyar Közigazgatás 2019/12/2. 67. p.

⁷² *Egyszerűsödik az ügyintézés az állampolgárok és a cégek számára*. Világgazdaság 2021.01.03. <https://www.vg.hu/kozelet/kozeleti-hirek/egyszerusodik-az-ugyintezes-az-allampolgarok-es-a-cegek-szamara-3459592/> (2021.02.21.)

⁷³ BOROS ANITA: *Új elemek a közigazgatási hatósági eljárásban*. Új Magyar Közigazgatás 2016/9/1. 74. p.

⁷⁴ *Nő az elektronikus közigazgatási szolgáltatások népszerűsége*. IT Business. 2020.10.05. <https://www.itbusiness.hu/technology/kozigazgatasi-szolgaltatások/n/no-az-elektronikus-kozigazgatasi-szolgaltatások-nepszerusege> (2021.02.21.)

⁷⁵ JÓZSA ZOLTÁN: *A hatósági ügyintézés fejlődésének főbb állomásai*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2019/7/3. 40, 53, pp.; BUDAI 2014, 34-35. pp.

hatósági feladatok végrehajtása kapcsán értelmezendő-e, vagy felmerül-e többlet elvárás a „köz szolgálata” kapcsán?⁷⁶

Az említett többlet elvárás a közigazgatás társadalmi felelősségvállalása – más néven a társadalmi közfelelősség⁷⁷ – amely az „előírt kötelezettségeken túli önkéntes elköteleződés a közérdek, a közjó érvényre juttatása mellett, a ... jellemzően kritikus társadalmi, közösségi szükségletek és problémák”⁷⁸ megoldását jelenti. A közigazgatási hatósági ügyintézésben ez az irány a tanácsadást, az ügyintézés segítségét, az ügyfélképzést, az elektronikus ügyintézés támogatását, a hozzáférés növelését, az élethelyzet alapú komplex megoldásokat, az adminisztratív terhek csökkentését és a proaktivitást foglalja magában, amelyek megvalósítását a szolgáltató közigazgatás is előtérbe helyez.⁷⁹ A közigazgatás működésébe vetett bizalom szorosan összefügg a kiszolgálás minőségével, ezért az információs aszimmetria- és a szolgáltatásokhoz való hozzáférési korlátok csökkentése meghatározó szerepet kapnak a társadalmi közfelelősség alakulásában.⁸⁰ Meglátásom szerint a tájékoztatáshoz való jog előmozdítása szerves részét képezi a társadalmi közfelelősségnek és ezzel a szolgáltató közigazgatásnak. Ezt támasztja alá az is, hogy a tájékoztatáshoz való jog célja a jogok- és kötelezettségek megismertetése, az ügyfelek ismerethiányból fakadó kiszolgáltatottságának csökkentése, az élethelyzet alapú és komplex megoldások felajánlása, a szociális ellátásokhoz való hozzáférés növelése, és az olyan tudatos állampolgár nevelése,

⁷⁶ JAKAB, NÓRA – RÁCZI, ZSÓFIA: *Issues of Public Social Responsibility in Great Britain and Hungary*. ZBORNIK RADOVA PRAVNI FAKULTET (NOVI SAD) 2019/53/2. 606. p.

⁷⁷ A társadalmi közfelelősség hazai gyakorlati megvalósulását példázza a Gazdasági Versenyhivatal stratégiája is: *A GVH társadalmi közfelelősség vállalási (PSR) stratégiája*. Gazdasági Versenyhivatal. 2016. május https://www.gvh.hu/data/cms1036194/GVH_PSR_strategia_2017_04_27.pdf (2021.11.28.)

⁷⁸ GÁSPÁR MÁTYÁS: *A társadalmi közfelelősségvállalás alapjai* In: Brecsók Anna Ágnes (szerk.): *A társadalmi közfelelősség alapjai*. Nemzeti Közszerológati Egyetem, Budapest, 2019, 13. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/15929/A%20tarsadalmi%20kozfelelosseg%20alapjai.pdf?sequence=1> (2021.11.27.)

⁷⁹ GÁSPÁR MÁTYÁS: *A társadalmi közfelelősségvállalás alapjai* In: Brecsók Anna Ágnes (szerk.): *A társadalmi közfelelősség alapjai*. Nemzeti Közszerológati Egyetem, Budapest, 2019, 18. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/15929/A%20tarsadalmi%20kozfelelosseg%20alapjai.pdf?sequence=1> (2021.11.27.)

⁸⁰ BUDAI BALÁZS BENJAMIN – GÁSPÁR MÁTYÁS: *Társadalmi közfelelősség és közigazgatási közönségszerológat*. 7. p. https://www.academia.edu/59097509/TARSADALMI_KOZFELELOSSÉG_ÉS_KOZIGAZGATÁSI_KÖZÖNSÉGSZERÓLGÁLAT (2021.11.28.)

aki képes tájékoztatáson alapuló felelősségteljes és megalapozott döntést hozni saját ügyében. Mindezek alapján úgy gondolom, hogy a tájékoztatáshoz való jog elválaszthatatlan egységet képez a társadalmi közfelelősséggel és a szolgáltató közigazgatással.

A New Public Management modell háttérbe szorulásával került egyre inkább előtérbe a szolgáltató állam és szolgáltató közigazgatás koncepciója.⁸¹ Az ügyfelek részéről jelentkező egyre növekvő elvárások és a versenyszféra által diktált folyamatos szolgáltatásfejlesztés nyomán olyan változások kerültek előtérbe, mint a szabad versenyt korlátozó tényezők lebontása, az ellentmondásokkal teli és idejétmúlt szabályozás megújítása, a közigazgatás ügyféligényekre szabása és egyes állami feladatok kiszervezése. A szolgáltató állam az akadálymentesítésre, valamint a tehermentesítésre törekszik és legfőbb célja az ügyfelek elégedettsége. Jellemző rá a proaktivitás, vagyis egyfajta törekvés arra, hogy felismerje az állampolgárok és az ügyfelek elvárásait. Ennek érdekében változásorientált, innovatív és fellép a *staus quo* ellen.⁸² A szolgáltató közigazgatásban kiemelt jelentősége van a költségtakarékosságnak, az eredményességnek, a hatékonyságnak, a jogszerűségnek valamint az állami szolgáltatásokkal – elektronikus ügyintézési felületekkel, valamint az ügyfélkiszolgálással és a tájékoztatással – kapcsolatos ügyfélelégedettségnek, amivel részletesen foglalkozok a dolgozatban is.⁸³ Az új irányzatra jellemző, hogy – a társadalmi közfelelősség irányába mutatva – közreműködik a távolsági akadályok felszámolásában és a közszolgáltatásokhoz való hozzáférés előmozdításában, szem előtt tartja a fogyatékossgal élő és beteg ügyfelek speciális igényeit, lépéseket tesz az ügyféllel való kommunikáció fejlesztése érdekében és támogatja, illetve oktatja az elektronikus felületek használatát.⁸⁴

A szolgáltató állam mérhető teljesítménye az ügyfél elégedettsége, amely eléréséhez az alábbi intézkedéseket teszi:⁸⁵

⁸¹ BARANYI BERTOLD – HOMOKI PÉTER – KOVÁCS A. TAMÁS: *Magyarázat az elektronikus ügyintézésről*. Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018. 19. p.

⁸² BUDAI 2014, 20-21, 29-30, 34. pp.

⁸³ JÓZSA ZOLTÁN: *A hatósági ügyintézés fejlődésének főbb állomásai*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2019/7/3 56. p.

⁸⁴ BUDAI 2014, 34-35. pp.

⁸⁵ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*. Akadémiai Kiadó Zrt. Budapest, 2009. 33-34. pp.

- online és offline is elérhető és kiszámítható ügyintézési gyakorlatot folytat, amelyhez szorosan kapcsolódik az ügyfelek előzetes tájékoztatása és ezzel a kiszolgáltatottságuk csökkentése,
- költséghatékonyan, professzionálisan, szakszerűen és rendeltetésszerűen jár el, kompetens ügyintézőket alkalmaz, akik képesek hatékony és eredményes tájékoztatást nyújtani,
- az ügyintézők közreműködésével és a tájékoztatás biztosításával egyszerűsíti az eljárásokat, segíti az ügyfeleket az eljárás minden elemének megértésében és az ügyintézés előtti akadályok felszámolásában.

A fentiek alapján kijelenthető, hogy a hazai közigazgatást érintő 21. századi trendfordulással, a szolgáltató jellegű- és ügyfélbarát működéssel a hatóságok feladatellátása és a közigazgatás köz szolgálata nem korlátozható le a jogszabályban meghatározott feladatok végrehajtására. A szolgáltató közigazgatásnak – a kötelező feladatain túl – szerepet kell vállalnia egyes társadalmi kérdések megoldásában, az ügyfelek támogatásában és oktatásában, a kiszolgáltatottságuk csökkentésében, valamint a közszolgáltatásokhoz való hozzáférésük növelésében, amelyek megvalósításában a tájékoztatáshoz való jog biztosítása és érvényesítése meghatározó szereppel rendelkezik.

1.7. A digitalizáció és az elektronikus közigazgatás

Ahogy a korábbiakban bemutatásra került, a szolgáltató közigazgatás kiemelt figyelmet fordít a hatékonyságra, az olcsóságra, a gyorsaságra, az ügyfélelégedettségre és úgy határozza meg saját működését, hogy az ügyfeleket partnerként kezelje és ügyeikben a lehető legteljeskörűbben segítse. Ezek a változások meghatározó jelentőségűek, viszont a gondolkodásbeli-, eljárási- és szervezeti változások nem minden tekintetben bizonyulnak elégségesnek a tájékoztatás előmozdításához. Az előrelépéshez arra van szükség, hogy az állam és a közigazgatás alkalmazzon minden olyan – a piaci szférában is bevált – technológiai megoldást, ami biztosítja az újszerű célkitűzések gyakorlati megvalósítását. Ezért szükséges foglalkozni azzal a kérdéssel, hogy milyen tényezők teszik elkerülhetlenné a digitalizáció előnyeinek alkalmazását és milyen megoldások tudják támogatni a hatóságok tájékoztatási feladatellátásának megújítását.

A digitalizációval és az elektronikus közigazgatás előtérbe kerülésével meghatározásra került az elektronikus tájékoztatáshoz való jog. Az ügyfél jogosult a hatóságtól elektronikus

úton tájékoztatást kérni és az elektronikus ügyintézéshez támogatást kapni, valamint a hatóság rendelkezésére álló iratokat elektronikusan megismerni és arról elektronikus másolatot kapni.⁸⁶ A digitalizációval elérhetővé váltak olyan elektronikus tájékoztatási csatornák, mint az elektronikus levelezés (e-mail), a közösségi oldalak, a csevegés (chat) és üzenetküldés, a hírlevelek, a hírcsatornák és a fórumok, amellyel gyorsabban, hatékonyabban, olcsóbban és az ügyfelek szélesebb körét van lehetőség tájékoztatni.⁸⁷ Az elektronikus tájékoztatást szolgálja az internetes böngészés és keresés, valamint a közigazgatási/ kormányzati portálok és hatósági weboldalak használata.⁸⁸ Az elektronikus kapcsolattartási csatornákról, a hatósági weboldalak szerepéről és a digitalizációval kapcsolatos kihívásokról a 3.3.2. alfejezet fog részletesen értekezni.

Az elektronikus közigazgatás „a közszféra kapcsolatrendszerének tudásalapú átalakítását és racionalizált, szolgáltató jellegű újraszervezését jelenti az infokommunikációs technológiai alkalmazások közműszerű használata révén.”⁸⁹ Más megállapítás szerint az elektronikus közigazgatás a kormányzat és az állam működését segítő, a lakosságot kiszolgáló IKT, az elektronikus államigazgatási-, elektronikus ügyintézési szolgáltatások, illetve az állami érdekkörhöz kapcsolódó elektronikus közszolgáltatások, valamint a 2021-től meghatározó szerepet kapó automatizációs és mesterséges intelligencia alapuló megoldások,⁹⁰ amelyekkel a 3.4. alfejezet foglalkozik részletesebben.

A digitalizáció, illetve az elektronikus közigazgatás kialakításának követelménye kétirányú, amit egyrészt az Európai Unió, másrészt az információs társadalom támaszt a magyar

⁸⁶ E-ügyintézési tv. 23. § (1)-(2) bekezdései

⁸⁷ ORBÁN ANNA: *Közigazgatási portálok a gyakorlatban*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2019. 15, 28, 30-32. pp. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12504/Kozigazgatasi%20portalok%20a%20gyakorlatban.pdf?sequence=1> (2021.02.24.)

⁸⁸ ORBÁN ANNA: *Közigazgatási portálok a gyakorlatban*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2019. 17-21, 34-36. pp. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12504/Kozigazgatasi%20portalok%20a%20gyakorlatban.pdf?sequence=1> (2021.02.24.)

⁸⁹ BUDAI 2009, 35-37, 45 pp.

⁹⁰ Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2021-2030. Innovációs és Technológiai Minisztérium – Belügyminisztérium. Budapest, 2020. 69. p. <https://2015-2019.kormany.hu/download/f/58/d1000/NDS.pdf> (2021.01.05.); Magyarország Mesterséges Intelligencia Stratégiája 2020-2030. Innovációs és Technológiai Minisztérium. Budapest, 2020. <https://ai-hungary.com/api/v1/companies/15/files/137203/view> (2021.01.06.)

állammal szemben. A „felülről jövő” kényszer – az Európai Unió stratégiaalkotása – három nagy korszaka határolható el. Az első korszak 1993-1999 közé, az Egyesült Államok és a Japán- Szingapúr vonal közötti „presztizs verseny” idejére datálható, a tervezés második időszaka 1999-2004 közé tehető, amikor a döntéshozók már a társadalom felé fordultak és a hangzatos jelszavak helyett realisabb irányba mozdultak el. Az időszak legmeghatározóbb stratégiai sorozata, az eEurope ekkor vált elérhetővé, amelynek több generációja is megjelent az elmúlt években.⁹¹ 2005-ben indult a stratégiaalkotás harmadik szakasza, amelyben részletesebben kidolgozott és a valóságtól kevésbé elrugaszkodott célokat határoztak meg. 2010-et követően – többek között – az i2010 eGovernment cselekvési terv” az „eGovernment 2011-2015 cselekvési terv” és a „e-kormányzati cselekvési terv 2016–2020” kapcsolódott az információ társadalomhoz és az elektronikus közigazgatáshoz.⁹² A 2020-as évvel lezárult a legutóbbi stratégiai időszak, amit egy új, digitalizációra és mesterséges intelligenciára épülő irány követ 2021-ben, amely legmeghatározóbb dokumentuma a „Shaping Europe’s Digital Future.”⁹³

Az elektronikus közigazgatás kialakítása iránti „alulról érkező” igény egy olyan kényszer az államra nézve, amit az információs társadalom szociológiai, társadalmi, politológiai, technológiai és egyéb összetevői határoznak meg.⁹⁴ Az információs társadalom kialakulásával és a technikai fejlődéssel egyre meghatározóbb szerepet kapnak az informatikai fejlesztések, amelyek – egyebek mellett – az állam és az állampolgárok közötti viszony újradefiniálását, az állampolgárokra fordított figyelem növekedését, valamint a szolgáltatások minőségi javulását vonja maga után.⁹⁵ A kétirányú elvárások relevanciáját tovább fokozza a 2020-ban kezdődő pandémiás helyzet, amivel az érintkezésmentes elektronikus tájékoztatás relevanciája egyre inkább a középpontba került.⁹⁶

⁹¹ BUDAI 2014, 49, 194-197. pp.

⁹² PÉTERFALVI NORBERT: *Az elektronikus közigazgatás alapjai*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2014. 5-8. p. <http://m.ludita.unike.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/10543/Teljes%20szöveg?sequence=1&isAllowed=y> (2020.05.23.)

⁹³ Shaping Europe’s Digital Future. European Commission. Brussels, 2020. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/fs_20_278 (2021.01.05.)

⁹⁴ BUDAI 2014, 64-65. pp.

⁹⁵ UGRIN EMESE – VARGA CSABA: *Új állam- és demokrácielmélet*. Századvég Kiadó. Budapest, 2007. 204-205. pp.

⁹⁶ BALÁZS ISTVÁN – HOFFMAN ISTVÁN: *Közigazgatás koronavírus idején – a közigazgatási jog rezilienciája?* MTA Law Working Papers Budapest 2020/21. 7. p.; *Nő az elektronikus közigazgatási szolgáltatások*

A szolgáltató közigazgatáshoz szorosan kapcsolódó elektronikus tájékoztatáshoz való joggal, az elektronikus kapcsolattartási csatornákkal és a hatósági weboldallal minden feltétel adott, ami a tájékoztatáshoz való jog és a szociális biztonsághoz való jog széleskörű érvényesítéséhez szükséges. Annak érdekében, hogy ezek a megoldások hatékonyan tudjanak hozzájárulni a tájékoztatás előmozdításához, lépéseket kell tenni az elektronikus közszolgáltatásokhoz való hozzáférés növelése- és a digitalizáció kiterjesztésére érdekében, ahogy azt az ügyféli elvárások⁹⁷ és az unió digitalizációs célkitűzései is előírnyozzák.⁹⁸

1.8. A szociális biztonsághoz való jog és a tájékoztatáshoz való jog vizsgálatának relevanciája

Ahogy a dolgozat címe is utal rá, a kutatás fő fókuszpontja a tájékoztatáshoz való jog szociális biztonsághoz való jogban-, illetve szociális ellátórendszerben történő leképeződésének vizsgálata. A szociális biztonsághoz való jog a szociális jogokon belül értelmezendő szűkebb kategória, amely a 2. generációs⁹⁹ szociális, kulturális és gazdasági jogok részét képezi.¹⁰⁰ A szociális ellátórendszer különböző ellátásokat-, támogatásokat nyújt a megélhetési zavarhelyezettel érintett személyek számára annak érdekében, hogy a jövedelemmel nem fedezett rövidebb-, hosszabb időszakokban is biztosítottak legyenek számukra a létfenntartáshoz szükséges erőforrások.¹⁰¹ A magyar Alaptörvény hatályba lépésével történt azonban egy éles váltás a szociális biztonsághoz való jog alapjogi meghatározásában. Ameddig a korábbi alkotmány a szociális biztonsághoz való jogot deklarálta,¹⁰² a hatályos Alaptörvény államcélként léptette vissza a vizsgált jogot, a szociális

népszerűsége. Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. 2020.10.01. <https://nisz.hu/en/node/863> (2021.02.24.)

⁹⁷ BUDAI 2014, 64-65. pp.

⁹⁸ Shaping Europe's Digital Future. European Commission. Brussels, 2020. 2. p. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/fs_20_278 (2021.01.05.)

⁹⁹ Az emberi jogok generációk szerinti felosztásával kapcsolatos kérdésekről a 6. lábjegyzetben bővebben: HAJDÚ JÓZSEF: *A 60 éves Európai Szociális Karta néhány proaktív dilemmája.* Pro Futuro 2021/11/2. 2-3. pp

¹⁰⁰ TAKÁCS ALBERT: *A szociális jogok.* In: Halmai Gábor – Tóth Gábor Attila (szerk.): *Emberi Jogok.* Osiris Kiadó, Budapest, 2008. 793, 812. pp.

¹⁰¹ HOMICSKÓ 2019, 13. p.

¹⁰² TÉGLÁSI ANDRÁS: *A szociális biztonság alkotmányos védelme az Alaptörvény hatálybalépése előtt és után.* Acta Humana 2019/7/2. 86. p.; A magyar népköztársaság alkotmányáról szóló 1949. évi XX. törvény 70/E. § (1)-(2) bekezdései

biztonság megvalósítására való törekvés megfogalmazásával.¹⁰³ Felmerül így a kérdés, hogy releváns-e a szociális biztonsághoz való jog és a tájékoztatáshoz való jog összefüggéseivel foglalkozni. Sőt, mi több, egyes szerzők azt a kérdést is felvetették, hogy lehetett-e valaha szociális biztonsághoz való jogról beszélni, amikor a különböző megélhetési zavarhelyzetben lévő személyek számára sem az alkotmányban, sem az Alaptörvényben nem volt annak meghatározott, garantálható szintje.¹⁰⁴

A rendszerváltást követően – mindamelllett, hogy – kevesebb hangsúlyt kaptak a szociális biztonsággal kapcsolatos kérdések, a vizsgált jog körül bizonytalanság volt jellemző.¹⁰⁵ A bizonytalanságok elsősorban abból adódtak, hogy az Alkotmány 70/E. § szakasza egy állami feladatot fogalmazott meg, amit az állam teljesít azzal, hogy a szociális ellátórendszert megszervezi és működteti egy minimális megélhetési szint biztosítása mellett. Abban azonban nem volt egyetértés, hogy „a szociális biztonsághoz való jog alanyi jog-e vagy csupán államcél.”¹⁰⁶ Az 1990-es évek végén, az Alkotmánybíróság álláspontja szerint „a szociális biztonsághoz való jog a szociális ellátások összessége által nyújtandó megélhetési minimum állam általi garantálását tartalmazza, amely elengedhetetlen az emberi méltósághoz való jog megvalósulásához.”¹⁰⁷ Egyes szerzők szerint ezzel a megoldással a szociális biztonság fogalma részben összemosódott a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény által szabályozott minimális megélhetési szintet biztosító segélyezési típusú ellátásokkal.¹⁰⁸ Juhász meglátása szerint az Alkotmánybíróság a szociális biztonsághoz való jogra nem alapjogként, hanem állami kötelezettségként tekint, ahol az állam egy megélhetési minimum biztosításával köteles az emberi méltósághoz való

¹⁰³ JUHÁSZ GÁBOR: *Államcélok, paradigmaváltás és aktuálpolitikai alkotmányozás. A szociális jogok védelme az Alaptörvényben.* Esély 2015/1. 13. p.; Alaptörvény XIX. cikk (1) bekezdés

¹⁰⁴ KISS BARNABÁS: *A szociálisbiztonság alkotmányjogi megítélése Magyarországon a rendszerváltást követően.* In: Homoki-Nagy Mária – Hajdú József (szerk.): Ünnepi kötet Dr. Czúcz Ottó egyetemi tanár 70. születésnapjára. Acta Universitatis Szegediensis: acta juridica et politica 2016/79. 358. p.

¹⁰⁵ JUHÁSZ GÁBOR: *Államcélok, paradigmaváltás és aktuálpolitikai alkotmányozás. A szociális jogok védelme az Alaptörvényben.* Esély 2015/1. 6. p.

¹⁰⁶ SÓLYOM LÁSZLÓ: *Az alkotmánybíráskodás kezdetei Magyarországon.* Osiris Kiadó. Budapest, 2001. 658-660 pp. http://mek.oszk.hu/12900/12937/pdf/12937_2.pdf (2020. 06. 22.)

¹⁰⁷ 32/1998. (VI. 25.) AB határozat (forrás: www.alkotmanybirosag.hu)

¹⁰⁸ LAJKÓ DÓRA: *Az Alaptörvény szociális védelmi rendelkezései. A rászorultság védelme.* In: Balogh Elemér (szerk.): Számadás az Alaptörvényről. Magyar Közlöny Lap- és Könyvkiadó Kft. Szeged, 2016. 109. p.

jogot biztosítani mindenki számára, azonban ennek a minimumnak a meghatározása állami feladat maradt.¹⁰⁹

Az elmúlt évtizedekben felmerült bizonytalanságok és az állami törekvés megfogalmazása mellett fontosnak tartom kiemelni, hogy Magyarország számos nemzetközi norma alapján köteles biztosítani a szociális biztonsághoz való jogot. Ezt támasztja alá például az ENSZ Gazdasági, Szociális és Kulturális Jogok Nemzetközi Egyezségokmánya, amit 1976-ban ratifikált Magyarország, elismerve mindenki jogát a szociális biztonságra és a társadalombiztosításra.¹¹⁰ Szintén ehhez kapcsolódóan szükséges kiemelni az Európa Tanács Európai Szociális Kartáját és annak módosító- és kiegészítő jegyzőkönyvét, amit 1991-ben írt alá és 1999-ben ratifikált Magyarország. Az Európai Szociális Karta és annak kiegészítő- és módosító jegyzőkönyvei, valamint a módosított Európai Szociális Karta az Európa Tanács legmeghatározóbb nemzetközi szerződesei, amelyek az állampolgárok alapvetői jogainak megerősítését- és szociális biztonsághoz való jogának biztosítását tűzte ki célként.¹¹¹ Mindezek alapján – az alkotmányi és alaptörvényi megfogalmazástól függetlenül – az állam köteles biztosítani a szociális biztonsághoz való jogot.

A fentieket figyelembe véve – meglátásom szerint – az államcélá minősítést nem lehet egyértelműen visszalépésként értelmezni, sokkal inkább egy eldöntetlen kérdés tisztázását, illetve állami feladatracionalizálást jelentett a hazai szociális ellátórendszerre is jellemző fenntarthatósági krízis idején. Ez a változás szükséges volt ahhoz, hogy végre lehessen hajtani – a Széll Kálmán tervben is előrevetített,¹¹² – a teljes szociális ellátórendszert érintő 2012-es évi profiltisztítást, amit az alaptörvényi módosítást követően már nem lehetett alapjogi sérelemre hivatkozva megvétózni. Az ebben az időszakban hozott döntésekkel a

¹⁰⁹ JUHÁSZ GÁBOR: *Államcélok, paradigmaváltás és aktuálpolitikai alkotmányozás. A szociális jogok védelme az Alaptörvényben.* Esély 2015/1. 10-11. pp.

¹¹⁰ Az Egyesült Nemzetek közgyűlése XXI. ülészakán, 1966. december 16-án elfogadott Gazdasági, Szociális és Kulturális Jogok Nemzetközi Egyezségokmánya kihirdetéséről szóló 1976. évi 9. törvényerejű rendelet 9. cikke; JANINÉ LADOS DÓRA: *Nemzetközi szociális jog.* In: Berki Gabriella (szerk.): *Szabad mozgás és az Európai Unió szociális joga.* Pólay Elemér Alapítvány. Szeged, 2016. 69. p.

¹¹¹ HAJDÚ JÓZSEF: *A 60 éves Európai Szociális Karta néhány proaktív dilemmája.* Pro Futuro 2021/11/2. 4. p.; Az Európai Szociális Karta kihirdetéséről szóló 1999. évi C. törvény 12-14. cikkei

¹¹² Széll Kálmán Terv Bürokrácia-Csökkentő Program. Magyar Köztársaság Kormánya. Budapest, 2011. 15-16., 18. pp. <https://2010-2014.kormany.hu/download/4/d1/20000/Sz%C3%A9ll%20K%C3%A1lm%C3%A1n%20Terv.pdf> (2021.11.11.)

nyugdíjkorhatár a korábbi 62 évről fokozatosan 65-re emelkedett,¹¹³ megszüntetésre került a kötelező magánnyugdíjrendszer,¹¹⁴ valamint a korhatár előtti nyugellátások és az egyéb kiemelt szakmában dolgozók kedvezményes nyugdíja. Mindezek mellett a korábbi, egészségkárosodáson alapuló ellátások szintén megszüntetésre kerültek.¹¹⁵ Az átalakításokkal profiltisztítás következett be a nyugellátási rendszerben, amely nyomán az ellátások megállapításához kevesebb jogszabályt kell alkalmazni és a Nyugdíjbiztosítási Alapból elsősorban a korhatárt betöltött személyek részesülnek ellátásban, amivel részben tehermentesítésre került a nyugdíjrendszer.

További változásként szükséges kiemelni, hogy a foglalkoztatáspolitikában a passzív eszközök kvázi leépítése és a folyósítási idők radikális csökkentése mellett meghatározó szerepet kaptak a foglalkoztatást elősegítő és a munkahelyek megtartását támogató aktív eszközök.¹¹⁶ Szintén a szociális ellátórendszer tehermentesítését szolgálta a táppénz maximális napi összegének felére csökkentése, illetve 2015.01.01-től a táppénz kiszámítási szabályainak módosítása.¹¹⁷ Az elmúlt 10 év intézkedései nyomán a jogalkotó számos lépést tett annak érdekében, hogy az állam képes legyen a minimális megélhetést biztosító támogatások mellett a biztosítási- és univerzális típusú ellátásokat is fenntartani.¹¹⁸

Mindamellet, hogy az államcélá minősítés az állami kötelezettségvállalás legkisebb mértékére enged következtetni, fontos kiemelni, hogy a szociális jogok biztosítása

¹¹³ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény (a továbbiakban: Tny.) 18.§ szakasza

¹¹⁴ A kötelező magánnyugdíjrendszer kivezetését, illetve önkéntessé tételét a jogalkotó a következő törvények hatályba léptetésével valósította meg: A nyugdíjpenztár-választás szabadságáról szóló 2010. évi C. törvény; A magán-nyugdíjpenztári befizetésekhez kapcsolódó törvénymódosításokról szóló 2010. évi CI. törvény; A Nyugdíjreform és Adósságcsökkentő Alapról, és a szabad nyugdíjpenztár-választás lebonyolításával összefüggő egyes törvénymódosításokról szóló 2010. évi CLIV. törvény, Magyarország gazdasági stabilitásáról szóló 2011. évi CXCV. törvény, Magyarország 2015. évi központi költségvetésének megalapozásáról szóló 2014. évi XCIX. törvény

¹¹⁵ A korhatár előtti öregségi nyugdíjak megszüntetéséről, a korhatár előtti ellátásról és a szolgálati járandóságról szóló 2011. évi CLXVII. törvény

¹¹⁶ *A válság hatása a munkaerőpiacra*. Központi Statisztikai Hivatal, 2010. 25. p. <https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/pdf/valsagmunkaeropiacra.pdf> (2021.01.22.)

¹¹⁷ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény (a továbbiakban: Ebtv.) 46. § (8) bekezdése, 48. § (1) bekezdése

¹¹⁸ A biztosítási, segélyezési és univerzális ellátásokról bővebben: CZÚCZ OTTÓ: *Szociális jog I.* Unió Lap- és Könyvkiadó Kereskedelmi Kft. Budapest, 2003.; HAJDÚ JÓZSEF – LŐRINCSIKNÉ LAJKÓ DÓRA: *Társadalombiztosítási jog*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest–Pécs, 2005.; HAJDÚ – HOMIČSKÓ, 2021.

elsősorban két pillérből, az egyenlő bánásmód követelményéből és a szociális ellátások biztosításából tevődik össze. A szociális ellátások biztosításához az állam jogalkotási feladatai és az ellátásokat nyújtó intézményi rendszer kiépítése, működtetése szükséges.¹¹⁹ Az eltelt évek tapasztalatai alapján az a tendencia látszik körvonalazódni, hogy a döntéshozó fenntartja a rendszert a megélhetési minimumot biztosító ellátásokkal és a profiltisztítás végrehajtásával, valamint számos lépést tesz a teljes szociális ellátórendszer hosszú távú fenntarthatósága és folyamatos bővítése érdekében. Ezt támasztja alá egyebek mellett az a 21. századi trendfordulás is, amely a jóléti állam- helyett a munka alapú állam¹²⁰ filozófiáját helyezte előtérbe, illetve kiemelt figyelmet fordít a gyermekvállalás- és a családok támogatására, amelyek pozitív hatást gyakorolnak a hazai népességi mutatókra.¹²¹ A legkiemelkedő intézkedéscsomag a 2019. júliusában életbe lépett a családvédelmi akcióterv, amelyet a következő években számos egyéb támogatás követett.

A munka alapú állam irányvonal megerősödésével, a családokat támogató új ellátások- és támogatások bevezetésével, valamint a szociális ellátórendszert érintő egyéb változásokkal az ügyfelek tájékoztatásának kiemelt szerep jut, hiszen – ahogy a bevezetőben is felvetésre került – nem várható el a megfelelő szakértelemmel nem rendelkező- esetleg hátrányos helyzetű ügyfelektől jogaik és kötelezettségeik átfogó ismerete egy olyan komplex és gyorsan változó környezetben, mint a szociális ellátórendszer.

Az ebben az alfejezetben felmerült kérdés összegzéseként szükséges kiemelni, hogy ameddig egyes meglátások szerint az Alaptörvény hatályba lépésével jelentős visszalépés történt a szociális biztonsághoz való jog hazai biztosításában, más vélemények szerint a minimális megélhetési szint biztosításán kívül korábban sem jelentett többet a kérdéses alapjog. Meglátásom szerint ezekkel az álláspontokkal ellentétben, a Magyarország által ratifikált nemzetközi egyezmények és az elmúlt évek jogalkotói döntései alapján más

¹¹⁹ HAJDÚ JÓZSEF: *A szociális biztonság jelentése és védelme az Alaptörvényben*. In: Balogh Elemér (szerk.): *A történeti Alkotmánytól az Alaptörvényig*. Pólay Elemér Alapítvány Iurisperitus Betéti Társasága. Szeged, 2015. 33-34. pp.

¹²⁰ HAJDÚ, JÓZSEF: *Moving from welfare to workfare as an activation policy in recent Hungarian social policy*. In: Lajkó Dóra (szerk.): *Opuscula Szegediensia 6. A munkajogi és Szociális Jogi Doktoranduszok és Pályakezdő Oktatók hatodik konferenciája*. Pólay Elemér Alapítvány Imperius Betéti Társasága. Szeged, 2014. 105-115. pp.

¹²¹ *A népesség, népmozgalom főbb mutatói*. Központi Statisztikai Hivatal. https://www.ksh.hu/stadat_files/nep/hu/nep0001.html (2021.11.17.)

következtetés levonására van lehetőség. Szükség volt a szociális ellátórendszer racionalizálásra annak érdekében, hogy elinduljon egy lassú, de folyamatos előrelépéseket biztosító folyamat, ami idővel csökkenteni fogja a szociális ellátórendszer kiterjedését és növeli annak finanszírozhatóságát nem csak a segélyezési típusú ellátások, hanem a teljes szociális ellátórendszer tekintetében. Mindezek alapján a szociális biztonsághoz való jogot- és a szociális ellátórendszert érintő – tájékoztatáshoz való joggal kapcsolatos – kérdések vizsgálata jelen helyzetben – a szociális ellátórendszer racionalizálása, a foglalkoztatás és a gyermekvállalás előmozdítása, az igényelhető ellátások és támogatás jelentős bővítése, illetve a szolgáltatásközpontú- és ügyfélbarát közigazgatás előtérbe kerülése idején – a legaktuálisabb.

2. A tájékoztatáshoz való jog elhatárolási lehetőségeinek- és tartalmi követelményének vizsgálata

„A közigazgatás állapota kettős irányban hat. Így a racionalizálásnak igénye is két irányból jön és hatása is két irányban fog érvényesülni. Az egyik maga a közigazgatási gépezet, illetve annak tudatos tagjai, az állami alkalmazottak, akik egész életüket benne élik és tökéletlenségeit legjobban érzik. A másik a közönség, amely a közigazgatás szerveivel érintkezik, a közigazgatás rendelkezéseinek, cselekvésének vagy mulasztásának hatását érzi és mint modern állam szabad polgára, véleményt mond és igényt juttat kifejezésre.”¹²²

Magyary Zoltán

Az első fejezetben megállapítást nyert, hogy a szolgáltató közigazgatás – és az ahhoz szorosan kapcsolódó társadalmi közfelelősség – hívja életre a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítésének szükségességét, amely megvalósításához – egyebek mellet – a digitalizáció biztosítja a szükséges eszközöket. Fontos azonban megjegyezni, hogy – a hazai közigazgatásban – mindezidáig nem került kialakításra egy olyan egységes, átfogó és kimerítő jellegű terminológia, amit alkalmazni lehet a tájékoztatáshoz való jog vizsgálata kapcsán. Ezért ebben a fejezetben arra teszek kísérletet, hogy rendezem a terminológiával kapcsolatos kérdéseket a nemzetközi- és hazai normákban meghatározott alapjogok,¹²³ valamint a tájékoztatáshoz való jog elemeinek,¹²⁴ és tartalmi elvárásainak¹²⁵ tükrében.

¹²² MAGYARY ZOLTÁN: *A magyar közigazgatás racionalizálása: A m. kir. Miniszterelnök Úr elé terjesztett javaslat* (1930) 93. p. <https://dlib.ogyk.hu/webclient/DeliveryManager?pid=1658149> (2022.03.28.)

¹²³ például az Európai Unió Alapjogi Chartája 41. cikk (1)-(2) bekezdéseiben és a Szerződés Európai Alkotmány Létrehozásáról V. cím 11-101. cikkeiben meghatározottak szerinti tisztességes hatósági eljáráshoz való jog

¹²⁴ például TURKOVICS ISTVÁN – PAULOVIK ANITA: *Közigazgatási hatósági eljárás alapelvei*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2014. 8. p. <http://m.ludita.uni-nke.hu/repositorium/bitstream/handle/11410/10507/Teljes%20szöveg?sequence=1&isAllowed=y> (2021.05.08.) alapján a jogok és kötelezettségek megismertetése és a jogok gyakorlásának előmozdítása, valamint státuszinformáció nyújtása

¹²⁵ FÁBIÁN ADRIÁN – BENCSEK ANDRÁS: *Régi és új szereplők a területi államigazgatásban: járási hivatalok és kormányablakok*. Új Magyar Közigazgatás 2014/7/2. 23–24. pp alapján például élethelyzet alapú tájékoztatás

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

Ahogy korábban említésre került, a tájékoztatáshoz való jog a tisztességes hatósági eljáráshoz való jog részeként és a szociális biztonsághoz való jog előfeltételeként értelmezendő. A tájékoztatáshoz való jog számos egyéb alapjogot is érint, azonban azok meghatározó része nem kapcsolódik a közigazgatáshoz, a szociális ellátórendszerhez, illetve a dolgozat fókuszpontjához. A kutatás szempontjából releváns terminológia kialakításához, valamint a kimerítő jellegű dogmatikai vizsgálatához első lépésként a tájékoztatáshoz való jog alapjogokhoz való viszonyát szükséges megvizsgálni, kitérve a jog céljára, alanyára és kötelezettjére, valamint tartalmi és minőségi követelményeire. Mindezek segítségével egy olyan elhatárolási vonal felállítására lesz lehetőség, amivel alapjogi szempontból elkülöníthető lesz a tájékoztatáshoz való jog dolgozat szempontjából releváns halmaza.

2.1.1. A tájékoztatás, mint betegjog

Az egészségügyi szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó tájékoztatás jogát olyan nemzetközi dokumentumok határozzák meg,¹²⁶ mint a WHO nyilatkozata az európai betegjogok elősegítéséről,¹²⁷ Az emberi jogokról és a biomedicináról szóló Egyezmény,¹²⁸ az Európai Betegjogi Charta¹²⁹ és az Európai Unió Alapjogi Chartája.¹³⁰ Az Alaptörvény alapján mindenkinek joga van a testi és lelki egészséghez, amely kapcsán Magyarország

¹²⁶ A nemzetközi dokumentumok széleskörű felsorolását tartalmazza: POGÁNY MAGDOLNA: *A Betegjogok szabályozása a kezdetektől Napjainkig: Habilitációs előadás Anyaga*. Acta Sana 2010/5/1. 22 p.

¹²⁷ A declaration on the promotion of patients' rights in europe. European consultation on the rights of patients Amsterdam 28 - 30 march 1994. World Health Organisation, Amsterdam, 1994. 10, 11. pp. https://www.who.int/genomics/public/eu_declaration1994.pdf (2021.03.27.)

¹²⁸ Az Európa Tanácsnak az emberi lény emberi jogainak és méltóságának a biológia és az orvostudomány alkalmazására tekintettel történő védelméről szóló, Oviedóban, 1997. április 4-én kelt Egyezménye: Az emberi jogokról és a biomedicináról szóló Egyezmény, valamint az Egyezménynek az emberi lény klónozásának tilalmáról szóló, Párizsban, 1998. január 12-én kelt Kiegészítő Jegyzőkönyve kihirdetéséről szóló 2002. évi VI. törvény 5. cikke, 10. cikke

¹²⁹ European charter of patients' rights. Rome, 2002. 4, 5. pp. https://ec.europa.eu/health/ph_overview/co_operation/mobility/docs/health_services_co108_en.pdf (2021.03.27.)

¹³⁰ Az Európai Unió Alapjogi Chartája I. cím 3. cikkének (2) bekezdés a) pontja

köteles megszervezni az egészségügyi ellátórendszert,¹³¹ illetve – egyéb rendelkezések mellett – leszögezi, hogy „tilos emberi *tájékoztatáson alapuló*, önkéntes hozzájárulás nélküli orvosi vagy tudományos kísérletet végezni.”¹³² Az orvosi beavatkozásokba történő tájékozott beleegyezés 30-40 évvel ezelőtt kezdett meghatározóvá válni az egészségügyben.¹³³ A tájékozott beleegyezés az orvos és a beteg közötti kommunikáció egy „új” metódusa, amely célja, hogy az orvos bevonja az érintettet az egészségügyi szolgáltatás folyamatába. Ezzel biztosított, hogy a beteg ne csak passzív alanya legyen saját gyógyulásának. A betegek felvilágosításának követelményeit meghatározzák szakmai, objektív és szubjektív standardok.¹³⁴ A tájékoztatási való jog kétirányú, jogosultja az egészségügyi szolgáltatást igénybe vevő személy és kötelezettje az egészségügyi dolgozó. A tájékoztatásnak egyéniesített formában kell megtörténnie és teljeskörűnek kell lennie.¹³⁵ Fontos kiemelni, hogy az egészségügyi szolgáltatások részét képezik a szociális ellátórendszernek, azonban az ebben a bekezdésben vizsgált tájékoztatás a beteg és az egészségügyi szolgáltató közötti viszonyt rendezi, illetve az egészségügyi szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódik, ami nem képezi részét a közigazgatási hatóságok tájékoztatási kötelezettségének. Ezért az egészségügyi szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódó tájékoztatás joga – mint betegjog – nem képezi a vizsgálat részét.¹³⁶

¹³¹ BERKI GABRIELLA: *Mire jogosít az egészségügyi ellátáshoz való jog? Egy alapjog betegjogi megközelítése.* In: Balogh Elemér (szerk.): Számadás az Alaptörvényről. Tanulmányok a Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar oktatóinak tollából. Magyar Közlöny Lap- és könyvkiadó Kft. Budapest, 2016. 29. p.; Alaptörvény Szabadság és felelősség rész XX. cikke

¹³² Alaptörvény Szabadság és felelősség III. cikk (2) bekezdése

¹³³ BLASSZAUER BÉLA: *Orvosi etika.* Medicina Könyvkiadó Rt. Budapest, 1999. 79-80. pp.

¹³⁴ KOVÁCS JÓZSEF: *A modern orvosi etika alapjai. Bevezetés a bioetikába.* Medicina Könyvkiadó Rt. Budapest, 1999. 130-132. pp.

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

¹³⁶ A betegjogként értelmezendő tájékoztatással egy külön publikációban foglalkozok részletesen: MARSOVSZKI ÁDÁM: *Amiről nem tudok az nem fáj? A tájékoztatáshoz való jog érvényesülése az egészségügyi szolgáltatások igénybevétele során* In: Keresztes Gábor (szerk.): Tavasz Szél 2016. I. kötet. Doktoranduszok Országos Szövetsége. Budapest 2016. 275-287. pp.
https://www.dosz.hu/doc/dokumentumfile/TSZ_I_kotet_161114_574o.pdf (2021.03.25.)

2.1.2. Az adatvédelemhez és a közérdekű adatok megismeréséhez kapcsolódó tájékoztatás

Az adatvédelemhez és a közérdekű adatok megismeréséhez kapcsolódó tájékoztatás joga meghatározásra kerül olyan nemzetközi dokumentumokban, mint az Európai Unió Alapjogi Chartája,¹³⁷ az Egyezmény az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során,¹³⁸ az unió általános adatvédelmi rendelete,¹³⁹ valamint az OECD adatvédelmi irányelvei.¹⁴⁰ Az Alaptörvény alapján „mindenkinek joga van a személyes adatai védelméhez, valamint a közérdekű adatok megismeréséhez.”¹⁴¹ Az információs önrendelkezési jog célja, hogy a természetes személyek megismerjék és nyomon kövessék személyes adataik felhasználását, valamint rendelkezzenek az önkéntes alapon szolgáltatott adataik felett. Mindezek mellett a jog biztosításával a lakosság aktívabban részt tud venni a közéleti tevékenységben és információt kaphat például a közhiteles nyilvántartások adatairól, a vagyonyilatkozatokról, a közpénzek kezelésével kapcsolatos tudnivalókról, illetve megismerhetik a közszereplés során készült hang és képfelvételeket.¹⁴² Mindezekhez szorosan kapcsolódik az előzetes tájékoztatás joga, ami alapfeltétele az érintettek joggyakorlásának¹⁴³ és a hozzájáruláson alapuló adatkezelésnek.¹⁴⁴ A tájékoztatás jogosultja az érintett, vagyis a bármilyen információ segítségével azonosítható vagy azonosított személy és kötelezettje az adatkezelő.¹⁴⁵ A tájékoztatásnak egyszerűnek, érthetőnek és

¹³⁷ Az Európai Unió Alapjogi Chartája 8. cikke

¹³⁸ Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28. napján kelt Egyezmény kihirdetéséről szóló 1998. évi VI. törvény 8. cikk b) pontja, 13. cikk 3. pont a) - b) alpontjai

¹³⁹ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) 13-15. cikke

¹⁴⁰ *OECD Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data.* 2, 60. pontjai <http://www.oecd.org/digital/ieconomy/oecdguidelinesontheprivacyandtransborderflowsofpersonaldata.htm#top> (2021.03.27.)

¹⁴¹ Alaptörvény Szabadság és felelősség rész VI. cikk (2) bekezdése

¹⁴² ÁRVA ZSUZSANNA: *Kommentár Magyarország Alaptörvényéhez.* Wolters Kluwer Kft. Budapest, 2013. 121. p.

¹⁴³ PÉTERFALVI ATTILA (szerk.): *Adatvédelem és információszabadság a mindennapokban.* HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft. Budapest, 2012. 151, 153. pp.

¹⁴⁴ Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info tv.) 3. § 7) pontja, 20. § szakasza

¹⁴⁵ Info tv. 3. § 1. pontja, 14. § - 16. § szakaszai

szakzsargon nélkülinek, illetve gyorsnak és pontosnak kell lennie.¹⁴⁶ A fentiek alapján az adatvédelemhez és a közérdekű adatok megismeréséhez kapcsolódó tájékoztatás elsősorban a személyiségi jogok és a magánélet védelme miatt rendelkezik meghatározó szereppel, ami szintén nem képezi a vizsgálat tárgyát, hiszen az nem a közigazgatási hatóságok tájékoztatási kötelezettségéhez, illetve az ügyféli jogokhoz kapcsolódik.

2.1.3. A médián keresztül történő tájékoztatás

A közvélemény médián keresztül történő tájékoztatását az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata,¹⁴⁷ a Polgári és Politikai Jogok Nemzetközi Egyezségokmánya,¹⁴⁸ az Emberi Jogok Európai Egyezménye¹⁴⁹ és az Alapjogi Charta¹⁵⁰ fogalmazza meg. Az Alaptörvény alapján „Magyarország elismeri és védi a sajtó szabadságát és sokszínűségét és biztosítja a demokratikus közvélemény kialakulásához szükséges szabad tájékoztatás feltételeit.”¹⁵¹ A tájékoztatáshoz és a tájékozódáshoz való jog¹⁵² célja az oktatási, a szórakoztató vagy tájékoztató műsorok, a közügyek eljuttatása a közvélemény számára,¹⁵³ az önálló véleményformálás támogatása érdekében.¹⁵⁴ Fontos azonban megjegyezni, hogy gazdasági érdekek is befolyásolhatják a közvetített üzenet tartalmát, így esetenként a hitelesség követelménye sérülhet.

¹⁴⁶ 15/2011. számú vélemény a hozzájárulás fogalom meghatározásáról. Adatvédelmi Munkacsoport. 2011. 21. p. <http://docplayer.hu/13988916-15-2011-szamu-velemeney-a-hozzajarulas-fogalommeghatarozasarol.html> (2021.06.17.); Info tv. 32. § szakasza

¹⁴⁷ Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata 19. cikk

¹⁴⁸ Az Egyesült Nemzetek Közgyűlése XXI. ülészakán, 1966. december 16-án elfogadott Polgári és Politikai Jogok Nemzetközi Egyezségokmánya kihirdetéséről szóló 1976. évi 8. törvényerejű rendelet 19. cikk 2. pontja

¹⁴⁹ Emberi Jogok Európai Egyezménye 10. cikk

¹⁵⁰ Alapjogi Charta II. cím 11. cikkének (1)-(2) bekezdései

¹⁵¹ Alaptörvény Szabadság és felelősség rész IX. cikk (2) bekezdése

¹⁵² A médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (a továbbiakban: Mttv.) 5. § szakasza

¹⁵³ A sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló 2010. évi CIV. törvény (a továbbiakban: Smtv.) 1. § szakasza

¹⁵⁴ POGÁCSÁS ANETT: *A kiegyensúlyozott tájékoztatás követelményének megjelenése az európai jogrendszerbe*. In: Koltay András – Török Bernát (szerk.): *Sajtószabadság és médiajog a 21. század elején*. Wolters Kluwer Kft. Budapest, 2014. 97. p.

A közvélemény tájékoztatásának kötelezettje a médiaszolgáltató (természetes vagy jogi személy)¹⁵⁵ és jogosultja a közönség, illetve „mindenki.”¹⁵⁶ A tájékoztatás tartalmát és minőségét a jogszabályok a vizsgált információ témája és tartalma alapján határozza meg. A jelentőséggel bíró ügyekről (helyi, országos, nemzetközi közéleti ügyekről, vitatott kérdésekről, katasztrófavédelmi, emberi életet, vagyont veszélyeztető eseményekről) történő tájékoztatásnak például hitelesnek, gyorsnak, pontosnak, alaposnak, kiegyensúlyozottnak, tárgyilagosnak és felelősségteljesnek kell lennie.¹⁵⁷ A közvélemény médián keresztül történő tájékoztatása szintén nem képezi részét a dolgozat fő fókuszpontjának, mivel az nem az ügyfél és hatóság közötti viszonyhoz, illetve nem a közigazgatási ügyintézéshez kapcsolódik.

2.1.4. A bírósági tárgyalás kapcsán felmerülő tájékoztatás

A tájékoztatáshoz való jog részét képezi a tisztességes bírósági tárgyalás jogának is, amely meghatározásra kerül az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatában,¹⁵⁸ az Emberi Jogok Európai Egyezményében,¹⁵⁹ az Európai Unió Alapjogi Chartájában¹⁶⁰ és a Polgári és Politikai Jogok Nemzetközi Egyezségokmányában.¹⁶¹ A tisztességes bírósági eljárás követelménye magában foglalja a védelem és a vád oldalának egyenlő esélyű állásfoglaláshoz való jogát, az egyes eljárási szereplők függetlenségét, a hatékony védelemhez való jogot, a bírósághoz fordulás jogát, az eljárások formalizáltságát, a jogorvoslathoz való jogot, valamint a tárgyalás nyilvánosságának elvét, amely kapcsán felmerül a média, illetve a közvélemény tájékoztatásának követelménye is.¹⁶² A tájékoztatás célja a jogok és kötelezettségek, valamint a pártfogói képviseleti lehetőségének

¹⁵⁵ Smtv. 1. § 2. pontja

¹⁵⁶ Smtv. IV. cím, 10. § szakasza

¹⁵⁷ Smtv. 10. § szakasza; Mttv. 12. § (6) bekezdése; 83. § (1) bekezdés m) pontja

¹⁵⁸ Az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata 10. cikk

¹⁵⁹ Emberi Jogok Európai Egyezménye I. fejezet 6. cikke

¹⁶⁰ Az Európai Unió Alapjogi Chartája 47. cikk

¹⁶¹ Az Egyesült Nemzetek Közgyűlése XXI. ülészakán, 1966. december 16-án elfogadott Polgári és Politikai Jogok Nemzetközi Egyezségokmánya kihirdetéséről szóló 1976. évi 8. törvényerejű rendelet III. rész 14. cikke

¹⁶² ÁRVA 2013, 201-204. pp.

megismertetése.¹⁶³ A tájékoztatás kötelezettje a bíróság,¹⁶⁴ az ügyészség, a nyomozó hatóság,¹⁶⁵ az eljárásban részt vevő személy(ek),¹⁶⁶ illetve a jogszabályban meghatározott esetekben a nyilvánosság.¹⁶⁷ Büntetőjogi perben tájékoztatással kapcsolatos elvárás az egyszerűség, a közérthetőség, az eljárásban részt vevő személy állapotának való megfelelés,¹⁶⁸ illetve polgári perben a kiskorú tanú érettségére, korára tekintettel kell a tájékoztatást biztosítani.¹⁶⁹ Fontos kiemelni, hogy a bírósági tárgyalás mindamelllett, hogy a hatóság nem megfelelő döntésének felülbírálására is szolgál, már túlmutat a közigazgatási hatóságok tájékoztatási kötelezettségén, így annak vizsgálata nem képezi részét a dolgozatnak.

2.1.5. A tisztességes hatósági eljáráshoz való jog kapcsán felmerülő tájékoztatás

A dolgozat fő fókuszpontja a tisztességes hatósági eljáráshoz való joghoz kapcsolódik, ami számos nemzetközi dokumentumban meghatározásra került.¹⁷⁰ A kérdéskörrel foglalkozik – egyebek mellett – a Szerződés az Európai Alkotmány Létrehozásáról,¹⁷¹ az Európai Unió Alapjogi Chartája,¹⁷² a helyes hivatali magatartás európai kódexe¹⁷³ és az Európai Parlament ajánlása.¹⁷⁴ Az Alaptörvény alapján „mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék.”¹⁷⁵ Azonban a

¹⁶³ A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.) 111. § szakasza, A büntetőeljárásról szóló 2017. évi XC. törvény (a továbbiakban: Be.) 74. § (1) bekezdése; A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 2. § (7) bekezdése

¹⁶⁴ Kp. 2. § (7) bekezdése; Pp. 111. § szakasza, Be. 74. § (1) bekezdése

¹⁶⁵ Be. 74. § (1) bekezdése

¹⁶⁶ Kp. 2. § (7) bekezdése, Pp. 111. § szakasza, Be. 74. § (1) bekezdése

¹⁶⁷ Be. 107. § szakasza

¹⁶⁸ Be. 74. § (2)-(3) bekezdései

¹⁶⁹ Pp. 298. § (2) bekezdése

¹⁷⁰ TURKOVICS ISTVÁN – PAULOVICS ANITA: *Közigazgatási hatósági eljárás alapelvei*. Nemzeti Közszerzői Egyetem. Budapest, 2014. 8. p. <http://m.ludita.uni-nke.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/10507/Teljes%20szöveg?sequence=1&isAllowed=y> (2021.02.05.)

¹⁷¹ Szerződés Európai Alkotmány Létrehozásáról V. cím 11-101. cikkei

¹⁷² Az Európai Unió Alapjogi Chartája 41. cikk (1)-(2) bekezdései

¹⁷³ A helyes hivatali magatartás európai kódexe 4-9. cikkei, 10. cikk 3. pontja, 11-12, 22. cikkei,

¹⁷⁴ Az Európai Parlament 2013. január 15-i állásfoglalása a Bizottságnak szóló ajánlásokkal az Európai Unió közigazgatási eljárási jogáról (2012/2024(INL)) C-D. pontjai

¹⁷⁵ Alaptörvény Szabadság és felelősség rész XXIV. cikk (1) bekezdése

tisztességes hatósági eljárás megvalósulásához nem elegendő az, ha a hatóságok betartják az anyagi jogi- és eljárásjogi szabályokat, hiszen a jogszabályoknak és a közigazgatásnak segítenie kell az ügyféli jogok – például a szociális biztonsághoz való jog – érvényesítését a tájékoztatás biztosításával.

A tájékoztatáshoz való jog a jogok és kötelezettségek megismerését és a szociális biztonsághoz való jog érvényre jutását segíti,¹⁷⁶ védelmet biztosít az ügyfelek kiszolgáltatottságával szemben¹⁷⁷ és képessé teszi őket arra, hogy megalapozott és tájékoztatáson alapuló döntést hozzanak saját ügyükben.¹⁷⁸ Ezért ellentétes az alapjoggal minden olyan jogszabály, ami ellehetetleníti az ügyfelek azon jogát, hogy ügyeikről részletes és teljeskörű tájékoztatást kapjanak.¹⁷⁹

A szociális biztonsághoz való jog érvényesítésének előfeltételeként meghatározott tájékoztatás jogosultja az ügyfél, az ügyfél helyett eljáró fél, az ellenérdekű fél és az együttesen eljáró felek.¹⁸⁰ A vizsgált jog tárgya a közigazgatási ügyintézés, illetve a szociális ellátások igénylése, amelyeknek meghatározó részét képezi az anyagi- és eljárásjogi szabályok betartása és „az ügyféllel szemben tanúsított magatartás.”¹⁸¹ A tájékoztatás tartalmi követelményeit az irányító- teljeskörű- és élethelyzet alapú, illetve az általános és ügyszpecifikus csoportok mentén lehet meghatározni, amelyekről a későbbiekben részletesen fogok értekezni. A tájékoztatáshoz való jog vizsgálatának részét képezi a jogok és kötelezettségek megismertetése és a jogok gyakorlásának előmozdítása, a státuszinformáció nyújtása, az iratbetekintés joga, a döntés indokolási kötelezettsége, a jogorvoslati

¹⁷⁶ Az alapvető jogok biztosának alkotmánybírósági indítványa, ügyszám: AJB-5757/2012. 3. p. (forrás: www.ajbh.hu); Alaptörvény Szabadság és felelősség rész XXIV. cikk (1) bekezdése;

¹⁷⁷ VESZPRÉMI BERNADETT: *Consumer protection aspects of e-administration*. Public Goods & Governance 2020/5/1. 59-60. pp.

¹⁷⁸ RÁKÓCZI ZSUZSA: *Társadalmi felelősség a közigazgatási kommunikációban*. Tudásmenedzsment 2006/7/1. 19-20. pp.

¹⁷⁹ Az alapvető jogok biztosának alkotmánybírósági indítványa, ügyszám: AJB-5757/2012 3. p. (forrás: ajbh.hu)

¹⁸⁰ KISS PÉTER JÓZSEF: *Ügyfélkapcsolati forma választásának egyes szempontjai elektronikus ügyintézésnél*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2020/8/1. 26. p.; A családok támogatásáról szóló 1997. évi LXXXIV. törvény (a továbbiakban Cst.) 9. § (4) bekezdése; A babaváró támogatásról szóló 44/2019. (III. 12.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Babaváró r.) 4. § (1) bekezdése

¹⁸¹ CHRONOWSKI NÓRA: *Mikor megfelelő az ügyintézés? Uniós és magyar alapjogvédelmi megfontolások*. Magyar Jog 2014/61/3. 9-10. pp.

lehetőségről szóló tájékoztatás és az elektronikus tájékoztatáshoz való jog,¹⁸² amelyek szintén a későbbiekben kerülnek bemutatásra.

A helyes hivatali magatartás európai kódexe alapján a tisztviselő köteles a közvéleményt tájékoztatni az ügyintézés módjáról, teljeskörűen válaszolni a felmerülő kérdésekre, illetve fel kell hívnia az ügyfél figyelmet a jogorvoslati lehetőségre. A tisztviselő köteles továbbá érthetően tájékoztatni az ügyfelet minden olyan kérdésben, amelyre hatásköre kiterjed, illetve szükség esetén tanácsot adni az eljárás kezdeményezésének módjáról. A hatóság nevében eljáró fél köteles biztosítani a dokumentumokhoz való hozzáférés (iratbetekintés) lehetőségét is. A hatóság köteles döntését indokolni és a döntés alapjául szolgáló szempontokat megismertetni az ügyféllel, világosan feltüntetve a határozat jogalapját és egyéni indokait. Az ügyféli jogokról és kötelezettségekről minden hatósági döntésnél tájékoztatni kell az ügyfelet, a jogorvoslati lehetőségekre és az ahhoz kapcsolódó határidőkre is kitérve.¹⁸³

Ezzel párhuzamba állíthatóak azok a nemzetközi dokumentumok, amelyek szintén a tisztességes hatósági eljáráshoz való jogot határozzák meg az uniós intézmények kapcsán. Az Európai Unió Alapjogi Chartája definiálja egyebek mellett az iratbetekintés jogát és a hatósági döntések indokolási kötelezettségét,¹⁸⁴ amit megerősít a Szerződés az Európai Alkotmány Létrehozásáról is.¹⁸⁵ Az Európai parlament ajánlása szerint biztosítani kell a dokumentumokhoz való hozzáférést és tájékoztatni kell a nyilvánosságot az ügyek intézésének módjáról.¹⁸⁶

A fentiek alapján a – szociális biztonsághoz való jog érvényesítésének előfeltételeként is meghatározott – tájékoztatáshoz való jog tartalmának elhatárolására és ezzel a tájékoztatáshoz való jog elemeinek meghatározására az alábbiak szerint van lehetőség:¹⁸⁷

¹⁸² TURKOVICS ISTVÁN – PAULOVICS ANITA: *Közigazgatási hatósági eljárás alapelvei*. Nemzeti Közszerzői Intézet. Budapest, 2014. 8. p. <http://m.ludita.uni-nke.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/10507/Teljes%20szöveg?sequence=1&isAllowed=y> (2021.05.08.); E-ügyintézési tv. 23. §, 26. § szakaszai

¹⁸³ A helyes hivatali magatartás európai kódexe 10. cikk 3. pontja, 12. cikk 1-3. pontjai, 18. cikke, 19. cikk 2. pontja, 22. cikk 1. pontja, 23. cikk 1. pontja

¹⁸⁴ Az Európai Unió Alapjogi Chartája 41. cikk (2) bekezdés b) - c) pontjai

¹⁸⁵ Szerződés Európai Alkotmány Létrehozásáról V. cím 11-101. cikkei

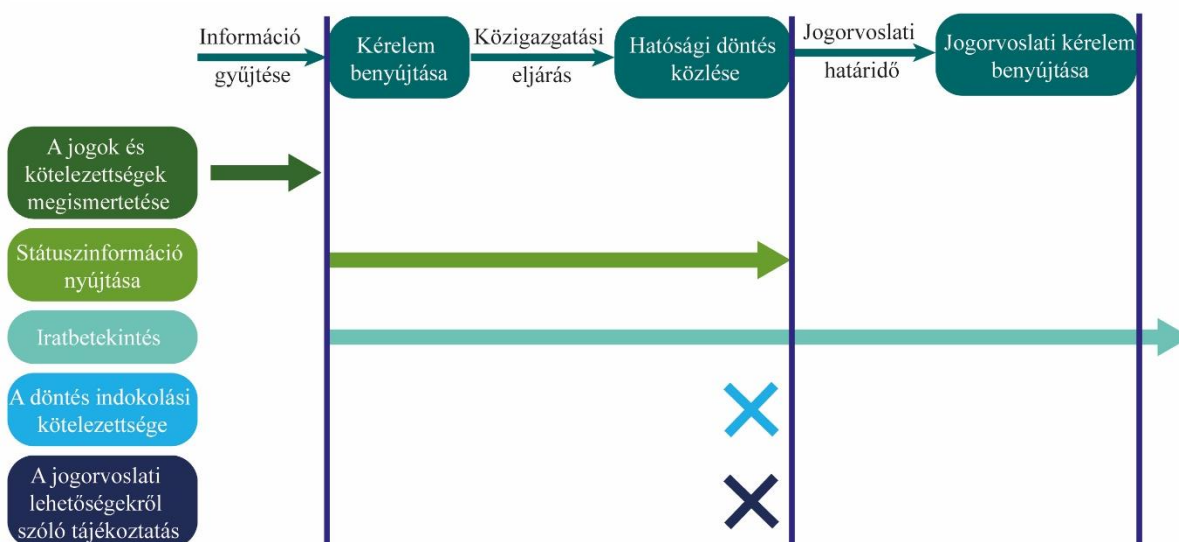
¹⁸⁶ Az Európai Parlament 2013. január 15-i állásfoglalása a Bizottságnak szóló ajánlásokkal az Európai Unió közigazgatási eljárási jogáról (2012/2024(INL)) 3. ajánlása

¹⁸⁷ TURKOVICS ISTVÁN – PAULOVICS ANITA: *Közigazgatási hatósági eljárás alapelvei*. Nemzeti Közszerzői Intézet. Budapest, 2014. 8. p. <http://m.ludita.uni-nke.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/10507/Teljes%20szöveg?sequence=1&isAllowed=y>

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

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

1. ábra A tájékoztatáshoz való jog elemei a hatósági eljárás tükrében



forrás: saját ábra

Ahogy az 1. ábra is rávilágít, a tájékoztatáshoz való jog relevanciája már a kérelem benyújtását megelőzően felmerül, illetve a jogok és kötelezettségek megismertetése és a jogok gyakorlásának előmozdítása a legtöbb esetben előfeltétele a hatósági eljárás elindításának és ezzel a szociális ellátások igénybevételének. A kérelem benyújtását követően, a hatósági eljárás alatt merül fel a folyamatban lévő ügy státuszáról és a hatóságok rendelkezésére álló iratokról szóló tájékoztatás. Ezt követően, a hatósági döntés kézbesítésekor, annak részeként köteles a hatóság biztosítani a döntések alapjául szolgáló

nke.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/10507/Teljes%20szoveg?sequence=1&isAllowed=y
(2021.05.08.)

tényekről- és a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatást. Mindezek alapján megállapítható, hogy a tájékoztatáshoz való jog tartalmi szempontú elkülönítése nem csak a tájékoztatás elemeit határozza meg, hanem alkalmas egyfajta időbeliség megjelölésére is. Az említett – és az 1. ábrán bemutatott – időbeliség alapján levonható az a következtetés, hogy tájékoztatáshoz való jog relevanciája a kérelem benyújtását megelőző időszaktól a hatósági döntés meghozataláig és bizonyos esetekben azt követően is felmerül. A tájékoztatáshoz való jog elemeinek részletes vizsgálata a 2.2. fejezetben olvasható.

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

Az első esetben a hatóság több hónapra visszamenőleg szüntette meg az ügyfél foglalkoztatást helyettesítő támogatását, amely kapcsán visszafizetési kötelezettség is előírásra került, az ügyfél minimális szintű megélhetését is veszélybe sodorva. Azzal, hogy az érintett nem a kötelezettségeinek megfelelő tájékoztatást kapott a hatósággal való kapcsolattartási kötelezettségéről, elveszítette jogosultságát a támogatásra, és visszafizetésre kötelezték a korábban folyósított ellátás kapcsán. Az alapjogi biztos megállapítása szerint a hatóság a nem megfelelő tájékoztatással nem csak az ügyfél jogbiztonságához való jogát, de a szociális biztonsághoz való jogának érvényre jutását is ellehetetlenítette.¹⁸⁸ A kapcsolódó ügy a 4.4. alfejezetben részletesen bemutatásra kerül.

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

¹⁸⁸ KOVÁCS ZSOLT (szerk.): *B/4398 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2018.* Alapvető Jogok Biztosának Hivatala. Budapest, 2019. 158-159. pp. <https://www.ajbh.hu/documents/10180/2937330/AJBH+beszámoló+2018/297b2860-f3b6-f554-d61a-3b3b092c1d10?version=1.0> (2021.03.03.)

ellátásokról való tájékoztatásnak. Álláspontja szerint szükség van a hatósági tájékoztatási kötelezettség minimumszintjének meghatározására, amellyel megelőzhető, hogy a rászoruló személyek információhiány miatt szoruljanak ki az állam által biztosított támogatási lehetőségekből. Érvelése alapján a tájékoztatáshoz való jog a rászoruló személyek szociális biztonsághoz való jogának- és egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosításához elengedhetetlenül szükséges.¹⁸⁹

Ezért az Alaptörvényben is szükséges az ügyfelek tájékoztatáshoz való jogát kiemelni úgy, hogy az a tisztességes hatósági eljáráshoz való joggal egy bekezdésben, ahhoz szorosan kapcsolódva kerüljön meghatározásra.¹⁹⁰

Ahogy ebben a fejezetben megállapítást nyert, a tájékoztatáshoz való jog számos alapjoghoz kapcsolódik. Azonban a dolgozat középpontjában a szociális biztonsághoz való jog speciális előfeltételeként meghatározott tájékoztatás áll, amely az ügyfelek kiszolgáltatottságával szembeni védelmét és tájékoztatáson alapuló döntéshozatali képességét is elősegíti. Ennek részletes vizsgálata – az 1. ábrát is alapul véve és a tájékoztatás elemiet meghatározva – az alábbi „idővonal” mentén történik:

- a jogok és kötelezettségek megismertetése, valamint a jogok gyakorlásának előmozdítása,
- a folyamatban lévő ügy állapotával kapcsolatos tájékoztatás (státuszinformáció),
- a hatóságok rendelkezésére álló iratokról való tájékoztatás (iratbetekintés joga),
- a hatósági döntés alapjául szolgáló tényekről szóló tájékoztatás (hatósági döntés indokolása), valamint
- a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatás, amelyek átfogó vizsgálata a későbbiekben fog megtörténni.

¹⁸⁹ KOVÁCS ZSOLT (szerk.): *B/9278 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2015.* Alapvető jogok biztosának hivatala. Budapest, 2016. 125. p. <https://www.ajbh.hu/documents/10180/2515707/AJBH+Beszámoló+2015/4507ceb3-4c6b-4f54-b212-63d1743c8e13?version=1.0> (2021.03.03.)

¹⁹⁰ Alaptörvény Szabadság és felelősség rész XXIV. cikk (1) bekezdésének javasolt módosítása: Mindenkinek joga van ahhoz, hogy az ügyei viteléhez szükséges tájékoztatásban részesüljön, valamint ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék. A hatóságok törvényben meghatározottak szerint kötelesek az ügyfeleket tájékoztatni és döntéseiket indokolni.

2.2 A tájékoztatáshoz való jog tartalmi követelményeinek meghatározása

Az előző fejezetben elvégzett alapjogi elhatárolással kijelölésre került a dolgozat fókuszpontját képező tájékoztatáshoz való jog és annak legfőbb elemei, azonban továbbra sem áll rendelkezésre a részletes vizsgálatához szükséges terminológia egésze, így folytatni szükséges annak pontosítását. A tájékoztatáshoz való jog tartalmi követelmények vizsgálata során arra a kérdésre szükséges választ találni, hogy miről kell az ügyfelet tájékoztatni. A kérdésre adott válasszal kerül meghatározásra a jogok és kötelezettségek megismertetése, illetve a jogok gyakorlásának előmozdítása, a státuszinformáció nyújtása, az iratbetekintés joga, a hatósági döntés indokolási kötelezettsége, a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatás, valamint az irányító-, a teljeskörű-, az élethelyzet alapú- illetve az általános- és ügyszpecifikus tájékoztatás.

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

Az 1. ábrával is illusztrált időbeliség alapján a jogok és kötelezettségek megismertetése, illetve a jogok gyakorlásának előmozdítása az egyik legmeghatározóbb része a dolgozatnak, mivel ez a tájékoztatáshoz való jog azon eleme, ami közvetlenül megelőzi az érdemi ügyintézés, felvázolva egyfajta „térképet” az igényelhető ellátásokról, az ügyintézés mentéről, illetve a felmerülő kötelezettségekről. A tájékoztatás ezen eleme nem csak a tisztességes hatósági eljáráshoz való jog megvalósításához kapcsolódik,¹⁹¹ hanem közvetlen előfeltétele a szociális biztonsághoz való jog érvényesítésének is.¹⁹² Felmerül azonban kérdésként, hogy a tájékoztatáshoz való jog elsőként vizsgált eleme milyen széles körben értelmezhető, meddig terjed a hatóság tájékoztatási kötelezettsége, illetve a tájékoztatáshoz való jognak szabható-e bármilyen korlát?

¹⁹¹ VARGA ZS. ANDRÁS: *Az alkotmányosság követelménye és az eljárás alapelvei* In: Patyi András – Varga Zs. András: *A közigazgatási eljárásjog alapjai és alapelvei*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2019. 202. p. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/13045/Patyi_Varga_Zs_A_kozigazgatasi_eljarasjog_alapjai_es_alpelvei.pdf?sequence=1 (2021.03.03.)

¹⁹² KOVÁCS ZSOLT (szerk.): *B/4398 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2018*. Alapvető Jogok Biztosának Hivatala. Budapest, 2019. 158-159. pp. <https://www.ajbh.hu/documents/10180/2937330/AJBH+beszámoló+2018/297b2860-f3b6-f554-d61a-3b3b092c1d10?version=1.0> (2021.03.03.)

Álláspontom szerint a szociális biztonsághoz való jog érvényesítése, a szolgáltatásközpontú és ügyfélbarát működés, a társadalmi közfelelősség kérdése és az ügyfelek által támasztott elvárások sem teszik lehetővé a közigazgatási hatóságok számára a tájékoztatási kötelezettségük szűkkörű értelmezését. Ennek biztosításához szükség van a tájékoztatáshoz való joggal kapcsolatos rendelkezések konszolidációjára, mivel egyes nézőpontok szerint, a tájékoztatási kötelezettség nem korlátlan és nem minden esetben kötelezi a hatóságot.¹⁹³ A bíróság álláspontja szerint, ameddig az ügyfél nem egy konkrét problémával fordul a hatósághoz, addig az egy jogszabályi rendelkezés alapján sem köteles tájékoztatást nyújtani a hatáskörébe tartozó valamennyi ügytípusról. Ezzel mindamelllett, hogy az ügyfél értesülne számos nem releváns ellátásról, lehetetlenné válna a közigazgatási eljárások lefolytatása és indokolatlan többletterher keletkezne a hatóság oldalán. Ezt erősíti meg egy jogeset is, amelyben az alperes polgármesteri hivatal jegyzője felülvizsgálta a felperes ügyfél aktív korúak ellátására – foglalkoztatást helyettesítő támogatásra – való jogosultságát és megszüntette az ellátást arra való hivatkozással, hogy a felperes nem igazolta a további jogosultsághoz szükséges feltételek fennállását. A felperes – eredménytelenül – fellebbezett a döntés ellen, majd panaszt nyújtott be, amelyre válaszként a másodfokon eljáró hatóság tájékoztatta őt a számára releváns egyéb ellátásokról, a rendszeres szociális segélyről, a fogyatékosági támogatásról és az egészségkárosodáson alapuló ellátás megállapíthatóságáról. Az ügyfél hónapokkal később benyújtott kérelme alapján megállapították a jogosultságát az – egészségkárosodási alapuló – aktív korúak ellátására. Ezt követően a felperes keresetet nyújtott be arra való hivatkozással, hogy önhibán kívül ellátás nélkül maradt a korábbi ellátás megszüntetése és az újabb ellátás megállapítása közötti 9 hónapban, mivel a hatóságtól nem kapott hamarabb tájékoztatást a kérelemhez szükséges iratokról. Az ítéletábla állásfoglalása alapján a hatóság minden tekintetben megfelelő tájékoztatást nyújtott és a hatályos törvények alapján semmi sem kötelezte arra, hogy az adott ügy érdemét nem érintő kérdésekben is tájékoztatást nyújtson.¹⁹⁴

A fentieken túl a Kúria világított rá arra, hogy a hatóságot semmilyen formában nem kötelezi törvény arra vonatkozóan, hogy az ellátások tekintetében tömegtájékoztatási feladatokat lásson el. A Kúria állásfoglalásának alapjául szolgáló jogesetben a felperes után az édesanyja vett igénybe családi pótlékot, de az ellátás folyósítását megszüntették, miután a felperes

¹⁹³ BARABÁS – BARANYI – FAZEKAS 2018, 65. p.

¹⁹⁴ Szegedi Ítéletábla Pf.I.20.535/2016/7. (forrás: www.eakta.birosag.hu)

elvégezte középiskolás tanulmányait és nappali tagozatos hallgatói jogviszonyt létesített az osztrák felsőoktatásban. A felperes saját jogán kérelmezte a családi pótlék megállapítását, amit a hatóság elutasított. Az ügyfél fellebbezését követően a másodfokon eljáró alperes hatóság arra hivatkozott, hogy részletesen tájékoztatta a felperest a jogairól és kötelezettségeiről, azonban jogszabályi előírás nincs arra vonatkozóan, hogy a külföldön tanulmányokat folytató ügyfelek által igényelhető ellátásokról tájékoztatást nyújtson. A felperes ügyfél álláspontja szerint a hatóság nem tett eleget az Áe.-ben megfogalmazott „nagy számú érdekeltet érintő eljárás megindításának közhírré tétele” kötelezettségének a törvény hatályossága alatt, ezért önhibáján kívül nem kapott családi pótlékot. Az elsőfokon eljáró bíróság álláspontja szerint az alperes hatóság helyesen járt el és az Áe-ben meghatározott kötelezettségek nem terhelik, mivel a hatályban lévő Ket. rendelkezései alapján jogairól és kötelezettségeiről teljeskörű tájékoztatást biztosított az ügyfélnek. A felperes felülvizsgálati kérelmét elutasította a Legfelsőbb bíróság és a korábbi hatósági döntéshez hasonlóan megállapította, hogy saját jogán nem jogosult családi pótlékra a felperes ügyfél, mivel nem teljesülnek a jogszabályi feltételek. A Legfelsőbb Bíróság megállapította továbbá, hogy a hatóságnak jogszabály alapján nincs tömegtájékoztatási kötelezettsége, így erre vonatkozóan jogszabálysértés nem történt.¹⁹⁵

A bírói gyakorlat rámutatott arra is, hogy az ügyfelek tájékozottságának biztosítása nem kizárólag a hatóság feladata. Egyes esetekben az ügyfél személye, jártassága elvárhatóvá teszi azt, hogy ismerje a releváns eljárás vagy az ellátás alapjául szolgáló jogszabályi környezetet. A bíróság ezen álláspontja egy olyan ügy kapcsán alakult ki, amelyben a felperes társaság kérelmet nyújtott be annak érdekében, hogy az Európai Vidékfejlesztési Alapból támogatásban részesüljön egy beruházás megvalósításához. A hatóság elutasította a kérelmet arra hivatkozva, hogy a támogatás alapjául szolgáló ingatlan a kérelem benyújtásakor más társaság tulajdonát képezte és számos bérlő használatában állt, azonban a támogatás feltétele a kizárólagos tulajdonlás. Továbbá ugyanazon ingatlanra több bérlő is támogatási kérelmet nyújtott be hasonló tartalommal és a felek a támogatás igényléséhez szükséges feltételeket mesterségesen teremtették meg, így rosszhiszeműen jártak el. A másodfokon eljáró szerv helyben hagyta az elsőfok döntését, amit a bíróság is megerősített. A felperes felülvizsgálati kérelmet nyújtott be a Kúriának. A Kúria megállapította a korábbi eljárások helyénvalóságát és kifejtette, hogy a jogszabály alapján a hatóság köteles

¹⁹⁵ Kúria Kfv.V.35.398/2011/7. (forrás: www.eakta.birosag.hu)

biztosítani a jogokról és kötelezettségekről szóló tájékoztatást és közre kell működni az ügyféli jogok gyakorolhatóságában. A Kúria szerint a jogszabályi rendelkezések nem sérültek – hiszen a támogatás feltételei bárki számára megismerhetőek – mivel azokat a kihirdetett jogszabály tartalmazza.¹⁹⁶

A hatóság tájékoztatási kötelezettsége kapcsán számos kérdésben határozott állásfoglalást tett a bírói gyakorlat. Mindamelllett, hogy nem kizárólagos és nem egyirányú feladata a hatóságnak az ügyfelek tájékoztatása, a szociális biztonsághoz való jog érvényesítése, illetve a szolgáltató közigazgatás meghatározó jellege, mégis olyan elvárásokat támaszt a hatóságokkal szemben,¹⁹⁷ amelyek több szempontból sincsenek átfedésben a bíróság álláspontjával és a hatályos jogszabályi rendelkezésekkel. Meglátásom szerint a hatósági tájékoztatási kötelezettségnek korlát nem szabható még abban az esetben sem, ha a jogszabályi környezet erre lehetőséget ad. A szociális ellátások tekintetében a hatóságok tájékoztatási kötelezettségének kiemelt jelentősége van, hiszen az előfeltételét képezi a szociális biztonsághoz való jog érvényesülésének. Mivel már adottak annak a feltételei, hogy országos illetékességgel, az év minden napján 0-24 órában, különböző kommunikációs csatornák mentén elérhető ügyfélszolgálatok és tájékoztató webes felületek működjenek, – amelyek képesek a mesterséges intelligencián alapuló, automatizációs megoldások alkalmazására is – így minden feltétel biztosított ahhoz, hogy a lehető legszélesebb körben kerüljön értelmezésre az ügyfelek tájékoztatáshoz való joga és ennek megfelelően kerüljön bővítésre a hatályos jogszabályi környezet is.

A szociális biztonsághoz való jog – és a tisztességes hatósági eljáráshoz való jog – biztosítása érdekében jogszabályi keretek között szükséges rendezni az ügyfelek tájékoztatáshoz való jogát és a hatóság tájékoztatási kötelezettségét. Ehhez kiindulási pontként szolgál a már nem hatályos közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény, amely külön fejezetben rendelkezett az ügyfelek tájékoztatásáról.¹⁹⁸

¹⁹⁶ Kúria Kfv.IV.35.813/2012/10. (forrás: www.eakta.birosag.hu)

¹⁹⁷ JÓZSA ZOLTÁN: *A hatósági ügyintézés, mint szolgáltatás*. In: Homoki-Nagy Mária – Hajdú, József (szerk.): Ünnepi kötet Dr. Czucz Ottó egyetemi tanár 70. születésnapjára. Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar. Szeged, 2016. 289. p.

¹⁹⁸ Ket. 28/C. § szakasza (2009.10.01-2016.12.31-ig hatályos időállapot)

Ennek mintájára az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben egy külön fejezetben kell rendelkezni az ügyfelek tájékoztatáshoz való jogáról és a hatóságok tájékoztatási kötelezettségéről. Ebben a fejezetben szükséges meghatározni az alábbiakat:

- *a tájékoztatáshoz való jog fogalmát és célját,*
- *a tájékoztatás igénylésére és teljesítésére szolgáló kapcsolattartási csatornákat,*
- *a tájékoztatással kapcsolatos minimumsz tenderdeket, valamint*
- *a tájékoztatás elemeit, tartalmi- és minőségi követelményeit.*

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

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

Ahogy ebben az alfejezetben bemutatásra került, a jogok és kötelezettségek megismertetése, illetve a jogok gyakorlásának előmozdítása a tájékoztatáshoz való jog és ezzel a szociális biztonsághoz való jog egyik legfőbb alappillére, hiszen ennek segítségével válnak elérhetővé az ügyfelek számára azok ellátások és támogatások, amelyek relevánsak számukra az adott megélhetési zavarhelyzet kapcsán. Ezért jogszabályi keretek között szükséges rendezni a

tájékoztatással kapcsolatos kérdéseket, hiszen ennek függvényében várható el-, illetve kényszeríthető ki a megfelelő tájékoztatás biztosítása. Ennek tükrében az elkövetkező alfejezetekben kísérletet teszek a tájékoztatással kapcsolatos tartalmi elvárások részletes áttekintésére és a szükséges jogszabálmódosítási javaslatok megtételére.

2.2.1.1. Az irányító tájékoztatás

A hazai közigazgatást érintő 21. századi trendfordulással és a szociális biztonsághoz való jog kiemelkedő szerepével, nem elfogadható az a hatósági tájékoztatás, amely az „olvassa el az xy jogszabályt,” „nem mi járunk el az ügyben,” „nem tudom miért mondták, nálunk ezt/így nem lehet elintézni,” „mi nem így szoktuk,” „ügyfélkapun lehet intézni,” vagy „csak személyesen lehet eljárni” válaszokkal tudja támogatni az ügyfeleket. Ahogy a korábbiakban is kifejtésre került, az ügyfélbarát közigazgatás partnerként kezeli a hozzá forduló személyeket és proaktívan, szolgáltatásközpontú szemlélettel támogatja ügyeik elintézését. Ezért – elsőként – azzal a kérdéskörrel szükséges foglalkozni, hogy a tájékoztatásnak meghatározható-e egy olyan minimumszint, amit minden egyes kapcsolatfelvétel során biztosítani kell a felkeresett hatóságnak? Erre a kérdésre az irányító tájékoztatás ad választ, amivel részletesen ez az alfejezet foglalkozik.

Irányító az a tájékoztatás, amely során az ügyfél megkap minden szükséges „technikai” információt, ami a közigazgatási hatósági eljárás elindításához szükséges. Az irányító tájékoztatás során az ügyfelet az alábbiakról szükséges értesíteni:

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

Az irányító tájékoztatás jogszabályi szinten nem került rendezésre, viszont a Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia felhívja a figyelmet az irányító tájékoztatás jelentőségére a következők szerint: „vitathatatlan tény, hogy ma sok esetben az emberek, sőt a vállalkozások sem ismerik az ügyek menetét, nem tudják, mit, hol és mikor lehet

elintézni.”¹⁹⁹ Az egykori Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium álláspontja szerint az irányító tájékoztatás esetén az „illetékes hatóságról történő tájékoztatás, nyomtatványok, adatlapok biztosítása, csatolandó dokumentumokról való tájékoztatás történik meg...” A dokumentum ezt az elvárást fogalmazza meg a Kormányzati Ügyfélvonallal (1818, Országos telefonos ügyfélszolgálat) szemben is, az ügyfelek útbaigazításának előírásával.²⁰⁰ A helyes hivatali magatartás európai kódexe alapján a tisztviselő köteles az ügyfelet a megfelelő tisztviselőhöz „áttenni” (elirányítani) és tájékoztatást nyújtani az eljárás kezdeményezésének módjáról.²⁰¹

Az irányító tájékoztatásnak meghatározó szerepe van a hatósági eljárás elindításához szükséges előkészületekben és az ügyfél – a hatósággal szembeni – kiszolgáltatottságának csökkentésében, mivel az igényelhető ellátások kapcsán eljáró hatóságok köre meglehetősen szerteágazó, az ügyintézéshez szükséges nyomtatványok és csatolmányok köre jelentősen eltérő. Szintén kihívást jelent az ügyfelek számára a különböző hatóságok elérhetőségeinek és nyitvatartási idejének felkutatása, így a szociális biztonsághoz való jog érvényesítése kapcsán alapkövetelményként értelmezendő az irányító tájékoztatás, amit az 1. számú mellékletben elérhető gyakorlati példák is alátámasztanak.

Annak érdekében, hogy minden megkeresés során biztosított legyen az irányító tájékoztatás, az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben szükséges meghatározni, hogy a hatóság minden megkeresésnél köteles tájékoztatni az ügyfelet az alábbiakról:

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

¹⁹⁹ Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020. Miniszterelnökség. Budapest, 2015. 9. p. http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Kozigazgatás-%20és%20Kozszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse (2018.07.19.)

²⁰⁰ A területi közigazgatás átalakítása – a Jó Állam születése. Közigazgatási És Igazságügyi Minisztérium Területi Közigazgatásért És Választásokért Felelős Államtitkárság.

2, 4. pp. https://www.google.hu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEWjagP_NvYLcAhUH_aFAKHWOiBn4QFggvMAE&url=http%3A%2F%2F2010-2014.kormany.hu%2Fdownload%2Fb%2F8e%2F10000%2FSajt%25C3%25B3h-anyag_Ter%2520k%25C3%25B6zig%2520%25C3%25A1talak%25C3%25ADt%25C3%25A1sa.doc&usg=AOvVaw3lFeuU0jBHWvHzEzw9nvWi (2018.07.24.)

²⁰¹ A helyes hivatali magatartás európai kódexe 12. cikk 2. pontja, 22. cikk 1 pontja

- *a kérelem benyújtásának módjairól, az elektronikus ügyintézési lehetőségekről, a szükséges formanyomtatványokról és a csatolandó melléletekről,*
- *a felmerülő eljárási díj- és illeték összegéről, azok teljesítésének módjáról, valamint*
- *a várható eljárási cselekményekről, az ügyintézési időről és a hatósági döntés kézbesítésének módjáról.*

Mindezek alapján az irányító tájékoztatás során az ügyfélnek meg kell kapnia minden szükséges „technikai” információt a kérelem benyújtásához, illetve a hatósági eljárás sikeres elindításához, így ez képezi a tájékoztatáshoz való jog – és a szociális biztonsághoz való jog érvényesítésének – minimumszintjét. Annak érdekében, hogy minden megkeresés során – legalább a minimálisan elvárható szinten – biztosított legyen az ügyfelek számára a tájékoztatás, jogszabályi keretek között szükséges meghatározni ezt a követelményt a fenti javaslatoknak megfelelően.

2.2.1.2. A teljeskörű tájékoztatás

Az irányító tájékoztatás biztosítja az ügyfelek számára mindazt a „technikai” információt, ami a kérelem sikeres benyújtásához és a közigazgatási eljárás elindításához szükséges, azonban a sikeres ügyintézéshez ismerni és ismertetni kell a releváns anyagi jogi- és eljárásjogi szabályokat. Ez a tájékoztatás már speciális szaktudást feltételez, így annak biztosítása nem várható el minden hatósági ügyfélszolgálattól. A tájékoztatás magasabb szaktudást igénylő formája a teljeskörű tájékoztatás, amely részletes meghatározására ez az alfejezet tesz kísérletet.

Teljeskörű az a tájékoztatás, amely magában foglalja az adott ügygel kapcsolatos ügyféli jogokat és kötelezettségeket, valamint tartalmaz minden szükséges információt, ami az adott ügy sikeres elintézéséhez szükséges. A teljeskörű tájékoztatás keretein belül informálni kell az ügyfelet a következőkről:

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

A kormányablakok és a Kormányzati Ügyfélvonal kiemelt feladata, hogy teljeskörűen tájékoztassa az ügyfeleket,²⁰² amely során „az ügyfél ... minden szükséges és érdemi útmutatást” megkap, „ami ahhoz szükséges, hogy a megfelelő eljárási lépéseket követve végre tudja hajtani az általa választott vagy számára kötelező ügyintézés élethelyzetek szerinti csoportosításban.”²⁰³ Jogszabályi rendelkezések szerint tájékoztatni kell az ügyfelet a jogairól és kötelezettségeiről, a kapcsolattartás módjáról, a hiánypótlás esetén a határidő túllépésének következményéről, a kapcsolódó eljárások esetén a kérelem előterjesztéséről, valamennyi lehetséges eljárásról, az eljárási cselekménnyel kapcsolatos részvételi lehetőségéről, valamint a jogorvoslatról.²⁰⁴

Mindezek mellett az elektronikus tájékoztatáshoz való jog kapcsán kerül kiemelésre, az elektronikus ügyintézési lehetőségről-, az esetleges üzemszünetről és az egyes eljárási cselekményekről-,²⁰⁵ az eljáráshoz szükséges egyedi azonosítóról-, az e-papír szolgáltatás használatának esetleges kizártságáról és az elektronikus kapcsolattartási lehetőségekről szóló tájékoztatás. Továbbá az elektronikus ügyintézés biztosító szerv köteles tájékoztatni az ügyfeleket az ügyfélszolgálatuk elérhetőségéről, az adatkezelésről, az elektronikus

²⁰² A területi közigazgatás átalakítása – a Jó Állam születése. Közigazgatási És Igazságügyi Minisztérium Területi Közigazgatásért És Választásokért Felelős Államtitkárság. 2. p. https://www.google.hu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKewjagP_NvYLcAhUH_aFAKHWOiBn4QFggvMAE&url=http%3A%2F%2F2010-2014.kormany.hu%2Fdownload%2Fb%2F8e%2F10000%2FSajt%25C3%25B3h-anyag_Ter%2520k%25C3%25B6zig%2520%25C3%25A1talak%25C3%25ADt%25C3%25A1sa.doc&usg=__AOvVaw3IFeuU0jBHWvHzEzw9nvWi (2018.07.24.)

²⁰³ *Tudástár.* <http://kozigazgatas.netenahivatal.gov.hu/az-e-kozigazgatas/tudastar> (2018.07.06.)

²⁰⁴ Ákr. 5. § b) pontja, 104. § (4) bekezdés b) pontja, 26. § (2) bekezdése, 81. § (1) bekezdése, 43. § (13) bekezdése, 45. § (1), (3) bekezdései, 61. § (1) bekezdése; a teljeskörű tájékoztatás kapcsán további iránymutatás érhető el: A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 51. § (1)-(2) bekezdései; A helyes hivatali magatartás európai kódexe 12. cikk 1. pontja, Egyszerű Állam: A vállalkozások adminisztratív terheit csökkentő középtávú kormányzati program. 2011. 91, 99, 134. pp. http://infoter.eu/attachment/0011/10596_egyszeru_allam_program.pdf (2020.07.18.); Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program (MP 11.0). Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium. 2011. 37. p. <https://magyaryprogram.kormany.hu/admin/download/8/34/40000/Magyary-Kozigazgatas-fejlesztési-Program.pdf> (2018.02.10.)

²⁰⁵ E-ügyintézési tv. 26. § (2) bekezdése, 27. § (1) bekezdése, 38. § (1) bekezdés g) pontja

azonosítási szolgáltatásról, az elektronikus útról, az elektronikusan indítható ügyekről, illetve az eljárásokért fizetendő díjakról.²⁰⁶

Az igényelhető ellátások jogosultsági feltételeinek egyedisége és összetettsége,²⁰⁷ illetve a gyakran változó jogszabályi környezet miatt²⁰⁸ a teljeskörű tájékoztatás szintén meghatározó szerepet kap a szociális biztonsághoz való jog érvényesítésében. A szociális ellátások összetett és – a laikusok számára – gyakran nehezen értelmezhető jogszabályi rendelkezéseit, valamint a teljeskörű tájékoztatás megvalósulását példázzák a 2. számú mellékletben olvasható megkeresések is.

A teljeskörű tájékoztatás biztosításához arra van szükség, hogy az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben kerüljön meghatározásra elvárásként az alábbi: *A szükséges szakmai ismerettel rendelkező hatóság az ügyfél igényeinek megfelelő tájékoztatást nyújt az adott ügyvel kapcsolatos szabályokról, kötelezettségekről, az ellátások jogosultsági feltételeiről, összegéről és minden egyéb releváns információról.*

A fentiek alapján akkor teljeskörű a tájékoztatás, ha az kitér az adott ügyvel kapcsolatos ügyféli jogokra és kötelezettségekre, valamint a sikeres ügyintézéshez szükséges feltételekre. A teljeskörű tájékoztatás – az irányító tájékoztatáshoz hasonlóan – meghatározó szereppel bír a szociális biztonsághoz való jog érvényesítése szempontjából, így annak kötelezettségét jogszabályi szinten is szükséges meghatározni.

2.2.1.3. Az élethelyzet alapú tájékoztatás

A megelőző két alfejezetben bemutatásra került az ellátás megállapítása iránti igény benyújtásához szükséges irányító tájékoztatás és a sikeres ügyintézéshez – az ellátás megállapításához – szükséges teljeskörű tájékoztatás. A szociális ellátórendszer kapcsán azonban ez nem minden esetben bizonyul elégségesnek. Az adott megélhetési zavarhelyzethez kapcsolódóan, egymással párhuzamosan, illetve egymást követően több

²⁰⁶ Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: E-ügyintézési Vhr.) 4. § (1) bekezdése, 7. § (1) bekezdése, 8. § (1) bekezdése, 37. § szakasza, 44. § (1)-(2) bekezdései

²⁰⁷ GYULAVÁRI TAMÁS – KRÉMER BALÁZS: *Miért áttekinthetetlen a pénzügyi szociális ellátások rendszere?* Esély 2006/2. 48. p.

²⁰⁸ HOMICSKÓ 2019, 11. p.

ellátás megállapítására is lehetőség van, amelyek kapcsán más és más hatóságok rendelkeznek a szükséges szaktudással. Ezért felmerül a kérdés, hogy bővíthető-e annyira a hatóságok tájékoztatási kötelezettsége, hogy az ügyfél egyetlen hatóság felkeresésével komplex tájékoztatás kapjon a számára releváns valamennyi ellátásról és ügytípusról? A felmerült kérdésben az élethelyzet alapú tájékoztatás szolgál válasszal, amely részletes vizsgálatával ebben az alfejezetben foglalkozok.

Az élethelyzet kapcsán számos meghatározás alapul vehető,²⁰⁹ azonban a legátfogóbb definíció alapján élethelyzet alatt „az ügyintézésben és a tájékoztatásban érdekelt személyre vagy szervezetre az adott időpontban jellemző, az adott szolgáltatási tevékenység megkezdését, illetve folytatását szabályozó, továbbá az adott szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogszabályi rendelkezések szempontjából releváns tények és körülmények, valamint egyéni célkitűzések”²¹⁰ összességét szükséges érteni. Más meghatározásban „élethelyzet alatt olyan helyzetet vagy eseményt értünk egy állampolgár (vagy vállalkozás) életében, amikor bizonyos közigazgatási szolgáltatások igénybevételére van szükség azért, hogy az adott élethelyzetbe (az életben bekövetkezett életesemény hatására) kerülés során keletkezett szükségleteit, feladatait, kielégítse, elintézzék.” A dokumentum szerint az élethelyzetek meghatározása segíti az ügyfeleket abban, hogy könnyedén beazonosíthassák a számukra releváns közigazgatási szolgáltatásokat.²¹¹

²⁰⁹ Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program (MP 12.0). Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium. 2012. 52. p. <https://magyaryprogram.kormany.hu/admin/download/d/2c/40000/Magyary%20kozig%20fejlesztesi%20program%202012%20A4.pdf> (2018.07.18.); Egyszerű Állam: A vállalkozások adminisztratív terheit csökkentő középtávú kormányzati program. 2011. 91. p. http://infoter.eu/attachment/0011/10596_egyszeru_allam_program.pdf (2020.07.18.); Közigazgatási- és Közszolgáltatás-fejlesztési Operatív Program (KÖFOP) 2014-2020. Miniszterelnökség. 2014. 21. p. <https://www.palyazat.gov.hu/node/56576> (2020.07.19.); Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020. Miniszterelnökség. Budapest, 2015. 88-89. pp. http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Kozigazgatás-%20és%20Közszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse (2018.07.19.)

²¹⁰ Az integrált ügyintézési és tájékoztatási pont kialakításáról, működtetéséről, valamint a működtető és az érintett szervek együttműködésének rendjéről szóló 160/2010. (V. 6.) Korm. rendelet 2. § (1) pontja

²¹¹ NAGYMAJTÉNYI GÁBOR: *Élethelyzet metodológia* 0v11. 13. p. <https://www.slideshare.net/gabor.nagymajtenyi/lethelyzet-metodologia-0v11> (2018.06.11.); *Integrált Közigazgatási Ügyfélszolgálat programra vonatkozó megvalósíthatósági tanulmány*. Miniszterelnöki Hivatal

Mindezek alapján – meglátásom szerint – akkor élethelyzet alapú a tájékoztatás, amikor az ügyfél egyetlen megkereséssel megkapja az ügyei viteléhez szükséges – irányító és teljeskörű – információt, nem csak az adott hatóság hatásköri és illetékességi szabályainak megfelelően-, hanem az ügyfél számára releváns valamennyi eljárás és ellátás tekintetében. Meglátásom szerint a szociális biztonsághoz való jog érvényesítése, a szolgáltatásközpontú- és ügyfélbarát működés, valamint a társadalmi közfelelősség keretében nem csak lehetőségként, hanem elvárásaként fogalmazandó meg az olyan komplex – élethelyzet alapú – tájékoztatás biztosítása, amely egyetlen hatóság vagy weboldal felkeresésével elérhetővé teszi az ügyfelek számára valamennyi ellátással kapcsolatos információt. Ezt támasztja alá az egyablakos ügyintézési modell és a kapcsolódó eljárás lehetősége is, amelyek a közigazgatási eljárások egységesítését célozzák. Az egyablakos ügyintézési modell kialakításával megvalósult az integrált ügyintézés, amivel a különböző hatósági ügyek intézése egyetlen hatóság felkeresésével történik, jelentősen csökkentve ezzel az ügyfelek terheit.²¹² Bevezetésre került továbbá a kapcsolódó eljárás, ami a hatóságok olyan együttműködését jelenti, amely az egymásra épülő ügyek intézésnek sorozatával – az érintett hatóságok ügyfél általi felkeresése nélkül – biztosítja a jobb kiszolgálást és az ügyfélterhek csökkentését.²¹³ A kapcsolódó eljárás olyan ügyeknél előnyös – mint például a szociális ellátásokat igénylők – akiknél több hatóság eljárására is szükség van. Mindezek alapján az egyablakos ügyintézési modell és a kapcsolódó eljárások jelölik ki az utat az élethelyzet alapú tájékoztatás felé, ami a szervezeti- és eljárási egységesítést követően a tájékoztatás konszolidációját eredményezi.

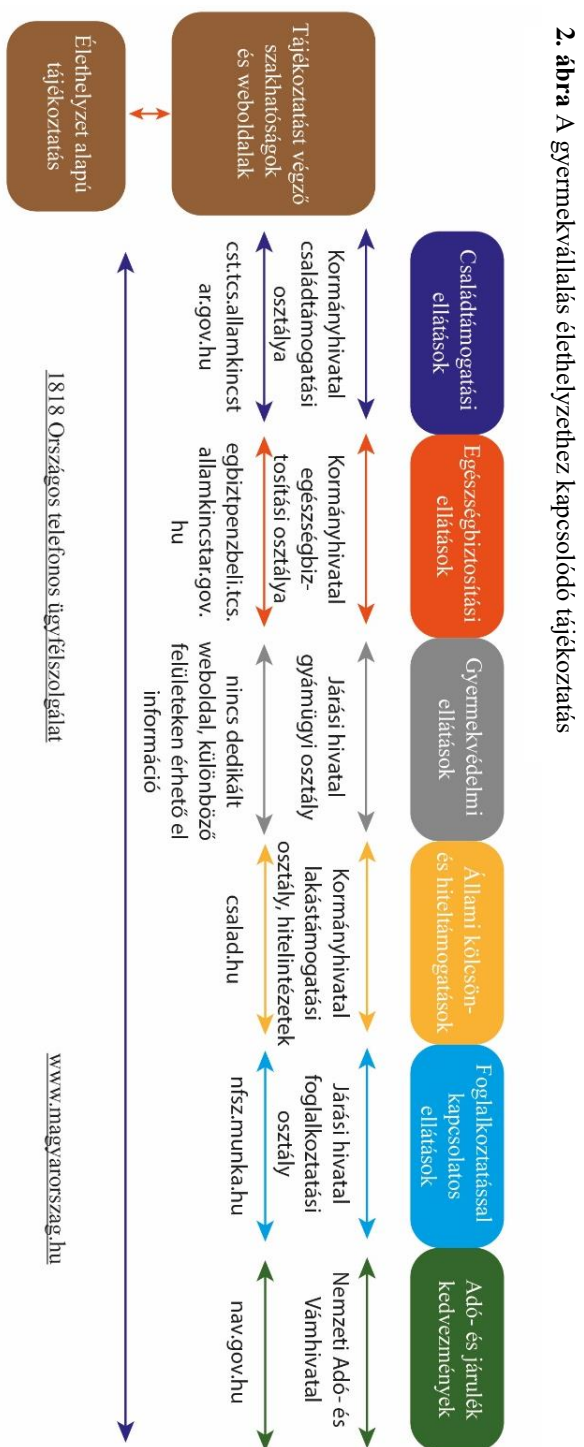
Az élethelyzet alapú tájékoztatásnak – az irányító és teljeskörű tájékoztatáshoz hasonlóan – meghatározó szerepe van a szociális biztonsághoz való jog érvényesítésében, mivel így ismerheti meg az ügyfél az összes olyan ellátást, ami releváns a felmerülő megélhetési zavarhelyzet kapcsán. Élethelyzet alapú tájékoztatásra a 3. számú melléklet tartalmaz

Elektronikusközigazgatás-Központ. Budapest, 2007. 82. p. <https://www.slideshare.net/iier/ikszmt20070915> (2018.06.11.)

²¹² FÁBIÁN ADRIÁN – BENCSEK ANDRÁS: *Régi és új szereplők a területi államigazgatásban: járási hivatalok és kormányablakok*. Új Magyar Közigazgatás 2014/7/2. 23-24. pp.; HORVÁTH IMRE LÁSZLÓ – KOVÁCS ZOLTÁN – BALTAY TÍMEA: *A kormányablakok kialakításának szakmai pillérei I.: A Tudástár*. Új Magyar Közigazgatás 2015/8/2. 71. p.

²¹³ VÉRTESY LÁSZLÓ – BOROS ANITA: *A kérelemre induló eljárás*. In: Boros Anita – Darák Péter (szerk.): *Az általános közigazgatási rendtartás szabályai*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2018. 106. p. https://antk.uni-nke.hu/document/akk-uni-nke-hu/Ákr.%20tk._1.pdf (2021.03.02.)

példákat, illetve az élethelyzet alapú tájékoztatás előnyeit az alábbi, 2. ábra segítségével van lehetőség bemutatni.



forrás: saját ábra POGÁNY MAGDOLNA: *A családok számára nyújtható támogatások és szolgáltatások komplexrendszere.*
 Szegedi Tudományegyetem, Szeged, 2020. http://eta.bibl.u-szeged.hu/2913/1/EFOFP343_AP2OKTIG2_jegyzet_Pogany_Magdolna_Csaladoknak_nyujthato_tamogatások_20200531.pdf (2021.03.02.) és a 13. számú melléklet felhasználásával

A 2. ábra – a teljesség igénye nélkül – bemutatja, hogy az ügyfélnek számos hatóságot, illetve hatósági weboldalt fel kell keresnie, ha a gyermekvállaláshoz kapcsolódó ellátásokról

szeretne tájékozódni.²¹⁴ Az élethelyzet alapú tájékoztatással – ami egyelőre szűk körben és bizonyos korlátok között a megújult magyarorszag.hu felületén és a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálatnál érhető el – azonban elegendő egy hatóságot, vagy hatósági weboldalt felkeresni a szükséges információk érdekében. Mindamellet, hogy a tájékoztatás széttagoltsága és szigetszerűsége nem felel meg a szolgáltató- és ügyfélbarát közigazgatás követelményeinek, sok esetben párhuzamosságokhoz, eltérő minőségű-, esetleg egymásnak ellentmondó- és hatásköri/illetékességi szabályok alapján korlátozott informáláshoz, illetve nem költséghatékony működéshez vezet. A gyermekvállaláshoz kapcsolódó ellátásokkal, az eljáró hatóságokkal és a releváns hatósági weboldalakkal a 5.1 alfejezetben, illetve az Országos telefonos ügyfélszolgálatnál a 3.2. alfejezetben foglalkozok részletesen.

Az élethelyzet alapú tájékoztatás biztosításához – első lépésként – arra van szükség, hogy az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben kerüljenek rendezésre a felmerülő kérdések. Ennek érdekében törvényi keretek között szükséges meghatározni, az élethelyzet alapú tájékoztatás követelményét az alábbiaknak megfelelően:

Az ügyfél kérésére, valamint a hatóság mérlegelése alapján tájékoztatni kell az ügyfelet minden olyan releváns, kapcsolódó eljárásról, ami az ügye elintézéséhez szükséges.

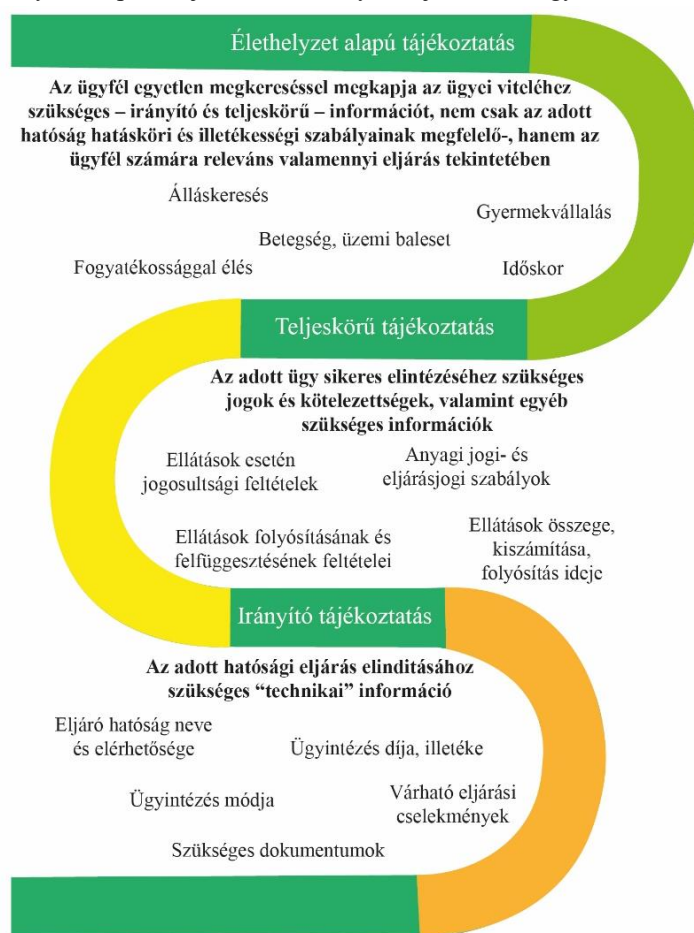
Meglátásom szerint az egységesen magas színvonalú, élethelyzet alapú tájékoztatás biztosításához fejleszteni és aktualizálni szükséges a közigazgatási ügyfélszolgálatok által alkalmazott Tudástár tudásbázis rendszert, növelni kell a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat kiszolgálási kapacitásait és a magyarorszag.hu felhasználhatóságát, amelyekről a későbbiekben értekezek részletesen. Az élethelyzet alapú tájékoztatás előmozdítása érdekében szükség van továbbá olyan ügyféltájékoztató videók készítésére, amelyek összefoglalják az adott megélhetési zavarhelyzetek kapcsán releváns ellátásokat. A javaslatához kapcsolódóan a Csongrád Megyei Kormányhivatallal közösen egy kisfilmes sorozatot készítettünk a dolgozatban vizsgált öt élethelyzethez bemutatására. A kisvideók a

²¹⁴ A gyermekvállalás kapcsán igényelhető ellátásokat összefoglalja POGÁNY MAGDOLNA: *A családok számára nyújtható támogatások és szolgáltatások komplexrendszere*. Szegedi Tudományegyetem. Szeged, 2020. http://eta.bibl.u-szeged.hu/2913/1/EFOP343_AP2OKTIG2_jegyzet_Pogany_Magdolna_Csaladoknak_nyujthato_tamogatások_20200531.pdf (2021.03.02.)

Közigazgatási élethelyzetek röviden elnevezésű YouTube csatornán tekinthetőek meg,²¹⁵ amelyekkel kapcsolatban további információ a 4. számú mellékletben érhető el.

Ahogy ebben a fejezeten megállapítást nyert, a jogok és kötelezettségek megismertetése, illetve a jogok gyakorlásának előmozdítása az egyik legmeghatározóbb előfeltétele a szociális biztonsághoz való jog érvényesítésének, hiszen ez teszi elérhetővé mindazt az információt, ami az adott megélhetési zavarhelyzet kapcsán relevanciával bír. A tájékoztatás első vizsgált eleme kapcsán feltárássra került az irányító-, a teljeskörű- és az élethelyzet alapú tájékoztatás, amelyek egymáshoz való viszonyát az alábbi 3. ábra szemlélteti.

3. ábra Az élethelyzet alapú-, teljeskörű- és irányító tájékoztatás egymáshoz való viszonya



forrás: saját ábra

Ahogy a 3. ábrán is látható, szakmai és tartalmi szempontból az irányító tájékoztatás képezi a hatóságok tájékoztatási kötelezettségének legszűkebb körét, ami a tájékoztatáshoz való jog

²¹⁵ A kisvideók az Emberi Erőforrások Minisztériumának ÚNKP - 17 -3 számú kódszámú Új Nemzeti Kiválósági Programjának támogatásával készültek és az alábbi linken érhetőek el: *Közigazgatási Élethelyzetek Röviden*. <https://www.youtube.com/channel/UCRNEufobOurE1IhbNoYBu8Q> (2021.03.25.)

minimumszintet is egyben. Az irányító tájékoztatás a kérelem sikeres benyújtásához szükséges információkat biztosítja az ügyfelek számára. Az irányító tájékoztatáshoz képest mélyebb szaktudást igényel a teljeskörű tájékoztatás, ami egy adott ügyben informál a sikeres ügyintézéshez szükséges anyagi jogi- és eljárásjogi szabályokról, valamint az ügyfél jogairól és kötelezettségeiről. A tájékoztatás legátfogóbb csoportja az élethelyzet alapú megközelítés, ami magában foglalja az irányító és/vagy teljeskörű tájékoztatást is. Az élethelyzet alapú tájékoztatással biztosítható, hogy az ügyfél egyetlen hatóság vagy weboldal felkeresésével megkapjon minden információt, ami az ügyei viteléhez szükséges. Ebben az esetben a tájékoztatás nem csak egy adott ügy kapcsán, hanem valamennyi releváns ellátásról, támogatásról történik, így a tájékoztatásnak nem jelentik akadályát a hatásköri és illetékességi szabályok.

Az ebben az alfejezetben meghatározottak szerint a szociális biztonsághoz való jog érvényesítése, a szolgáltatásközpontú- és ügyfélbarát működés, valamint a társadalmi közfelelősség együttesen határozzák meg a tájékoztatáshoz való jog kibővített értelmezésének szükségességét. Ezzel minden korábbi korlátozó körülmény lebontásra kerül az ügyfelek tájékoztatáshoz való joga kapcsán, utat nyitva a tájékoztatás minimumszintjének meghatározása és az élethelyzet alapú tájékoztatás megvalósítása előtt.

2.2.2. Státuszinformáció nyújtása, avagy a folyamatban lévő ügy állapotáról szóló tájékoztatás

A korábbiakban bemutatottak szerint a jogok és kötelezettségek megismertetése, valamint az ügyféli jogok gyakorlásának támogatását követően a kérelem sikeresen benyújtása kerül és elindul a közigazgatási hatósági eljárás. Felmerül azonban a kérdés, hogy a hatóságok tájékoztatási kötelezettsége lezárul-e a kérelem benyújtásával? A jelenleg hatályos szabályok szerint automatikus döntéshozatali eljárásban 24 órán belül, sommás eljárásban 8 napon belül, teljes eljárásban 60 napon belül köteles a hatóság döntést hozni.²¹⁶ Az ügyintézési határidők betartásának garanciájaként értelmezhető ügyféli jog a státuszinformáció kérésére, ami nem csak a tisztességes hatósági eljáráshoz való joghoz kapcsolódik, hanem részét képezi a tájékoztatáshoz való jognak is, ezért ebben az alfejezetben a státuszinformáció nyújtásával foglalkozok részletesebben.

A kérelemre- és a hivatalból indult eljárások esetén – hatósági eljárás indulásától a döntés kézhez vételéig – jogosult az ügyfél tájékoztatást kérni a folyamatban lévő ügy állapotáról.

²¹⁶ Ákr. 50. § (2) bekezdése

A hatályos jogszabályok alapján a kormányhivatalok kötelesek integrált ügyfélszolgálatot (kormányablakot) és mobilizált kormányablak ügyfélszolgálatot (kormányablakbuszt) működtetni, amelyek – egyebek mellett – ügystátusszal kapcsolatos tájékoztatási feladatokat is ellátnak.²¹⁷ Az empirikus kutatási tapasztalatok alapján azonban pontos információval csak az ügyben eljáró hatóságok rendelkeznek. Azokban az esetekben, amikor a kormányablak továbbítási jogkörben fogadja be a kérelmet, akkor annak továbbításáról igen, azonban az eljárás státuszáról nem tud tájékoztatást nyújtani. Az elektronikus ügyintézés előtérbe kerülésével a státuszinformáció nyújtása is elérhetővé vált az online térben a <https://www.nyilvantarto.hu/hu/> felületen, azonban ez a szolgáltatás szűk körben, némely okmány kapcsán alkalmazható.²¹⁸

A státuszinformáció igénylésének fontos szerepe van a szociális ellátások tükrében, hiszen az ellátások mielőbbi megállapítása, illetve a jogosultságot igazoló kártya formátumú igazolvány kiállítása határozza meg, hogy az ügyfél mikor kapja meg a megélhetést jelentő támogatást. Ügystátusszal kapcsolatos tájékoztatásra az 5. számú mellékletben érhetőek el példa megkeresések.

A fentiekén túl, a folyamatban lévő ügy állapotával kapcsolatos tájékoztatás esetén további kihívását jelenti, hogy a tájékoztatásra az ügyfél azonosítását követően van lehetőség, ami jelenleg személyesen, postai úton,²¹⁹ illetve elektronikusan az állam által kötelezően biztosított azonosítási szolgáltatásokkal valósítható meg.²²⁰ A személyes megjelenés nehézséget okozhat – például a mélyszegénységben élő, beteg, fogyatékossgal élő vagy időskorú személyeknek – kiváltképpen olyan esetekben, ahol nem a legközelebbi kormányablak, hanem a megyeszékhelyen elérhető kormányhivatal szakhatósági osztálya tud információval szolgálni. A távolsági akadályokat tovább fokozta a pandémiás helyzetben előírt időpontfoglalási kötelezettség,²²¹ az akár csak hetekkel később elérhető időpontok miatt. Felmerül a papír alapú tájékoztatás lehetősége is, azonban a postai úton történő

²¹⁷ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 48. § - 53. §, 5-9. számú mellékletei

²¹⁸ *Okmánystátusz lekérdezés.* <https://www.nyilvantarto.hu/ugyseged/OkmanyStatuszLekerdezés.xhtml> (2021.02.08.)

²¹⁹ Ákr. 35. § (2) bekezdése

²²⁰ E-ügyintézési tv. 35. § (1) bekezdés a) - d) pontjai

²²¹ *Csak időpontfoglalással fogadják ügyfeleiket a kormányhivatalok.* Miniszterelnökség, 2020.11.11. <https://kormanyablak.hu/hu/hirek/csak-idopontfoglalással-fogadjak-ugyfeleiket-a-kormanyhivatalok> (2021.02.23.)

információkérés legfőbb akadálya annak időigényessége. Amikorra kézbesítésre kerül a hatóság válasza, sommás eljárásban a hatósági döntés is közlésre kerülhet.²²² A legmodernebb és leginkább ügyfélbarát megoldás jelenleg az e-papír felülete, amit ügyfélkapus azonosítással lehet igénybe venni.²²³ Az oldalon kérelmet lehet benyújtani az eljáró hatóságnak státuszinformáció szolgáltatása érdekében, viszont a megoldás hátránya, hogy 8 napos határidővel köteles a hatóság választ adni, amivel ismét relevanciáját veszítheti a tájékoztatás a döntés kézbesítése révén.²²⁴

A kihívás megoldása érdekében az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben szükséges rendezni a státuszinformáció nyújtásával kapcsolatos kérdéseket a következők szerint:

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

Meglátásom szerint a felmerülő kihívások megszüntetéséhez – a jogszabályi konszolidáció mellett – több megoldás együttes alkalmazására van szükség a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése, a szociális biztonsághoz való jog érvényesítése és az ügyfélterhek csökkentése érdekében. Első lépésként javaslom, hogy a részleges kódú telefonos- és a videótechnológián alapuló azonosítással intézhető ügykörök kibővítésre kerüljenek, hiszen így telefonon és elektronikusan is biztosítható az ügyfelek hitelt érdemlő azonosítása, valamint ügystátusszal kapcsolatos – azonnali – tájékoztatása.

Javaslom továbbá egy olyan központi folyamat támogató rendszer kialakítását, amivel bármelyik hatóság – és elsősorban a kormányablak – képessé válik releváns tájékoztatást nyújtani bármely ügy állapotáról. Ehhez kapcsolódóan szükséges olyan – a korábbiakban is említett nyilvanto.hu felületéhez hasonló – szolgáltatás kialakítása a magyarorszag.hu felületén, ami az ügyfelek számára is lehetővé teszi a bekérdezést a javasolt központi folyamat támogató rendszerbe. Ezzel a megoldással a szociális ellátások kapcsán a hatóságok bevonása nélkül is biztosított lenne a státuszinformáció nyújtása.

²²² A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban: Posta tv.) 15. § (1) bekezdése, 35. § (3) bekezdése

²²³ Az e-papír szolgáltatás elérhetősége: <https://epapir.gov.hu/> (2021.02.23.)

²²⁴ Ákr. 50. § (1) bekezdés b) pontja

Ahogy ebben az alfejezetben bemutatásra került, a státuszinformáció nyújtása visszacsatolásként szolgál az ügyfelek számára arról, hogy az ellátással, támogatással kapcsolatos kérelmük elbírálása és ezzel a szociális biztonsághoz való joguk érvényesítése a jogszabályokban meghatározott folyamatok szerint történik. Az ügystátusszal kapcsolatos tájékoztatás fejlesztése érdekében a jogszabályi konszolidáció mellett olyan gyakorlati megoldásokra van szükség, mint az azonosítási folyamat modernizálása, illetve a hatóságok és az ügyfelek által is elérhető központi folyamattámogató rendszer kialakítása. Mindezeket követően a folyamatban lévő ügy állapotával kapcsolatos tájékoztatás is olyan szakmai- és ügyfélkiszolgálási színvonalon lesz biztosítható, ami megfelel a szolgáltatásközpontú- és ügyfélbarát közigazgatással szemben támasztott követelményeknek.

2.2.3. Az iratbetekintés joga, avagy a hatóság rendelkezésére álló iratokról való tájékoztatás

A korábbiakban meghatározottak szerint a kérelem benyújtását megelőzően a jogokról és kötelezettségekről való tájékoztatás, a jogok érvényesítésének támogatása, valamint a kérelem benyújtását követően a státuszinformáció nyújtása merül fel releváns elvárásként a hatóságokkal szemben. A tájékoztatás vizsgált két eleme viszont nem biztosítja a hatóság rendelkezésére álló iratok és adatok megismerésének lehetőségét, annak ellenére, hogy ezek is fontos szerepet kapnak a döntés meghozatala során. Ezért szükséges a hatóságok rendelkezésére álló iratokról való tájékoztatás-, vagyis az iratbetekintés jogának vizsgálata a dolgozat keretein belül.

Iratnak kell tekinteni a közokiratot, a magánokiratot, az okiratot, a számadatot, a szöveget, a vázlatot, a tervrajzot, a térképet és minden egyéb olyan információt, ami az adott eljárás során a hatósághoz kerül. Iratnak kell tekinteni minden olyan egyéb dokumentumot is, ami az eljárástól függetlenül is a hatóság rendelkezésére áll. Az iratbetekintési joggal biztosítható, hogy az eljárás az ügyfél bevonásával történik.²²⁵ Az ügyfél az eljárás bármely szakaszában, illetve azt követően is megtekintheti a hatóság rendelkezésére álló és az ügy során keletkezett iratokat, amelyekről hitelesített másolatot is kérhet.²²⁶ Az iratbetekintés joga biztosítja, hogy az ügyfél élni tudjon jogaival és kötelezettségeivel, illetve garanciaként is szolgál a közigazgatási hatóságok jogszerű működéséhez, így az iratbetekintés sérelme a tisztességes

²²⁵ BARABÁS – BARANYI – FAZEKAS 2018, 273-274. pp.

²²⁶ Ákr. 33. § (1), (4) bekezdései

hatósági eljáráshoz való jog sérelmét jelenti.²²⁷ A tisztviselőnek biztosítani kell a dokumentumokhoz való hozzáférést az ügyfelek kérelmének és a belső szabályzatoknak megfelelően.²²⁸ A hatályos jogszabályi rendelkezések megfelelően a hatóság birtokába kerülő iratok elektronikus továbbítására is van lehetőség, így az elektronikus ügyintézés esetén is megoldott az iratbetekintési jog gyakorlása.²²⁹

Az iratbetekintésnek fontos szerepe van a szociális ellátások tekintetében is, mivel a kérelmet elutasító döntés esetén a jogorvoslati lehetőség egyik kiindulópontja, hogy a hatóság milyen iratok alapján hozta meg a döntését.

Az iratbetekintési jog gyakorlása kapcsán felmerülő kihívások megegyeznek a státuszinformáció kapcsán ismertetett kihívásokkal, így – az előző 2.2.2. alfejezetben – tett javaslatok alkalmazása ebben az esetben is célravezető mindamellett, hogy a jogszabályi rendelkezések – meglátásom szerint – jelenlegi formájukban is megfelelőek. Az iratbetekintés gyakorlati megvalósításának előmozdítása érdekében szükség van az összes hatóság és az ügyfelek számára is hozzáférhető folyamattámogató rendszer bevezetésére, valamint a részleges kódú telefonos- és videótechnológián alapuló azonosítási megoldások szélesebb körű alkalmazására.

Mindezek alapján a szociális biztonsághoz való jog érvényesítésének előfeltétele közé tartozik a hatóság rendelkezésére álló iratokról való tájékoztatás is, mivel az garanciaként szolgál a hatóságok megfelelő eljáráshoz, illetve az ügyféli jogok gyakorlásához.

2.2.4. A hatósági döntés indokolási kötelezettsége, avagy a hatósági döntést megalapozó tényezőkről szóló tájékoztatás

A tájékoztatáshoz való jog negyedik vizsgálendő eleme a hatósági döntést megalapozó tényekről való tájékoztatás. Az Alaptörvényben is rögzített²³⁰ indokolási kötelezettség alapján a hatósági döntés – egyebek mellett – tartalmazza a tényállást, a bizonyítékokat, a szakhatóság állásfoglalását, az indokolást, a mérlegelés és döntés alapjául szolgáló

²²⁷ PATYI ANDRÁS: *A közigazgatási-közhatalmi eljárásokkal szembeni legfontosabb alkotmányos követelmények* In: Patyi András – Varga Zs. András: *A közigazgatási eljárásjog alapjai és alapelvei*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2019. 32-33. pp. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/13045/Patyi_Varga_Zs_A_kozigazgatasi_eljarasjog_alapjai_es_alpelvei.pdf?sequence=1 (2021.03.03.)

²²⁸ A helyes hivatali magatartás európai kódexe 23. cikk 1. pontja

²²⁹ E-ügyintézési tv. 23. § (2) bekezdése

²³⁰ Alaptörvény Szabadság és felelősség XXIV. cikke

indokokat és az azokat alátámasztó jogszabályi rendelkezéseket.²³¹ Mivel a közigazgatás működésének alapja a törvényesség, amely érvényre juttatása kiemelt feladata a hatóságoknak,²³² így a hatályban lévő jogszabályi rendelkezések megismertetése és a döntéseinek alapjául szolgáló jogszabályok hivatkozása fontos szerepet kap az eljárás során.²³³ Felmerül azonban a kérdés, hogy a hazai közigazgatás 21. századi trendfordulását követően a – jogszabályban meghatározottakon felül – lehetőség van-e tágan értelmezni a hatóságok indokolási kötelezettségét.

Ahogy a korábbiakban meghatározásra került, az ügyfél – az ismerethiányából fakadóan – jelentős hátrányban van a hatóságokkal szemben, így olyan ellátás iránti kérelmet is benyújthat, amire nem jogosult, illetve figyelmen kívül hagyhat egyes párhuzamosan- vagy egymást követően igényelhető ellátásokat. Mivel a hatóság az információ fő birtokosa, rendelkezésére áll a szükséges szaktudás és jogszabályi ismeret – így meglátásom szerint – elvárásaként fogalmazandó meg, hogy a hatóság a döntés indokolása mellett proaktívan tegyen javaslatot egyéb olyan ellátások igénylésére is, amelyek relevánsak az ügyfelek számára.

Ennek érdekében az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben szükséges meghatározni a következőket:

A hatósági döntés indokolása mellett tájékoztatni kell az ügyfelet minden egyéb releváns kapcsolódó eljárásról és igényelhető ellátásról, ami a hatósági döntéssel érintett ügghöz szorosan kapcsolódik.

Az empirikus kutatási eredményeket alapul véve a – jogszabályi rendelkezések kibővítése mellett – egyéb kérdésekre is figyelmet kell fordítani a tájékoztatás kapcsán. A szociális ellátásokkal kapcsolatos tájékoztatásnál kiemelkedő szerepe van a közérthetőségnek és az egyéniesítettségnek, ami a hatósági döntések indokolása során fokozottabban jelenik meg az írásbeli közlés korlátozottabb visszacsatolási lehetősége miatt. Mindamellet, hogy kerülni kell a túl általános, a túl rövid, és egyéni indoklást nem tartalmazó döntések meghozatalát,²³⁴

²³¹ Ákr. 81. § (1) bekezdése; A helyes hivatali magatartás európai kódexe 18. cikk 1. pontjai

²³² 3311/2018. (X. 16.) AB határozat [26] (forrás: www.alkotmanybirosag.hu)

²³³ ÁRVA ZSUZSANNA et al.: *Magyar közigazgatási jog. Általános rész.* I. kötet. Debreceni Egyetemi Kiadó. Debrecen, 2014. 43. p. http://real.mtak.hu/19698/1/magyar_kozigazgatasi_jog_i_kotet_20141.pdf (2021.03.06.)

²³⁴ A helyes hivatali magatartás európai kódexe 18. cikk 2. pontja

a jogszabályok szó szerint történő megisméltése nem megfelelő gyakorlat.²³⁵ Az indokolásoknak tartalmaznia kell közérthető – a szakmai részeket egyszerűen magyarázó – megjegyzéseket és minden esetben törekedni kell az ügyfélkiszolgálás minőségi követelményeknek való megfelelésnek is, amelyekről a későbbiekben esik szó.

Ahogy ebben az alfejezetben is megállapítást nyert, a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése, valamint a szociális biztonsághoz való jog érvényesítése érdekében a hatósági döntések indokolási kötelezettsége kapcsán is előrelépésre van szükség. A hatósági döntés kapcsán elvárásaként szükséges megfogalmazni a hatóságok proaktivitását és az egyéb releváns ellátásokról való tájékoztatást. Amennyiben az indokolásnál és a proaktív tájékoztatásnál a hatóságok biztosítani tudják a közérthetőség és az egyéniesítettség követelményét is, akkor azzal jelentős lépések tehetőek a szociális biztonsághoz való jog érvényesítése és az ügyfelek elégedettsége érdekében is.

2.2.5. A jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatás

Ahogy a hatósági döntés indokolási kötelezettsége, úgy a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatás is részét képezi a hatósági döntésnek, így a tájékoztatás vizsgált eleme, így annak relevanciája a hatósági döntés meghozatalakor, illetve annak kézbesítésekor merül fel. Az Alkotmánybíróság határozata alapján a jogorvoslati jog nem a közigazgatási hatóság döntéséből, illetve a jog gyakorlásával kapcsolatos tájékoztatásból ered, hanem az Alaptörvényben meghatározott kötelezettségből. Ezért a jogorvoslatról szóló tájékoztatás szorosan összefügg a tisztességes ügyintézással, illetve a tájékoztatás jogával. Jogsérelmet okozhat például a jogorvoslati határidővel kapcsolatos hibás tájékoztatás,²³⁶ ami – az Alkotmánybíróság mérlegelése alapján – a hatékony jogorvoslathoz való jog sérelmét is előidézheti.²³⁷ Ezért fontos a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatást is vizsgálni a dolgozatban.

Ahogy a korábbiakban is említésre került, a jogokról és kötelezettségekről való tájékoztatás, valamint az ügyféli jogok gyakorlásának segítse előfeltétele a szociális biztonsághoz való

²³⁵ *A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság ajánlása az előzetes tájékoztatás adatvédelmi követelményeiről.* Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság. Budapest, 2015. 4. p. <https://naih.hu/files/tajekoztato-ajanlas-v-2015-10-09.pdf> (2020.07.07)

²³⁶ BARABÁS – BARANYI – FAZEKAS 2018, 515-516. pp.

²³⁷ 9/2017. (IV.18.) AB határozat [27] (forrás: www.alkotmanybirosag.hu)

jog érvényesülésének. Ennek megfelelően a jogorvoslati lehetőségről való tájékoztatás kimeneti garanciája a jogszabályi rendelkezéseknek és az ügyféli igényeknek megfelelő hatósági döntésnek. A jogorvoslattal kapcsolatos tájékoztatásban ki kell térni a jogorvoslati lehetőségre, a kérelem benyújtásának helyére és határidejére, a felmerülő költségekre, a kötelező képviselőre és az elektronikus kapcsolattartási lehetőségekre.²³⁸ A helyes hivatali magatartás európai kódexe alapján a tisztviselő tévedése, illetve egyéb eljárási és/vagy tájékoztatási hiba esetén informálni kell az ügyfelet a jogorvoslati lehetőségről. A tájékoztatási kötelezettség fennáll minden olyan további esetben is, amikor a hatóság döntése az ügyfél jogát vagy kötelezettségét érinti.²³⁹

Mindezek alapján a tájékoztatás ezen eleme ad lehetőséget az ügyfél szociális biztonságához való jogának érvényesítésére olyan esetekben, amikor a hatóság nem a jogszabályoknak megfelelő döntést hoz. A szociális ellátásokhoz kapcsolódóan a 6. számú melléklet tartalmaz példát a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatásra.

Annak érdekében, hogy előrelépés történjen a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatás kapcsán, az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben szükséges meghatározni a jogorvoslattal kapcsolatos tájékoztatás teljeskörűségének és közérthetőségének követelményét az alábbiak szerint.

A jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatásnak ki kell térnie a releváns nyomtatvány elérhetőségére, a csatolandó melléletekre, a benyújtás módjára, valamint az ügyben eljáró szervekre és az eljárás várható menetére.

A fentiek alapján a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatás a jogszabályoknak megfelelő döntés meghozatalának és a szociális biztonságához való jog érvényre juttatásának kimeneti garanciája. Ezért fontos jogszabályi keretek között meghatározni a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatás teljeskörűségével és közérthetőségével kapcsolatos elvárásokat is.

²³⁸ VÁCZI PÉTER: *A jó közigazgatási eljáráshoz való alapjog és annak összetevői.* (Doktori értekezés) Széchenyi István Egyetem Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola. Győr, 2011. 126. p. <http://www.sze.hu/~smuk/DoktoriIskola/Fokozatszerzes/VacziP/Disszert%E1ci%F3%20-%20V%E1czi%20P%E9ter.pdf> (2021.03.13.); BARABÁS – BARANYI – FAZEKAS 2018, 516-517. pp.; Ákr. 81.§ (1) bekezdése

²³⁹ A helyes hivatali magatartás európai kódexe 12. cikk 3. pontja, 19. cikk 1. pontja

2.2.6. Az általános és az ügyspecifikus tájékoztatás

A korábbi alfejezetekben – a tartalmi szempontú elkülönítést követően – áttekintésre kerültek a tájékoztatáshoz való jog elemei, azonban – az empirikus tapasztalatok alapján – ezek nem minden esetben képesek teljes pontossággal meghatározni az ügyfelek tájékoztatással kapcsolatos igényeit. A gyakorlati tapasztalatok alapján az egymást követően-, ugyanabban az ügýtípusban igényelt tájékoztatás is jelentős eltéréseket mutathat még irányító jellegű információátadás esetén is. Felmerül így a kérdés, hogy a tájékoztatás elemein belül lehetőség van-e a terminológia további pontosítására? Ebben a kérdésben az általános és ügyspecifikus tájékoztatás elkülönítése szolgál válasszal, amely vizsgálatával ebben az alfejezetben foglalkozok részletesen.

Általános az a tájékoztatás, amely során nem történik meg az információ személyre szabása és az ügyfél azonosítása. Ebben az esetben a főszabály szerinti hatásköri- és illetékességi szabályok, az anyagi jogi- és eljárásjogi rendelkezések, valamint az élethelyzethez általában kapcsolódó eljárások és ellátások ismertetésére van szükség. Általános tájékoztatás keretein belül a státuszinformáció nyújtásával és az iratbetekintési jog szabályaival, a hatósági döntés indokolási részének kötelező tartalmi elemeivel-, valamint az általános jogorvoslati lehetőségekkel kapcsolatos információk átadása biztosított a hatóságok részéről. Általános tájékoztatási kötelezettség terheli például a 1818, Országos telefonos ügyfélszolgálatot is az államigazgatási ügyintézés teljes körére és a weboldalán megjelölt ügykörökre vonatkozóan, amit az ügyfelek azonosítása nélkül szükséges biztosítani.²⁴⁰

Ügyspecifikus²⁴¹ az a tájékoztatás, amely során megtörténik az átadott információ személyre szabása és/vagy az ügyfél azonosítása személyazonosság igazolására alkalmas személyazonosító igazolvány, vezetői engedély vagy útlevél segítségével,²⁴² illetve elektronikusan az állam által kötelezően biztosított azonosítási szolgáltatások alkalmazásával.²⁴³

²⁴⁰ E-ügyintézési Vhr. 44. § (1) bekezdése, 50. § (1) bekezdése

²⁴¹ Az integrált ügyintézési és tájékoztatási pont kialakításáról, működtetéséről, valamint a működtető és az érintett szervek együttműködésének rendjéről szóló 160/2010. (V. 6.) Korm. rendelet 5. § (1) bekezdése

²⁴² A polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény (a továbbiakban: Nytv.) 29. § (1), (12) bekezdése

²⁴³ *Elektronizálási útmutató. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása.* Elektronikus Ügyintézési Felügyelet. 29. p.

https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20tájékoztatások/Elektronizálási%20módszertani%20anyagok/SzolgFejl_C_elektronizálás.pdf (2021.03.12.); E- ügyintézési tv. 35. § (1) bekezdés a) - d) pontjai

Az ügyspecifikus tájékoztatás során szükség van az eljáró hatóság pontos megjelölésére, az elérhetőségek és az ügyfélfogadási idő megadására, a jogokról és kötelezettségről szóló tájékoztatás személyre szabására, valamint az élethelyzethez kapcsolódó eljárások és ellátások pontos beazonosítására. Az ügystátusszal kapcsolatos tájékoztatás során értesül az ügyfél a kérelem beérkezéséről, az eljárás megkezdéséről és lezárásáról, valamint a hatósági döntés átvehetőségéről, illetve kézbesítéséről. Ügyspecifikus tájékoztatásnál az iratbetekintés megtörténik, illetve a hatósági döntés indokolása és a jogorvoslati lehetőség személyre- és ügyre szabottan kerül meghatározásra. A szociális ellátórendszer tekintetében az általános tájékoztatás sok esetben hiányosságokat eredményez az egymást követő és egymás mellett igényelhető ellátások miatt, ezért a lehetőségekhez és az ügyféli igényekhez mérten törekedni kell az ügyspecifikus tájékoztatásra. Az általános és ügyspecifikus tájékoztatás különbözőségét a 7. számú mellékletben olvasható megkeresések példázák.

Az empirikus kutatások alapján két kihívás merül fel az általános- és ügyspecifikus tájékoztatás kapcsán. Egyrészt az ügyfélszolgálati feladatokat végző kollégának fel kell mérni, hogy az ügyfélnek általános vagy ügyspecifikus tájékoztatásra van szüksége, hiszen azt sok esetben az ügyfél nem jelzi tudatosan. Ez nem minden esetben egyszerű feladat, mivel a szakmai, ügyfélelégedettségi szempontok mellett szem előtt kell tartani az időtényezőt is. A túl hosszú, túl részletes tájékoztatás nem minden esetben célravezető és a következő ügyfelek várakozási idejét is jelentősen növeli. Meglátásom szerint ebben a kérdésben elsősorban az ügyintézők rendszeres ügyfélszolgálati és kommunikációs tréningje, és az élethosszig tartó tanulás koncepciója tud előrelépésként szolgálni a későbbiekben kiemelték szerint.

A másik kihívást az ügyfelek azonosításával kapcsolatos kötöttségek jelentik. Ahogy a korábban láthatóvá vált, az azonosítást igénylő tájékoztatás esetén a személyazonosításra alkalmas érvényes okmányokkal,²⁴⁴ elektronikusan az állam által kötelezően biztosított azonosítási szolgáltatásokkal vagy postai úton van lehetőség eljárni.²⁴⁵ Ezért javaslom a legújabb technológiai megoldások alkalmazását és kiterjesztését a közigazgatási tájékoztatás során, amely alatt a már említett részleges kódú telefonos- és videótechnológiás azonosítással intézhető ügyek számát szükséges jelentősen bővíteni, hiszen így telefonon és videóhíváson keresztül is biztosítható az ügyfél azonosítása és ügyspecifikus tájékoztatása.

²⁴⁴ Nytv. 29. § (1), (12) bekezdései

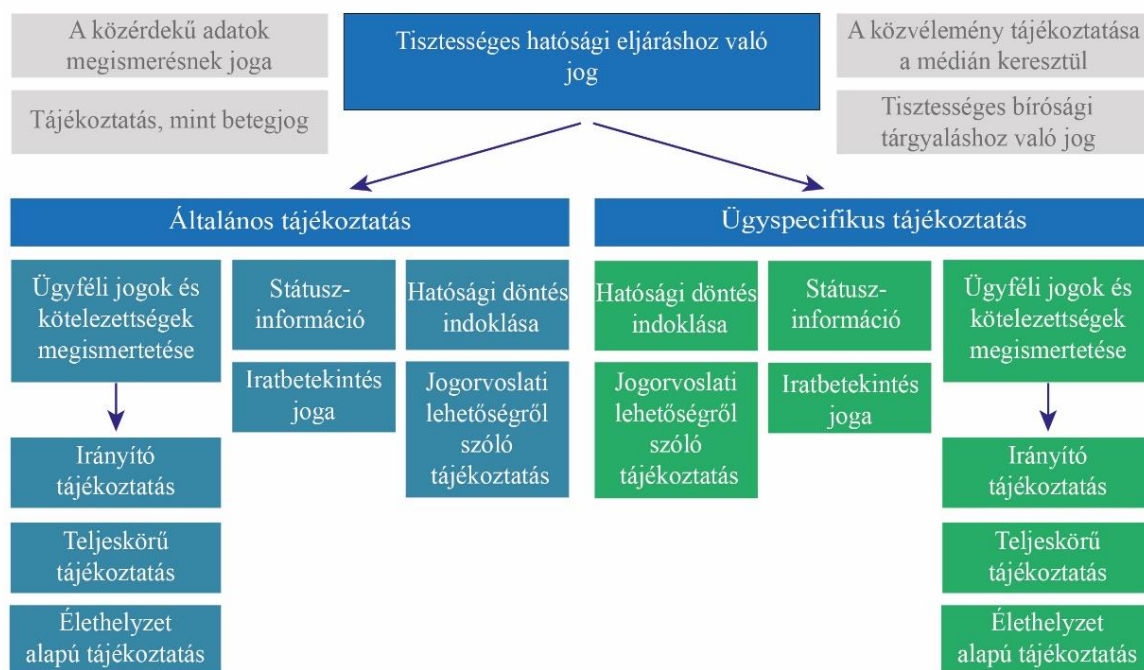
²⁴⁵ E-ügyintézési tv. 35. § (1) bekezdés a) - d) pontjai

Az azonosítással kapcsolatos kérdések rendezéséhez, valamint az általános és ügyspecifikus tájékoztatás megfelelő biztosításához szükség van az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben meghatározni az alábbiakat.

Az ügyspecifikus tájékoztatás, a státuszinformáció nyújtása és az iratbetekintési jogának biztosítása érdekében az ügyfél azonosítása ügyfélkapu regisztrációval, személyazonosításra alkalmas érvényes okmánnyal, részleges kódú telefonos azonosítással vagy videotechnológián alapuló azonosítással történhet.

Az általános- és ügyspecifikus tájékoztatás áttekintésével vált – elméleti és gyakorlati szempontból is – teljessé a tájékoztatáshoz való jog elemeinek meghatározása, ami egyben a dolgozatban alkalmazandó terminológiát is kijelöli, az alábbi 4. ábrával összefoglaltaknak megfelelően.

4. ábra A tájékoztatáshoz való jog tartalmi szempontú elkülönítése



forrás: saját ábra

Ahogy a fenti 4. ábra is mutatja, a tájékoztatáshoz való jog részletes vizsgálatához szükség van egy olyan egyedi és átfogó fogalmi rendszer kialakítására és alkalmazására, ami lehetővé teszi a tájékoztatáshoz való jog határterületen történő – közigazgatási- és szociális jogi – vizsgálatát analitikus, deskriptív és empirikus módszerekkel. Ennek érdekében a tájékoztatáshoz való jog jogterületi elhatárolása során kijelölésre került a közigazgatásban

meghatározó tisztességes hatósági eljáráshoz való jog, mint a dolgozat fókuszpontját képző alapjog. Ezt követően elhatárolásra kerültek a tájékoztatáshoz való jog elemei a tájékoztatás tartalma alapján. A tájékoztatás elemeinek vizsgálatához további elkülönítés történt a tájékoztatás mélysége és a szükséges szaktudás szempontjából, meghatározva ezzel az irányító-, teljeskörű- és élethelyzet alapú tájékoztatást. Mindezek mellett – elsősorban – az empirikus kutatások mutattak rá arra, hogy a tájékoztatáshoz való jog további elhatárolására is szükség van annak függvényében, hogy az ügyfélnek általános, vagy a saját körülményeihez leginkább illeszkedő ügyspecifikus tájékoztatásra van szüksége. Mindezekkel meghatározásra került a tájékoztatáshoz való jog részletes vizsgálatához szükséges – és 4. ábrával bemutatott – fogalmi rendszer, amely a dolgozat egészében alkalmazásra kerül.

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

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

A fejezet két fő elhatárolási pont mentén vizsgálta a tájékoztatáshoz való jogot. A nemzetközi normák- és alapjogi kapcsolódás szerinti megállapításra került, hogy a tájékoztatáshoz való jog számos jogágban fontos szerepet kap, azonban – a dolgozat fókuszát képző – az ügyfelek tájékoztatáshoz való joga és a hatóságok tájékoztatási kötelezettsége a tisztességes hatósági eljáráshoz való jog részeként- és a szociális biztonságához való jog előfeltételeként értelmezendő. A második elhatárolási pont kapcsán a tájékoztatáshoz való jog elemei kerültek elkülönítésre a tájékoztatással szemben támasztható tartalmi elvárások alapján, meghatározva a jogok és kötelezettségek megismertetését és a jogok gyakorlásának előmozdítását, a státuszinformáció nyújtását, az iratbetekintés jogát, a hatósági döntés indokolási kötelezettségét, a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatást és az általános, illetve ügyspecifikus tájékoztatást.

A vizsgálat során megállapítást nyert, hogy a hazai közigazgatás tájékoztatási- és a bíróság ítélkezési gyakorlata – a jogszabályi rendelkezések hiányosságai révén – sok esetben a

tájékoztatáshoz való jog korlátozhatósága és szűkebb körű értelmezése mellett foglal állást. Azonban – meglátásom szerint – a kutatási eredmények azt mutatják, hogy a szociális biztonsághoz való jog érvényesítése, a szolgáltató közigazgatás szellemisége, a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítésének igénye és a társadalmi közfelelősség kérdésköre miatt szükség van az említett korlátok felszámolására. Ennek kivitelezéséhez – egyebek mellett – a tájékoztatáshoz való jog jogszabályi szintű konszolidációjára, az élethelyzet alapú tájékoztatás biztosítására, a legújabb technológiai megoldások alkalmazására és a teljes hazai közigazgatásban alkalmazandó egységes központi folyamattámogató rendszerre van szükség.

3. Az ügyféltájékoztatás jellemzőinek vizsgálata a kapcsolattartási csatornák tükrében

„A közigazgatás a közösségért van: az egész közösségért, városért, vármegyéért, az egész nemzetért. Működésében tehát az egész közület szükségletét, érdekét kell szem előtt tartania. Ez azt jelenti, hogy az összes emberek érdekét „hivatalból” figyelembe kell vennie, nemcsak azokét, akik kéri, akik jelentkeznek. Más szóval a közigazgatásnak a közületet mindig egységben kell látnia, minden emberre és minden szükséges szempontra gondolnia.”²⁴⁶

Magyary Zoltán

A tájékoztatás tartalmi követelményeinek- és elemeinek meghatározását követően az ügyfelek rendelkezésére álló kommunikációs csatornák vizsgálatával és azokkal kapcsolatban felmerülő, illetve az azokon keresztül történő tájékoztatás jellemzőivel szükséges részletesebben foglalkozni. Az elmúlt évszázadokban olyan tájékoztatási módszerek kerültek alkalmazásra, mint a kisbírói kidobolás, a plakáton történő közzététel, a bemondás mozgó vagy telepített hangszórókon, szórólapok terjesztése postai úton, illetve a tömeges tájékoztatás a helyi lapokon keresztül.²⁴⁷ A technológia fejlődésével azonban számos új tájékoztatási csatorna áll az ügyfelek rendelkezésére. A személyes és postai úton történő tájékoztatás mellett olyan modern megoldások is elérhetővé váltak, mint a telefon, az e-mail, a chat, a fórum, a VOIP és az elektronikus felületek. Ebben a fejezetben az a kérdés kerül a középpontba, hogy a kapcsolattartási csatornák hogyan befolyásolják az információátadást, illetve milyen tényezők határozzák meg a tájékoztatás sikerességét. Felmerül továbbá az a kérdés, hogy a technológia fejlődése, illetve a mesterséges intelligencián alapuló- és automatizációs megoldások előtérbe kerülése az egyéb kommunikációs csatornák háttérbe szorulását, esetleg az ügyintézői munkahelyek kiváltását eredményezi-e.

Az ügyfelet- és az eljárás egyéb résztvevőit – a választásuk alapján – szóbeli-, írásbeli- illetve írásbelinek nem minősülő elektronikus úton tájékoztatja a hatóság.²⁴⁸

²⁴⁶ MAGYARY ZOLTÁN: *Magyar közigazgatás*. Budapest, Egyetemi Nyomda. 1942, 138. p. <https://dlib.ogyk.hu/webclient/DeliveryManager?pid=1658194> (2022.03.30.)

²⁴⁷ GÁSPÁR MÁTYÁS: *Közigazgatási közönségszolgálat. E-Government Tanulmányok XIII.* E-Government Alapítvány a Közigazgatás Modernizációjáért. Budapest, 2007. 76. p.

²⁴⁸ Ákr. 26. § (1)-(2) bekezdései

A szóbeli tájékoztatás az alábbiak szerint történhet:²⁴⁹

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

Írásbeli a tájékoztatás, ha az a jogalkotó által írásbelinek minősített módon, vagyis irat útján történik.²⁵⁰ Az alapján, hogy az irat továbbítása milyen csatornán keresztül valósul meg, a tájékoztatás a következők szerint történhet:²⁵¹

- postai úton történő kapcsolattartással,²⁵²
- elektronikus kapcsolattartással,²⁵³
- a hatóság által személyesen átadott tájékoztatással, értesítéssel, döntéssel, amennyiben a címzett és a feladó együttesen jelen van,
- kézbesítési meghatalmazottal, kézbesítési ügygondnokkal vagy hirdetményi úton.

Írásbelinek nem minősülő elektronikus tájékoztatás minden olyan információátadás, ami technikai eszköz útján valósul meg, de joghatás kiváltására nem alkalmas. Ebbe a kategóriába sorolhatóak az alábbi megoldások:²⁵⁴

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

²⁴⁹ BARABÁS – BARANYI – FAZEKAS 2018, 237-238. pp.

²⁵⁰ az irat és közokirat fogalmát meghatározza: A közokiratról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény

²⁵¹ BARABÁS – BARANYI – FAZEKAS 2018, 236-237. pp.

²⁵² a kapcsolódó részletszabályokat tartalmazza: Posta tv. és A postai szolgáltatásokból kizárt vagy feltételesen szállítható küldeményekről szóló 335/2012. (XII.4.) Korm. rendelet

²⁵³ az elektronikus kapcsolattartás részletszabályait az E-ügyintézési tv. határozza meg.

²⁵⁴ BARABÁS – BARANYI – FAZEKAS 2018, 238. p.

A fenti jogszabályi és szakirodalmi elhatárolást alapul véve – elsősorban az empirikus kutatási eredményekre támaszkodva – a tájékoztatáshoz való jogot az alábbi kapcsolattartási csatornák mentén érdemes a dolgozatban vizsgálni:

- Személyes tájékoztatás: a személyes megjelenéshez kötött szóbeli és írásbeli, valamint a kép- és hangfelvétel rögzítésén alapuló rendszer segítségével történő információátadás.²⁵⁵
- Telefonos tájékoztatás: hangkapcsolatot biztosító elektronikus- és telefonos úton történő információátadás.
- Postai úton történő tájékoztatás: postai úton kézbesített, papír alapú információátadás.
- Elektronikus tájékoztatás: írásbelinek minősülő- és írásbelinek nem minősülő elektronikus információátadás.

3.1. A személyes tájékoztatás jellemzői

A személyes tájékoztatás olyan kapcsolattartási megoldás, ami alatt a megjelenéshez kötött – személyes – szóbeli és írásbeli információátadás, valamint a megjelenést nem igénylő videotechnológián alapuló megoldással történő kvázi személyes tájékoztatás értendő. A személyes tájékoztatás egyik legfőbb kérdésköre, hogy szükség van-e a személyes ügyfélszolgálatok működtetésére egy robbanásszerűen fejlődő technológiai környezet mellett, ahol a tájékoztatás és ügyintézés akár egésze is történhet személyes megjelenés nélkül.

Az elektronikus ügyintézési lehetőségek köre folyamatosan bővül, azonban a hazai lakosság fele (47,1%) továbbra is a személyes ügyintézészt választja. A visszajelzések alapján az ügyfelek egy része nem rendelkezik az elektronikus ügyintézéshez szükséges

²⁵⁵ Az E-ügyintézési tv. 2020.12.04.-től hatályos állapota szerint 35. § (15a) - (15e) bekezdései alapján az ügyfélkapus regisztráció a kép- és hangfelvétel rögzítésén alapuló rendszer használatával is történhet, ami a videotechnológiás azonosítás mellett alkalmazható lesz tájékoztatás nyújtására is. A kép- és hangfelvétel rögzítésén alapuló rendszer meglátásom szerint sok tekintetben a személyes megjelenés melletti szóbeli kapcsolattartáshoz hasonlít, kvázi személyes ügyintézésnek tekinthető. A felek látják és hallják egymást, a kommunikáció szóban történik, az ügyfél azonosítása – E-ügyintézési Vhr. 72/B. § (2) bekezdése alapján – az élőképp és a személyazonosításra alkalmas okmányok segítségével történik. Ezek alapján az itt említett eszköz segítségével történő tájékoztatás a személyes ügyintézés csoportba sorolandó.

kompetenciákkal, illetve gyorsabbnak és hatékonyabbnak tartja a személyes tájékoztatást.²⁵⁶ A Jó állam jelentés egy 2500 fős reprezentatív felmérés alapján állapította meg, hogy 2018-ban az ügyintézés megelőzően igénybe vett tájékoztatás 82,7% százaléka személyes megkereséssel történt,²⁵⁷ ami vélhetően csökkent az elmúlt évek COVID helyzetét követően. A hazai felmérések alapján kijelenthető, hogy a technológiai fejlődés és a legújabb tájékoztatási megoldások elterjedése nem jelenti a személyes ügyfélszolgálatok és ügyintézők leépítésének szükségességét, hiszen – ahogy a későbbiekben is látható lesz – a lakosság meghatározó százaléka nem rendelkezik az elektronikus felületek használatához szükséges digitális kompetenciákkal. A digitális kompetencia kérdése mellett fontosnak tartom kiemelni, hogy az elmúlt években jelentős mértékű konszolidáció történt a személyes tájékoztatást illetően, ami szintén előmozdítja annak népszerűségét. Országos szinten már több, mint 300 kormányablak volt elérhető 2021-ben, így jelentősen csökkentek a távolsági akadályok az eltelt tíz évben.²⁵⁸ Méretgazdaságossági okokból történtek bezárások is, azonban kialakításra került a mobilizált kormányablak- és a települési ügysegéd szolgáltatás,²⁵⁹ amelyekkel akár rendezvényeken,²⁶⁰ illetve az elszigeteltebb településeken is elérhetővé vált a személyes tájékoztatás és ügyintézés.²⁶¹

Fontos továbbá kiemelni, hogy a személyes tájékoztatás során az ügyintéző barátságos és segítőkész gesztusokat tud alkalmazni, így az ügyfél könnyebben meg tud nyílni előtte és

²⁵⁶ Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2021-2030. Innovációs és Technológiai Minisztérium – Belügyminisztérium. Budapest, 2020. 83. p. <https://2015-2019.kormany.hu/download/f/58/d1000/NDS.pdf> (2021.01.06.)

²⁵⁷ KÁDÁR KRISZTIÁN: *Hatékony közigazgatás*. In: Jó Állam Jelentés 2019. Első változat. NKE KTI _ Kutatásmódszertani és Mérésügyi Iroda. 152. 169. pp. https://joallamjelentes.uni-nke.hu/2019_pages_PDF/Jo_Allam_Jelentes_2019_Elso_Valtozat.pdf (2020.11.24.)

²⁵⁸ A védekezés mellett a fejlesztések éve volt a tavalyi a kormányablakokban. 2021.01.09. <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/hirek/a-vedekezes-mellett-a-fejlesztések-éve-volt-a-tavalyi-a-kormanyablakokban> (2022.02.06.)

²⁵⁹ JAKAB VIKTÓRIA: „Kormányablakok a kirakatban” *Az integrált ügyintézési pontok hazai fejlődésének legfontosabb állomásai*. Debreceni Jogi Műhely 2016/13/3-4. 79-80. pp.

²⁶⁰ Mobilizált Kormányablak Ügyfélszolgálatok. <http://kormanyablak.hu/hu/mobilizalt-ugyfelszolgalatok> (2021.03.10.)

²⁶¹ BARTA ATTILA: *Messze-e a távol? Pillanatkép területi államigazgatásunk aktuális rendszeréről és ügyfélszolgálati megoldásairól*. Új Magyar Közigazgatás 2018/11/4. 15-16. pp.; A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 58. § (3) bekezdése

„aktívabb” szereplője lesz a tájékoztatásnak. Ezért a személyes tájékoztatás bensőségesebb, barátságosabb és empatikusabb,²⁶² ami a gyakorlati tapasztalatok alapján sok ügyfélnél elvárásaként fogalmazódik meg. A személyes tájékoztatásra jellemző a rugalmasság, az interaktivitás, a kétirányú kommunikáció és az azonnali visszacsatolás lehetősége,²⁶³ így az ügyfél igényeinek megfelelően személyre szabható a tájékoztatás. Ezt támasztja alá a gyakorló szakemberekkel folytatott konzultációsorozat is, amely tapasztalatait az alábbiakban foglalom össze.

Minden ügyfél és ügy más, ezért egyes esetekben az a jó megoldás, ha a konkrét kérdésekre válaszolnak az ügyintézők, más esetekben egy eljárásra fókuszálva kell ismertetni az ügymenetet, egészen a kérelem benyújtásától a hatósági döntés meghozataláig. Tapasztalataik alapján a tájékoztatás megértését segíti a közérthető megfogalmazás, illetve a bonyolult eljárásoknál javasolt saját kézzel készített, vázlatos „rajzokat” vagy előre elkészített folyamatábrákat átadni az ügyfélnek. Amennyiben szükséges, akkor az átadott nyomtatványt ceruzával vagy ragadós cetlivel szükséges megjelölni és kommentelni. A megkeresések többségénél hálásak az ügyfelek minden olyan kiegészítő információért, mint a várható ügyintézési idő, a csatolandó melléletek, valamint az igénybe vehető ellátások összege. Mindezek mellett az ügyfelek egy része segítséget kér a nyomtatványok kitöltésében és a határozatok értelmezésében is, ami csak személyes tájékoztatás esetén megoldott.

Ahogy azt a gyakorló szakemberek is megerősítették, a személyes tájékoztatás előnyös a szociális ellátások kapcsán, hiszen ez a leghatékonyabb módja az ügyfél élethelyzetének feltárására és a releváns ellátások feltérképezésére. Ezzel kapcsolatban a gyakorló szakemberek véleményét az alábbiakban foglaltam össze.

Amennyiben az ügyfél pontosan tudja, milyen ellátást szeretne igényelni, akkor ügyspecifikusan történik a tájékoztatás. Olyan esetekben, amikor bizonytalan az ügyfél, akkor az azonosítását és „előzményezését”²⁶⁴ követően megfelelő kérdésfeltevéssel tárják fel az ügyintézők azt az élethelyzetet, ami miatt az ügyfél a hatósághoz fordult. Ezt követően az

²⁶² D. MÓNUS ERZSÉBET – DOBI TIBOR: *Ügyintézői ismeretek*. Műszaki Könyvkiadó. Piliscsév – Budapest, 2016. 199. p.

²⁶³ ARANY FERENC: *Panaszügyek hatékony megoldása*. Gold Invest Tanácsadó Kft. Budapest, 2011. 244-245 pp.

²⁶⁴ Az előzményezés során az ügyintézők minden, az informatikai rendszerben elérhető információt összegyűjtnek, ami segítheti őket az ügyfél tájékoztatásában. Ilyen információ lehetnek például az ügyfél adatai, a jogviszonyai, a korábban lefolytatott eljárások, esetlegesen megállapított ellátások stb.

ügyintézők teljes körű tájékoztatást adnak a különböző ellátások kapcsán, vagy elirányítják az ügyfelet a megfelelő hatósághoz. A személyes tájékoztatás során a legfontosabb, hogy legalább arról kapjon információt az ügyfél, hogy kihez kell fordulnia, hiszen már ekkor érezni fogja, hogy foglalkoznak vele és az ügyével.

Mindezek mellett szintén a személyes kapcsolattartási csatorna választását támogatja, hogy 2021-ben már több, mint 2500 ügyben láttak el tájékoztatási-, ügyintézési- vagy kérelemtovábbítási feladatot a kormányablakok, így az ügyfelek egy helyen közel bármilyen ügyben kapnak támogatást a hatóságoktól.²⁶⁵ A támogatás mértéke, vagyis a tájékoztatás tartalma azonban jelentősen eltérő az ügytípus függvényében. A kormányablakokban minden feltétel adott a szociális ellátásokkal kapcsolatos irányító tájékoztatás biztosításához, amely kapcsán az ügyintéző az ügyféli jogokról és kötelezettségekről-, az eljárás mentéről-, valamint az illetékességi és hatásköri szabályokról tud általános tájékoztatást nyújtani. A komplex szaktudást érintő kérdésekben a kormányhivatalok- és járási hivatalok szakterületei, az egyéb szakhatóságok²⁶⁶ és a különös hatáskörű területi államigazgatási szervek – például a Magyar Államkincstár, a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság – biztosítják a személyes tájékoztatást.²⁶⁷ Az említett hatóságok illetékességi és hatásköri szabályok mentén látják el feladataikat, így általánosságban nem biztosított az élethelyzet alapú tájékoztatás a szociális ellátások kapcsán, ahogy az a dolgozat 5. fejezetében is alátámasztást fog nyerni.

A kormányablakok személyesen intézhető feladatai közé tartozik a folyamatban lévő ügy állapotával kapcsolatos tájékoztatás, azonban a továbbítás céljából átvett – szociális ellátásokkal kapcsolatos – kérelmek²⁶⁸ kapcsán az ügyben eljáró szakhatóság tud státuszinformációval szolgálni. Mivel az iratbetekintés joga, a hatósági döntés indokolási kötelezettsége és a jogorvoslatról való tájékoztatás kapcsán is meghatározó szerepe van az ügyspecifikus tájékoztatásnak, ezért a szociális ellátások kapcsán szintén a szakhatóság

²⁶⁵ Járáskereső, majd kormányablak feladatok menüpont <https://jarasinfo.gov.hu/ugyek> (2021.03.10.)

²⁶⁶ KOVÁCS ÉVA: *Kormányzati koordináció Magyarországon. Esettanulmány az egyablakos ügyfélszolgálati reformról.* Köz-gazdaság 2014/9/2. 206. p.; A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 51. § (1)-(2) bekezdései

²⁶⁷ BARTA ATTILA: *Messze-e a távol? Pillanatkép területi államigazgatásunk aktuális rendszeréről és ügyfélszolgálati megoldásairól.* Új Magyar Közigazgatás 2018/11/4. 13-14. pp.

²⁶⁸ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 50. §, 53. § (2) bekezdése, 9. számú melléklete

szerepe meghatározó. Mivel a hatóság – főszabály szerint – köteles a döntését okiratban, jegyzőkönyvben vagy az ügyiratra feljegyezve közölni, a hatósági döntés indoklási kötelezettsége, illetve a jogorvoslatról szóló tájékoztatás elsősorban írásban teljesül.²⁶⁹

A személyes tájékoztatás egyik legfőbb kihívása a távolsági akadály, ami még annak ellenére is jelen van, hogy országosan több, mint 300 kormányablak működik. Ezért a személyes tájékoztatás sok esetben azok számára – szegénységben élők, időskorúak, betegek, mozgáskorlátozott személyek, alacsony digitális kompetenciával rendelkező ügyfelek – kevésbé elérhető, akik rászorulnak a személyes tájékoztatás előnyeire és a szociális biztonsághoz való jog érvényesítésére. A gyakorlati tapasztalatok alapján a kormányablakbusz- és a települési ügysegéd szolgáltatás egy jó kezdeményezés, azonban nem feltételül tudják megoldani a felmerülő kihívásokat. A tájékoztatási és ügyintézési lehetőségek jelentősen korlátozottak ezeknél a megoldásoknál, hiszen a „mozgó ügyfélszolgálati” feladatokat egy-két ügyintéző látja el, akiktől nem várható el, hogy 2500 ügytípus szakértői legyenek olyan körülmények között, ahol a megfelelően felszerelt ügyintézői munkaállomások sem feltétlenül biztosítottak. Meglátásom szerint a személyes tájékoztatás hozzáférhetőségének növelése érdekében szükség van a települési ügysegéd-, a mobilizált kormányablak-²⁷⁰ és a falugondnoki- tanyagondnoki szolgáltatás²⁷¹ tájékoztatási kapacitásainak bővítésére a feladatot ellátó személyek számának növelésével, a munkaeszközök fejlesztésével és az ügyintézők folyamatos képzésével. Továbbá a távolsági akadályok felszámolása – a fenti szolgáltatások bővítése mellett – a lakosság digitális kompetenciáinak fejlesztésével és az elektronikus megoldások népszerűsítésével is csökkenthető, ahogy az a későbbiekben is látható lesz.

A személyes tájékoztatással kapcsolatos másik kihívást a – szervezeti felépítésből- az illetékességi- és hatásköri szabályokból eredeztethető – szigetszerű és sok esetben párhuzamos tájékoztatás jelenti, ami az 5. fejezetben részletesen bemutatásra kerül. A

²⁶⁹ BALOGH-BÉKESI NÓRA: *A közigazgatási eljárásjog alapelvei, hatálya*. In: Boros Anita – Darák Péter (szerk.): *Az általános közigazgatási rendtartás szabályai*. Nemzeti Közszerzői Egyetem. Budapest 2018. 44. p. https://antk.uni-nke.hu/document/akk-uni-nke-hu/Ákr.%20tk._1.pdf (2021.03.02.); Ákr. 81. § (4) bekezdése

²⁷⁰ BARTA ATTILA: *Messze-e a távol? Pillanatkép területi államigazgatásunk aktuális rendszeréről és ügyfélszolgálati megoldásairól*. Új Magyar Közigazgatás 2018/11/4. 15. p.

²⁷¹ Közigazgatás- és Közszerzői szolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020. Miniszterelnökség. Budapest, 2015. 53. p. http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Kozigazgatás-%20és%20Közszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse (2018.02.10.)

tájékoztatáshoz való jog előmozdítása érdekében magasfokú konszolidációra van szükség úgy, hogy egyetlen hatóság felkeresésével biztosított legyen az ügyfelek számára minden – élethelyzet alapú – információ a szociális ellátások kapcsán. Tekintve, hogy a kormányablakok 2500 ügykörben felkereshetőek²⁷² az ő bevonásukkal javasolt megoldani az élethelyzet alapú tájékoztatás biztosítását. Ennek érdekében javasolt minden kormányablakban elérhetővé tenni szakügyintézői támogatást, illetve szükség van olyan átfogó oktatási- és képzési rendszer kiépítésére a közigazgatáson belül, amivel az ügyintézők élethosszig tartó tanulása megoldottá válik. A nem megfelelő oktatási környezetet támasztják alá a gyakorlati tapasztalatok is, amellyel kapcsolatban a megkérdezett kormányablak ügyintézők észrevételeit az alábbiakban foglalom össze.

A legtöbb esetben a kormányablak képzés és az egyéb tréningek kiemelésére van lehetőség,²⁷³ ami arra készíti fel a kollégákat, hogy egyfajta „mindenesként” tudják a munkájukat ellátni. Egyes területek viszont olyan speciális szaktudást igényelnek, amit egyetlen képzés során nem lehet elsajátítani. Ezért arra van szükség, hogy a „mindenes” kollégák mellett elérhetőek legyenek olyan szakügyintézők is, akik egy-egy adott ügycsoportban minden részletre kitérően ismerik a jogszabályokat. A tapasztalatlanabb kollégák általában munka közben – autodidakta módon – sajátítják el a szükséges készségeket és képességeket. Az ügyintézők elsősorban korábbi tapasztalataikra, a munkatársak segítségére és a vezetők iránymutatásaira számíthatnak az ügyféltájékoztatás során.

A kormányablak ügyintézők tájékoztatási feladatainak támogatása érdekében lett létrehozva a Tudástár tudásbázis rendszer, ami szerkezetileg az ügyintézési folyamathoz igazodva – szervtípus, szerv, témakör, ügy és ügykörök felosztásban – tartalmazza a szükséges információkat. A Tudástár alapján az ügyintéző az ügyintézési alapinformációkról, csatolandó melléletekről, eljárási költségekről, ügyintézési határidőről, jogorvoslattal

²⁷² BARTA ATTILA: *Messze-e a távol? Pillanatkép területi államigazgatásunk aktuális rendszeréről és ügyfélszolgálati megoldásairól.* Új Magyar Közigazgatás 2018/11/4. 15. p.; Járáskereső, majd kormányablak feladatok menüpont <https://jarasinfo.gov.hu/ugyek> (2021.03.10.)

²⁷³ további információ az ügyintézők képzése kapcsán: A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 24-25. § szakaszai; *Általános információk.* Nemzeti Közszolgálati Egyetem. <https://kti.uni-nke.hu/kozszojalati-tovabbkepzesek/a-tovabbkepzesi-rendszer/altalanos-informaciok> (2021.03.10.)

kapcsolatos információkról tud tájékoztatást nyújtani.²⁷⁴ Azonban a rendszer használhatósága jelentős kihívásokba ütközik az elhelyezett tartalmak hatálytalansága miatt,²⁷⁵ ahogy azt a gyakorló szakemberek is megfogalmazták az alábbiakban összesítettek szerint.

A szakügyintézők általánosságban nem használják a Tudástár rendszert, inkább jogszabályból, a központi hivatalok és minisztériumok weboldalaiból, illetve kollégáik segítségét kérve tájékoztatják az ügyfeleket. Volt, aki a Tudástár nehéz kezelhetőségére, vagy az abban lévő leírások elavultságára hivatkozott. A tájékoztatás során általában nincs idő arra, hogy az ügyintézők kikeressék a bonyolult és nem minden esetben áttekinthető Tudástár rendszerből a szükséges információkat.

A fentieket alapul véve javasolt a Tudástár rendszerben elérhető információk aktualizálása, élethelyzet alapú átstrukturálása és az ügyfelek számára történő elérhetővé tétele, amivel nem csak az ügyintézők munkájának támogatása, hanem az ügyfelek önálló tájékozódása is megoldásra kerül.

További kihívásként említendő – a korábbiakban megfogalmazottak szerint – a státuszinformáció nyújtása és az iratbetekintés biztosítás, ami csak az adott ügyben eljáró hatóságnál biztosítható, tovább növelve a távolsági akadályokat. Ennek megoldására javasolt a korábbiakban már említett központi folyamattámogató rendszer kialakítása, illetve annak elérhetővé tétele az ügyfelek számára.

Az ebben az alfejezetben meghatározottak szerint a technológia fejlődése és az elektronikus tájékoztatási megoldások előtérbe kerülése mellett szükség van a személyes ügyfélszolgálatok működtetésére, mivel ennek hiányában azok az ügyfelek szorulnak ki a tájékoztatási és ügyintézési lehetőségekből, akik a leginkább kiszolgáltatott helyzetben vannak. A szociális biztonsághoz való jog érvényesítéséhez és a szolgáltató közigazgatás továbbfejlesztéséhez szükség van a személyes tájékoztatási csatorna fejlesztésére. A távolsági akadályok további csökkentése érdekében a kormányablakbusz-, a települési ügysegéd- és a falugondnoki szolgáltatás megerősítésére, az ügyfélszolgálatok

²⁷⁴ HORVÁTH IMRE LÁSZLÓ – KOVÁCS ZOLTÁN – BALTAY TÍMEA: *A kormányablakok kialakításának szakmai pillérei I.: A Tudástár.* Új Magyar Közigazgatás 2015/8/2. 71-73. pp.

²⁷⁵ KISS PÉTER JÓZSEF: *Ügyfélkapcsolati forma választásának egyes szempontjai elektronikus ügyintézésnél.* Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2020/8/1. 26. p.

konzolidációjára, az ügyintézők megfelelő felkészítése és a Tudástár tudásbázis rendszer fejlesztésére van szükség.

3.2. A telefonos tájékoztatás jellemzői

A technológiai megújulás jelentősen csökkenti a távolsági akadályokat és kiszélesíti a tájékoztatási megoldások eszköztárát, azonban a felmérések alapján továbbra is meghatározó szerepet kapnak a személyes ügyfélszolgálatok. A személyes tájékoztatáshoz hasonlóan régóta rendelkezésre álló kommunikációs csatorna a telefon. Telefonos tájékoztatás alatt a vezetékes- és mobiltelefonon keresztül, illetve minden egyéb olyan elektronikus úton történő információátadást (VOIP= Voice over Internet Protocol, vagyis internetes hívás) kell érteni, ami hangkapcsolat biztosításával teszi lehetővé a kommunikációt. A személyes kapcsolattartáshoz hasonlóan, a telefonnál is felmerül a kérdés, hogy a technológiai megújulás képes lesz-e kiváltani ezt a tájékoztatási megoldást. A korábbiakban is említett reprezentatív felmérés alapján a telefonos kapcsolatfelvétel – mindamellett, hogy – emelkedő tendenciát mutatott 2018-ban – népszerűsége elmaradt a személyes tájékoztatásától. A megkérdezettek csupán 12,3%-a vette igénybe a telefonos kapcsolatfelvételi lehetőséget,²⁷⁶ ami a COVID helyzetre tekintettel vélhetően magasabb volt a 2020-2021-es évben. Mindezek ellenére úgy gondolom, hogy a technológiai fejlődés nem lesz képes teljesen kiváltani a telefonos tájékoztatási megoldásokat sem, hiszen azok használata nem igényel digitális kompetenciákat, bárki számára elérhető, alkalmazásával kiküszöbölhetőek a távolsági akadályok és ebben az esetben is biztosított az azonnali visszacsatolás lehetősége. Mindezek mellett az ügyintézők számára is előnyös a telefonos kommunikáció, hiszen jelentősen tehermentesíti a személyes ügyfélszolgálatokat, rejtve marad a negatív testbeszéd, várakoztatható az ügyfél ameddig az ügyintéző utánajár a kérdésnek, illetve szükség esetén a visszahívás lehetősége is megoldott.²⁷⁷ Érdemes továbbá kiemelni, hogy a mesterséges intelligencián alapuló és automatizációs megoldások beépíthetőek a telefonos tájékoztatási folyamatokba – ahogy az a következő alfejezetben látható lesz – jelentősen fejlesztve annak alkalmazhatóságát.

²⁷⁶ KÁDÁR KRISZTIÁN: *Hatékony közigazgatás*. In: Jó Állam Jelentés 2019. Első változat. NKE KTI _ Kutatásmódszertani és Mérésügyi Iroda. 169. p. https://joallamjelentes.uni-nke.hu/2019_pages_PDF/Jo_Allam_Jelentes_2019_Elso_Valtozat.pdf (2020.11.24.)

²⁷⁷ ARANY 2011, 244-245 pp.; JAKAB VIKTÓRIA: „Kormányablakok a kirakatban” *Az integrált ügyintézési pontok hazai fejlődésének legfontosabb állomásai*. Debreceni Jogi Műhely 2016/13/3-4. 79-80. pp.

Ameddig a személyes tájékoztatási feladatokat a front office kormányablak ügyfélszolgálatok, a kormányablak buszok és a települési ügysegédek végzik,²⁷⁸ a telefonos tájékoztatási feladatokat a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat,²⁷⁹ illetve egyéb országos illetékességű, speciális hatáskörű telefonos ügyfélszolgálatok látják el. A szociális ellátásokhoz kapcsolódóan irányító tájékoztatást elsősorban a kormányablakok²⁸⁰ és az Országos telefonos ügyfélszolgálat tud biztosítani.²⁸¹ A teljeskörű általános és ügyszpecifikus tájékoztatás szintén biztosított az Országos telefonos ügyfélszolgálat felkeresésével,²⁸² azonban a komplex szaktudást igénylő kérdésekben ügyszpecifikus tájékoztatást a járási- és kormányhivatalok, az egyéb különös hatáskörű területi államigazgatási szervek biztosítanak az illetékességi és hatásköri szabályok függvényében.²⁸³ Mindezek mellett érdemes megemlíteni a speciális hatáskörű országos ügyfélszolgálatokat is, amelyek a szociális ellátások széles körében tudnak tájékoztatást biztosítani.²⁸⁴

A folyamatban lévő ügyek státuszáról, a hatóságok rendelkezésére álló iratokról, a döntés alapjául szolgáló tényekről, illetve a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatás – általánosságban – nem megoldott telefonon keresztül, mivel így nem, vagy csak korlátozottan biztosított az ügyfél hitelt érdemlő azonosítása.

²⁷⁸ BUDAI 2009, 309. p.

²⁷⁹ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 55. § (1)-(2) bekezdései

²⁸⁰ KOVÁCS ÉVA: *Kormányzati koordináció Magyarországon. Esettanulmány az egyablakos ügyfélszolgálati reformról.* Köz-gazdaság 2014/9/2. 206. p.; A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 51. § (1)-(2) bekezdései

²⁸¹ E-ügyintézési Vhr. 44. § (1) szakasza

²⁸² E-ügyintézési Vhr. 44. § (1), 50. § (1) bekezdése

²⁸³ BARTA ATTILA: *Messze-e a távol? Pillanatkép területi államigazgatásunk aktuális rendszeréről és ügyfélszolgálati megoldásairól.* Új Magyar Közigazgatás 2018/11/4. 13-14. pp.; KOVÁCS ÉVA: *Kormányzati koordináció Magyarországon. Esettanulmány az egyablakos ügyfélszolgálati reformról.* Köz-gazdaság 2014/9/2. 206. p.; A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 2-4. § szakaszai, 51. § (1)-(2) bekezdései;

²⁸⁴ A Telefonos ügyfélszolgálat. Magyar Államkincstár. <http://www.allamkincstar.gov.hu/hu/elerhetosegek/call-center/> (2021.03.11.) alapján a Magyar Államkincstár call centere – egyebek mellett – társadalombiztosítási-, nyugdíj-, családtámogatási-, és egészségbiztosítási ügyekben tájékoztat, a <https://www.csalad.hu> (2021.03.11.) alapján a Családbarát Ország ügyfélszolgálat a családvédelmi akciótörvélről, az otthonteremtési programról, és a gyermekvállaláshoz kapcsolódó egészségbiztosítási, családtámogatási, adózási kérdésekben is nyújt tájékoztatást.

A hazai közigazgatás telefonos tájékoztatási megoldásai közül – az alkalmazott technikai megoldásai, kiemelkedő népszerűsége, az év minden napján elérhető szolgáltatásai és többszörös működése miatt – a telefonos tájékoztatás elsődleges kötelezettségét,²⁸⁵ a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálatot érdemes jógyakorlatként kiemelni. A 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat egy olyan speciális CRM (Customer Relationship Management – Ügyfélkapcsolati-menedzselő rendszerek) megoldásra épülő – többségében front office feladatokat ellátó – ügyfélszolgálat, amely contact center és call center megoldásokat is alkalmaz számos kapcsolattartási csatorna mentén.²⁸⁶ A CRM azokat az elektronikus megoldásokat jelenti, amelyekkel a front office és back office feladatokat integrált módon lehet kezelni. A contact center rendszer lehetővé teszi, hogy az ügyfélszolgálat egyetlen platformon keresztül tudja kezelni a szervezethez érkező megkereséseket, függetlenül attól, hogy azok telefonon, e-mailben, SMS-ben, fax vagy bármilyen egyéb csatornán keresztül érkeznek. A call center rendszer az ügyintézők hívásterhelésének elosztására és a várakozó ügyfelek sorba állítását biztosítja a nyomógombos IVR menürendszerének köszönhetően.²⁸⁷ Az Országos telefonos ügyfélszolgálat 2005-ben kezdte el működését és jelenleg a Nemzeti Infokommunikációs Szolgálat Zrt. keretein belül látja el feladatait.²⁸⁸ A 1818-as számon – 0-24 órában, az év minden napján – elérhető ügyfélszolgálat végzi az elektronikus közszolgáltatások támogatását és általános közigazgatási kérdésekben az irányító-, a teljeskörű és az élethelyzet alapú tájékoztatás biztosítását.²⁸⁹ Az ügyfélszolgálat „telefon, internetprotokollon alapuló telefon (VoIP), telefax, rövid szöveges üzenet (SMS), azonnali választást lehetővé tevő chatszolgáltatás, a fórum és az elektronikus levél (e-mail)”

²⁸⁵ E-ügyintézési tv. 26. § (3)-(4) bekezdései

²⁸⁶ KISS PÉTER JÓZSEF: *Ügyfélkapcsolati forma választásának egyes szempontjai elektronikus ügyintézésnél.* Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2020/8/1. 28. p.; BUDAI 2014, 344-345. pp;

²⁸⁷ BUDAI 2014, 344-346. pp.

²⁸⁸ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *E-közigazgatási alapismeretek. Az e-learning tananyag szakszövege közszolgálati dolgozók számára.* 67. p.
[https://www.kormanyhivatal.hu/download/e/fb/c0000/szakszoveg_e_kozig_alapism\(1\).pdf](https://www.kormanyhivatal.hu/download/e/fb/c0000/szakszoveg_e_kozig_alapism(1).pdf) (2021.03.11.); Bemutatkozás. 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat. <https://1818.hu/bemutatkozas> (2020.06.17.); E-ügyintézési Vhr. 41. § (2) bekezdése

²⁸⁹ FAZEKAS CSABA et al.: *Telefonos ügyfélszolgálat (Kormányzati Ügyfélvonal).* 3, 17-18 pp.
<https://docplayer.hu/30654042-Telefonos-ugyfelszolgalat-kormanyzati-ugyfelvonal.html> (2021.03.11.); *1818 Kormányzati Ügyfélvonal – telefonos ügyfélszolgálat.* Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. <https://nisz.hu/hu/1818-kormanyzati-ugyfelvonal-telefonos-ugyfelszolgalat> (2020.06.17.); E-ügyintézési Vhr. 49. § (1) bekezdés a) pontja

formájában,²⁹⁰ illetve az e-papír szolgáltatás²⁹¹ és videóazonosítás²⁹² segítségével kereshető fel tájékoztatás érdekében. A többcsatornás elérés biztosításával gyorsabb, hatékonyabb ügyfélkiszolgálást tud nyújtani az ügyfelek magasabb szintű elégedettségét garantálva,²⁹³ amit az egy év alatt beérkező több, mint 2,8 millió hívás is alátámaszt.²⁹⁴ Mindezek mellett a 1818-nál elérhető szolgáltatások számát is érdemes kiemelni, hiszen a tájékoztatás mellett ez az ügyfélszolgálat végzi az alábbi tevékenységeket is:²⁹⁵

- elektronikus ügyintézés lépésről-lépésre történő támogatása,
- időpontfoglalás kormányablakokba,
- telefonos azonosítást és ügyindítást,
- egyes hatósági ügyekben az eljárás állapotáról történő tájékoztatást, illetve
- az ügyfélkapuhoz tartozó felhasználónév kiadása.

Az ilyen széleskörű feladatellátás érdekében egy olyan átfogó és ügyfélkiszolgálási szempontú feltételrendszert kell biztosítani a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálatnál, amit az empirikus kutatások és operátori interjúk alapján az alábbiakban foglalkozok össze.

Annak érdekében, hogy az ügyfélszolgálat élethelyzet alapú, komplex, a közigazgatási ügyek széles körére kitérő és egységesen magas színvonalú tájékoztatást tudjon nyújtani, többszintű betanítási folyamattal, komplex kommunikációs és szakmai oktatási rendszerrel, valamint a teljes közigazgatásban egyedinek mondható minőségbiztosítási megoldásokkal működik. A tájékoztatási feladatok ellátása az oktatások során megszerzett tudásanyag, az ügyfélszolgálat egyedi fejlesztésű tudásbázis- és folyamattámogató rendszere, valamint a hatóságok weboldalak és a jogszabályok segítségével történik. Az ügyfélszolgálat elektronikus kompetencia központként is működik, ami akár lépésről lépésre támogatni tudja

²⁹⁰ E-ügyintézési Vhr. 40. § 2) pontja

²⁹¹ a Kormányzati Ügyfélvonalat szükséges kiválasztani a címzett mezőnél a <https://epapir.gov.hu> (2021.03.11.) felületen

²⁹² Az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet 7. § (4)-(5) bekezdései

²⁹³ TARPAI ZOLTÁN TAMÁS: *Ügyviteli folyamatokat támogató rendszerek*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2020. 32-33. pp. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/14870/Ugyviteli%20folyamatokat%20tamogato%20rendszerek.pdf?sequence=1> (2021.03.11.)

²⁹⁴ *Beérkező hívások havonta (1818)*. <https://1818.hu/havonta-a-1818-ra> (2022.02.12.)

²⁹⁵ E-ügyintézési Vhr. 44. § (1) bekezdése, 44. § (2) bekezdése

az elektronikus felületek használatát és az elektronikus ügyintézési felületek népszerűsítését a lakosság széles körében.

Mindazok ellenére, hogy a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat is az ügyfelek rendelkezésére áll, a telefonos tájékoztatás egyik legmeghatározóbb kihívása az ügyfél azonosítása. Technikailag megoldott és az ügyfelek számára elérhető a részleges kódú telefonos azonosítás,²⁹⁶ azonban az empirikus tapasztalatok alapján a regisztrációs eljárás jelentős terhet jelent az ügyfelek számára. Mindezek mellett ez az azonosítási megoldás az ügyek szűk körében alkalmazható. Ez a kihívás körvonalazódott a folyamatban lévő ügyek státusza- és a hatóság rendelkezésére álló iratok kapcsán is, hiszen ezekben az esetekben sem megoldott a telefonos azonosítás alkalmazása. Ezért javasolt a már elérhető telefonos azonosítási szolgáltatásra való regisztráció radikális egyszerűsítése, illetve a közigazgatási ügyek széles körére – így a szociális ellátásokra is – szükséges kibővíteni a telefonos azonosítás alkalmazhatóságát.

A személyes tájékoztatás kapcsán tapasztalt szétagoltság és párhuzamosság jellemző a telefonos tájékoztatásra is. A 1818 az ügyek széles körében tud támogatást nyújtani, azonban a speciális szaktudást igénylő kérdésekben továbbra is az illetékes, illetve hatáskörrel rendelkező hatóságot kell felkeresni. Ezért javaslom a 1818 kapacitásainak és támogatott ügyköreinek bővítését szakértő kollégák alkalmazásával és a képzések további fejlesztésével annak érdekében, hogy az ügyfelek bármilyen szociális ellátással kapcsolatos kérdésben választ kaphassanak egy ügyfélszolgálat felkeresésével. A szociális ellátásokra specializált további javaslatokat a 5.6. alfejezet mutatja be részletesen.

Ahogy ebben az alfejezetben láthatóvá vált, a telefonos tájékoztatással kiküszöbölésre kerülnek a személyes tájékoztatás kapcsán jelentkező távolsági akadályok és az elektronikus tájékoztatással kapcsolatos hozzáférési- és kompetenciabeli kihívások. Ezért – meglátásom szerint – az elektronikus tájékoztatási megoldások nem képesek kiváltani a telefonos kapcsolattartást, sőt egyes megoldások inkább kiegészítik és fejlesztik azt. Annak érdekében, hogy a telefonos tájékoztatás is képes legyen megfelelni a szolgáltató közigatás

²⁹⁶ TARPAI ZOLTÁN TAMÁS: *Ügyviteli folyamatokat támogató rendszerek*. Nemzeti Közszoigalati Egyetem. Budapest, 2020. 13. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/14870/Ügyviteli%20folyamatokat%20tamogato%20rendszerek.pdf?sequence=1> (2021.03.11.)

által támasztott elvárásoknak, az Országos telefonos ügyfélszolgálat kapacitását és szaktudását szükséges bővíteni, amivel megoldott lesz, hogy egyetlen hatóság felkeresésével minden szükséges információ az ügyfelek rendelkezésére álljon. Mindezek mellett szükség van a telefonos azonosítási megoldás fejlesztésére is, hogy telefonon keresztül, minden ügýtípushoz, illetve a státuszinformáció nyújtáshoz és az iratbetekintéshez is megoldott legyen az ügyfelek telefonos azonosítása.

3.3. Az írásos tájékoztatás jellemzői

Ahogy már korábban is megfogalmazásra került, a szolgáltató közigazgatási előtérbe kerülésével egyre meghatározóbb szerepet kapnak az elektronikus és digitalizációs megoldások, amelyek átformálták az írásos- és tehermentesítik a személyes tájékoztatást. Írásbeli az a tájékoztatás, ami a postai-,²⁹⁷ írásbelinek minősülő elektronikus-,²⁹⁸ írásbelinek nem minősülő elektronikus úton,²⁹⁹ a hatósági weboldalakon- és hírleveleken-,³⁰⁰ illetve a mobilalkalmazásokon keresztül történik. Ennek megfelelően – a személyes és telefonos tájékoztatás követően – az írásos (postai és elektronikus) tájékoztatás jellemzőit szükséges áttekinteni, kitérve arra a kérdésre, hogy a technológiai megújulás képes lehet-e az írásos kommunikáció és elsősorban a postai kézbesítés kiváltására.

Ahogy a korábbiakban megválaszolásra került, a digitalizáció nem képes kiváltani a szóbeli és telefonos tájékoztatási megoldásokat, azonban jelentős szerepet játszik azok tehermentesítésében. Az írásbeli – postai úton történő és elektronikus – tájékoztatás előnye, hogy pontosabb megfogalmazást, teljeskörű dokumentáltságot, visszaolvashatóságot és az ügyintézésre fordítható idő hatékony beosztását teszi lehetővé.³⁰¹ Mindezek mellett rögzítésre kerül a feladás és elküldés ideje, és mellékleteket lehet csatolni személyes megjelenés nélkül. Jellemző rá továbbá az utólagos korrigálás nehézsége, a metakommunikációs eszközök hiánya és a másik fél befolyásolásának alacsonyabb

²⁹⁷ a kapcsolódó részletszabályokat meghatározza: Posta tv. és a postai szolgáltatásokból kizárt vagy feltételesen szállítható küldeményekről szóló 335/2012. (XII.4.) Korm. rendelet

²⁹⁸ E-ügyintézési tv. 57. § (2) bekezdése

²⁹⁹ BARABÁS – BARANYI – FAZEKAS 2018, 238. p.;

ORBÁN ANNA: *Közigazgatási portálok a gyakorlatban*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2019. 31, 39-47. pp. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12504/Kozigazgatasi%20portalok%20a%20gyakorlatban.pdf?sequence=1> (2021.02.24.)

³⁰¹ BARABÁS – BARANYI – FAZEKAS 2018, 237-238. pp.

mértéke.³⁰² Az elektronikus tájékoztatásnál külön kiemelendő, hogy a gondolatok kifejezése röviden, tömören történik, kevésbé formalizált és célratörő a megfogalmazás, illetve napi 24 órán keresztül elérhető.³⁰³

3.3.1 A postai úton történő tájékoztatás jellemzői

Az írásbeli tájékoztatás hosszabb múltra visszatekintő megoldása papír alapon, postai kézbesítéssel valósul meg. A korábbiakban már említett Jó állam jelentés felmérése alapján az egyébként is elhanyagolható postai út kihasználtsága folyamatosan csökken. A 2017-es évre vonatkozóan a válaszadók 8,5%-a, 2018-ra vonatkozóan a válaszadók 5%-a jelölte meg a postai utat a tájékoztatás, illetve ügyintézés csatornájaként.³⁰⁴ A postai tájékoztatás hátrányát annak elavultsága, a küldemény felvételi pontra történő eljuttatásának szükségessége, a kézbesítési idő,³⁰⁵ a felmerülő költségességek,³⁰⁶ és a küldemények elvesztésének előfordulási lehetősége jelenti.³⁰⁷ Ezért úgy gondolom, hogy az elektronikus megoldások képesek közel teljes egészében kiváltani a postai kézbesítést a közigazgatási tájékoztatási feladatok kapcsán.

A szociális ellátásoknál postai úton is elérhető az irányító és a jogokkal-, kötelezettségekkel kapcsolatos általános tájékoztatás a kormányablakoknál. A komplex szaktudást igénylő kérdésekben ügyszpecifikus és teljeskörű tájékoztatást a járási- és kormányhivatalok szakosztályai, az egyéb területi államigazgatási szervek tudnak biztosítani az illetékességi- és hatásköri szabályok függvényében.³⁰⁸ Általánosságban nem adottak az élethelyzet alapú

³⁰² BOHNÉ KELETI KATALIN: *Elégedett az ügyfél?* PublicPress Kft. Budapest, 2006. 187-188, 190. pp.

³⁰³ WELLEMIN, JOHN: *Az ügyfél szolgálatában.* SHL Hungary Kft. Budapest, 1998. 54-56. pp.

³⁰⁴ KÁDÁR KRISZTIÁN: *Hatékony közigazgatás.* In: Jó Állam Jelentés 2019. Első változat. NKE KTI _ Kutatásmódszertani és Mérésügyi Iroda. 169. p. https://joallamjelentes.uni-nke.hu/2019_pages/PDF/Jo_Allam_Jelentes_2019_Elso_Valtozat.pdf (2020.11.24.)

³⁰⁵ Posta tv. 2. § 14. pontja, 35. § (3) bekezdése

³⁰⁶ *Díjszabások.* Magyar Posta. <https://www.posta.hu/dijszabasok> (2021.03.11.)

³⁰⁷ Posta tv. 45. § (1) bekezdése

³⁰⁸ KOVÁCS ÉVA: *Kormányzati koordináció Magyarországon. Esettanulmány az egyablakos ügyfélszolgálati reformról.* Köz-gazdaság 2014/9/2. 206. p.; A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 2-4. § szakaszai; 51. § (1)-(2) bekezdései; BARTA ATTILA: *Messze-e a távol? Pillanatkép területi államigazgatásunk aktuális rendszeréről és ügyfélszolgálati megoldásairól.* Új Magyar Közigazgatás 2018/11/4. 13-14. pp.;

tájékoztatás feltételei, amely esélyét tovább csökkenti, hogy az országos illetékességű, speciális hatáskörű ügyfélszolgálatok közül sem mind rendelkezik levelezési címmel.³⁰⁹

Mivel postai úton biztosított az ügyfél azonosítása – a személyes adatok megadásával és a kérelem aláírásával – a folyamatban lévő ügyek állapotáról és a hatóság rendelkezésére álló iratokról szóló tájékoztatás elérhető. A státuszinformáció nyújtása azonban – a korábbiakban bemutatottak szerint – relevanciáját veszítheti a sommás eljárások esetén, mivel a hatóság döntése hamarabb kézbesítésre kerülhet a státuszinformációról szóló tájékoztatásánál. Mivel a hatóság – főszabály szerint – köteles a döntését okiratban, jegyzőkönyvben vagy az ügyiratra feljegyezve közölni, a hatósági döntés indoklási kötelezettsége, illetve a jogorvoslatról szóló tájékoztatás csak írásban teljesíthető.³¹⁰

Meglátásom szerint a postai úton történő tájékoztatás elavultnak, költségesnek, időigényesnek és ügyfélkiszolgálási szempontból előnytelennek számít, így az ezzel kapcsolatban felmerülő kihívásokat csak az elektronikus kommunikációra történő teljes átállással lehet orvosolni. Fontos azonban kiemelni, hogy a postai kézbesítéssel történő tájékoztatás nem szüntethető meg teljes egészében, hiszen azzal az alacsonyabb digitális kompetenciákkal rendelkező- és mélyszegénységben élő személyek egy része kizorulna a szociális ellátásokból.

3.3.2. Az elektronikus tájékoztatás jellemzői

Ahogy a korábbiakban bemutatásra került, az elektronikus kapcsolattartási megoldások nem képesek teljes egészében kiváltani a személyes, a telefonos, vagy a postai tájékoztatást, azonban nélkülözhetetlen szerepet töltenek be a többi csatorna tehermentesítésében és a digitális kompetenciákkal rendelkező ügyfelek kiszolgálásában. Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog részeként jogosult az ügyfél tájékoztatást és támogatást kapni az elektronikus ügyintézési lehetőségek és felületek elérhetőségéről,³¹¹ valamint a hatóságok

³⁰⁹ például Családbarát ország projekt ügyfélszolgálat: <https://www.csaladbaratorszag.hu/ugyfelszolgalat> (2021.03.11.) és az Országos telefonos ügyfélszolgálat: *Elérhetőségeink*. 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat. <https://1818.hu/elerhetosegeink> (2021.03.11.) sem érhető el postai úton.

³¹⁰ BALOGH-BÉKÉSI NÓRA: *A közigazgatási eljárásjog alapelvei, hatálya*. In: Boros Anita – Darák Péter (szerk.): *Az általános közigazgatási rendtartás szabályai*. Nemzeti Közszerkesztési Egyetem. Budapest, 2018. 44. p. https://antk.uni-nke.hu/document/akk-uni-nke-hu/Ákr.%20tk._1.pdf (2021.03.02.); Ákr. 81. § (4) bekezdése

³¹¹ SZILÁGYI KÁROLY – JÓRI ANDRÁS – SZABÓ MÁTÉ DÁNIEL: *Az információs szabadság elektronikus kézikönyve*. Jogászoknak Kft. Pécs, 2008.

rendelkezésre álló iratokról.³¹² A felmérések alapján egyre növekvő népszerűség jellemzi az elektronikus kapcsolattartást, amelyet 2017-ben az ügyfelek 12% százaléka, illetve 2018-ban több, mint 19% százaléka választott.³¹³ A COVID helyzetre tekintettel vélhetően ugrásszerűen növekedett ez az arány az elmúlt két évben. Ezt támasztja alá az is, hogy 2020. március óta a megújult magyarorszag.hu felületének látogatottsága havi szinten meghaladta az 5 milliót.³¹⁴ Felmerül azonban a kérdés, hogy van-e lehetőség tovább növelni az elektronikus tájékoztatási megoldások kihasználtságát, illetve a technológiai fejlődés képes lesz-e a jelenleginél is hatékonyabb megoldások kidolgozására a tájékoztatás kapcsán.

Meglátásom szerint jelentősen növelhető az elektronikus megoldások kihasználtsága a digitális kompetenciák további fejlesztésével és az elektronikus felületek használatának támogatásával, amelyekről az alfejezet végén, a javaslatok kapcsán értekezek részletesebben. A legújabb technológiai megoldások, amelyek forradalmasítani fogják a hatóságok tájékoztatási feladatellátást – szűk körben – már hazánkban is elérhetőek a mesterséges intelligenciára épülő-, és automatizációs megoldások keretein belül, amelyekről a következő alfejezetben fogok részletesebben értekezni.

Az elektronikus tájékoztatásnak az alábbi két csoportja különíthető el:

- Az első csoportba sorolhatóak a kétirányú kommunikációra lehetőséget adó biztonságos kézbesítési szolgáltatások, mint az e-papír- és a tárhely szolgáltatás,³¹⁵

<https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tkt/informacioszabadsag/ch02s25.html> (2021.03.31.); VESZPRÉMI BERNADETT: *Consumer protection aspects of e-administration*. Public Goods & Governance 2020/5/1. 62. pp.

³¹² *Elektronizálási útmutató. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása.* Elektronikus Ügyintézési Felügyelet. 24. p.

[https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20tájékoztatások/Elektronizálási%20módszertani%20anyagok/SzolgFejl_C_elektronizálás.pdf](https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20t%C3%A1j%C3%A9koztat%C3%A1sok/Elektroniz%C3%A1l%C3%A1si%20m%C3%B3dszertani%20anyagok/SzolgFejl_C_elektroniz%C3%A1l%C3%A1s.pdf) (2021.08.03.)

³¹³ KÁDÁR KRISZTIÁN: *Hatékony közigazgatás*. In: Jó Állam Jelentés 2019. Első változat. NKE KTI _ Kutatásmódszertani és Mérésügyi Iroda. 169. p. https://joallamjelentes.uni-nke.hu/2019_pages_PDF/Jo_Allam_Jelentes_2019_Elso_Valtozat.pdf (2020.11.24.)

³¹⁴ *E-közigazgatási mérföldkövek. A járvány és a stratégiák éve.* IT Business. 202.12.11. https://www.itbusiness.hu/technology/aktualis_lapszam/kiadvanyok/annofuturum-2020/a-jarvany-es-a-strategiak-eve (2021.03.12.)

³¹⁵ CZÉKMANN ZSOLT – CSEH GERGELY: *Az elektronikus közszolgáltatások megvalósulása napjainkban Magyarországon*. Publicationes Universitatis Miskolciensis Sectio Juridica et Politica 2018/36/1. 45. p.; az e-papír szolgáltatás elérhetősége: <https://epapir.gov.hu> (2021.03.12.); E-ügyintézési tv. 57. § (2) bekezdése; KISS PÉTER JÓZSEF: *Ügyfélkapcsolat hatékonysági szempontjai*. Nemezeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2018.

illetve a kormányrendeletben meghatározott egyéb elektronikus elérhetőségek, mint az e-mail, az SMS, a telefax, a chat, illetve a közösségi média.³¹⁶

- A másik csoportba tartoznak az ügyféltájékoztatás passzív, egyirányú, visszacsatolásra csak korlátozottan lehetőséget adó, tömegtájékoztatást szolgáló hatósági weboldalak, a fórum felületek, a hírlevél és a mobilalkalmazások.³¹⁷

A szociális ellátások kapcsán elektronikus irányító tájékoztatást elsősorban a kormányablakok³¹⁸ és a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat biztosít.³¹⁹ Az irányító tájékoztatás kapcsán meghatározó szerepe van a kormányablak.hu,³²⁰ és kormányhivatal.hu felületnek is, amelyeken a kormányablakok- a kormányhivatalok- és a szakhatóságok elérhetőségét,³²¹ a mobilizált kormányablakok állomásait és mentrendjét,³²² valamint a települési ügysegédekkel kapcsolatos információkat van lehetőség megtekinteni.³²³ A jarasinfo.gov.hu oldal szintén egy általános, központi tájékoztató felület, ami egységes szerkezetben tartalmazza a kormányablakok és a kormányhivatalok szakhatóságok

9-10. pp. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12953/Kiss_Ugyfelkapcsolat_hatekonysagi_szempontjai_2018.pdf?sequence=1 (2021.03.11.); a tárhely szolgáltatás elérhetősége: <https://tarhely.gov.hu/levelezes/login> (2021.03.12.)

³¹⁶ BARABÁS – BARANYI – FAZEKAS 2018, 238. p.; E-ügyintézési tv. 14. § (1) bekezdése, 15. § szakasz (1)-(2), (5) bekezdései, 23. § (2) bekezdése; 25. § (1) bekezdése; E-ügyintézési Vhr. 40. § 2. pontja, 154. § (1) bekezdése

³¹⁷ ORBÁN ANNA: *Közigazgatási portálok a gyakorlatban*. Nemzeti Közszerkesztési Egyetem. Budapest, 2019. 31, 39-47. pp. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12504/Kozigazgatasi%20portalok%20a%20gyakorlatban.pdf?sequence=1> (2021.02.24.); E-ügyintézési Vhr. 34. § (1) bekezdése

³¹⁸ KOVÁCS ÉVA: *Kormányzati koordináció Magyarországon. Esettanulmány az egyablakos ügyfélszolgálati reformról*. Köz-gazdaság 2014/9/2. 206. p.; A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 51. § (1)-(2) bekezdései

³¹⁹ E-ügyintézési Vhr. 44. § (1)

³²⁰ A keresőfelület elérhetősége: <https://kormanyablak.hu/hu/kormanyablakok> (2021.03.12.)

³²¹ A <https://www.kormanyhivatal.hu/hu> felület bal oldalán lévő kormányhivatal és osztály kiválasztása után tekinthetőek meg az elérhetőségek

³²² *Mobilizált Kormányablak Ügyfélszolgálatok*. <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/mobilizalt-kormanyablak-ugyfelszolgalatok> (2021.03.13.)

³²³ például: *Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal ügysegédei*. <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/hajdu-bihar/jarasok/hajdu-bihar-megyei-kormanyhivatal-ugysegedei> (2021.03.12.)

elérhetőségét.³²⁴ Az egyéb területi államigazgatási szervek a saját weboldalaikon teszik közzé elérhetőségeiket és nyomtatványaikat, például az adóhatóság a nav.gov.hu,³²⁵ a foglalkoztatási osztályok és főosztályok elérhetőségét a nfsz.munka.hu³²⁶ és a Magyar Államkincstár elérhetőségeit az allamkincstar.gov.hu³²⁷ felület foglalja össze.

A szociális ellátásokhoz kapcsolódó teljeskörű – általános és részben az ügyszpecifikus – elektronikus tájékoztatás szintén biztosított az Országos telefonos ügyfélszolgálat által,³²⁸ ami mellett fontos kiemelni a korábban említett országos illetékességű és speciális hatáskörű ügyfélszolgálatokat is. Az összetett szaktudást igénylő, ügyszpecifikus kérdésekben a járási hivatalok-, a kormányhivatalok és az egyéb különös hatáskörű területi államigazgatási szervek³²⁹ tudnak tájékoztatást biztosítani az illetékességi- és hatásköri szabályok függvényében.³³⁰ Teljeskörű tájékoztatás elérhető a kormanyablak.hu³³¹ és a

³²⁴ például: *Járáskereső. Kecskemét.* <https://jarasinfo.gov.hu/jarasok-talalat?kereses=Kecskemét> (2021.03.12.)

³²⁵ *Nemzeti Adó- és Vámhivatal igazgatóságai.* Nemzeti Adó- és Vámhivatal. <https://www.nav.gov.hu/nav/igazgatosagok> (2021.03.12.); *Ügyfélszolgálati kereső.* Nemzeti Adó- és Vámhivatal. <http://nav.gov.hu/nav/ugyfelszolgo> (2021.03.12.)

³²⁶ *Kapcsolat. Lépjen velünk kapcsolatba!* Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat. <https://nfsz.munka.hu/tart/kapcsolat/osztaly> (2021.03.12.)

³²⁷ *Telefonos ügyfélszolgálat.* Magyar Államkincstár. <http://www.allamkincstar.gov.hu/hu/elerhetosegek/call-center/> (2021.03.12.)

³²⁸ E-ügyintézési Vhr. 44. § (1), 50. § (1) bekezdése

³²⁹ BARTA ATTILA: *Messze-e a távol? Pillanatkép területi államigazgatásunk aktuális rendszeréről és ügyfélszolgálati megoldásairól.* Új Magyar Közigazgatás 2018/11/4. 13-14. pp.; KOVÁCS ÉVA: *Kormányzati koordináció Magyarországon. Esettanulmány az egyablakos ügyfélszolgálati reformról.* Köz-gazdaság 2014/9/2. 206. p.; A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 51. § (1)-(2) bekezdései; például Családbarát Ország és a Magyar Államkincstár ügyfélszolgálat

³³⁰ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 2-4. § szakaszai

³³¹ *Feladatkörök* <http://kormanyablak.hu/hu/feladatkorok> (2021.03.12.)

kormanyhivatal.hu³³² felületén az ügyek széles körében és az egyéb területi államigazgatási szervek weboldalain az adott ügyhöz kapcsolódóan.³³³

Jelenleg Magyarországon – a korábbiakban bemutatottak szerint – az Országos telefonos ügyfélszolgálat³³⁴ és a megújult magyarorszag.hu³³⁵ felülete képes elektronikusan is élethelyzet alapú tájékoztatást biztosítani, mivel az ügyek széles körében rendelkeznek kompetenciával, illetve szakmai tartalommal. A megújult magyarorszag.hu felület célja, hogy az állampolgárok és a hatóságok számára egy egységes felületen legyen elérhető minden – az ügyintézéshez – szükséges irányító és teljeskörű információ.³³⁶ A weboldal egy olyan összetett keretrendszer, amelyre az elektronikus ügyintézés biztosító hatóságok helyezik el tájékoztató anyagaikat és ügyintézési pontjaikat,³³⁷ az elektronikus ügyintézésre szolgáló felületeket, az új időpontfoglaló alkalmazást,³³⁸ illetve eseteként az ügyintézés

³³² például: *Tájékoztató álláskeresőknél.* <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/tajekoztatas-allaskeresoknek> (2020.06.30.); *Szociális ellátások igényléséhez kapcsolódó nyomtatványok.* <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/szocialis-ellatasok-igenylesehez-kapcsolodo-nyomtatvanyok> (2020.06.30.); *Családtámogatások.* <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/csaladtamogatasok> (2020.06.30.); *Lakástámogatás.* <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/lakastamogatas> (2020.06.30.)

³³³ például: *Anyasági támogatás.* Magyar Államkincstár. <https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/anyasagi-tamogatas.html> (2021.03.12.)

³³⁴ FAZEKAS CSABA et al.: *Telefonos ügyfélszolgálat (Kormányzati Ügyfelvonal).* 17-18, 20-28. pp. <https://docplayer.hu/30654042-Telefonos-ugyfelszolgalat-kormanyzati-ugyfelvonal.html> (2021.03.11.)

³³⁵ a megújult magyarorszag.hu felülete a https://www.magyarorszag.hu/szuf_fooldal#fooldal linken érhető el elődje, a <https://regi.magyarorszag.hu> oldalon érhető el

³³⁶ SÁNTHA GYÖRGY: „Utazás a digitális állam körül” – e-közigazgatási úti beszámoló az elmúlt 10 évről. Új Magyar Közigazgatás 2015/8/3. 72. p.; ORBÁN ANNA: *Közigazgatási portálok a gyakorlatban.* Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2019. 40 p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12504/Kozigazgatasi%20portalok%20a%20gyakorlatban.pdf?sequence=1> (2021.03.12.); élethelyzet alapú csoportokra példa: *Család.* https://www.magyarorszag.hu/szuf_fooldal#szolgaltatas_lista,CS (2020.06.26.); *Nyugdíj, juttatás, segély.* https://www.magyarorszag.hu/szuf_fooldal#szolgaltatas_lista,NY (2020.06.26.)

³³⁷ CZÉKMANN ZSOLT – CSEH GERGELY: *Az elektronikus közszolgáltatások megvalósulása napjainkban Magyarországon.* Publicationes Universitatis Miskolciensis Sectio Juridica et Politica 2018/36/1. 39. pp.

³³⁸ *Megújult az időpontfoglaló alkalmazás.* https://magyarorszag.hu/szuf_hirek_hirek#hir_reszletek,7790d477-418f-4116-85fb-88059d4788f8 (2021.01.29.)

bemutató és az elektronikus felületek használatát támogató tájékoztató videókat.³³⁹ A 2020.02.29-én megújult felületre már induláskor 849 ügy került fel, amelyből 142 esetben tájékoztatási-, a továbbiakban elektronikus ügyintézési lehetőséget biztosított a weboldal.³⁴⁰ A szociális ellátások szempontjából elektronikus tájékoztatást végző hatóságokat és weboldalakat a 5. fejezetben mutatom be kimerítő jelleggel.

A folyamatban lévő ügyek státuszáról és a hatóságok rendelkezésére álló iratokról szóló tájékoztatás megoldott az elektronikus csatornákon keresztül, mivel az e-papír felületén lehetőség van az ügyben eljáró személy azonosítására.³⁴¹ A korábbiakban ismertetettek szerint a kormányablak, a feladatai közé tartozó ügyek állapotával³⁴² és iratokkal kapcsolatban tud tájékoztatás nyújtani, minden egyéb ügyben az eljáró szakhatóság tud elektronikus tájékoztatást biztosítani. A folyamatban lévő ügyek státuszáról a nyilvantarto.hu felületén – a korábbiakban bemutatottak szerint – szűk keretek között indítható lekérdezés. A felületen egyelőre a személyazonosító igazolvány, az útlevél és a vezetői engedély státusza kérhető le, szociális ellátások kapcsán nem alkalmazható a felület.³⁴³

A hatósági döntés indokolási kötelezettsége és a jogorvoslatról szóló tájékoztatás kapcsán általános tájékoztatás kérhető bármelyik hatóságtól elektronikusan, azonban ügyszpecifikus

³³⁹ *Tájékoztató videók közigazgatási ügyekkel kapcsolatban.* https://magyarorszag.hu/szuf_hirek_hirek#hir_reszletek,2c4cb201-d272-44f5-8fc6-25394bf9492b (2021.01.29.); https://www.magyarorszag.hu/szuf_hirek_segitseget#segitseget (2020.06.26.); *e-Papír Felhasználói kézikönyv.* https://www.magyarorszag.hu/public_blob/76cda23e-5b67-4b0e-8bb3-9b0b6c7ace5e/ePapir%20felhasznaloi%20kezikonyv (2020.06.26.)

³⁴⁰ *Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2021-2030.* Innovációs és Technológiai Minisztérium – Belügyminisztérium. Budapest, 2020. 76. p. <https://2015-2019.kormany.hu/download/f/58/d1000/NDS.pdf> (2021.01.06.)

³⁴¹ *Elektronizálási útmutató. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása.* Elektronikus Ügyintézési Felügyelet. 29. p. https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20tajekoztatások/Elektronizalasi%20módszertani%20anyagok/Szol_gFejl_C_elektronizalás.pdf (2021.03.12.); E-ügyintézési tv. 35. § (1) bekezdés a)-d) pontjai

³⁴² A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 53. § (2) bekezdése, 9. számú melléklete

³⁴³ *Okmánystátusz lekérdezés.* <https://www.nyilvantarto.hu/ugyseged/OkmanyStatuszLekerdezés.xhtml> (2021.02.23)

tájékoztatás – főszabály szerint – csak írásban lehetséges, mivel a hatóság a döntését okiratban, jegyzőkönyvben vagy az ügyíratra feljegyezve köteles közölni.³⁴⁴

Az elektronikus kapcsolattartási csatornákon és a hatósági weboldalakon kívül az elektronikus tájékoztatáshoz való jog előmozdítását szolgálják a mobilalkalmazások is. A szakirodalom számos mobilos alkalmazást megemlít,³⁴⁵ viszont ezek egy része már nem elérhető, elavult vagy más alkalmazás vette át a helyét. 2021-ben olyan mobilalkalmazások voltak elérhetőek, mint az OkmányApp,³⁴⁶ a Konzinfo Utazom MobilApp,³⁴⁷ a Kormányablak mobilalkalmazás,³⁴⁸ a HulladékRadar alkalmazás³⁴⁹ és az EFO PRO³⁵⁰ alkalmazás. Tájékoztatás szempontjából elsősorban a Kormányablak mobilalkalmazást érdemes kiemelni, ami a kormányablakok aktuális leterheltségét, címét, nyitvatartási idejét és az intézhető ügyeket mutatja be az irányító tájékoztatás követelményeinek megfelelően. A mobilalkalmazások képernyőképeit az alábbi 5. ábra szemlélteti.

³⁴⁴ BALOGH-BÉKÉSI NÓRA: *A közigazgatási eljárásjog alapelvei, hatálya*. In: Boros Anita – Darák Péter (szerk.): *Az általános közigazgatási rendtartás szabályai*. Nemzeti Közszerzői Egyetem. Budapest. 2018, 44. p. https://antk.uni-nke.hu/document/akk-uni-nke-hu/Ákr.%20tk._1.pdf (2021.03.02.); Ákr. 81. § (4) bekezdése

³⁴⁵ CZÉKMANN ZSOLT – CSEH GERGELY: *Az elektronikus közszolgáltatások megvalósulása napjainkban Magyarországon*. Publicationes Universitatis Miskolciensis Sectio Juridica et Politica 2018/36/1. 41-44. p.

³⁴⁶ *Intézze okmányügyeit gyorsan, egyszerűen az OkmányApp-pal!* <https://nyilvantarto.hu/okmanyapp/> (2020.10.24.)

³⁴⁷ *Konzinfo Utazom MobilApp*. 2019.12.12. <https://konzuliszolgalat.kormany.hu/konzinfo-utazom-mobilapp> (2020.10.24.)

³⁴⁸ *Kormányablak mobilalkalmazás*. <http://kormanyablak.hu/hu/kormanyablak-mobil-alkalmazas> (2020.10.24.)

³⁴⁹ *HulladékRadar*. <https://hulladekradar.hu/#> (2020.10.24.)

³⁵⁰ *Egyszerűsített foglalkoztatásbejelentő mobilalkalmazás (EFO)* <https://nisz.hu/hu/egyszerusített-foglalkoztatásbejelentő-mobilalkalmazás-efo> (2021.03.23.)

5. ábra Mobilalkalmazások



forrás: saját képernyőfotók

Mindamellett, hogy a digitalizáció biztosít minden olyan szükséges feltételt, ami a tájékoztatáshoz való jog – és ezzel a szociális biztonsághoz való jog – kiteljesítéséhez szükséges, a felmerülő kihívások részben- vagy egészben gátat szabnak az azonnali előrelépésnek. Ez a kérdéskör vezet vissza az alfejezet elején feltett kérdéshez, hogy az elektronikus tájékoztatási megoldások kihasználtságát lehet-e bármilyen eszközzel fokozni. A hazai digitális egyenlőtlenség, illetve digitális szakadék általánosságban véve is magas értéket ér el, amit a DESI index alapján elfoglalt 21. helyünk is alátámaszt.³⁵¹ A megélhetési zavarhelyzeteknek fokozottabban kitett – idős-, beteg-, fogyatékossgal élő-, alacsony iskolai végzettségű- és mélyszegénységben élő – személyek anyagi korlátok, illetve a

³⁵¹ *Digital Economy and Society Index (DESI) 2020. Thematic chapters.* European Commission. https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=67086 (2021.01.16.) 74. p.; *Shaping Europe's digital future. Hungary.* European Commission. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/hungary> (2021.01.16.)

digitális kompetenciák hiánya miatt korlátozottan vagy egyáltalán nem tudnak élni az elektronikus tájékoztatáshoz való jogukkal.³⁵² A digitális hátrányok enyhítésére rész megoldásként szolgált a 2015-ben indult Digitális Jólét Program 1.0, amely nyomán jelentősen csökkent az internet után fizetendő adó mértéke³⁵³ és bevezetésre került a Digitális Jólét Alapsomag kedvezményes internetelőfizetési lehetőségekkel.³⁵⁴ 2017-ben indult el a Digitális Jólét Program 2.0, amely nyomán tovább csökkent az internetszolgáltatásért fizetendő adó mértéke, illetve további előrelépések történtek a Digitális Jólét Szoftver Alapsomag és az internethasználatot oktató Digitális Jólét Klub keretein belül.³⁵⁵ Ezek az intézkedések³⁵⁶ a megfelelő irányba mutatnak, viszont a következő lépés megtételéhez további megoldások bevezetésére van szükség.

Meglátásom szerint az elektronikus tájékoztatáshoz való hozzáférés előmozdításában megoldást jelent, ha új ellátásként bevezetésre kerül a rászorultsági és/vagy méltányossági alapon megállapított számítógép- és internetellátás, valamint a számítógépfelhasználói ismeretek oktatása.³⁵⁷ Azok számára, akiknek semmilyen formában sem biztosított az

³⁵² FEHÉRVÁRI ANIKÓ: *Digitális egyenlőtlenségek Magyarországon*. Education 2017/26/2. 159-160. pp.; CSÓTÓ MIHÁLY: *Aki (információ)szegény, az a legszegényebb? Az információs szegénység megjelenési formái*. Információs Társadalom 2017/17/2. 25-26. p.; *Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata, 2019 – internetes felmérés*. Ariosz Szolgáltató, Informatikai és Tanácsadó Kft. 2020.11.10. https://nmhh.hu/cikk/212533/Az_elektronikus_hirkozlesi_piac_fogyasztoinak_vizsgalata_2019_internetes_felmeres (2021.02.22.);

³⁵³ Áfa tv. 82. § (3) bekezdése, 3/A. számú melléklete

³⁵⁴ *Elsőként a UPC kínálatában érhető el a Digitális Jólét Alapsomag*. 2017.06.28. <https://www.delmagyar.hu/orszag-vilag/elsokent-a-upc-kinalataban-erhető-el-a-digitalis-jolet-alapcsomag-1299709/> (2017.11.13.)

³⁵⁵ A Nemzeti Infokommunikációs Stratégia (NIS) 2016. évi monitoring jelentéséről, a Digitális Jólét Program 2.0-ról, azaz a Digitális Jólét Program kibővítéséről, annak 2017-2018. évi Munkaterve elfogadásáról, a digitális infrastruktúra, kompetenciák, gazdaság és közigazgatás további fejlesztéseiről szóló 1456/2017. (VII. 19.) kormányhatározat 2, 6, 15, 20. pontjai

³⁵⁶ A digitális kompetenciákat bővítő további programokról lásd: CHIRA CSONGOR: *A digitális kompetencia keretrendszerei és a pedagógusok digitális kompetenciája*. In: A kultúráváltás hatása az egyéni kompetenciákra: a digitális kompetencia modelljei. Eszterházy Károly Egyetem. Líceum Kiadó, Eger, 2020. http://real.mtak.hu/120267/1/38_57_Chira.pdf (2021.12.19.)

³⁵⁷ A 2020-2021-es évekből érdemes kiemelni például az államilag támogatott, digitális alapkészségeket és programozói ismereteket átadó újratervezés programot – bővebben lásd: <https://ujratervezes.nive.hu> – valamint a Digitális kompetencia Keretrendszert – bővebben lásd: <https://digitalisjoletprogram.hu/hu/tartalom/digkomp> (2021.12.19.)

elektronikus tájékoztatáshoz való hozzáférés, a kormányablakbusz-, a települési ügysegéd- és a falugondnoki szolgáltatások fejlesztése jelent megoldást, ahogy az a személyes tájékoztatás kapcsán részletesen kifejtésre került.

A modern – elektronikus – tájékoztatási formák elterjedése attól függ, hogy milyen használati tudással és hajlandósággal, illetve digitális kompetenciával rendelkeznek az érintettek. A digitális szövegértési képesség sok tekintetben eltérést mutat a társadalom tagjai között – egyebek mellett – a területi és a szociális helyzet függvényében.³⁵⁸ A digitális képességek alakulását olyan tényezők befolyásolják negatívan, mint az életkor – digitális bevándorlók³⁵⁹ – a földrajzi adottságok, az anyagi különbségek, a végzettség, a családi háttér, a nyelvismeret, valamint a betegség és a fogyatékossággal élés ténye.³⁶⁰

Úgy gondolom, hogy a digitális kompetenciák elsajátítása kapcsán megoldást jelent a számítógéphasználói oktatások rendszeresítése, az elektronikus felületek használatát támogató 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat kapacitásbővítése, a képernyőtükörözés és képernyőmegosztás funkciók bevezetése, a hatósági ügyintézők átfogó digitális képzése³⁶¹ és a felületek használatát bemutató oktatóanyagok és kisvideók közzététele. Az oktatóanyagok kapcsán jógyakorlatként érdemes kiemelni az alábbiakat:

- a Földhivatal Online felületén elérhető felhasználói kézikönyv,³⁶²
- a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara felületén elérhető oktatóanyag,³⁶³
- a Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központhoz kapcsolódó Vendégem felületen elérhető oktatóanyag, oktatóvideók és segédletek,³⁶⁴

³⁵⁸ ORBÁN ANNA: *Közigazgatási portálok a gyakorlatban*. Nemzeti Közszerológiai Egyetem. Budapest, 2019. 5 p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12504/Kozigazgatasi%20portalok%20a%20gyakorlatban.pdf?sequence=1> (2021.03.12.)

³⁵⁹ PRENSKY, MARC: *Digital Natives, Digital Immigrants Part 2: Do They Really Think Differently?* On the Horizon 2001/9/6. [magyar kiadás: Kovács Emese (ford.): PRENSKY, MARC: *Digitális bennszülöttek, digitális bevándorlók*. 1.-2. pp. http://goliat.eik.bme.hu/~emese/gtk-mo/didaktika/digital_kids.pdf (2021.03.12.)]

³⁶⁰ BUDAI 2009, 79. p.

³⁶¹ SÁNTHA GYÖRGY: „Utazás a digitális állam körül” – e-közigazgatási úti beszámoló az elmúlt 10 évről. Új Magyar Közigazgatás 2015/8/3. 76. p.

³⁶² Földhivatal Online felhasználói kézikönyv. <https://info.foldhivatal.hu/help/index.htm> (2021.01.18.)

³⁶³ *Digitális eszközök az e-közigazgatásban*. Magyar Kereskedelmi- és Iparkamara. https://mkik.hu/learning/2020/digitalis-eszkozok-az-e-kozigazgasban/story_html5.html (2021.01.18.)

³⁶⁴ *Vendégem*. Magyar Turisztikai Ügynökség. <https://info.vendegem.hu/oktatoanyag> (2021.01.18.)

- a megújult magyarorszag.hu felületén,³⁶⁵ a Kormányhivatalok-³⁶⁶ a NISZ Zrt.³⁶⁷ YouTube csatornán, a Magyar Államkincstár weboldalán elérhető kisfilmek,³⁶⁸ valamint
- az időpontfoglaló rendszer használatát bemutató kisvideó, amit a pandémiás lezárások idején készítettem.³⁶⁹

A digitális kompetenciák elsajátításának meghatározó jelentősége van az elektronikus tájékoztatás és ügyintézés miatt, illetve az aktív korúak foglalkoztatása szempontjából is. Mindamelllett, hogy új területek jönnek létre a technológia fejlődésével, tömegével szűnnek meg egyes évtizedek óta jelenlévő, alacsonyabb szaktudást igénylő és automatizálható szakmák.³⁷⁰ Ez a változás egyre erősödő strukturális³⁷¹/technológiai³⁷² munkanélküliséget eredményez, amennyiben a munkavállalók nem tudnak gyorsan és hatékonyan alkalmazkodni. Meglátásom szerint ebben a gyorsan változó technológiai környezetben

³⁶⁵ Tájékoztató videók közigazgatási ügyekkel kapcsolatban. https://www.magyarorszag.hu/szuf_hirek_hirek#hir_reszletek,2c4cb201-d272-44f5-8fc6-25394bf9492b (2021.01.18.)

³⁶⁶ Ügyintézés egyszerűen. YouTube lejátszási lista <https://www.youtube.com/watch?v=kPBysm0GcGc&list=PLzfTlk85nb-ZBPefcZiRjMlgMntecDxd5> (2021.12.20.)

³⁶⁷ NISZ Zrt. YouTube csatorna. <https://www.youtube.com/channel/UCdlnIPFgrqzE40H7-MZju3w> (2021.12.20.)

³⁶⁸ Kérelem benyújtása elektronikus úton – kitöltést segítő videók. Magyar Államkincstár. <http://www.allamkincstar.gov.hu/hu/lakossagi-ugyfelek/kerelem-benyujtasa-elektronikus-uton-kitoltest-segito-tajekoztato-videok> (2021.12.20.)

³⁶⁹ A kisvideó a Közigazgatási élethelyzetek röviden csatornán a következő link segítségével érhető el: *Időpontfoglalás*. 2020.04.25. <https://www.youtube.com/watch?v=ZizF4Sjw6w8> (2021.01.18.)

³⁷⁰ TÓTH-KASZÁS NIKOLETTA – NÉMETH KORNÉL – MICHALEC GABRIELLA: *A Humán erőforrás-fejlesztés kihívásai a digitális átállás fényében – kihívások, reakciók, törekvések és várakozások*. Vezetéstudomány / Budapest Management Review 2021/52/4. 80-82. pp.

³⁷¹ LIPTÁK KATALIN: *Munkanélküliség vagy munkátlanság? – A magyarországi munkaerőpiac helyzetéről*. Acta Carolus Robertus 2014/4/2. 59. p.; A munkanélküliség fajtáiról bővebben BÁNFALVY CSABA: *A munkanélküliség szociálpszichológiájáról*. Akadémiai Kiadó, Budapest, 2003.

³⁷² JAKAB NÓRA – RÁCZI ZSÓFIA – BERÉNYI LAURA: *Az automatizálás munkaerőpiaci és munkajogi kérdései*. Erdélyi Jogélet 2020/4. 67-68. pp.

kiemelt szerepet kapnak az aktív munkaerőpiaci eszközök,³⁷³ illetve a munkaerőpiaci programok és szolgáltatások. A munkaerőpiaci szolgáltatások közül érdemes kiemelni például az Outplacement megoldást,³⁷⁴ ami az elbocsátással érintett munkavállalókat segíti tanácsadással, konzultációval, a munkajogi szabályok ismertetésével, karriertervezéssel és az álláskeresés támogatásával.³⁷⁵ Mindezek mellett a vállalatok társadalmi felelősségvállalása is egyre hangsúlyosabbá válik olyan globális problémák kezelése szempontjából, mint például a munkanélküliség és a létbizonytalanság.³⁷⁶ Ezért javasolt az állam részéről adókedvezményekkel, beruházási támogatásokkal, bértámogatásokkal és kamattámogatott hitelekkel ösztönözni a vállalatok társadalmi felelősségvállalását és vállalati képzések szervezését a digitális kompetenciák fejlesztése érdekében.

A technológiai fejlődés az aktív munkavállalói réteg mellett a tanulókat, hallgatókat is érinti. A digitális kompetenciák kapcsán az egyik legfőbb kihívást az jelenti, hogy az oktatásban olyan piacképes szaktudás átadására van szükség, ami időtálló és képes lépést tartani a technológia fejlődésével.³⁷⁷ Egyes tanulmányok szerint a közép és felsőoktatás elvégző diákok és hallgatók meghatározó százaléka nem rendelkezik az elhelyezkedéshez szükséges informatikai ismeretekkel. A digitális kompetenciák oktatása kapcsán a köznevelési intézményeknek olyan kihívásokkal néznek szembe, mint az elavuló eszközpark, a sávszélességgel kapcsolatos nehézségek, illetve a felhasználóbarát elektronikus szolgáltatások és digitális tartalmak-, valamint a rendszergazdák- és a digitális kompetenciák átadására felkészítő pedagógusképzések hiánya.³⁷⁸ Meglátásom szerint ilyen mértékű technológiai fejlődés- és munkaerőpiaci átalakulás mellett kiemelt jelentősége van a köz- és

³⁷³ Például a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ft.) 14. § szakaszában szabályozott foglalkoztatást segítő képzések

³⁷⁴ Egyéb munkaerőpiaci programok: *DMP - Digitális Munkaerő Program*. Digitális Jólét Program. <https://digitalisjoletprogram.hu/hu/tartalom/dmp-digitalis-munkaero-program> (2021.12.29.); *Digitális képességekkel a munkanélküliség ellen*. Microsoft News Center. 2020.07.10. <https://news.microsoft.com/hu-hu/2020/07/10/digitalis-kepessegekkel-a-munkanelkuliseg-ellen/> (2021.12.29.)

³⁷⁵ CHOVAN BRIGITTA – POÓR JÓZSEF: *Reorganizáció, outplacement a versenyképesség érdekében*. *Studia Mundi – Economica* 2017/4/1. 13. p.

³⁷⁶ SZEGEDI KRISZTINA – MÉLYPATAKI GÁBOR: *A vállalati társadalmi felelősségvállalás (CSR) és a jog kapcsolata*. *Miskolci Jogi Szemle* 2016/11/1. 53. p.

³⁷⁷ PALCSOK DALMA VANESSA: *Ipar 4.0 hatása az oktatásra*. 2019.01.07. <https://epale.ec.europa.eu/hu/blog/ipar-40-hatasa-az-oktatásra> (2021.12.19.)

³⁷⁸ RINGERT CSABA: *IKT fejlesztési stratégiák hatékonysága az oktatási rendszerben*. *Módszertani Közlemények* 2019/59/1. 60-63. pp

felsőoktatás megerősítésének, valamint az élethosszig tartó tanulásnak. Mindamellett, hogy biztosítani kell az oktatási intézmények számára a modern IKT eszközöket, fel kell készíteni a pedagógusokat a legújabb technológiák alkalmazására és a digitális kompetenciák átadására. Mivel a köz- és felsőoktatásban elsajátított IKT ismeretek gyorsan elavulnak a technológia gyors fejlődése révén, fontos, hogy a diákok és a hallgatók elsajátítsák az élethosszig tartó tanuláshoz szükséges attitűdöt, a technológiai iránti nyitottságot, a rugalmasságot, vagyis olyan „soft skilleket”, amelyekkel önállóan is képesek alkalmazkodni a gyorsan változó munkaerőpiachoz, a közigazgatás digitalizációjához és a legújabb elektronikus tájékoztatási megoldásokhoz.³⁷⁹

Fontosnak tartom arra is felhívni a figyelmet, hogy a megvalósuló fejlesztések nem érnek célt abban az esetben, ha az ügyfelek a nem megfelelő vagy túlzottan egyoldalú kommunikáció miatt nem szereznek tudomást az elektronikus felületekről, vagy félreismerik azok előnyeit. Ezért kiemelt jelentősége van az elektronikus felületek és új szolgáltatások bevezetését megelőző és azt követő-, valamint a változtatásokat bemutató népszerűsítésnek. A digitalizációs megoldások népszerűsítése- és a használatukról való tájékoztatás érdekében szükség van átfogó kampányok indítására, a közösségi média, a blog- és fórumoldalak használatára, a rádióadások és a tévéműsorok, valamint az állampolgárok által gyakran látogatott helyszínek – például orvosi rendelő, tömegközlekedési eszközök várakozó helyiségei, és közigazgatási ügyfélszolgálati terek – bevonására is.³⁸⁰

A felmérések alapján az elektronikus ügyintézészt választó személyek közül csupán 55,8% elégedett az online megoldásokkal, mivel a felületeken elérhető tájékoztató anyagok nehezen értelmezhetőek és nem képesek megfelelően támogatni az ügyintézészt.³⁸¹ Annak érdekében,

³⁷⁹ TÓTH-KASZÁS NIKOLETTA – NÉMETH KORNÉL – MICHALEC GABRIELLA: *A Humánerőforrás-fejlesztés kihívásai a digitális átállás fényében – kihívások, reakciók, törekvések és várakozások.* Vezetéstudomány / Budapest Management Review 2021/52/4. 90. p.

³⁸⁰ *Az elektronikus ügyintézészt szolgáltatások kommunikációs protokollja. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása.* Elektronikus Ügyintézészt Felügyelet. 4, 8-9 pp.
https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20tájékoztatások/Elektronizálási%20módszertani%20anyagok/Szol%20gFejl_D_kommunikáció.pdf (2021.03.12.)

³⁸¹ Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2021-2030. Innovációs és Technológiai Minisztérium – Belügyminisztérium. Budapest, 2020. 83-84. pp. <https://2015-2019.kormany.hu/download/f/58/d1000/NDS.pdf> (2021.01.06.)

hogy a hatósági weboldalak a magas színvonalon legyenek képesek ügyféltájékoztatási feladataikat ellátni, szükség van a felületen közzé tett információk módszeres felülvizsgálatára ügyfélkiszolgálási szempontok szerint. Meglátásom szerint célravezető lenne az a megoldás, ha a weboldalakon elhelyezett tartalmakért továbbra is a hatáskörrel rendelkező hatóságok-, azonban a szövegek elrendezését és közérthetőségét egy tájékoztatásra specializálódott, kommunikációs szakértői csoport tartozna felelősséggel.

Ahogy a korábbiakban több alkalommal is megállapítást nyert, az elektronikus kapcsolattartási csatornán keresztül szűk keretek között van lehetőség a folyamatban lévő ügyek státuszának lekérdezésére. A tájékoztatáshoz való jog előmozdítása érdekében – a korábbiakban kiemelték szerint – lehetővé kell tenni, hogy az ügyfelek a magyarorszag.hu felületén keresztül lekérdezzék a szociális ellátásokkal kapcsolatban indított ügyeik státuszát a nyilvanto.hu felületen elérhető szolgáltatáshoz hasonlóan.

A szóbeli, telefonos és postai tájékoztatás kapcsán is megállapítottak szerint, a hazai elektronikus tájékoztatáshoz való jog szigetszerűen valósul meg. A központi és területi államigazgatási szervek oldalai eltérő arculattal, eltérő felépítéssel, eltérő szakmaisággal működtetik a weboldalaikat, amit a szociális ellátásokhoz kapcsolódóan a 5. fejezetben mutatok be részletesen. Ennek következménye, hogy az ügyfeleknek számos hatósági weboldalt kell felkeresniük, ha egy élethelyzethez kapcsolódóan van szükségük tájékoztatásra. Az ügyfélelégedettség növelése és az élethelyzet alapú –elektronikus – tájékoztatás biztosítása érdekében szükség van a magyarorszag.hu felület további fejlesztésére, illetve az elérhető elektronikus felületek integrálására és konszolidálására.

Ahogy ebben a fejezetben bemutatásra került, a tájékoztatáshoz való jogot írásban postai úton és az elektronikus kapcsolattartási csatornákon keresztül is lehet biztosítani. A legutóbbi felmérések alapján a postai úton történő kapcsolattartás népszerűsége drasztikusan visszaesett az elmúlt években, annak számos hátránya nyomán. A postai tájékoztatással kapcsolatban felmerülő kihívások megoldására az elektronikus tájékoztatás népszerűségének-, hatékonyságának és hozzáférhetőségének növelésére van szükség.

Az elektronikus tájékoztatás előtérbe kerülésével biztosított minden feltétel, ami a tájékoztatáshoz való jog és a szociális biztonsághoz való jog kiteljesítéséhez szükséges. Mindezek ellenére az elektronikus tájékoztatás igénybeviteléből a szociális ellátásra szoruló, vagy azt igénybe vevő személyek szorulhatnak ki a digitális kompetenciák hiánya

miatt. Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése érdekében elérhetővé kell tenni a szociális ellátások szempontjából érintett rétegek számára az elektronikus tájékoztatáshoz való hozzáférést, a teljes lakosság körében népszerűsíteni és támogatni kell az elektronikus felületek használatát, ügyfélkiszolgálási szempontok szerint felül kell vizsgálni a hatósági weboldalakat, lehetővé kell tenni a szociális ellátásokkal kapcsolatos ügystátusz lekérdezést és a hatósági weboldalakat érintő átfogó konszolidációra van szükség a megújult magyarorszag.hu felület segítségével.

3.4 A mesterséges intelligencián alapuló- és automatizált tájékoztatási megoldások

A technológia fejlődésével számos előrelépés történt a tájékoztatásban, amely legújabb lépcsőfoka a mesterséges intelligencián alapuló- és automatizációs megoldások bevezetése a közigazgatásban. A korábbiakban említettek szerint a technológia fejlődése jelentősen át fogja alakítani a munkaerőpiacot, számos munkajogi, munkavédelmi kérdést fog felvetni,³⁸² illetve egyes munkahelyek megszűnését fogja eredményezni.³⁸³ A dolgozat keretein belül szükséges megvizsgálni azt a kérdéskört, hogy ezek az újszerű megoldások hogyan alkalmazhatóak a tájékoztatásban, az alkalmazásukkal hatékonyságnövelés érhető-e el, illetve képesek-e kiváltani a tájékoztatási feladatokat ellátó operátorokat és ügyintézőket.

A tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése kapcsán meghatározó jelentőségű a mesterséges intelligencián alapuló- és automatizációs megoldások alkalmazása, mivel ezek a technikai fejlesztések fogják elérhetővé tenni azokat a kiszolgálási kapacitásokat és monitoring adatokat, amelyekkel hatékonyan biztosítható a teljes lakosság tájékoztatása. Mindezek mellett úgy gondolom, hogy ezek a technológiai megoldások nem képesek kiváltani az ügyintézők munkáját. Az ügyfélszolgálati feladatok egy része – elsősorban az adminisztratív és rendszeresen visszatérő, egyszerűbb feladatok – automatizálható,³⁸⁴ azonban a szociális

³⁸² JAKAB NÓRA: *Robotika és a jog – A robotika munkajogot érintő kapcsolódásai, különös tekintettel a munkavállalói jogalanyiságra I.* Miskolci Jogi Szemle 2020/15/1. https://www.mjsz.uni-miskolc.hu/files/10855/6_jakabnora_tordelt.pdf (2021.11.01.)

³⁸³ *Will robots really steal our jobs? An international analysis of the potential long term impact of automation.* PWC. 2018. 14. p. https://www.pwc.com/hu/hu/kiadvanyok/assets/pdf/impact_of_automation_on_jobs.pdf (2021.10.30.)

³⁸⁴ NÁBELEK FRUZZINA – VÁGI ESZTER: *A szakmák automatizálhatósága és az automatizáció lehetséges munkaerőpiaci hatásai Magyarországon.* Gazdaság- és Vállalkozáskutató Intézet. Budapest 2019/3. 14-15. pp. https://gvi.hu/files/researches/587/ipar_4_0_feor_tanulmany_191128.pdf (2021.10.31.)

ellátásokkal kapcsolatos tájékoztatási feladatok ellátásához olyan magasfokú szaktudásra, kommunikációs képességre és empátiára van szükség, ami nem teszi lehetővé a tájékoztatás teljes automatizációját. Meglátásom szerint a robotizáció elsősorban támogató, együttműködő szerepet fog betölteni a közigazgatásban, megvalósítva ezzel a kollaboratív munkavégzést.³⁸⁵

Mindezek mellett – az empirikus kutatási tapasztalatok alapján – úgy gondolom, hogy az ügyfelek meghatározó százalékának továbbra is szüksége van arra, hogy élő személlyel kommunikáljanak és valakinek elmondhassák a problémájukat, amire az ügyintézővel közösen találnak megoldást. Az ügyintézők részéről fontos szerepe van annak, hogy meg tudják érteni a szakmaspecifikus kifejezéseket nem ismerő, illetve azokat rosszul használó, esetleg kommunikációs nehézségekkel küzdő ügyfeleket és képesek legyenek olyan tisztázó kérdéseket feltenni, amivel egyértelműen meghatározható az ügyfél igénye. Ezekkel a készségekkel és kompetenciákkal azonban nem rendelkeznek a mesterséges intelligencián alapuló- és automatizációs megoldások. Fontos továbbá hangsúlyozni, hogy a szociális ellátórendszerrel kapcsolatos tájékoztatásnak 100%-ban meg kell felelnie a jogszabályi előírásoknak, át kell látni a jogszabályok- és ellátások közötti összefüggéseket és tudni kell kezelni a jogszabályi változásokat, amelyek nem feltétlenül biztosíthatóak egy gép alkalmazásával.

Ahogy a korábbiakban is bemutatásra került, a megélhetési zavarhelyezettel érintett időskorú-, beteg-, fogyatékossgal élő-, mélyszegénységben élő-, elszigetelt személyek egy része nem rendelkezik a mesterséges intelligenciával való kommunikációhoz és a legújabb technológiai megoldások használatához szükséges kompetenciákkal, ami szintén alátámasztja, hogy az ügyintézők teljes kiváltására nincs lehetőség.

Mindezek alapján a mesterséges intelligencián alapuló és automatizációs megoldások nem képesek kiváltani az ügyintézők tájékoztatási feladatait, azonban azok alkalmazása egyre hangsúlyosabbá válik az ügyintézők tehermentesítése és az ügyfelek növekvő tájékoztatási igényeinek kiszolgálása érdekében. A piacon és – szűk keretek között – a közigazgatásban is elérhetőek már olyan technikai megoldások, amelyek kifejezetten a tájékoztatási feladatok

³⁸⁵ HAJDÚ JÓZSEF: *A mesterséges intelligencia hatása a munkaerőpiacra, avagy elveszik-e a robotok az ember munkáját.* Infokommunikáció és jog 2020/2. 3, 6. pp.; JAKAB NÓRA – RÁCZI ZSÓFIA – BERÉNYI LAURA: *Az automatizálás munkaerőpiaci és munkajogi kérdései.* Erdélyi jogélet 2020/4. 72. pp <https://www.jogélet.ro/index.php/eje/article/view/69/57> (2021.10.31.)

ellátásában támogatják a hatóságokat. Ezek közül a legfontosabbak az alábbiakban kerülnek bemutatásra.

A chatrobot egy olyan számítógépes program vagy mesterséges intelligencián alapuló kommunikációs megoldás, ami képes írásos és hang alapú kommunikációra (leiratozás és felolvasás) és az ügyfelek kérdéseinek megválaszolására.³⁸⁶ A chatrobot megoldással csak azok a megkeresések kerülnek ügyintézőhöz, amelyek megválaszolásra nem képes a szolgáltatás.³⁸⁷ A mesterséges intelligencia segítségével a chatrobot szolgáltatás képes tanulni a korábbi beszélgetésekből, így idővel újabb kérdések megválaszolására is alkalmas lesz.³⁸⁸ Ezzel a fejlesztéssel jelentősen növelhető az ügyféltájékoztatás hatékonysága, mivel a gyakran ismételt kérdések megválaszolására lehetőség nyílik egy automatizációs megoldással. A fejlesztéssel csökkenthető az ügyfelek várakozási ideje és ezzel növelhető az elégedettségük. A szociális ellátásokkal kapcsolatos tájékoztatási feladatok általában összetettebbek és időigényesebbek, ezért a chatbot szolgáltatás elsősorban az egyszerűbb kérdések megválaszolásával csökkenti az ügyintézők leterheltségét,³⁸⁹ akik így több figyelmet tudnak fordítani a szociális ellátásokkal kapcsolatos, bonyolultabb kérdések megválaszolására. A chatrobot megoldás a hazai közigazgatásban is elérhető az <https://ugyfelkapu.gov.hu> weboldalon.

A telefonos ügyfélkiszolgálás részét képező IVR (Interactive Voice Response) menürendszer³⁹⁰ hangvezérlés alapú – mesterséges intelligenciával támogatott – újabb

³⁸⁶ FUTÓ IVÁN: *Mesterséges intelligencia alkalmazások – szakértő rendszerek – a közigazgatásban*. Új magyar közigazgatás 2019/12/2. 58. p.

³⁸⁷ KISS PÉTER JÓZSEF: *Ügyfélkapcsolati forma választásának egyes szempontjai elektronikus ügyintézésnél*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2020/8/1. 29. p.

³⁸⁸ SZÜTS ZOLTÁN – JINIL, YOO: *A chatbotok jelensége, taxonómiája, felhasználási területei, erősségei és kihívásai*. Információs társadalom 2018/18/2. 49. p.; DREDGE, STUART: *Why Facebook and Microsoft say chatbots are the talk of the town*. The Guardian. 2016.09.18. <https://www.theguardian.com/technology/2016/sep/18/chatbots-talk-town-interact-humans-technology-silicon-valley> (2021.03.08.)

³⁸⁹ KOVÁCS ZSOLT (szerk.): *B/4398 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2018*. Alapvető Jogok Biztosának Hivatala. Budapest, 2019. 160. p. <https://www.ajbh.hu/documents/10180/2937330/AJBH+beszámoló+2018/297b2860-f3b6-f554-d61a-3b3b092c1d10?version=1.0> (2021.03.09.)

³⁹⁰ BUDAI 2014, 346. p.

generációja is elérhetővé vált. A fejlesztéssel kiválthatóak a korábbi labirintusszerű nyomógombos-, illetve a hangfelismerésre korlátozottan képes és jelentős ügyfélirritációt okozó menürendszerek.³⁹¹ A megújuló menürendszer a beszédfelismerési technológiájának köszönhetően képes összetett párbeszéd alapú kommunikációs helyzetek „értelmezésére” és a menürendszer dinamikus kezelésére a korábbi korlátozott menükezelésével szemben.³⁹² A párbeszéd alapú menürendszer fejlett híváselosztó képességének köszönhetően biztosítható az ügyfelek szakszerű és gyors tájékoztatása akár előre felvett szövegekkel is. Ezzel a megoldással jelentősen csökkenthető az ügyfélszolgálatok leterheltsége és az ügyfelek várakozási ideje, hiszen – a chatrobothoz hasonlóan – lehetőség van ügyintézői erőforrások felszabadítására és a szociális ellátásokkal kapcsolatos ügyekre fordítható idő növelésére.

A mesterséges intelligencia által támogatott – a Siri, Alexa, a Google Assistant, a Cortana elektronikus személyi asszisztens szolgáltatásokhoz hasonló – beszédfelismerés- és leiratozás funkcióval elérhetővé válik a szóbeli és telefonos megkeresések automatizált írásos rögzítése.³⁹³ A megoldással fejleszthető az ügyféltájékoztatáshoz kapcsolódó minőségbiztosítási rendszer, hiszen a beszéd alapú megkeresések kulcsszavazhatóak, kereshetőek lesznek. Mivel az elemző munkatársaknak nem kell egyesével visszahallgatniuk és visszaolvasniuk a megkereséseket, jelentősen nő a minőségbiztosítási feladatok elvégzésének- és az ügyintézők koncentrált fejlesztésének hatékonysága.³⁹⁴ A leiratozással lehetőség van a beszéd alapú tájékoztatás írott formátumú kiküldésére is, ami kiemelt jelentőségű az ügyfelek számára a szociális ellátásokkal kapcsolatos bonyolult szabályok és kötelezettségek megismerése és teljesítése kapcsán.

A technológia fejlődésével a hazai közigazgatás számára is elérhetővé válhat a mesterséges intelligencia által támogatott automatizált szövegelemzés és e-mail előfeldolgozás. Ezzel a

³⁹¹ DANBY, SAMUEL: *Conversational IVR and the dawn of intelligent automated phone support*. 2020.07.31. <https://www.boost.ai/articles/conversational-ivr-and-the-dawn-of-intelligent-automated-phone-support> (2021.03.08.)

³⁹² Leite, Thaigo: *What's the Difference Between Standard & Conversational IVR?* 2020.10.27. <https://www.cognigy.com/blog/standard-ivr-conversational-ivr-differences> (2021.03.08.)

³⁹³ Magyarország Mesterséges Intelligencia Stratégiája 2020-2030. Innovációs és Technológiai Minisztérium. Budapest, 2020. 44. p. <https://ai-hungary.com/api/v1/companies/15/files/137203/view> (2021.01.06.)

³⁹⁴ FEGYÓ TIBOR: *Beszédfelismerés. Mi jelent, hogyan működik, kinek éri meg?* 8. dia <http://mibeinfo.hu/wp-content/uploads/2018/05/7-fegyzo.pdf> (2021.03.08.)

fejlesztéssel lehetőség van a kéretlen e-mailek – például a spamek – automatizált kiszűrésére,³⁹⁵ a levél tartalma alapján történő priorizálásra,³⁹⁶ a szövegek csoportosítására és megfelelő ügyintézőhöz irányításra, valamint az ügyfél hangulatváltozásának elemzésére.³⁹⁷ Ezekkel a megoldásokkal jelentős hatékonyságnövekedés érhető el az e-mail alapú ügyféltájékoztatásban és az ahhoz kapcsolódó minőségbiztosítási feladatok ellátásában. A szöveg- és e-mail előfeldolgozás alkalmazható a szociális ellátásokkal kapcsolatos megkeresések priorizálása során, amivel a kritikus helyzetben lévő ügyfelek hamarabb részesülnek tájékoztatásban és ezzel hamarabb kapnak állami segítséget a megélhetési zavarhelyzetben.

Ahogy a későbbiekben is kifejtésre kerül, az elektronikus tájékoztatási és ügyintézési szolgáltatások elérhetővé tétele nem minden esetben elegendő a tájékoztatási feladatok példaértékű ellátásához. Mivel nem mindenki rendelkezik az elektronikus felületek használatához szükséges digitális kompetenciával, biztosítani kell az ügyfelek számára az elektronikus közszolgáltatások használatának támogatását, ami személyes megjelenés nélkül jelentős kihívást jelenthet. Erre nyújt megoldást a képernyőtükrözés és a képernyőmegosztás,³⁹⁸ ami nem mesterséges intelligencián alapuló- vagy automatizációs megoldás, azonban egy hasznos funkció az ügyfelek támogatásához. A képernyőtükrözéssel lehetőség van arra, hogy a hatóság ügyintézője és az ügyfél valós időben – egyszerre – megjelenítse és használja ugyanazt az aktív felületet.³⁹⁹ A képernyőmegosztással szintén mindkét fél ugyanazt a képernyőt látja, viszont egyszerre csak az egyik fél navigálhat a számítógépen, korlátozások nélkül.⁴⁰⁰ Ezzel a két megoldással az elektronikus

³⁹⁵ ZAKHRALATIVA RUSKANDA, FARISKA: *Study on the Effect of Pre-processing Methods for Spam Email Detection*. Indonesian Journal on Computing 2019/4/1. 117. p.

³⁹⁶ *Automatizált e-mail feldolgozás*. Clementine. <https://clementine.hu/esettanulmanyok/emilia-szovegfeldolgozas> (2021.03.08.)

³⁹⁷ *Text Mining. Learn about text mining, which is the practice of analyzing vast collections of textual materials to capture key concepts, trends and hidden relationships*. IBM Cloud Education. 2020.11.16. <https://www.ibm.com/cloud/learn/text-mining> (2021.03.08.)

³⁹⁸ *Co-Browsing, webes képernyő megosztás*. ArenimTel. <https://arenimtel.com/hu/call-center/webwithme/> (2021.03.08.)

³⁹⁹ *Co-Browsing Software. Improve customer experience by visually guiding customers through any website in real-time*. LogMeIn. <https://www.logmeinrescue.com/solutions/co-browsing> (2021.03.08.)

⁴⁰⁰ PUGA, JAVIER: *What is co browsing: types and use cases*. 2019.05.06. <https://blog.unblu.com/en/what-is-co-browsing-types-and-use-cases#> (2021.03.08.)

tájékoztatáshoz való jog és az elektronikus közszolgáltatások használatának támogatása magas szinten biztosítható a szociális ellátások kapcsán is.

Az automatizációs megoldások alkalmazhatóak az ügyfélelégedettségmérés kapcsán is, akár az automatizált kérdőívezés-, akár az adatok automatizált feldolgozása és az azonnali lekérdezhetősége tekintetében.⁴⁰¹ A fejlesztéssel jelentős idő takarítható meg az adatok feldolgozása és kimutatások készítése során, így a rendelkezésre álló emberi erőforrások hatékonyabban csoportosíthatóak át az ügyfélszolgálatokon. A kapcsolódó riportok azonnal elérhetőek a fejlesztésnek köszönhetően, így az ügyfélszolgálat rövid időn belül reagálni tud a szociális ellátással kapcsolatos tájékoztatási hiányosságokra.⁴⁰²

A versenyszférában ismert,⁴⁰³ mesterséges intelligenciával továbbfejlesztett hangalapú érzelemelemzéssel⁴⁰⁴ lehetőség van a tájékoztatással kapcsolatos ügyfélelégedettség vizsgálatára és a minőségbiztosítási rendszer hatékonyságának növelésére, mivel a fejlesztés képes az alábbiakra:⁴⁰⁵

- az ügyfelek érzelmének megállapítására, amiből következtetés vonható le az ügyfél tájékoztatással kapcsolatos elégedettségére,
- kulcsszavak keresése, vagyis a beszédvezetés kötelező elemeinek vizsgálatára (beköszönés, elköszönés, szakkifejezések használata),

⁴⁰¹ *Elégedettség mérés önjáró módon.* 2019.11.22. <https://www.mediainfo.hu/hirek/article.php?id=53307> (2021.03.08.)

⁴⁰² MORVANT, ZACH: *3 signs it's time to automate your customer experience program.* <https://www.surveymonkey.com/curiosity/3-signs-its-time-to-automate-your-customer-experience-program/> (2021.03.08.)

⁴⁰³ VICSÍ KLÁRA – SZTAHÓ DÁVID: *Ügyfél érzelmi állapotának detektálása telefonos ügyfélszolgálati dialógusban.* In: Magyar Számítógépes Nyelvészeti Konferencia 4. kötet 224-225. pp. http://acta.bibl.u-szeged.hu/58711/1/msznykonf_006_217-225.pdf (2021.03.09.); KOI TAMÁS: *Minden hívást beszédanalízissel vizsgál a Telenor ügyfélszolgálat.* 2011.11.17. <https://www.hsw.hu/hirek/47708/telenor-nextent-ugyfelszolgalat-voice-miner-hanganalizis.html> (2021.03.09.); BÍZÓ DÁNIEL: *Az érzelmeket is kibányássza a telefonhívásokból egy magyar fejlesztésű szoftver.* 2008.09.11. https://www.hsw.hu/hirek/36884/nextent_voice_miner_hangbanyaszat_adatbanyaszat_beszedfelismeres_hangfelismeres.html (2021.03.09.)

⁴⁰⁴ ASCI, FRANSECO et al.: *Machine-Learning Analysis of Voice Samples Recorded through Smartphones: The Combined Effect of Ageing and Gender.* *Sensors* 2020/20/18. 13-14. pp.

⁴⁰⁵ *Voiceanalytics működése.* <https://voiceanalytics.io/hu/> (2021.03.09.)

- a kommunikációs stílusjegyek vizsgálatára (beszédtempó, artikuláció),
- a csend és beszédszakaszok hosszának vizsgálatára, valamint az egymásra beszélés jelenségének kiszűrésére, amivel feltárható és fejleszthető az ügyintéző nem megfelelő beszédtechnikája.

Ez a megoldás képes a szociális ellátásokkal kapcsolatos tájékoztatási hibákra felhívni a figyelmet, amivel célzottan fejleszthető a tájékoztatási feladatokat ellátó ügyfélszolgálatok kompetenciája.

A technológia fejlődésének – és a fentiekben ismertetett megoldásoknak – köszönhetően számos jelentős előrelépést tehet a közigazgatás is a tájékoztatási feladatok ellátása kapcsán. Azonban – álláspontom szerint – a legújabb technológiai megoldások sem képesek átütő sikereket elérni abban az esetben, ha azok fejlesztése és alkalmazása során nem kapnak kiemelt figyelmet az ügyfélkiszolgálási szempontok. Az öncélú fejlesztések, az átfogó előzetes tesztelések hiánya, az ügyféli- és ügyfélszolgálati szakértők visszajelzéseinek figyelmen kívül hagyása, a valós funkcionalitások beépítésének hiánya, vagy hiányos jogszabályi rendelkezések esetén ezek az újszerű megoldások is üres szolgáltatásokká válhatnak, amire a részleges kódú telefonos azonosítás funkcionális hiányosságai és kihasználatlansága is utaló jel lehet. Ezért – meglátásom szerint – kiemelt jelentősége van az új szolgáltatások bevezetésénél és a meglévők fejlesztésénél az előzetes tervezésnek és tesztelésnek, az ügyfélkiszolgálási szempontok figyelembevételének, az elegendő fejlesztési időnek, a megfelelő visszacsatolási megoldásoknak, valamint az ügyfélkiszolgálással foglalkozó szakterületek bevonásának, amelyek nélkül a közigazgatás tájékoztatási- és ügyintézési megoldásai nem képesek funkciójuk teljeskörű betöltésére. Ezek tükrében szükséges kiemelt figyelmet fordítani – a közigazgatásban már elérhető – chatrobot

szolgáltatás-, arcképes azonosításon alapuló videóügyintézés-,⁴⁰⁶ valamint a KIOSK⁴⁰⁷ ügyfélkiszolgálási szempontú fejlesztésére.

A fentiek alapján a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez, a tömegtájékoztatási feladatok ellátáshoz, a hatékonyságnöveléshez, az ügyfélkiszolgálási kapacitások bővítéséhez elengedhetetlenül fontos a mesterséges intelligencián alapuló- és automatizációs megoldások alkalmazása a közigazgatásban. Az újszerű technológiai megoldásokkal elsősorban a tömegesen előforduló és egyszerűbb kérdések megválaszolása biztosítható, amivel lehetőség van a felszabaduló erőforrások átcsoportosítására összetettebb feladatok ellátása érdekében. Fontos azonban kiemelni, hogy a robotok a programozók által meghatározott parancsokat és célokat követik, nem ismerik a mérlegelést, valamint az emberi tényezőket,⁴⁰⁸ ezért a túlzott automatizáció a tájékoztatáshoz való hozzáférés csökkenését jelentené, illetve mindazt a közvetlenséget-, emberközpontúságot és empátiát tenné kockára, ami meghatározó feltétele a szolgáltatásközpontú- és ügyfélbarát közigazgatás kialakításnak.

A hipotézisben meghatározottak szerint a technológiai fejlődéssel-, a digitalizációval- és az elektronikus közigazgatással már minden feltétel adott, ami a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez szükséges. Azonban rá kell világítani, hogy számos további intézkedésre – elsősorban a laskosság digitális kompetenciáinak és hozzáféréseinek fejlesztésére, az élethelyzet alapú tájékoztatás megvalósítására és az ügyfélkiszolgálási szempontok szem előtt tartására – van szükség ahhoz, hogy a legújabb technológiai megoldások valóban képesek legyenek beváltani a hozzájuk fűzött reményeket.

⁴⁰⁶ A chatrobotról és az arcképes azonosításon alapuló ügyintézésről bővebben: SCHOPP ATTILA: *Robot segít az ügyintézésben*. ITBusiness. 2021.01.12.

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

(2021.02.13.); SCHOPP ATTILA: *Javul a digitalizáció, okosodik az államigazgatás*. ITBusiness. 2021.04.23.

[https://www.itbusiness.hu/technology/aktualis_lapszam/center/javul-a-digitalizacio-okosodik-az-](https://www.itbusiness.hu/technology/aktualis_lapszam/center/javul-a-digitalizacio-okosodik-az-allamigazgatas)

[allamigazgatas](https://www.itbusiness.hu/technology/aktualis_lapszam/center/javul-a-digitalizacio-okosodik-az-allamigazgatas) (2022.02.13.)

⁴⁰⁷ A KIOSK-ról bővebben: *KIOSK-pontok - Négy szemközt a mesterséges intelligenciával*. Computerworld. 2022.01.12.; <https://computerworld.hu/cwprint/kiosk-pontok-negy-szemkozt-a-mesterseges-intelligenciaval-304793.html> (2022.02.13.)

⁴⁰⁸ MÉLYPATAKI GÁBOR: *A robotizáció munkajogi és foglalkoztatáspolitikai kihívásai*. Infokommunikáció és jog 2020/2/75. E-különszám <https://infojog.hu/melypataki-gabor-a-robotizacio-munkajogi-es-foglalkoztataspolitikai-kihivasai-2020-2-75-e-kulonszam/> (2021.11.02.)

4. A tájékoztatás minőségbiztosítási és felelősségi kérdéseinek vizsgálata

„A közigazgatás a közönségért van, — ebben mindenki egyetért. Hogy azonban a közigazgatás a közönség számára mindazt nyújtja-e, amiért van, ebben a tekintetben a vélemény nem ilyen egyöntetű. Gyakran más a véleménye a közigazgatásról magának a közigazgatásnak és más a véleményük az embereknek. Kinek van közülük igaza? Ezt nem könnyű eldönteni. Mondhatjuk azt, hogy a közigazgatás ma már szakkérdés és ezért a laikus közönség többnyire nem tudja megítélni. Viszont azt mondani, hogy a közönség, az emberek véleménye a közigazgatásról közömbös, azt jelentené, hogy a közigazgatás mégsem az emberekért van, hanem önmagáért.”⁴⁰⁹

Magyary Zoltán

A korábbiakban részletes vizsgálatra került a tájékoztatáshoz való jog szerepe a szociális ellátások kapcsán, annak kapcsolódása a közigazgatáshoz, a tájékoztatás elemei és a kapcsolattartási csatornák sajátosságai. Azonban nem került még kimerítő jellegű vizsgálatra, hogy a tájékoztatás megfelelőségét milyen tényezők határozzák meg, hogyan mérhető azok megvalósulása és mi történik a nem megfelelő teljesítés esetén. Amennyiben a hatóság nem megfelelően teljesíti a tájékoztatási kötelezettségét, akkor az az ügyfelek szociális biztonságához való jogának sérelmét is eredményezheti. A hibás és hiányos tájékoztatás – és ezzel a felelősségi kérdések felmerülésének – gyakoriságát jelentősen csökkenteni lehet, amennyiben a hatóság kellő figyelmet fordít a minőségbiztosítási megoldások alkalmazására, amely előfeltétele a tájékoztatás minőségének megfelelő definiálása.

Fontosnak tartom kiemelni, hogy a felelősségi kérdések vizsgálata önmagában is megállná a helyét, illetve a disszertáció jogi irányultsága meg is követelhetné az elkülönített vizsgálatot. Azonban a dolgozat meghatározó módszere az empiria, ezért a vizsgálat ennek megfelelően egy folyamatalapú megközelítéssel, az ügyféltájékoztatás gyakorlati megvalósulására fókuszálva fog történni. A folyamatalapú vizsgálat azt tekinti kiindulási pontnak, hogy a tájékoztatás minőségi elvárásainak pontatlan meghatározása esetén az erre épülő minőségbiztosítási rendszer sem fog megfelelően működni, ami a felelősségi kérdések

⁴⁰⁹ MAGYARY ZOLTÁN – KISS ISTVÁN: *A közigazgatás és az emberek: ténymegállapító tanulmány a tatai járás közigazgatásáról.* Budapest, Magyar Közigazgatástudományi Intézet, 1939. 11. p.
<https://dlib.ogyk.hu/webclient/DeliveryManager?pid=1657835> (2022.03.29.)

előfordulásának gyakoriságát sokszorosára növeli. Hasonló eredményre jut az ügyfélszolgálat akkor is, ha megfelelő minőségi elvárásokat határoz meg, de nem megfelelő minőségbiztosítási rendszert működtet. Mivel a minőség, a minőségbiztosítás és a felelősség kérdésköre ilyen szoros összefüggést mutat, a folyamatalapú megközelítés lehetőséget ad ezek egy fejezetben történő vizsgálatára.

4.1. A tájékoztatás minősége

A tájékoztatás minőségbiztosítási és felelősségi kérdéseinek vizsgálatához elsőként meg kell határozni a tájékoztatással kapcsolatos értékeket és elvárásokat, amelyek nyomán a hatóság által – bármely kapcsolattartási csatornán – közvetített tartalom célt ér, vagyis amikor a tájékoztatás megfelel a jogszabályi követelményeknek és érthető, alkalmazható az ügyfelek számára. Ezek alapján a tájékoztatással szemben támasztott minőségi elvárásokat szakmai és ügyfélkiszolgálási elvek mentén szükséges vizsgálni, elkülönítve ezzel a szakszerű és hiteles, valamint a közérthető és egyéniesített tájékoztatás követelményét.

4.1.1. A szakszerű tájékoztatás

A tájékoztatással szemben támasztott első szakmai szempontú elvárás a szakszerűség. Az a tájékoztatás szakszerű, amely megfelel a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek, a belső szabályoknak, valamint a vezetői utasításoknak.⁴¹⁰ Ennek keretein belül a hatóság képviselőjében eljáró személy legjobb tudásának megfelelően, a jogszabályi és morális követelményeknek eleget téve, a közérdek és a szakmai szabályok figyelembevételével köteles eljárni. Ennek eszköze a köztisztviselők ismereteinek folyamatos fejlesztése, a munkavégzési színvonal folyamatos emelése, az ügyfelek elvárásainak figyelembe vétele és a munkatársak feladatellátásának támogatása.⁴¹¹

⁴¹⁰ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 3. számú melléklet 1.1. b) pontja

⁴¹¹ Magyar Kormánytisztviselői Kar Hivatásetikai Kódex II/5. <http://mkk.org.hu/node/485> (2021.03.21.); a szakszerűség követelményét fogalmazza meg például: Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020. Miniszterelnökség. Budapest, 2015. 39. p. http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Kozigazgatás-%20és%20Közszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse (2018.07.20.); Ákr. 2.§ (2) bekezdés a) pontja; A hatósági közvetítőkről szóló 185/2009. (IX. 10.) Korm. rendelet 1. § (4) bekezdés a) pontja

A szociális ellátások esetén a szakszerű tájékoztatással biztosítható a jogok és kötelezettségek jogszabály szerinti és szakmailag helytálló megismertetése. Ennek biztosításához fontos a szakszerűség követelményét jogszabályi szinten is megfogalmazni. Ezért javaslom a szakszerű tájékoztatás előírását az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben a következők szerint.

A hatósági tájékoztatási kötelezettség teljesítése során meg kell felelni a szakszerűség követelményének, a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek, a belső szabályoknak, valamint a vezetői utasításoknak.

A jogszabályi előírás önmagában nem elegendő, hiszen – ahogy korábban is említésre került – a szociális jogi rendelkezések olyan gyakran változnak,⁴¹² hogy azok naprakész és átfogó ismerete nehézségekbe ütközik. Ezért – meglátásom szerint – szükséges a tudásfrissítő oktatások rendszeresítése az ügyintézők számára, a teljeskörű és naprakész tudásbázis kialakítása a Tudástár frissítésével és az élethosszig tartó tanulás előtérbe helyezése.

4.1.2. A hiteles tájékoztatás

A tájékoztatás minőségének második szakmai pillére a hitelesség követelménye. Az a tájékoztatás hiteles, ami megbízható-, ellenőrzött- és igazolt forrásból – a szociális ellátórendszer esetén elsősorban jogszabályból – származik, nem túloz, nem terel, törekszik arra, hogy a mondanivalója képviselje a hatóságot és az államot.⁴¹³ A közigazgatási tájékoztatás hitelességét – egyebek mellett – a jogszabályi keretek között meghatározott működés, a kormányablak ügyfélszolgálatok egységes arculata,⁴¹⁴ az írásos tájékoztatás és a határozat alakszerűsége és formai követelményei,⁴¹⁵ az elektronikus tájékoztatás során a

⁴¹² HOMICSKÓ 2019, 11. p.

⁴¹³ *Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások kommunikációs protokollja. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása.* Elektronikus Ügyintézési Felügyelet. 13. p. <https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20t%C3%A1j%C3%A9koztat%C3%A1sok/Elektroniz%C3%A1l%C3%A1si%20m%C3%B3dszertani%20anyagok/Szol%20gFejl%20D%20kommunik%C3%A1ci%C3%B3.pdf> (2021.03.12.)

⁴¹⁴ KOVÁCS DÁNIEL: *Egységes, letisztult arculatot kaptak a kormányablakok.* 2011.01.07. <http://hg.hu/cikkek/design/11034-egyseges-letisztult-arculatot-kaptak-a-kormanyablakok> (2021.03.12.); *Portfólió.* Co&Co Designcommunication Kft. 23. p. https://coandco.cc/coandco_portfolio_2020.pdf (2021.03.12.)

⁴¹⁵ BOROS ANITA: *A magyar közigazgatási eljárásjog harmadik generációs törvénye: az Ákr.* Új Magyar Közigazgatás 2018/11/3. 36. p.; Ákr. 81. § (1) bekezdése

levelek struktúrája és aláírási mintája, illetve a hatósági weboldalak arculati elemei⁴¹⁶ garantálják.

A hiteles tájékoztatás biztosításához szükség van annak jogszabályi szintű meghatározására az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben a következők szerint. *A hatóságok által biztosított tájékoztatás igazolt forrásból származik és megfelel a hitelesség, valamint a megbízhatóság követelményének.*

A jogszabályi előírás fontosságának hangsúlyozása mellett, szükséges kiemelni, hogy – az empirikus kutatási eredmények alapján – a legfőbb kihívás nem a hatóságok részéről jelentkezik. Az ügyfelek – a megfelelő ismeretek hiányában – sok esetben nem tudják megállapítani, hogy melyik forrás tartalmaz a jogszabálynak megfelelő információt. Az interneten és a közösségi médiában számos olyan kattintás- és nézettségvadász felület érhető el, ami manipulatív megfogalmazással, alanyi jogon igényelhető ellátásokra, vagy régóta igényelhető támogatásokra hívja fel a figyelmet. A téves információt a hatóságok könnyedén korrigálni tudják, amikor az ügyfelek az ellátások kapcsán érdeklődnek, azonban felmerülhetnek olyan hitelesnek tűnő e-mailek és weboldalak is, amelyek adathalász- vagy egyéb káros szándékkal kerülnek megalkotásra.⁴¹⁷

Véleményem szerint a fentiekben említett kihívás megoldására népszerűsítő kampányok alkalmazására van szükség, amelyek bemutatják az ügyfelek számára elérhető hiteles hatósági weboldalakat és felhívják a figyelmet a káros felületekre és e-mailekre. A népszerűsítő kampány részeként javasolt tárhelyre kiküldött tájékoztatók, hatósági weboldalon és közösségi felületen⁴¹⁸ elhelyezett kampányvideók és a hatóságok, önkormányzati épületek és orvosi rendelők épületeiben elhelyezett szórólapok alkalmazása.

⁴¹⁶ *Elektronizálási útmutató. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása.* Elektronikus Ügyintézési Felügyelet. 72. p.
https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20tájékoztatások/Elektronizálási%20módszertani%20anyagok/SzolgFejl_C_elektronizálás.pdf (2021.03.12.)

⁴¹⁷ *Csalók kérnek bankkártya adatokat a NAV nevében.* Nemzeti Adó- és Vámhivatal. 2021.01.15.
https://nav.gov.hu/nav/fontos/csalok_kernek_bankkartyaadatokat_a_NAV_neveben.html?query=csaló (2021.03.04.)

⁴¹⁸ Általánosságban az a tapasztalat, hogy a közigazgatás nem- vagy nem hatékonyan alkalmazza a közösségi médiában rejlő lehetőségeket, pedig annak kiaknázásával új szintre lehetne emelni a közigazgatás és az

4.1.3. A közérthető tájékoztatás

A szakmai megfelelés elengedhetetlen-, azonban nem elégséges feltétele a professzionális tájékoztatásnak, hiszen az információátadás csak akkor ér célt, ha a fogadó fél képes megérteni és alkalmazni a kapott tájékoztatást. Ennek keretében szükséges foglalkozni a minőség másik pillérével, a közérthetőséggel és az egyéniesítettséggel, vagyis az ügyfélkiszolgálási követelményekkel.

Akkor közérthető⁴¹⁹ a tájékoztatás, ha az megfelel az egyszerűség, a félreérthetlenség és a köznyelven történő megfogalmazás követelményének,⁴²⁰ illetve az általános célcsoport számára rövid, egyértelmű üzenetet közvetít és befogadóbarát.⁴²¹ Ezt az elvárást erősíti – egyebek mellett – a helyes hivatali magatartás európai kódexe is, amely alapján a tisztviselő köteles biztosítani, hogy az átadott információ érthető és világos legyen.⁴²²

Általánosságban a – szociális – jogi szaknyelvre jellemző, hogy a jogászai társadalom használja, egyedi szókészlettel operál, a megfogalmazásnak és a szavak sorrendjének fontos szerepe van és a szakkifejezések gyakran jogáganként is eltérő képet mutatnak, ezért az ügyfelek jelentős kommunikációs hátrányba kerülnek a hatósági ügyintézőkkel szemben.⁴²³ Többek között emiatt is szükséges a minőségi követelmények között kiemelni a közérthetőséget, ami azt biztosítja, hogy az átadott információ valóban segítséget jelentsen az eljáráshoz.⁴²⁴

ügyfelek együttműködését a mindennapokban. A témáról bővebben: BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Hangsúlyváltás az e-közigazgatás front office-ában*. Jogelméleti szemle 2018/1.

⁴¹⁹ A közérthetőség követelményét megfogalmazza például: Államreform Operatív Program. A Magyar Köztársaság Kormánya. 51. p. <https://www.palyazat.gov.hu/doc/360> (2020.07.15.); *Egyszerű Állam: A vállalkozások adminisztratív terheit csökkentő középtávú kormányzati program*. 2011. 21, 27, 134. pp. http://infoter.eu/attachment/0011/10596_egyszeru_allam_program.pdf (2020.07.15.); *Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020*. Miniszterelnökség. Budapest, 2015. 9, 17, 89, pp. http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Közigazgatás-%20és%20Köszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse (2018.07.19.)

⁴²⁰ DOBOS CSILLA: *Nyelv és jog*. Miskolci egyetemi kiadó. Miskolc, 2014. 244. p.

⁴²¹ *Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások kommunikációs protokollja. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása*. Elektronikus Ügyintézési Felügyelet. 13. p. https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20tájékoztatások/Elektronizálási%20módszertani%20anyagok/Szol_gFejl_D_kommunikáció.pdf (2021.03.12.);

⁴²² A helyes hivatali magatartás európai kódexe 22. cikk 1. pontja

⁴²³ DOBOS 2014, 13-15, 18-21, 132. pp.

⁴²⁴ BARABÁS – BARANYI– FAZEKAS 2018, 51. p.

A közérthetőség biztosítása érdekében jogszabályi szinten is rögzíteni szükséges a közérthető tájékoztatás követelményét az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben a következők szerint.

A tájékoztatásnak világosnak, egyértelműnek és félreérthetetlennek kell lennie.

A jogszabályi definiálás mellett szükség van továbbá olyan intézkedésekre is, amelyek gyakorlati szempontból is hozzájárulnak a tájékoztatás közérthetőségéhez. Fontos szem előtt tartani, hogy a közérthetőség követelménye nem eredményezheti a szakszerűség sérelmét, hanem az egyensúly megtalálására szükséges törekedni.⁴²⁵ Meglátásom szerint a megfelelő egyensúlyhoz a hétköznapiakban is használt kifejezésekkel kell elmagyarázni a szakkifejezéseket, kerülni kell a többszörösen összetett mondatokat és példák segítségével kell bemutatni a releváns rendelkezéseket. Fontos továbbá az áttekinthetőség, a strukturáltság, a szöveg megfelelő tördelése, illetve a táblázatos összefoglalók és a kérdezz-felek formában történő tájékoztatás biztosítása.⁴²⁶ Mindezek mellett célravezető lenne az Amerikából eredeztethető Plain Language Movement (a közérthető nyelvért mozgalom) tükrében felülvizsgálni a hazai szociális jogi jogszabályokat annak érdekében, hogy azok nyelvezete bárki számára értelmezhető legyen.⁴²⁷ Ezzel a megoldással biztosított lenne, hogy az ügyfelek egy része képes legyen önállóan, ügyintéző bevonása nélkül értelmezni a jogszabályi rendelkezéseket.

Mindezek mellett szükség van az ügyféltájékoztatással foglalkozó képzések rendszeresítésére, szakmai protokollok kidolgozására és alkalmazására valamennyi ügyféltájékoztató feladatokat is ellátó közigazgatási intézményben.⁴²⁸

⁴²⁵ VINNAI EDINA: *Harc a szavakért – közérthetőség a jogban*. Alkalmazott Nyelvészeti Közlemények 2017/12/1. 45. p.

⁴²⁶ *A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság ajánlása az előzetes tájékoztatás adatvédelmi követelményeiről*. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósága. 4-5 p. <https://naih.hu/files/tajekoztato-ajanlas-v-2015-10-09.pdf> (2020.07.07)

⁴²⁷ ASSY, RABEEA: *Can the Law Speak Directly to its Subjects? The Limitation of Plain Language*. Journal of Law and Society 2011/38/3. 376-377, 379. pp.

⁴²⁸ TÓTH JUDIT: *Az akadálymentes jogalkalmazói kommunikációról*. Magyar Jogi Nyelv 2017/1/2. 16-18. pp.; További – gyakorlati példákkal személtetett – javaslatok olvashatóak: MINYA KÁROLY – VINNAI EDINA: *Hogyan írjunk érthetően? Kilendülés a jogi szaknyelv komfortzónájából*. Magyar Jogi Nyelv 2018/1.

4.1.4. Az egyéniesített tájékoztatás

Az ügyfélkiszolgálási szempont másik összetevője az egyéniesítettség, amely alapján a tájékoztatásnak személyre szabottnak kell lennie, illeszkednie kell az ügyfél életkorához, iskolai végzettségéhez, egészségi állapotához, fogyatékoságához, illetve minden olyan egyéb személyes körülményéhez, ami befolyásolja a tájékoztatás megértését. Mindezek alapján az egyéniesített tájékoztatás alatt elsősorban az információhoz való hozzáférést, illetve annak akadálymentességet szükséges érteni.

Amikor „nagy pontossággal meghatározható az érintettek köre, akkor az előzetes tájékoztatásnak igazodnia kell e speciális csoport sajátosságaihoz.”⁴²⁹ Az egyéniesítettség követelménye fokozottan van jelen a szociális ellátások kapcsán, mivel az ellátásra való jogosultság érinti az időskorú, az alacsony iskolai végzettség miatt álláskereső, a beteg és fogyatékosággal élő személyeket is. A sikeres tájékoztatásukhoz sok esetben nem elegendő a közérthető és szakkifejezések nélküli megfogalmazás, az egyének képességeinek megfelelő információátadásra van szükség.

Az egyéniesített tájékoztatás biztosítása érdekében javasolt az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben is előírni a hatóság ezen kötelezettségét a következők szerint.

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

A jogszabályi előírás hiányosságai mellett számos gyakorlati kérdés is felmerül az egyéniesített tájékoztatás kapcsán. A tájékoztatás megértését korlátozhatja például az életkor, a fogyatékosággal élés, az egészségi állapot, az írási-, olvasási és szövegértési nehézségek, illetve egyéb időleges akadályozó tényezők.⁴³⁰ Ezért – az empirikus tapasztalatok alapján – az egyéniesített tájékoztatás biztosítása jelenti a legfőbb kihívást az ügyintézők számára. Sok esetben olyan ügyfeleknek szükséges elmagyarázni az elektronikus

⁴²⁹ A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság ajánlása az előzetes tájékoztatás adatvédelmi követelményeiről. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósága. 5. p. <https://naih.hu/files/tajekoztato-ajanlas-v-2015-10-09.pdf> (2020.07.07)

⁴³⁰ ABOU ZAHRA, SHADI: *How People with Disabilities Use the Web*. 2017.05.15. <https://www.w3.org/WAI/people-use-web/abilities-barriers/> (2021.03.12.)

felületek használatát, az ügyfélkapus azonosítást, a nyomtatványok letöltését és a melléletek csatolását, akik nem rendelkeznek számítógéphasználói ismerettel. Szintén kihívást jelentenek az alacsonyabb iskolai végzettségű ügyfelek, akik időnként türelmetlenebbek, kevésbé együttműködőek, továbbá a betegséggel küzdő és kifejezetten hátrányos helyzetű ügyfelek gyakran egy segítőkész, empatikus „társat” keresnek az ügyintéző személyében, illetve a fogyatékossgal élő személyeknél a fogyatékossg típusától, mértékétől függő egyedi megoldásokat szükséges alkalmazni.

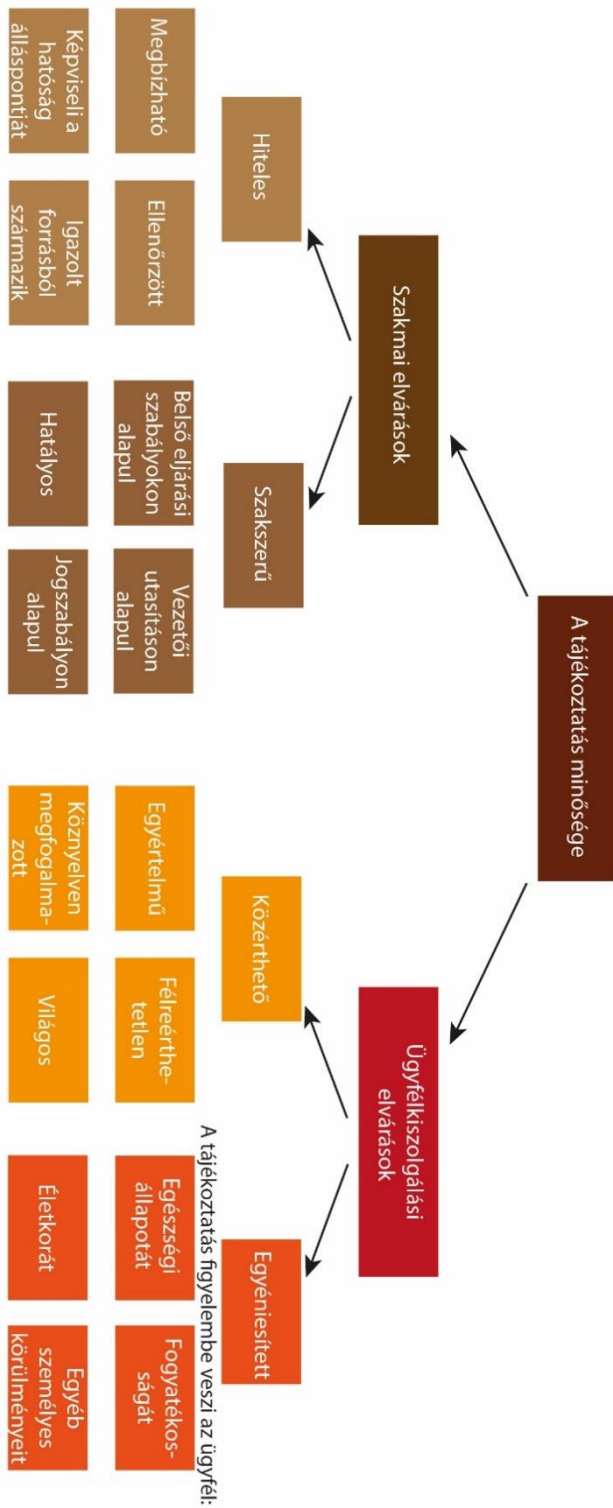
Meglátásom szerint az egyéniesített tájékoztatás biztosításához elsősorban az ügyintézők felkészítésére, szakmai- és kommunikációs képzésekre, érzékenyítő programokra és a megfelelő tapasztalattal rendelkező kollégák folyamatos támogatására van szükség. Annak érdekében, hogy az elektronikus felületek is hozzáférhetőek, akadálymentesek legyenek az ügyfelek számára, minden hazai hatósági weboldal esetén javasolt a kapcsolódó ajánlások és szabványok alkalmazása,⁴³¹ továbbá az egyszerűbb, gyakran előforduló ügyek esetén a chatrobot szolgáltatás bevezetése,⁴³² hiszen a felszabaduló erőforrásokkal az ügyintézők több időt tudnak fordítani az ügyfelek professzionálisabb tájékoztatására.

Mindezek alapján a tájékoztatás minősége alatt a szakszerűséget, a hitelességet, a közérthetőséget és az egyéniesítettséget szükséges érteni a szociális ellátórendszerrel kapcsolatos információátadás esetén, ahogy azt az alábbi 6. ábra is összefoglalja.

⁴³¹ *Elektronizálási útmutató. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása.* Elektronikus Ügyintézési Felügyelet. 73-74. pp.
https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20tájékoztatasok/Elektronizalasi%20modszertani%20anyagok/Szol%20gFejl_C_elektronizalasi.pdf (2021.03.12.)

⁴³² KISS PÉTER JÓZSEF: *Ügyfélkapcsolati forma választásának egyes szempontjai elektronikus ügyintézésnél.* Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2020/8/1. 25, 30. p.

6. ábra A tájékoztatás minősége



Ahogy a fenti, 6. ábra segítségével is bemutatásra került, a tájékoztatás minőségét szakmai és ügyfélszolgálati elvek mentén szükséges biztosítani az ügyfelek számára. Ehhez a tájékoztatás minőségével kapcsolatos jogszabályi rendelkezések konszolidálása mellett kiemelt jelentősége van az ügyintézők oktatásának és az élethosszig tartó tanulás támogatásának. Ahogy már a korábbiakban is említésre került, a technológiailag átalakuló

munkaerőpiacon az élethosszig tartó tanulás meghatározó pontja a szociális biztonságnak,⁴³³ illetve annak előnyei a tájékoztatás kapcsán is jelentősek. Az ügyintézők tekintetében a naprakész és széleskörű szakmai ismeretek, az ügyfélkiszolgáláshoz szükséges készségek és képességek – mint az érthető és egyéniesített kommunikáció, valamint az érzelmi intelligencia – folyamatos fejlesztése, az érzékenyítés, valamint a kellő rugalmasság és nyitottság az ügyfelek- és az új technológiák irányában kiemelkedő jelentőségűek nem csak az élethelyzet alapú és professzionális tájékoztatásban, de az ügyfelek megfelelő támogatásában is. Az élethosszig tartó tanulás előmozdítása javasolt az ügyfelek esetében is, hiszen a szélesebb látókör, az alapvető jogi ismeretek, a nyitottság az új technológiák iránt és az ügyintézési kultúra elsajátítása jelentősen előrelépést eredményez a hatóságtól kapott tájékoztatás hatékonyabb befogadásában és alkalmazásában. Mindezek mellett a minimális szakmai rálátás segíti az ügyfeleket az információ önálló feltárásában, a jogszabályok értelmezésében, valamint a hiteltelen információk kiszűrésében. Ezért – meglátásom szerint – az államnak jelentős előrelépést kell tennie az élethosszig tartó tanulás támogatásában.

Mindezek alapján a szakmai- és ügyfélkiszolgálási szempontoknak való megfelelés, elvárásként fogalmazandó meg a szolgáltató- és ügyfélbarát közigazgatással szemben, amelyek teljesülése elengedhetetlenül fontos a professzionális tájékoztatáshoz és a szociális biztonsághoz való jog érvényesítéséhez.

4.2. A tájékoztatáshoz való jog minőségbiztosítási kérdései

A tájékoztatással kapcsolatos minőségi – szakszerűség, hitelesség, közérthetőség, egyéniesítettség – követelmények meghatározását követően azzal a kérdéssel szükséges foglalkozni, hogy milyen eszközökkel biztosítható, illetve ellenőrizhető a kijelölt elvárások teljesülése. Ennek tükrében a minőségbiztosítás azt a célt szolgálja, hogy iránymutatást adjon az ügyintézőknek a megfelelő tájékoztatáshoz, visszacsatolásként szolgáljon a tájékoztatás működése kapcsán és csökkentse a hibás- vagy hiányos tájékoztatás előfordulási gyakoriságát, illetve annak negatív hatásait.

A professzionális tájékoztatás érdekében a hatóságok rendelkezésére állnak olyan minőségbiztosítási rendszerek- és szabványok, mint az ISO 9000, a fogyasztói karták, a

⁴³³ MÉLYPATAKI GÁBOR: *Az új foglalkoztatási formák és a társadalmi innováció hatása a szociális biztonságra.* Magyar Munkajog 2019/1. 26. p.

kiválóságmodellek és a Balanced Scorecard.⁴³⁴ Ezek viszont nem minden esetben képesek célszerűen mérni a tájékoztatás minőségét. Ezért az ügyfélkiszolgálásban – a köz- és versenyszférában egyaránt – klasszikusnak mondható, „jól bevált” ügyfél visszajelzésen alapuló megoldások alkalmazását és vizsgálatát tartom célszerűnek, amit – a szolgáltató közigazgatás előtérbe kerülésével – az ügyfélelégedettség meghatározó szerepe is alátámaszt. Fel kell hívni azonban a figyelmet, hogy ezek a megoldások olyan időszakban kerültek kidolgozásra, amikor a digitalizáció, az automatizáció és a mesterséges intelligencia alapú megoldások még nem léteztek, ezért felmerülhet a kérdés az említett megoldások alkalmazhatóságáról és időállóságáról. Mindezek mellett fontos azt a kérdést is megvizsgálni, hogy az ügyfélelégedettséget előtérbe helyező minőségbiztosítási megoldások valóban alkalmasak-e a minőség teljeskörű visszamutatására.

4.2.1. A tájékoztatás minősége és az ügyfelek elégedettsége közötti összefüggések

A szolgáltató közigazgatásban a tájékoztatás minősége szorosan összefügg az ügyintézők teljesítményével, viszont a minőség mérőszáma nem az ügyintézők teljesítménye- vagy a tájékoztatott ügyfelek száma, hanem az ügyfelek elégedettsége.⁴³⁵ Az ügyfelek elégedettségét számos tényező együttesen határozza meg, amelyek közül példálózó jelleggel az alábbiakat érdemes kiemelni:⁴³⁶

- Elérhetőség: növeli az elégedettséget, ha a hatóság számos kommunikációs csatornán felkereshető, nincs hosszas várakozás, illetve felesleges elirányítás.
- Rendeltetésszerűség: az ügyfél azt a szolgáltatást kapja a hatóságtól, amire szüksége van, a tájékoztatás mentes a felesleges adminisztratív terhektől és hibáktól.
- Empatikusság: a hatóság képes az ügyfél igényeihez igazodni, illetve az ügyintéző kedves, segítőkész és előzékeny.

⁴³⁴ Az ISO 9000-ról, a fogyasztói kartákról, a kiválóságmodellekről és a Balanced Scorecardról bővebben: HORVÁTH M. TAMÁS: *Közmenedzsment*. Dialóg Campus Kiadó, Budapest-Pécs, 2005.; HOLMES, JENNIFER S. et al.: *Reforming Government Agencies Internationally: Is There a Role for the Balanced Scorecard?* International Journal of Public Administration 2006/29/12.

⁴³⁵ GAJDUSCHEK GYÖRGY: *Ügyfélkapcsolatok és ügyfél-elégedettség a közszektorban*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. 2014. 14-15. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/10546/Teljes%20sz%F6veg?sequence=2> (2021.03.18.)

⁴³⁶ GÁSPÁR 2007, 50-51. pp.

- Szakszerűség: növeli az ügyfél elégedettségét, ha az ügyintéző érti az adott szakterületet, ismeri a releváns szabályozást és nem kér túl sokszor segítséget egy másik kollégától a tájékoztatás során.
- Egyszerűség: a hatóság minden lehetséges eszközzel könnyíti az ügyintézést és csak a feltétlenül szükséges terheket rója az ügyfelekre.
- Gazdaságosság: a tájékoztatáshoz kapcsolódó – utazási, telefonálási – költségek a lehető legalacsonyabbak.
- Digitális kompetenség: a hatóság rendelkezik az elektronikus ügyintézéshez és annak támogatásához szükséges kompetenciával.
- Igazságosság: emberségesen bánnak az ügyféllel, az ügyintézők elismerik, ha tévednek és jól működik a panaszrendszer.⁴³⁷

A fentieket is alapul véve, az előzetes igények és elvárások,⁴³⁸ valamint a tájékoztatás során tapasztaltak⁴³⁹ alapján alakul ki az ügyfélben a tájékoztatással kapcsolatos értékítélete.⁴⁴⁰ Az ügyfél elégedetlen, ha a kimondott vagy kimondatlan igényei nem teljesülnek, minimálisan elégedett, ha a kimondott és kimondatlan igényei teljesülnek és maradéktalanul elégedett, amikor az igényein felül valamilyen többlet szolgáltatásban és/vagy plusz élményben részesül.⁴⁴¹

⁴³⁷ ARANY 2011, 185-192. pp.

⁴³⁸ GAJDUSCHEK GYÖRGY: *Ügyfélkapcsolatok és ügyfél-elégedettség a közszektorban*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. 2014. 16. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/10546/Teljes%20sz%F6veg?sequence=2> (2021.03.18.)

⁴³⁹ Gáspár 2007, 50-51. pp.

⁴⁴⁰ A kommunikációval-, illetve a tájékoztatással kapcsolatos elégedettségnek meghatározó szerepe van a hatóságokról kialakult ügyféli kép formálásában, és a közigazgatással szemben támasztott bizalom alakulásában. A kérdéskörrel – egy reprezentatív felmérés eredményeinek elemzésével – bővebben: BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Lakossági elégedettség és bizalom függvényei a kommunikáció során*. Új magyar közigazgatás 2017/10/4.

⁴⁴¹ BUDAI 2014, 141. p.

4.2.2. Az ügyfélvisszajelzésen alapuló minőségbiztosítási megoldások alkalmazhatóságának vizsgálata a technológiailag megújuló tájékoztatás tükrében

Az ügyfelek a közigazgatási hatóság felkeresésekor egy meghatározott cél elérése érdekében járnak el. Ezért a hatóság felkeresését követően minden alkalommal mérlegelik, hogy sikeres volt-e az amiért a hatósághoz fordultak, vagyis elégedettek-e a tájékoztatással. A szolgáltató közigazgatásban meghatározó szerepe van az ügyfélélménynek, amely biztosítását és a tájékoztatás egységesen magas színvonalát a minőségbiztosítás garantálja.⁴⁴² Az ügyfélélmény mérésére elérhető számos olyan „jól bevált” és időtálló megoldás – mint például az ügyfélelégedettségi szint mérése, vagy a kritikus momentum módszere – amelyek az elmúlt években, vagy akár évtizedekben megbízható minőségbiztosítási megoldásként szolgáltak. Felmerül azonban a kérdés, hogy az eddig ismert és alkalmazott módszerek a továbbiakban is alkalmasak-e a tájékoztatással kapcsolatos minőségbiztosítási feladatok ellátására egy olyan gyorsan változó és technológiailag megújuló környezetben, ahol a többszoros elérés, az automatizáció, és a mesterséges intelligenciával támogatott ügyfélkiszolgálási megoldások egyre szélesebb körben válnak meghatározóvá.

A tájékoztatás technológiai megújulása a tájékoztatáshoz való hozzáférés- és a tájékoztatás hatékonyságának jelentős növekedését eredményezi, de annak alapkoncepcióját nem változtatja meg. Ezért – úgy gondolom, hogy – a több évtizedes múltra visszatekintő minőségbiztosítási megoldások továbbra is helytállóak és alkalmazhatóak a tájékoztatási feladatok színvonalának – részleges – biztosításához.

A technológiai fejlődéstől függetlenül a közigazgatási tájékoztatási feladatok ellátása továbbra is az anyagi jogi- és eljárási jogi szabályok, valamint a kötelezettségek megismertetését segítik, illetve a jogok gyakorlását mozdítják elő. A tájékoztatási folyamatok kapcsán továbbra is cél a gyorsaság, az egyszerűség, a hatékonyság és az olcsóság biztosítása, valamint az ügyfelek támogatása. Mindezek alapján a tájékoztatás „technológia újradefiniálása” nem annak feladatát, célját, az ügyfelek elvárásait vagy az elégedettségük meghatározó szerepét változtatta meg, hanem – a tájékoztatási feladatok ellátása kapcsán – a hatóságok rendelkezésére álló eszközöket. A komplex hatáskörű- és

⁴⁴² *Módszertani útmutató az ügyfélelégedettség-mérésre és az ügyfélkarta készítésére.* 7/A munkacsoport Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium – Közigazgatási és Igazságügyi Hivatal. 2013. 4. p. <http://docplayer.hu/8429187-Modszertani-utmutato-az-ugyfelelegetttsegmeresre-es-az-ugyfel-karta-keszitesere.html> (2020.12.23.)

országos illetékességű call centerekkel, a többszoros eléréssel és az elektronikus kapcsolattartás előtérbe kerülésével az ország bármely pontjáról elérhető a tájékoztatás. A technológia fejlődése és a szolgáltatásközpontú működés révén a tájékoztatás iránti igény fokozatos növekedése jelezhető előre, amelyet nem minden esetben tud a közigazgatás kiszolgálni. Ezt az igénynövekedést hivatottak kiszolgálni a mesterséges intelligencián alapuló és automatizációs megoldások, – mint például a MIA chatrobot szolgáltatás, a videotechnológián alapuló automatizált arcképes azonosítás és az önkiszolgáló ügyintézési terminálok (KIOSK) – amelyek tehermentesítést jelentenek az ügyintézők- és a közigazgatás számára.

A fentiek tükrében az alábbi minőségbiztosítási megoldások vizsgálatára van szükség a dolgozat keretein belül:

- Ügyfél-elégedettségi szint mérése (Customer Satisfaction Score - CSAT),⁴⁴³
- Ügyfél-erőfeszítési pontszám (Customer Effort Score - CES),⁴⁴⁴
- Valós ügyféltámogatottsági érték (Net Promoter Score - NPS),⁴⁴⁵
- Kritikus momentum módszere (Critical Incident Technique - CIT),⁴⁴⁶
- Panaszok dicséret, megjegyzések.⁴⁴⁷

⁴⁴³ KENESEI ZSÓFIA: *A vevői elégedettség mérésének lehetőségei többdimenziós szemléletben*. Statisztikai Szemle 2017/95/1 30-32. pp.

⁴⁴⁴ DIXON, MATTHEW – FREEMAN, KAREN – TOMAN, NICHOLAS: *Stop Trying to Delight Your Customers*. Harvard Business Review. 2010. July-August 6-7. pp. http://www.m-e-c.net/images/E_Brinton_HBR_StopDelightingCustomers.pdf (2020.12.28.)

⁴⁴⁵ REICHHELD, FREDERICK F.: *The one number you need to grow*. Harvard Business Review 2003. december 1, 5. pp. <https://marketinglowcost.typepad.com/files/the-one-number-you-need-to-grow-1.pdf?fbclid=IwAR3Tc37kPG4HpsEGYBaxQqd8VhmaBXMksrJ0XScDjLkWR-M0J-Fdrab3Do> (2021.03.18.)

⁴⁴⁶ *Módszertani útmutató az ügyfélelégedettség-mérésre és az ügyfélkarta készítésére*. 7/A munkacsoport Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium – Közigazgatási és Igazságügyi Hivatal. 2013. 32. p. <http://docplayer.hu/8429187-Modszertani-utmutato-az-ugyfelelegedettsegmeresre-es-az-ugyfel-karta-keszitesere.html> (2020.12.27.)

⁴⁴⁷ ARANY 2011, 341-342. pp.

4.2.2.1. Ügyfél-elégedettségmérési módszerek

Az ügyfélelégedettség mérésre számos módszert határoz meg a szakirodalom,⁴⁴⁸ amelyek közül elsőként három egydimenziós megoldást mutatok be az alábbiakban.

A Service Quality modell (SERVQUAL) az elvárt és a ténylegesen megvalósuló tájékoztatási szint összehasonlításán alapuló módszer,⁴⁴⁹ amely szerint az előzetes elvárások és a tényleges tájékoztatás során tapasztaltak között keletkező eltérés határozza meg az ügyfél elégedettségét. Minél nagyobb ez az eltérés, annál kevésbé képes a tájékoztatás megfelelni a minőséggel kapcsolatos elvárásoknak.⁴⁵⁰ A SERVQUAL módszerrel a tájékoztatás alábbi aspektusai vizsgálhatóak:

1. táblázat A SERVQUAL modell alkalmazása az ügyféltájékoztatás kapcsán

Szempont	Magyarázat
Elérhetőség	Elérhető-e az ügyfélszolgálat, sokat kell-e utazni a személyes tájékoztatáshoz, biztosított-e a telefonos és elektronikus tájékoztatás?
Kommunikáció	A tájékoztatás mennyire felel meg a közérthetőség és az egyéniesítettség követelményének?
Szakszerűség	A tájékoztatás megfelel-e a szakszerűség követelményének?
Udvariasság	A tájékoztatás során mennyire megértő és együttműködő az ügyintéző?
Tisztesség	A tájékoztatás megfelel-e az etikai normáknak?
Megbízhatóság	A tájékoztatás folyamatosan elérhető-e? (Például a weboldalak folyamatosan működnek-e?)
Nyitottság	Az ügyintéző mennyire képes alkalmazkodni az ügyfél elvárásaihoz?
Biztonság	A tájékoztatás során biztosított-e a személyes adatok diszkrét kezelése?
Eszközök	A tájékoztatáshoz alkalmazott eszközök megfelelőek-e? (Például átlátható-e a weboldal, az ügyfélszolgálat alkalmazza-e a legújabb technikai megoldásokat?)
Az ügyfél megértése	A tájékoztatás illeszkedik-e az ügyfél igényeihez, illetve megfelel-e az ügyspecifikusság követelményének?

forrás: GAJDUSCHEK GYÖRGY: *Ügyfélkapcsolatok és ügyfél-elégedettség a közszektorban*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. 2014. 18. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/10546/Teljes%20sz%F6veg?sequence=2> (2021.03.18.) alapján

⁴⁴⁸ KENESEI ZSÓFIA: *A vevői elégedettség mérésének lehetőségei többdimenziós szemléletben*. Statisztikai Szemle 2017/95/1 30-32. pp.

⁴⁴⁹ ORBÁN ANNA: *Ügyfélelégedettség mint a hatékonyság egyik dimenziója*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2015/3/4. 54. p.

⁴⁵⁰ A. PARASURAMAN, VALARIE A. ZEITHAML – BERRY, LEONARD L.: *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. The Journal of Marketing 1985/49/4. 44. p.

A Service Performance (SERVPERF) modell képviselőinek meglátása szerint a SERVQUAL által alkalmazott – eltérően alapuló – módszer nem alkalmas az ügyfélelégedettség vizsgálatára, mivel az az ügyfél attitűd/beállítottság mérését célozza. Cronin és Taylor kutatásai a minőség helyett a teljesítményre helyezték a hangsúlyt, ami meglátásuk szerint közvetlenebb összefüggésben áll az ügyfél elégedettségével.⁴⁵¹ A módszer alapján a tájékoztatással kapcsolatos ügyfélelégedettséget úgy lehet mérni, hogy az ügyfél értékeli a tájékoztatás aspektusainak megvalósulását – például amelyeket a SERVQUAL is használ – és súlyozza azokat annak megfelelően, hogy azok mennyire fontosak számára.⁴⁵²

A harmadik, Importance-performance Analysis (IPA) egy olyan mérési módszer, amivel két dimenzió mentén vizsgálható a tájékoztatás aspektusainak fontossága és azok megvalósulása. A módszer előnye, hogy a mérési eredményeket egy négyosztatú mátrixban szemlélteti az alábbiak szerint:⁴⁵³

- A: az ügyfeleknek fontos, de alulteljesítő aspektusok, amelyeknél teljesítménynövelésre van szükség,
- B: az ügyfeleknek fontos és jól megvalósuló aspektusok, amelyek kapcsán a teljesítmény fenntartása a cél,
- C: az ügyfelek számára kevésbé fontos és alulteljesítő tájékoztatási aspektusok, ezekre nem szükséges kiemelt figyelmet fordítani,
- D: az ügyfelek számára kevésbé fontos, de megfelelően megvalósuló aspektusok, amelyek kapcsán érdemes, de nem létszükséglet fenntartani a teljesítmény szintjét.

4.2.2.2. Ügyfél-erőfeszítési pontszám

Az ügyfél-erőfeszítési pontszám azt mutatja meg, hogy az ügyfélnek mekkora terhet jelentett a szükséges információ összegyűjtése. Általánosságban egy 1-5-ig terjedő skálán minősíti az ügyfél az információ megszerzésének nehézségét. Az ügyfélszolgálati feladatok ellátó

⁴⁵¹ CRONIN, J. JOSEPH – TAYLOR, STEVEN A.: *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. The Journal of Marketing 1992/56/3. 56-57, 61, 64. pp.

⁴⁵² PAPP KATALIN RÓZSA ANDREA: *Szolgáltatásminőség elméletben és gyakorlatban*. Marketing & Menedzsment 2003/37/5. 8. p

⁴⁵³ MARTILLA, JOHN A. – JAMES, JOHN C.: *Importance-performance analysis*. Journal of Marketing 1977/41/1. 77-78. pp.

területeken kiemelten alkalmazható ez a módszer, ahol az ügyfél erőfeszítése a várakozási idő hosszában, a kapcsolatfelvétel-, az átirányítás-, az átkapcsolás- és az alkalmazott kapcsolattartási csatornák számában mérhető. A módszerrel kiszűrhetőek azok az ügyfelek, akik elégedetlenek a szolgáltatással, illetve akik felkeresése és bevonása megfelelő visszacsatolásként szolgál a tájékoztatás fejlesztéséhez. Azok az ügyfelek, akik kevés erőfeszítéssel, sikeresen intézték el ügyeiket, várhatóan ismételten igénybe fogják venni az adott szervezet tájékoztatási szolgáltatását.⁴⁵⁴

4.2.2.3. Valós ügyféltámogatottsági érték

A valós ügyféltámogatottsági érték egy olyan mutató, ami elsősorban a tájékoztatást kérő ügyfelek lojalitását helyezi előtérbe. A tájékoztatás minőségének mérése a következő kérdés megválaszolásával történik. „*Milyen valószínűséggel ajánlanád az adott hatóság tájékoztatási szolgáltatását az ismerőseidnek?*” A válaszadóknak egy 0-10-ig terjedő skálán kell jelölniük álláspontjukat. A 9 és 10 pontot adó ügyfelek magas valószínűséggel-, a 7 és 8 pontot adó a passzív elégedett, aki alacsony valószínűséggel javasolja a szervezetet és szolgáltatást ismerőseiknek. A 0 - 6 pontot adó ügyfelek azok, akik nem ajánlják senkinek a hatóságot és/vagy az ügyfélszolgálatot.⁴⁵⁵

4.2.2.4. Kritikus momentum módszere

A kritikus momentum módszerével az ügyfelet közvetlenül a tájékoztatás igénybevétele után kéri meg arra, hogy határozza meg azokat a momentumokat, amelyek leginkább elégedetté vagy elégedetlenné tették. Ezzel a módszerrel célzottan lehet feltérképezni azokat a kritikus pontokat, amelyek fejlesztésre szorulnak.⁴⁵⁶

⁴⁵⁴ DIXON, MATTHEW – FREEMAN, KAREN – TOMAN, NICHOLAS: *Stop Trying to Delight Your Customers*. Harvard Business Review. 2010. July-August 6-7. pp. http://www.m-e-c.net/images/E_Brinton_HBR_StopDelightingCustomers.pdf (2020.12.28.)

⁴⁵⁵ REICHELLED, FREDERICK F.: *The one number you need to grow*. Harvard Business Review 2003. december 1, 5. pp. <https://marketinglowcost.typepad.com/files/the-one-number-you-need-to-grow-1.pdf?fbclid=IwAR3Tc37kPG4HpsEGYBaxQqd8VhmaBXMksrJ0XScDjLkwR-M0J-Fdrab3Do> (2021.03.18.)

⁴⁵⁶ *Módszertani útmutató az ügyfélelégedettség-mérésre és az ügyfélkarta készítésére*. 7/A munkacsoport Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium – Közigazgatási és Igazságügyi Hivatal. 2013. 32. p. <http://docplayer.hu/8429187-Modszertani-utmutato-az-ugyfelelegedettsegmeresre-es-az-ugyfel-karta-keszitesere.html> (2020.12.27.)

4.2.2.5. A panaszok, a dicséretetek és a megjegyzések szerepe a tájékoztatás minőségében

A tájékoztatás minőségének vizsgálata során a panaszok és közérdekű bejelentések mellett a dicséreteknek és a megjegyzéseknek is kiemelt szerep jut. Függetlenül attól, hogy mennyire jók a folyamatok és milyen kiemelkedő minőségbiztosítási rendszer működik, az emberi természet nem hibátlan működésre lett létrehozva. Az elkövetett és visszajelzett hibák feltárása és a panaszok elemzése szintén alkalmas minőségbiztosítási feladatok ellátására, mivel azok közvetlenül alkalmasak a tájékoztatási hibák- és a jógyakorlatok kiemelésére.⁴⁵⁷

Ahogy a fentiekben megállapítást nyert, a versenyszférában alkalmazott, akár több évtizedes múltra visszatekintő – ügyfélvisszajelzésen alapuló – minőségbiztosítási megoldások a megújuló technológiai környezetben is helytállóak és alkalmazandók. Fontos azonban kiemelni, hogy az elektronikus tájékoztató megoldások, valamint a mobil applikációk új ügyféli igények felmerülését eredményezik, ezért – meglátásom szerint – a klasszikusnak mondható minőségbiztosítási eszközök mellett alkalmazni kell olyan megoldásokat, amelyek képesek a megújuló tájékoztatással kapcsolatos elvárásokat- és az azoknak való megfelelést is biztosítani. Az elektronikus megoldások kapcsán a felhasználói élmény vizsgálatát szükséges bevezetni, amivel visszamutatható az elektronikus megoldások informatívítása, érthetősége és a felhasználói elvárásoknak való megfelelése.⁴⁵⁸ A felhasználói élmény vizsgálatának eszköze az előzetes tesztelés, ami az egyszerű használhatóság- és funkcionalitás vizsgálatával segít feltárni, hogy a felhasználók hogyan viszonyulnak az adott digitális megoldáshoz.⁴⁵⁹ Tekintve, hogy az előzetes tesztelés mértékével arányosan nő az ügyfelek elégedettsége, így az minőségbiztosítási garanciaként alkalmazandó az elektronikus megoldások kapcsán. Fontos továbbá kiépíteni egy olyan visszacsatolási rendszert, amivel az ügyfelek bármikor észrevételt tehetnek a digitális megoldások kapcsán. Erre példaként szolgál egy hazai közigazgatási oldal, amelyen állandó jelleggel elérhető egy kérdőív, ami felméri az oldal használatával kapcsolatos adatokat, a keresőfunkció használhatóságát, az elérhető tájékoztatókat és a portál kezelhetőségét.

⁴⁵⁷ ARANY 2011, 341-342. pp.

⁴⁵⁸ RASPBERRY, HOSSEIN: *How to improve the Customer Service with the help of UX*. 2020.10.16. <https://uxstudioteam.com/ux-blog/how-to-improve-customer-service-with-ux/> (2022.01.20.)

⁴⁵⁹ CSONTOS, ANNA-ZSÓFIA: *Usability Testing: How to Do It & Its Benefits for Business*. 2021.03.17. <https://uxstudioteam.com/ux-blog/usability-testing/> (2022.01.20.)

Mindezek mellett elérhető egy szabadszöveges rész is a felmérésben, ahol további vélemény kifejtésére van lehetőség. A kérdőív begépelte változata a 8. számú mellékletben érhető el.

4.3. Az ügyfélvisszajelzésen alapuló minőségbiztosítási módszerek gyakorlati alkalmazhatósága az emberi tényezők tükrében

Ahogy a korábbiakban is említésre került, a szolgáltatóközpontú- és ügyfélbarát működésnél a tájékoztatás minősége szorosan összefügg az ügyintézők teljesítményével, azonban a minőség mérőszáma az ügyfél elégedettsége. Szintén bemutatásra került, hogy milyen tényezők határozzák meg az ügyfelek elégedettségét és annak mérésére milyen megoldások állnak rendelkezésre. Fontos azonban feltárni azt a kérdéskört is, hogy az ügyfelek elégedettsége és az annak mérésére szolgáló megoldások mennyire képesek pontos visszajelzéseként szolgálni a fejezet elején meghatározott minőségi követelmények teljesüléséről.

Meglátásom szerint az a tájékoztatással kapcsolatos minőségbiztosítási rendszer, ami kizárólag az ügyfelek visszajelzésére épül, nem képes megfelelően mérni az ügyfélkiszolgálás minőségét. A szolgáltatóközpontú- és ügyfélbarát működési modell esetén valóban kiemelkedő jelentősége van az ügyfelek elégedettségének, azonban – úgy gondolom, hogy – annak kizárólagos jellege és a szakmaiság ügyfél általi megítéltetése tévútra vezet. Abban az esetben, ha az ügyfél, tájékoztatás érdekében fordul a hatósághoz, feltételezhető, hogy nem ismeri a jogait és kötelezettségeit, így azt sem tudja teljeskörűen felmérni, hogy a kapott tájékoztatás szakmailag helytálló volt-e. Ezért az ügyfelek általában elfogadják a hatságtól kapott információt és az elégedettségüket olyan szubjektív tényezők határozzák meg, mint az aktuális hangulat, a várakozás hossza, az információk összegyűjtéséhez szükséges energiabefektetés, a tájékoztatás közérthetősége, illetve az előzetes elvárásoknak való megfelelés.⁴⁶⁰ Ezért kijelenthető, hogy az ügyfelek –

⁴⁶⁰ JENEI ÁGNES: *A „Nehéz” ügyfelek kezelése*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés. Tréning háttéranyag*. Nemzeti Közszerológálati Egyetem. Budapest, 2017. 18. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszolg%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1> (2021.03.18.)

tájékoztatással kapcsolatos – elégedettsége kontextusfüggő⁴⁶¹ és gyakran szubjektív,⁴⁶² ezért az önállóan nem képes a tájékoztatás minőségének pontos mérésére és visszamutatására.

Az ügyfélvisszajelzésen alapuló megoldások elsősorban az ügyfélkiszolgálási – a közérthetőséget és az egyéniesítettséget, – illetve sok egyéb olyan szempont visszamutatására alkalmazható, ami befolyásolja az ügyfelek elégedettségét. Ezt támasztja alá a kormányablakok személyes ügyfélszolgálatán elérhető – és a dolgozat 9. számú mellékletben megtekinthető – elégedettségi kérdőív is, ami egyebek mellett a várakozási idő hosszát, a kapott nyomtatvány megfelelőségét, az ügyintézés színvonalát, az ügyintéző munkáját véleményeztetni az ügyféllel egy 1-5-ig terjedő skálán.

Egyes telefonos közigazgatási ügyfélszolgálatoknál – a nyomógombok használatával a hívást követően – az ügyféltámogatottsági érték megadása és a várakozási idő értékelése mellett a tájékoztatás teljeskörűségére és az ügyintéző felkészültségére is van lehetőség reflektálni a 10. számú mellékletben leírtak szerint.

Ezek jól alkalmazható megoldások az ügyfelek elégedettségének mérésére, azonban az ügyfelek szubjektivitása, előzetes elvárásai, nyitottságuk és összességében az ügyintézési attitűdjük kiemelt szerepet játszanak az elégedettségük alakulásában, illetve a tájékoztatás sikerességében. Az empirikus tapasztalatok azt mutatják, hogy a jogismerő, felkészült, digitális kompetenciákkal rendelkező, kulturált, nem előítéletes, szociábilis és türelmes ügyfél⁴⁶³ esetén a tájékoztatás nagyobb eséllyel sikeres és az ügyfél is hajlamosabb elégedettségre, illetve a kevésbé együttműködő ügyfél könnyebben válik elégedetlenné. Hasonlóképpen fontos szerepet kap az ügyintézők attitűdje is, hiszen a feltétel nélküli pozitív odafordulás, az együttműködés, az asszertivitás, a nonverbális kommunikációs eszközök tudatos alkalmazása⁴⁶⁴ megkönnyíti a felek közötti kommunikációt és növeli az ügyfelek

⁴⁶¹ KÁDÁR KRISZTIÁN: *Hatékony közigazgatás*. In: Jó Állam Jelentés 2019. Első változat. NKE KTI _ Kutatásmódszertani és Mérésügyi Iroda. 146. p. https://joallamjelentes.uni-nke.hu/2019_pages/PDF/Jo_Allam_Jelentes_2019_Elso_Valtozat.pdf (2021.03.18.)

⁴⁶² GAJDUSCHEK GYÖRGY: *Ügyfélkapcsolatok és ügyfél-elégedettség a közszektorban*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. 2014. 5, 16 pp. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/10546/Teljes%20sz%F6veg?sequence=2> (2021.03.18.)

⁴⁶³ GÁSPÁR 2007, 44-46. pp.

⁴⁶⁴ BAJNOK ANDREA: *Ügyfélbarát kommunikáció*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszerológati készségfejlesztés*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2017. 11-25. pp. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszolg%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1> (2021.03.13.)

elégedettségét, azonban egy kevésbé kedves és kevésbé együttműködő ügyintéző esetén az ügyfél is rosszabb értékelést ad még akkor is, ha a tájékoztatás megfelelő volt. A tájékoztatás ügyféloldali megítélésének szubjektivitását és az emberi tényezők szerepét az alábbi alfejezetek mutatják be részletesebben.

4.3.1. A személyiség típusok hatása a tájékoztatás sikerességére

A tájékoztatás sikerességét és a tájékoztatással kapcsolatos elégedettséget meghatározó tényezők közül elsőként a személyiség típusokat szükséges kiemelni. A személyiség típusok feltárásához számos módszer alkalmazható,⁴⁶⁵ azonban ez nem képezi a dolgozat szerves részét, ezért – szemléltetésként – egy-egy módszer kerül bemutatásra az ügyintézők és az ügyfelek szemszögéből.

Az első vizsgált elkülönítési lehetőség vérmérséklet alapján tesz különbséget az egyének között, amely az ügyintézők személyiség típusának és a tájékoztatással kapcsolatos attitűdjének bemutatása érdekében kerül alkalmazásra. Ezzel a módszerrel négy személyiség típus elkülönítésére van lehetőség az alábbiak szerint.⁴⁶⁶

- A szangvinikus ügyintéző a jelenre koncentrál, empatikusan viselkedik, jól alkalmazkodik, közvetlen és barátságos, jól ellenáll a monotonitásnak. Előfordul, hogy sok befejezetlen munkája van, megfeledezhet az ügyfélnek tett ígéretekről és esetenként megbízhatatlan. Az ügyintéző tájékoztatási feladatainak ellátását visszakérdezéssel, az elhangzottak összegzésének kérésével tudja támogatni az ügyfél.
- A kolerikus ügyintéző temperamentumos, megbízható, gyors a felfogóképessége és gyakorlatias, ellenben kevésbé empátikus, heves, indulatos és időnként hamarabb nyilvánít véleményt, minthogy átgondolná azt. Amennyiben az ügyfél türelemmel tud fordulni az ügyintézőhöz, megoldásorientált és nem beszélgetőtársat keres, támogatni tudja a hasonló beállítottságú ügyintézőket munkájuk elvégzésében.
- A melankolikus ügyintéző érzelemgazdag, alapos és elemző típus, betartja az ígéreteit, kiszámíthatóan viselkedik és ápolja kapcsolatait a kollégákkal. Jellemzően nehezen kezeli a stresszt, könnyen megsértődik, gyanakvó és nagyon magasak az elvárásai, még az ügyfelekkel szemben is. Az ügyfél nyugodt-, kiegyensúlyozott

⁴⁶⁵ BOHNÉ KELETI 2006, 191-192. pp; CSEH GERGELY SÁFRÁNY LAURA: *Az ügyfélbarát ügyintézés – elméleti és gyakorlati – aspektusai*. Miskolci Jogtudó 2020/1. 19. p.

⁴⁶⁶ KOVÁCS TÜNDE: *Az ügyfélszolgálat művészete*. Gasztrotop Kft. Budapest, 2009. 15-22. pp.

kommunikációval, támadó hangvétel mellőzésével, nyitottsággal és értő odafigyeléssel tudja támogatni az ügyintézőt a tájékoztatási feladatai ellátásában.

- A flegmatikus ügyintéző jóindulatú, mindenkivel szót tud érteni, rendelkezik saját, konstruktív jellegű véleménnyel, feladatait nyugodtan és csendben végzi. Könnyen le tudja nyugtatni az indulatos ügyfeleket, lényegre törően fogalmaz, segítőkész és jó tanácsokat ad. A flegmatikus személyre jellemző, hogy lassan dolgozik, semmi miatt nem lelkesedik, kényelmes és csak akkor segít, ha erre megkérik. Az ügyfelek számára javasolt, hogy bizalommal forduljanak a flegmatikus ügyintézőkhöz és jól megfogalmazott, pontos kérdésekkel keressék fel őket.

A személyiségtípusok elkülönítésére alkalmazható másik módszer a DISC analízis, amelyet az ügyfelek jellemzésére fogok alkalmazni az alábbi csoportok elkülönítésével:⁴⁶⁷

- A határozott ügyfél nehezen kezelhető, extrovertált beállítottságú, aki dinamikus, határozott és az esetek többségében kimutatja érzelmeit. Viselkedése gyakran bántóan- vagy fenyegetően hat, problémamegoldásra és érdekérvényesítésre törekszik, ami miatt konfliktuskereső viselkedést tanúsíthat. Esetében időhatékony, udvarias és barátságos tájékoztatásra van szükség, amely során éreztetni kell velük szerepük fontosságát, az ügyintézés előnyeit. Az ügyintézőnek javasolt kerülni a védekező szerepet és hogy olyan hibákért vállalja a felelősséget, amelyeket nem ő követett el.
- A közvetlen ügyfél kapcsolatközpontú, extrovertált személyiségű, aki bizalommal közelít az ügyintézőkhöz. Jellemzően nem részesíti előnyben, ha valamiből ki van hagyva, ha nélküle döntenek, ha mások viselkedése nem őszinte vagy álláspontját és rugalmasságát nem veszik komolyan. A tájékoztatása során fontos a szünetek megfelelő tartása, a fókuszált és barátságos attitűd, a bátorítás és a pozitív visszajelzések.

⁴⁶⁷ BALATONI MÓNKA: *Közszolgálati kommunikáció, ügyfélkapcsolatok alapismeretei*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. 2017. 39. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/4947/K%F6zszolg%E1lati%20kommunik%E1ci%F3%20%FCgyf%E9lkapcsolatok%20alapismeretei.pdf?sequence=3> (2021.03.14.); JENEI ÁGNES: *A „Nehéz” ügyfelek kezelése*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés. Tréning háttéranyag*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2017. 27-28. pp. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszol%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1> (2021.03.13.)

- A nyugodt ügyfél kapcsolatorientált, de introvertált személyiségtípus, akire az őszinteség és a türelem jellemző. Nehezen éli meg a rideg, személytelen tájékoztatást, a hirtelen változásokat és a váratlan döntési helyzeteket. Jellemző rá az óvatosság, a minimális kockázatvállalás és a makacosság. A tájékoztatás során elegendő időt kell szánni az ilyen ügyfélre, végig kell hallgatni mondanivalóját, biztosítani kell őt a nagybecsülésről és törekedni kell a kevésbé komplex megoldásokra.
- A távolságtartó ügyfél feladatközpontú és introvertált, aki elemző és lelkiismeretes szemlélettel rendelkezik, precíz és gyakran aggódik. Érzékeny a váratlan változásokra, az azonnali döntéshozatali kényszerre, a kevés információra és a nagy felelősségre. A tájékoztatása során fontos elegendő időt adni neki, illetve nyugodt és minden részletre kitérő kommunikációt szükséges vele folytatni.

A szolgáltató közigazgatásban elsősorban az ügyintéző feladata, hogy képes legyen felismerni az ügyfél személyiségtípusát és annak megfelelően tegyen fel kérdést, illetve fogalmazza meg a választ.⁴⁶⁸ Fontos azonban hangsúlyozni, hogy a tájékoztatás sikeressége – az ügyintéző többletfelelőssége mellett – két- vagy több ember együttműködésén múlik, így az ügyfelektől is elvárható az együttműködés és a nyitottság a hatósággal szemben. Ezért tartom szükségesnek ismét kiemelni a közoktatás, a képzés és az élethosszig tartó tanulás szerepét, hiszen ezek az eszközök képesek hatékonyan formálni az egyének szemlélet, hozzáállását és ügyintézési attitűdjét.

4.3.2. Az attitűd szerepe az ügyféltájékoztatás minőségében

A korábbiakban megállapítást nyert, hogy az ügyfél – elsősorban az ismerethiányából eredően – jelentős hátrányban van az ügyintézővel szemben. Az empirikus kutatások során fény derült arra, hogy az említett hátrányok sok esetben jelentős frusztrációt okoznak az ügyfeleknek, ami hátráltatja a tájékoztatást, illetve rontja annak utólagos megítélését. Ez a kiszolgáltatott helyzet esetenként védekező-, támadó- vagy bizalmatlan reakciót vált ki az

⁴⁶⁸ JENEI ÁGNES: *A „Nehéz” ügyfelek kezelése*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés. Tréning háttéranyag*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2017. 26. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszol%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1> (2021.03.13.)

ügyfélből. Ezeket a reakciókat és esetleges megoldásukat mutatja be ez az alfejezet a tájékoztatási feladatellátásból származó valós példákon keresztül.

A gyakorlati tapasztalatok alapján az alábbi ügyféli attitűdök befolyásolják negatívan a tájékoztatási feladatok ellátást:

- hiányos adatszolgáltatás,
- korábbi negatív tapasztalatok,
- nem hiteles forrásokból való tájékozódás,
- nem megfelelő ügyintézési kultúra,
- az ügyfélszolgálat „vizsgáztatása,”
- a nem megfelelő kommunikációból eredő félreértések.

Az ügyintézőnek sok esetben – a szükséges mértékben⁴⁶⁹ – fel kell tárnia az ügyfél személyes történetét és egyes adatait annak érdekében, hogy professzionális és minden ellátásra kiterő tájékoztatás tudjon biztosítani. A kiszolgáltató helyzetben lévő ügyfél esetenként tovakodónak veheti a személyes történetének és adatainak feltárására tett ügyintézői kísérletet, ami bizalmatlanságot, illetve védekezést válthat ki az ügyfélből. Ez az attitűd hiányos vagy pontatlan adatszolgáltatást eredményez a 11. számú melléklet 1. megkeresésében példázottak szerint. A hibás és hiányos tájékoztatás elkerülése érdekében az ügyfélnek törekednie kell az őszinteségre, amit az ügyintéző a megnyugtató és egyenes kommunikációval, valamint egy magyarázattal tud elérni, amiben kitér arra, hogy a megfelelő tájékoztatáshoz szükség van egyes részletek megismerésére.

Az ügyfelek – közigazgatással kapcsolatos – korábbi tapasztalatai jelentősen befolyásolják az attitűd alakulását. A korábbi negatív tapasztalatok sok esetben támadó magatartást eredményeznek, ahogy azt a 11. számú melléklet 2. megkeresése is példázta. Annak érdekében, hogy az ügyféli attitűd ne korlátozza a tájékoztatás sikerességét, az ügyintéző jogszabályhelyek megjelölésével, egyéb hiteles források, valamint a tájékoztatást megerősíteni képes más hatóságok elérhetőségeinek megadásával tudja ellensúlyozni a kialakult előítéletességet. Fontos, hogy az ügyfél megértse, hogy a korábbi ügyintézői hibák nem minősítik a teljes közigazgatás működését, illetve az eltelt idő alatt azok a hibák megoldásra kerülhettek.

⁴⁶⁹ Ákr. 27. § (1) bekezdése

Kihívást jelent a szakszerű tájékoztatás azokban az esetekben is, amikor az ügyfél előzetesen nem hiteles forrásokból tájékozódott. Nem hiteles forrásként szolgálnak a rokonok, ismerősök, szomszédok, a nem hatósági weboldalak, a szociális média, valamint esetenként a rádió és a tévé is. Esetükben a kihívást az okozza, hogy meg kell győzni az ügyfeleket az adott forrás hiteltelenségéről, a kedvezőtlenebb jogosultsági feltételekről vagy az igényelhető ellátások alacsonyabb összegéről, ahogy azt a 11. számú melléklet 3. megkeresése is példázza. Az ügyintéző szempontjából fontos a részletes és jogszabályhelyekkel alátámasztott tájékoztatás, valamint lehetőség esetén az ügyfél által felhasznált nem hiteles forrás – weboldal – felkutatása és megcáfolása. Szintén javasolt az ügyfelek számára bemutatni azokat a hitelességi elvárásokat, amelyek a dolgozatban is ismertetésre kerültek.

A tájékoztatásban szintén nehézséget okoznak azok a szituációk, amikor az ügyfelek nem megfelelő ügyintézési kultúrával keresik fel a hatóságot. Ennek egyik esete, amikor egy adott választ keresnek a kérdéseikre. Az ilyen beállítottságú ügyfelek addig „mennek az ügyük után”, ameddig valakitől azt a tájékoztatást nem kapják, amit hallani akarnak, ahogy az a 11. számú melléklet 4. megkeresésnél is olvasható.

További esetekben az ügyfelek egyedi, kifejezetten számukra kedvező jogosultsági és/vagy eljárási szabályokról szeretnének tájékoztatást kapni, abban reménykedve, hogy előnyösebb elbírálásban részesülnek másokhoz képest, a 11. számú melléklet 5. megkeresésben példázottak szerint.

Előfordulnak olyan megkeresések is, amelyek során az ügyfelek nem tájékoztatás-, vagy ügyintézés érdekében keresik fel a hatóságot, hanem elégtételként, illetve frusztráció levezetése érdekében, amit a 11. számú melléklet 6. megkeresése példáz.

Az ügyintézési kultúra kiemelkedően alacsony szintjére a 11. számú melléklet 7. megkeresése szolgál példaként. Az ügyfél válogatott sértésekkel keresi meg az ügyfélszolgálatot, személyeskedik és minden lehetséges módon próbálja lealacsonyítani az ügyintézőt és a közigazgatást azért, mert nem tudja, hogy kell elektronikusan eljárni az adott ügyben.

A hasonló – megkérdőjelezhető ügyintézési attitűd esetén – a határozott ügyintézői fellépés a célravezető, illetve az ügyfél figyelmeztetését követően meg kell szakítani a kommunikációt, ha azt nem sikerül a megfelelő mederbe terelni. Ilyen esetekben fontos megértetni az ügyféllel, hogy a saját igazának keresésével nem lesz sikeres sem a

tájékoztatás, sem az ügyintézés. Továbbá az ügyfélszolgálati erőforrások visszaélészerű lefoglalásával más ügyfeleknek is kellemetlenséget okoznak.

Az ügyfélszolgálatokat felkeresik olyan ügyfelek is, akik tudják, vagy tudni vélik a választ a feltett kérdéseikre, csupán kvázi vizsgáztatják a hatóságot. Az ilyen típusú ügyfelek – általában – nem fogadják el a kapott tájékoztatást, hangoztatják, hogy ők máshogy hallották, mást olvastak, nem úgy kell eljárni, jobb megoldást tudnak. A kommunikáció során érezteti az ügyfél, hogy a tájékoztatás hiábavaló volt, nem kapott új információt és az elhangzottak egy része nem is felel meg a valóságnak vagy nem a legjobb, legegyszerűbb megoldás. Az esetre a 11. számú melléklet 8. megkeresésben olvashatunk példát. Ilyen esetekben az ügyintézőnek törekednie kell a magabiztos kommunikációra, mindvégig neki kell irányítania a beszélgetést és azonnal meg kell szüntetnie a kommunikációt, ha az nem tartalmaz közigazgatási kérdést vagy nem a sikeres ügyintézését célozza.

Mindezek mellett érdemes megemlíteni olyan eseteket is, amikor az ügyfél és az ügyintéző „nem érti egymás nyelvét” esetenként „elbeszélnek” egymás mellett, személyiségük és kommunikációs stílusuk annyira nem passzol össze, hogy a tájékoztatás kihívást jelent még egyszerűbb ügyek esetén is. Ez már nem feltételül attitűd kérdése, ilyen esetek vélhetően az egymástól nagyon eltérő személyiségtípusú személyeknél fordulhat elő. Az ehhez hasonló nehézségeket a 11. számú melléklet 9. megkeresése mutatja be. Ezekben az esetekben mindkét félnek törekednie kell az egyértelmű megfogalmazásra és megfelelő kérdésfeltevéssel, illetve visszakérdezéssel szükséges pontosítani a tájékoztatási igényt és az átadott információt.⁴⁷⁰

A sikeres tájékoztatás érdekében az ügyfélnek is együttműködőnek és nyitottnak kell lennie és lehetőségeihez mérten törekednie kell, hogy megfeleljen a jogismerő és jogkövető-, felkészült és tájékozott-, digitális kompetenciákkal rendelkező-, kulturált és tisztelettudó- valamint a türelmes és pozitív szemlélet elvárásainak. Mindezek mellett fontos ismét hangsúlyozni, hogy a hatóság a közhatalom birtokában jár el, rendelkezésére áll minden szükséges szakmai információ, amivel szemben az ügyfél jelentős információs aszimmetriával küzd. Ezért – az ügyfél megfelelő ügyintézési attitűdje mellett – elsősorban

⁴⁷⁰ GAJDUSCHEK GYÖRGY: *Ügyfélkapcsolatok és ügyfél-elégedettség a közszektorban*. Nemzeti Közszołgálati Egyetem. Budapest, 2014. 10 p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/10546/Teljes%20sz%F6veg?sequence=2> (2021.03.14.)

a hatóság és az ügyintéző tehető felelőssé a megfelelő tájékoztatás biztosításáért. Ennek érdekében javasolt az ügyintézők folyamatos képzésével felkészíteni őket az ügyfélkiszolgálási alapelvek szem előtt tartására⁴⁷¹ és az alkalmazandó kérdezői technikákra.⁴⁷² Mindezek mellett kiemelt figyelmet kell fordítani az előítéletesség, az irreális elvárások, a pesszimizmus és a reaktív hozzáállás⁴⁷³ leküzdésére, amely érdekében az élethosszig tartó tanulás fontossága mellett az érzékenyítő- kommunikációs- és pszichológiai tréningeket javasolom rendszeresíteni az ügyfélszolgálatokon.⁴⁷⁴

Mindezek alapján alátámasztást nyert, hogy a tájékoztatásnak és az ügyfelek elégedettségének számtalan olyan szubjektív, emberi tényezőkön alapuló összetevője van, ami miatt az egyoldalú, kizárólagosan az ügyfélelégedettségre – vagy az ügyintézők álláspontjára – építő minőségbiztosítási rendszer alkalmazása nem ajánlott. Megoldásként egy olyan hazai közigazgatási ügyfélszolgálati jógyakorlat alkalmazását javasolom, ami nem csak a tájékoztatás szakmai vizsgálatához szükséges módszert dolgozta ki és alkalmazza, de azt hatékonyan ötvözi az ügyfélvisszajelzésen alapuló megoldásokkal. Ez a minőségbiztosítási megoldás az ügyfélszolgálaton elérhető technológiára épül, amivel a megkeresések rögzítése, tárolása és utólagos visszakeresése megoldott a telefonos- és elektronikus csatornákon. Az ügyfélszolgálaton havi rendszerességgel, véletlenszerűen kiválasztásra kerül számos megkeresés, amit a tapasztalt kollégák és a vezetők utólag visszahallgatnak, illetve visszaolvasnak. A minőségbiztosítási feladatellátás során egy űrlapot töltenek ki az értékelést végző személyek, amelyben kommunikációs és szakmai szempontok szerint értékelik a tájékoztatás minőségét. Az értékelést követően az ügyintézők is megismerik a minőségbiztosítási űrlap tartalmát, a tájékoztatás javítását célzó javaslatokat, illetve oktatáson és fejlesztésen vehetnek részt, amennyiben az szükséges. Ennek a megoldásnak köszönhetően nem csak az ügyfél szubjektív véleménye, hanem a

⁴⁷¹ D. MÓNUS – DOBI 2016, 189-194. pp.; BOHNNÉ KELETI 2006, 182-183. pp.

⁴⁷² KOVÁCS 2009, 171-175. pp.; BAJNOK ANDREA: *Ügyfélbarát kommunikáció*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2017. 13-15. pp. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszolg%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1> (2021.03.13.)

⁴⁷³ ARANY 2011, 23-35, 275-280. pp

⁴⁷⁴ ARANY 2011, 281-282, 288. pp.; CSEH GERGELY SÁFRÁNY LAURA: *Az ügyfélbarát ügyintézés – elméleti és gyakorlati – aspektusai*. Miskolci Jogtudó 2020/1. 21. p.

tájékoztatás szakmaiságának objektív és szakértői értékelése is biztosított. Ez a megoldás pontos visszajelzést képest adni az ügyfélszolgálat teljesítményéről, ezért javaslom annak alkalmazását minden hazai közigazgatási ügyfélszolgálaton.

Annak érdekében, hogy a tájékoztatás valóban érvényesíteni tudja a szociális biztonsághoz való jogot – a szakszerűség, hitelesség, közérthetőség és egyéniesítettség jogszabályi előírása mellett – minden hazai ügyfélkiszolgálással foglalkozó közigazgatási területnél ki kell alakítani olyan komplex minőségbiztosítási rendszert, ami ötvözi az ügyfélvisszajelzésen alapuló minőségbiztosítási megoldásokat, az előzetes teszteléssel, a felhasználói élmény vizsgálatával, valamint a tájékoztatás szakszerűségét utókövetni képes – jógyakorlatként bemutatott – belső szakmai felülvizsgálattal. Az említett minőségbiztosítási pillérek alkalmazásával, az ügyintézők készségeinek és képességeinek folyamatos fejlesztésével, valamint az élethosszig tartó tanulás ügyfél és ügyintéző oldali támogatásával nem csak a minőségi követelményeknek megfelelő professzionális tájékoztatás és a szociális biztonsághoz való jog, hanem a szolgáltatásközpontú közigazgatás egyik legmeghatározóbb tényezője, az ügyfélelégedettség is biztosítottá válik.

4.4. A tájékoztatás felelősségi kérdései

Amennyiben a hatóság nem-, vagy hiányosan teljesíti a tájékoztatási kötelezettségét, akkor az az ügyfelek szociális biztonsághoz való jogának sérelmét is eredményezheti, mivel olyan ellátás megállapítása is elmaradhat, ami a létfenntartásához szükséges jövedelmet biztosítaná. A szociális biztonsághoz való jog sérelmének enyhítését, illetve a meg nem állapított ellátásból eredő károk megtérítését szolgálják a felelősségi szabályok, amelyek így a szociális biztonsághoz való jog garanciájaként értelmezendő. A szolgáltatásközpontú- és ügyfélbarát működés megkövetelhetné a versenyszférából ismert „az ügyfélnek mindig igaza van” szemléletmódot, azonban felmerül a kérdés, hogy biztosítható-e ez az attitűd, illetve egyáltalán szükség van-e annak biztosítására a hatósági tájékoztatás során.

A közigazgatásban egy sajátos felelősségi rendszer működik, mivel a köztisztviselők a közhatalom birtokában speciális feladatokat látnak el,⁴⁷⁵ illetve a tájékoztatás kapcsán

⁴⁷⁵ HAZAFI ZOLTÁN: *Közszolgálati jogunk a változó nemzetközi és hazai térben (de lege lata, de lege ferenda)*. (Doktori értekezés) Pécsi Tudományegyetem, Állam- és Jogtudományi Kar. Pécs, 2009. 249-250. pp.

elkülönül egymástól a hatóság és a hatóság nevébe eljáró személy felelőssége.⁴⁷⁶ A közigazgatási jogban – így az ügyfelek tájékoztatás során is – az okozatos beszámítású, objektív eredményfelelősség az általános, amely megállapításakor az eredményt és az annak kialakulásához vezető egyéni akartot is szükséges figyelembe venni.⁴⁷⁷ Mindezek alapján – meglátásom szerint – a közigazgatásban nem alkalmazható az „ügyfélnek mindig igaza van” attitűd, hiszen a hatóságok – mindamelllett hogy szolgáltatásközpontú és ügyfélbarát elvek mentén járnak el – a közhatalom birtokában és jogszabályban meghatározott feladatokat hajtanak végre a jogszabályban meghatározott keretek között. Ezért az ügyfelek tájékoztatása során a felelősségi kérdések akkor merülnek fel, ha tényleges jogszabálysértés és/vagy károkozás is történik.

A közigazgatási jogkörben okozott kár⁴⁷⁸ és az ahhoz kapcsolódó felelősségi kérdéskör alatt elsősorban egy adott jogi helyzet anyagi következményeinek viselését kell érteni.⁴⁷⁹ Minden olyan esetben, amikor a hibás vagy hiányos tájékoztatás miatt anyagi kára keletkezik az ügyfélnek, a hatóságot kártérítési felelősség terheli még abban az esetben is, ha a kárt a hatóság képviseletében eljáró személy okozta.⁴⁸⁰ Mivel az ügyféltől nem várható el jogainak- és kötelezettségeinek átfogó ismerete, a hatósági tájékoztatás kiemelt jelentőségű a szociális biztonsághoz való jog érvényesítése szempontjából. Amennyiben hibás- vagy hiányos a tájékoztatás és az az ügyfél kárával-, illetve elmaradt ellátásával okozati összefüggésben van, akkor a hatóságot kártérítési felelősség terheli, ahogy azt az alábbi jogeset is példázza.

Az üzemi balesetet szenvedett felperes személy rokkantsági nyugdíj, amennyiben arra nem jogosult baleseti rokkantsági nyugdíj megállapítását kérte a hatóságtól 2011.08.23-án. A

⁴⁷⁶ TURKOVICS ISTVÁN: *Felelősség a közigazgatásban.* 1-2. pp. <https://jogikar.uni-miskolc.hu/files/1658/felelosseg-a-kozigazgatasban---turkovics-istvan.pdf> (2021.03.21.)

⁴⁷⁷ TAMÁS ANDRÁS: *Közigazgatási felelősség és szankciójajták.* Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás, 2020/8/3. 280, 285. pp.

⁴⁷⁸ UJVÁRINÉ ANTAL EDIT: *Új magyar polgári jog.* Novotoni Alapítvány. Miskolc, 2014. 165-173. pp., A polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:548. § (1)-(2) bekezdései

⁴⁷⁹ BÁRDOS PÉTER: *Kárfelelősség a Polgári Törvénykönyv rendszerében.* HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft. Budapest, 2001. 15. p.

⁴⁸⁰ GÁRDOS PÉTER – VÉKÁS LAJOS (szerk.): *Kommentár a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényhez* 6:548. § szakasza; A polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:548. § (1)-(2) bekezdései

hatóság 2011.08.17-2012.05.12-ig álláskeresői járadékot állapított meg a felperes számára és tájékoztatta, hogy az egészségi állapotának felmérése érdekében fel kell keresnie a rehabilitációs hatóságot. Miután a rehabilitációs hatóság megállapította az ügyfél III. csoportú rokkantságát, az ügyfél ismét kérelmet nyújtott be a rokkantsági nyugdíj megállapítása iránt. Az alperes hatóság 2011.12.03-án elutasította a kérelmet arra való hivatkozással, hogy korábban már kérte az ellátás megállapítását, amely elbírálása folyamatban van.

2012-ben hatályba lépett a megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény, amely kapcsán az ügyfél jelezte, hogy a 2011.08.23-án benyújtott kérelmét továbbra is fenntartja. Az ellátás iránti kérelmét a hatóság elutasította arra való tekintettel, hogy a felperes 2011.08.17-2012.05.12-ig álláskeresői járadékra volt jogosult.

Az ügyfél 2012.02.06-án kérelmezte az álláskeresői járadék megszüntetését és ezzel párhuzamosan kérelmet nyújtott be a megváltozott munkaképességűek ellátása iránt, amit 2012.02.16-án egy panasszal egészített ki a rokkantsági ellátás iránti kérelme elhúzódása miatt. A hatóság 2012.02.01-től visszamenőleg – az új törvényi rendelkezéseknek megfelelően – megállapította a felperes rokkantsági ellátását, illetve 2011.10.01-2013.09.30-ig a baleseti járadékra való jogosultságát.

A felperes álláspontja szerint nagyobb összegű ellátásra lett volna jogosult, ha a korábbi szabályok szerint megállapítják számára a rokkantsági nyugdíjat és 2012-től azt folyósítják tovább rokkantsági ellátásként, ezért keresetet nyújtott be a bíróságra. Keresetében az ellátások különbözetének és a felmerülő késedelmi kamat megtérítését kérelmezte arra való hivatkozással, hogy nem bírálták el időben a kérelmét, ami miatt jogorvoslatra sem volt lehetősége.

A másodfokon eljáró bíróság megállapította a felperes álláspontjának helytállóságát és leszögezte, hogy az ügyfélnek nem felróható, hogy a jogszabályok ismeretének hiányában nem kérte a számára egyedüli megélhetésül szolgáló álláskeresői járadék megszüntetését. A bíróság álláspontja szerint a hatóságtól elvárható lett volna, hogy az álláskeresői járadék megállapítása helyett – a felperes kérelmének megfelelően – a rokkantsági nyugdíj ügyében járjon el, vagy a rokkantsági nyugdíj megállapítása érdekében hivatalból megszüntesse az álláskeresői járadékot. Az alperes hatóság nem értett egyet a bíróság döntésével és a döntés felülvizsgálatát kezdeményezte a Kúriánál.

A Kúria megállapította a hatóság kártérítési felelősségét. A Kúria indokolása szerint nem volt megfelelő a hatóság eljárása, mivel az átmenti szabályok alkalmazása nélkül az új

szabályok szerint állapították meg az ügyfél számára az ellátást. Továbbá megállapítást nyertt, hogy az alperes hatóságnak – a kérelem benyújtását követően rövid időn belül – tájékoztatnia kellett volna a felperest arról, hogy az ellátás megállapítására nincs lehetőség ameddig álláskeresői járadékra jogosult, vagy hivatalból meg kellett volna szüntetnie az ellátás folyósítását annak érdekében, hogy a magasabb összegű rokkantsági nyugdíj megállapításra kerülhessen.⁴⁸¹

Fontos kiemelni továbbá, hogy a tájékoztatáshoz való jog, illetve a szociális biztonsághoz való jog sérelmét nem csak az ügyintéző által biztosított-, hanem a hatósági weboldalakon-, tájékoztató kiadványokon- és a nyomtatványokon elhelyezett tájékoztató szövegek is eredményezhetik, ezért a hatóság felelőssége a tájékoztatás ezen formáinál is releváns. Ezt támasztja alá az alapjogi biztos alábbi állásfoglalása is.

Az AJB-2001/2018. számú ügy kapcsán feltárásra került, hogy a korábban az önkormányzat által megállapított – álláskeresőkhöz kapcsolódó – ellátást egy jogszabályi módosítást követően foglalkoztatást helyettesítő támogatásként – a járási hivatal foglalkoztatási kérdésekben eljáró szerve folyósítja tovább. A jogszabályváltozást követően több hatóság több ügyfél ellátását több hónapra visszamenőleg megszüntette és a jogosulatlan felvétel miatt visszafizetési kötelezettséget rendelt el.

Az őri település panaszos ügyében az ellátás megszüntetésének indoka az volt, hogy az átszervezést követően a járási hivatal hatáskörébe került ellátás kapcsán az ügyfél nem teljesítette a kapcsolattartási kötelezettségét. Az ellátás megszüntetését megelőzően a hatóság nem tájékoztatta- és nem szólította fel az ügyfelet a személyes megjelenési kötelezettség teljesítésére, mivel jogszabályi nem írta elő a tájékoztatási kötelezettséget.

A diósdói ügyfél esetén a hatóság az álláskeresői nyilvántartásból is törölte az érintettet. A hatóság állásfoglalása szerint az elmulasztott személyes megjelenés teljesítésére nem kell felszólítani az álláskeresőt, mivel jogszabály alapján a mulasztást elkövető fél azonnal törölhető a nyilvántartásból.

A debreceni panaszos ügye kapcsán a hatóság állásfoglalása szerint az álláskeresői nyilvántartásba vételi lap második oldala részletesen leírja az ügyfél kapcsolattartási kötelezettségét. A nyomtatvány aláírásával az ügyfél elismerte jogait és kötelezettségeit, így a hatóságnak külön tájékoztatási kötelezettsége nincs.

⁴⁸¹ Kúria Pfv. 21.361/2016/5. (forrás: www.uj.jogtar.hu)

*Az alapjogi biztos vizsgálata során megállapította, hogy ameddig a jogi ismeretekkel rendelkező, belső szabályzatok-, eljárásrendek alapján munkát végző ügyintézők számos eszközzel rendelkeznek, az ügyfél jogban járatlan, esetenként iskolázatlan, alacsony digitális kompetenciákkal rendelkezik, így a hatóság által szolgáltatott információnak meghatározó szerepe van a szociális biztonsághoz való jog érvényesítése kapcsán. Az alapjogi biztos kijelentette azt is, hogy vizsgálata alapján a hatósági weboldal és a formanyomtatvány is túl általános információt tartalmazott ahhoz, hogy a hatóság a tájékoztatási kötelezettségét teljesítettnek minősíthesse. Megállapítást nyert, hogy amennyiben az eljárás során az ügyfél olyan kérdésekben nem kap megfelelő tájékoztatást, amelyek az ellátás megszüntetésével és az esetleges visszafizetési kötelezettséggel kapcsolatos, akkor az nem csak a jogbiztonsághoz való jog-, hanem a szociális biztonsághoz való jog érvényesülését is ellehetetleníti.*⁴⁸²

Ahogy a fentiek alapján is megállapításra került, a hatóság a nem megfelelő tájékoztatással a szociális biztonsághoz való jog sérelmét is eredményezheti. Felmerül azonban a kérdés, hogy a hatóságot milyen mértékben terheli a tájékoztatási kötelezettség. Meglátásom szerint a digitalizációval minden feltétel adott az ügyfelek széles körének hatékony tájékoztatásához, így a hatóság élethelyzet alapú és teljeskörű tájékoztatási kötelezettségének korlátozásra nincs lehetőség az aránytalan leterheltségre hivatkozással. Azonban – a korábbiakban meghatározottak szerint – a megfelelő tájékoztatás előzetes feltétele az ügyfél megfelelő adatszolgáltatása. Ezért a hatóságot az ügyfél által szolgáltatott adatok tükrében terheli a tájékoztatás kötelezettsége, amit az alábbi jogeset is alátámaszt.

A felperes – közigazgatási jogkörben okozott kárért – kártérítési igényt jelentett be az alperes hatósággal szemben 5 millió forint nem vagyoni és 1,13 millió forint vagyoni kár okozása miatt. A felperes álláspontja szerint azért vesztette el a táppénzre való jogosultságát, mert a hatóság nem tájékoztatta arról, hogy keresőképtelenségét folyamatosan igazolnia kell a főorvosi biztosság számára. A kereset alapján a vagyoni kárt az elmaradt ellátás, a nem vagyoni kárt az elmaradt ellátás miatt csökkenő életkörülmények és az azzal összefüggésben kialakuló egészségromlás alapozza meg.

Az első- és másodfokú bíróság álláspontja szerint a felperes nem jutott a hatóság tudomására olyan információt, amelyek alapján a hatóságnak tájékoztatási kötelezettsége keletkezett volna. A Legfelsőbb Bíróság megerősítette, hogy a jogszabályok tartalmával

⁴⁸² AJB-2001/2018. 2, 3, 6, 15-16, 18-19, 21. pp. (forrás: www.ajbh.hu)

*kapcsolatban biztosított hibás tájékoztatás megalapozza a hatóság kártérítési felelősségét, amennyiben a felperes bizonyítani tudja, hogy a hatság rendelkezésére bocsátott minden olyan szükséges információt, ami alapján a tájékoztatási kötelezettsége felmerül. Mivel a Legfelsőbb Bíróság álláspontja szerint nem bizonyított az, hogy az alperes hatóságok jogszabálysértő módon és felróhatóan jártak volna el, így nem áll fenn okozati összefüggés a tájékoztatás és az elmaradt ellátás között.*⁴⁸³

Szintén a hatóság tájékoztatási kötelezettségeinek korlátaival kapcsolatban merül fel az a kérdés, hogy a hatóságot terheli-e felelősség olyan tájékoztatás elmaradásáért, ami szorosan kapcsolódik az adott élethelyzethez, viszont – ismerethiányból, figyelmetlenségből, vagy bármilyen egyéb okból – az ügyfél nem tesz fel konkrét kérdést az ellátásra vonatkozóan. A kérdéskörben kiindulási pontot jelenthet az alábbi jogeset, amely szerint a hatóságot nem terheli előzetes vagy hivatalbóli tájékoztatási kötelezettség olyan ellátások kapcsán, amelyekről az ügyfél nem kér külön tájékoztatást.

A felperes aktív korúak ellátása hivatalból megszüntetésre került 2009.07.31-t követően a nyugdíjkorhatár betöltése okán. A felperes 2015.04.24-én kérelmet nyújtott be az időskorúak járadékának megállapítása iránt, amit a hatóság a kérelem benyújtásának napjától megállapított a felperes számára.

Ezt követően a felperes kérelmezte az alperes hatóság döntésének felülvizsgálatát arra alapozta, hogy az ellátásra való jogosultsága 2009.08.01-től fennállt, ezért visszamenőlegesen ettől a naptól folyósítsák számára az ellátást. Az ügyfél álláspontja szerint az aktív korúak ellátásnak megszüntetésekor a hatóságnak tájékoztatnia kellett volna őt az időskorúak járadékának igényelhetőségéről.

*A bíróság és a Kúria álláspontja alapján az ellátás évekre visszamenőleg történő megállapítására nincs lehetőség, illetve az akkor hatályos jogszabályok nem írták elő az ellátás hivatalbóli megállapításának kötelezettségét. Kiemelésre került továbbá, hogy a jogszabályi rendelkezések alapján csak a kérelem benyújtását követően terhelve tájékoztatási kötelezettség a hatóságot az ügyre vonatkozóan.*⁴⁸⁴

⁴⁸³ Legfelsőbb Bíróság Pfv. 20.348/2008/7. (forrás: www.uj.jogtar.hu)

⁴⁸⁴ Kúria Kfv. 37.279/2017/6. (forrás: www.uj.jogtar.hu)

A fentiek alapján megállapítható, hogy – általánosságban – nem terheli a hatóságot tájékoztatási kötelezettség olyan eljárások tekintetében, amelyek kapcsán nem érdeklődik az ügyfél. Azonban – ahogy a korábbiakban is megállapításra került – a tájékoztatás előfeltételét képezi a szociális biztonsághoz való jognak, mivel az ügyfél csak azokat az ellátásokat tudja igényelni, amelyekről tudomást szerez.⁴⁸⁵ Ennek kiemelt jelentősége van, hiszen a szociális ellátások rendszere olyannyira összetett⁴⁸⁶ és olyan gyorsan változik⁴⁸⁷ hogy azok ismerete nem várható el az ügyfelektől.⁴⁸⁸ Ezért fontos megteremteni annak feltételeit, hogy a szociális ellátások kapcsán a hatóságot terhelje egy előzetes, proaktív tájékoztatási kötelezettség is, ami nem csak a kérelem benyújtását megelőzően, hanem a hatósági döntés meghozataláig relevanciával rendelkezik.

A tájékoztatási kötelezettség megsértése önmagában nem elegendő a hatóság vagy az eljáró személy felelősségének megállapításához, ellenben ez a tény nem zárja ki az etikai vagy a fegyelmi felelősség megállapíthatóságát.⁴⁸⁹

A tájékoztatáshoz való jog és ezzel a szociális biztonsághoz való jog sérelme miatt az ügyintézők etikai és fegyelmi felelősségének kérdése merül fel, mivel az ügyféltájékoztatásnak – egyebek mellett – meg kell felelnie a szakszerűség, a hitelesség, a közérthetőség és az egyéniesítettség követelményének is. Ezt támasztja alá – egyebek mellett

⁴⁸⁵ VARGA ZS. ANDRÁS: *Az alkotmányosság követelménye és az eljárás alapelvei* In: Patyi András – Varga Zs. András: *A közigazgatási eljárásjog alapjai és alapelvei*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2019. 202. p. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/13045/Patyi_Varga_Zs_A_kozigazgatasi_eljarasjog_alapjai_es_alpelvei.pdf?sequence=1 (2021.03.03.)

⁴⁸⁶ POGÁNY MAGDOLNA: *A családok számára nyújtható támogatások és szolgáltatások komplexrendszere*. Szegedi Tudományegyetem. Szeged, 2020. http://eta.bibl.u-szeged.hu/2913/1/EFOP343_AP2OKTIG2_jegyzet_Pogany_Magdolna_Csaladoknak_nyujthato_tamogatask_20200531.pdf (2021.03.02.)

⁴⁸⁷ HOMICKÓ 2019, 11. p.

⁴⁸⁸ VÁCZI PÉTER: *A jó közigazgatási eljáráshoz való alapjog és annak összetevői*. Doktori értekezés. 2011. 74. p. <http://www.sze.hu/~smuk/DoktoriIskola/Fokozatszerzes/VacziP/Disszert%E1ci%F3%20-%20V%E1czi%20P%E9ter.pdf> (2021.03.13.); AJB-2001/2018. 15. p. (forrás: www.ajb.hu)

⁴⁸⁹ VÁCZI PÉTER: *A jó közigazgatási eljáráshoz való alapjog és annak összetevői*. (Doktori értekezés) Széchenyi István Egyetem Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola. Győr. 2011. 175. p. <http://www.sze.hu/~smuk/DoktoriIskola/Fokozatszerzes/VacziP/Disszert%E1ci%F3%20-%20V%E1czi%20P%E9ter.pdf> (2021.03.13.)

– a Magyar Kormánytisztviselői Kar Hivatásetikai Kódexe is, amely szerint az ügyintéző a jogi- és morális szabályok betartása mellett, szaktudásának- és az ügyfelek elvárásainak megfelelően köteles – tájékoztatási – feladatait ellátni.⁴⁹⁰ A téves vagy hiányos, illetve a pongyolán megfogalmazott és/vagy szakmai zsargonnal telített tájékoztatás nem felel meg az etikai elvárásoknak.⁴⁹¹ Etikai vétséget követ el az az ügyintéző, aki a közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV. törvényben⁴⁹² vagy a Magyar Kormánytisztviselői Kar Hivatásetikai Kódexben foglalt etikai szabályokat megsérti.⁴⁹³ Ennek megfelelően a nem szakszerű és nem közérthető tájékoztatás kapcsán etikai szankció – figyelmeztetés, megrovás – kiszabására van lehetőség.⁴⁹⁴

Az etikai felelősséghez szorosan kapcsolódva vizsgálható az ügyintéző fegyelmi felelőssége is, mivel az ügyintézőt fegyelmi felelősség terheli minden olyan esetben, amikor a kormányzati szolgálati jogviszonyából eredő tájékoztatási kötelezettségét szándékosan, vagy gondatlanságból megszegi vagy hibásan teljesíti. Fegyelmi büntetésként megrovás, az előmeneteli rendszerben történő visszavetés vagy a várakozási idő hosszabbítása, illetve hivatalvesztés kiszabására van lehetőség.⁴⁹⁵

Ahogy a fentiekben bemutatásra került, a hatóság kártérítési felelősségének megállapítása kapcsán vizsgálni kell, hogy a tájékoztatás és a felmerült kár egymással okozati összefüggésben áll-e. Ehhez arra van szükség, hogy minden ügyféltájékoztatási feladatot ellátó hatóságnál biztosított legyen a tájékoztatás utólagos visszahallgatásának, vagy visszaolvasásának lehetősége. Ennek érdekében minden közigazgatási ügyfélszolgálaton

⁴⁹⁰ Magyar Kormánytisztviselői Kar Hivatásetikai Kódex II/5. fejezete <http://mkk.org.hu/node/485> (2021.03.21.)

⁴⁹¹ TÓTH JUDIT: *Az akadálymentes jogalkalmazói kommunikációról*. Magyar Jogi Nyelv 2017/1/2. 14-15 pp.

⁴⁹² A közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV. törvény 83. § szakasza

⁴⁹³ SZALAI ANDRÁS: *A közigazgatási jog alapjai*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2018. 87. p. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12589/web_PDF_EKM_A_kozigazgatasi_jog_alapjai.pdf?sequence=1 (2021.03.21.)

⁴⁹⁴ KÁRTYÁS GÁBOR: *A közszolgálati életpályák jogi szabályozása. Felelősségi jogviszonyok a közszolgálatban (köztisztviselők, közalkalmazottak, köztulajdonban lévő munkáltatóval munkajogviszonyban álló munkavállalók)*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2017/5/4. 35. p.

⁴⁹⁵ GYÖRGY ISTVÁN – HAZAFI ZOLTÁN (szerk.): *Közszolgálati jog*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2014. 220-221. pp. [https://antk.uni-nke.hu/document/akk-copy-uni-nke-hu/Gyorgy%20I.%20-%20-%20Kozszolgالاتi%20jog.pdf](https://antk.uni-nke.hu/document/akk-copy-uni-nke-hu/Gyorgy%20I.%20-%20Hazafi%20Z.%20-%20Kozszolgالاتi%20jog.pdf) (2021.03.21.)

biztosítani kell a hangrögzítéséhez- és/vagy leiratozáshoz szükséges technikai feltételeket, mert így biztosítható a tájékoztatás utólagos elemzése és a felelősségi kérdés objektív megítélése.

Amint megállapítást nyert, a szolgáltatásközpontú- és ügyfélbarát működés révén elvárható a hatóságoktól, hogy a szociális ellátórendszer tekintetében proaktívan, a technikai fejlődés eredményeit alkalmazva tömegtájékoztatási feladatokat is ellássanak, akár élethelyzet alapon is. Szintén a hatóság kötelezettségként kerül megfogalmazásra egy olyan komplex minőségbiztosítási megoldás alkalmazása, amivel garantálhatóak a tájékoztatással szemben támasztott minőségi elvárások teljesülése is, hiszen ellenkező esetben a jogszabálysértő, illetve az ügyfélnek kárt okozó tájékoztatás a hatóság felelősségi kérdéseit is felvetheti. Mindezek mellett fontos arra is felhívni a figyelmet, hogy a szolgáltatóközpontú működés és a tájékoztatással szemben támasztott elvárások sem feltétlenül jelentik azt, hogy az ügyfélnek mindig igaza van. A hatóságok elsősorban jogszabályi keretek között, a jogszabályi rendelkezések végrehajtásáért- és betartásáért felelnek, ami még az ügyfelek elégedettségénél is meghatározóbb jelentőséggel rendelkezik.

5. A tájékoztatáshoz való jog biztosítása a szociális ellátások tükrében

„Közigazgatásunk racionalizálása nemcsak egyszeri munka, hanem állandó célt és speciális módszert jelent. Nem egyszerű empirikus reform, egypár bürokratikus tapasztalatnak, vagy ötletnek bravúros érvényesítése, hanem a magyar állam szervezetének elvszerű vizsgálata és üzemének a tudomány eredményeit figyelembevevő rendezése”⁴⁹⁶

Magyary Zoltán

Ahogy a korábbiakban is bemutatásra került, a tájékoztatáshoz való jog a szociális biztonsághoz való jog érvényesítésének előfeltétele.⁴⁹⁷ A szociális biztonság megteremtése érdekében az állam ellátásokat, támogatásokat és kedvezményeket biztosít a megélhetési zavarhelyzetben élők számára,⁴⁹⁸ amelyeket akkor tudják igénybe venni az érintettek, ha rendelkeznek az ehhez szükséges ismerettel.⁴⁹⁹ A szociális ellátások rendszere meglehetősen összetett,⁵⁰⁰ a jogosultsági feltételek és az ügyféli kötelezettségek sok tekintetben eltérnek egymástól⁵⁰¹ és az azokat meghatározó jogszabályi környezet is gyakran változik.⁵⁰² Ezért a szociális ügyekben – általánosságban – jogi képviselő nélkül eljáró, jogban nem járatos, esetleg alacsony iskolai végzettségű és alacsonyabb digitális kompetenciával rendelkező

⁴⁹⁶ MAGYARY ZOLTÁN: *A magyar közigazgatás racionalizálása: A m. kir. Miniszterelnök Úr elé terjesztett javaslat* (1930) 175. p. <https://dlib.ogyk.hu/webclient/DeliveryManager?pid=1658149> (2022.03.28.)

⁴⁹⁷ KOVÁCS ZSOLT (szerk.): *B/4398 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2018.* Alapvető Jogok Biztosának Hivatala. Budapest, 2019. 158-159. pp. <https://www.ajbh.hu/documents/10180/2937330/AJBH+beszámoló+2018/297b2860-f3b6-f554-d61a-3b3b092c1d10?version=1.0> (2021.03.03.)

⁴⁹⁸ CZÚCZ 2003, 10-11. pp.

⁴⁹⁹ VARGA ZS. ANDRÁS: *Az alkotmányosság követelménye és az eljárás alapelvei* In: Patyi András – Varga Zs. András: *A közigazgatási eljárásjog alapjai és alapelvei.* Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2019. 202. p. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/13045/Patyi_Varga_Zs_A_kozigazgatasi_eljarasjog_alapjai_es_alapelvei.pdf?sequence=1 (2021.03.03.)

⁵⁰⁰ POGÁNY MAGDOLNA: *A családok számára nyújtható támogatások és szolgáltatások komplexrendszere.* Szegedi Tudományegyetem. Szeged, 2020. http://eta.bibl.u-szeged.hu/2913/1/EFOP343_AP2OKTIG2_jegyzet_Pogany_Magdolna_Csaladoknak_nyujthato_tamogatask_k_20200531.pdf (2021.03.02.)

⁵⁰¹ GYULAVÁRI TAMÁS – KRÉMER BALÁZS: *Miért áttekinthetetlen a pénzügyi szociális ellátások rendszere?* Esély 2006/2. 48. p.

⁵⁰² HOMICSKÓ 2019, 11. p.

ügyfelektől nem várható el jogaik és kötelezettségeik átfogó ismerete.⁵⁰³ Mindezek alapján megállapítást nyert, hogy a hatóságok tájékoztatási kötelezettsége a megélhetési zavarhelyzetben élő személyek szociális biztonságához való jogának-, illetve az ahhoz való egyenlő esélyű hozzáféréseinek előfeltétele.⁵⁰⁴ Ezzel – a korábbiakhoz hasonlóan – itt is alátámasztásra kerül, hogy a tájékoztatáshoz való jog kiemelkedő jelentőséggel bír a közigazgatás társadalmi közfelelősségének megerősítésében és a szolgáltató közigazgatás előmozdításában.

A szociális ellátásokkal kapcsolatos tájékoztatás szerepe a szociális biztonságához való jog érvényesítése,⁵⁰⁵ amely jogosultja az ügyfél, az ügyfél helyett eljáró felek, az ellenérdekű felek és az együttesen eljáró felek.⁵⁰⁶ A tájékoztatás tárgya minden olyan ellátás, támogatás és kedvezmény, ami az adott élethelyzethez kapcsolódik.

A tájékoztatás kiemelet szerepét tekintve merül fel kérdésként, hogy biztosított-e, illetve biztosítható-e az élethelyzet alapú tájékoztatás a szociális ellátások kapcsán. A vizsgált kérdéskör tekintetében számos kihívás merül fel, hiszen akár egyetlen megélhetési zavarhelyzet esetén is biztosítási-, segélyezési és univerzális ellátások, pénzbeli- és természetbeni támogatások, illetve egyéb kedvezmények is relevánsak lehetnek, amelyeket

⁵⁰³ VÁCZI PÉTER: *A jó közigazgatási eljáráshoz való alapjog és annak összetevői*. Doktori értekezés. 2011. 74. p. <http://www.sze.hu/~smuk/DoktoriIskola/Fokozatszerzes/VacziP/Disszert%E1ci%F3%20-%20V%E1czi%20P%E9ter.pdf> (2021.03.13.); AJB-2001/2018. 15. p. (forrás: www.ajb.hu)

⁵⁰⁴ KOVÁCS ZSOLT (szerk.): *B/9278 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2015*. Alapvető jogok biztosának hivatala. Budapest, 2016. 125. p. <https://www.ajbh.hu/documents/10180/2515707/AJBH+Beszámoló+2015/4507ceb3-4c6b-4f54-b212-63d1743c8e13?version=1.0> (2021.03.03.)

⁵⁰⁵ KOVÁCS ZSOLT (szerk.): *B/4398 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2018*. Alapvető Jogok Biztosának Hivatala. Budapest, 2019, 158-159. pp. <https://www.ajbh.hu/documents/10180/2937330/AJBH+beszámoló+2018/297b2860-f3b6-f554-d61a-3b3b092c1d10?version=1.0> (2021.03.15.); KOVÁCS ZSOLT (szerk.): *B/9278 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2015*. Alapvető jogok biztosának hivatala. Budapest, 2016, 125. p. <https://www.ajbh.hu/documents/10180/2515707/AJBH+Beszámoló+2015/4507ceb3-4c6b-4f54-b212-63d1743c8e13?version=1.0> (2021.03.03.)

⁵⁰⁶ KISS PÉTER JÓZSEF: *Ügyfélkapcsolati forma választásának egyes szempontjai elektronikus ügyintézésnél*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2020/8/1. 26. p.

egymással párhuzamosan⁵⁰⁷ vagy egymást követően lehet igénybe venni.⁵⁰⁸ Tovább nehezíti a kérdést, hogy az ellátások megállapítását és az azokról való tájékoztatást különböző helyi-, területi- vagy országos illetékességű és eltérő hatáskörű szervek végzik, így az ellátásokkal kapcsolatos tájékoztatás eltérő szakmai színvonalon, eltérő kapcsolattartási csatornákon, eltérő nyitvatartással, különböző elérhetőségeken biztosítják a hatóságok. A kérdés részletes vizsgálata a következő öt alfejezetben fog megtörténni élethelyzet alapú csoportosításban a 12. számú mellékletben meghatározottak szerint. Az öt élethelyzet vizsgálatát követően kerülnek megfogalmazásra a dolgozat de lege ferenda javaslatai, amelyek a szociális biztonsághoz való jog előfeltételeként meghatározott tájékoztatáshoz való jog kiteljesítését szolgálják.

Előzetesen megállapítható, hogy az ellátások kapcsán irányító- és általános kérdésekben teljeskörű tájékoztatást a kormányablakok,⁵⁰⁹ a mobilizált kormányablakok, a települési ügysegédek⁵¹⁰ és a falugondnoki- tanyagondnoki szolgáltatás biztosít.⁵¹¹ A komplex

⁵⁰⁷ JUHÁSZ GÁBOR – TAUSZ KATALIN: *Szociális jog*. ELTE TáTK. Budapest, 2012. 111, 125. pp. http://jak.ppke.hu/uploads/articles/186601/file/SZOCIÁLIS_JOG-1.pdf (2021.04.02.)

⁵⁰⁸ RUMINÉ SZIJÁRTÓ ILDIKÓ: *Tájékoztató fogyatékosághoz és egészségkárosodáshoz kötődő ellátásokról és szolgáltatásokról*. Emberi Erőforrások Minisztériuma Központi Ügyfélszolgálati Iroda. Budapest, 2021. https://csaladitudozo.kormany.hu/download/d/37/b2000/H_fogyf%C3%BCzet%202021.doc (2021.04.02.); RUMINÉ SZIJÁRTÓ ILDIKÓ: *Tájékoztató a gyermekek után járó ellátásokról*. Emberi Erőforrások Minisztériuma Központi Ügyfélszolgálati Iroda. Budapest, 2021. https://csaladitudozo.kormany.hu/download/b/26/b2000/H_Gyerekf%C3%BCzet%202021.doc (2021.04.02.); RUMINÉ SZIJÁRTÓ ILDIKÓ: *Információk időseknek*. Emberi Erőforrások Minisztériuma Központi Ügyfélszolgálati Iroda. Budapest, 2020. <https://csaladitudozo.kormany.hu/download/8/89/92000/Id%C5%91seknek%20sz%C3%B3l%C3%B3%20kiadv%C3%A1ny%202020H.docx> (2021.04.02.)

⁵⁰⁹ KOVÁCS ÉVA: *Kormányzati koordináció Magyarországon. Esettanulmány az egyablakos ügyfélszolgálati reformról*. Köz-gazdaság 2014/9/2. 206. p.

⁵¹⁰ JAKAB VIKTÓRIA: „Kormányablakok a kirakatban” *Az integrált ügyintézési pontok hazai fejlődésének legfontosabb állomásai*. Debreceni Jogi Műhely 2016/13/3-4. 79-80. pp.; *Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020*. Miniszterelnökség. Budapest, 2015. 53. p. http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Közigazgatás-%20és%20Köszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse (2018.02.10.)

⁵¹¹ BALÁS ENDRE: *Önkormányzati ügyfélszolgálat. Az önkormányzati ügyfélszolgálat új kihívásai és átalakítása*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2018. 17. p. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12463/web_PDF_OO1_Onkormanyzati_ugyfelszolgalat.pdf?sequence=1 (2021.03.19.)

szaktudást igénylő kérdésekben ügyszpecifikus tájékoztatást a központi és területi államigazgatási szervek (a járási- és kormányhivatalok szakosztályai)⁵¹² az egyéb területi államigazgatási szervek⁵¹³ és a speciális hatáskörű, országos illetékességű ügyfélszolgálatok biztosítják.⁵¹⁴

Hasonló tartalmi-, arculati és elérési széttagoltság tapasztalható az elektronikus tájékoztatáshoz való jog kapcsán is, hiszen a kormányablak.hu és a kormányhivatal.hu felülete irányító- és teljeskörű tájékoztatást biztosít. Továbbá irányító tájékoztatási feladatokat lát el a jarasinfo.gov.hu felülete is. Teljeskörű és ügyszpecifikus tájékoztatásért kereshetik fel az ügyfelek a területi kormányhivatalok-⁵¹⁵ az egyéb központi- és területi államigazgatási szervek weboldalait,⁵¹⁶ valamint a települési önkormányzatok-⁵¹⁷ és a civil szervezetek felületeit.⁵¹⁸

5.1. A gyermekvállalás élethelyzethez kapcsolódó tájékoztatás joga

Az elmúlt években számos bővülés történt a gyermekvállaláshoz kapcsolódó támogatások tekintetében. 2019. júliusában bevezetésre került a babaváró támogatás,⁵¹⁹ a falusi CSOK,⁵²⁰

⁵¹² CHRONOWSKI NÓRA: *Mikor megfelelő az ügyintézés? Uniós és magyar alapjogvédelmi megfontolások.* Magyar Jog 2014/61/3. 9-10. pp.

⁵¹³ BARTA ATTILA: *Messze-e a távol? Pillanatkép területi államigazgatásunk aktuális rendszeréről és ügyfélszolgálati megoldásairól.* Új Magyar Közigazgatás 2018/11/4. 13-14. pp.

⁵¹⁴ KISS PÉTER JÓZSEF: *Ügyfélkapcsolati forma választásának egyes szempontjai elektronikus ügyintézésnél.* Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2020/8/1. 28. p.

⁵¹⁵ például: *Ügymenet leírások.* Csongrád Megyei Kormányhivatal. <http://www.csmkh.hu/hu/ugymenet-leirasok> (2021.03.15.)

⁵¹⁶ például: *Az egészségügyi szolgáltatási járulék összege.* Nemzeti Adó- és Vámhivatal. [https://nav.gov.hu/nav/ado/jarulek/Az_egeszsegugyi_szolg20210205.html?query="egeszsegugyi+szolgaltatasi+jarulek"](https://nav.gov.hu/nav/ado/jarulek/Az_egeszsegugyi_szolg20210205.html?query=) (2021.03.17.); *Anyasági támogatás.* Magyar Államkincstár. <https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/anyasagi-tamogatás.html> (2021.04.02.)

⁵¹⁷ például: *Nyáron is folyamatos a bölcsődei és óvodai ellátás.* Győr települési önkormányzat. 2020.06.10. <https://gyor.hu/nyaron-is-folyamatos-a-bolcsodei-es-ovodai-ellatas/> (2021.03.15.)

⁵¹⁸ például: *Mit érdemes tudni a közgyógyellátásról?* Siketek- és Nagyothallók Országos Szövetsége. <https://sinosz.hu/mit-erdemes-tudni-kozgyogyvellatasrol/> (2021.03.20.)

⁵¹⁹ Babaváró r. 44/2019. (III. 12.) Korm. rendelet

⁵²⁰ A használt lakás vásárlásához, bővítéséhez igényelhető családi otthonteremtési kedvezményről szóló 17/2016. (II. 10.) Korm. rendelet (a továbbiakban: CSOK használt r.) 19/A. § szakasza

a jelzáloghitel csökkentés,⁵²¹ a nagycsaládos gépjárművásárlási támogatás,⁵²² majd 2020-tól elérhetővé vált a négy- vagy több gyermeket vállaló nők adómentessége⁵²³ és a nagyszülői GYED,⁵²⁴ illetve 2021. január 1-jével indult el az új támogatási intézkedéscsomag a lakáshoz jutás érdekében.⁵²⁵ Az aktuális tendenciák alapján a döntéshozók kiemelt figyelmet fordítanak a gyermekvállalás támogatására, így felmerül a kérdés, hogy az újabb- és újabb ellátások bevezetése által indokolt élethelyzet alapú tájékoztatás biztosított-e a vizsgált megélhetési zavarhelyzet estén.

A gyermekvállalás kapcsán kijelenthető, hogy nem biztosított az élethelyzet alapú tájékoztatás, arra a széttagoltság-, a szigetszerűség- és a párhuzamosság a jellemző. A gyermekvállalás kapcsán igényelhető ellátások képezik az egyik legkomplexebb rendszert a szociális ellátórendszeren belül, ami a hatóságok és hatósági weboldalak legszélesebb körét érinti a tájékoztatási feladatok tekintetében.

Ahogy az alábbi 2. táblázat is összesíti, a tájékoztatás alanya a gyermeket vállaló- vagy tervező személy, a tájékoztatás kötelezettje számos közigazgatási hatóság és a tájékoztatás tárgyát képezik például az egészségbiztosítási pénzbeli-⁵²⁶ és természetbeni ellátások,⁵²⁷ a családtámogatási-⁵²⁸ és segélyezési típusú ellátások,⁵²⁹ a gyermekvédelmi és gyermekjóléti

⁵²¹ A három- vagy többgyermekes családok lakáscélú jelzáloghitel-tartozásainak csökkentéséről szóló 337/2017. (XI. 14.) Korm. rendelet

⁵²² A nagycsaládosok személygépkocsi-szerzési támogatásáról szóló 45/2019. (III. 12.) Korm. rendelet

⁵²³ A személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény (a továbbiakban: Szja tv.) 29/D. § szakasza

⁵²⁴ Ebtv. 42/G. § szakasza

⁵²⁵ *Az Otthonteremtési Program részletei.* 2020.11.05. <https://csalad.hu/tamogatasok/az-otthonteremtesi-program-reszletei> (2021.01.05.)

⁵²⁶ VARGA JÚLIA: *CSED ÉS GYED – Az alapok.* 2021.02.18. <https://das.hu/jogi-esetek-es-hirek/csed-gyed-az-alapok/> (2021.03.15); POJÁK ESZTER: *Táppénz és gyermekápolási táppénz 2018-ban.* 2018.01.12 <https://drpojakk.com/tappenz-es-gyermekapolasi-tappenz-2018-ban/> (2021.03.15)

⁵²⁷ HOMICSKÓ 2019, 51. p.

⁵²⁸ PÓNUSZ RÓBERT et al.: *Családtámogatási kisokos.* Pécsi Tudományegyetem Doktorandusz Önkormányzat. Pécs, 2018. 17-18, 20-21. pp. http://phdpeccs.hu/userfiles/files/csalad_pte_dok.pdf (2021.03.15.)

⁵²⁹ SZATMÁRI ANDREA: *A szociális ellátórendszer elemeinek fogalmi meghatározatlansága és ennek alkotmányjogi jelentősége.* In: Fazekas Marianna (szerk.): Themis. ELTE Állam és Jogtudományi Kar. Budapest, 2017. 90. p. https://www.epa.hu/02300/02363/00028/pdf/EPA02363_themis_2017_dec_084-100.pdf (2021.03.15.)

ellátások,⁵³⁰ az adó- és járulékkedvezmények,⁵³¹ valamint a családvédelmi akcióterv kapcsán megállapítható támogatások.⁵³²

2. táblázat A gyermekvállalás élethelyzet kapcsán tájékoztatásra kötelezett hatóságok

Tájékoztatás tárgya	Tájékoztatás alanya	Tájékoztatás kötelezettje
Egészségbiztosítási ellátások	gyermeket vállaló- örökbefogadó személy, szülő, nagyszülő	kormányhivatal egészségbiztosítási osztálya
		társadalombiztosítási kifizetőhely
		orvos, védőnő
Családtámogatási ellátások	szülő, szülő házastársa, örökbefogadó, gyám, gyermekotthon vezetője, saját jogán jogosult személy	kormányhivatal családtámogatási osztálya
		családtámogatási kifizetőhely
		külképviselő
		védőnő
Segélyezési típusú ellátások	szülő	járási-, kormányhivatal hatósági osztálya
		települési önkormányzat
Gyermekvédelmi- és gyermekjóléti ellátások	család, gyermek, szakellátást igénybe vevő személy	járási hivatal gyámügyi osztálya
		települési önkormányzat, illetve annak jegyzője
		szakellátást nyújtó intézmény és/vagy személy
Munkavégzéssel összefüggő kedvezmények	munkavállaló, gyermek apja, munkáltató	munkáltató
		Nemzeti Adó- és Vámhivatal
Adó- és járulékkedvezmények	házaspár, szülő	Nemzeti Adó- és Vámhivatal

⁵³⁰ LAJKÓ DÓRA: *A gyermekek szociális jogi védelme*. 15. p. <https://ideachildrights.ucc.ie/resources/8.pdf> (2021.03.15.)

⁵³¹ PÓNUSZ RÓBERT et al.: *Családtámogatási kisokos*. Pécsi Tudományegyetem Doktorandusz Önkormányzat. Pécs, 2018. 15. p. http://phdpecs.hu/userfiles/files/csalad_pte_dok.pdf (2021.03.15.)

⁵³² HUNGLER SÁRA – KENDE ÁGNES: *Nők a család- és foglalkoztatáspolitikai keresztútján*. Pro Futuro 2019/9/2. 107-108. pp.

Családvédelmi akcióterv	gyermeket vállaló személy, várandós személy, szülő, házaspár	Nemzeti Adó- és Vámhivatal
		hitelintézetek
		kormányhivatal lakástámogatási osztálya
		Magyar Államkincstár
Otthonteremtési program	várandós személy, szülő	Magyar Államkincstár
		hitelintézet
		Nemzeti Adó- és Vámhivatal
Egyéb támogatások	szülő, 18 évet betöltő személy, sajátos nevelési igényű gyermek és kísérője	Magyar Államkincstár
		Diákhitel szervezet
		Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt.
		Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága
		kormányhivatal családtámogatási osztálya
		Budapest Közlekedési Központ
		múzeumok

forrás: saját összeállítás a 13. számú melléklet alapján

A 2. táblázat alapján megállapítható, hogy a gyermekvállalás élethelyzethez kapcsolódó ellátások rendszere meglehetősen összetett, ezért – a hatásköri- és illetékességi szabályok miatt – a teljeskörű tájékoztatásra kötelezett hatóságok köre szerteágazó. Abban az esetben, ha az ügyfelek minden releváns ellátásra kiterjedő tájékoztatást szeretnének igénybe venni, akkor több, mint öt hatóságot kell felkeresniük. A táblázat segítségével tehető az a megállapítás is, hogy az egyes ellátástípusok kapcsán több hatóság, szervezet vagy személy is kötelezettje a tájékoztatásnak. Ez a jelenség mindamelllett, hogy szigetszerűség- és párhuzamosságot eredményez a tájékoztatás kapcsán, költségesebb működést jelent, illetve az ügyfélkiszolgálást eltérő szakmai színvonalon-, eltérő kapcsolattartási csatornákon- és elérhetőségeken-, valamint eltérő nyitvatartási idő mellett teszi lehetővé.

A tájékoztatásra kötelezett hatóságok körét tovább szélesítik azok az országos illetékességű és speciális hatáskörű ügyfélszolgálatok, amelyek több ellátáscsoport kapcsán is rendelkeznek a tájékoztatáshoz szükséges szakértelemmel. Ezeket az ügyfélszolgálatokat az alábbi 3. táblázat foglalja össze.

3. táblázat A gyermekvállalás élethelyzet kapcsán tájékoztató egyéb ügyfélszolgálatok

Tájékoztatás kötelezettje	Tájékoztatás tárgya
Innovációs és Technológiai Minisztérium munkajogi ügyfélszolgálat	munkajogi- és munkaviszonnal kapcsolatos kérdések
Jogpontok	
Nemzeti Adó- és Vámhivatal call centere	adó- és járulékkedvezmények
Emberi Erőforrások Minisztériumának ügyfélszolgálat	segélyezési típusú ellátások, egészségügy, köznevelés
Családbarát Ország ügyfélszolgálat	pénzbeli egészségbiztosítási ellátások, családtámogatási ellátások, pénzbeli szociális- és gyermekvédelmi ellátás, adókedvezmény, munkavégzéshez kapcsolódó támogatás, családvédelmi akcióterv, otthonteremtési program, gyermekvállaláshoz kapcsolódó egyéb ellátások
Magyar Államkincstár call center	egészségbiztosítás pénzbeli ellátások, családtámogatási ellátások
Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság	gyermekjóléti, gyermekvédelmi és szociális szolgáltatások, szakosított ellátások
1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat	pénzbeli egészségbiztosítási ellátások, családtámogatási ellátások, segélyezési ellátások, pénzbeli gyermekvédelmi- és gyermekjóléti ellátások, családvédelmi akcióterv, otthonteremtési program, egyéb támogatások

forrás: saját összeállítás az ügyfélszolgálatok weboldalai alapján

A 3. táblázatban összefoglaltak szerint az ügyfelek számára elérhető számos speciális hatáskörű, valamint országos illetékességű ügyfélszolgálat is, amelyek a 2. táblázatban bemutatott hatóságokhoz képest az ügyek szélesebb körében végeznek tájékoztatási feladatokat. Esetükben is átfedések figyelhetők meg a tájékoztatási feladatok kapcsán, amelyek további párhuzamosságokat eredményeznek. A rendelkezésre álló adatok alapján az ügyek legszélesebb körében a Családbarát Ország ügyfélszolgálat és a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat tud tájékoztatást nyújtani, amelyek közül az utóbbi, a

gyermekvállaláshoz kapcsolódó ellátások közel 100%-ról tud információt szolgáltatni. Ezért kijelenthető, hogy az élethelyzet alapú tájékoztatás – vagy az ahhoz legközelebb álló megoldás – a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálaton keresztül biztosítható hatékonyan az ügyfelek számára.

A tájékoztatásra kötelezett hatóságok és egyéb ügyfélszolgálatok vizsgálata mellett szükséges kiemelni azokat a hatósági weboldalakat is, amelyek az élethelyzet kapcsán elektronikus tájékoztatást biztosítanak. Az élethelyzet kapcsán felkereshető weboldalakat az alábbi 4. táblázat foglalja össze.

4. táblázat A gyermekvállalás élethelyzethez kapcsolódó hatósági weboldalak

Weboldal	Tájékoztatás tárgya	Tájékoztatás tartalma
emmiugyfelszolgalat.gov.hu	egészségbiztosítás természetbeni ellátások, gyermekvédelmi- és gyermekjóléti ellátások, köznevelés, segélyezési ellátások	irányító, teljeskörű
csaladitudakozo.kormany.hu	pénzbeli egészségbiztosítási ellátások, családtámogatási ellátások, pénzbeli szociális- és gyermekvédelmi ellátások, adókedvezmények, munkavégzéshez kapcsolódó támogatások, családvédelmi akcióterv, otthonteremtési program, gyermekvállaláshoz kapcsolódó egyéb ellátások	irányító, teljeskörű, élethelyzet alapú (gyermekvállalás élethelyzet kapcsán kiadvány érhető el a felületen)
tcs.allamkincstar.gov.hu	családtámogatás, pénzbeli egészségbiztosítási ellátások, egyéb támogatások	irányító, teljeskörű
csalad.hu	gyermekvállaláshoz kapcsolódó ellátások széles köre	irányító, teljeskörű, élethelyzet alapú
babakotveny.hu	babakötvény	irányító, teljeskörű
allampapir.hu		
erzsebetprogram.hu	Erzsébet program	irányító, teljeskörű
szgyf.gov.hu	gyermekvédelmi-, gyermekjóléti támogatások és szolgáltatások, szociális szolgáltatások	irányító, teljeskörű
szocialisportal.hu		

<p>magyarország.hu</p>	<p>pénzbeli egészségbiztosítási ellátások, gyermekvédelmi- és gyermekjóléti pénzbeli ellátások és alapszolgáltatások, köznevelés, családtámogatási ellátások, családvédelmi akcióterv némely ellátása, pénzbeli szociális ellátások,</p>	<p>irányító, teljeskörű, élethelyzet alapú</p>
-------------------------------	--	--

forrás: saját összeállítás az ügyfélszolgálati feladatellátás- és a weboldalak elemzése nyomán

A 4. táblázat segítségével megállapítható, hogy a gyermekvállalás élethelyzet kapcsán számos hatósági weboldal érhető el, amelyek – az egyéb ügyfélszolgálatokhoz és call centerekhez hasonlóan – az ellátások szélesebb köréről tájékoztatnak, sok esetben átfedéseket és párhuzamosságokat eredményezve. A weboldalak által lefedett ügytípusok számát tekintve a csaladitudakozo.kormany.hu és a család.hu felületek kiemelésére van lehetőség, azonban az ügyek legszélesebb körében a megújult magyarország.hu felülete tartalmaz információt, így az tekinthető az élethelyzet alapú tájékoztatás megvalósítására a legalkalmasabb megoldásnak.

Az élethelyzet kapcsán szükséges kiemelni továbbá a társadalombiztosítási kifizetőhelyek-⁵³³ a hitelintézetek-⁵³⁴ az orvosok-⁵³⁵ és a védőnők-⁵³⁶ szerepét is az érintettek tájékoztatásával kapcsolatban.

⁵³³ BOGDÁN ZSUZSANNA et al.: *Tájékoztató. Társadalombiztosítási Kifizetőhelyek részére.* Országos Egészségbiztosítási Pénztár. Budapest, 2012. 208. p. <https://docplayer.hu/448839-Tajekoztato-tarsadalombiztositasi-kifizetohelyek-reszere-orszagos-egeszsegbiztositasi-penztar-budapest.html> (2021.03.15.)

⁵³⁴ FELLNER ZITA – MAROSI ANNA – SZABÓ BEÁTA: *A babaváró kölcsön hitelpiaci és reálgazdasági hatásai.* Közgazdasági Szemle 2021/68/2. 153. p.; Az új lakások építéséhez, vásárlásához kapcsolódó lakáscélú támogatásról szóló 16/2016. (II. 10.) Korm. rendelet (a továbbiakban CSOK új r.); CSOK használt r. 42. § (1) bekezdése

⁵³⁵ Cst. 29. § (1) bekezdés a) pont; A várandósgondozásról szóló 26/2014. (IV. 8.) EMMI rendelet 2. § szakasza

⁵³⁶ ODOR ANDREA – TÓTH GYULÁNÉ – CSORDÁS ÁGNES: *A védőnő preventív alapfeladatai, kötelezettsége és felelőssége a megelőző ellátásban.* Országos Tisztifőorvosi Hivatal. Budapest, 2004. 13. p. <https://www.antsz.hu/data/cms26771/> (2021.03.15.); A várandósgondozásról szóló 26/2014. (IV. 8.) EMMI rendelet 5. § (1) bekezdés d) pont; A területi védőnői ellátásról szóló 49/2004 (V.21.) ESZCSM rendelet 3. § ge) és gf) pontjai

A fentiek alapján megállapítható, hogy a gyermekvállalás élethelyzet kapcsán jelentősen széttagolt a tájékoztatási rendszer. Ez mindamelllett, hogy jelentősen növeli az információ összegyűjtéséhez szükséges ügyféli terheket, a hiányos- vagy esetleg egymásnak ellentmondó tájékoztatás esélyét, az eltérő minőségbiztosítási megoldások révén felmerül a tájékoztatás szakmai színvonala közötti különbségek is. Ezért kijelenthető, hogy a gyermekvállalás élethelyzet kapcsán jellemző tájékoztatási széttagoltság nem felel meg a szolgáltatásközpontú- és ügyfélbarát működésnek, egyes esetekben akár a szociális biztonsághoz való jog sérelmét eredményezi, amennyiben az ügyfél nem értesül az összes releváns ellátásról.

Az élethelyzet alapú tájékoztatás biztosítása kiemelt jelentőséggel rendelkezik, mivel meglátásom szerint a gyermeket vállaló, vagy a gyermekvállaláson gondolkozó személyek tájékoztatása a szociális biztonsághoz való jog érvényesítésén túl számos egyéb előnnyel is jár az alábbiaknak megfelelően:⁵³⁷

- az egyik leghatásosabb eszköz a gyermek – és családszegénység elleni küzdelemben,
- fontos népesedéspolitikai eszközként szolgál és védelmet nyújt a házasság intézményének,
- beruházásnak minősül az emberi tőkébe, hiszen az adófizető állampolgárok következő generációjának felnevelését segíti,
- hosszútávon hozzájárul a szociális ellátórendszer fenntarthatóságához.

A gyermekvállalás – mindamelllett, hogy – a család, a társadalom, a gazdaság és az állam szempontjából is meghatározó szereppel bír, egyben anyagi többletterhet is jelent a háztartások számára. Gábos Andrásék számításait⁵³⁸ alapul véve megállapítást nyert, hogy egy gyermek felnevelése születésétől 18 éves koráig több, mint 13 millió forint

⁵³⁷ GÁBOS ANDRÁS: *Családtámogatási rendszer és a családok helyzete* In: Kolosi Tamás – Tóth István GYÖRGY (szerk.): Társadalmi riport. TÁRKI. Budapest, 2008. 304 p. http://www.tarsadalomkutatas.hu/kkk.php?TPUBL-A-819/publikaciok/tpubl_a_819.pdf (2020.10.18); IGNITS GYÖRGYI – KAPITÁNY BALÁZS: *A családtámogatások alakulása*. Demográfia 2006/49/4. 384-385. pp; GÁBOS ANDRÁS – SZÍVÓS PÉTER: *A gyermekszegénység és néhány jellemzője Magyarországon*. In: Kolosi Tamás – Tóth István György – Vukovich György (szerk.): Társadalmi Riport 2006. Táarki. Budapest, 2006. 220. p.

⁵³⁸ GÁBOS ANDRÁS – GÁL RÓBERT IVÁN – KELLER TAMÁS: *A gyermeknevelés költsége és a társadalmi kompenzáció*. TÁRKI. Budapest, 2007. 16. p. <http://www.tarki.hu/adatbank-h/kutjel/pdf/b003.pdf> (2020. október 18.)

többletkiadást jelent a szülőknek,⁵³⁹ ami jelentősen megnöveli a családok- és ezzel a gyermek elszegényedésének esélyét.⁵⁴⁰ Ezért a tájékoztatásnak valóban meghatározó szerepe van nem csak az egyének, hanem az egész család megélhetésének biztosításában és az elszegényedés megelőzésében.

A családi élet alakulásában és a gyermekvállalási hajlandóságban kedvezőtlen demográfiai tendencia bontakozott ki a második világháborút követően.⁵⁴¹ Fokozatosan növekedni kezdett azok száma, akik tanulmányaik miatt tovább maradtak a szülői házban,⁵⁴² jelentősen lecsökken a háromgenerációs-⁵⁴³ és többszörösére nőtt az egyszülős családok száma.⁵⁴⁴ Mindamelllett, hogy a társadalom fokozatosan elöregedik, a népességfogyási tendencia állandósulni látszik 35000-40000 fő között, vagyis évente egy nagyvárosnyi lakost veszít az ország.⁵⁴⁵ Ennél fogva a gyermekvállalást támogató eszközökről való tájékoztatás nem csak a családok szociális biztonságához való jogának érvényesítéséhez, hanem a negatív

⁵³⁹ GRAMA IZABELLA – MARSOVSZKI ÁDÁM: *Gyermekvállalás és pénzügyi tudatosság. A gyermekvállalás költségei és az állami támogatások alakulása egy modellen keresztül.* In: Báró-Farkas Margit Chiara – Kemény Zsanett (szerk.): *A pénzügyi világ kihívásai a 21. században.* Pro Talentis Universitatis Alapítvány. Szeged, 2018. 109. p.

⁵⁴⁰ KRÉMER BALÁZS: *Bevezetés a szociálpolitikába.* Napvilág Kiadó, Budapest, 2009. 326. p.

⁵⁴¹ SZABADY EGON: *A népesség reprodukciója; a termékenység alakulása az elmúlt harminc évben.* Demográfia 1975/18/2-3. 168. p.;

⁵⁴² CSEH-SZOMBATHY LÁSZLÓ: *A mai magyar családok legfőbb jellegzetességei* In: CSEH-SZOMBATHY LÁSZLÓ (szerk.): *A változó család.* Kossuth Könyvkiadó. Budapest, 1978. 15, 53, 59–60. pp.

⁵⁴³ H. SAS JUDIT: *A nagycsalád jellegzetességei a mai magyar falusi társadalomban* In: CSEH-SZOMBATHY LÁSZLÓ (szerk.): *A változó család.* Kossuth Könyvkiadó, Budapest. 1978. 66-84. pp.

⁵⁴⁴ VÖRÖS CSABÁNÉ – KOVÁCS MARCELL: *A változó család a népszámlálási adatok tükrében.* Statisztikai Szemle 2013/91/12. 1215. p.

⁵⁴⁵ *Népesség, népmozgalom (1990–) (1/3)*
http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_hosszu/h_wdsd001a.html (2020.11.21.), *Népesség, népmozgalom (1990–) (2/3)* http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_hosszu/h_wdsd001b.html (2016.11.22.)

demográfiai tendenciák lassításához is hozzájárul.⁵⁴⁶ Ezt támasztják alá az aktuális hazai népességi mutatók⁵⁴⁷ és a KSH adatok is.⁵⁴⁸

A gyermekvállalást támogató új ellátások, illetve az azokról való tájékoztatás hozzájárul a későbbi aktív generáció- és ezzel a dolgozó-, illetve adó- és járulékfizető személyek számának növeléséhez is, ami egyben a társadalmi előregedés folyamatának lassulását is eredményezi. Ezért a tájékoztatás – a gyermekvállalás támogatásával – közvetetten hozzájárul a szociális ellátórendszer fenntarthatóságához is.⁵⁴⁹

A fentiek alapján a gyermekvállalás kapcsán kiemelt jelentősége van a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítésének és az élethelyzet alapú tájékoztatás biztosításának, mivel az állam által biztosított ellátások nem „csak” a szociális biztonsághoz való jog érvényesítéséhez járulnak hozzá, de közvetlenül vagy közvetetten szerepet vállalnak a családok elszegényedésének megelőzésében, a lakhatási bizonytalanságok csökkentésében, a negatív demográfiai tényezők lassításában, valamint a szociális ellátórendszer fenntarthatóságának támogatásában. A tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez szükséges lépésekre a későbbiekben, egységes szerkezetben teszünk javaslatot.

5.2. Az álláskereső élethelyzethez kapcsolódó tájékoztatás joga

Ahogy a korábbiakban is említésre került, jelentős átalakuláson ment keresztül a szociális ellátórendszer munkanélküliséghez, illetve álláskeresőhöz kapcsolódó szegmense. Az elmúlt évek, évtizedek változásai közül az aktív munkaerőpiaci eszközök előtérbe kerülését, a munkanélküliség és álláskereső fogalmának elkülönítését,⁵⁵⁰ a munka alapú állam térnyerését, valamint a jóléti rendszerek visszaszorítását⁵⁵¹ szükséges kiemelni. Ezek a

⁵⁴⁶ ZÁVE CZ SZILVIA: *A népességfogyástól a gyermekszegénységig: A hazai családtámogatási rendszer dilemmái*. E-conom 2012/1/1. 105. p.

⁵⁴⁷ *A népesség, népmozgalom főbb mutatói*. Központi Statisztikai Hivatal. https://www.ksh.hu/stadat_files/nep/hu/nep0001.html (2021.11.17.)

⁵⁴⁸ *Népesség, népmozgalom (1990-)* (2/3) https://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_hosszu/h_wdsd001b.html (2021.03.15.)

⁵⁴⁹ BOTOS KATALIN: *Az előregedő társadalom problémái*. Polgári Szemle 2018/14/4-6. 96. p.

⁵⁵⁰ A munkanélküli és álláskereső fogalom elkülönítéséről bővebben: BÁNFALVY CSABA: *A munkanélküliség szociálpszichológiájáról*. Akadémiai Kiadó. Budapest, 2003. 11. p.; Flt. 58. § (5) d) pontja

⁵⁵¹ HAJDÚ, JÓZSEF: *Moving from welfare to workfare as an activation policy in recent Hungarian social policy*. In: Lajkó Dóra (szerk.): *Opuscula Szegediensia* 6. A munkajogi és Szociális Jogi Doktoranduszok és

változások egy hosszabb folyamat eredményeként valósultak meg három foglalkoztatási válságon átívelve. Az első nagy válság a rendszerváltás követő időszakra tehető, amikor 700 ezret meghaladó mértéket öltött a munkanélküliség hazánkban. 1990 és 2004 között több, mint egy millióval emelkedett az inaktívvá válók és a nyugdíjrendszerbe kényszerülők száma. Ez volt az első olyan időszak, amikor az aktív foglalkoztatáspolitikai eszközök, a munkaerőpiac fehéritése, valamint a munkába állás támogatása egyre inkább előtérbe került.⁵⁵²

2008-ban ért el az országot az újabb gazdasági- és foglalkoztatási válság, amelyet követően a nyilvántartott munkanélküliek száma meghaladta a 600 ezer főt. A foglalkoztatáspolitikai terén elsősorban a munkahelymegőrző intézkedések és támogatások, így a bérköltség támogatások, a képzések támogatása és a keresetkiegészítés került előtérbe.⁵⁵³ A Szel Kálmán terv nyomán megszüntetésre kerültek a korhatár előtti nyugellátások és az egyéb nyugdíjszerű pénzellátások, így az egészségkárosodott személyek esetén is a mielőbbi rehabilitáció került előtérbe a nyugdíjba vonulás helyett.⁵⁵⁴ A későbbiekben tovább erősödött az aktív munkaerőpiaci eszközök szerepe, amely kapcsán 2011-ben módosításra került az álláskereső járadék folyósítási időtartama a maximális 270 napról 90 napra.⁵⁵⁵

A harmadik kihívást a 2020-ban begyűrűző pandémiás helyzet jelentette a munkaerőpiacon, amikor a munkanélküliek száma elérte 218 ezret és a munkanélküliségi ráta az 5,1 %-ot. Válaszlépésként született meg a gazdaságvédelmi akcióterv, ami a munkahelyek megőrzését, a vállalkozások támogatását, illetve a család- és nyugdíjasok védelmét helyezte előtérbe.⁵⁵⁶

Pályakezdő Oktatók hatodik konferenciája. Pólay Elemér Alapítvány Imperius Betéti Társasága, Szeged, 2014. 105-115. pp.

⁵⁵² HALMOS CSABA: *Foglalkoztatáspolitikai – rendszerváltás*. Munkaügyi Szemle 2006/7. 31-36. pp.

⁵⁵³ *A válság hatása a munkaerőpiacon*. Központi Statisztikai Hivatal. 2010. 2, 10, 12, 23, 25. pp. <https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/pdf/valsagmunkaeropiacra.pdf> (2021.01.22.)

⁵⁵⁴ A megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény (a továbbiakban: Mmtv.)

⁵⁵⁵ Ft. 27. § (3) bekezdése

⁵⁵⁶ DÁVID GÁBOR – JAKOVÁC KATALIN – LAJÓ ADRIENN: *Elemzés. Járványhelyzet és munkaerőpiac. A járványhelyzettel összefüggő gazdaságvédelmi akcióterv munkaerőpiacon gyakorolt hatásai*. Állami Számvevőszék. Budapest, 2020. 5, 10, 17. pp. https://www.asz.hu/storage/files/files/elemezsek/2020/jarvanyhelyzet_munkaeropiac_2020_09_30.pdf?download=true (2021.01.22.)

Az álláskeresői támogatási rendszer átalakítása, illetve annak komplexitása indokoltá teszi az élethelyzet alapú tájékoztatás elérhetővé tételét, ezért szükséges annak biztosítottágát, illetve biztosíthatóságát megvizsgálni. Az álláskeresői élethelyzet kapcsán igényelhető ellátások rendszere jelentősen összetett, azonban a tájékoztatási feladatellátás sokkal egységesebb képet mutat a gyermekvállalás élethelyzethez képest, ahogy az az alábbiakban is bemutatásra kerül.

Ahogy az alábbi 5. táblázat is összesíti, a tájékoztatás jogosultjai – elsősorban – az aktív korú, álláskereső személyek⁵⁵⁷ és a munkáltató. A tájékoztatás kötelezettje elsősorban az állami foglalkoztatási szerv, a járási- vagy kormányhivatalok foglalkoztatási osztálya. A tájékoztatási kötelezettség tárgya az elhelyezkedést és munkahelymegőrzést segítő aktív munkaerőpiaci eszközök,⁵⁵⁸ a kieső jövedelem pótlását szolgáló passzív munkaerőpiaci eszközök,⁵⁵⁹ illetve sem az aktív sem a passzív eszközök közé nem sorolható munkakerőpiaci szolgáltatások.⁵⁶⁰

5. táblázat Az álláskeresői élethelyzet kapcsán tájékoztatásra kötelezett hatóságok

Tájékoztatás tárgya	Tájékoztatás alanya	Tájékoztatás kötelezettje
Aktív foglalkoztatáspolitikai eszközök		járás-, kormányhivatal foglalkoztatási osztálya

⁵⁵⁷ LÁSZLÓ GYULA: *A foglalkoztatáspolitikai célok és eszközök rendszerezése (I.rész)*. Munkaügyi Szemle 2013/3. 23. p

⁵⁵⁸ KOVÁCS SZABOLCS – TAKÁCS GÁBOR: *Kommentár a foglalkoztatási törvényhez*, Wolters Kluwer, Budapest, 2015, 32. p.; NAGY JUDIT: *Foglalkoztatáspolitikai eszközök*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2018. 46-49. pp. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/7211/Foglalkoztat%20E1spolitikai2.pdf?sequence=1> (2021.03.16.)

⁵⁵⁹ BÍRÓ et al.: *Az aktív és passzív foglalkoztatáspolitikai eszközök alakulása, hatásuk a munkaerő - piaci mutatókra*. 111. p. https://nfsz.munka.hu/Lapok/mkp/fejlesztési/tamop_252/252_1/content/252_merop_aktiv_passziv.pdf (2019.04.28.); HOMICSKÓ 2019, 141, 146. pp.

⁵⁶⁰ BÍRÓ et al.: *Az aktív és passzív foglalkoztatáspolitikai eszközök alakulása, hatásuk a munkaerő - piaci mutatókra*. 111. p. https://nfsz.munka.hu/Lapok/mkp/fejlesztési/tamop_252/252_1/content/252_merop_aktiv_passziv.pdf (2019.04.28.); KOVÁCS IBOLYA – RÁCZNÉ LEHÓCZKY ZSUZSÁNNÁ (szerk.): *A szociális és munkaügyi rendszer feladatai és integrációs lehetőségei a tartós munkanélküliség kezelésében*. Debreceni Egyetem Szociológia és Szociálpolitika Tanszéke. Debrecen, 2011. 56. p. https://szociologia.unideb.hu/sites/default/files/upload_documents/kovacs_ibolya.pdf (2021.03.16.)

	álláskereső, munkavállaló, közfoglalkoztatott, munkáltató, felszámolás alatt álló szervezet	közfoglalkoztató Nemzeti Adó- és Vámhivatal
Passzív foglalkoztatáspolitikai eszközök	álláskereső	járási-, kormányhivatal foglalkoztatási osztálya
Munkaerőpiaci szolgáltatások	álláskereső, foglalkoztató	járási-, kormányhivatal foglalkoztatási osztálya
Egyéb eszközök	álláskereső, pályakezdő, foglalkoztató, közfoglalkoztatott	Budapest Főváros Kormányhivatal Foglalkoztatási Osztálya
		Budapest Közlekedési központ
		munkáltató
		közfoglalkoztató
Gazdaságvédelmi Akcióterv keretein belül és a veszélyhelyzet kapcsán hozott intézkedések	munkáltató, előadóművész, zeneszerző és szövegíró	járási-, kormányhivatal foglalkoztatási osztálya
		Déryné Nonprofit Kft
		Előadóművészi Jogvédő Iroda
		Artisjus

forrás: saját összeállítás a 14. számú melléklet alapján

Az 5. táblázat alapján megállapítható, hogy az álláskereső élethelyzet kapcsán tájékoztatásra kötelezett hatóságok köre egységesebb képet mutat a gyermekvállalás élethelyzet kapcsán tapasztaltakhoz képest. Mindamellet, hogy – a 14. számú mellékletben összesítettek szerint – az igényelhető ellátások és támogatások rendszere közel olyan összetett, mint a gyermekvállalás élethelyzet kapcsán, elsősorban egy hatósági szakterület, a járási- vagy kormányhivatalok foglalkoztatási osztályai látják el a tájékoztatási feladatokat. Ezért a tájékoztatás egységesebb elvek mentén, hasonló szakmai tartalommal történik, amelyet az ügyfelek azonos kapcsolattartási csatornák- és kevésbé eltérő nyitvatartási idő mellett tudnak igénybe venni. Ezzel a megoldással az ügyfelek – álláskereső és foglalkoztatók – számára egy-két hatóság felkeresésével elérhetővé válik az élethelyzet alapú tájékoztatás.

Az álláskeresőkhöz kapcsolódó kérdésekben a foglalkoztatási osztályok mellett érdemes megemlíteni az országos illetékességű és speciális hatáskörű ügyfélszolgálatokat is, amelyeket az alábbi 6. táblázat tartalmaz kimerítő jelleggel.

6. táblázat Az álláskeresés élethelyzet kapcsán tájékoztató egyéb ügyfélszolgálatok

Tájékoztató kötelezettje	Tájékoztató tárgya
Innovációs és Technológiai Minisztérium munkajogi ügyfélszolgálat	munkajogi- és munkaviszonyal kapcsolatos kérdések
Jogpontok	
Nemzeti Adó- és Vámhivatal call centere	adó- és járulékkedvezmények
1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat	álláskereséshez kapcsolódó passzív eszközök, álláskeresők vállalkozóvá válását segítő támogatások, lakhatási támogatás, gazdaságvédelmi akcióterv ellátásai,
EURES Központi Online ügyfélszolgálat	információsnyújtás, tanácsadás, toborzás külföldi munkavégzés kapcsán

forrás: saját összeállítás az ügyfélszolgálatok weboldalai alapján

A 6. táblázat alapján az egyéb ügyfélszolgálatok, call centerek tekintetében is kevésbé jellemző a szétagoltság, ellenben azok sokkal kevésbé képesek élethelyzet alapú tájékoztatást biztosítani. Az ehhez szükséges szaktudás továbbra is a foglalkoztatási osztályoknál áll rendelkezésre. Mindezek mellett lehetőség van a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat kiemelésre, ami az egyéb ügyfélszolgálatok és call centerek közül a legszéleskörűbb szaktudással rendelkezik az álláskereséshez kapcsolódó ellátások kapcsán.

A tájékoztatás kimerítő vizsgálata érdekében a tájékoztató feladatokat ellátó hatóságok és egyéb ügyfélszolgálatok mellett szükség van az elektronikus tájékoztató felületek vizsgálatára is. A hatósági weboldallal kapcsolatos információkat az alábbi 7. táblázat foglalja össze.

7. táblázat Az álláskeresés élethelyzethez kapcsolódó weboldalak

Weboldal	Tájékoztató tárgya	Tájékoztató tartalma
eures.munka.hu	külföldi munkavégzéshez kapcsolódó ügyek	irányító, teljeskörű és élethelyzet alapú (külföldi munkavégzés élethelyzet)
nfsz.munka.hu	aktív- és passzív munkaerőpiaci eszközök, munkaerőpiaci szolgáltatások	irányító, teljeskörű és élethelyzet alapú
vali.ifka.hu	vállalkozással összefüggő támogatások, képzések	irányító, teljeskörű
www.nive.hu	képzések, szakképzések	nem értelmezhető

palyaorientacio.munka.hu	pályaválasztási tanácsadás, képzések	nem értelmezhető
eletpalya.munka.hu		
karrierm.hu	tanácsadás, munkaerőkövetítés	nem értelmezhető
magyarország.hu	passzív eszközök, foglalkoztatások bővítését szolgáló támogatások	irányító, teljeskörű

forrás: saját összeállítás az ügyfélszolgálati feladatellátás- és a weboldalak elemzése nyomán

A 7. táblázatban összesítettek alapján a hatósági weboldalak is egységesebb, konzolidáltabb képet mutatnak, nem jellemzőek a párhuzamosságok, illetve kevés weboldal fedi le az ellátások teljes körét. A vizsgált élethelyzet kapcsán is szerepet kap a magyarország.hu felülete, azonban az nfsz.munka.hu az ellátások szélesebb körét fedi le, így az áll legközelebb az élethelyzet alapú tájékoztatás biztosításához. Az igényelhető ellátásokról és támogatásokról információt nyújtó weboldalak mellett fontos kiemelni azokat a további felületeket is, amelyek a szakképzést-, a pályaaorientációt és munkaerőkövetítést segítő szolgáltatásaikkal, kisvideókkal jelentősen hozzájárulnak a munkaerőpiaci kihívások csökkentéséhez.

Mindamellet, hogy az álláskereső élethelyzetnél egységesebb rendszerben történik a tájékoztatási feladatok ellátása, így is korlátokba ütközhet a tájékoztatáshoz való hozzáférés az egyes társadalmi rétegek számára. Ezért fontos kiemelni a foglalkoztatási célú civil szervezetek feladatellátását is, amelyek az olyan munkaerőpiacról kiszorult-, tartósan munkanélküli- és a hátrányos helyzetű személyeknek is tudnak – a helyi sajátosságoknak megfelelő – támogatást-, tanácsadást- és információnyújtást biztosítani, akik nem-, vagy korlátozottabban férnek hozzá az állami támogatásokhoz.⁵⁶¹

Az élethelyzet kapcsán fontos kiemelni a külföldi munkavégzési lehetőségeket is, amelyek esetén fokozottabb kiszolgáltatottsággal néznek szembe az álláskereső személyek a nyelvismereti elvárások-, a „külföldi státusz-”, a létbizonytalanság- és az országspecifikus ellátórendszerrel kapcsolatos ismerethiány miatt. Az Európai Foglalkoztatási Szolgálat

⁵⁶¹ ZÁM MÁRIA: *A munkanélkülieket segítő nonprofit szervezetek vizsgálata és fejlesztésük lehetőségei*. 3, 31. pp. http://3sz.hu/sites/default/files/uploaded/dr._zam_maria_-_a_munkanelkulieket_segito_nonprofit_szervezetek_vizsgálata_es_fejlesztesuk_lehetosegei.pdf

(2021.03.16.); PIEROG ANITA – VÖRÖS PÉTER – DAJNOKI KRISZTINA: *Civil szervezetek szerepe a foglalkoztatásban és képzésben – egy sikeres debreceni együttműködés*. Acta Scientiarum Socialium 2015/43. 49. p.

(EURES) feladata elsősorban az Európában elhelyezkedni kívánó személyek tájékoztatása a biztonságos külföldi munkavégzésről, személyre szabott tanácsadás a külföldi munkakörülményekről és információ nyújtása az Európában elérhető munkalehetőségekről.⁵⁶²

Meglátásom szerint – ahogy a gyermekvállalás élethelyzet esetén is tapasztalható volt – a tájékoztatáshoz való jog előmozdítása a szociális biztonsághoz való jog érvényesítése mellett egyéb előnyökkel is jár. Az álláskeresői státusz a jövedelemkiesés mellett, az önkép sérülését-, az életmód és a kapcsolati tőke szegényedését, valamint a társadalmi önreprodukciós képesség csökkenését is eredményezheti.⁵⁶³ A munkanélküliséggel az élet egyik meghatározó alappillére sérül, amivel az egyén jövőjéhez, a környezetéhez, illetve az önmagához való viszonya torzul⁵⁶⁴ és hosszútávon teljes izolációt eredményezhet.⁵⁶⁵ Mindezek mellett a tartós munkaerőpiaci feszültségek negatívan befolyásolják az állam gazdasági versenyképességét és működését.

A foglalkoztatottsági szintnek szerepe van a szociális ellátórendszerek fenntarthatóságában is. A felosztó-kirovó rendszer sajátossága, hogy az adott év kiadásait az adott év bevételeiből fedezi, így az álláskeresők magasabb számából eredő járulék- és adókiesés hatványozottan érinti a szociális ellátórendszer fenntarthatóságát.⁵⁶⁶

A fentiek alapján a hatóságok tájékoztatási kötelezettsége nem csupán az egyének és a családok szociális biztonságához való jogának előfeltételét képezi, de közvetetten hatást gyakorol az egyének testi- lelki egészségének biztosítására, a családok összetartására, a szegregáció megelőzésére, valamint a gazdaság- és a szociális ellátórendszer teljesítőképességére. Az álláskeresőkhöz kapcsolódó tájékoztatás kiteljesítéséhez szükséges intézkedésekre a későbbiekben, a többi élethelyzettel egységes szerkezetben tesztek javaslatot.

⁵⁶² EURES - European Employment Services - Európai Foglalkoztatási Szolgálat. Biztos pont az uniós munkavállalásban és munkaerő-toborzásban. Európai Foglalkoztatási Szolgálat. https://eures.munka.hu/Lapok/eures_miazeures.aspx (2021.03.16.)

⁵⁶³ BÁNFALVY CSABA: *A munkanélküliség szociálpszichológiájáról*. Akadémiai Kiadó. Budapest, 2003. 14. p.

⁵⁶⁴ FARKAS ÁGNES (szerk.): *A tartós munkanélküliség szociálpszichológiája*. Debreceni Egyetem Szociológia és Szociálpolitika Tanszéke. Debrecen, 2011. 66. p. <http://mek.oszk.hu/11900/11947/11947.pdf> (2021.04.24.)

⁵⁶⁵ CSOBA JUDIT: *A munkanélküliek kapcsolatainak alakulása a munkanélküliség ideje alatt*. *Esély* 1993/4. 66-67, 72-73. pp.

⁵⁶⁶ CZÚCZ 2003, 174. p.

5.3. A betegség- és üzemi baleset élethelyzethez kapcsolódó tájékoztatás joga

A betegség- és üzemi baleset élethelyzet kapcsán szintén történt változás az elmúlt években. A táppénz kapcsán jelentős szigorítás lépett életbe 2011-ben, amikor annak maximális napi összegét lecsökkentették a felére, illetve 2015-ben, amikor megváltoztak a táppénz összegének kiszámítási szabályai.⁵⁶⁷ Az üzemi baleseti ellátások kapcsán egy fogalmi változás történt 2015-ben, amely a foglalkozási betegség fogalmát és a nem üzeminek minősülő betegség fogalmát módosította.⁵⁶⁸ A változások nem voltak olyan számottevőek, hogy részletesebben vizsgálatra kerüljenek, azonban a korábbiakhoz hasonlóan fontos azzal a kérdéssel foglalkozni, hogy a betegség- és üzemi baleset élethelyzet kapcsán elérhető-e az élethelyzet alapú tájékoztatás.

A betegség- és üzemi baleset élethelyzethez kapcsolódóan sem biztosított az élethelyzet alapú tájékoztatás, azonban az ellátások és támogatások tekintetében kevésbé jellemző a tájékoztatás szigetszerűsége. Fontos azonban megjegyezni, hogy az elektronikus tájékoztató felületek tekintetében jelentős a széttagoltság és több párhuzamosság is megfigyelhető, ahogy az a következőkben bemutatásra kerül.

Az alábbi 8. táblázatban összesítettek szerint a betegség- és üzemi baleset élethelyzet kapcsán a tájékoztatás jogosultja – elsősorban – a beteg vagy balesetet szenvedett személy, illetve a munkáltató. A tájékoztatás kötelezettje – az egyéb hatóságok mellett – a kormányhivatalok egészségbiztosítási osztálya. A tájékoztatás tárgya az egészségbiztosítási

⁵⁶⁷ Ebtv. 46. § (8) bekezdés, 48. § (1) bekezdése.

⁵⁶⁸ Egyes egészségügyi és egészségbiztosítási tárgyú törvények módosításáról szóló 2015. évi LXXVII. törvény 21. §, 22. § szakaszai

természetbeni ellátások és a kapcsolódó jogosultsági feltételek,⁵⁶⁹ a pénzbeli ellátások,⁵⁷⁰ az üzemi baleseti ellátások,⁵⁷¹ a segélyezési típusú ellátások,⁵⁷² és a hadigondozotti ellátások.⁵⁷³

8. táblázat A betegség- és üzemi baleset élethelyzet kapcsán tájékoztatásra kötelezett hatóságok

Tájékoztatás tárgya	Tájékoztatás alanya	Tájékoztatás kötelezettje
Egészségbiztosítási természetbeni- és pénzbeli ellátások	beteg személy, munkavállaló, szülő	kormányhivatal egészségbiztosítási osztálya
		orvos, egészségügyi szolgáltató
		munkáltató, kifizetőhely
		Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő
Baleseti ellátások	munkavállaló, hozzátartozó	kifizetőhely
		kormányhivatal egészségbiztosítási osztálya
		kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztálya
Segélyezési típusú ellátások	rászoruló személy	járási hivatal hatósági osztálya
Adókedvezmények	beteg személy	Nemzeti Adó- és vámhivatal
Szociális alapszolgáltatások és személyes gondoskodást nyújtó szakosított ellátások	rászoruló személy, beteg	települési önkormányzat,
		szociális szolgáltatást, szakosított ellátást nyújtó intézmény
Hadigondozotti ellátások	hadirokkant, a hadiözvegy és kísérője	járási hivatal hatósági osztálya

forrás: saját összeállítás a 15. számú melléklet alapján

⁵⁶⁹ SZÖRÉNYI MARIANNA: *TAJ szám érvényessége és a járulékfizetés*. 2020.11.04. <https://ado.hu/tb-nyugdij/taj-szam-ervenyessege-es-a-jarulekfizetes/?hilite=%27egeszsegugyi%27%2C%27szolgaltatások%27>

(2021.03.17.)

⁵⁷⁰ HOMICKÓ 2019, 69-74. pp.

⁵⁷¹ FEKETE KLAUDIA: *Mi számít üzemi balesetnek? milyen ellátásra lehetek jogosult?* 2019.01.24. <https://das.hu/jogi-esetek-es-hirek/mi-szamit-uzemi-balesetnek-milyen-ellatasra-lehetek-jogosult/>

(2021.03.17.)

⁵⁷² TÓTH ANDRÁS: *Közgyógyellátás: mikor, kinek, hogyan?* 2017.02.07. <https://www.webbeteg.hu/cikkek/egeszsegugy/20509/kozgyogyellatas-2017> (2020.03.17.)

⁵⁷³ SZILÁGYINÉ HEINRICH ANDREA: *A hadigondozás törvényi szabályozásának változásai Magyarországon*. Publicationes Universitatis Miskolcensis Sectio Juridica et Politica 2017/35. 35-40. pp.

A 8. táblázatban összesítettek alapján – a betegség és üzemi baleset esetén – elsősorban a kormányhivatalok egészségbiztosítási- és a járási hivatalok hatósági osztályai látják el a tájékoztatási feladatokat. Ez egyebek mellett annak is köszönhető, hogy a – 15. számú mellékletben összesítettek alapján – az ellátások rendszere nem olyan számottevően összetett, mint az előző két élethelyzet kapcsán, így a hatásköri és illetékességi szabályok nem eredményeznek jelentős széttagoltságot a tájékoztatás kapcsán.

A tájékoztatásra kötelezett hatóságok kiemelése mellett szükséges foglalkozni az országos illetékességgű és speciális hatáskörű ügyfélszolgálatokkal is, amelyeket a 9. táblázat foglalja össze.

9. táblázat A betegség- és üzemi baleset élethelyzet kapcsán tájékoztató egyéb ügyfélszolgálatok

Tájékoztatás kötelezettje	Tájékoztatás tárgya
Emberi Erőforrások Minisztériumának központi ügyfélszolgálat	gyógyszer - és gyógyászati segédeszköz ellátás, egészségügyi intézmények betegellátó tevékenysége, ápolás és a népesedésügy
Magyar Államkincstár call center	egészségbiztosítási pénzbeli- és baleseti ellátások
Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT) contact center	EESZT használatának támogatása
Innovációs és Technológiai Minisztérium munkajogi ügyfélszolgálat	munkajogi- és munkaviszonnyal kapcsolatos kérdések
Jogpontok	
Nemzeti Adó- és Vámhivatal call centere	Adókedvezmény
1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat	Taj- EU TAJ kártya, ellátásra való jogosultság, egészségbiztosítási pénzbeli ellátások, baleseti ellátások, szociális pénzbeli- és természetbeni ellátások, hadigondozotti ellátások
Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság	gyermekvédelmi és szociális szolgáltatások, gyermekjóléti- és szakosított ellátások
1812 Egészségvonal	egészségügyi ellátórendszerrel-, népegészségügyel- és egészségtudatossággal kapcsolatos kérdések

forrás: saját összeállítás az ügyfélszolgálatok weboldalai alapján

A 9. táblázat alapján megállapítható, hogy az ügyfelek által elérhető egyéb ügyfélszolgálatok és call centerek tekintetében már számottevőbb a széttagoltság, mivel azok kevesebb ellátáscsoportra koncentrálva végzik tájékoztatási tevékenységüket. Kiemelésre egy

tekintetben van lehetőség, mivel a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat képes az igényelhető ellátások és támogatások kapcsán a lehető legszéleskörűbb tájékoztatás biztosítására, így az élethelyzet alapú tájékoztatás biztosítása az ő bevonásukkal érhető el költséghatékonyan, a legrövidebb idő alatt.

A betegség és üzemi baleset élethelyzet kapcsán releváns hatósági weboldalakat az alábbi 10. táblázat foglalja össze kimerítő jelleggel.

10. táblázat A betegség- és üzemi baleset élethelyzethez kapcsolódó hatósági weboldalak

Weboldal	Tájékoztatás tárgya	Tájékoztatás tartalma
oep.hu	pénzbeli és természetbeni egészségbiztosítási ellátások, segélyezési ellátások	irányító, teljeskörű
egbiztpenzbeli.tcs.allamkincstar.gov.hu	pénzbeli egészségbiztosítási ellátások	irányító, teljeskörű
emmiugyfelszolgalat.gov.hu	gyógyszerellátás, egészségbiztosítás és egyéb finanszírozás, nemzetközi ügyek, egészségpolitika	teljeskörű, élethelyzet alapú kiadvány is elérhető a felületen
magyarország.hu	pénzbeli, természetbeni egészségbiztosítási és baleseti ellátások, közgyógyellátás	irányító, teljeskörű, élethelyzet alapú (egészségügy élethelyzet)
ebev.nav.gov.hu	jogviszony ellenőrzése, adóhatósággal szemben fennálló tartozások	nem értelmezhető
Taj nyilvántartással összefüggő szolgáltatás	jogviszony ellenőrzése, háziorvossal kapcsolatos információk	nem értelmezhető
eeszt.gov.hu	egészségügyi szolgáltatások igénybevétele során keletkezett adatok, dokumentumok, leletek, felírt gyógyszerek, beutalók	nem értelmezhető
szgyf.gov.hu	gyermekjóléti, gyermekvédelmi és szociális szolgáltatások, szakosított ellátások	irányító, teljeskörű
szocialisportal.hu		
nnk.gov.hu		
koronavirus.gov.hu		

vakcinainfo.gov.hu	koronavírus, népegészségügyi- és közegészségügyi kérdések, COVID védőoltás	általános tájékoztatás az ellátások és a járványhelyzet kapcsán
egeszsegvonal.gov.hu	járványhelyzet, természetbeni ellátások, egyéb általános egészségügyi kérdések	irányító és teljeskörű tájékoztatás

forrás: saját összeállítás az ügyfélszolgálati feladatellátás- és a weboldalak elemzése nyomán

A 10. táblázat alapján a releváns weboldalak jelentős széttagoltságot mutatnak, mivel nem érhető el olyan dedikált weboldal, illetve egységes felület, ami az élethelyzet kapcsán valamennyi ellátásról tájékoztatni képes. Az ellátások szélesebb köréről az oep.hu felülete, illetve az élethelyzet alapú tájékoztatáshoz legközelebb álló megoldást a megújult magyarorszag.hu tud biztosítani.

Az elektronikus tájékoztató weboldalak közül az EESZT⁵⁷⁴ felületet kiemelésre van lehetőség, amely indulásakor több tekintetben is jogi dilemma merült fel az az orvosi titoktartás jogának sérelme,⁵⁷⁵ adatvédelmi kérdések felmerülése és az állampolgárok állammal szembeni kiszolgáltatottságának növekedése kapcsán.⁵⁷⁶ Ezek a kérdések idővel megválaszolásra kerültek, mivel a rendszer kiállta a szükségesség - arányosság tesztjét. A szolgáltatással lehetőség van rendelkezni az adatok megismerhetőségéről, életet menthet az eszméletlen betegek adataihoz való hozzáférés, továbbá a rendszer alkalmazható a tájékoztatáshoz való-, az önrendelkezéshez való jog, valamint az orvosi dokumentáció megismerésének elektronikus eszközeként.

A Taj nyilvántartással összefüggő szolgáltatás⁵⁷⁷ segítségével elektronikusan lekérdezhetőek az egészségügyi szolgáltatásra és biztosított státuszra vonatkozó adatok megtekinthető az aktuális háziorvos neve és elérhetősége, visszakereshetőek az igénybe vett szolgáltatások és megtekinthetőek az adóhatósággal irányába releváns tartozások. Ugyanezt a célt szolgálja a biztosított jogviszony ellenőrzésére alkalmazható "Járulékadat kivonat

⁵⁷⁴ EESZT Lakossági Portál. <https://www.eeszt.gov.hu/hu/nyito-oldal> (2021.03.17.); EESZT Információs portál. <https://e-egeszsegugy.gov.hu> (2021.03.17.)

⁵⁷⁵ ALEXIN ZOLTÁN: *Az EESZT adatvédelmi problémái a jogszabályok tükrében*. IME – Interdiszciplináris Magyar Egészségügy 2016/15/5. 57-58. pp.

⁵⁷⁶ KOVÁCS A. TAMÁS: *Egy univerzális azonosító bevezetésének lehetősége – az 1996. évi XX. törvény 20. évi és a lehetséges folytatás*. Új Magyar Közigazgatás 2017/10/2. 66, 69. pp.

⁵⁷⁷ TAJ-nyilvántartással összefüggő szolgáltatások https://magyarorszag.hu/szuf_fooldal#ugyleiras,01b8a66d-ee5b-40ee-81a1-fe613c53b9e3 (2020.08.28.)

lekérdezés" is, ami a Nemzeti Adó- és Vámhivatal által üzemeltetett "Ebev Portálon" keresztül érhető el.⁵⁷⁸

A fentiek alapján – a betegség- és üzemi baleset élethelyzet kapcsán is – kiemelt jelentősége van az élethelyzet alapú tájékoztatás biztosításának, hiszen az a szociális biztonsághoz való jog érvényesítése mellett számos egyéb közvetlen- és közvetett előnyöket is biztosít.

A pénzbeli ellátások elsősorban a kieső jövedelem pótlását szolgálják,⁵⁷⁹ lehetővé téve a megfelelő egészségügyi szolgáltatás és kezelés igénybevételét, a napról-napra élés okozta kiszolgáltatottság csökkentését, a súlyosabb betegségek kialakulási esélyének mérséklését és a betegségek munkahelyi terjedésének megelőzését.⁵⁸⁰ A vizsgált megélhetési zavarhelyzet azonban a hozzátartozó betegségből is eredhet. A beteg hozzátartozók otthoni gondozása révén jelentősen lekorlátozódhat a munkavégzés lehetősége,⁵⁸¹ így ebben az esetben is szükség van a kieső jövedelem pótlására.

Az állam által biztosított egészségbiztosítási- és baleseti ellátások nyomán mindenki számára biztosított az alapszintű és a betegsége által indokolt mértékű, térítésmentes vagy részleges térítési díjjal igénybe vehető egészségügyi szolgáltatás.⁵⁸² Az ellátás igénybevételének alapja a jogosultság igazolása,⁵⁸³ amelyhez szorosan kapcsolódik a hatóságok tájékoztatási kötelezettsége. Amennyiben az érintett személy nem értesül a jogviszonya rendezetlenségéről, az adóhatóság felé teljesítendő egészségügyi szolgáltatási járulék fizetési kötelezettségéről, akkor a felhalmozódó járuléktartozás mellett megszűnik a jogosultsága a térítésmentes egészségügyi szolgáltatás igénybevételére. A felhalmozódó- és adó módjára behajtandó tartozás, a felmerülő közigazgatási bírság, illetve az igénybe vett

⁵⁷⁸ EBEV szolgáltatások. https://magyarorszag.hu/szuf_fooldal#ugyleiras.242093a4-438d-47cb-8af7-0f2d66a3a3bb (2020.08.28.)

⁵⁷⁹ TÓTH HILDA: *A táppénzről*. (Doktori értekezés) Miskolci Egyetem Állam- És Jogtudományi Kar Deák Ferenc Állam- És Jogtudományi Doktori Iskola. Miskolc, 2010. 102, 106, 112. pp. <https://www.uni-miskolc.hu/~wwwdeak/TothHilda%20dolgozat%20100519> (2021.03.17.)

⁵⁸⁰ HAJDÚ JÓZSEF: *Horizontal and vertical overview of sickness insurance systems with special tot he Hungarian sick-pay benefit*. In: Homoki-Nagy, Mária – Hajdú, József (szerk.) Ünnepi kötet dr. Zakar András c. egyetemi tanár 70. születésnapjára. Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar. Szeged, 2017. 76. p.

⁵⁸¹ TRÓBERT A. MÁRIA: *Az idős hozzátartozót ápolók támogatásának jelentősége*. *Esély* 2015/1. 86. p.

⁵⁸² HOMICKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Az egészségbiztosítási ellátások rendszertani elemzése társadalombiztosítási nézőpontból*. In: Homoki-Nagy Mária; Hajdú, József (szerk.): Ünnepi kötet Dr. Czúcz Ottó egyetemi tanár 70. születésnapjára. Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar. Szeged, 2016. 235. p.

⁵⁸³ Ebtv. 27. § (11) bekezdése

ellátások megtérítési kötelezettsége jelentős, akár a megélhetést is veszélyeztető anyagi terhet jelenthet, ami a külföldi ellátások igénybevétele esetén hatványozottan jelentkezik.⁵⁸⁴

Ebben az alfejezetben bemutatásra került, hogy a megfelelő tájékoztatással csökkenthetőek, illetve az állam által teljes egészében megtéríthetőek az egészségügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos direkt és indirekt költségek,⁵⁸⁵ megelőzhető az adó módjára behajtható járuléktartozás felhalmozódása, illetve a közigazgatási bírság kiszabása, valamint biztosított a kieső jövedelem pótlása. Mivel – a fentiek alapján – megállapítható, hogy nem biztosított az élethelyzet alapú tájékoztatás, az annak megvalósításához szükséges lépésekre a fejezet végén – egységes szerkezetben – tesztek javaslatot.

5.4. Az időskor élethelyzethez kapcsolódó tájékoztatás joga

A vizsgált élethelyzetek közül a legátfogóbb változások az időskorhoz kapcsolódó ellátásokat érintette. A nyugdíjkorhatár a korábbi 62 évről fokozatosan 65-re emelkedett,⁵⁸⁶ eltörlésre került a magánnyugdíjrendszer kötelezősége, és az akkori jogszabályi környezet mellett sokan kilépni kényszerültek a nyugdíjrendszer második pilléréből.⁵⁸⁷ A rendszerből

⁵⁸⁴ SZÖRÉNYI MARIANNA: *TAJ szám érvényessége és a járulékfizetés*. 2020.11.04. <https://ado.hu/tb-nyugdij/taj-szam-ervenyessege-es-a-jarulekfizetes/?hilite=%27egeszsegugyi%27%2C%27szolgaltatások%27>

(2021.03.17.); A társadalombiztosítás ellátásaira jogosultakról, valamint ezen ellátások fedezetéről szóló 2019. évi CXXII. törvény (a továbbiakban: Tbj.) 25. § (3) bekezdése; Tbj. 46. § (2) bekezdés; *Egészségügyi szolgáltatási járulékfizetés*. 2021.01.11.

http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_magyarorszagon/jogosultsag_az_ellatasra/az_egsszegbiztositas_szolgaltatasaira_jogosultak/egeszsegugyi_szolgaltatasi_jarulekfizetes (2021.07.27.); *Külföldön munkát vállalók bejelentése*. 2021.02.08.

http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_kulfoldon/kulfoldon_munkat_vallalok_bejelentese (2021.03.17.)

⁵⁸⁵ BERETZKY ZSUZSANNA: *A betegség költség és az életminőség szerepe a forrásallokációs döntések során az egészségügyben*. (Doktori értekezés) Corvinus Egyetem Gazdálkodástani Doktori Iskola. Budapest. 2020. 33-34. pp. http://phd.lib.uni-corvinus.hu/1095/1/Beretzky_Zsuzsanna_dhu.pdf (2021.03.17.)

⁵⁸⁶ Tny. 18.§ szakasza

⁵⁸⁷ A kötelező magánnyugdíjrendszer kivezetését, illetve önkéntessé tételét a jogalkotó a következő törvények hatályba léptetésével valósította meg: A nyugdíjpenztár-választás szabadságáról szóló 2010. évi C. törvény, A magán-nyugdíjpenztári befizetésekhez kapcsolódó törvénymódosításokról szóló 2010. évi CI. törvény; A Nyugdíjreform és Adósságcsökkentő Alapról, és a szabad nyugdíjpenztár-választás lebonyolításával összefüggő egyes törvénymódosításokról szóló 2010. évi CLIV. törvény, Magyarország gazdasági

kivezetésre kerültek a korhatár betöltése előtt igénybe vehető nyugellátások és az egyéb kiemelt szakmában dolgozók kedvezményes nyugellátásai. A korábban egészségkárosodásra tekintettel nyújtott ellátásokat rehabilitációs vagy rokkantsági ellátásként, illetve a kiemelt szakmákban dolgozók juttatásait balettművészeti életjáradékként, átmeneti bányászjáradékként, vagy szolgálati járandóságként folyósítják tovább a nyugdíjkorhatár betöltéséig.⁵⁸⁸ Ezekkel a döntésekkel a korhatár előtti ellátások száma tizenkettőről egyre, illetve az egészségkárosodáshoz kapcsolódó nyugellátások és nyugdíjszerű rendszeres pénzellátások száma ötről kettőre csökkent. Felmerül így a kérdés, hogy a jelentős változásokat követően biztosított-e, illetve biztosítható-e az élethelyzet alapú tájékoztatás az időskor kapcsán igényelhető ellátások tekintetében.

Az élethelyzet alapú tájékoztatás ebben az esetben sem biztosított, azonban a széttagoltság – általánosságban – nem olyan számottevő, mint a gyermekvállalás élethelyzet kapcsán.

Ahogy az alábbi 11. táblázat is összefoglalja, az időskor élethelyzet kapcsán a tájékoztatás jogosultja elsősorban az időskorú személy és/vagy hozzátartozója. A tájékoztatás kötelezettje – egyéb hatóságok mellett – a járási-, vagy kormányhivatal hatósági osztálya, a kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztálya, vagy a Magyar Államkincstár megfelelő területe. A tájékoztatás tárgya – egyebek mellett – a társadalombiztosítási nyugellátások,⁵⁸⁹

stabilitásáról szóló 2011. évi CXCV. törvény, Magyarország 2015. évi központi költségvetésének megalapozásáról szóló 2014. évi XCIX. törvény

⁵⁸⁸ A korhatár előtti öregségi nyugdíjak megszüntetéséről, a korhatár előtti ellátásról és a szolgálati járandóságról szóló 2011. évi CLXVII törvénnyel megszüntetésre került az előrehozott öregségi nyugdíj, a csökkentett összegű előrehozott nyugdíj és a korkedvezményes öregségi nyugdíj, a korengedményes nyugellátás, a bányásznyugdíj, a művésznyugdíj, a polgármesterek nyugellátása, a fegyveres szerveknél dolgozók szolgálati nyugellátása, a Magyar Honvédség szolgálati nyugellátása, az országgyűlési képviselők és az Európai Parlament képviselőinek nyugellátása. A megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény bevezette a rehabilitációs és rokkantsági ellátást, felváltva ezzel a korábbi rokkantsági nyugdíjat és baleseti rokkantsági nyugdíjat, a rendszeres szociális járadékot, átmeneti járadékot a bányászdolgozók egészségkárosodási járadékát és a rehabilitációs járadékot. A baleseti járadékról szóló rendelkezések hatályban vannak a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvényben, továbbá rokkantsági járadék is megállapítható a rokkantsági járadékról szóló 83/1987. (XII. 27.) MT. rendelet alapján.

⁵⁸⁹ HOMICSKÓ 2019, 97, 100. pp.

a segélyezési típusú ellátások,⁵⁹⁰ a szociális szolgáltatások,⁵⁹¹ a hadigondozotti ellátások⁵⁹² és számos egyéb ellátás.⁵⁹³

11. táblázat Az időskor élethelyzet kapcsán tájékoztatásra kötelezett hatóságok

Tájékoztatás tárgya	Tájékoztatás alanya	Tájékoztatás kötelezettje
Társadalombiztosítási nyugellátások	idős személy, hozzátartozó	kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztálya
		Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága
		Magyar Államkincstár Központ
		Budapest Főváros Kormányhivatalának nyugdíjbiztosítási osztálya
Segélyezési típusú ellátások	idős személy	járási hivatal hatósági osztálya
Szociális szolgáltatások és személyes gondoskodást biztosító szakosított ellátások	idős személy	települési önkormányzat
Foglalkoztatáshoz kapcsolódó ellátások	idős személy	járási hivatal foglalkoztatási osztálya
Egyes kiemelt foglalkozásokat végzők ellátásai	művész, bányász, aki szolgálati nyugellátásra lett volna jogosult	Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága
		Magyar Művészeti Akadémia
		a fővárosi és megyei kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztálya
		Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztálya

⁵⁹⁰ BARTA JUDIT: *A magyar kiegészítő nyugdíjpillér elemei és értékelése az EU elvárásainak szemszögéből.* Erdélyi Jogélet 2020/3/4. 6. p.

⁵⁹¹ *Kistelepülések szociális ellátottsága.* Központi Statisztikai Ügyfélszolgálat. Statisztikai Tükör 2018/88. 2. p. https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/stattukor/kistelep_szoc_ell14.pdf (2021.03.29.)

⁵⁹² HAJDÚ ANDRÁS: *A tényállás tisztázásának dilemmái az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. Évi cl. Törvény tükrében, különös tekintettel a nyilatkozattal pótolható okiratokra.* Új Magyar Közigazgatás 2019/12/3. 81. p.

⁵⁹³ MOLNÁRNÉ BALOGH MÁRTA: *Kinek jár a rezsitalvány?* 2019.08.27. <https://ado.hu/tb-nyugdij/kinek-jar-a-rezsitalvany/?hilitte=%27rezsitalvany%27> (2021.03.19.)

A nyugdíj jogi hátrányok enyhítését szolgáló támogatások	nyugdíj jogi hátrányokat elszenvedő személyek	Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága, Budapest Főváros Kormányhivatala
Hadigondozotti ellátások	hadigondozott személy és/vagy hozzátartozója	járási hivatal hatósági osztálya
Egyéb ellátások	idős személy	Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága
		múzeum, könyvtár

forrás: saját összeállítás a 16. számú melléklet alapján

A 11. táblázatban összefoglaltak alapján az időskorú személyek számára elérhető ellátások, támogatások rendszere is összetett, amelyben meghatározó szerepet kapnak a biztosítási- és szociális ellátások, valamint a szociális szolgáltatások. Ennek megfelelően az ügyfelek tájékoztatása kapcsán elsősorban a járási hivatalok hatósági osztályai és az önkormányzat, illetve a nyugdíjbiztosítási igazgatási szervek kapnak szerepet. A tájékoztatással kapcsolatos kihívást elsősorban az eredményezheti, hogy a tájékoztatásra kötelezett nyugdíjbiztosítási igazgatási szerv meghatározása nem egyszerű feladat, mivel az alatt érthető a kormányhivatalok nyugdíjbiztosítási osztálya, a Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága, a Kincstár központi szerve, illetve meghatározott esetekben kizárólagos hatáskörrel a Budapest Főváros Kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztálya. Érdeemes még kiemelni, hogy a tájékoztatás jogosultja színesebb képet mutat – a korábban vizsgált élethelyzetekhez képest – mivel érintettek a nyugdíjkorhatárt betöltött és hamarosan betöltő-, a nyugdíjkorhatárt öt éven belül betöltő-, a kiemelt foglalkozásokat végző személyek, a hozzátartozók és a hivatalból induló adategyeztetési eljárással érintettek.

Az ügyfelek tájékoztatása kapcsán fontos szerepet kapnak – a hatóságok mellett – az egyéb ügyfélszolgálatok és call centerek is, amelyeket az alábbi 12. táblázat foglalja össze.

12. táblázat Az időskor élethelyzet kapcsán tájékoztató egyéb ügyfélszolgálatok

Tájékoztatás kötelezettje	Tájékoztatás tárgya
Emberi Erőforrások Minisztériumának ügyfélszolgálat	segélyezési típusú ellátások, szociális szolgáltatások és szakosított ellátások
Magyar Államkincstár call center	társadalombiztosítási nyugellátások, egyes kiemelt foglalkozásokat végzők ellátásai

1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat	társadalombiztosítási nyugellátások, szociális pénzügyi ellátások, foglalkoztatással összefüggő ellátások, hadigondozotti ellátások, egyéb támogatások
Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság	szociális szolgáltatások, szakosított ellátások

forrás: saját összeállítás az ügyfélszolgálatok weboldalai alapján

A 12. táblázat alapján megállapítható, hogy az időskor élethelyzet kapcsán kevés call center lát el tájékoztatási feladatokat. Az érintett ügyfélszolgálatok közül a Magyar Államkincstár call center, illetve a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat kiemelésére van lehetőség azzal a megjegyzéssel, hogy ebben az esetben is a 1818 lát el az ellátások legszélesebb körében tájékoztatási feladatokat. Ezért az élethelyzet alapú tájékoztatás biztosítása az ő bevonásukkal javasolt.

Ahogy a korábbi élethelyzetek kapcsán, úgy itt is szükség van a tájékoztató weboldalak összesítésére, ami az alábbi 13. táblázat segítségével történik meg.

13. táblázat Az időskor élethelyzethez kapcsolódó hatósági weboldalak

Weboldal	Tájékoztatás tárgya	Tájékoztatás tartalma
emmiugyfelszolgalat.gov.hu	társadalombiztosítási nyugellátások, szépkorúak jubileumi köszöntése és juttatása (letölthető kiadványok vannak a felületen)	irányító, teljeskörű
csaladitudakozo.kormany.hu	társadalombiztosítási nyugellátások, szépkorúak jubileumi köszöntése és juttatása (a fent említett és további egy kiadvány érhető el itt is)	irányító, teljeskörű, illetve az „Információ idősöknek 2020” kiadvány élethelyzet alapú
nyugdijbiztositas.tcs.allamkincstar.gov.hu	társadalombiztosítási nyugellátások, egyes kiemelt foglalkozásokat végzők ellátásai	irányító, teljeskörű
nyugdij.kormany.hu	társadalombiztosítási nyugellátások, egészségmegőrzéssel-, közösségi	általános információk

	élet támogatásával- és a mindennapok megkönnyítésével kapcsolatos cikkek	
kalkulator.onyf.hu	nyugellátás várható összege	nem értelmezhető
e-ugyintezes.onyf.hu	megszerzett is igazolt szolgálati idő (adategyeztetési eljárás)	nem értelmezhető
kiertesites.onyf.hu		
egyeniszamla.onyf.hu	társadalombiztosítási egyéni számla	nem értelmezhető
erzsebetprogram.hu	Erzsébet program	irányító, teljeskörű
szgyf.gov.hu	szociális szolgáltatások, szakosított ellátások	irányító, teljeskörű
szocialisportal.hu		
magyarorszag.hu	társadalombiztosítási nyugellátások, segélyezési- és foglalkoztatással összefüggő ellátás, szociális szolgáltatások	irányító, teljeskörű, élethelyzet alapú

forrás: saját összeállítás az ügyfélszolgálati feladatellátás- és a weboldalak elezés nyomán

A 13. táblázat alapján láthatóvá vált, hogy az időskor élethelyzethez kapcsolódó tájékoztató felületekre jelentős széttagoltság jellemző. A weboldalak egyes ellátások kapcsán nyújtanak információt, de sok tekintetben figyelhetőek meg párhuzamosságok is, illetve elérhetőek élethelyzet alapú és kimerítő jellegű dokumentumok is egyes felületeken. A weboldalon elérhető információk többsége az ellátásokkal kapcsolatos anyagi jogi- és eljárásjogi szabályokat tartalmazzák, de elérhetőek egyéb szolgáltatások is, mint a nyugdíjkalkulátor és az adategyeztetéshez kapcsolódó felületek. Az ennél az élethelyzetnél tapasztalt weboldali széttagoltság kifejezetten hátrányos, mivel az ott elhelyezett információk elsősorban olyan társadalmi réteget céloznak, akik életkorukból eredően – vélhetően – kevésbé rutinosak a weboldalak használatában. Ezért ennél a célcsoportnál – is – fontos szerepe van az egységes és konszolidált elektronikus tájékoztatásnak. Ahogy a korábbi élethelyzetek kapcsán, úgy az időskor esetén is lehetőség van a magyarorszag.hu felület kiemelésére, az azon elérhető információk széles köre miatt.

A tájékoztatási feladatokat ellátó hatóságok mellett szükséges kiemelni a települési önkormányzatok-, a civil szervezetek-, valamint a falugondnokok szerepét is. A települési önkormányzatok a helyi sajátosságoknak megfelelően biztosítanak olyan támogatásokat, amelyek kiegészítik, vagy helyettesítik az állami támogatásokat, így az ezekről való tájékoztatás elsősorban a leghátrányosabb helyzetű, rászoruló és a tájékoztatáshoz

legkevésbé hozzáférő egyéneket képes megszólítani.⁵⁹⁴ A települési önkormányzatokhoz hasonlóan a civil szervezetek is jelentős szerephez jutnak az időskorú személyek támogatásában, érdekeik képviselésében, a közösségi élet szervezésében és esélyegyenlőségük biztosításában.⁵⁹⁵ A falugondnoki- és tanyagondnoki szolgáltatások a külterületi településekre és aprófalvakra jellemző intézményhiányából eredő hátrányok enyhítését szolgálják azáltal, hogy elérhetővé teszi az érintettek számára az alapvető szolgáltatásokat. A szolgáltatás támogatni tudja az időseket azáltal, hogy a közigazgatási ügyfélszolgálatokra szállítja őket, meghatalmazottként eljárnak helyettük, továbbítják kérelmüket a hatóságnak, illetve tájékoztatást biztosítanak az ügyintézéshez szükséges tudnivalókról.⁵⁹⁶

A fentiek alapján az általános konszolidáció mellett kiemelt figyelmet kell fordítani az elektronikus felületekre, amelyek jelentős széttagoltságot mutatnak. Az élethelyzet alapú tájékoztatás biztosítása kiemelt jelentőséggel bír, hiszen a szociális biztonsághoz való jog érvényesítése mellett egyéb előnyöket is biztosít az egyének számára.

Az alacsonyabb összegű nyugdíj és a krónikus betegségekhez kapcsolódó kezelési- és gyógyszerkiadások következményeként az idős korosztály 15%-a él szegénységben. Az ellátások elérhetősége, valamint a megélhetési nehézség kezelési hatékonysága – a jogosultsági szabályok mellett – elsősorban azon múlik, hogy az igénylők értesülnek-e a támogatási lehetőségekről.⁵⁹⁷

Az elszegényedés mellett az öregedési folyamat kísérőjelensége lehet a fizikai és szellemi korlátozottság és a betegségek előtérbe kerülése, ami fokozottabb ápolási, gondozási

⁵⁹⁴ MOLNÁR TAMÁS et al.: *Mit tehetnek a települési önkormányzatok az idősekért?* Friedrich-Ebert-Stiftung. Budapest, 2019. 2. p. <http://www.budapestinstitute.eu/15637.pdf> (2021.03.19.)

⁵⁹⁵ NÁRAIMÁRTA: *A lokális társadalmi szerepvállalás, felelősségvállalás szereplői – egyesületek, alapítványok a helyi közösségek/helyi társadalom szolgálatában.* In: Tevanné Südi Annamária – Budai Balázs Benjámín (szerk.): *Ünnepi tanulmánykötet a 70 éves Gáspár Mátyás tiszteletére.* Magánkiadás. Budapest, 2019. 151, 158 pp. http://open-archiv.rkk.hu:8080/jspui/bitstream/11155/2127/1/narai_lokalis_2019.pdf (2021.03.19.)

⁵⁹⁶ BALÁS ENDRE: *Önkormányzati ügyfélszolgálat. Az önkormányzati ügyfélszolgálat új kihívásai és átalakítása.* Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2018. 17. p. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12463/web_PDF_OO1_Onkormanyzati_ugyfelszolgalat.pdf?sequence=1 (2021.03.19.)

⁵⁹⁷ MOLNÁR TAMÁS et al.: *Mit tehetnek a települési önkormányzatok az idősekért?* Friedrich-Ebert-Stiftung. Budapest, 2019. 17. p. <http://www.budapestinstitute.eu/15637.pdf> (2021.03.19.)

tevékenységet és az önellátási képesség támogatását igényli,⁵⁹⁸ amelyhez a szociális alapszolgáltatások és szakosított ellátások nyújtanak segítséget.⁵⁹⁹

A szociális kockázatok mellett egyre inkább előtérbe kerül az elmagányosodás kérdése is,⁶⁰⁰ ezért az időspolitika egyik legmeghatározóbb iránya az időskorúak aktivizálása. Az aktív idősödés⁶⁰¹ lehetővé teszi az időskorúak számára, hogy felismerjék a fizikai, szellemi és szociális jóllétükhöz szükséges körülményeket és részt vegyenek a közösségi életben, mialatt megkapnak minden támogatást és védelmet, amire szükségük van.⁶⁰²

Mindezek alapján a tájékoztatáshoz való jognak meghatározó szerepe van az időskori elszegényedés megelőzésében, az egészségügyi és gondozási szükségletek biztosításában, a hozzátartozók tehermentesítésében, valamint az elszigetelődés megelőzésében.

Az ebben az alfejezetben meghatározottak szerint az időskorú személyeknek biztosított tájékoztatással a hatóságok csökkentik az érintettek elszegényedésének-, fizikai kiszolgáltatottságának és társadalmi elszigetelődésének esélyét, valamint mérséklik az egészségügyi célú kiadások mértékét. A tájékoztatás kapcsán elsősorban a kormányhivatalok nyugdíjbiztosítási osztályai, a járási- és kormányhivatalok hatósági

⁵⁹⁸ GYARMATI ANDREA: *Idősödés, idősellátás Magyarországon Helyzetkép és problémák*. Friedrich-Ebert-Stiftung. Budapest, 2019. 1. p. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/budapest/15410.pdf?fbclid=IwAR1LOHE4TelOIfuSEJSlyCUEvnQVICIOzhf425yION2FkajkyjfkbFcxknE> (2021.03.19.)

⁵⁹⁹ LŐRINCSIKNÉ LAJKÓ DÓRA: *Az idősgondozás multidiszciplináris összefüggései – különös tekintettel a magyar szociális jogi kérdésekre*. (Doktori értekezés) Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar Állam- és Jogtudományi Foktori Iskola. Szeged, 2009. 36. p. http://doktori.bibl.u-szeged.hu/id/eprint/876/1/Lajko_Dora_ertekezes.pdf (2021.03.19.)

⁶⁰⁰ FERWAGNER ANNA: *Észlelt társas támasz időskorban*. Magyar Gerontológia 2020/12.

⁶⁰¹ Az aktív idősödésről bővebben: BRETTNER ZSUZSANNA: *A 21. század idős generációja*. Acta Sociologica 2012/5.; LAMPEK KINGA – RÉTSÁGI ERZSÉBET (szerk.): *Egészséges idősödés. Az egészségfejlesztés lehetőségei idős korban*. Pécsi Tudományegyetem, Pécs, 2015. <https://www.etk.pte.hu/protected/OktatasiAnyagok/%20Palyazati/sport2/EgeszsegesIdosodesJ.pdf>

(2021.11.29.); VAJDA KINGA: *Az idős generáció és az infokommunikáció kapcsolata az idősek nappali ellátásában – Szociális szolgáltatásfejlesztési és prevenciós perspektívák egy hazai kutatás tükrében*. Információs Társadalom 2020/20/3.; VAJDA, KINGA: *Opportunities and specifics underlying day care for older adults in hungary with consideration of active ageing*. European Journal of Mental Health 2020/15.

⁶⁰² *World Health Organisation: Active Ageing. A Policy Framework*. World Health Organisation. 12. p. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67215/WHO_NMH_NPH_02.8.pdf;jsessionid=6D0790E6179F1CB00048FE65AD2F11CC?sequence=1 (2021.01.11.)

osztályai, a Magyar Államkincstár és számos hatósági weboldal rendelkezik tájékoztatási feladatokkal. A tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése érdekében a párhuzamosságok megszüntetésére és a tájékoztatási feladatok egységesítésére, a civil szervezetek és falugondnokok szerepének növelésére van szükség, az automatizációs megoldások bevezetése és tájékoztató kisvideók elérhetővé tétele mellett, amelyekre egységes szerkezetben, a későbbiekben tesztek javaslatot.

5.5. A fogyatékossgal élés élethelyzethez kapcsolódó tájékoztatás joga

Az elmúlt másfél évtized alatt jelentős szociális jogi tárgyú változások történtek a fogyatékossgal élés⁶⁰³ élethelyzet kapcsán is. 2008-at megelőzően a tartósan beteg és fogyatékossgal élő személyeknek egy munkaképesség csökkenésen alapuló rendszer nyújtott ellátásokat, amit 2008-2012. között egy egészségkárosodáson alapuló rendszer váltott fel, majd 2012-től a megmaradt egészségi állapotra építő rendszer került bevezetésre.⁶⁰⁴ Ezzel a paradigmaváltással az ellátórendszer a fogyatékossgal élő személyek aktivizálását, munkaerőpiacra történő visszaintegrálását tűzte ki célul a korábbi ellátásalapú rendszerrel szemben. Ez az újszerű megközelítés mindamelllett, hogy hosszútávon csökkenti az ellátórendszerre nehezedő terheket, gazdasági szempontból is előrelépést eredményez, hiszen a fogyatékossgal élő személyek is a munkaerőpiac aktív résztvevőivé válhatnak.⁶⁰⁵ Felmerül így a kérdés, hogy a fogyatékossgal élő személyek ellátásait érintő paradigmaváltással biztosított-e, illetve biztosítható-e az élethelyzet alapú tájékoztatás.

⁶⁰³ A fogyatékossgal élés fogalmi kérdéseiről bővebben: HOFFMAN ISTVÁN – JAKAB NÓRA: *Fogyatékossgügy és jogi szabályozás A kutatásban vizsgált területek jogi szabályozása és felsőbírósági joggyakorlata, nemzetközi és történelmi kitekintéssel*. In: Könczei György – Hernádi Ilona – Sándor Anikó (szerk.): *Esély? Egyenlőség? Taigetosz? Egy fogyatékossgtudományi kutatás tapasztalatai*. ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar, Budapest, 2019. 211-214. pp. https://edit.elte.hu/xmlui/bitstream/handle/10831/42798/OTKA_Zárókötet_boritos_A.pdf (2022.01.09.)

⁶⁰⁴ KREKÓ JUDIT – SCHARLE ÁGOTA: *A megváltozott munkaképesség esetén igényelhető pénzbeli ellátások változásai és azok hatásai*. In: Fazekas Károly – Elek Péter – Hajdu Tamás (szerk.): *Munkaerőpiaci tükrök 2019*. Közgazdaság- és Regionális Tudományi Kutatóközpont, Budapest, 2020. 189-190. pp. https://kti.krtk.hu/wp-content/uploads/2020/12/mt_2019_188-198.pdf (2022.01.10.)

⁶⁰⁵ JAKAB, NÓRA – HOFFMAN, ISTVÁN – KÖNCZEI, GYÖRGY: *Rehabilitation of people with disabilities in Hungary: Questions and Results in Labour Law and Social Law*. Zeitschrift für ausländisches und internationales arbeits- und sozialrecht 2017/31/1 25. p.

A fogyatékossgal élés élethelyzet kapcsán is az a nagyfokú széttagoltság és párhuzamosság jellemző a tájékoztatási feladatok ellátásra, mint ahogyan az a gyermekvállalás élethelyzet kapcsán tapasztalható volt. Ezért kijelenthető, hogy az élethelyzet alapú tájékoztatás ebben az esetben sem biztosított, ahogy az az alábbiakban is bemutatásra kerül.

Az alábbi 14. táblázatban összesítettek alapján, a tájékoztatás alanya a fogyatékossgal élő személy, illetve az ő hozzátartozója. A tájékoztatás kötelezettje a kormányhivatalok rehabilitációs-, családtámogatási- és nyugellátási osztálya. A tájékoztatás tárgya – egyebek mellett – a megváltozott munkaképességű személyek ellátásai,⁶⁰⁶ az univerzális ellátások,⁶⁰⁷ a pénzbeli szociális ellátások,⁶⁰⁸ a közlekedéssel kapcsolatos támogatások⁶⁰⁹ és a hadigondozottak ellátásai.⁶¹⁰

14. táblázat A fogyatékossgal élés élethelyzet kapcsán tájékoztató hatóságok

Tájékoztatás tárgya	Tájékoztatás alanya	Tájékoztatás kötelezettje
Megváltozott munkaképességű személyek ellátásai	megváltozott munkaképességű személy	kormányhivatal rehabilitációs osztálya
Univerzális ellátások	fogyatékossgal élő személy	kormányhivatal családtámogatási osztálya
		kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztálya
Családtámogatási ellátások	fogyatékossgal élő gyermek szülei	kormányhivatal családtámogatási osztálya
Gyógyszertámogatás	fogyatékossgal élő személy	Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő
Baleseti ellátások	munkavállaló	kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztálya

⁶⁰⁶ KOVÁCS GÁBOR: *A rokkantság, megváltozott munkaképesség, rehabilitációs ellátások változása Magyarországon 1990 és 2015 között.* Orvosi Hetilap 2019/160/1. 33. p.

⁶⁰⁷ MOLNÁRNÉ BALOGH MÁRTA: *Kedvezmények súlyos egészségromlás esetén.* (2019.11.06.) <https://ado.hu/tb-nyugdij/kedvezmenyek-sulyos-egeszsegromlas-eseten/> (2021.03.20.)

⁶⁰⁸ HOMICSKÓ 2019, 168-169. pp.

⁶⁰⁹ A súlyos mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről szóló 102/2011. (VI. 29.) Korm. rendelet 4. § szakasza

⁶¹⁰ SZILÁGYINÉ HEINRICH ANDREA: *A hadigondozás törvényi szabályozásának változásai Magyarországon.* Publicationes Universitatis Miskolcensis Sectio Juridica et Politica 2017/35. 35, 48. p.

Pénzbeli szociális ellátások	ápolást végző személy, idős személy, fogyatékossgal élő személy	kormányhivatal hatósági osztálya
		kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztály
Szociális alapszolgáltatások	fogyatékossgal élő személy	települési önkormányzat
Szakosított ellátások	fogyatékossgal élő személy	települési önkormányzat, illetve a
		szolgáltatást nyújtó intézmény
Közlekedéssel kapcsolatos támogatások	fogyatékossgal élő személy	hitelintézet
		kormányhivatal hatósági osztály
		Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt.
		Magyar Államkincstár központ
		köznevelési, illetve a fejlesztő felkészítést végző intézmény
		kormányablak
Munkavégzéshez, foglalkoztatáshoz kapcsolódó támogatások, kedvezmények	munkáltató, munkavállaló	Nemzeti Adó- és Vámhivatal
		munkáltató
Adókedvezmények	fogyatékossgal élő személy	Nemzeti Adó- és Vámhivatal
Gyermekvédelmi szakellátás	fogyatékossgal élő személy és hozzátartozója	ellátást biztosító intézmény
		települési önkormányzat
		járási hivatal gyámügyi osztálya
Hadigondozotti ellátások	hadigondozott személy és hozzátartozója	járási hivatal hatósági osztálya
Egyéb támogatások	fogyatékossgal élő személy	múzeum

forrás: saját összeállítás a 17. számú melléklet alapján

A fenti 14. táblázat alapján megállapítható, hogy a fogyatékossgal élés élethelyzethez kapcsolódó ellátások és támogatások köre legalább annyira összetett, mint ahogy az a gyermekvállalás élethelyzet kapcsán volt tapasztalható. Mindamellelt, hogy példaértékű az a tendencia, amely a fogyatékossgal élő személyek teljes körének támogatását célozza, a rendszer komplexitása magával vonja a tájékoztatás szigetszerűségét és széttagoltságát, ami jelentősen csökkenti az információhoz való hozzáférés esélyét.

A széttagoltság kevésbé jellemző a tájékoztatási feladatokat ellátó egyéb ügyfélszolgálatok esetén, amelyeket az alábbi 15. táblázat foglalja össze kimerítő jelleggel.

15. táblázat A fogyatékossgal élés élethelyzet kapcsán tájékoztató egyéb ügyfélszolgálatok

Tájékoztató kötelezettje	Tájékoztató tárgya
Emberi Erőforrások Minisztériumának ügyfélszolgálat	segélyezési típusú ellátások, szociális szolgáltatások és szakosított ellátások
Magyar Államkincstár call center	családtámogatási-, univerzális ellátások, utazási utalvány
Innovációs és Technológiai Minisztérium munkajogi ügyfélszolgálat	munkajogi és munkaviszonnyal kapcsolatos kérdések
jogpontok	
Lehetőségautó Kft	személygépkocsi szerzési támogatás
Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság	szociális szolgáltatások, szakosított ellátások
Nemzeti Adó és Vámhivatal call center	adó- és járulékkedvezmény
1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat	megváltozott munkaképességű személyek ellátásai, univerzális ellátások, családtámogatási ellátások, pénzügyi szociális ellátások, közlekedéssel kapcsolatos ellátások, hadigondozottak ellátása

forrás: saját összeállítás az ügyfélszolgálatok weboldalai alapján

A 15. táblázatban összesítettek szerint a fogyatékossgal élő személyek ellátásaival kapcsolatban elérhető ügyfélszolgálatok az ügyek szűk csoportjára tekintettel tudnak tájékoztatót biztosítani. Ez alól kivételt képez a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat, ami az ellátások, támogatások szélesebb körében tud tájékoztatót nyújtani, így az élethelyzet alapú tájékoztatót biztosításában javasolt az ő feladatellátásukra támaszkodni.

Ahogy a korábbiakban, úgy az ötödik vizsgált élethelyzetnél is fontos szerepet kap az elektronikus tájékoztató joga, amelyhez kapcsolóan az alábbi 16. táblázat foglalja össze a releváns weboldalakat.

16. táblázat A fogyatékossgal élés élethelyzethez kapcsolódó hatósági weboldalak

Weboldal	Tájékoztató tárgya	Tájékoztató tartalma
emmiugyfelszolgalat.gov.hu	megváltozott munkaképességű személyek ellátásai, pénzügyi szociális ellátások, szociális alapszolgáltatások	irányító, teljeskörű

csaladitudakozo.kormany.hu	megváltozott munkaképességű személyek ellátásai, pénzbeli szociális ellátások, alapszolgáltatások, univerzális ellátások	irányító, teljeskörű, élethelyzet alapú (kiadvány a fogyatékossgal élők számára)
allamkincstar.gov.hu	univerzális ellátások, családtámogatási ellátások, pénzbeli szociális ellátások	irányító, teljeskörű
szgyf.gov.hu	szociális szolgáltatások, szakosított ellátások	irányító, teljeskörű
szocialisportal.hu		
lehetosegauto.hu	személygépkocsi szerzési támogatás	irányító, teljeskörű
erzsebetprogram.hu	Erzsébet program	irányító, teljeskörű
magyarorszag.hu	családtámogatás, közlekedési támogatások	irányító, teljeskörű

forrás: saját összeállítás az ügyfélszolgálati feladatellátás- és a weboldalak elemzése nyomán

A 16. táblázat alapján a fogyatékossgal éléshez kapcsolódó ellátásokról tájékoztató weboldalak is széttagoltak, az ellátások szűk köréről nyújtanak információt. A megújult magyarorszag.hu ebben az esetben is releváns lehet, azonban a csaladitudakozo.kormany.hu felület kiemelésére van lehetőség, mivel itt érhető el tájékoztatás az ellátások legszélesebb körében.

A komplex tájékoztatási feladatok elvégzése kapcsán fontos kiemelni, hogy nem kizárólag a közigazgatási hatóságok felelőssége merül fel, hiszen a civil szervezetek és a falugondoki szolgálat is fontos szerepet vállal a fogyatékossgal élő személyek és környezetük támogatásában. A civil szervezetek jelen vannak a fogyatékossgal élés megállapításától⁶¹¹ és közreműködnek az érdekképviseleti feladatok ellátásban, a társadalmi szemléletváltásban, illetve ellátásokat és intézményi elhelyezést is tudnak biztosítani meghatározott esetekben.⁶¹² A civil szervezetekhez hasonlóan a falugondnoki- tanyagondnoki szolgáltatás

⁶¹¹ TORDA ÁGNES: *A civil szféra támogatási formái a közoktatás különleges gondozottjai számára*. *Educatio* 2001/2. 326. p.

⁶¹² SZÉKELYNÉ KOVÁTS ESZTER – SZABÓ GABRIELLA (szerk.): *Fogyatékos emberek társadalmi befogadása – a szociális ellátórendszer feladatai, lehetőségei. Tudástár*. Tanulói tananyag. Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány. Budapest, 2009. 36. p. <https://fszk.hu/wp-content/uploads/2017/08/Fogyatekos-emberek-tarsadalmi-befogadasa.pdf> (2021.03.20.)

is a helyi sajátosságoknak megfelelő, személyre szabott szolgáltatást nyújt, amivel a tájékoztatásból és az ellátásokból leginkább kiszoruló személyeket képes támogatni. A szolgáltatás segítségével a legelszigeteltebb fogyatékossggal élő személyek számára is elérhetővé válnak a közigazgatási ügyfélszolgálatok, a meghatalmazotti ügyintézés, a kérelmek továbbítása, illetve az érintettek személyre szabott tájékoztatása.⁶¹³

A fogyatékossggal élés élethelyzet kapcsán is meghatározó szerepet kap a tájékoztatás, hiszen az a szociális biztonsághoz való jog érvényesítése mellett egyéb közvetett- és közvetlen előnyöket is biztosít. Egyes élethelyzetekben, amikor az átmenetileg önellátásra korlátozottan vagy egyáltalán nem képes személyeket az otthonukban gondozó családtagok megélhetése is veszélybe kerülhet a részben, vagy teljes egészében kieső jövedelmük miatt.⁶¹⁴ Ezekben az esetekben a tájékoztatáshoz való jog biztosítása nem csak a fogyatékossggal élő személy–, de az őt gondozó családtag szociális biztonságához is szükséges.

Fontos azonban kiemelni, hogy a szociális ellátórendszer nem kizárólag az ellátások és támogatások biztosítására helyezi a hangsúlyt, elsősorban az érintettek rehabilitációja, illetve munkaerőpiaci aktivizálása a cél. A rehabilitáció egy olyan szakmai folyamat, amely során az érintett személy helyzetének javítása, önellátási- és munkavégző képességének helyreállítása,⁶¹⁵ valamint a társadalom befogadóképességének fejlesztése a cél, a szociális, egészségügyi, pszichológiai, foglalkozási és környezeti „beavatkozások” segítségével.⁶¹⁶

A társadalom befogadóképessége meghatározó jelentőségű, hiszen a fogyatékossggal élő személyekkel szemben tanúsított félelmekből, távolságtartásból, utálatból, felsőbbrendűség

⁶¹³ BALÁS ENDRE: *Önkormányzati ügyfélszolgálat. Az önkormányzati ügyfélszolgálat új kihívásai és átalakítása.* Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2018. 17. p. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12463/web_PDF_OO1_Onkormanyzati_ugyfelszolgalat.pdf?sequence=1 (2021.03.19.)

⁶¹⁴ TRÓBERT A. MÁRIA: *Az idős hozzátartozót ápolók támogatásának jelentősége.* Esély 2015/1. 86. p.

⁶¹⁵ LOVÁSZY LÁSZLÓ: *A fogyatékos emberek helyzetéről – a filozófiától a demográfiáig.* Kapocs 2006/5/1. 11. p.

⁶¹⁶ HOFFMAN ISTVÁN – JAKAB NÓRA: *A rehabilitációról másképp – Kapcsolatok a munkajoggal, szociális joggal és fogyatékossgtudománnyal.* In: Mélypataki Gábor (szerk.): *A szociális jog aktuális kérdései Magyarországon és az Európai Unióban.* Miskolci Egyetem Állam – és Jogtudományi Kar Agrár- és Munkajogi Tanszék Miskolc, 2017. 31-32. pp. http://fesbp.hu/common/pdf/A_szocialis_jog_aktualis_kerdesei_2017.pdf (2022.01.10.)

érzetből eredő stigmatizáció⁶¹⁷ és „szörnyképzés”⁶¹⁸ gyakran alacsonyabb munkaerőpiaci aktivitást és a létbizonytalanságot eredményez.⁶¹⁹ Ezért a tágabb értelemben vett tájékoztatással, szemléletformálással, a környezet és társadalom felkészítésével további lépések tehetőek a fogyatékossgal élő személyek szociális biztonságának érvényesítéséhez. A „környezet” tájékoztatása alatt szükséges érteni a leendő foglalkoztatók informálását is, hiszen ezzel számukra is hozzáférhetővé válnak a munkaerőpiaci visszailleszkedést segítő foglalkozások és foglalkoztatást ösztönző munkáltatói kedvezmények.⁶²⁰

Fontos továbbá kiemelni, hogy a mindennapi életvitelhez, a rehabilitációhoz és a rehabilitációhoz szükség lehet olyan költséges gyógyszerekre és gyógyászati segédeszközökre, amelyek alkalmazásának elmaradása jelentősen alacsonyabb életminőséget eredményezne.⁶²¹ A kapcsolódó támogatásokról való tájékoztatás a rehabilitálhatóságot és az egészségi állapot megőrzését, illetve javítását is szolgálja.

⁶¹⁷ HALMOS SZILVIA: *A fogyatékossg orvosi és társadalmi modelljének szintézise, különösen a munkajog területén* In: Frivaldszky János: A Pázmány Péter Katolikus Egyetem Jog- és Államtudományi Karának könyvei. Doktori értekezések 14. Pázmány Press. Budapest, 2017. 11. p. https://jak.ppke.hu/uploads/articles/458014/file/HalmosSz_DoktErt14.pdf (2021.03.20.)

⁶¹⁸ KÖNCZEI GYÖRGY: *Adalékok a fogyatékossgelutasítás történetéhez és a fogyatékossgtörténet-írás módszertanához*. In: Antal Zsuzsa et al.: *Az esélyegyenlőségtől a taigetoszig?* Kutatási zárótanulmány: NNKFIH/OTKA 111917 58-62. pp. https://edit.elte.hu/xmlui/static/pdfjs/web/viewer.html?file=https://edit.elte.hu/xmlui/bitstream/handle/10831/34118/zarotanutmany_az_eselyegyenlosegtol_a_taigetoszig.pdf?sequence=4&isAllowed=y (2022.01.09.); a „szörnyképzés” aktuális kérdéseiről bővebben: HERNÁDI ILONA – KÖNCZEI GYÖRGY: *FREAK SHOW: "Művészet" vagy "pornográfia"? avagy: az elnyomás freakonológiai értelmezése*. In: Flamich Mária – Hernádi Ilona – Hoffmann Rita – Sándor Anikó (szerk.): *Paradigmák örvényében: Fogyatékossgtudomány Magyarországon*. Budapest, ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar, Budapest, 2017. https://www.eltereader.hu/media/2017/11/Paradigmak_orvenyeben_KONF_2017_EGYBEN_VEGLEGES.pdf (2022.01.10.)

⁶¹⁹ BALÁZS-FÖLDI EMESE – DAJNOKI KRISZTINA: *A fogyatékos és megváltozott munkaképességű személyek munkaerő-piaci részvételét befolyásoló jellemzők*. Taylor 2016/8/4. 147. p.

⁶²⁰ HALMOS SZILVIA: *Mennyit ér a munkahelyi egyenlő bánásmód?* 2019.02.08. <https://ado.hu/munkaugyek/mennyit-er-a-munkahelyi-egyenlo-banasmod/?hilitte=%27költséges%27%2C%27fogyatékos%27> (2021.03.20.)

⁶²¹ JANÁK KATALIN – TOKAJI KÁROLYNÉ: *Mikrocenzus 2016. A fogyatékos és az egészségi ok miatt korlátozott népesség jellemzői*. Központi Statisztikai Hivatal. Budapest, 2018. 25, 27. pp. https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/mikrocenzus2016/mikrocenzus_2016_8.pdf (2021.03.20.)

Mindezek mellett szükséges megemlíteni azt is, hogy a fogyatékossgal élő személyek életminőségének javításában meghatározó szerepe van a hozzáférhetőség biztosításának, a komplex akadálymentesítésnek⁶²² valamint a közlekedési képesség javításának is. A tájékoztatással elérhetővé válnak olyan szociális ellátások, amelyek a fogyatékossgal élő személyek közlekedési nehézségeit hivatottak ellensúlyozni, akár segédeszközök biztosításával, a lakás átalakításának támogatásával, a speciális gépkocsi beszerzésének- vagy segítő kutya kiképzésének támogatása révén.⁶²³

A fentiek alapján alátámasztást nyert, hogy a tájékoztatáshoz való biztosítása közvetlenül és közvetetten is hozzájárul a fogyatékossgal élő személyek szociális biztonságának érvényesítéséhez, a munkaerőpiaci visszailleszkedéshez, az önálló életvitel folytatásához, a társadalmi befogadáshoz, illetve a közlekedőképesség javításához.

A kutatási eredmények alapján a tájékoztatáshoz való jog biztosítása elengedhetetlen a fogyatékossgal élő személyek számára is mivel így válnak elérhetővé számukra azok a támogatások, amelyekkel előmozdítható az érintettek, valamint a családjuk megfelelő életszínvonalához és szociális biztonságához való jogának érvényesítése. Ezért szükséges az élethelyzet alapú tájékoztatást biztosítani ebben az élethelyzetben is, amelyre a következő alfejezetben – egységes szerkezetben – tesztek javaslatot.

5.6. De lege ferenda javaslatok a szociális biztonságához való jog előfeltételeként meghatározott tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez

Ahogy a vizsgált öt élethelyzet kapcsán láthatóvá vált, az egymásra épülő, egymás mellett- vagy egymást követően igénybe vehető ellátásokkal kapcsolatos élethelyzet alapú tájékoztatás nem-, vagy csak jelentős korlátok között biztosított. A szociális ellátásokkal kapcsolatos tájékoztatásra a szigetszerűség, a párhuzamosságok, az eltérő szakmai színvonal jellemző, ami mindamelllett, hogy veszélyezteti a szociális biztonságához való jog érvényesítését, nem felel meg a tisztességes hatósági eljárás követelményének, a szolgáltatásközpontú- és ügyfélbarát működésnek, a társadalmi közfelelősségnek és az ügyfelek elvárásának. A tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése- és ezzel a szociális

⁶²² SZABÓ ANNA BARBARA: *Közintézmények akadálymentesítése vakok és gyengén látók számára*. Hadmérnök 2013/8/2. 41-42. pp.

⁶²³ KÖVÉR ÁGNES – GAZSI ADRIENN: *A fogyatékos személyek esélyegyenlősítése Magyarországon Jogok és realitások 2005-ben*. Kapocs 2005/4/2. 6, 11-12, 18. pp.

biztonsághoz való jog érvényesítése érdekében az alábbiakban foglalom össze a de lege ferenda javaslataimat, amelyek a dolgozat fókuszpontját képező kérdéskör – közigazgatástudomány és szociális jog határterületén végzett – analitikus, deskriptív és empirikus vizsgálata során körvonalazódtak az alábbi főbb témakörök mentén:

- konszolidált, élethelyzet alapú tájékoztatás biztosítása,
- a tájékoztatáshoz való jog egyéb elemeinek előmozdítása,
- az elektronikus tájékoztatás előmozdítása és a mesterséges intelligencián alapuló megoldások alkalmazása,
- a tájékoztatáshoz való hozzáférés növelése,
- a tájékoztatáshoz való jog minőségi, minőségbiztosítási és felelősségi kérdéseinek rendezése,
- a tájékoztatáshoz való jog jogszabályi hátterének rendezése.

5.6.1. Konzolidált, élethelyzet alapú tájékoztatás biztosítása

A fentiekben vizsgált öt élethelyzet kapcsán alátámasztást nyert, hogy a hazai közigazgatás – szociális ellátásokkal kapcsolatos – tájékoztatási feladatainak ellátására a széttagoltság, a szigetszerűség, az eltérő szakmai színvonal és a párhuzamosságok jellemzőek, amelyek sok tekintetben nem felelnek meg sem tájékoztatással-, sem a szociális biztonsághoz való joggal- sem a szolgáltató közigazgatással szemben támasztott elvárásoknak. Ezért az első, és egyben legfontosabb lépés az élethelyzet alapú tájékoztatás biztosítása a szociális ellátások kapcsán, amivel egyetlen hatóság vagy weboldal felkeresésével elérhető lesz minden szükséges információ, ami az adott megélhetési zavarhelyzet kapcsán relevanciával rendelkezik.

Az öt élethelyzet vizsgálata során több esetben is kiemelésre került a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat és a magyarorszag.hu felülete, mivel egyedül ezek rendelkeznek a szükséges szakmai kompetenciával és kiterjedt tartalommal ahhoz, hogy valamennyi élethelyzet kapcsán felkereshetőek legyenek. Annak érdekében, hogy költséghatékonyan, széleskörű szervezeti átalakítások- valamint új ügyfélszolgálatok és weboldalak létrehozása nélkül legyen biztosítható az élethelyzet alapú tájékoztatás, szükség van a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat tájékoztatási kapacitásainak jelentős bővítésére. Az országos illetékességű és speciális hatáskörű ügyfélszolgálatok kiemelt szerepét – és ezzel a 1818 fejlesztésének várható eredményeit – vetítik előre a nemzetközi jógyakorlatok – a német

115-ös számon-,⁶²⁴ a spanyol 060-as számon-⁶²⁵ és francia 3939-es számon⁶²⁶ hívható ügyfélszolgálatok – példája is.

Az említettek szerint az elektronikus tájékoztatáshoz való jog kapcsán is szükség van egy átfogó egységesítésre, ami a magyarorszag.hu felület további fejlesztésével, az ott elérhető ügykörök kibővítésével és a különböző hatósági felületek integrálásával érhető el. A tartalmi bővítésre elsősorban az álláskeresés élethelyzet – joggyakorlatként az nfsz.hu weboldal szolgál – és a fogyatékkal élők élethelyzet kapcsán van szükség. Az integráció alatt minden olyan egyéb – a fenti alfejezetekben bemutatott – elektronikus felület „beolvasztását” kell érteni, ami a szociális ellátások kapcsán elérhető. A 1818 és a magyarorszag.hu felület fejlesztését követően a rádió- és tévé műsorok-, valamint a közösség oldalak bevonásával- népszerűsítő kampányok szervezésével szükséges a lakosság széles körével megismertetni ezt a két szolgáltatást.⁶²⁷

Az élethelyzet alapú tájékoztatás biztosítása a telefonos és elektronikus tájékoztatás esetén kiemelt jelentőségű, azonban a kutatási eredmények alapján ezek a megoldások sem képesek kiváltani – „csupán” jelentősen tehermentesíteni – a személyes ügyfélszolgálatokat. Ezért az élethelyzet alapú tájékoztatást a személyes kapcsolattartási csatorna mentén is szükséges biztosítani, amit a már 2500 ügykört támogató kormányablakok bevonásával javasolt megvalósítani. Az élethelyzet alapú tájékoztatáshoz olyan megoldásokra van szükség – meglátásom szerint – amelyek az ügyek ilyen széles körének átfogó ismeretéhez szükséges. Ennek érdekében javasolt az ügyintézők rendelkezésére álló, azonban elavult és nehezen áttekinthető Tudástár tudásbázis rendszer aktualizálása és élethelyzet alapú-, valamint ügyfélkiszolgálási fókuszú átstrukturálása. Mindezek mellett javasolt minden kormányablakban elérhetővé tenni olyan szakügyintézőket is, akik egy-egy adott szakterületet ismernek átfogóan, így a legbonyolultabb kérdésekben is elérhető válik a teljeskörű- és élethelyzet alapú tájékoztatás.

⁶²⁴ 115: The public administration's customer service. https://www.115.de/EN/Home/home_node.html (2021.01.19.)

⁶²⁵ Spanish General Access Point: Your single access point to public administrations. https://administracion.gob.es/pag_Home/en/index.html#.YAbckunPxPY (2021.01.19.)

⁶²⁶ What is Allo Public Service 3939? <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33683?lang=en> (2021.01.19.)

⁶²⁷ RÁKÓCZI ZSUZSA: *Társadalmi felelősség a közigazgatási kommunikációban*. Tudásmenedzsment 2006/7/1. 20-21. pp.

5.6.2. A tájékoztatáshoz való jog egyéb elemeinek előmozdítása

A szociális biztonsághoz való jog érvényesítéséhez szükség van továbbá a státuszinformáció nyújtásának- és az iratbetekintés jogának fejlesztésére is. A tájékoztatás vizsgált két eleme jelenleg – egy-két esettől eltekintve – csak az ügyben eljáró hatóságnál vehető igénybe. A felmerülő kihívás megoldása érdekében egy olyan – a hazai közigazgatásban alkalmazandó – közös folyamattámogató rendszer létrehozására van szükség, amivel nem csak az ügyben eljáró-, hanem bármely hatóság – köztük a 1818 és a kormányablakok is – képessé válnak az ügystátusszal- és a kezelt iratokkal kapcsolatban tájékoztatás nyújtására minden vizsgált élethelyzet kapcsán.

Fontos továbbá kiemelni, hogy a jelenleg elérhető azonosítási megoldások – mint például a személyazonosításra alkalmas okmányok, a postai ügyintézésnél aláírás, az ügyfélkapus azonosítás – nem kezelik a távolsági akadályokat, vagy túl időigényesek a kézbesítési- és ügyintézési idő miatt, így alkalmazásuk sok tekintetben relevanciáját veszítheti. A közigazgatásban már elérhető a részleges kódú telefonos- és videótechnológiás azonosítás, ami a központi folyamattámogató rendszerrel alkalmazva képes lenne telefonon és elektronikusan biztosítani az ügyfelek azonnali tájékoztatását a szociális ellátásokkal kapcsolatos státuszinformáció-, illetve az iratbetekintés jogának gyakorlása kapcsán.

Mindezek mellett javasolt, hogy a magyarorszag.hu felületén elérhetővé váljon egy olyan alkalmazás, amivel az ügyfelek is képesek az említett közös folyamattámogató rendszerből lekérdezést indítani, akár a hatóság közreműködése nélkül is. Ezzel a megoldással megoldható az ügyintézők terhelésének csökkentése és az ügyféltájékoztatásra fordítható idő hatékonyabb kihasználása.

5.6.3. Az elektronikus tájékoztatás előmozdítása és a mesterséges intelligencián alapuló megoldások alkalmazása

Ahogy a korábbiakban is bemutatásra került, az elektronikus tájékoztatás nem képes kiváltani a személyes és telefonos kapcsolattartási csatornák alkalmazását, azonban jelentősen tehermentesíteni tudja azokat, biztosítva a növekvő tájékoztatási igények kiszolgálását, a tömegtájékoztatási feladatok ellátását és a digitális megoldásra nyitott ügyfelek informálását. Annak érdekében, hogy az elektronikus megoldások valóban be tudják tölteni funkciójukat és képesek legyenek a lehető legtöbb ügyfél számára alternatívaként szolgálni, az alábbi intézkedésre van szükség.

Ahogy már láthatóvá vált, az elektronikus tájékoztatási megoldások visszafogottabb használatát részben a technikai eszközök beszerzéséhez szükséges költségek, részben a digitális kompetenciák hiánya okozza. A kihívás megoldása érdekében javasolt új szociális ellátásként bevezetni a rászorultsági és/vagy méltányossági alapon megállapítható számítógép hardware és software támogatást, valamint térítésmentes internet-előfizetés biztosításának lehetőségét.

A digitális kompetenciák hiányának ellensúlyozása érdekében megoldást jelent az elektronikus felületek használatát lépésről-lépésre támogatni képes 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat kapacitásbővítése, a képernyőtükörözés és képernyőmegosztás funkciók bevezetése és alkalmazása valamennyi ügyfélszolgálaton, a hatósági ügyintézők átfogó digitális képzése, illetve a tájékoztatási és ügyintézési felületeket bemutató oktatóanyagok és kisvideók közzététele.

Mindezek mellett a digitális kompetenciák elsajátításában javasolt kiemelt szerepet szánni a közoktatásnak, a felsőoktatásnak és az élethosszig tartó tanulásnak. Az elektronikus tájékoztatás előmozdítása érdekében a köz- és felsőoktatás számára biztosítani kell a digitális kompetenciák oktatáshoz szükséges modern IKT eszközöket, a pedagógusok és oktatók felkészítését, valamint a hallgatókat támogatni szükséges olyan attitűd elsajátításában, amellyel képessé válnak a képzés befejezését követően is, önállóan lépést tartani a technológia fejlődésével. Az aktív korú lakosság digitális készségeinek kialakításához, fejlesztéséhez és naprakészen tartásához javasolt térítésmentesen elérhetővé tenni egyes informatikai képzéseket, illetve adókedvezményekkel, beruházási támogatásokkal és kamattámogatott hitelekkel ösztönözni a munkáltatókat tréningek szervezésére akár saját munkavállalóik, akár az álláskereső személyek számára.

A hozzáféréssel kapcsolatos kihívások megoldása mellett javasolt az elektronikus tájékoztatási eszköztár bővítése élethelyzet alapú- és a felületek használatát támogató videók elérhetővé tételével a magyarország.hu felületén.

A tömegtájékoztatási feladatok ellátásában, a rendszeresen visszatérő és egyszerűbb kérdések megválaszolásában, illetve ezzel az ügyintézők tehermentesítésében kiemelt szerepet kapnak a mesterséges intelligencián alapuló és automatizációs megoldások is. Ezért a legújabb technológiai megoldások bevezetése, fejlesztése és elterjesztése – meglátásom szerint – elengedhetetlenül fontos a tájékoztatási feladatok ellátása érdekében. Az MI alapú megoldások megfelelő működéséhez a megfelelő tervezésnek, az ügyfélkiszolgálási szempontok érvényesítésének, az előzetes tesztelésnek és a visszacsatolási lehetőségnek kiemelt szerepet szükséges szánni.

Mindezek mellett fontos kiemelni, hogy a technológiai fejlődés és a legújabb tájékoztatási megoldások nem képesek kiteljesedni, ameddig az ügyfelek nem- vagy nem megfelelően értesülnek azok létezéséről és használatuk előnyeiről. Ezért – meglátásom szerint – minden bevezetés előtt álló, illetve már elérhető elektronikus, illetve mesterséges intelligencián alapuló tájékoztatási megoldás kapcsán országos szintű népszerűsítő kampányokat szükséges szervezni minden lehetséges platformon.

5.6.4. A tájékoztatáshoz való hozzáférés növelése

Ahogy a korábbiakban is bemutatásra került, nem mindenki számára biztosított a tájékoztatáshoz való hozzáférés a távolsági akadályok, a technikai eszközök- vagy a digitális kompetencia hiánya miatt. Mivel a tájékoztatás előfeltételét képezi a szociális biztonsághoz való jog érvényesítésének, lépéseket kell tenni a tájékoztatáshoz való hozzáférés akadályainak felszámolásáért. Ezt a célt szolgálja például a fentiekben meghatározott rászorultsági alapon biztosított számítógép- és internetellátás, a digitális kompetenciák elsajátítását segítő ingyenes képzések, valamint a 1818 kapacitásainak bővítése, az elektronikus felületek lépésről-lépésre történő támogatásának – és ezzel a közigazgatás társadalmi közfelelősségének – megerősítése.

Akiknek nem jelentenek megoldást az elektronikus közszolgáltatások alkalmazása, a kormányablakbusz-, a települési ügysegéd-, a falugondnoki szolgáltatás és civil szervezetek megerősítésére van szükség, a munkavégzésükhöz szükséges technikai feltételek-, a tudásanyag- és az ügyféltájékoztatásra felkészítő képzések biztosításával, mivel ezek a szolgáltatások képesek a helyi sajátosságoknak megfelelő és a kiszolgáltató személyek számára is elérhető támogatást és tájékoztatást biztosítani.⁶²⁸

A hozzáférhetőség biztosítása kapcsán érdemes kiemelni a fogyatékkal élők élethelyzetét, mivel esetükben egyedi megoldásokra is szükség van. A tájékoztatáshoz való

⁶²⁸ BALÁS ENDRE: *Önkormányzati ügyfélszolgálat. Az önkormányzati ügyfélszolgálat új kihívásai és átalakítása.* Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2018. 17. p. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12463/web_PDF_OO1_Onkormanyzati_ugyfelszolgalat.pdf?sequence=1 (2021.03.19.); ZÁM MÁRIA: *A munkanélkülieket segítő nonprofit szervezetek vizsgálata és fejlesztésük lehetőségei.* 3, 31. pp. http://3sz.hu/sites/default/files/uploaded/dr._zam_maria_-_a_munkanelkulieket_segito_nonprofit_szervezetek_vizsgalata_es_fejlesztesuk_lehetosegei.pdf (2021.03.16.)

hozzáférést fizikai és elektronikus akadálymentesítéssel⁶²⁹ például taktilis vezetősávokkal, hangostérképpel, akadálymentesített és csúszásmentes épületekkel, valamint az online jelnyelvi tolmács szolgáltatással szükséges biztosítani.⁶³⁰ A digitális akadálymentesítés kapcsán minden hatósági weboldalon és ügyintézési felületen javasolt biztosítani a WCAG 2.0 szabványnak⁶³¹ és a weboldalak akadálymentesítésével kapcsolatos előírásoknak⁶³² való megfelelést. A tájékoztatási feladatok komplexitását tekintve lépéseket kell tenni a civil szervezetek szerepének megerősítéséért állami támogatások biztosításával, valamint az intézmények – civil szervezetek, közigazgatási hatóságok és rehabilitációs intézmények – közötti kommunikáció fejlesztésével.

5.6.5. A tájékoztatáshoz való jog minőségi, minőségbiztosítási és felelősségi kérdéseinek rendezése

Ahogy a dolgozatban kifejtésre került, a tájékoztatás nem minden esetben elegendő a szociális biztonsághoz való jog érvényesítéséhez, hiszen az átadott információ csak akkor ér célra, ha az szakmailag helytálló és az ügyfél által értelmezhető. Ezeknek a követelményeknek a teljesülését biztosítják a tájékoztatással kapcsolatos minőségi elvárások és minőségbiztosítási megoldások.

A tájékoztatás minősége kapcsán egyik legfontosabb kérdéskör, az élethosszig tartó tanulás támogatása. A szakszerű-, hiteles-, közérthető- egyéniesített- és élethelyzet alapú tájékoztatás biztosításához naprakész és széleskörű szakmai ismeretekre, kiemelkedő kommunikációs képességekre, magas érzelmi intelligenciára, valamint rugalmasságra és

⁶²⁹ JENEI ÁGNES: *Kommunikáció fogvatékkal élő személyekkel*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés. Tréning háttéranyag*. Nemzeti Közszerológálati Egyetem. Budapest, 2017. 44. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszol%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1> (2021.03.21.)

⁶³⁰ BALATONI MÓNKA: *Közszológálati kommunikáció, ügyfélkapcsolatok alapismeretei*. Nemzeti Közszerológálati Egyetem. 2017. 42. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/4947/K%F6szzol%E1lati%20kommunik%E1ci%F3%20%FCgyf%E9lkapcsolatok%20alapismeretei.pdf?sequence=3> (2021.03.14.)

⁶³¹ *Elektronizálási útmutató. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása*. Elektronikus Ügyintézési Felügyelet 57-58, 73. pp. https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20tájékoztatások/Elektronizálási%20módszertani%20anyagok/Szol%20gFejl_C_elektronizálás.pdf (2021.03.21.);

⁶³² *Web Akadálymentesítési Útmutató 2.0*. <http://w3c.hu/forditasok/WCAG20/> (2021.03.21.)

nyitottságra van szükség, amit rendszeres képzések segítségével van lehetőség elsajátítani. Az élethosszig tartó tanulás az ügyfelek tekintetében is támogatásra javasolt, hiszen ezzel biztosítható a szélesebb látókör, a nyitottság az új technológiák iránt, az ügyintézési kultúra- és az alapvető jogi ismeretek fejlesztése, amelyek segítik a tájékoztatás hatékonyabb befogadását, illetve az információk önálló felkutatását.

Mindezek mellett a szakszerű tájékoztatást segíti a korábbiakban említett Tudástár rendszer fejlesztése, a népszerűsítő kampányok alkalmazása, illetve a Plain Language Movement megoldásainak átvétele, így ezek alkalmazása javasolt a tájékoztatás előmozdítása érdekében.

Az élethosszig tartó tanulás mellett fontos az ügyfélkiszolgáláshoz szükséges általános és speciális képességek elsajátítása, a hatóságok tájékoztatási gyakorlatának átfogó felülvizsgálata és fejlesztése, amelyek végrehajtására javasolt egy országos illetékességgel rendelkező szakértői csoport felállítása. Ezt a megoldást támasztja alá a német Közigazgatási Kommunikációs Intézet (Institut für Verwaltungskommunikation, InVK) működése is, ami tanácsadóként támogatja a német közigazgatás kommunikációs gyakorlatának fejlesztését. Az intézményben számos tudományág képviselője végez munkát, a gyakorlati tapasztatok és elméleti/tudományos szakismeret ötvözése és a közigazgatás szolgálatába állítása érdekében. Támogatásukkal könnyebben értelmezhető határozatok készülnek a szakmai tartalom megőrzése mellett, a nyomtatványok párbeszédesebb formát öltenek, és a kiadványok rövid, célirányos és eredményes tájékoztató anyagokká váltak a munkásságuknak köszönhetően.⁶³³

A tájékoztatás minőségének monitorozása, valamint az esetleges hiányosságok feltárása és javítása érdekében szükség van egy olyan újszerű komplex minőségbiztosítási megoldás alkalmazására a hazai közigazgatásban, ami ötvözi az ügyfélvisszajelzésen alapuló minőségbiztosítási megoldásokat az előzetes teszteléssel, a felhasználói élmény vizsgálatával, valamint a – jogakorként is bemutatott – belső szakmai felülvizsgálati megoldásokkal.

Abban az esetben, ha a hatóság hiányos vagy téves tájékoztatást nyújt, felmerülnek felelősségi kérdések is, amelyek megoldása érdekében javasolt minden közigazgatási ügyfélszolgálaton biztosítani a hangrögzítéséhez és/vagy leiratozáshoz-, illetve az írásos

⁶³³ GIESEN-WINKLER, URSULA: *Új közigazgatási nyelvezet: nemcsak érthető, de még a jogbiztonság követelményeinek is megfelel.* Magyar Jogi Nyelv 2019/3/1. 42. p.; *Institute for Administrative Communication.* <https://www.foev-speyer.de/en/consulting/invk> (2021.01.19.)

megkeresések hatékony visszakereséséhez szükséges technikai feltételeket. Ezek a megoldások elengedhetetlenül fontosak a tájékoztatás utólagos elemzése és a felelősségi kérdés objektív megítélése érdekében.

5.6.6. A tájékoztatáshoz való jog jogszabályi háttérének rendezése

A fentiekben összesített javaslatok együttes alkalmazása elengedhetetlenül fontos a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez és ezzel a szociális biztonsághoz való jog érvényesítéséhez, azonban az ehhez szükséges jogszabályi háttér hiányában nem lehet számottevő eredményeket elérni. Ahogy a korábbiakban is bemutatásra került, a közigazgatási ügyintézők a tájékoztatási feladataikat a közhatalom birtokában, a jogszabályban meghatározott eszközökkel és célok elérése érdekében látják el. Mivel a hatóságok a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően látják el a feladataikat, nem várható el a tőlük olyan elvárások teljesítése, amelyek nem kerülnek definiálásra. Ezt támasztja alá a dolgozatban bemutatott bíró gyakorlati is, ami több tekintetben is megerősítette a hatóságok tájékoztatással kapcsolatos korlátozottabb feladatait a hatályos jogszabályi rendelkezésekre való hivatkozással. Ezért kiemelten fontos a tájékoztatáshoz való joggal kapcsolatos jogszabályi háttér rendezése, a terminológia-, a minimumsztenderdek-, a minőségi elvárások és egyéb tényezők meghatározása, amelyekre a dolgozat aktuális fejezeteiben javaslatot tettem. Az értekezésben javasolt jogszabálymódosítások közül az alábbiakban kerülnek kiemelésre azok, amelyek – meglátásom szerint – alappilléret képezik a tájékoztatáshoz való jog biztosításának, illetve a szociális biztonsághoz való jog érvényesítésének.

A tájékoztatáshoz való jog biztosítása érdekében az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben szükséges meghatározni az alábbiakat:

- a tájékoztatáshoz való joggal kapcsolatos általános rendelkezéseket
 - *az ügyfélnek joga van minden olyan információhoz hozzájutni, ami az ügyei viteléhez szükséges, illetve ahhoz közvetlenül vagy közvetetten kapcsolódik,*
 - *az ügyfélnek joga van tájékoztatásban részesülni, a jogai gyakorlásában és kötelezettségeinek teljesítésében segítséget kérni és az elektronikus ügyintézési felületek használatában támogatást kapni,*
 - *az ügyfél eltérő kérésének hiányában a hatóság ugyanolyan kapcsolattartási csatornán köteles tájékoztatni az ügyfelet, mint amilyen formában az ügyfél a tájékoztatást kérte,*

- *a nem megfelelő, illetve kárt okozó tájékoztatásért az ügyintézőt erkölcsi-és/vagy fegyelmi-, a hatóságot kártérítési felelősség terheli,*
- *a hatóság a tájékoztatást nem köteles teljesíteni, ha az ügyfél a tájékoztatáshoz való jogát visszaélés-szerűen gyakorolja. Visszaélésszerű a joggyakorlás különösen, ha az ügyfél cselekvése a hatóság indokolatlan terhelésére és más ügyfelekkel szembeni tájékoztatási kötelezettségének ellehetetlenítésére irányul, vagy azt eredményezi.*
- *a tájékoztatás minimumszintjeként az irányító tájékoztatást, amely alapján minden hatóság köteles tájékoztatást biztosítani az adott ügyben*
 - *hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságról, annak elérhetőségéről, nyitvatartási idejéről és az igénybe vehető kapcsolattartási csatornákról,*
 - *a kérelem benyújtásának módjairól, az elektronikus ügyintézési lehetőségekről, a szükséges formanyomtatványokról és a csatolandó melléletekről,*
 - *a felmerülő eljárási díj- és illeték összegéről, azok teljesítésének módjáról, valamint,*
 - *a várható eljárási cselekményekről, az ügyintézési időről és a hatósági döntés kézbesítésének módjáról,*
 - *abban az esetben, ha a hatóság nem rendelkezik az ügyfél teljeskörű vagy élethelyzet alapú tájékoztatásához szükséges szakismerettel, akkor az irányító tájékoztatás keretein belül továbbirányítja az ügyfelet az ügyben eljáró szakhatósághoz vagy a tájékoztatáshoz szükséges kompetenciával rendelkező országos illetékességű közigazgatási ügyfélszolgálathoz.*
- *a státuszinformáció nyújtásával és iratbetekintés jogával kapcsolatos elvárásokat*
 - *a kérelem benyújtását követően a hatósági döntés kézbesítéséig jogosult az ügyfél tájékoztatást kérni a folyamatban lévő ügyének állapotáról. Az ügy státuszával kapcsolatos tájékoztatást személyesen, postai úton, telefonon és elektronikus úton is kötelesek a hatóságok biztosítani az ügyfél azonosítását követően,*
 - *az ügyszpecifikus tájékoztatás, a státuszinformáció nyújtása és az iratbetekintési jogának biztosítása érdekében az ügyfél azonosítása ügyfélkapu regisztrációval, személyazonosításra alkalmas érvényes okmánnal, részleges kódú telefonos azonosítással vagy videotechnológián alapuló azonosítással történhet.*

- a tájékoztatás minőségével kapcsolatos elvárásokat
 - *a hatósági tájékoztatási kötelezettség teljesítése során meg kell felelni a szakszerűség követelményének, a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek, a belső szabályoknak, valamint a vezetői utasításoknak,*
 - *a hatóságok által biztosított tájékoztatás igazolt forrásból származik és megfelel a hitelesség és megbízhatóság követelményének,*
 - *a tájékoztatásnak világosnak-, egyértelműnek- és félreérthetetlennek kell lennie,*
 - *a hatóságnak törekednie kell, hogy egyéniesített, ügyfélre szabott tájékoztatás nyújtson, az ügyfél életkorának, iskolai végzettségének, egészségi állapotának, fogyatékoságának megfelelően.*

Ahogy a fentiekben összesített javaslatokból is látható, a tájékoztatáshoz való jog megvalósulása jelentős kihívásokkal küzd a hazai közigazgatásban, így számos kérdés merül fel a szociális biztonsághoz való jog érvényesülése kapcsán. Ezért, a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez egy olyan – a dolgozatban megfogalmazott – komplex megoldási javaslatra van szükség, amit az alábbi 7. ábra foglal össze.

7. ábra De lege ferenda javaslatok a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése érdekében



forrás: saját ábra

Ahogy a dolgozatban is megállapítást nyert, a tájékoztatás mindamelllett, hogy előfeltételét képezi a szociális biztonsághoz való jognak, meghatározó szerepet kap a szolgáltatásközpontú- és ügyfélbarát működés szempontjából is. A tájékoztatással kapcsolatos konszolidáció-, illetve a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése érdekében – a dolgozat de lege ferenda javaslataiban megfogalmazott és a 7. ábrában összesített – intézkedésekre van szükség.

6. Záró gondolatok

„A racionalizálás takarékoság, a racionalizálás egyszerűsítés, a racionalizálás modernizálás, a racionalizálás tökéletesítés, de a magyar közigazgatás racionalizálása a magyar állami szerkezet jóságának és korszerű színvonalának bírálata, egységes szempontok szerinti továbbfejlesztése úgy, hogy az az állam polgárainak szabadságát és jólétét és a nemzet erejének és értékeinek kifejtését az optimum minél nagyobb megközelítésével biztosítsa, egyúttal pedig saját szervezetében alkossa meg annak garanciáit, hogy működésének és erő kifejtéseinek ez a koncentrációja többé megbomlani nem fog.”⁶³⁴

Magyary Zoltán

A szolgáltató szemlélet- és az ügyfélelégedettség előtérbe kerülésével egy átfogó racionalizálási folyamat indult a 2010-es évek elején, amely során az adminisztratív terhek csökkentése, az eljárási költségek megszüntetése, az intézményi struktúra egységesítése és kiterjedt digitalizáció valósult meg. A hazai közigazgatás ügyfélközpontú újragondolása egy átfogó és jelenleg is folyamatban lévő modernizációs program, ami az ügyfélkiszolgálás legtöbb szegmensére kiterjedt, azonban nem tudott markáns eredményeket hozni a tájékoztatási feladatellátás megújítása kapcsán. Ezt a hiányosságot tárja fel a dolgozat, ami a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítését egy olyan összetett racionalizálási folyamatnak tekinti, ami átfogó szabályozottságot, tudományos megalapozottságot és gyakorlati megvalósíthatóságot igényel a szociális ellátások- és a teljes hazai közigazgatás tekintetében.

A fentiek alapján a dolgozat arra tett kísérletet, hogy a tájékoztatáshoz való jog tükrében vizsgálja meg a szociális biztonsághoz való jog érvényesülését a közigazgatásban. A szociális ellátások igénylésére közigazgatási hatósági eljárások keretein belül van lehetőség, azonban az ügyfelek meghatározó többsége jogi képviselő- és jogi ismeretek nélkül, esetleg alacsony iskolai végzettséggel-, alacsony digitális kompetenciákkal-, fogyatékkal éléssel járnak el ügyeik intézésében. Ezért nem várható el tőlük jogaik és kötelezettségeik átfogó ismerete a rendszeresen változó és jelentősen összetett szociális ellátórendszer kapcsán.

⁶³⁴ MAGYARY ZOLTÁN: *A magyar közigazgatás racionalizálása: A m. kir. Miniszterelnök Úr elé terjesztett javaslat* (1930) 92-93. p. <https://dlib.ogyk.hu/webclient/DeliveryManager?pid=1658149> (2022.03.28.)

Ahogy a dolgozatban is alátámasztást nyert, az adott megélhetési zavarhelyzet kapcsán igényelhető ellátásokat abban az esetben tudják igénybe venni az ügyfelek, ha arról megfelelő tájékoztatást kapnak. Ezért alátámasztást nyert a dolgozat *első hipotézise*, amely szerint a tájékoztatáshoz való jog előfeltételét képezi a szociális biztonsághoz való jog érvényesítésének. Kijelenthető továbbá, hogy a tájékoztatáshoz való jog egy olyan eljárásjogi alapszabály, ami ügyfélszolgálati compliance-nek tekintendő. Ezt támasztja alá a hazai közigazgatás 21. századi trendfordulása, a szolgáltatásközpontú -és ügyfélbarát közigazgatás előtérbe kerülése, ami az ügyfelek támogatását-, egyenlő félként való kezelését fogalmazza meg az ügyfélelégedettség meghatározó szerepének hangsúlyozása mellett. Szintén az *első hipotézis* kapcsán nyert alátámasztást, hogy a tájékoztatás abban az esetben tud hozzájárulni a szociális biztonsághoz való jog érvényesítéséhez, ha az megfelel legalább az irányító tájékoztatás követelményének, teljesíti a szakmai elvárásokat és az ügyfélkiszolgálási szempontokat, illetve a teljes lakosság számára hozzáférhető.

Ezeknek az elvárásoknak a megvalósulását követi nyomon a minőségbiztosítási rendszer. Ahogy a dolgozatban is megállapítást nyert, a tájékoztatás minősége szorosan összefügg az ügyintézők teljesítményével, azonban – a szolgáltatásközpontú és ügyfélbarát közigazgatás esetén – a minőség mérőszáma az ügyfél elégedettsége. Az ügyfél elégedettségének mérésére az ügyfélvisszajelzésen alapuló megoldások szolgálnak, azonban azok kizárólagos alkalmazása tévútra vezet, mivel az ügyfelek elégedettségének alakulásában szubjektív tényezők is szerepet kapnak. Mindezek mellett a tájékoztatási feladatok kapcsán alkalmazható – a dolgozatban is bemutatott ügyfélvisszajelzésen alapuló – minőségbiztosítási megoldások megalkotásakor még nem volt elérhető a 0-24 órás működés, a többszornás kapcsolattartás, a digitalizáció, valamint a mesterséges intelligencián alapuló és automatizációs megoldások. Ezért a tájékoztatáshoz való jog – és ezzel a szociális biztonsághoz való jog – érvényesítéséhez minden hazai közigazgatási ügyfélszolgálaton szükséges a dolgozatban bemutatott komplex minőségbiztosítási megoldást alkalmazni, amely magába foglalja az ügyfélvisszajelzésen alapuló megoldásokat, az előzetes tesztelést, a felhasználói élmény vizsgálatát és a belső szakmai felülvizsgálatot.

A folyamatosan növekvő ügyféli igények révén a háttérbe került az a korábbi álláspont, amely szerint a tájékoztatáshoz való jognak, illetve a hatóságok tájékoztatási kötelezettségének korlát szabható. A *második hipotézisben* meghatározottak szerint a technológia fejlődésével már minden feltétel adott, ami a tájékoztatáshoz való jog

kiteljesítéséhez, a személyes ügyfélszolgálatok tehermentesítéséhez és a tömegtájékoztatási feladatok ellátásához szükséges. Az empirikus kutatások alapján a technikai feltételek – mint az elektronikus tájékoztatás, a hatósági weboldalak, a fórum felületek, a közösségi média, a hírlevelek, valamint a mesterséges intelligencián alapuló és automatizációs megoldások – elérhetőek, azonban még nem terjedtek el kellően a közigazgatás teljes ügyfélkörének kiszolgálásához. Mindezek mellett az ügyfelek sem minden esetben rendelkeznek a szükséges digitális kompetenciákkal a technológiai megoldások használatához. Ezért a dolgozat *második hipotézise* részben nyert alátámasztást. Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése érdekében – egyebek mellett – olyan megoldásokra tett javaslatot a dolgozat, mint a méltányossági számítógép ellátás bevezetése, a digitális kompetenciák elsajátítását segítő képzések elérhetővé tétele, az élethosszig tartó tanulás előmozdítása és az elektronikus felületek használatának – akár – lépcsőről-lépésre történő támogatása.

Meglátásom szerint az elkövetkező 5-10 év meghatározó közigazgatási stratégiájaként szükséges kezelni a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítését a döntéshozók és a hatóságok részéről, mivel az a szociális biztonsághoz való jog előfeltétele, a tisztességes hatósági eljáráshoz való jog meghatározó összetevője, a szolgáltatásközpontú közigazgatás fejlesztésének egyik sarokpontja, a társadalmi közfelelősség fontos kérdésköre és az ügyfélelégedettség meghatározó eleme.

A dolgozatban elkülönített öt élethelyzet részletes vizsgálata során alátámasztást nyert, hogy a tájékoztatás mindamelllett, hogy a szociális biztonsághoz való jog érvényesítésének előfeltétele, egyéb közvetett- és közvetlen előnyöket is biztosít az ügyfelek- és/vagy hozzátartozójuk számára. A tájékoztatás közvetlenül hozzájárul a jogok és kötelezettségek megismeréséhez, ügyfélvédelmet garantál az információhiány miatt jelentkező kiszolgáltatottsággal szemben és tudatos állampolgárt nevel, aki tájékoztatáson alapuló döntést képes hozni saját ügyében. Mindezek mellett a tájékoztatás közvetett- és közvetlen előnyei között szükséges megemlíteni – egyebek mellett – a családok és a gyermekszegénység elleni pozitív hatásokat, a népesedéspolitikához- és a szociális ellátórendszer fenntarthatóságához való hozzájárulást, az álláskeresőket testi-, lelki egészségének támogatását, a családok összetartását, a szegregáció megelőzését, az egészségügyi szolgáltatások igénybevételének támogatását, az idősek gondozási szükségleteinek biztosítását és az elszigetelődésük megelőzését, továbbá a fogyatékkal

elő személyek önálló életvitelét, a rehabilitáció és ismételt elhelyezkedés támogatását, illetve egy számukra is élhetőbb környezet kialakítását.

Ezért a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése érdekében a konszolidációt átfogó jelleggel, a tájékoztatás minden elemére tekintettel szükséges végrehajtani. Ennek megfelelően a jogokról- és kötelezettségekről-, a folyamatban lévő ügyek státuszáról-, a hatóságok rendelkezésére álló iratokról-, a döntés alapjául szolgáló tényekről- és a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatás egyaránt relevanciával rendelkezik.

Ahogy az empirikus kutatási tapasztalatok alapján a dolgozatban is bemutatásra került, a szociális ellátások kapcsán a tájékoztatás átfogó konszolidációjának egyik alappillére az élethelyzet alapú tájékoztatás biztosítása, amivel az ügyfél egyetlen hatóság megkeresésével megkap minden információt, ami az ügyei viteléhez és a szociális biztonsághoz való jogának érvényesítéséhez szükséges. Ennek biztosításához a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat, a megújult magyarorszag.hu felülete és a kormányablakok rendelkeznek a legátfogóbb szaktudással és tartalommal, így javasolt az ő bevonásukkal kiépíteni az élethelyzet alapú tájékoztatási rendszer a szociális ellátások kapcsán.

Mindezek mellett a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítésének második legfőbb pillére az átfogó digitalizáció, illetve a mesterséges intelligencia alapú megoldások alkalmazása a teljes hazai közigazgatásban. Ahogy a korábbiakban is láthatóvá vált ez az az irány, amit az európai uniós dokumentumok – például az Európai Unió Mesterséges Intelligencia stratégiája – illetve a hazai szakpolitikai dokumentumok – mint a Magyarország Mesterséges Intelligencia Stratégiája és a Digitális Megújulás Operatív Program – is követendő irányvonalként jelöltek ki. Ennek megfelelően szükséges a jövő közigazgatásába való beruházásként tekinteni a már elérhető, azonban szélesebb körben alkalmazandó chatrobot-KIOSK-, arcképezonosítás-, leiratozás- és felolvasás szolgáltatásokra, illetve a széleskörű bevezetésre javasolt képernyőtűkrözés-, hangulatanalízis-, e-mail előválogatás-, IVR modernizálás- és az automatizált minőségbiztosító- és monitoring megoldások alkalmazásaira, amelyek kivétel nélkül hozzájárulnak a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez.

A jelen doktori dolgozatban feltártak alapján megállapítható, hogy a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése elengedhetetlenül fontos a szociális biztonsághoz való jog érvényesítéséhez és a szolgáltató közigazgatás magasabb szintre emeléséhez. Az ehhez szükséges jogszabályi háttér megteremtésével, az élethelyzet alapú- és konszolidált tájékoztatás biztosításával,

valamint az elektronikus megoldások széleskörű alkalmazásával és ügyfélkiszolgálási szempontú fejlesztésével alapozható meg az az ügyfélközpontú közigazgatás, ami képes kiszolgálni a társadalom igényeit és az ügyfelek elégedettségére tarthat számot. Mindezek alapján a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése alapvető jelentőségű a jövő szolgáltató közigazgatása számára, amely alapjai a 2021-es év digitalizációra épülő és mesterséges intelligenciával támogatott megoldások bevezetése felé tett lépésekkel került elhelyezésre.

Irodalomjegyzék

Szakirodalom

- ALEXIN ZOLTÁN: *Az EESzT adatvédelmi problémái a jogszabályok tükrében*. IME – Interdiszciplináris Magyar Egészségügy 2016/15/5.
- A. PARASURAMAN, VALARIE A. ZEITHAML – BERRY, LEONARD L.: *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. The Journal of Marketing 1985/49/4.
- ARANY FERENC: *Panaszügyek hatékony megoldása*. Gold Invest Tanácsadó Kft. Budapest, 2011.
- ASCI, FRANSECO et al.: *Machine-Learning Analysis of Voice Samples Recorded through Smartphones: The Combined Effect of Ageing and Gender*. Sensors 2020/20/18.
- ASSY, RABEEA: *Can the Law Speak Directly to its Subjects? The Limitation of Plain Language*. Journal of Law and Society 2011/38/3.
- ÁRVA ZSUZSANNA: *Kommentár Magyarország Alaptörvényéhez*. Wolters Kluwer Kft. Budapest, 2013.
- ÁRVA ZSUZSANNA et al.: *Magyar közigazgatási jog. Általános rész. I. kötet*. Debreceni Egyetemi Kiadó. Debrecen, 2014.
http://real.mtak.hu/19698/1/magyar_kozigazgatasi_jog_i_kotet_20141.pdf
- BAJNOK ANDREA: *Ügyfélbarát kommunikáció*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés*. Nemzeti Közszerológálati Egyetem. Budapest, 2017. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszolg%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1>
- BALATONI MÓNKA: *Közszológálati kommunikáció, ügyfélkapcsolatok alapismeretei*. Nemzeti Közszológálati Egyetem. 2017. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/4947/K%F6szolg%E1lati%20kommunik%E1ci%F3%20%FCgyf%E9lkapcsolatok%20alapismeretei.pdf?sequence=3>
- BALÁS ENDRE: *Önkormányzati ügyfélszológálat. Az önkormányzati ügyfélszológálat új kihívásai és átalakítása*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2018. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12463/web_PDF_OO1_Onkormanyzati_ugyf_elszologalat.pdf?sequence=1
- BALÁZS-FÖLDI EMESE – DAJNOKI KRISZTINA: *A fogyatékos és megváltozott munkaképességű személyek munkaerő-piaci részvételét befolyásoló jellemzők*. Taylor 2016/8/4.

- BALÁZS ISTVÁN – HOFFMAN ISTVÁN: *Közigazgatás koronavírus idején – a közigazgatási jog rezilienciája?* MTA Law Working Papers Budapest, 2020/21.
- BALOGH-BÉKÉSI NÓRA: *A közigazgatási eljárásjog alapelvei, hatálya.* In: Boros Anita – Darák Péter (szerk.): *Az általános közigazgatási rendtartás szabályai.* Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest 2018. https://antk.uni-nke.hu/document/akk-uni-nke-hu/Ákr.%20tk._1.pdf
- BARABÁS GERGELY – BARANYI BERTOLD – FAZEKAS MARIANNA (szerk.): *Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez.* Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018.
- BARANYI BERTOLD – HOMOKI PÉTER – KOVÁCS A. TAMÁS: *Magyarázat az elektronikus ügyintézésről.* Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018.
- BARTA ATTILA: *Messze-e a távol? Pillanatkép területi államigazgatásunk aktuális rendszeréről és ügyfélszerológati megoldásairól.* Új Magyar Közigazgatás 2018/11/4.
- BARTA ATTILA – VESZPRÉMI BERNADETT: *Az egyablakos ügyintézés szegmensei.* Új Magyar Közigazgatás 2019/12/2.
- BARTA JUDIT: *A magyar kiegészítő nyugdíjpillér elemei és értékelése az EU elvárásainak szemszerológéből.* Erdélyi Jogélet 2020/3/4.
- BÁNFALVY CSABA: *A munkanélküliség szociálpszichológijáról.* Akadémiai Kiadó. Budapest, 2003.
- BÁRDOS PÉTER: *Kárfelelősség a Polgári Törvénykönyv rendszerében.* HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft. Budapest, 2001.
- BERETZKY ZSUZSANNA: *A betegség költség és az életminőség szerepe a forrásallokációs döntések során az egészségügyben.* (Doktori értekezés) Corvinus Egyetem Gazdálkodástani Doktori Iskola. Budapest. 2020. http://phd.lib.uni-corvinus.hu/1095/1/Beretzky_Zsuzsanna_dhu.pdf
- BERKI GABRIELLA: *Mire jogosít az egészségügyi ellátáshoz való jog? Egy alapjog betegjogi megközelítése.* In: Balogh Elemér (szerk.): *Számadás az Alaptörvényről.* Tanulmányok a Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar oktatóinak tollából. Magyar Közlöny Lap- és könyvkiadó Kft. Budapest, 2016.
- BLASSZAUER BÉLA: *Orvosi etika.* Medicina Könyvkiadó Rt. Budapest, 1999.
- BOGDÁN ZSUZSANNA et al.: *Tájékoztató. Társadalombiztosítási Kifizetőhelyek részére.* Országos Egészségbiztosítási Pénztár. Budapest, 2012. <https://docplayer.hu/448839-Tajekoztato-tarsadalombiztositasi-kifizetohelyek-reszere-orszagos-egeszsegbiztositasi-penztar-budapest.html>

- BOHNNÉ KELETI KATALIN: *Elégedett az ügyfél?* PublicPress Kft. Budapest, 2006.
- BOROS ANITA: *A magyar közigazgatási eljárásjog harmadik generációs törvénye: az Ákr.* Új Magyar Közigazgatás 2018/11/3.
- BOROS ANITA – PATYI ANDRÁS: *A közigazgatási hatósági eljárás mai rendjének kialakulása Magyarországon* In: Patyi András (szerk.) *Hatósági eljárásjog a közigazgatásban.* Dialóg Campus Kiadó. Budapest–Pécs 2012.
- BOROS ANITA: *Új elemek a közigazgatási hatósági eljárásban.* Új Magyar Közigazgatás 2016/9/1.
- BOTOS KATALIN: *Az elöregedő társadalom problémái.* Polgári Szemle 2018/14/4-6.
- BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *A közigazgatás újragondolása. Alkalmazkodás, megújulás, hatékonyság.* Akadémia Kiadó. Budapest, 2017.
- BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete.* Második, átdolgozott kiadás. Akadémiai Kiadó Zrt. Budapest, 2014.
- BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *E-közigazgatási alapismeretek. Az e-learning tananyag szakszövege közszolgálati dolgozók számára.*
[https://www.kormanyhivatal.hu/download/e/fb/c0000/szakszoveg_e_kozig_alapism\(1\).pdf](https://www.kormanyhivatal.hu/download/e/fb/c0000/szakszoveg_e_kozig_alapism(1).pdf)
- BUDAI BALÁZS BENJAMIN – GÁSPÁR MÁTYÁS: *Társadalmi közfelelősség és közigazgatási közönségszolgálat.*
https://www.academia.edu/59097509/TÁRSADALMI_KÖZFELELŐSSÉG_ÉS_KÖZIGAZGATÁSI_KÖZÖNSÉGSZOLGÁLAT
- CHOVAN BRIGITTA – POÓR JÓZSEF: *Reorganizáció, outplacement a versenyképesség érdekében.* Studia Mundi – Economica 2017/4/1.
- CHRONOWSKI NÓRA: *Mikor megfelelő az ügyintézés? Uniós és magyar alapjogvédelmi megfontolások.* Magyar Jog 2014/61/3.
- CRONIN, J. JOSEPH – TAYLOR, STEVEN A.: *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension.* The Journal of Marketing 1992/56/3.
- CSEH GERGELY SÁFRÁNY LAURA: *Az ügyfélbarát ügyintézés – elméleti és gyakorlati – aspektusai.* Miskolci Jogtudó 2020/1.
- CSEH-SZOMBATHY LÁSZLÓ: *A mai magyar családok legfőbb jellegzetességei* In: CSEH-SZOMBATHY LÁSZLÓ (szerk.): *A változó család.* Kossuth Könyvkiadó. Budapest, 1978.
- CSOBA JUDIT: *A munkanélküliek kapcsolatainak alakulása a munkanélküliség ideje alatt.* Esély 1993/4.

- CSÓTÓ MIHÁLY: *Aki (információ)szegény, az a legszegényebb? Az információs szegénység megjelenési formái.* Információs Társadalom 2017/17/2.
- CZÉKMANN ZSOLT – CSEH GERGELY: *Az elektronikus közszolgáltatások megvalósulása napjainkban Magyarországon.* Publicationes Universitatis Miskolciensis Sectio Juridica et Politica 2018/36/1.
- CZÉKMANN ZSOLT – CSEH GERGELY: *Elektronikus közszolgáltatások a SZEÜSZ-ök tükrében.* Publicationes Universitatis Miskolcinensis Sectio Juridica et Politica. 2014/32.
- CZÚCZ OTTÓ: *Szociális jog I.* Unió Lap- és Könyvkiadó Kereskedelmi Kft. Budapest, 2003.
- DÁVID GÁBOR – JAKOVÁC KATALIN – LAJÓ ADRIENN: *Elemzés. Járványhelyzet és munkaerőpiac. A járványhelyzettel összefüggő gazdaságvédelmi akcióterv munkaerőpiacra gyakorolt hatásai.* Állami Számvevőszék. Budapest, 2020.
https://www.asz.hu/storage/files/files/elemzesek/2020/jarvanyhelyzet_munkaeropiac_2020_09_30.pdf?download=true
- D. MÓNUS ERZSÉBET – DOBI TIBOR: *Ügyintézői ismeretek.* Műszaki Könyvkiadó. Piliscsév – Budapest, 2016.
- DOBOS CSILLA: *Nyelv és jog.* Miskolci egyetemi kiadó. Miskolc, 2014.
- FAZEKAS CSABA et al.: *Telefonos ügyfélszolgálat (Kormányzati Ügyfélvonal).*
<https://docplayer.hu/30654042-Telefonos-ugyfelszolgalat-kormanyzati-ugyfelvonal.html>
- FÁBIÁN ADRIÁN – BENCSIK ANDRÁS: *Régi és új szereplők a területi államigazgatásban: járási hivatalok és kormányablakok.* Új Magyar Közigazgatás 2014/7/2.
- FARKAS ÁGNES (szerk.): *A tartós munkanélküliség szociálpszichológiája.* Debreceni Egyetem Szociológia és Szociálpolitika Tanszéke. Debrecen, 2011.
<http://mek.oszk.hu/11900/11947/11947.pdf>
- FEHÉRVÁRI ANIKÓ: *Digitális egyenlőtlenségek Magyarországon.* Education 2017/26/2.
- FELLNER ZITA – MAROSI ANNA – SZABÓ BEÁTA: *A babaváró kölcsön hitelpiaci és reálgazdasági hatásai.* Közgazdasági Szemle 2021/68/2.
- FERWAGNER ANNA: *Észlelt társas támasz idős korban.* Magyar Gerontológia 2020/12.
- FUTÓ IVÁN: *Mesterséges intelligencia alkalmazások – szakértő rendszerek – a közigazgatásban.* Új magyar közigazgatás 2019/12/2.
- GAJDUSCHEK GYÖRGY: *Ügyfélkapcsolatok és ügyfél-elégedettség a közszektorban.* Nemzeti Köszolgálati Egyetem. Budapest, 2014. <http://m.ludita.unike.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/10546/Teljes%20szöveg?sequence=1&isAllowed=y>

- GÁBOS ANDRÁS: *Családtámogatási rendszer és a családok helyzete* In: Kolosi Tamás – Tóth István GYÖRGY (szerk.): Társadalmi riport. TÁRKI. Budapest, 2008. http://www.tarsadalomkutatas.hu/kkk.php?TPUBL-A-819/publikaciok/tpubl_a_819.pdf
- GÁBOS ANDRÁS – GÁL RÓBERT IVÁN – KELLER TAMÁS: *A gyermeknevelés költsége és a társadalmi kompenzáció*. TÁRKI. Budapest, 2007. <http://www.tarki.hu/adatbank-h/kutjel/pdf/b003.pdf>
- GÁBOS ANDRÁS – SZÍVÓS PÉTER: *A gyermekszegénység és néhány jellemzője Magyarországon*. In: Kolosi Tamás – Tóth István György – Vukovich György (szerk.): Társadalmi Riport 2006. Tárki. Budapest, 2006.
- GÁRDOS PÉTER – VÉKÁS LAJOS (szerk.): *Kommentár a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényhez*
- GÁSPÁR MÁTYÁS: *Közigazgatási közönségszolgálat. E-Government Tanulmányok XIII. E-Government Alapítvány a Közigazgatás Modernizációjáért*. Budapest, 2007.
- GÁSPÁR MÁTYÁS: *A társadalmi közfelelősségvállalás alapjai* In: Brecsók Anna Ágnes (szerk.): *A társadalmi közfelelősség alapjai*. Nemzeti Közszerződési Egyetem, Budapest, 2019. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/15929/A%20tarsadalmi%20kozfelelosseg%20alapai.pdf?sequence=1>
- GIESEN-WINKLER, URSULA: *Új közigazgatási nyelvezet: nemcsak érthető, de még a jogbiztonság követelményeinek is megfelel*. Magyar Jogi Nyelv 2019/3/1.
- GRAMA IZABELLA – MARSOVSZKI ÁDÁM: *Gyermekvállalás és pénzügyi tudatosság. A gyermekvállalás költségei és az állami támogatások alakulása egy modellen keresztül*. In: Báró-Farkas Margit Chiara – Kemény Zsanett (szerk.): *A pénzügyi világ kihívásai a 21. században*. Pro Talentis Universitatis Alapítvány. Szeged, 2018.
- GYÖRGY ISTVÁN – HAZAFI ZOLTÁN (szerk.): *Közszerződési jog*. Nemzeti Közszerződési Egyetem. Budapest, 2014. <https://antk.uni-nke.hu/document/akk-copy-uni-nke-hu/Gyorgy%20I.%20-%20Hazafi%20Z.%20-%20Kozszerzodasi%20jog.pdf>
- GYULAVÁRI TAMÁS – KRÉMER BALÁZS: *Miért áttekinthetetlen a pénzbeli szociális ellátások rendszere?* Esély 2006/2.
- HAJDÚ ANDRÁS: *A tényállás tisztázásának dilemmái az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. Évi cl. Törvény tükrében, különös tekintettel a nyilatkozattal pótolható okiratokra*. Új Magyar Közigazgatás, 2019/12/3.
- HAJDÚ JÓZSEF: *A 60 éves Európai Szociális Karta néhány proaktív dilemmája*. Pro Futuro 2021/11/2.

- HAJDÚ JÓZSEF: *A mesterséges intelligencia hatása a munkaerőpiacra, avagy elveszik-e a robotok az ember munkáját.* Infokommunikáció és jog 2020/2.
- HAJDÚ JÓZSEF: *A szociális biztonság jelentése és védelme az Alaptörvényben.* In: Balogh Elemér (szerk.): *A történeti Alkotmánytól az Alaptörvényig.* Pólay Elemér Alapítvány Iurisperitus Betéti Társasága, Szeged, 2015.
- HAJDÚ JÓZSEF: *Horizontal and vertical overview of sickness insurance systems with special tot he Hungarian sick-pay benefit.* In: Homoki-Nagy, Mária; Hajdú, József (szerk.) *Ünnepi kötet dr. Zakar András c. egyetemi tanár 70. születésnapjára.* Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar. Szeged, 2017.
- HAJDÚ, JÓZSEF: *Moving from welfare to workfare as an activation policy in recent Hungarian social policy.* In: Lajkó Dóra (szerk.): *Opuscula Szegediensia 6. A munkajogi és Szociális Jogi Doktoranduszok és Pályakezdő Oktatók hatodik konferenciája.* Pólay Elemér Alapítvány Imperius Betéti Társasága, Szeged, 2014.
- HAJDÚ JÓZSEF – HOMICKSKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Bevezetés a társadalombiztosítási jogba.* 9. átdolgozott kiadás. Patrocínium, Budapest, 2021.
- HALMOS CSABA: *Foglalkoztatáspolitikai – rendszerváltás.* Munkaügyi Szemle 2006/7.
- HALMOS SZILVIA: *A fogyatékoság orvosi és társadalmi modelljének szintézise, különösen a munkajog területén* In: Frivaldszky János: *A Pázmány Péter Katolikus Egyetem Jog- és Államtudományi Karának könyvei. Doktori értekezések 14.* Pázmány Press. Budapest, 2017. https://jak.ppke.hu/uploads/articles/458014/file/HalmosSz_DoktErt14.pdf
- HOMICKSKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Az egészségbiztosítási ellátások rendszertani elemzése társadalombiztosítási nézőpontból.* In: Homoki-Nagy Mária; Hajdú, József (szerk.): *Ünnepi kötet Dr. Czucz Ottó egyetemi tanár 70. születésnapjára.* Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar. Szeged, 2016.
- HOMICKSKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Szociális jog II. Tananyag a társadalombiztosítási és szociális ellátások megismeréséhez.* 3. átdolgozott kiadás. Patrocínium Kft. Budapest, 2019.
- HORVÁTH IMRE LÁSZLÓ – KOVÁCS ZOLTÁN – BALTAY TÍMEA: *A kormányablakok kialakításának szakmai pillérei I.: A Tudástár.* Új Magyar Közigazgatás 2015/8/2.
- H. SAS JUDIT: *A nagycsalád jellegzetességei a mai magyar falusi társadalomban* In: CSEH-SZOMBATHY LÁSZLÓ (szerk.): *A változó család.* Kossuth Könyvkiadó, Budapest. 1978.
- HUNGLER SÁRA – KENDE ÁGNES: *Nők a család- és foglalkoztatáspolitikai keresztútján.* Pro Futuro 2019/9/2.
- IGNITS GYÖRGYI – KAPITÁNY BALÁZS: *A családtámogatások alakulása.* Demográfia, 2006/49/4.

- HAZAFI ZOLTÁN: *Közszolgálati jogunk a változó nemzetközi és hazai térben (de lege lata, de lege ferenda)*. (Doktori értekezés) Pécsi Tudományegyetem, Állam- és Jogtudományi Kar. Pécs, 2009.
- HOFFMAN ISTVÁN – JAKAB NÓRA: *A rehabilitációról másképp – Kapcsolatok a munkajoggal, szociális joggal és fogyatékoságtudománnyal*. In: Mélypataki Gábor (szerk.): *A szociális jog aktuális kérdései Magyarországon és az Európai Unióban*. Miskolci Egyetem Állam – és Jogtudományi Kar Agrár- és Munkajogi Tanszék Miskolc, 2017. http://fesbp.hu/common/pdf/A_szocialis_jog_aktualis_kerdesei_2017.pdf
- JAKAB NÓRA: *Robotika és a jog – A robotika munkajogot érintő kapcsolódásai, különös tekintettel a munkavállalói jogalanyiságra I*. Miskolci Jogi Szemle 2020/15/1.
- JAKAB, NÓRA – HOFFMAN, ISTVÁN – KÖNCZEI, GYÖRGY: *Rehabilitation of people with disabilities in Hungary: Questions and Results in Labour Law and Social Law*. Zeitschrift für ausländisches und internationales arbeits- und sozialrecht 2017/31/1.
- JAKAB NÓRA – RÁCZI ZSÓFIA – BERÉNYI LAURA: *Az automatizálás munkaerőpiaci és munkajogi kérdései*. Erdélyi jogélet 2020/4.
- JAKAB, NÓRA – RÁCZI, ZSÓFIA: *Issues of Public Social Responsibility in Great Britain and Hungary*. ZBORNIK RADOVA PRAVNI FAKULTET (NOVI SAD) 2019/53/2.
- JAKAB VIKTÓRIA: *„Kormányablakok a kirakatban” Az integrált ügyintézési pontok hazai fejlődésének legfontosabb állomásai*. Debreceni Jogi Műhely 2016/13/3-4.
- JANÁK KATALIN – TOKAJI KÁROLYNÉ: *Mikrocenzus 2016. A fogyatékos és az egészségi ok miatt korlátozott népesség jellemzői*. Központi Statisztikai Hivatal. Budapest, 2018. https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/mikrocenzus2016/mikrocenzus_2016_8.pdf
- JANINÉ LADOS DÓRA: *Nemzetközi szociális jog*. In: Berki Gabriella (szerk.): *Szabad mozgás és az Európai Unió szociális joga*. Pólay Elemér Alapítvány, Szeged, 2016.
- JENEI ÁGNES: *A „Nehéz” ügyfelek kezelése*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés. Tréning háttéranyag*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2017. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszol%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1>
- JENEI ÁGNES: *Kommunikáció fogyatékkal élő személyekkel*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés. Tréning háttéranyag*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2017. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszol%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1>

- JÓZSA ZOLTÁN: *A hatósági ügyintézés fejlődésének főbb állomásai*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2019/7/3.
- JÓZSA ZOLTÁN: *A hatósági ügyintézés, mint szolgáltatás*. In: Homoki-Nagy Mária – Hajdú, József (szerk.): Ünnepi kötet Dr. Czúcz Ottó egyetemi tanár 70. születésnapjára. Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar. Szeged, 2016.
- JUHÁSZ GÁBOR: *Államcélok, paradigmaváltás és aktuálpolitikai alkotmányozás. A szociális jogok védelme az Alaptörvényben*. Esély 2015/1.
- JUHÁSZ GÁBOR – TAUSZ KATALIN: *Szociális jog*. ELTE TáTK. Budapest, 2012. http://jak.ppke.hu/uploads/articles/186601/file/SZOCIÁLIS_JOG-1.pdf
- KÁDÁR KRISZTIÁN: *Hatékony közigazgatás*. In: Jó Állam Jelentés 2019. Első változat. NKE KTI – Kutatásmódszertani és Mérésügyi Iroda. https://joallamjelentes.uni-nke.hu/2019_pages_PDF/Jo_Allam_Jelentes_2019_Elso_Valtozat.pdf
- KÁRTYÁS GÁBOR: *A közszolgálati életpályák jogi szabályozása. Felelősségi jogviszonyok a közszolgálatban (köztisztviselők, közalkalmazottak, köztulajdonban lévő munkáltatóval munkajogviszonyban álló munkavállalók)*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2017/5/4.
- KENESEI ZSÓFIA: *A vevői elégedettség mérésének lehetőségei többdimenziós szemléletben*. Statisztikai Szemle 2017/95/1
- KILÉNYI GÉZA: *Bevezetés. A Ket. szabályozási előzményei és céljai*. In Kilényi Géza (szerk.): A közigazgatási eljárási törvény kommentárja. Complex Kiadó Jogi és üzleti Tartalomszolgáltató Kft. Budapest, 2009.
- KISS BARNABÁS: *A szociálisbiztonság alkotmányjogi megítélése Magyarországon a rendszerváltást követően*. In: Homoki-Nagy Mária – Hajdú József (szerk.): Ünnepi kötet Dr. Czúcz Ottó egyetemi tanár 70. születésnapjára. Acta Universitatis Szegediensis: acta juridica et politica 2016/79.
- KISS PÉTER JÓZSEF: *Ügyfélkapcsolat hatékonysági szempontjai*. Nemezeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2018. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12953/Kiss_Ugyfelkapcsolat_hatekonysagi_s_zempontjai_2018.pdf?sequence=1
- KISS PÉTER JÓZSEF: *Ügyfélkapcsolati forma választásának egyes szempontjai elektronikus ügyintézésnél*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2020/8/1
- KOVÁCS A. TAMÁS: *Egy univerzális azonosító bevezetésének lehetősége – az 1996. évi XX. törvény 20 éve és a lehetséges folytatás*. Új Magyar Közigazgatás 2017/10/2.

- KOVÁCS ÉVA: *Kormányzati koordináció Magyarországon. Esettanulmány az egyablakos ügyfélszolgálati reformról.* Köz-gazdaság 2014/9/2.
- KOVÁCS ÉVA (szerk.): *Közigazgatási egyedi ügyek és gyakran előforduló élethelyzetek. Esettanulmány gyűjtemény a kormányablak ügyintézői képzés 4. egyedi ügyek és élethelyzetek c. moduljához.* Nemzeti Közsolgálati Egyetem. Budapest, 2014.
http://kab2.uni-nke.hu/downloads/4.modul_kozigazgatasi_egyedi_ugyek_es_elehelyzetek_munkafuzet.pdf
- KOVÁCS GÁBOR: *A rokkantság, megváltozott munkaképesség, rehabilitációs ellátások változása Magyarországon 1990 és 2015 között.* Orvosi Hetilap 2019/160/1.
- KOVÁCS SZABOLCS – TAKÁCS GÁBOR: *Kommentár a foglalkoztatási törvényhez.* Wolters Kluwer. Budapest, 2015.
- KOVÁCS IBOLYA – RÁCZNÉ LEHÓCZKY ZSUZSÁNNÁ (szerk.): *A szociális és munkaügyi rendszer feladatai és integrációs lehetőségei a tartós munkanélküliség kezelésében.* Debreceni Egyetem Szociológia és Szociálpolitika Tanszéke. Debrecen, 2011.
https://szociologia.unideb.hu/sites/default/files/upload_documents/kovacs_ibolya.pdf
- KOVÁCS JÓZSEF: *A modern orvosi etika alapjai. Bevezetés a bioetikába.* Medicina Könyvkiadó Rt. Budapest, 1999.
- KOVÁCS TÜNDE: *Az ügyfélszolgálat művészete.* Gasztrotop Kft. Budapest, 2009.
- KOVÁCS ZSOLT (szerk.): *B/4398 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2018.* Alapvető Jogok Biztosának Hivatala. Budapest, 2019.
<https://www.ajbh.hu/documents/10180/2937330/AJBH+beszámoló+2018/297b2860-f3b6-f554-d61a-3b3b092c1d10?version=1.0>
- KOVÁCS ZSOLT (szerk.): *B/9278 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2015.* Alapvető jogok biztosának hivatala. Budapest, 2016.
<https://www.ajbh.hu/documents/10180/2515707/AJBH+Beszámoló+2015/4507ceb3-4c6b-4f54-b212-63d1743c8e13?version=1.0>
- KÖNCZEI GYÖRGY: *Adalékok a fogyatékoságelutasítás történetéhez és a fogyatékoságtörténet-írás módszertanához.* In: Antal Zsuzsa et al.: *Az esélyegyenlőségtől a taigetoszig? Kutatási zárótanulmány: NNKFIH/OTKA 111917.*
https://edit.elte.hu/xmlui/static/pdfjs/web/viewer.html?file=https://edit.elte.hu/xmlui/bitstream/handle/10831/34118/zarotanulmany_az_eselyegyenlosegtol_a_taietoszig.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- KÖVÉR ÁGNES – GAZSI ADRIENN: *A fogyatékos személyek esélyegyenlősítése Magyarországon Jogok és realitások 2005-ben.* Kapocs 2005/4/2.
- KREKÓ JUDIT – SCHARLE ÁGOTA: *A megváltozott munkaképesség esetén igényelhető pénzügyi ellátások változásai és azok hatásai.* In: Fazekas Károly – Elek Péter – Hajdu Tamás (szerk.): *Munkaerőpiaci tükrök 2019.* Közgazdaság- és Regionális Tudományi Kutatóközpont, Budapest, 2020. https://kti.krtk.hu/wp-content/uploads/2020/12/mt_2019_188-198.pdf
- KRÉMER BALÁZS: *Bevezetés a szociálpolitikába.* Napvilág Kiadó, Budapest, 2009.
- LAJKÓ DÓRA: *Az Alaptörvény szociális védelmi rendelkezései. A rászorultság védelme.* In: Balogh Elemér (szerk.): *Számadás az Alaptörvényről.* Magyar Közlöny Lap- és Könyvkiadó Kft., Szeged, 2016.
- LÁSZLÓ GYULA: *A foglalkoztatáspolitikai célok és eszközök rendszerezése (I.rész).* Munkaügyi Szemle 2013/3.
- LIPTÁK KATALIN: *Munkanélküliség vagy munkátlanság? – A magyarországi munkaerőpiac helyzetéről.* Acta Carolus Robertus 2014/4/2.
- LOVÁSZY LÁSZLÓ: *A fogyatékos emberek helyzetéről – a filozófiától a demográfiáig.* Kapocs 2006/5/1.
- LŐRINCSIKNÉ LAJKÓ DÓRA: *Az idősgondozás multidiszciplináris összefüggései – különös tekintettel a magyar szociális jogi kérdésekre.* (Doktori értekezés) Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar Állam- és Jogtudományi Foktori Iskola. Szeged, 2009. http://doktori.bibl.u-szeged.hu/id/eprint/876/1/Lajko_Dora_ertekezes.pdf
- MARTILLA, JOHN A. – JAMES, JOHN C.: *Importance-performance analysis.* Journal of Marketing 1977/41/1.
- MÉLYPATAKI GÁBOR: *A robotizáció munkajogi és foglalkoztatáspolitikai kihívásai.* Infokommunikáció és jog 2020/2/75. E-különszám.
- MÉLYPATAKI GÁBOR: *Az új foglalkoztatási formák és a társadalmi innováció hatása a szociális biztonságra.* Magyar Munkajog 2019/1.
- NAGY JUDIT: *Foglalkoztatáspolitikai.* Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2018. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/7211/Foglalkoztat%E1spolitika2.pdf?sequence=1>
- NAGYMAJTÉNYI GÁBOR: *Élethelyzet metodológia 0v11.* <https://www.slideshare.net/gabor.nagymajtenyi/lethelyzet-metodologia-0v11>

- NÁBELEK FRUZZSINA – VÁGI ESZTER: *A szakmák automatizálhatósága és az automatizáció lehetséges munkaerőpiaci hatásai Magyarországon*. Gazdaság- és Vállalkozáskutató Intézet, Budapest, 2019/3.
- NÁRAI MÁRTA: *A lokális társadalmi szerepvállalás, felelősségvállalás szereplői – egyesületek, alapítványok a helyi közösségek/helyi társadalom szolgálatában*. In: Tevanné Südi Annamária – Budai Balázs Benjámín (szerk.): *Ünnepi tanulmánykötet a 70 éves Gáspár Mátyás tiszteletére*. Magánkiadás. Budapest, 2019. http://open-archive.rkk.hu:8080/jspui/bitstream/11155/2127/1/narai_lokalis_2019.pdf
- ODOR ANDREA – TÓTH GYULÁNÉ – CSORDÁS ÁGNES: *A védőnő preventív alapfeladatai, kötelezettsége és felelőssége a megelőző ellátásban*. Országos Tisztifőorvosi Hivatal. Budapest, 2004. <https://www.antsz.hu/data/cms26771/> (2021.03.15.)
- ORBÁN ANNA: *Közigazgatási portálok a gyakorlatban*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2019. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12504/Kozigazgatasi%20portalok%20a%20gyakorlatban.pdf?sequence=1>
- ORBÁN ANNA: *Ügyfélelégedettség mint a hatékonyság egyik dimenziója*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2015/3/4.
- PAPP KATALIN RÓZSA ANDREA: *Szolgáltatásminőség elméletben és gyakorlatban*. Marketing & Menedzsment 2003/37/5.
- PATYI ANDRÁS: *A közigazgatási-közhatalmi eljárásokkal szembeni legfontosabb alkotmányos követelmények* In: Patyi András – Varga Zs. András: *A közigazgatási eljárásjog alapjai és alapelvei*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2019. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/13045/Patyi_Varga_Zs_A_kozigazgatasi_eljarasjog_alapjai_es_alapelvei.pdf?sequence=1
- PÉTERFALVI ATTILA (szerk.): *Adatvédelem és információszabadság a mindennapokban*. HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft. Budapest, 2012.
- PÉTERFALVI NORBERT: *Az elektronikus közigazgatás alapjai*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2014. <http://m.ludita.uni-nke.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/10543/Teljes%20szoveg?sequence=1&isAllowed=y>
- PIEROG ANITA – VÖRÖS PÉTER – DAJNOKI KRISZTINA: *Civil szervezetek szerepe a foglalkoztatásban és képzésben – egy sikeres debreceni együttműködés*. Acta Scientiarum Socialium 2015/43.

- POGÁCSÁS ANETT: *A kiegyensúlyozott tájékoztatás követelményének megjelenése az európai jogrendszerekbe*. In: Koltay András – Török Bernát (szerk.): Sajtószabadság és médiajog a 21. század elején. Wolters Kluwer Kft. Budapest, 2014.
- POGÁNY MAGDOLNA: *A Betegjogok szabályozása a kezdetektől Napjainkig: Habilitációs előadás Anyaga*. Acta Sana 2010/5/1.
- POGÁNY MAGDOLNA: *A családok számára nyújtható támogatások és szolgáltatások komplexrendszere*. Szegedi Tudományegyetem. Szeged, 2020. http://eta.bibl.u-szeged.hu/2913/1/EFOP343_AP2OKTIG2_jegyzet_Pogany_Magdolna_Csaladoknak_nyujthato_tamogatások_20200531.pdf
- PÓNUSZ RÓBERT et al.: *Családtámogatási kisokos*. Pécsi Tudományegyetem Doktorandusz Önkormányzat. Pécs, 2018. http://phdpecs.hu/userfiles/files/csalad_pte_dok.pdf
- PRENSKY, MARC: *Digital Natives, Digital Immigrants Part 2: Do They Really Think Differently?* On the Horizon 2001/9/6. [magyar kiadás: Kovács Emese (ford.): Prensky, Marc: Digitális bennszülöttek, digitális bevándorlók. http://goliat.eik.bme.hu/~emese/gtk-mo/didaktika/digital_kids.pdf
- RÁKÓCZI ZSUZSA: *Társadalmi felelősség a közigazgatási kommunikációban*. Tudásmenedzsment 2006/7/1.
- RINGERT CSABA: *IKT fejlesztési stratégiák hatékonysága az oktatási rendszerben*. Módszertani Közlemények 2019/59/1.
- RUMINÉ SZIJÁRTÓ ILDIKÓ: *Tájékoztató a gyermekek után járó ellátásokról*. Emberi Erőforrások Minisztériuma Központi Ügyfélszolgálati Iroda. Budapest, 2021. https://csaladitudakozo.kormany.hu/download/b/26/b2000/H_Gyerekf%C3%BCzet%202021.doc
- RUMINÉ SZIJÁRTÓ ILDIKÓ: *Információk időseknek*. Emberi Erőforrások Minisztériuma Központi Ügyfélszolgálati Iroda. Budapest, 2020. <https://csaladitudakozo.kormany.hu/download/8/89/92000/Id%C5%91seknek%20sz%C3%B3%B3%20kiadv%C3%A1ny%202020H.docx>
- RUMINÉ SZIJÁRTÓ ILDIKÓ: *Tájékoztató fogyatékosághoz és egészségkárosodáshoz kötődő ellátásokról és szolgáltatásokról*. Emberi Erőforrások Minisztériuma Központi Ügyfélszolgálati Iroda. Budapest, 2021. https://csaladitudakozo.kormany.hu/download/d/37/b2000/H_fogyf%C3%BCzet%202021.doc
- SÁNTHA GYÖRGY: „Utazás a digitális állam körül” – e-közigazgatási úti beszámoló az elmúlt 10 évről. Új Magyar Közigazgatás 2015/8/3.

- SÓLYOM LÁSZLÓ: *Az alkotmánybíráskodás kezdetei Magyarországon*. Osiris Kiadó, Budapest, 2001. http://mek.oszk.hu/12900/12937/pdf/12937_2.pdf
- SZABADY EGON: *A népesség reprodukciója; a termékenység alakulása az elmúlt harminc évben*. Demográfia 1975/18/2-3.
- SZABÓ ANNA BARBARA: *Közintézmények akadálymentesítése vakok és gyengén látók számára*. Hadmérnök 2013/8/2.
- SZALAI ANDRÁS: *A közigazgatási jog alapjai*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2018. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12589/web_PDF_EKM_A_kozigazgatasi_jog_alapjai.pdf?sequence=1
- SZATMÁRI ANDREA: *A szociális ellátórendszer elemeinek fogalmi meghatározatlansága és ennek alkotmányjogi jelentősége*. In: Fazekas Marianna (szerk.): Themis. ELTE Állam és Jogtudományi Kar. Budapest, 2017. https://www.epa.hu/02300/02363/00028/pdf/EPA02363_themis_2017_dec_084-100.pdf
- SZEGEDI KRISZTINA – MÉLYPATAKI GÁBOR: *A vállalati társadalmi felelősségvállalás (CSR) és a jog kapcsolata*. Miskolci Jogi Szemle 2016/11/1.
- SZÉKELYNÉ KOVÁTS ESZTER – SZABÓ GABRIELLA (szerk.): *Fogyatékos emberek társadalmi befogadása – a szociális ellátórendszer feladatai, lehetőségei. Tudástár*. Tanulói tananyag. Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány. Budapest, 2009. <https://fszk.hu/wp-content/uploads/2017/08/Fogyatekos-emberek-tarsadalmi-befogadasa.pdf>
- SZILÁGYI KÁROLY – JÓRI ANDRÁS – SZABÓ MÁTÉ DÁNIEL: *Az információs szabadság elektronikus kézikönyve*. Jogászoknak Kft. Pécs, 2008. <https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tkt/informacioszabadsag/ch02s25.html>
- SZILÁGYINÉ HEINRICH ANDREA: *A hadigondozás törvényi szabályozásának változásai Magyarországon*. Publicationes Universitatis Miskolcensis Sectio Juridica et Politica 2017/35.
- SZÜTS ZOLTÁN – JINIL, YOO: *A chatbotok jelensége, taxonómiája, felhasználási területei, erősségei és kihívásai*. Információs társadalom 2018/18/2.
- TAKÁCS ALBERT: *A szociális jogok*. In: Halmai Gábor – Tóth Gábor Attila (szerk.): Emberi Jogok. Osiris Kiadó, Budapest, 2008.
- TAMÁS ANDRÁS: *Közigazgatási felelősség és szankciófajták*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás, 2020/8/3.

- TARPAI ZOLTÁN TAMÁS: *Ügyviteli folyamatokat támogató rendszerek*. Nemzeti Közszerológálati Egyetem. Budapest, 2020. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/14870/Ugyviteli%20folyamatokat%20tamogato%20rendszerek.pdf?sequence=1>
- TÉGLÁSI ANDRÁS: *A szociális biztonság alkotmányos védelme az Alaptörvény hatálybalépése előtt és után*. Acta Humana 2019/7/2.
- TORDA ÁGNES: *A civil szféra támogatási formái a közoktatás különleges gondozottjai számára*. Educatio 2001/2.
- TÓTH HILDA: *A táppénzről*. (Doktori értekezés) Miskolci Egyetem Állam- És Jogtudományi Kar Deák Ferenc Állam- És Jogtudományi Doktori Iskola. Miskolc, 2010. <https://www.uni-miskolc.hu/~wwwdeak/TothHilda%20dolgozat%20100519>
- TÓTH JUDIT: *Az akadálymentes jogalkalmazói kommunikációról*. Magyar Jogi Nyelv 2017/1/2.
- TÓTH-KASZÁS NIKOLETTA – NÉMETH KORNÉL – MICHALEC GABRIELLA: *A Humán erőforrás-fejlesztés kihívásai a digitális átállás fényében – kihívások, reakciók, törekvések és várakozások*. Vezetéstudomány / Budapest Management Review 2021/52/4.
- TÓZSA ISTVÁN: *Az elektronikus közigazgatás helyzete*. Új Magyar Közigazgatás 2012/5/5.
- TURKOVICS ISTVÁN – PAULOVIK ANITA: *Közigazgatási hatósági eljárás alapelvei*. Nemzeti Közszerológálati Egyetem. Budapest, 2014. <http://m.ludita.uni-nke.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/10507/Teljes%20szöveg?sequence=1&isAllowed=y>
- TRÓBERT A. MÁRIA: *Az idős hozzátartozót ápolók támogatásának jelentősége*. Esély 2015/1.
- UGRIN EMESE – VARGA CSABA: *Új állam- és demokráciaelmélet*. Századvég Kiadó. Budapest, 2007.
- UJVÁRINÉ ANTAL EDIT: *Új magyar polgári jog*. Novotoni Alapítvány. Miskolc, 2014.
- VARGA ZS. ANDRÁS: *Az alkotmányosság követelménye és az eljárás alapelvei* In: Patyi András – Varga Zs. András: *A közigazgatási eljárásjog alapjai és alapelvei*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2019. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/13045/Patyi_Varga_Zs_A_kozigazgatasi_eljarasjog_alapjai_es_alapelvei.pdf?sequence=1
- VÁCZI PÉTER: *A jó közigazgatási eljáráshoz való alapjog és annak összetevői*. (Doktori értekezés) Széchenyi István Egyetem Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola. Győr, 2011. <http://www.sze.hu/~smuk/DoktoriIskola/Fokozatszerzes/VacziP/Dissert%20E1ci%20F3%20-%20V%20E1czi%20P%20E9ter.pdf>

- VESZPRÉMI BERNADETT: *Consumer protection aspects of e-administration*. Public Goods & Governance 2020/5/1.
- VÉRTESY LÁSZLÓ – BOROS ANITA: *A kérelemre induló eljárás*. In: Boros Anita – Darák Péter (szerk.): *Az általános közigazgatási rendtartás szabályai*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2018. https://antk.uni-nke.hu/document/akk-uni-nke-hu/Ákr.%20tk._1.pdf
- VICSI KLÁRA – SZTAHÓ DÁVID: *Ügyfél érzelmi állapotának detektálása telefonos ügyfélszerológati dialógusban*. In: Magyar Számítógépes Nyelvészeti Konferencia 4. kötet http://acta.bibl.u-szeged.hu/58711/1/msznykonf_006_217-225.pdf
- VINNAI EDINA: *Harc a szavakért – közérthetőség a jogban*. Alkalmazott Nyelvészeti Közlemények 2017/12/1.
- VÖRÖS CSABÁNÉ – KOVÁCS MARCELL: *A változó család a népszámlálási adatok tükrében*. Statisztikai Szemle 2013/91/12.
- WELLEMEN, JOHN: *Az ügyfél szerológatában*. SHL Hungary Kft. Budapest, 1998.
- ZAKHRALATIVA RUSKANDA, FARISKA: *Study on the Effect of Pre-processing Methods for Spam Email Detection*. Indonesian Journal on Computing 2019/4/1.
- ZÁVE CZ SZILVIA: *A népességfogyástól a gyermekszegénységig: A hazai család támogatási rendszer dilemmái*. E-conom 2012/1/1.

Közigazgatásfejlesztési-, stratégiai- és szakpolitikai dokumentumok

- A Bizottság közleménye a Tanácsnak, az Európai Parlamentnek, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának i2010 eGovernment cselekvési terv: az elektronikus kormányzat létrehozásának felgyorsítása a társadalom egészének javára {SEC(2006) 511} /* COM/2006/0173 végleges */ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52006DC0173&from=HU>
- A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának Uniós e-kormányzati cselekvési terv 2016–2020 A közigazgatás digitális átalakításának felgyorsítása. Európai Bizottság. Brüsszel, 2016. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0179&from=HU>
- A területi közigazgatás átalakítása – a Jó Állam születése. Közigazgatási És Igazságügyi Minisztérium Területi Közigazgatásért És Választásokért Felelős Államtitkárság https://www.google.hu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwjagP_NvYLcAhUHafAKHWoiBn4QFggvMAE&url=http%3A%2F%2F2010-2014.kormany.hu%2Fdownload%2Fb%2F8e%2F10000%2FSajt%25C3%25B3h-

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

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

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

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

Digitális Megújulás Operatív Program (DIMOP) 2021-2027.
<https://palyazatok.org/digitalis-megujulas-operativ-program-dimop-2021-2027/>

Egyszerű Állam: A vállalkozások adminisztratív terheit csökkentő középtávú kormányzati program. 2011. http://infoter.eu/attachment/0011/10596_egyszeru_allam_program.pdf

EKOP programleírás. EKOP – Elektronikus Közigazgatás Operatív Program A Magyar Köztársaság Kormánya. http://eupalyazatiportal.hu/ekop_programleiras/

Elektronikus Közigazgatás Operatív Program.
<https://www.google.hu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjZzC8-nYAhWHXSwKHS71AzAQFggsMAE&url=https%3A%2F%2Fwww.palyazat.gov.hu%2Fdownload.php%3FobjectId%3D41419&usg=AOvVaw14-l27UqP-to5MDkw4QIaq>

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

Gazdasági Versenyképesség Operatív Program 2004-2006. Gazdasági és Közlekedési Minisztérium, Oktatási Minisztérium, Informatikai és Hírközlési Minisztérium. 2003.
<https://www.palyazat.gov.hu/doc/129>

- Integrált Közigazgatási Ügyfélszolgálat programra vonatkozó megvalósíthatósági tanulmány. Miniszterelnöki Hivatal Elektronikusközigazgatás-Központ. Budapest, 2007. <https://www.slideshare.net/iier/ikszmt20070915>
- Közigazgatási– és Közszolgáltatás-fejlesztési Operatív Program (KÖFOP) 2014-2020. Miniszterelnökség. 2014. <https://www.palyazat.gov.hu/node/56576>
- Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020. Miniszterelnökség. Budapest, 2015. http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Kozigazgatás-%20és%20Közszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse
- Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program (MP 11.0). Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium. 2011. <https://magaryprogram.kormany.hu/admin/download/8/34/40000/Magyary-Kozigazgatas-fejlesztési-Program.pdf>
- Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program (MP 12.0). Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium. 2012. <https://magaryprogram.kormany.hu/admin/download/d/2c/40000/Magyary%20kozig%20fejlesztési%20program%202012%20A4.pdf>
- Magyarország Mesterséges Intelligencia Stratégiája 2020-2030. Innovációs és Technológiai Minisztérium. Budapest, 2020. <https://ai-hungary.com/api/v1/companies/15/files/137203/view>
- Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2021-2030. Innovációs és Technológiai Minisztérium – Belügyminisztérium. Budapest, 2020. <https://2015-2019.kormany.hu/download/f/58/d1000/NDS.pdf>
- Nemzeti Infokommunikációs Stratégia 2014-2020. Budapest, 2014. <http://2010-2014.kormany.hu/download/b/fd/21000/Nemzeti%20Infokommunikációs%20Stratégia%202014-2020.pdf>
- Shaping Europe’s Digital Future. European Commission. Brussels, 2020. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/fs_20_278
- Szell Kálmán Terv Bürokrácia-Csökkentő Program. Magyar Köztársaság Kormánya. Budapest, 2011. http://www.kkszu.hu/documents/jogsz/Szell_Kalman_terv.pdf
- The European Digital Strategy. European Commission. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/content/european-digital-strategy>

Hivatkozott internetes oldalak

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

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

A népesség, népmozgalom főbb mutatói. Központi Statisztikai Hivatal.

https://www.ksh.hu/stadat_files/nep/hu/nep0001.html

A védekezés mellett a fejlesztések éve volt a tavalyi a kormányablakokban. 2021.01.09.

<https://www.kormanyhivatal.hu/hu/hirek/a-vedekezes-mellett-a-fejlesztések-eve-volt-a-tavalyi-a-kormanyablakokban>

Államreform Operatív Programok eredményei 2012–2015. Nemzeti Közszerológati Egyetem.

30. p. <https://vtkk.uni-nke.hu/document/vtkk-uni-nke-hu/arop-kiadvany-original.original.pdf>

Automatizált e-mail feldolgozás. Clementine.

<https://clementine.hu/esettanulmanyok/emilia-szovegfeldolgozas>

A válság hatása a munkaerőpiacra. Központi Statisztikai Hivatal. 2010.

<https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/pdf/valsagmunkaeropiacra.pdf>

Általános információk. Nemzeti Közszerológati Egyetem. <https://kti.uni-nke.hu/kozszolgalati-tovabbkepzesek/a-tovabbkepzesi-rendszer/altalanos-informaciok>

BIZÓ DÁNIEL: *Az érzelmeket is kibányássza a telefonhívásokból egy magyar fejlesztésű szoftver*. 2008.09.11.

https://www.hsw.hu/hirek/36884/nextent_voice_miner_hangbanyaszat_adatbanyaszat_beszedfelismeres_hangfelismeres.html

Család. https://www.magyarország.hu/szuf_fooldal#szolgaltatas_lista,CS

CSONTOS, ANNA-ZSÓFIA: *Usability Testing: How to Do It & Its Benefits for Business*.

2021.03.17. <https://uxstudioteam.com/ux-blog/usability-testing/>

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

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

DANBY, SAMUEL: *Conversational IVR and the dawn of intelligent automated phone support*.

2020.07.31. <https://www.boost.ai/articles/conversational-ivr-and-the-dawn-of-intelligent-automated-phone-support>

- DIXON, MATTHEW – FREEMAN, KAREN – TOMAN, NICHOLAS: *Stop Trying to Delight Your Customers*. Harvard Business Review. 2010. July-August http://www.m-e-c.net/images/E_Brinton_HBR_StopDelightingCustomers.pdf
- DREDGE, STUART: *Why Facebook and Microsoft say chatbots are the talk of the town*. The Guardian, 2016.09.18. <https://www.theguardian.com/technology/2016/sep/18/chatbots-talk-town-interact-humans-technology-silicon-valley>
- Egyszerűsödik az ügyintézés az állampolgárok és a cégek számára. Világgazdaság 2021.01.03. <https://www.vg.hu/kozelet/kozeleti-hirek/egyszerusodik-az-ugyintezes-az-allampolgarok-es-a-cegek-szamara-3459592/>
- E-közigazgatási mérföldkövek. A járvány és a stratégiák éve. IT Business. 2020.12.11. https://www.itbusiness.hu/technology/aktualis_lapszam/kiadvanyok/annofuturum-2020/a-jarvany-es-a-strategiak-eve
- Elégedettség mérés önjáró módon. 2019.11.22. <https://www.mediainfo.hu/hirek/article.php?id=53307>
- Elindult az internetről szóló nemzeti konzultáció. 2015.02.06. <https://www.bp18.hu/hirek/hirdetmenyek/item/7091-871-elindult-az-internetrol-szolo-nemzeti-konzultacio>
- Elsőként a UPC kínálatában érhető el a Digitális Jólét Alapcsomag. 2017.06.28. <https://www.delmagyar.hu/orszag-vilag/elsokent-a-upc-kinalataban-erheto-el-a-digitalis-jolet-alapcsomag-1299709/>
- FEGYÓ TIBOR: *Beszéd felismerés. Mi jelent, hogyan működik, kinek éri meg?* <http://mibeinfo.hu/wp-content/uploads/2018/05/7-fegyoo.pdf>
- FEKETE KLAUDIA: *Mi számít üzemi balesetnek? milyen ellátásra lehetek jogosult?* 2019.01.24. <https://das.hu/jogi-esetek-es-hirek/mi-szamt-uzemi-balesetnek-milyen-ellatasra-lehetek-jogosult/>
- GVOP értékelések https://www.palyazat.gov.hu/gvop_ertekelesek
- GYARMATI ANDREA: *Idősödés, idősellátás Magyarországon Helyzetkép és problémák*. Friedrich-Ebert-Stiftung. Budapest, 2019. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/budapest/15410.pdf?fbclid=IwAR1LOHE4TelOIfuSEJSIyCUEvNqVICIOzhf425yION2FkajkyjfkbfCcxknE>
- HALMOS SZILVIA: *Mennyit ér a munkahelyi egyenlő bánásmód?* 2019.02.08. <https://ado.hu/munkaugyek/mennyit-er-a-munkahelyi-egyenlo-banasmod/?hilite=%27koltseges%27%2C%27fogyatekos%27>
- Időpontfoglalás. 2020.04.25. <https://www.youtube.com/watch?v=ZizF4Sjw6w8>

- Kistelepülések szociális ellátottsága.* Központi Statisztikai Ügyfélszolgálat. Statisztikai Tükör 2018/88. https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/stattukor/kistelep_soc_ell14.pdf
- KOI TAMÁS: *Minden hívást beszédanalízissel vizsgál a Telenor ügyfélszolgálat.* 2011.11.17. <https://www.hwsz.hu/hirek/47708/telenor-nextent-ugyfelszolgalat-voice-miner-hanganalizes.html>
- KOVÁCS DÁNIEL: *Egységes, letisztult arculatot kaptak a kormányablakok.* 2011.01.07. <http://hg.hu/cikkek/design/11034-egyseges-letisztult-arculatot-kaptak-a-kormanyablakok>
- Közigazgatási Élethelyzetek Röviden.*
<https://www.youtube.com/channel/UCRNEufobOurE1IhbNoYBu8Q>
- LAJKÓ DÓRA: *A gyermekek szociális jogi védelme.*
<https://ideachildrights.ucc.ie/resources/8.pdf>
- Leite, Thaigo: *What's the Difference Between Standard & Conversational IVR?* 2020.10.27. <https://www.cognigy.com/blog/standard-ivr-conversational-ivr-differences>
- Megkezdte munkáját az Államreform Bizottság.* 2014.11.06. https://hvg.hu/itthon/20141106_Megkezdte_munkajat_az_Allamreform_Bizotts
- Mit érdemes tudni a közgyógyellátásról? Siketek- és Nagyothallók Országos Szövetsége.*
<https://sinosz.hu/mit-erdemes-tudni-kozgyogyellatasrol/>
- MOLNÁR TAMÁS et al.: *Mit tehetnek a települési önkormányzatok az idősekért?* Friedrich-Ebert-Stiftung. Budapest, 2019. <http://www.budapestinstitute.eu/15637.pdf>
- MOLNÁRNÉ BALOGH MÁRTA: *Kedvezmények súlyos egészségromlás esetén.* 2019.11.06. <https://ado.hu/tb-nyugdij/kedvezmenyek-sulyos-egeszsegromlas-eseten/>
- MOLNÁRNÉ BALOGH MÁRTA: *Kinek jár a rezsiutalvány?* 2019.08.27. <https://ado.hu/tb-nyugdij/kinek-jar-a-rezsiutalvany/?hilite=%27rezsiutalvany%27>
- MORVANT, ZACH: *3 signs it's time to automate your customer experience program.*
<https://www.surveymonkey.com/curiosity/3-signs-its-time-to-automate-your-customer-experience-program/>
- Népesség, népmozgalom (1990–) (1/3)*
http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_hosszu/h_wdsd001a.html
- Népesség, népmozgalom (1990-) (2/3)*
https://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_hosszu/h_wdsd001b.html
- Nő az elektronikus közigazgatási szolgáltatások népszerűsége.* IT Business. 2020.10.05. https://www.itbusiness.hu/technology/kozigazgatas_n/no-az-elektronikus-kozigazgatasi-szolgalattasok-nepszerusege

- Nő az elektronikus közigazgatási szolgáltatások népszerűsége.* Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. 2020.10.01. <https://nisz.hu/en/node/863>
- PALCSOK DALMA VANESSA: *Ipar 4.0 hatása az oktatásra.* 2019.01.07. <https://epale.ec.europa.eu/hu/blog/ipar-40-hatasa-az-oktatásra>
- POJJÁK ESZTER: *Táppénz és gyermekápolási táppénz 2018-ban.* 2018.01.12 <https://drpojjak.com/tappenz-es-gyermekapolasi-tappenz-2018-ban/>
- Portfólió. Co&Co Designcommunication Kft. https://coandco.cc/coandco_portfolio_2020.pdf
- PUGA, JAVIER: *What is co browsing: types and use cases.* 2019.05.06. <https://blog.unblu.com/en/what-is-co-browsing-types-and-use-cases#>
- RASPBERRY, HOSSEIN: *How to improve the Custzomer Service with the help of UX.* 2020.10.16. <https://uxstudioteam.com/ux-blog/how-to-improve-customer-service-with-ux/>
- REICHHELD, FREDERICK F.: *The one number you need to grow.* Harvard Business Review 2003. december <https://marketinglowcost.typepad.com/files/the-one-number-you-need-to-grow-1.pdf?fbclid=IwAR3Tc37kPG4HpsEGYBaxQqd8VhmaBXMkssrJ0XScDjLkwR-M0J-Fdrab3Do>
- SCHOPP ATTILA: *Cél: Megvalósítani a jövőt. Robot segít az ügyintézésben.* 2021.01.12. https://www.itbusiness.hu/technology/aktualis_lapszam/megkerdeztuk/robot-segit-az-ugyintezesben
- SZÖRÉNYI MARIANNA: *TAJ szám érvényessége és a járulékfizetés.* 2020.11.04. <https://ado.hu/tb-nyugdij/taj-szam-ervenyessege-es-a-jarulekfizetes/?hilite=%27egészségügyi%27%2C%27szolgáltatások%27>
- Text Mining. Learn about text mining, which is the practice of analyzing vast collections of textual materials to capture key concepts, trends and hidden relationships.* IBM Cloud Education. 2020.11.16. <https://www.ibm.com/cloud/learn/text-mining>
- TÓTH ANDRÁS: *Közgyógyellátás: mikor, kinek, hogyan?* 2017.02.07. <https://www.webbeteg.hu/cikkek/egeszsegugy/20509/kozgyogyellatas-2017>
- TURKOVICS ISTVÁN: *Felelősség a közigazgatásban.* <https://jogikar.unimiskolc.hu/files/1658/felelosseg-a-kozigazgasban---turkovics-istvan.pdf>
- VARGA JÚLIA: *CSED ÉS GYED – Az alapok.* 2021.02.18. <https://das.hu/jogi-esetek-es-hirek/csed-gyed-az-alapok/>
- Voiceanalytics működése.* <https://voiceanalytics.io/hu/>
- Web Akadálymentesítési Útmutató 2.0.* <http://w3c.hu/forditasok/WCAG20/>

Will robots really steal our jobs? An international analysis of the potential long term impact of automation. PWC. 2018.

https://www.pwc.com/hu/hu/kiadvanyok/assets/pdf/impact_of_automation_on_jobs.pdf

ZÁM MÁRIA: *A munkanélkülieket segítő nonprofit szervezetek vizsgálata és fejlesztésük lehetőségei.*

http://3sz.hu/sites/default/files/uploaded/dr._zam_maria_-_a_munkanelkulieket_segito_nonprofit_szervezetek_vizsgalata_es_fejlesztesuk_lehetosegei.pdf

Hivatkozott hatósági weboldalak

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság ajánlása az előzetes tájékoztatás adatvédelmi követelményeiről. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.

Budapest, 2015. <https://naih.hu/files/tajekoztato-ajanlas-v-2015-10-09.pdf>

A táncművészeti életjáradék. Magyar Államkincstár.

<https://nyugdijbiztositas.tcs.allamkincstar.gov.hu/hu/106-dokumentum/%C3%BCgyint%C3%A9z%C3%A9si-t%C3%A1j%C3%A9koztat%C3%B3k/balettm%C5%B1v%C3%A9szeti-%C3%A9letj%C3%A1rad%C3%A9k.html>

Anyasági támogatás. Magyar Államkincstár.

<https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/anyasagi-tamogatás.html>

Anyatej és tápszer ellátás. Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő. 2020.02.07.

http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_magyarorszagon/gyogyszer_seg_edeszkoz_gyogyfuro_tamogatás/anyatej_es_tapszer_ellatas/anyatej_es_tapszerellatas.htm#Hogyan%20vehető%20igénybe%20az%20anyatejhez%20járó%20tb%20támogatás?

Anyasági támogatás. Magyar Államkincstár.

<https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/anyasagi-tamogatás.html>

Az egészségügyi szolgáltatási járulék összege. Nemzeti Adó- és Vámhivatal.

[https://nav.gov.hu/nav/ado/jarulek/Az_egeszsegugyi_szolg20210205.html?query="egészségügyi+szolgáltatási+jarulék](https://nav.gov.hu/nav/ado/jarulek/Az_egeszsegugyi_szolg20210205.html?query=)

Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata, 2019 – internetes felmérés.

Nemzeti Média- és Hírközlési hatóság. 2020.11.10.

https://nmhh.hu/cikk/212533/Az_elektronikus_hirkozlesi_piac_fogyasztoinak_vizsgalata_2019_internetes_felmeres

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások kommunikációs protokollja. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása. Elektronikus

Ügyintézési

Felügyelet.

https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyéb%20tájékoztatások/Elektronizálási%20módszertani%20anyagok/SzolgFejl_D_kommunikáció.pdf

Az Otthonteremtési Program részletei. 2020.11.05. <https://csalad.hu/tamogatasok/az-otthonteremtési-program-részletei>

Általános Szerződési Feltételek. <https://koszonjukmagyarország.hu/aszf/>

Beérkező hívások havonta (1818). <https://1818.hu/havonta-a-1818-ra>

Bemutakozás. 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat. <https://1818.hu/bemutakozas>

Békés Megyei Kormányhivatal. Családtámogatási és Társadalombiztosítási Főosztály.
<http://www.kormanyhivatal.hu/hu/bekes/elerhetoseg-szervezet/csaladtamogatasi-es-tarsadalombiztositasi-foosztaly>

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

Családtámogatások. <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/csaladtamogatasok>

Csalók kérnek bankkártya adatokat a NAV nevében. Nemzeti Adó- és Vámhivatal.
2021.01.15.
https://nav.gov.hu/nav/fontos/csalok_kernek_bankkartyaadatokat_a_NAV_neveben.html?query=csaló

Digital Economy and Society Index (DESI) 2020. Thematic chapters. European Commission.
https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=67086

Digitális eszközök az e-közigazgatásban. Magyar Kereskedelmi- és Iparkamara.
https://mkik.hu/learning/2020/digitalis-eszkozok-az-e-kozigazgatásban/story_html5.html

Díjzabások. Magyar Posta. <https://www.posta.hu/dijzabások>

EBEV szolgáltatások. https://magyarország.hu/szuf_fooldal#ugyleiras,242093a4-438d-47cb-8af7-0f2d66a3a3bb

EESZT Információs portál. <https://e-egeszsegugy.gov.hu>

EESZT Lakossági Portál. <https://www.eeszt.gov.hu/hu/nyito-oldal>

Egészségügyi szolgáltatási járulékfizetés. 2021.01.11.
http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_magyarorszagon/jogosultsag_az_ellatasra/az_egsszsegbiztositas_szolgaltatasaira_jogosultak/egeszsegugyi_szolgaltatasi_jarulekfizetes

Egyszerűsített foglalkoztatásbejelentő mobilalkalmazás (EFO)
<https://nisz.hu/hu/egyszerusített-foglalkoztatásbejelentő-mobilalkalmazás-efo>

Elektronizálási útmutató. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása. Elektronikus Ügyintézési Felügyelet.
https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyéb%20tájékoztatások/Elektronizálási%20módszertani%20anyagok/SzolgFejl_C_elektronizálás.pdf (2021.03.12.)

Elérhetőségeink. 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat. <https://1818.hu/elerhetosegeink>
E-papír. <https://epapir.gov.hu/>

E-Papír Felhasználói kézikönyv. https://www.magyarorszag.hu/public_blob/76cda23e-5b67-4b0e-8bb3-9b0b6c7ace5e/ePapír%20felhasználói%20kézikönyv

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

EURES - European Employment Services - Európai Foglalkoztatási Szolgálat. Biztos pont az uniós munkavállalásban és munkaerő-toborzásban. Európai Foglalkoztatási Szolgálat.
https://eures.munka.hu/Lapok/eures_miazeures.aspx

Feladatkörök <http://kormanyablak.hu/hu/feladatkorok>

Földhivatal Online felhasználói kézikönyv. <https://info.foldhivatal.hu/help/index.htm>

Gazdaságvédelmi akcióterv: 2020. április 15-től lehet jelentkezni a kutatási, fejlesztési és innovációs támogatásokra. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat.
<https://nfsz.munka.hu/cikk/600/>

Gazdaságvédelmi Akcióterv: 2020. április 16-tól elérhető a Munkahelyvédelmi bértámogatás csökkentett munkaidős foglalkoztatás támogatása. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat. <https://nfsz.munka.hu/cikk/601/>

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal ügysegédei.
<https://www.kormanyhivatal.hu/hu/hajdu-bihar/jarasok/hajdu-bihar-megyei-kormanyhivatal-ugysegedei>

Havi bérlet álláskeresőknél. Budapest Közlekedési Központ.
<https://bkk.hu/tomegkozlekedes/jegyek-es-berletek/jegy-es-berletek/havi-berlet-allaskeresoknek/>

Hirdetmény. munkaerőpiaci programból nyújtható munkahelyteremtő bérkötség (6+3 havi 100%) támogatásról. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat.
https://nfsz.munka.hu/nfsz/document/1/1/1/1/doc_url/HIRDETMENY.pdf

HulladékRadar. <https://hulladekradar.hu/#>

Intézze okmányügyeit gyorsan, egyszerűen az OkmányApp-pal!
<https://nyilvantarto.hu/okmanyapp/>

Institute for Administrative Communication. <https://www.foev-speyer.de/en/consulting/invk>

Járáskereső. Kecskemét. <https://jarasinfo.gov.hu/jarasok-talalat?kereses=Kecskemét>

Kisgyerekes bérletigazolvány. Budapesti Közlekedési Központ.
<https://bkk.hu/tomegkozlekedes/jegyek-es-berletek/gyakran-ismetelt-kerdesek/berletigazolvany-kiallitasa/kisgyerekes-berletigazolvany/>

Kismamabérlet. Magyar Államkincstár. <https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/utazasi-kedvezmenyek/kismamaberlet.html>

Konzinfo Utazom MobilApp. 2019.12.12. <https://konzuliszolgalat.kormany.hu/konzinfo-utazom-mobilapp>

Kormányablak mobilalkalmazás. <http://kormanyablak.hu/hu/kormanyablak-mobilalkalmazas>

Köldökszínór Program - külhoni magyar családok támogatása. 2021.03.09.
<http://csalad.hu/2019/01/29/a-hataron-tul-elo-magyar-gyermekek-utan-is-jar-csaladtamogatas-januartol>

Köszönjük, Magyarország! Országos Színháztörténeti Múzeum és Intézet.
<https://oszmi.hu/index.php/km>

Közgyógyellátási igazolvány. Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő.
http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_magyarorszagon/kozgyogyellatas/Kozgyogyellatasi_igazolvany

Külföldön munkát vállalók bejelentése. 2021.02.08.
http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_kulfoldon/kulfoldon_munkat_vallalok_bejelentese

Lehetőségautó. Lehetőségautó Kft. <http://lehetosegauto.hu/a-tamogatasrol>

Megújult az időpontfoglaló alkalmazás.
https://magyarorszag.hu/szuf_hirek_hirek#hir_reszletek,7790d477-418f-4116-85fb-88059d4788f8

Mentességek. Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt.
<https://www.autopalya.hu/articles/article/mentessegek>

Mo.hu. https://www.magyarorszag.hu/szuf_fooldal#fooldal

Módszertani útmutató az ügyfélelégedettség-mérésre és az ügyfélkarta készítésére. 7/A munkacsoport Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium – Közigazgatási és Igazságügyi Hivatal. 2013. <http://docplayer.hu/8429187-Modszertani-utmutato-az-ugyfelelegetettsegmeresre-es-az-ugyfel-karta-keszitesere.html>

Munkahelyteremtő bértámogatás. Gazdaságvédelmi Akcióterv: 2020. július 16-tól elérhető a Munkahelyteremtő bérköltség támogatás. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat.
https://nfsz.munka.hu/cikk/936/Munkahelyteremto_bertamogatas

Nagycsaládos földgáz árkedvezmény. Magyar Államkincstár.
<https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/nagycsalados-foldgaz-arkedvezmeny.html>

Nemzeti Adó- és Vámhivatal igazgatóságai. Nemzeti Adó- és Vámhivatal.
<https://www.nav.gov.hu/nav/igazgatosagok>

Nyugdíj, juttatás, segély. https://www.magyarorszag.hu/szuf_fooldal#szolgáltatás_lista,NY
Indul az "Államreform 2", jön az állami rezsicsökkentés 2014.09.04.
<https://www.kormanyhivatal.hu/hu/gyor-moson-sopron/hirek/indul-az-allamreform-2-jon-az-allami-rezsicsokkentés>

Járáskereső. kormányablak feladatok menüpont <https://jarasinfo.gov.hu/ugyek>

Kapcsolat. Lépjen velünk kapcsolatba! Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat.
<https://nfsz.munka.hu/tart/kapcsolat/osztaly>

Lakástámogatás. <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/lakastamogatas>

Magyar Kormánytisztviselői Kar Hivatásetikai Kódex <http://mkk.org.hu/node/485>

Mobilizált Kormányablak Ügyfélszolgálatok. <http://kormanyablak.hu/hu/mobilizalt-ugyfelszolgalatok>

Nyáron is folyamatos a bölcsődei és óvodai ellátás. Győr települési önkormányzat.
2020.06.10. <https://gyor.hu/nyaron-is-folyamatos-a-bolcsodei-es-ovodai-ellatas/>

OECD Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data.
<http://www.oecd.org/digital/ieconomy/oecdguidelinesontheprivacyandtransborderflowsofpersonaldata.htm#top>

Okmánystátusz lekérdezés.
<https://www.nyilvantarto.hu/ugyseged/OkmanyStatuszLekerdezes.xhtml>

Rendkívüli szociális támogatás előadóművészeknek. az EJI a koronavírus terjedésének miatt nehéz helyzetbe került előadóművészek megsegítésére rendkívüli szociális támogatást vezet be. Előadóművészeti Jogvédő Iroda. 2020.03.23.
https://www.eji.hu/cikk/rendkivuli_szocialis_tamogatás_eloadomuveszeknek

Szociális ellátások igényléséhez kapcsolódó nyomtatványok.
<http://www.kormanyhivatal.hu/hu/szocialis-ellatasok-igenylesehez-kapcsolodonyomtatvanyok>

Szociális támogatások. Rászorultsági alapú szociális támogatás. Artisjus Irodalmi Alapítvány. <https://www.artisjus.hu/zenei-alapitovrvényany/palyazatok/>

TAJ kártya igénylés, kiadás. Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő.
http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_magyarorszagon/jogosultsag_az_ellatasra/ellatasra_jogosultsag_igazolasa/taj_kartya

TAJ-nyilvántartással összefüggő szolgáltatások
https://magyarország.hu/szuf_fooldal#ugyleiras,01b8a66d-ee5b-40ee-81a1-fe613c53b9e3

Tartós ápolást végzők időskori támogatása. Magyar Államkincstár.
<https://nyugdijbiztositas.tcs.allamkincstar.gov.hu/hu/%C3%BCgyint%C3%A9z%C3%A9s/%C3%BCgyint%C3%A9z%C3%A9si-t%C3%A1j%C3%A9koztat%C3%B3k/447-tart%C3%B3s-%C3%A1pol%C3%A1st-v%C3%A9gz%C5%91k-t%C3%A1mogat%C3%A1sa/2329-tart%C3%B3s-%C3%A1pol%C3%A1st-v%C3%A9gz%C5%91k-id%C5%91skori-t%C3%A1mogat%C3%A1sa.html>

Tájékoztatás a hatósági eljárás során az ügyfelet megillető jogokról és az ügyfelet terhelő kötelezettségekről. 2021.01.22.
http://www.neak.gov.hu/felso_menu/rolunk/kozerdeku_adatok/tevekenysegre_mukodesre_vonatkozó_adatok/a_hatosagi_ugyek_intezesenek_rendjevel_kapcsolatos/tajekoztato_az_ugyfel_jogairól

Tájékoztatás álláskeresőknél. <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/tajekoztatas-allaskeresoknek>

Tájékoztató videók közigazgatási ügyekkel kapcsolatban.
https://www.magyarország.hu/szuf_hirek_hirek#hir_reszletek,2c4cb201-d272-44f5-8fc6-25394bf9492b

Tárhely. <https://tarhely.gov.hu/levelezes/login>

Telefonos ügyfélszolgálat. Magyar Államkincstár.
<http://www.allamkincstar.gov.hu/hu/elerhetosegek/call-center/>

Tiszakécske (Szent Imre tér).
<http://kormanyablak.hu/hu/kormanyablakok/bacsiskun/tiszakecskei/tiszakecske-szent-imre-ter/191>

Tudástár. Neten a hivatal projekt. <http://kozigazgatas.netenahivatal.gov.hu/az-e-kozigazgatas/tudastar>

Utazási kedvezmény. 2018.02.07.
<http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/jarasok/utazasi-kedvezmeny>

Utazási költségtérítés. Magyar Államkincstár.
<https://egbiztpenzbeli.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/betegseg-eseten/utazasi-koltsegtertis.html>

Ügyfélszolgálati élethelyzetek, eljárások kidolgozása.

<http://magaryprogram.kormany.hu/ugyfelszolgalati-elethelyzetek-eljarasok-kidolgozasa>

Ügyfélszolgálati kereső. Nemzeti Adó- és Vámhivatal. <http://nav.gov.hu/nav/ugyfelszolg>

Ügymenet leírások. Csongrád Megyei Kormányhivatal. <http://www.csmkh.hu/hu/ugymenet-leirasok>

Spanish General Access Point: Your single access point to public administrations.

https://administracion.gob.es/pag_Home/en/index.html#.YAbckunPxPY

Vendégem. Magyar Turisztikai Ügynökség. <https://info.vendegem.hu/oktatoanyag>

What is Allo Public Service 3939? <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33683?lang=en>

World Health Organisation: Active Ageing. A Policy Framework. World Health Organisation.

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67215/WHO_NMH_NPH_02.8.pdf;jsessionid=6D0790E6179F1CB00048FE65AD2F11CC?sequence=1

15/2011. számú vélemény a hozzájárulás fogalom meghatározásáról. Adatvédelmi Munkacsoport. 2011. <http://docplayer.hu/13988916-15-2011-szamu-velemenya-hozzajarulas-fogalommeghatarozasarol.html>

115: The public administration's customer service. https://www.115.de/EN/Home/home_node.html

1818 Kormányzati Ügyfélvonal – telefonos ügyfélszolgálat. Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. <https://nisz.hu/hu/1818-kormanyzati-ugyfelvonal-telefonos-ugyfelszolgalat>

Hivatkozott jogszabályok és közjogi szervezetszabályozó eszközök

A magyar népköztársaság alkotmányáról szóló 1949. évi XX. törvény

A helyi tanácsokról szóló 1950. évi I. törvény

A tanácsokról szóló 1954. évi X. törvény

Az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló 1957. évi IV. törvény

A rokkantsági járadékról szóló 83/1987. (XII. 27.) MT rendelet

Az illetékről szóló 1990. évi XCIII. törvény

Az 1945 és 1963 között törvénysértő módon elítéltek, az 1956-os forradalommal és szabadságharccal összefüggésben elítéltek, valamint a korábbi nyugdíjsökkentés megszüntetéséről, továbbá az egyes személyes szabadságot korlátozó intézkedések hatálya

alatt állt személyek társadalombiztosítási és munkajogi helyzetének rendezéséről szóló 93/1990. (XI. 21.) Korm. rendelet

A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény
Egyes bányászati dolgozók társadalombiztosítási kedvezményeiről szóló 23/1991. (II. 9.)
Korm. rendelet

Az 1938–1945 közötti időszakban faji vagy nemzetiségi hovatartozás, illetőleg a nácizmus elleni magatartásuk miatt deportált, munkaszolgálatot teljesített vagy egyéb személyes szabadság korlátozása alatt állt személyek társadalombiztosítási és munkajogi helyzetének rendezéséről szóló 74/1991. (VI. 10.) Korm. rendelet

A gépjárműadóról szóló 1991. évi LXXXII. törvény

A kárpótlási jegyek életjáradékra váltásáról szóló 1992. évi XXXI. törvény

A polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény

Az egyes nyugdíjogi hátrányok enyhítéséről szóló 141/1992. (X. 22.) Korm. rendelet

Az 1951 és 1956 közötti időszakban politikai okból hátrányos megkülönböztetéssel járó katonai munkaszolgálatot teljesített személyek társadalombiztosítási és munkajogi helyzetének rendezéséről szóló 174/1992. (XII. 29.) Korm. rendelet

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény

A bányászatról szóló 1993. évi XLVIII. törvény

A munkavédelemről szóló 1993. évi XCIII. törvény

A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény

A Bérgarancia Alapról szóló 1994. évi LXVI. törvény

A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény végrehajtásáról szóló 113/1994. (VIII. 31.)
Korm. rendelet

A közokiratról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény

A személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény

A nemzeti helytállásért elnevezésű pótlék bevezetéséről szóló 173/1995. (XII. 27.) Korm. rendelet

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény

A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény

A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény

A muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről 1997. évi CXL. törvény

A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény

A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény végrehajtásáról szóló 168/1997. (X. 6.) Korm. rendelet

A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 217/1997. (XII. 1.) Korm. rendelet

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény

A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény

A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény végrehajtásáról szóló 223/1998. (XII. 30.) Korm. rendelet

A súlyos fogyatékoság minősítésének és felülvizsgálatának, valamint a fogyatékosági támogatás folyósításának szabályairól szóló 141/2000. (VIII. 9.) Korm. rendelet

A muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről szóló 194/2000. (XI. 24.) Korm. rendelet

Az egyes, tartós időtartamú szabadságelvonást elszenvedettek részére járó juttatásról szóló 267/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet

A lakáscélú állami támogatásokról szóló 12/2001. (I. 31.) Korm. rendelet

Az anyatej társadalombiztosítási támogatás alapját képező áráról, valamint a támogatás elszámolásának módjáról szóló 8/2002. (X. 4.) ESzCsM rendelet

A mozgásában korlátozott személy parkolási igazolványáról szóló 218/2003. (XII. 11.) Korm. rendelet

A területi védőnői ellátásról szóló 49/2004 (V.21.) ESZCSM rendelet

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

A Kiváló Művész, az Érdemes Művész és a Népművészet Mestere járadékáról szóló 2004. évi CVI. törvény

A pályakezdő fiatalok, az ötven év feletti munkanélküliek, valamint a gyermek gondozását, illetve a családtag ápolását követően munkát keresők foglalkoztatásának elősegítéséről, továbbá az ösztöndíjas foglalkoztatásról szóló 2004. évi CXXIII. törvény

A Kiváló Művész, az Érdemes Művész, valamint a Népművészet Mestere járadék folyósításáról szóló 374/2004. (XII. 26.) Korm. rendelet

A fiatalok életkezdési támogatásáról szóló 2005. évi CLXXIV. törvény

A pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006. (III. 27.) Korm. rendelet

A gyermekvédelmi és gyámügyi feladat- és hatáskörök ellátásáról, valamint a gyámhatóság szervezetéről és illetékességéről szóló 331/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet

Az autópályák, autótutak és főutak használatának díjáról szóló 36/2007. (III. 26.) GKM rendelet

A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV.25.) Korm. rendelet

Az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény

Az előadó-művészeti szervezetek támogatásáról és sajátos foglalkoztatási szabályairól szóló 2008. évi XCIX. törvény

A szépkorúak jubileumi köszöntéséről szóló 255/2008. (X. 21.) Korm. rendelet

A segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII. 3.) SZMM. rendelet

A szakképzettséggel rendelkező, pályakezdő álláskeresők munkatapasztalat-szerzésének és a létszámleépítések megelőzése érdekében a részmunkaidős foglalkoztatás támogatásáról szóló 70/2009. (IV. 02.) Korm. rendelet

Budapesti Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság hatósági árformába tartozó viteldíjainak legmagasabb hatósági árként való megállapításáról és azok alkalmazási feltételeiről szóló Budapest Főváros Közgyűlésének 74/2009. (XII. 10.) önkormányzati rendelete

A hatósági közvetítőkről szóló 185/2009. (IX. 10.) Korm. rendelet

Az összevont adóalap adóját csökkentő kedvezmény igénybevétele szempontjából súlyos fogyatékosnak minősülő betegségekről szóló 335/2009. (XII. 29.) Korm. rendelet

A Nemzeti Adó- és Vámhivatalról szóló 2010. évi CXXII. törvény

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

A médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény

A sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló 2010. évi CIV. törvény

A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatalok kialakításával és a területi integrációval összefüggő törvénymódosításokról szóló 2010. évi CXXVI. törvény

A közfoglalkoztatáshoz nyújtható támogatásokról szóló 375/2010. (XII. 31.) Korm. rendelet

A súlyos mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről szóló 102/2011. (VI. 29.) Korm. rendelet

Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.)

A Magyar Művészeti Akadémiáról szóló 2011.évi CIX. törvény

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

A korhatár előtti öregségi nyugdíjak megszüntetéséről, a korhatár előtti ellátásról és a szolgálati járandóságról szóló 2011. évi CLXVII. törvény

A közfoglalkoztatási bér és a közfoglalkoztatási garantált bér megállapításáról szóló 170/2011. (VIII. 24.) Korm. rendelet

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC törvény

A megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény

A közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCIX. törvény

A megváltozott munkaképességű személyek ellátásaival kapcsolatos eljárási szabályokról szóló 327/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet

A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény

A hallgatói hitelrendszerről szóló 1/2012. (I. 20.) Korm. rendelet

Budapest közlekedésszervezési feladatainak ellátásáról szóló Budapest Főváros Önkormányzata Közgyűlésének 20/2012. (III. 14.) önkormányzati rendelete

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

A járások kialakításáról, valamint egyes ezzel összefüggő törvények módosításáról szóló 2012. évi XCIII. törvény

A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény

A járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 218/2012. (VIII. 13.) Korm. rendelet

A postai szolgáltatásokból kizárt vagy feltételesen szállítható küldeményekről szóló 335/2012. (XII.4.) Korm. rendelet

A polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

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

A kormányablak-tudástárral kapcsolatos egyes feladatokról szóló 2039/2013. (XII. 30.) kormányhatározat

A várandósgondozásról szóló 26/2014. (IV. 8.) EMMI rendelet

Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.)

Korm. rendelet

Egyes közigazgatási tárgyú törvények módosításáról szóló 2015. évi VI. törvény

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

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény

Az új lakások építéséhez, vásárlásához kapcsolódó lakáscélú támogatásról szóló 16/2016. (II. 10.) Korm. rendelet

A használt lakás vásárlásához, bővítéséhez igényelhető családi otthonteremtési kedvezményről szóló 17/2016. (II. 10.) Korm. rendelet

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

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

A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény

Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény

Indokolás az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényhez

Egyes központi hivatalok és költségvetési szervek formában működő minisztériumi háttérintézmények felülvizsgálatával összefüggő jogutódlásáról, valamint egyes közfeladatok átvételéről szóló 378/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet

Az egészségbiztosítási szervekről szóló 386/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet

Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet

A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény

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

A büntetőeljárásról szóló 2017. évi XC törvény

Az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény

A Magyar Államkincstárról szóló 310/2017. (X. 31.) Korm. rendelet

A három- vagy többgyermekes családok lakáscélú jelzáloghitel-tartozásainak csökkentéséről szóló 337/2017. (XI. 14.) Korm. rendelet

A tartós ápolást végzők időskori támogatásáról szóló 383/2017. (XII. 12.) Korm. rendelet

A nagycsaládosokat megillető földgáz árkedvezményről szóló 494/2017. (XII. 29.) Korm. rendelet

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

A szociális hozzájárulási adóról szóló 2018. évi LII. törvény

A babaváró támogatásról szóló 44/2019. (III. 12.) Korm. rendelet

A nagycsaládosok személygépkocsi-szerzési támogatásáról szóló 45/2019. (III. 12.) Korm. rendelet

A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet

A társadalombiztosítás ellátásaira jogosultakról, valamint ezen ellátások fedezetéről szóló 2019. évi CXXII. törvény

A nyugellátásokban és egyes más ellátásokban részesülő személyek részére juttatandó rezsitalványról szóló 202/2019. (VIII. 23.) Korm. rendelet

A veszélyhelyzet megszűnésével összefüggő átmeneti szabályokról és a járványügyi készütségről szóló 2020. évi LVIII. törvény

A kutató-fejlesztő tevékenységet végző munkavállalók veszélyhelyzet idején megvalósuló foglalkoztatásának a Gazdaságvédelmi Akcióterv keretében történő támogatásáról szóló 103/2020. (IV. 10.) Korm. rendelet

A veszélyhelyzet idején történő csökkentett munkaidős foglalkoztatásnak a Gazdaságvédelmi Akcióterv keretében történő támogatásáról szóló 105/2020. (IV. 10.) Korm. rendelet

A veszélyhelyzet ideje alatt egyes gazdaságvédelmi intézkedésekről szóló 485/2020. (XI. 10.) Korm. rendelet

A gyermeket nevelő családok otthonfelújítási támogatásáról szóló 518/2020. (XI. 25.) Korm. rendelet

Egyes kormányrendeleteknek a nyilvántartásokhoz kapcsolódó eljárások egyszerűsítése és elektronizálása érdekében szükséges módosításáról szóló 572/2020. (XII. 9.) Korm. rendelet

A foglalkoztatást elősegítő szolgáltatásokról és támogatásokról szóló 100/2021. (II. 27.) Korm. rendelet

Hazai bírói gyakorlat

9/2017. (IV.18.) AB határozat (forrás: www.alkotmanybirosag.hu)
32/1998. (VI. 25.) AB határozat (forrás: www.alkotmanybirosag.hu)
3311/2018. (X. 16.) AB határozat (forrás: www.alkotmanybirosag.hu)
AJB-5757/2012. (forrás: www.ajbh.hu)
AJB-2001/2018. (forrás: www.ajbh.hu)
Kúria Kfv.V.35.398/2011/7. (forrás: www.eakta.birosag.hu)
Kúria Kfv.IV.35.813/2012/10. (forrás: www.eakta.birosag.hu)
Kúria Pfv. 21.361/2016/5. (forrás: www.uj.jogtar.hu)
Kúria Kfv. 37.279/2017/6. (forrás: www.uj.jogtar.hu)
Legfelsőbb Bíróság Pfv. 20.348/2008/7. (forrás: www.uj.jogtar.hu)
Szegedi Ítéltábla Pf.I.20.535/2016/7. (forrás: www.eakta.birosag.hu)

Nemzetközi dokumentumok

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

A Fogycékkossággal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII. törvény

A helyes hivatali magatartás európai kódexe

Alapjogi Charta

Az Egyesült Nemzetek közgyűlése XXI. ülészakán, 1966. december 16-án elfogadott Gazdasági, Szociális és Kulturális Jogok Nemzetközi Egyezségokmánya kihirdetéséről szóló 1976. évi 9. törvényerejű rendelet

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

Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28. napján kelt Egyezmény kihirdetéséről szóló 1998. évi VI. törvény

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

Az Európai Unió Alapjogi Chartája

Az Európa Tanácsnak az emberi lény emberi jogainak és méltóságának a biológia és az orvostudomány alkalmazására tekintettel történő védelméről szóló, Oviedóban, 1997.

április 4-én kelt Egyezménye: Az emberi jogokról és a biomedicináról szóló Egyezmény, valamint az Egyezménynek az emberi lény klónozásának tilalmáról szóló, Párizsban, 1998. január 12-én kelt Kiegészítő Jegyzőkönyve kihirdetéséről szóló 2002. évi VI. törvény

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

Az Európai Szociális Karta kihirdetéséről szóló 1999. évi C. törvény

Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata

Emberi Jogok Európai Egyezménye

European charter of patients' rights. Rome, 2002.

https://ec.europa.eu/health/ph_overview/co_operation/mobility/docs/health_services_col08_en.pdf

Szerződés Európai Alkotmány Létrehozásáról

Mellékletek

1. számú melléklet

Irányító tájékoztatás

(valós esetek)

1. megkeresés

[Ügyfél] Érdeklődni szeretnék, hogy miként tudom online lemondani külföldről a családi pótlékot, mivel szeretnénk az itteni támogatást igénybe venni?

Kerestem ilyen bejelentő fórumot az Abevjava programhoz, de nem találtam, kizárólag a családi pótlék igénylését illetően.

[Ügyintéző] Az ügyintézéshez szükséges nyomtatvány interneten itt érhető el: <https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/attachments/article/511/Kerelem%20csaladttamogatasi%20ellatas%20megszuntetesere.pdf>

Az ügyintézésre az alábbiak szerint van lehetőség:

- elektronikusan - ügyfélkapus azonosítás birtokában - az e-papír felületén keresztül
- személyesen, meghatalmazott útján, postai úton bármelyik kormányablak befogadja a kérelmet továbbítás céljából. A kormányablakok elérhetőségét elektronikusan itt tekintheti meg: <https://kormanyablak.hu/hu>
- személyesen, meghatalmazott útján, postai úton közvetlen ügyintézésre a lakóhely szerint illetékes járási (kerületi) hivatal családtámogatási osztályán van lehetőség. A hatóság elérhetőségét az alábbi oldalon tekintheti meg a bal oldalon lévő megfelelő megye kiválasztása után. <http://www.kormanyhivatal.hu/hu>

Elektronikus ügyintézés esetén előbb a címzett mezőben válassza ki a megfelelő járási hivalt. Ezt követően a „kormányhivatali ügyek” a témacsoportot és a „családtámogatási feladatok” ügypust szükséges választania. A beadvány továbbításához a „levél tárgya” és a „levél szövege” mező kitöltése kötelező.

A felület alján a „tovább a csatolmányokhoz” menüponttal tud tovább lépni, ahol a mellékletek feltöltésére van lehetőség (kitöltött nyomtatvány), ezt követően tudja a kérelmet továbbítani a hatóság felé.

2. megkeresés

[Ügyfél] Jó reggelt kívánok! Özvegyi nyugdíjjal kapcsolatban kérném a segítségét. A feleségem ez év július 27-én meghalt. A nyugdíjintézetben már bejelentettem. Mi a teendőm ezzel kapcsolatban?

[Ügyintéző] Jól értem, hogy özvegyi nyugellátást szeretne igényelni?

[Ügyfél] Igen

[Ügyintéző] Az ellátás iránti kérelem előterjesztése az erre rendszeresített formanyomtatványon történik, ami elektronikusan K08 kódszámmal itt érhető el. <https://e-ugyintezes.onyf.hu/navigate/ukapunelkulframe.asp>

[Ügyintéző] A kérelem benyújtására lehetőség van személyesen vagy postai úton a lakóhely szerint illetékes megyei kormányhivatal megyeszékhely szerinti járási hivatal nyugdíjbiztosítási osztályán, vagy továbbítás céljából bármelyik kormányablaknál, illetve ügyfélkapus azonosítással elektronikusan ezen az oldalon: <https://e-ugyintezes.onyf.hu/>

[Ügyintéző] Az igénybejelentő laphoz a következő dokumentumokat kell mellékelni az igénylés alapjául szolgáló élethelyzettől függően:

- az elhunyt jogszerző halotti anyakönyvi kivonatát vagy az elhunyt jogszerzőt halottnak vagy eltűntnek nyilvánító bírósági végzést,
- a házassági anyakönyvi kivonatot,
- a bejegyzett élettársi kapcsolatról szóló anyakönyvi kivonatot,
- az élettársak együttéléséről szóló hatósági bizonyítványt,
- az elvált vagy különélő házastárs, illetőleg bejegyzett élettárs tartásdíj megállapító bírósági ítéletét, közjegyzői végzését vagy a tartásdíj fizetését igazoló okmányokat
- az özvegy legfeljebb 50 százalékos egészségi állapotát megállapító, rokkantsági ellátás vagy rehabilitációs ellátás ügyében hozott határozat, szakhatósági állásfoglalás és szakvélemény hiányában az özvegy egészségi állapotával összefüggő iratok, ha az özvegyi nyugdíj meghosszabbítását arra hivatkozva kéri, hogy megváltozott munkaképességű.

3. megkeresés

[Ügyfél] Gyerek adókedvezmény visszaigénylésében szeretnék, segítséget kérni. Hogyan kell elektronikusan?

[Ügyintéző] Adózással, illetve adó-visszaigényléssel kapcsolatos megkeresésével kérjük, forduljon a NAV-hoz az alábbi lehetőségek szerint:

- Személyesen az adóhatóság bármelyik ügyfélszolgálat tud tájékoztatást adni. A lakóhelyéhez legközelebb lévő ügyfélszolgálat elérhetőségét az alábbi link segítségével tekintheti meg irányítószám vagy cím megadását követően. <https://www.nav.gov.hu/nav/ugyfelszolg>

- Telefonon keresztül a NAV Általános Tájékoztató Contact Centere hétfőtől csütörtökig 8.30-16 óráig, pénteken 8.30-13.30 óráig érhető el a következő telefonszámokon. Belföldről: 1819 Külföldről: +36-1-250-9500.
- Elektronikus levelező felületen keresztül az alábbi felületen: <https://www.nav.gov.hu/nav/e-ugyfsz/levelkuldes>

4. megkeresés

[Ügyfél] Érdeklődni szeretnék, hogy XY település lakosként a Monori Járási Hivatalban tudjuk-e intézni a jelzáloghitel elengedést, vagy csak a Teve utcai Hivatalban lehet?

Bármikor be lehet menni ügyintézni? Néztam a honlapon de sajnos időpontot nem lehet foglalni.

[Ügyintéző] A kérelmet az ingatlan fekvése szerint illetékes járási hivatal lakástámogatási osztályán, illetve bármelyik kormányablakban továbbítás céljából lehet benyújtani.

A lakástámogatási osztályra nincs lehetőség időpontot foglalni. A hatóság elérhetőségét elektronikusan az alábbi linken tekintheti meg:

<http://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek-1>

Kormányablakba CSALA00002 - Jelzáloghitel-elengedés ügykörben történhet a foglalás, amennyiben van meghirdetve időpont. Ha nincs foglalható időpont, akkor sorszámhúzással van lehetőség eljárni. A kormányablakok elérhetőségét itt tekintheti meg:

<https://kormanyablak.hu/hu>

5. megkeresés

[Ügyfél] Olyan ügyben kérnék segítséget társadalombiztosítás kapcsán, hogy ki az a szerv vagy osztály amelyiket hívnom kell, ha a háziorvosi döntés felülbírálását szeretné egy vállalat kérvényezni?

[Ügyintéző] Milyen ügyben szeretne felülbírálást kérni? Egészségi állapot kapcsán?

[Ügyfél] Igen, egészségi állapot kapcsán. A vállalat dolgozóját a háziorvosa 28 napja írta ki táppénzre váll izületi problémára hivatkozva. Szeretnék ennek felülvizsgálását kérni.

[Ügyintéző] A székhely szerint illetékes egészségbiztosítási osztályhoz fordulhatnak ebben az esetben, a keresőképtelenség munkáltató által kezdeményezett felülvizsgálata ügykörben.

[Ügyintéző] A felülvizsgálati kérelemnek tartalmaznia kell a keresőképtelen munkavállaló személyes adatait (TAJ, név, lakcím, születési dátum, anyja neve, lakcíme), a munkáltató adatait (munkáltató neve, címe, adószáma, aláírási jogkörrel rendelkező személy neve), valamint telefonos és postai elérhetőségét.

[Ügyintéző] Ezt követően a hatóság megvizsgálja, hogy jogszabály lehetővé teszi-e az eljárást és az eredményről értesíteni fogja a munkáltatót. A fizetendő díj munkavállalónként 15 800 Ft. A felülvizsgálat elvégzéséért fizetendő díjat a járási hivatal által megjelölt bankszámlaszámra kell utalni.

[Ügyfél] A vállalat telephelye XY településen van. Jász-Nagykun-Szolnok megyei hivatalhoz tud nekem elérhetőséget adni?

[Ügyintéző] Cím: 5000 Szolnok, Ady Endre út 9. sz.

Telefon: 56/795-910

2. számú melléklet

Teljeskörű tájékoztatás

(valós esetek)

1. megkeresés

[Ügyfél] Érdeklődnék a tartozáscsökkentő támogatás iránt, hogy jogosult vagyok-e a 4 millió forintra?

- 2017-ben kötöttem jelzáloghitelt a feleségemmel közösen,
- 3 gyermekem van és terveznénk egy 4. gyereket is,
- a gyerekek születési dátumai: 2004, 2006, 2012.

[Ügyintéző] 2019. 07. 01-én és azt követően született vér szerinti vagy örökbefogadott gyermekekre, valamint a benyújtott kérelem benyújtásának időpontjában a várandósság legalább 12. hetét betöltött magzatra tekintettel igényelhető támogatás. Abban az esetben, ha vállalnak negyedik gyermeket is, akkor jogosultak lehetnek 4+1 millió forintra.

Kik jogosultak?

- Házastársak és élettársak - ideértve azt az esetet is, ha a lakáscélú jelzáloghitel-szerződésnek kizárólag az egyik fél az alanya – a támogatást kizárólag együttesen igényelhetik (a továbbiakban: együttes igénylés).
- Együttes igénylés esetén az igénylési feltételeket mindkét igénylőnek teljesítenie kell, és a nyilatkozatokat mindkét igénylőnek meg kell tennie.

Milyen feltételeknek szükséges teljesülnie?

- az igénylő büntetőjogi felelősségét a bíróság az új lakások építéséhez, vásárlásához kapcsolódó lakáscélú támogatásról szóló 16/2016. (II. 10.) Korm. rendelet [1. melléklete szerinti bűncselekmény elkövetése miatt jogerősen
 - nem állapította meg, vagy
 - megállapította, de a támogatás igénylésének időpontjában az igénylő e bűncselekmények vonatkozásában a büntetett előlethez fűződő hátrányos jogkövetkezmények alól már mentesült,
- az igénylőnek az állami adó- és vámhatóságnál nincs nyilvántartott köztartozása, és
- az igénylő teljes bizonyító erejű magánokiratban tudomásul veszi, hogy a más személy által igényelt támogatásnál már számításba vett gyermek a támogatás igénylésénél nem vehető figyelembe.

A támogatás igénybevételehez szükséges feltételeket a kérelem benyújtásának időpontjában kell teljesíteni!

A kérelmet bármelyik kormányablak befogadja továbbítás céljából, illetve közvetlen ügyintézésre a lakóhely szerint illetékes járási hivatal lakástámogatási osztályán van lehetőség.

2. megkeresés

[Ügyintéző] Üdvözlöm! Miben segíthetek?

[Ügyfél] Üdv! Családi pótlékkal kapcsolatos kérdésem van. A fiam betöltötte a 18-at, leérettségizett, és most okj-s nappali képzésen tanul tovább. Hol és hogyan tudom újra igényelni a csp-t?

[Ügyintéző] Családi pótlékra abban az esetben lehet továbbra is jogosult, ha a gyermek közoktatási intézményben folytat tanulmányokat.

[Ügyintéző] Közoktatási intézmény a gimnázium, a szakközépiskola, a szakközépfiskola, a szakiskola, a készségfejlesztő iskola, az alapfokú művészeti iskola, a kiegészítő nemzetiségi nyelvoktató iskola, a gyógypedagógiai, konduktív pedagógiai nevelési-oktatási intézmény, a kollégium, a pedagógiai szakszolgálati intézmény és a pedagógiai-szakmai szolgáltatást nyújtó intézmény

[Ügyfél] igen ott folytatja

[Ügyintéző] Ebben az esetben maximum a gyermek 20 éves koráig lehet jogosultságot szerezni családi pótlékra.

[Ügyfél] Igen tudom, de még mindig az a kérdés, hogy hol és hogyan tudom igényelni.

[Ügyintéző] Családi pótlék igénylésére lehetőség van bármelyik kormányablakban, ahol továbbítás céljából fogadják be a kérelmet. Továbbá lehetőség van közvetlenül a lakóhely szerint illetékes családtámogatási osztályon is eljárni. Illetve ügyfélkapus azonosítás birtokában a következő feleületen: <https://eugyfel.allamkincstar.gov.hu/>

[Ügyfél] Ennyi, köszönöm! Szép napot!

3. megkeresés

[Ügyfél] Csak akkor lehet kifejezetten korszerűsítésre beadni igényt, ha már volt korábban CSOK igény? Tehát már adott a használt lakás, kifejezetten korszerűsítésre szeretném igényelni. Pl. egy fürdőszoba, illetve WC kialakítására, vagy gáz bevezetésére lehet-e a falusi CSOK-ot igénybe venni (korszerűsítés, bővítés a falusi CSOK fele maximum) úgy, hogy korábban nem vett igénybe az ügyfél CSOK támogatást? Tehát kifejezetten korszerűsítésre (vásárlás nélkül) a támogatás felére lehet-e beadni igényt? Vagy bővítésre falusi CSOK-ot úgy, hogy korábban nem vett igénybe CSOK támogatást? Normál CSOK-

nál a bővítésre fel lehet venni a CSOK-ot, falusi CSOK-nál ha csak bővítésre kellene és nem volt korábban CSOK igény, már bővítésre sem kaphat?

[Ügyintéző] Falusi CSOK meglévő ingatlan bővítésére, korszerűsítésére is fordítható, nem előfeltétel a korábbi CSOK igény.

A családi otthonteremtési kedvezmény a következő korszerűsítési munkálatokhoz igényelhető:

- víz-, csatorna-, elektromos-, gáz-közműszolgáltatás bevezetése, illetve belső hálózatának kiépítése,
- fürdőhelyiség, illetve WC létesítése olyan lakásban, amely nem rendelkezik ilyen helyiséggel,
- központi fűtés kialakítása vagy cseréje, ideértve a megújuló energiaforrások alkalmazását is,
- az épület szigetelése, ideértve a hő-, hang-, illetve vízszigetelési munkálatokat,
- a külső nyílászáró energiatakarékos nyílászáróra való cseréje,
- tető cseréje, felújítása, szigetelése,
- kémény építése, korszerűsítése,
- belső tér felújítása, ideértve a belső burkolat cseréjét, a galériaépítést, a belső elektromos-, vízrendszer cseréjét, a fürdőhelyiség-felújítást, a WC-felújítást; a konyhafelújítást,
- a lakással azonos ingatlan-nyilvántartási helyrajzi számon található melléképület felújítása vagy kerítés építése, a korszerűsítés költségeinek legfeljebb 30%-áig, valamint
- a korszerűsítéshez közvetlenül kapcsolódó helyreállítási munka, a korszerűsítés költségeinek legfeljebb 20%-ig.

Ezek közül több is támogatható!

Normál CSOK esetén új lakás vásárlására/építésére vagy használt lakás vásárlására /bővítésére, korszerűsítésére vehető fel támogatás. Falusi CSOK esetén főszabály szerint használt lakás bővítésére, korszerűsítésére kérhető támogatás, de kérhető még lakásvásárlásra is, ha egyben bővítés/korszerűsítés is fog történni.

4. megkeresés

[Ügyfél] Hogy tudom magam után fizetni a Tb-t?

[Ügyintéző] Jogszabály alapján az köteles egészségügyi szolgáltatási járulékot fizetni, havi 7500 forintos összegben, aki nem biztosított (nem áll munkaviszonyban vagy azzal egy tekintet alá eső jogviszonyban), illetve semmilyen egyéb módon nem szerzett jogosultságot egészségügyi szolgáltatásra. A vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket ide kattintva tekintheti meg a 39. § (2) bekezdésben: http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=30360.362475

A bejelentési kötelezettséget ebben az esetben a Nemzeti Adó- és Vámhivatal felé kell megtenni az egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság megszűnését követő 15 napon belül személyesen, vagy postai úton, vagy elektronikusan az Általános Nyomtatványkitöltő Program (ÁNYK) program, vagy az Online Nyomtatványkitöltő Alkalmazás (ONYA) segítségével.

Személyesen és postai úton bármelyik igazgatóságon lehetősége van eljárni, a lakóhelyéhez legközelebb eső igazgatóság címét és elérhetőségét ide kattintva tudja megtekinteni irányítószám vagy laccím megadása után: <https://www.nav.gov.hu/nav/ugyfelszolg>. A bejelentéshez szükséges 19T1011-es nyomtatványt átveheti bármely NAV kirendeltségen, vagy kinyomtathatja az ÁNYK programba történő betöltés után a Ctrl+N billentyűkombináció segítségével.

Amennyiben **elektronikusan** szeretné a bejelentést megtenni, akkor az ehhez szükséges ÁNYK programot ide kattintva töltheti le: https://www.nav.gov.hu/nav/letoltesek/nyomtatvanykitolto_programok/nyomtatvany_apeh/keretprogramok/abevjava_install.html

A bejelentéshez szükséges űrlapot ide kattintva találja meg, ahol a kitöltési útmutató további segítséget nyújthat az űrlappal és a bejelentéssel kapcsolatban: https://www.nav.gov.hu/nav/letoltesek/nyomtatvanykitolto_programok/nyomtatvanykitolto_programok_nav/adatbejelentok_adatmodositok/19T1011.html

Abban az esetben, ha az ONYA segítségével szeretné megtenni a bejelentést, akkor arra ide kattintva, ügyfélkapus belépést követően van lehetőség: <https://onya.nav.gov.hu/#!/login>. Sikeres belépést követően az „Új nyomtatvány/bejelentés” menüt, majd az „Adat- és változásbejelentés” gombot és az „EÜszolg. járulékfiz-bejelentés” menüt szükséges kiválasztani. A megjelenő felületen az „azonosító adatok” ellenőrzése után a „bejelentkezés, kijelentkezés” gombnál van lehetőség a bejelentés megtételére.

A kérelem benyújtása után (amelyen lehetőség van megjelölni, hogy hogyan szeretnék teljesíteni a befizetést) a NAV a havi járulékfizetési kötelezettséget előírja és csak ezt követően kezdődhet meg az egészségügyi szolgáltatási járulék megfizetése.

A fizetési kötelezettséget a NAV által postai úton megküldött vagy a kirendeltségen személyesen átvett készpénz-átutalási megbízással (csekken), vagy átutalással a Magyar Államkincstárnál vezetett „NAV Egészségbiztosítási Alapot megillető bevételek magánszemélyt, őstermelőt, egyéni vállalkozót, kifizetőt terhelő kötelezettség beszedési számlára” (számlaszám: 10032000-06056229) kell teljesíteni.

Amennyiben az adatlapon úgy nyilatkozott, hogy járulékfizetési kötelezettségét átutalással kívánja teljesíteni, akkor az állami adó- és vámhatóság postai úton csekket nem küld ki az Ön címére.

5. megkeresés

[Ügyfél] Szeretnék segítséget kérni. 2019.04.29-én betöltöttem a rám irányadó nyugdíj korhatárt. Rendelkezem határozattal, melyben a szolgálati időm 2013.12.31-ig megállapították. A folyósítás nélküli nyugdíj megállapítást szeretném kérni. Tovább dolgozom. Melyik nyomtatványt kell beadni: a K02 vagy K03 nyomtatványt és az ehhez kapcsolódó M03 nyomtatványt honnan lehet letölteni? Az ügyintézéshez lehet-e előre időpontot kérni a megyei igazgatóságtól?

[Ügyintéző] Az öregségi nyugdíj folyósítás nélküli megállapítását, az az öregségi nyugdíjkorhatárt betöltött, legalább 20 év nyugdíjjogosultsághoz figyelembe vehető szolgálati idővel rendelkező személy kérheti, aki a korhatár betöltésekor nem kívánja igénybe venni az ellátást további munkavégzés okán. A folyósítás nélküli megállapítást az öregségi nyugdíjkorhatár betöltése napjától lehet igényelni. Amennyiben az érintett ezen a napon még nem rendelkezik 20 év szolgálati idővel. Nyugdíjának rögzítését legkorábban annak megszerzését követő naptól kérheti. A kérelem benyújtása K02 formanyomtatvány segítségével lehetséges, amit ide kattintva érhet el: <https://e-ugyintezes.onyf.hu/navigate/ukapunelkulframe.asp>

Akár az elektronikus, akár a kézi kitöltést választja, a nyomtatványon lehetőség van megjelölni, hogy a folyósítás nélküli megállapítást szeretné kérelmezni. Amikor Ön ténylegesen nyugdíjba kíván vonulni, a biztosítási jogviszony megszűnését követő naptól megállapított öregségi nyugdíj helyett, ha számára kedvezőbb, választhatja a rögzített nyugdíj – időközi esedékes emeléssel/emelésekkel növelt – összegének folyósítását. A választás feltétele, hogy az érintett személy a rögzítés időpontját követően, legalább, további 365 nap szolgálati időt szerezzen.

A nyugellátás folyósítás nélküli megállapítását az alábbiak szerint lehet kérelmezni:

- Személyesen vagy postai úton a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti általános hatáskörű nyugdíj-megállapító szervként kijelölt járási vagy kerületi hivatalánál, illetve továbbítás céljából bármely kormányablakban befogadják a kérelmet. A nyugdíj megállapító szerv, illetve a kormányablakok elérhetőségét ide kattintva tekintheti meg a bal oldalon lévő, megfelelő kormányhivatal, illetve megye kiválasztása után: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu>
 - Abban az esetben, ha válaszlevelében megírja, hogy melyik településen rendelkezik lakóhellyel, vagy hogy melyik kormányablakban szeretne eljárni, akkor elérhetőség megadásával tudunk Önnek segíteni.
- Elektronikusan is lehet igényelni az ellátást, ügyfélkapus belépést követően, ide kattintva: <https://e-ugyintezes.onyf.hu>
Sikeres azonosítást követően szükség van a TAJ-szám megadására, majd a „nemzeti űrlapok” menüpontot kell kiválasztani. Ezt követően az első „3515-272/B.” kódú, „Igénybejelentés az 1997. évi LXXXI. törvény alapján öregségi típusú nyugdíjak elbírálásához” elnevezésű űrlapot szükséges kiválasztani

Személyes ügyintézés esetén sorszámhúzással és időpont foglalásával is van lehetőség eljárni. Abban az esetben, ha időpontot szeretne foglalni, akkor abban tudunk Önnek segíteni; vagy Ön is megteheti a foglalást ide kattintva: <https://idopontfoglalo.kh.gov.hu/bejelentkezes>

Válaszlevelében kérjük jelezze, ha segíthetünk Önnek az időpont foglalásában.

Az időpont rögzítéséhez az alábbi adatok szükségesek:

- választott ügyfélszolgálat (város, kerület),
- intézni kívánt ügy,
- a megjelenő ügyfél (ügyfelek) neve,
- preferált nap, időszáv,
- telefonszám.

3. számú melléklet

Élethelyzet alapú tájékoztatás

(valós esetek)

1. megkeresés

[Ügyfél] Két gyermeket nevelek egyedül, 5 és 3 évesek. Volt élettársammal közös tulajdonunkban van egy törökszentmiklósi társasházi lakás, 1/2, 1/2 tulajdoni hányadban. Azt lenne a kérdésem, hogy a családi otthonteremtési kedvezményt igényelhetném-e arra, hogy volt élettársam tulajdonrészét megvásárolhassam?

A fentiekén túl, további kérdésem az lenne, hogy a 2014-ben és 2016-ban született gyermekeim után fennálló jelzáloghitel egy részének elengedésére jogosult lehetek-e?

[Ügyintéző] CSOK esetén lakásvásárlásnál az eladó és a vevő nem lehetnek egymásnak a Ptk. szerinti **hozzátartozói**, és ha az eladó jogi személy vagy egyéni vállalkozó, az igénylő nem lehet vele tulajdonosi kapcsolatban álló magánszemély.

A törvény alapján **hozzátartozó**: a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér, **az élettárs**, az egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, és a testvér házastársa.

Azzal kapcsolatban, hogy a volt élettárs hozzátartozónak minősül-e, az ingatlan fekvése szerint illetékes lakástámogatási osztály tud állásfoglalást tenni.

A lakástámogatási osztályok elérhetőségét ide kattintva tekintheti meg: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek-1>

Jelzáloghitel csökkentés a 2019. 07. 01-én és azt követően született vér szerinti vagy örökbefogadott gyermekekre, valamint a benyújtott kérelem benyújtásának időpontjában a várandósság legalább 12. hetét betöltött magzatra tekintettel igényelhető támogatás. Abban az esetben, ha 2019.07.01-ét követően születik gyermeke, vagy ezt követően éri el a magzat a 12 hetes kort, akkor három gyermek után igényelheti az ellátást.

2. megkeresés

[Ügyfél] Segítségét szeretném kérni babaváró hitel kapcsán. Szeretnék valahogy fellebbezést benyújtani az ellen, hogy kizárták az elvált szülők közös gyerekvállalását a programból. 2 gyermeket nevelünk, elváltunk, és decemberben várjuk a közös gyermekünket. A mi gyermekünket miért nem várja a magyar kormány? Miért kapunk megkülönböztetést? A mi gyerekünk nem első az álamnak? Ez esetleg Ombudsmani kérdés? Lehet esetleg ez ellen kifogást tenni? Fellebbezni?

[Ügyintéző] A babaváró támogatás feltételeit a jogszabály így határozza meg:

A jogszabály **együttes igénylésre ad lehetőséget házaspárok esetén**, amennyiben a kölcsönkérelem benyújtásának időpontjában

- a feleség betöltötte a 18. életévét, de még nem töltötte be a 41. életévét,
- mindkét házastárs rendelkezik magyarországi lakcímmel,
- legalább az egyik házastárs legalább 3 éve folyamatosan biztosított, vagy nappali képzésen folytat felsőoktatási tanulmányokat, illetve magyar állampolgár vagy magyar állampolgárnak kell tekinteni
- büntetlen előéletűek vagy mentesültek a jogkövetkezmények alól,
- egyik házastársnak sincs az állami adóhatóságnál nyilvántartott köztartozása,
- mindkét házastárs megfelel az alábbi feltételek valamelyikének:
 - magyar állampolgár vagy olyan személy, akit a magyar állampolgárságról szóló törvény alapján magyar állampolgárnak kell tekinteni,
 - a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személyek beutazásáról és tartózkodásáról szóló törvény hatálya alá tartozó személy, aki a szabad mozgás és a három hónapot meghaladó tartózkodás jogát Magyarország területén gyakorolja, vagy
 - a harmadik országbeli állampolgárok beutazásáról és tartózkodásáról szóló törvényben foglaltak alapján hontalan jogállásúnak ismerték el,
- **abban az esetben, ha a házaspár valamely tagja legalább egy gyermeket nevel, akkor legalább az egyik házastárs az első házasságában él**, azzal, hogy az özvegyülés miatt megszűnt házasságot e feltétel érvényesülése szempontjából figyelmen kívül kell hagyni,
- egyiküknek sincs a Központi Hitelinformációs Rendszerben nyilvántartott tartozása,
- esetükben nem áll fenn olyan tény vagy körülmény, amelynek alapján a közös gyermekvállalás nyilvánvalóan lehetetlennek tekinthető, és
- vállalják, hogy legalább egyikük a saját háztartásában neveli a szerződés megkötését születő gyermeket
- hitelképesnek minősül

A babaváró támogatás iránti kérelem hitelintézetnél terjeszthető elő. Abban az esetben, ha a hitelintézet elutasítja a kérelmet, lehetőség van az elutasítás indokáról írásos állásfoglalást

kérni. Ezt követően az elutasításról szóló dokumentum alapján lehetősége van fellebbezés előterjesztésére az illetékes kormányhivatalnál.

A családvédelmi akcióterv keretén belül Önök jogosultak lehetnek a nagycsaládos gépjármű vásárlási támogatásra, illetve a CSOK és az ehhez köthető kamattámogatott hitel felvételére, továbbá, ha harmadik gyermekük július 1. után születik, a jelzálog-tartozás csökkentését is kérhetik.

Abban az esetben, ha a fenti támogatások részletszabályaival kapcsolatban is tájékoztathatjuk Önt, kérjük, válaszlevelében jelezze.

3. megkeresés

[Ügyfél] Üdvözlöm! Szeretnék érdeklődni, hogy leszálékoltak. Feleségem helyett szeretnék én gyerekre menni 5 éves autista fiunkkal. Lehetséges, hogy mindkét ellátást igénybe vegyem?

[Ügyintéző] A megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény 2. § (1) c) pontja és 11. § (2) bekezdése alapján rokkantsági ellátás mellett nem lehet igénybe venni más rendszeres pénzellátást, így gyermekgondozást segítő ellátást sem.

Abban az esetben, ha válaszlevelében részletesebben kifejti, hogy miért szeretné Ön igénybe venni az ellátást a felesége helyett (például a felesége munkát szeretne végezni, más ellátást szeretne igénybe venni, stb.) akkor tájékoztatni tudjuk Önt a további lehetőségekről is.

4. megkeresés

[Ügyfél] Üdvözlöm! Magyarországon született és jelenleg itt élő, idős (nyugdíjaskorú) magyar állampolgár, aki magyarországi (budapesti) lakcímmel rendelkezik (szem.ig, lakcímkártya, magyar útlevél rendben), ellenben nem dolgozott soha Magyarországon, hogy kaphat TAJ-kártyát?

[Ügyintéző] Amennyiben magyar állampolgár és rendelkezik magyar lakóhellyel, akkor van lehetőség TAJ kártya igénylésére. Nyugellátásban részesül az ügyfél?

[Ügyfél] Milyen alapon? Kell valamit fizetnie?

[Ügyintéző] A TAJ kártyához szükség van arra, hogy valamilyen jogcímen jogosult legyen ellátásra. Amennyiben nyugellátást kap, akkor az alapján jogosult lesz ellátásra

[Ügyfél] Nem kap nyugellátást. Külföldön dolgozott mindig.

[Ügyfél] Visszaköltözött Magyarországra.

[Ügyintéző] És jelenleg sem dolgozik, nem kap semmilyen ellátást?

[Ügyfél] A külföldi nyugdíja (Argentína) nagyon kevés. Magyarországon jelenleg nincs biztosítva.

[Ügyintéző] Ebben az esetben két lehetőség körvonalazódik. Amennyiben a jövedelme alapján rászorulónak minősül, akkor a lakóhely szerint illetékes járási hivatal hatósági osztályánál kérelmezheti, hogy rászorultsági alapon állapítsák meg neki az egészségügyi szolgáltatásra való jogosultságot.

[Ügyfél] Igen, köszönöm. Másik?

[Ügyintéző] Amennyiben a hatóság szerint a jogszabályi követelményeknek nem felel meg, vagyis nem minősül rászorulónak, akkor egészségügyi szolgáltatási járulék megfizetésével szerezhethet jogosultságot. Ezzel kapcsolatban a Nemzeti Adó- és Vámhivatallal tudja felvenni a kapcsolatot.

[Ügyfél] Nagyon szépen köszönöm! Átadom az üzenetet, segítek neki intézni az ügyet.

[Ügyintéző] Mivel nemzetközi vonatkozása is van a kérdésnek, azt tudom javasolni, hogy a lakóhely szerint illetékes járási hivatal egészségbiztosítási osztályával is érdemes lenne felvenni a kapcsolatot. Egyéb lehetőségekkel kapcsolatban ők tudnak pontosabb tájékoztatást adni.

[Ügyfél] Rendben. Köszönöm az utánajárást és kedves közreműködését. Üdvözlöm!

5. megkeresés

[Ügyfél] Van egy 42 éves fiam, és van egy 41 éves menyem. Mindketten rendelkeznek magyarországi lakcím bejelentővel. 2-3 hónap múlva kisbabájuk lesz. Kérdésem: Milyen kedvezményre jogosultak ők?

[Ügyintéző] Azzal kapcsolatban nincs lehetőségünk állásfoglalást tenni, hogy milyen ellátásra jogosultak. Arról tudjuk tájékoztatni Önt, hogy milyen ellátások igénylésére van lehetőség.

A szülési szabadság idejére, maximum a gyermek 168 napos koráig Csecsemőgondozási díj (CSED) igényelhető. Ezt követően a gyermek maximum 2 éves koráig gyermekgondozási díj (GYED) igényelhető. A gyermek 2-3 éves kora között gyermekgondozást segítő ellátással (GYES) kapcsolatos igény benyújtására van lehetőség.

Abban az esetben, ha biztosítási idő hiányában nem jogosultak CSED és GYED ellátást igénybe venni, akkor a gyermek születésétől, annak három éves koráig GYES vehető igénybe.

Mindezek mellett egyösszegű ellátásként anyasági támogatás igényelhető abban az esetben, ha a szülő nő legalább három alkalommal várandósgondozáson vett részt. Továbbá a

gyermek születését követően havi rendszerességi családi pótlék megállapítására is sor kerülhet igénylés esetén.

A gyermek születésekor egy hosszú távú megtakarítási lehetőséget ajánl az állam a gyermeket vállaló szülőknek azzal, hogy a gyermek születésekor életkezdési támogatás néven egy kezdő összeget helyez el egy kincstári számlán. Ezt az összeget babakötvényben be lehet fektetni és további kifizetéseket lehet rá teljesíteni, hogy a gyermek 18 éves korában egy nagyobb összegű támogatásra legyen jogosult.

Az ellátásokkal kapcsolatban részletes tájékoztatást az alábbi linkekre kattintva olvashat:

CSED: [https://egbiztpenzbeli.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellátások/gyermekvállalás-támogatása/csecsemőgondozási-díj.html](https://egbiztpenzbeli.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/gyermekvállalás-támogatása/csecsemőgondozási-díj.html)

GYED: [https://egbiztpenzbeli.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellátások/gyermekvállalás-támogatása/gyermekgondozási-díj.html](https://egbiztpenzbeli.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/gyermekvállalás-támogatása/gyermekgondozási-díj.html)

GYES: [https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellátások/gyermekgondozási-segély.html](https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/gyermekgondozási-segély.html)

Anyasági támogatás: [https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellátások/anyasági-támogatás.html](https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/anyasági-támogatás.html)

Családi pótlék: [https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellátások/családipótlék.html](https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/családipótlék.html)

Életkezdési támogatás: http://www.allamkincstar.gov.hu/hu/lakossagi-ugyfelek/eletkezdesi_tamogatas

További ellátások: <https://csalad.hu>

4. számú melléklet

Élethelyzet alapú tájékoztató videók

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma ÚNKP - 17-3 Új Nemzeti Kiválósági Programjának támogatásával 2018. júniusában készült 5+1 kisvideó a Csongrád Megyei Kormányhivatal munkatársainak segítségével. A tájékoztató kisfilmek azt a célt szolgálják, hogy – filmszakmai szempontokból nem professzionális módon, de szakmailag hitelesen, jógyakorlatkén, illetve kiindulási pontként szolgáljanak az élethelyzet alapú tájékoztatás előmozdításához.

A kisfilmek a Közigazgatási élethelyzetek röviden YouTube csatornán érhetőek el az alábbi linkek segítségével:

- Közigazgatási élethelyzetek röviden YouTube csatorna: <https://www.youtube.com/channel/UCRNEufobOurE1IhbNoYBu8Q>
- bevezető videó: <https://www.youtube.com/watch?v=xE8qdZWMNhs>
- gyermekvállalás: <https://www.youtube.com/watch?v=6KiN8TPg8Eo>
- álláskeresés: <https://www.youtube.com/watch?v=THGQRBKXZHo>
- betegség, üzemi baleset: <https://www.youtube.com/watch?v=mY1hrhF3VC0>
- időskor, nyugellátás: <https://www.youtube.com/watch?v=ygjVo--g2ac>
- fogyatékkal élés: <https://www.youtube.com/watch?v=pPZAv0C1gUc>

A kisfilmek a leírás mezőben további információt tartalmaznak és feliratozásra kerültek annak érdekében, hogy a hallássérült és siket személyeknek számára is elérhető legyen.

Fontos kiemelni, hogy a pályázati és filmszakmai keretek nem adtak lehetőséget arra, hogy 5-7 percnél hosszabb videók készüljenek, amely terjedelem nem elegendő arra, hogy valamennyi ellátásra és az eljárásjogi kérdésre kitérjünk bennük. Ezért a videók egy általános tájékoztatási megoldásként szolgálnak, amelyben az anyagi jogi szabályok kerülnek összefogásra mindamelllett, hogy említésre kerülnek olyan további, ellátások, támogatások, amelyek kifejtésére nem volt lehetőség a terjedelmi korlátok miatt. Az ellátások nevének említése is felhívja a figyelmet azok létezésére, így az ügyfelek előtt megnyílik annak lehetősége, hogy ők maguk utánajárjanak olyan ellátások részletszabályainak, amelyek létezéséről nem biztos, hogy értesültek a korábbiakban.

A terjedelmi korlátokra és a lehetséges jogszabályi változásokra hívja fel a figyelmet az összes kisvideó végén megjelenő záró rész is, amelyben kiemelésre kerül, hogy a részletszabályokkal kapcsolatban a kormányablakoknál és kormányhivataloknál tájékozódhatnak az érdeklődők.

A videómegosztást biztosító szolgáltatás meghatároz egy maximális karakterszámot, amivel a leírás mezőben gazdálkodni lehet, ezért ott sincs lehetőség az élethelyzetek részletesebb kifejtésre.

A felvételek hivatali időben készültek és nem volt ráhatásunk arra, hogy a forgatás idején milyen élethelyzetben lévő ügyfelek jelennek meg a kormányhivatal épületeiben. Fontos elv volt a filmek elkészítése során, hogy az érdemi ügyintézés semmilyen formában ne zavarjuk, valamint az ügyfeleknek ne okozzunk további nehézséget azzal, hogy növeljük a várakozási idejüket egy-egy ügyintéző lefoglalásával, ezért az ügyintézési folyamat- és a tényleges ügyféltájékoztatás rögzítésére nem volt lehetőségünk.

5. számú melléklet

Ügystátusszal kapcsolatos tájékoztatás

(valós esetek)

1. megkeresés

[Ügyfél] Tárgyban megjelölt érkeztetési számmal szeptember 04-én kérelmet adtam be öregségi nyugdíjhoz a letöltött szolgálati időm megállapítására.

Érdeklődöm, hogy a tájékoztatást mikorra várhatom, mi a várható ügyintézési idő?

[Ügyintéző] Az adategyeztetési eljárás ügyintézési ideje hetvenöt nap. Az ügy státuszával kapcsolatban a lakóhelye szerinti nyugdíjbiztosítási osztályon tud érdeklődni személyesen, postai úton, illetve elektronikusan az alábbi felületen:

<https://e-ugyintezes.onyf.hu>

A hatóság elérhetőségét az alábbi oldalon tekintheti meg a megfelelő kormányhivatal és osztály kiválasztása után. <http://www.kormanyhivatal.hu/hu>

2. megkeresés

[Ügyfél] 2019.10.24.-én a Budapest Főváros Kormányhivatala II. Kerületi Hivatalhoz adtam le az ez év novemberben érvényességét veszítő kártyám megújítására a kérelmet. Az új kártya átvételét Postai úton kértem, mivel mozgáskorlátozott vagyok. Az új kártyát a mai napig nem kaptam meg. Érdeklődöm az új kártya státuszáról.

[Ügyintéző] EU TAJ kártya esetén 8 nap ügyintézési idővel + postai kézbesítési idővel szükséges számolni. Abban az esetben, ha ügystátusszal kapcsolatban szeretne érdeklődni, akkor arra az eljáró hatóságnál van lehetőség személyesen, meghatalmazottal, postai úton, vagy elektronikusan az e-papír felületén.

Elektronikus ügyintézés estén kérjük, hogy előbb a címzett mezőben válassza ki a „BFKH, II. Kerületi Hivatalát”. Ezt követően a „kormányhivatali ügyek” témacsoport és a „egészségbiztosítási pénztári feladatok” ügýtípust szükséges választania. A beadvány továbbításához a „levél tárgya” és a „levél szövege” mező kitöltése kötelező.

A felület alján a „tovább a csatolmányokhoz” menüponttal tud tovább lépni, ahol a mellékletek feltöltésére van lehetőség, ezt követően tudja a kérelmet továbbítani a hatóság felé.

A második kerületi kormányablakkal az alábbi elérhetőségeken veheti fel a kapcsolatot:

- Cím: 1024 Budapest, Margit krt. 47-49.
- Telefonszám: +36 1 896 2378
- E-mail: kormanyablak@02kh.bfkh.gov.hu

Az EU TAJ kártya azonnali kiállítására van lehetőség abban az esetben, ha személyesen, az illetékes egészségbiztosítási osztályon (Budapesten Teve u. 1/A.-C. szám alatt) történik az igénylés. Továbbá a technikai feltételek fennállása esetén a lakóhely szerinti megyében található kormányablakokban is megtörténik az EU TAJ kártya azonnali kiállítása személyes igénylés esetén.

3. megkeresés

[Ügyfél] Üdvözlöm. A jogosítvány hosszabbításához beadtam az okmányirodába a dokumentumokat október közepén. Nem kaptam még értesítést, hogy mikor vehetem át. Hol érdeklődhetek?

[Ügyintéző] Az okmány státuszával kapcsolatban a <https://www.nyilvantarto.hu/ugyseged/OkmanyStatuszLekerdezes.xhtml> oldalon végezhet lekérdezést.

A lekérdezéshez az okmány igénylésekor Önnek átadott, nyomtatott adatlapra lesz szüksége. A rendszer a kérelmet az adatlap fényképes, első oldalán, a 4. sorban található „Nyilvántartó hivatal bizonylatszámára” alapján azonosítja be.

Arra is van lehetőség, hogy az ügyben eljáró kormányablaknál érdeklődjön. Abban az esetben, ha már postára adták az okmányt, akkor a küldemény azonosítójának ismeretében a postán tud érdeklődni.

6. számú melléklet

Jogorvoslati lehetőségről való tájékoztatás

(valós esetek)

A példa egy tartós ápolást végzők időskori támogatásának megállapításával kapcsolatos kérelem kapcsán hozott elsőfokú és másodfokú döntés rendelkező részéből került kiemelésre.

Az elsőfokon eljáró hatóság tájékoztatója:

„A határozat ellen – a kézhezvételtől számított 15 napon belül – Budapest Főváros Kormányhivatalához lehet fellebbezni. A fellebbezést – az ügyszámra hivatkozással – az első fokú döntést hozó nyugdíjbiztosítási igazgatási szervhez kell benyújtani. A fellebbezés elektronikus úton is előterjeszthető.

A fellebbezésben csak olyan új tényre lehet hivatkozni, amelyről az első fokú eljárásban az ügyfélnek nem volt tudomása, vagy arra önhibáján kívül eső ok miatt nem hivatkozott. A fellebbezést indokolni kell.

Az eljárás illeték- és költségmentes.”

A másodfokon eljáró hatóság tájékoztatója:

„E határozat ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban a döntés bírósági felülvizsgálatát kérve – jogsérelemre hivatkozással – keresettel lehet fordulni a lakóhely szerint illetékes közigazgatási és munkaügyi bírósághoz. A keresetlevelet – három példányban – a lakóhely szerint illetékes nyugdíjbiztosítási igazgatási szervként eljáró járási/kerületi hivatalnál jelen határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül kell benyújtani, vagy ajánlott küldeményként postára adni.

A keresetlevél a polgári perben és a közigazgatási bírósági eljárásban alkalmazandó nyomtatványokról szóló 6/2019. (III. 18.) IM rendelet 19. mellékletében meghatározott nyomtatványon is előterjeszthető (<http://birosag.hu/nyomtatvany-urlapok/kerestlevel-nyomtatvanyok>). A jogi képviselővel eljáró fél kizárólag elektronikus úton nyújthatja be a keresetlevelet.

A bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálhatja el, a felek kérelmére azonban tárgyalást tart. Tárgyalás tartását a keresetlevélben kell kérni, ennek elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.

Az eljárás illeték- és költségmentes”

7. számú melléklet

Általános- és ügyspecifikus tájékoztatás (fiktív esetek)

Irányító tájékoztatás

a) Általános tájékoztatás

[Ügyfél] Családi pótlékot szeretnék igényelni. Hol és hogyan tudok eljárni?

[Ügyintéző] Az ország bármelyik kormányablaka befogadja a kérelmet továbbítási céllal.⁶³⁵ Közvetlen ügyintézésre a lakóhely szerint illetékes kormányhivatal családtámogatási osztályán van lehetőség.⁶³⁶ Elektronikus ügyintézésre ügyfélkapus azonosítással van lehetőség a következő felületen:

<https://eugyfel.allamkincstar.gov.hu>

b) Ügyspecifikus tájékoztatás

[Ügyfél] Családi pótlékot szeretnék igényelni. Hol és hogy tudok eljárni?
Tizsakécskén lakok és nincs ügyfélkapum.

[Ügyintéző] Az ország bármelyik kormányablaka befogadja a kérelmet továbbítási céllal.⁶³⁷

A tizsakécskei kormányablak elérhetősége:⁶³⁸

Cím: 6060 Tizsakécske, Szent Imre tér 1.

Telefonszám: +36 76 795 574

E-mail: kormanyablak.tizsakecske@bacs.gov.hu

Ügyfélfogadási idő: H: 8.00-18.00 K: 8.00-12.00 Sz: 8.00-12.00 Cs: 7.00-17.00 P:
8.00-12.00

⁶³⁵ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 50. § (1) bekezdése

⁶³⁶ Cst. 35. § (1) bekezdése; A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény végrehajtásáról szóló 223/1998. (XII. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Cst. vhr.) 1/A. § (1) bekezdése

⁶³⁷ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 50. § (1) bekezdése

⁶³⁸ *Tizsakécske (Szent Imre tér).*

<http://kormanyablak.hu/hu/kormanyablakok/bacskiskun/tizsakecskei/tizsakecske-szent-imre-ter/191>

(2020.05.09.)

Közvetlen ügyintézésre a lakóhely szerint illetékes kormányhivatal családtámogatási osztályán van lehetőség.⁶³⁹ A Békés megyei Kormányhivatal Családtámogatási és Társadalombiztosítási Főosztály, Családtámogatási osztályának elérhetősége⁶⁴⁰:

Cím: 5600 Békéscsaba Szabadság tér 7-9.

Levelezési cím: 1919 Budapest

Telefon: (66) 524-191

E-mail: cstam@bekes.gov.hu

Teljes körű tájékoztatás

a) Általános tájékoztatás

[Ügyfél] Ki jogosult öregségi nyugellátásra?

[Ügyintéző] Aki betölti a rá irányadó nyugdíjkorhatárt és legalább 20 év szolgálati idővel rendelkezik.⁶⁴¹

b) Ügyspecifikus tájékoztatás

[Ügyfél] Jogosult vagyok-e öregségi nyugdíjra, ha 1957.04.02-án születtem és 1977-től folyamatosan dolgozok.

[Ügyintéző] Nem jogosult nyugellátásra, mert még nem töltötte be a nyugdíjkorhatárt. Leghamarabb 2022.04.02-án mehet nyugdíjba, a 65 éves kor elérését követően.⁶⁴²

Élethelyzet alapú tájékoztatás

a) Általános tájékoztatás

[Ügyfél] Hogy tudok orvosi ellátást igénybe venni?

[Ügyintéző] Abban az esetben, ha Magyarországon biztosított vagy egészségügyi szolgáltatásra jogosult, akkor a TAJ kártya és a személyazonosításra alkalmas

⁶³⁹ Cst. 35. § (1) bekezdése; Cst. vhr. 1/A. § (1) bekezdése

⁶⁴⁰ *Békés Megyei Kormányhivatal. Családtámogatási és Társadalombiztosítási Főosztály.* <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/bekes/elerhetoseg-szervezet/csaladtamogatasi-es-tarsadalombiztositasi-foosztaly> (2020.05.09.)

⁶⁴¹ Tny. 18. § (2) bekezdése

⁶⁴² Tny. 18. § (1) bekezdése

igazolvány felmutatásával.⁶⁴³ Külföldi tartózkodás esetén az EU Taj kártya felmutatásával vehet igénybe ellátást.⁶⁴⁴

b) Ügyspecifikus tájékoztatás

[Ügyfél] Hogy tudok Magyarországon orvosi ellátást igénybe venni, ha piros lámpát kaptam az orvosnál, mert munkanélküli vagyok? Ellátást nem kapok, semmilyen jövedelmem nincs. Győrben lakok.

[Ügyintéző] Ebben az esetben a rászorultsági alapon egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság megállapítása iránti kérelmet nyújthat be bármelyik kormányablakban továbbítás céljából.⁶⁴⁵ Győrben a Czuczor Gergely utcában és az ETO parkban. Elérhetőségük és a nyitvatartási idejük itt tekinthető meg:

<http://kormanyablak.hu/hu/kormanyablakok/gyormosonsopron/gyori/gyor-czuczor-gergely-utca/154>

<http://kormanyablak.hu/hu/kormanyablakok/gyormosonsopron/gyori/gyor-nagysandor-jozsef-utca-eto-park/28>

Közvetlen ügyintézésre a lakóhely szerinti járási hivatal hatósági osztályán van lehetőség.⁶⁴⁶ A Győri Járási Hivatal Hatósági Osztály elérhetősége itt tekinthető meg: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/gyor-moson-sopron/jarasok/gyori-jarasi-hivatal-hatosagi-osztaly>

A nyomtatvány itt érhető el: <https://emmiugyfelszolgalat.gov.hu>

Ezt követően jogviszonyrendezési eljárásra van szükség⁶⁴⁷, amit bármely kormányablaknál kezdeményezhet „továbbítási” céllal.⁶⁴⁸ A kormányablakok elérhetősége a fenti linken tekinthető meg.

⁶⁴³ Ebtv. 29. § (4) bekezdése

⁶⁴⁴ Ebtv. 27. § (11) bekezdése

⁶⁴⁵ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 50. § (1) bekezdése

⁶⁴⁶ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szoctv.) 47. § (1) bekezdése

⁶⁴⁷ Tbj. 69. § szakasza

⁶⁴⁸ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 50. § (1) bekezdése

Közvetlen ügyintézésre a lakóhely szerint illetékes kormányhivatal egészségbiztosítási osztályán van lehetőség.⁶⁴⁹ A győri egészségbiztosítási osztály elérhetősége itt tekinthető meg: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/gyor-moson-sopron/jarasok/gyori-jarasi-hivatal-csaladtamogatasi-es-tarsadalombiztositasi-foosztaly-egeszsegbiztositasi-osztaly>

Elektronikusan a "TAJ nyilvántartással összefüggő szolgáltatások" segítségével lehet eljárni, ami ide kattintva érhető el. <https://ugyintezes.magyarorszag.hu/szolgaltatasok/taj.html> A felületen a használat a szolgáltatást menüpontra szükséges kattintani, majd ügyfélkapus bejelentkezést követően a baloldalon a „Biztosítási jogviszony” menüpontra szükséges kattintani. Ezt követően a TAJ szám megadása után, az oldal aljára görgetve tehet észrevételt.

Státuszinformáció

a) Általános tájékoztatás

[Ügyfél] A babváró támogatáshoz szükséges Tb igazolás iránti kérelmet nyújtottam be. Mikor kapom meg?

[Ügyintéző] A kérelem beérkezését követően 8 napos ügyintézési idővel és ezen felül a postai kézbesítés idejével szükséges számolni. Abban az esetben, ha a hatóság nem rendelkezik minden szükséges adattal, akkor maximum 60 napos ügyintézési idővel és a postai kézbesítés idejével szükséges számolni.⁶⁵⁰

Ügystátusszal kapcsolatban a lakóhely szerint illetékes kormányhivatal egészségbiztosítási osztályánál tud érdeklődni.⁶⁵¹

b) Ügyspecifikus tájékoztatás

[Ügyfél] Példa Péter vagyok 2020.05.10-én 123 ügyszámmal kérelmet nyújtottam be a babaváró támogatáshoz szükséges Tb igazolás kapcsán. Mikor kapom meg az igazolást?

[Ügyintéző] A Tb igazolás elkészült, tegnap postára adtuk. A küldemény ragszáma RL123 a kézbesítés állapota kapcsán a postán vagy a <https://www.posta.hu> oldalon a nyomkövetés funkcióval tud tájékozódni.

⁶⁴⁹ Az egészségbiztosítási szervekről szóló 386/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 7. § (5) bekezdés d) - de) pontjai

⁶⁵⁰ Ákr. 50. § (2) bekezdése

⁶⁵¹ Babaváró r. 5. § (5) bekezdés d) pontja

8. számú melléklet

Ügyfél-elégedettség mérés egy elektronikus felület kapcsán

I. Alapadatok

1. Nem
2. Kor
3. Legmagasabb iskolai végzettség
4. Ország
5. Mióta használja a portált?
 - Kevesebb, mint 1 hónapja
 - 1-6 hónapja
 - 6-12 hónapja
 - Több, mint egy éve
6. Honnan hallott az új portálról? Több választ is megjelölhet!
 - Hivatalok honlapján láttam
 - Személyes ügyintézés során ajánlották
 - A ... ügyfélszolgálat ajánlotta
 - Ismerős ajánlotta
 - Médiában, interneten
 - egyéb
7. Milyen ügyekben használja a portált? Több választ is megjelölhet!
 - magánügyben
 - munkaügyben
 - vállalkozási ügyben
 - egyéb
8. Milyen céllal kereste fel a portált? Több választ is megjelölhet!
 - Tájékozódás
 - Elektronikus ügyindítás
 - Időpontfoglalás személyes ügyintézésre
 - Gépjárműadat-lekérdezés
 - egyéb
9. Milyen gyakorisággal használja a portált?
 - Napi rendszerességgel

- Hetente több alkalommal
- Havonta több alkalommal
- Évente több alkalommal
- Most vagyok itt először

10. Nagyjából mennyi időt tölt a portálon egy látogatás alkalmával?

- Kevesebb, mint 5 percet
- 5-15 percet
- 15-30 percet
- Több, mint 30 percet

11. Könnyen megtalálta, amit keresett?

- Igen, a kereső segítségével
- Igen, az ügycategóriákból választva
- Igen, a főoldalon, vagy a hírek között
- Nem, sokáig kellett keresnem
- Nem, egyáltalán nem találtam meg
- egyéb

12. Mennyire találta hasznosnak a tájékoztatásokat? (1: egyáltalán nem ... 5: teljes mértékben)

1 2 3 4 5

13. Mennyire volt könnyen kezelhető a portál? (1: egyáltalán nem ... 5: teljes mértékben)

1 2 3 4 5

14. Mely állításokkal ért egyet a portállal kapcsolatban? Több választ is megjelölhet!

- Naprakész tájékoztatásokat kapok az oldalon
- Nem vagyok biztos a tájékoztatások aktualitásával, hitelességével kapcsolatban
- Könnyen kezelhető a felület
- Nehezen tudtam megszokni a felület működését
- Könnyebbé tette a portál számomra az elektronikus ügyintézés
- Nem sikerült a portálon elektronikusan elintézni azt, amit akartam
- Mobileszközről (telefon, tablet) is könnyen kezelhető a felület
- Mobileszközről (telefon, tablet) nem sikerült az elektronikus ügyintézés

15. Milyen egyéb észrevételei vannak a portál funkcióival, tartalmával kapcsolatban?

9. számú melléklet

A kormányablak személyes ügyfélszolgálatán alkalmazott ügyfélelégedettségi kérdőív

Tisztelt Ügyfelünk!

A kérdőív kitöltésével a ... Megyei Kormányhivatal célja az, hogy minél jobban megismerje az ügyfelek, így az Ön véleményét is, az ügyintézés során szerzett tapasztalataikról. Kérjük, hogy név nélkül az alábbi kérdésekre adható válaszok előtt található négyzetbe „X” jelet szíveskedjen elhelyezni, illetve a kipontozott része kérjük, szöveges formában írja le véleményét, javaslatát.

1. A hét melyik napján járt a Kormányablaknál?

- Hétfő
- Kedd
- Szerda
- Csütörtök
- Péntek

2. Milyen típusú ügyet intézett?

- KAB, okmány,
- Foglalkoztatás
- CSTTB, nyugdíj, egészségbiztosítás
- Agrár, vidékfejlesztés
- Földhivatal

3. Kérem, hogy ötös skálán értékelje, hogy mennyire elégedett a személyes ügyintézés körülményeivel (1: a leggyengébb; 5: a legjobb értékelés)

	1	2	3	4	5
Ügyfélszolgálat ügyfélfogadási ideje:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ügyfélszolgálat kialakítása:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ügyfélszolgálat kialakítása:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ügyfélszolgálat megközelíthetősége:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ügyfélszolgálat takarítottsága:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ügyintéző udvariassága, segítőkészsége:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ügyintéző munkája, szakértelme:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ügyintézés gyorsasága:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Legutóbbi ügyintézése során milyen hosszán kellett várakoznia?

- Kevesebb, mint 5 perc

- 5 – 10 perc között
 - 10 – 20 között
 - 20 perc és 1 óra között
 - több, mint 1 órát
5. Megfelelőnek találta-e a nyomtatványokat melyeket ki kellett töltenie az ügyintézés során?
- Teljesen megfelelő
 - Megfelelő
 - Nem megfelelő
 - Bonyolultnak és érthetetlennek tartom
 - Nem kellett nyomtatványt kiküldeni
6. Mi a véleménye az elmúlt évekhez képest a Kormányhivatal ügyintézésének színvonaláról?
- Javult
 - Inkább javult
 - Nem változott
 - Inkább romlott
 - Romlott

10. számú melléklet

Ügyfél-elégedettség mérés a telefonos tájékoztatás kapcsán

1. Sikerült elintéznie az ügyét, illetve a kérdésére teljes körű választ kapott? (igen, nem, részben)
2. Elégedett volt az ügyintéző szakmai felkészültségével? (igen, nem, részben)
3. Elégedett volt a várakozási idő hosszával? (igen, nem)
4. Ajánlaná ismerőseinek közigazgatási ügyintézéssel kapcsolatos tájékoztatás igénybevételéhez az ügyfélszolgálatot? (igen, nem, talán)

11. számú melléklet

A tájékoztatást befolyásoló ügyféli attitűdök

(valós esetek)

1. megkeresés

[Ügyfél] Az lenne a kérdésem, hogy van állam által megelőlegezett gyerektartásom és ki szeretném fizetni. Hol tudom?

[Ügyintéző] A megelőlegzés kapcsán eljáró gyámhatóságnál.

[Ügyfél] Hívtam a gyámhivatalt, nem náluk kell. Egy pontos összeg lekérdezést javasolták, nem tudom hova írjak pontosan.

[Ügyintéző] Biztos, hogy a gyámhatóságnál volt és nem egy kormányablakban? Melyik település hatóságához fordult?

[Ügyfél] A gyámhivatalt hívtam. Eladtam az ingatlanom, végrehajtási jog van bejegyezve. Csak a gyámhivatal mondta, hogy egy pontos összeget kérdezek le. Nem tudna egy telefonszámot adni, hogy hol érdeklődjek?

[Ügyintéző] Az anyuka nem tud ebben segíteni? Hogy melyik hatóságnál járt el a megelőlegzés kapcsán?

[Ügyfél] 13 éve nem beszélünk.

[Ügyintéző] Akkor arra van lehetőség, hogy írásos kérelmet nyújt be a gyámhatósághoz, ami továbbítja a kérelmet az illetékes hatóságnak.

[Ügyfél] Gyámhivatalnál járt el. A részletet 1.5 éve fizetem rendszeresen azért kellene egy pontos összeg mert nem annyi ami a tulajdon lapon van. Hívjam újra a gyámhivatalt vagy egy NAV-hoz menjek be?

[Ügyintéző] A gond vélhetően az, hogy telefonon nem adhatnak ki ilyen információt.

[Ügyfél] Van ügyfélkapum esetleg úgy?

[Ügyintéző] Jól értem, hogy a tartásdíj összegét végrehajtásra adta ki a gyámhivatal, és a NAV hajtja be?

[Ügyfél] Ráterhelték az ingatlanomra majd felét a magyar állam elengedte és igen adók módjára van a behajtás.

[Ügyintéző] Köszönöm a pontosítást, így már értem miről van szó. Ebben az esetben valóban az adóhatósághoz kell fordulnia, illetve felmerül az elektronikus ügyintézés lehetősége is ügyfélkapus azonosítással. Elektronikusan szeretne eljárni?

[Ügyfél] Az könnyebb, gyorsabb, igen.

2. megkeresés

[Ügyfél] Szeretném tudni, hogy itt, az XY kormányablaknál, már több alkalommal próbáltam segítséget kérni a degenerált alkalmazottjaiktól, és azon kívül, hogy ott ülnek unott baszott fejjel, mást semmit nem tudnak! Kértem, hogy segítsenek a szolgálati éveimet, munkaidőmet lekérni, de csak annyit tudnak ugatni, hogy interneten. Baszd meg, ha egyszer nem tudom, nem értem, akkor mi a kurva anyátoknak vagytok ott?? Itt ez a szar is mekkora ótvar, eligazodni nem lehet rajta faszom web felület! Ki a kurva anyátok rakta ezt itt össze? Hol a kibaszott kurva istenbe tudom megnézni a munkaviszonyom összes éveit ti fasszopók??!

3. megkeresés

[Ügyfél] Érdeklődöm, hogy a közösségi oldalakon megosztott lehetőség valós, vagy csak álhír? Így kezdődik a hír:

„ORSZÁGOS! 2020-ban HETI 11 EZER forint jár NEKED ha BETEG VAGY! Már minden kormányablaknál tudnak a lehetőségről! A 63/2006. (II.27.) Kormányrendelet 3. számú melléklete szerinti nyomtatványon KELL KÉRNED! (Odaadják a kezébe, csak ki kell tölteni.) Betegek, krónikus betegek, valamilyen egészségkárosodással rendelkezők! Így igényelhet havi 46662,-ft-os támogatást. Amiről talán még nem is hallott! Az ország 19 megyéjében igényelhető! Több százezer magyar megkaphatja, de kérvényezni kell a kormányablaknál! Alig páran tudnak róla, mentsd el ezt a jogszabályt, mert erre kell hivatkoznod!”

Még nagyon hosszú felsorolás olvasható. Azt már nem akarom begépelni. Segítséget, tájékoztatást kérek. Valóban így van ez? A jelenlegi helyzet miatti teendők? Visszamenőleg, január 1-ig lehet-e kérni, vagy csak az igénylés napjától kaphatja, akinek adható? Válaszukat előre is köszönöm. További jó munkát! Jó egészséget kívánok!

[Ügyintéző] Vélhetően állhírről van szó. A 63/2006. (II.27.) Kormányrendelet alapján nem lehet ellátást megállapítani, illetve a jogszabálynak nincs 3-as számú melléklete. Továbbá a hatóságok a megállapított ellátást nem adják oda a helyszínen készpénzben, az ellátásokat postai úton, vagy számlaszámra utalással lehet folyósítani.

Betegség, fogyatékkal élés esetén fogyatékosági támogatás, rehabilitációs vagy rokkantsági ellátás, rokkantsági járadék, illetve személyi kedvezmény (adókedvezmény) is megállapítható, de ezek nem felelnek meg a hirdetésben leírtaknak.

4. megkeresés

[Ügyfél] Le szeretném tölteni a XY ingatlanom tulajdoni lapját, de nem tudom a helyrajzi számát, tud nekem segíteni?

[Ügyintéző] Cím alapján is lehet keresni a felületen.

[Ügyfél] Nem tudom kikeresni mert mindig hibaüzenetet ad, meg ezzel már próbálkoztam.

[Ügyintéző] Abban az esetben, ha a Földhivatal Online felületén szeretne cím alapján lekérdezést indítani, akkor az űrlap adatait lehetőleg sorrendben (balról jobbra, fentről lefele) töltsse ki, ugyanis így biztosított a dinamikus űrlapelemek (pl. választólisták) megfelelő működése. A kitöltés során figyelemmel kell lenni arra is, hogy minden mező karakterpontosan kerüljön megadásra. A helyrajziaszám kapcsán a földhivatal tud tájékoztatást adni Önnek.

[Ügyfél] Nem lehet igaz, ki tudná nekem keresni mert sürgősen kellene?

[Ügyintéző] Mit keressek ki? Kérem pontosítsa miben segíthetek?

[Ügyfél] XY című ingatlan

[Ügyintéző] Nem kérhetek le adatokat Ön helyett a felületen keresztül. Biztos, hogy út és nem utca? Ez is lehet gond.

[Ügyfél] Csak a helyrajzi számot szeretném megtudni, miért nem lehet?

[Ügyintéző] Mert nem a földhivatallal beszél. A földhivatal jogosult ebben segíteni Önnek. Ők rendelkeznek szakrendszeri hozzáféréssel.

[Ügyfél] Ha a földhivatalt felkeresem, hogy nyomtatom ki a tulajdoni lapot ma? Nekem holnapra kell az irat.

[Ügyintéző] Ha sikeres a lekérdezés, a felületen megjelenik a tulajdoni lap.

[Ügyfél] Miért nem akar nekem segíteni? Csak egy helyrajzi szám kellene.

[Ügyintéző] Onnan egyesével letölthető, ha jobb egérgombbal rákattint. Szívesen segítenék, de nem tudok. Nincs szakrendszeri hozzáférésem. Nem tudom hol megnézni.

[Ügyfél] Nem érti, ha nem tudom a helyrajzi számot nem tudom letölteni ingyenesen a tulajdoni lapot.

[Ügyintéző] De értem. A földhivatalnál tud eljárni.

[Ügyfél] Múltkor egy kollégája kikereste.

[Ügyfél] Maga azért nem segít, mert nem akar.

5. megkeresés

[Ügyfél] Az általam kiválasztott kerületi kormányablakba nem lehetséges az időpontfoglalás. Le fog járni február hónapban a személyi igazolványom, meg szeretném hosszabbíttatni.

[Ügyintéző] Rögtön nézem a foglalható időpontokat.

[Ügyfél] Ha egy mód van rá, időpontot szeretnék kérni, nem óhajtok sorban állni! Köszönöm!

[Ügyintéző] Valóban nincs foglalható időpont a kormányablakban. Sorszámhúzásra van lehetőség. Vagy másik kormányablakban is nézhetünk időpontot. Vélhetően egy hónapon belül nem lesz időpont másik kerületi kormányablakban sem.

[Ügyfél] Miért nem működik a webes felületen az időpontfoglalás?

[Ügyintéző] Működik az időpontfoglalás. Csak a kerületi kormányablak nem hirdetett meg időpontot. A többi kerületben pedig az esetek többségében beteltek a közeli időpontok.

[Ügyfél] Ennek lehet tudni az okáról?

[Ügyintéző] Erről náluk van lehetőség érdeklődni.

[Ügyfél] Sajnos ez esik a legközelebb hozzám, így nem kívánok messzebb lévő irodába időpontot foglalni, ugye meg érti?

[Ügyintéző] Természetesen. Sorszámhúzással el tud járni.

[Ügyfél] Bár a XY kerületi is közel van. Ott van szabad időpont?

[Ügyintéző] Rögtön megnézem. 02.12-én van az első foglalható időpont. 15:00-kor.

[Ügyfél] 2020.02.11. a lejárati dátuma a személyi igazolványomnak, így az kiesik. Akkor, ha jól értem, van lehetőségem elmenni a XY kormányablakba, sorszámot húzni, áldozni a munkaidőmből, várakozni jó adófizető állampolgárként a sok munkakerülő között, majd sorra kerülve ugyanolyan bánásmódban részesülni, mint ők. Méltatna válaszra?

[Ügyintéző] Elnézést kérek, hogy 1,5 percen belül nem válaszoltam. A fentebb leírtak szerint sorszámhúzással tud eljárni, vagy a XY kormányablakba tudunk időpontot foglalni 02.12-én vagy azt követően. Szerdai napokon este 8-ig vannak nyitva a kormányablakok.

[Ügyfél] Az igazolványom lejártja után 1 nappal a XY kormányablakban, Ön ennek látná értelmét??

[Ügyintéző] Van másik olyan érvényes okmánya, amivel személyazonosságát tudja igazolni? Útlevelel vagy vezetői engedéllyel?

[Ügyfél] A probléma az, hogy a személyi igazolvány hiányában nem vezethetek! Van, mindkettő.

[Ügyintéző] Akkor nem jelent gondot, hogy a személyi igazolvány lejártá után igényel másikat. Vezetői engedéllyel és útlevelemmel is tudja magát igazolni egy esetleges rendőrségi ellenőrzéskor. Foglajunk időpontot, vagy sorszámhúzással szeretne eljárni?

[Ügyfél] Tehát ha vezetek, és igazoltatnak, a lejárt személyi igazolvány ellenére oda adhatom a rendőrnek az útlevelem, lakcímkártyám, vezetői engedélyem, és ez így rendben lesz?

[Ügyintéző] Igen, mivel az említett két okmány is alkalmas a személyazonosság igazolására. Amennyiben további megerősítést szeretne, akkor a rendőrségtől is tud tájékoztatást kérni. A <http://www.police.hu/hu/info/elerhetosegek> weboldalon tud tőlük is tájékoztatást kérni.

[Ügyfél] Ön nagyon készséges! Köszönöm! Szép napot!

6. megkeresés

[Ügyfél] Üdv Figyelem! A kérelmező nem a forgalmi engedély/törzskönyv jogosultja, ezért az ügy elektronikus úton nem intézhető. Ezt az üzenet kapom, egy XY frsz.-ú mkp ideiglenes kivonására. Miért is? Én vagyok a tulajdonos.

[Ügyintéző] Ön a gépjármű üzemeltetője is egyben?

[Ügyfél] All in one

[Ügyintéző] Két lehetőség van ebben az esetben:

[Ügyintéző] Vagy nem Ön a gépjármű üzemeltetője, vagy valamilyen adat nem megfelelően szerepel a gépjármű nyilvántartásban.

[Ügyintéző] Mindkét esetben szükséges felkeresni egy kormányablakot, hogy sikeres legyen az ügyintézés. A forgalmi engedély, illetve a törzskönyvet kellene ellenőrizni, hogy azon fel van-e tüntetve más személy üzemeltetőként.

[Ügyfél] NINCS!

[Ügyintéző] Amennyiben nem, akkor adategyeztetés végett szükséges a kormányablakhoz fordulni.

[Ügyfél] Csak szokásos módon szart sem ér ez a rendszer.

[Ügyintéző] Az adategyeztetés során lehetősége van kérelmezni a kivonást is.

[Ügyfél] Az okmányirodában voltam fél évvel ezelőtt is. Ott sem képesek normális munkát végezni. Régen rendbe kellett volna rakni ezeknek a közszolgáknak a dolgát. Kirúgni az összeset és normális embert alkalmazni. Mondjuk a versenyszférában éhen halnának, az biztos.

[Ügyintéző] Nem volt sikeres a korábbi ügyintézés valami miatt?

[Ügyfél] Nem, bazd meg. A mostani nem sikeres! Ebből gondolom, hogy az sem volt.

[Ügyintéző] Kérem, hogy tartsuk a hivatalos kommunikációs formát, hogy segíteni tudjak Önnek.

[Ügyfél] Nem tud. Ez látszik.

[Ügyintéző] Nézzünk időpontot valamelyik kormányablakba?

[Ügyfél] XY ker,

[Ügyintéző] Ebben a kormányablakban 04.06-tól van foglalható időpont.

[Ügyintéző] 9:15, 9:45, 10:30

[Ügyintéző] Később további időpontok is vannak. Korábban sorszámhúzással tud eljárni, vagy nézhetünk időpontot egy Budapest melletti településen is. Budapesten várhatóan nem lesz korábbi időpont egyik kormányablakban sem.

[Ügyfél] XY település

[Ügyintéző] Ott nincs kormányablak, legközelebb XY településen tud eljárni, ahol 03.16-án van az első időpont. 8:30-kor. Az ezt követő napokon további időpontok is vannak.

[Ügyfél] A gond az, hogy ma forgalomba került ez a szar és az elbaszott rendszerük és a mindig hibás munkavégzésük miatt nem tudom most elintézni. A munkaidő pedig max 2-3 óra egy ilyen közszarnál.

[Ügyintéző] Ha nem tudjuk hivatalos hangnemben folytatni a beszélgetést, akkor kénytelen leszek megszakítani.

[Ügyintéző] A kormányablakok nyitvatartási ideje az alábbiak szerint alakul Budapesten:

[Ügyintéző] Hétfő 7:00-17:00 Kedd 8:00-16:00 Szerda 12:00-20:00 Csütörtök 8:00-16:00 Péntek 8:00-14:00 szombat zárva, vasárnap zárva

[Ügyfél] Szakítsd meg te haszontalan szar.

[Ügyintéző] Köszönjük a megkeresését! További szép napot kívánok!

7. megkeresés

[Ügyfél] Tisztelt GYERMETEG, ostoba KORMÁNYPORTÁL!

Próbáltam volna 3 diplomával regisztrálni a konzuli regisztrációs portálon, mert egy ÖNÖKNÉL sokkal fejlettebb országba utazom 3 hétre: Peru, Paraguay, Argentína, Brazília. Próbáltam előlről, aztán hátulról bejutni az Önök szupertitkos, szupervédett regisztrációs rendszerébe. DE az Önök dilettáns, amatőr, PANCSER rendszerén nem sikerült keresztülvergődni magamat.

Van Önök között egyetlen épp elméjű, aki egyszerűen, magyarul, (tehát hagyják a p...ba a számítógépes halandzsza dumát) ide tud tenni egy linket, amivel akár a kormányablakból, akár bárhol ahol meg tudom adni, hogy melyik országban mikor fogok tartózkodni?

HA CSAK HÜLYÉK DOLGOZNAK ÖNÖKNÉL, kérem jelezzék egyszerűen vissza: "MINK TUL HUJJÉK VAGYUNG AHHÓ, HOGY SEGÍJJÜNK NEKÖD."

Ebben az esetben tudni fogom, hogy az önök szellemi képességeit meghaladja egy egyszerű kérdés IS. Üdvözlettel

[Ügyintéző] A külföldi utazás bejelentésére a Konzuli Szolgálat weboldalán keresztül az alábbi link segítségével van lehetőség: <https://konzinfougyseged.mfa.gov.hu/#!/login>

A külföldi utazás regisztrációjával kapcsolatban további információ itt található:

<https://konzuliszolgalat.kormany.hu/regisztralja-kulfoldi-utazasat>

Amennyiben nem sikerül belépni a felületre, kérjük, hogy vegye fel a kapcsolatot a weboldal üzemeltetőjével, a Konzuli és Állampolgársági Főosztállyal, amely elérhetőségét a weboldal tetején tekintheti meg.

A fentiekén túl a bejelentés megtehető okostelefonnal is, az AppStore-ból ingyenesen letölthető Konzinfo applikációval. Az applikációról további információ itt érhető el:

<https://konzuliszolgalat.kormany.hu/a-kulgzazdasagi-es-kulugyminiszterium-konzinfo-utazom-mobil-alkalmazasa2019>

8. megkeresés

[Ügyfél] Jó napot, egy barátom nevében kérdezem, aki éppen itt ül mellettem. A családtámogatási ellátások folyósításának felülvizsgálatát illetően, milyen hatáskörrel rendelkezik a területileg illetékes kormányhivatal gyámügyi és igazságügyi osztálya?

[Ügyintéző] Pontosan miről lenne szó, kérem, fejtse ki bővebben, hogy pontos választ adhassak!

[Ügyfél] Tehát, mi a gyámhivatal szerepe, a családtámogatási ellátások pl. családi pótlék folyósítása, vagy felülvizsgálata során?

[Ügyintéző] Általánosságban a családtámogatási osztály az illetékes az ellátás megállapítása és felülvizsgálata kapcsán, nem pedig a gyámhatóság.

[Ügyfél] Mi az az elem, vagy pont, ahol a gyámhivatalnak is el kell bírálnia az igénylést, vagy, hogy találkoznak-e egyáltalán az ilyen kifizetésekkel, kapcsolatos dolgokkal a munkájuk során?

[Ügyintéző] Nem teljesen értem a kérdését. A gyámhivatal nem bírálja el a családtámogatási ügyekben beérkező igényeket, amennyiben hozzájuk érkezik be a kérelem, akkor továbbítják a családtámogatási osztálynak.

[Ügyfél] Pl.: mikor kerülhet előtérbe először, ha xy család gyermeke nem is lakik otthon, vagy nem is létezik? Ezt, ha jól értem, akkor bejelentési kötelezettséggel tartozik a gyámhivatal a kincstár felé.

[Ügyintéző] Igen, a gyámhatóságnak bejelentési kötelezettsége van a családtámogatási osztály felé abban az esetben, ha valamilyen visszaélést tapasztal. Ebben az ügyben pontos tájékoztatást a gyámhatóság tud adni.

[Ügyfél] De a gyámhivatal számára akár sohasem derül ki, hogy bizonyos család csak részben, vagy teljes mértékben csak az SZL- adatbázisban létezik. Tehát ha jól értem a gyámhivatalnak semmilyen kötelezettsége nincs arra vonatkozóan, hogy rendszeresen vagy időközönként riportoljon az illetékességi területén nyilvántartott kiskorúak létszámát illetően? Riportoljon, tehát elszámolást, tájékoztatást adjon... Magyarán, ha nem jelenti be senki sem, akkor soha senkinek sem fog feltűnni, hogy x nevű, y létszámú kiskorú nem is létezik valójában? Csak kizárólag az önök elektronikus nyilvántartási rendszereiben. Létezhet bárki úgy, hogy sohasem derül az ki, a hivatalok számára, hogy valójában fizikailag nem is létező?

[Ügyintéző] Esetleg elhunyt gyermekről lenne szó?

[Ügyfél] Vagy hogy egy valaha volt, tehát egykor létező személy, amennyiben eltűnését nem jelenti be senki sem, továbbra is megjelenjen a rendszerekben, és személyazonosságát felhasználva pedig a családtámogatási vagy egyéb támogatást igényeljenek általa?

[Ügyintéző] Kiskorú gyermekről van szó?

[Ügyfél] Csupán elméleti, rendszer szintű, kontroll választ várok a kérdésre, nem valós példa szerepelt a lehetőségek között.

[Ügyintéző] Ki veszi fel az ellátást?

[Ügyfél] Teljes szülői felügyeleti joggal rendelkező magyarországi bejelentett lakcímmel rendelkező vér szerinti szülő. Amennyiben senki sem jelent, a gyámhatóság számára az esemény feltáratlan, észrevétlen, megismételhető. Tehát legújabb, törzstől eltérő elsődleges, eldöntendő kérdésem: a rendszerek a KIR, SZL, TB, és/vagy akár a nemzetközi SIS2 rendszerek egymással nem kommunikálnak?

[Ügyintéző] Az ellátás folyósításának feltétele, hogy a gyermek közoktatási intézménybe (óvodába, iskolába járjon). Amennyiben eltűnne egy gyermek, vagy nem járna tovább közoktatási intézménybe, akkor az ottani nevelők, tanítók ezt kötelesek jelenteni a gyámhatóság felé. A gyámhatóság pedig hivatalból köteles értesíteni a családtámogatási osztályt, ami felfüggeszti az ellátás folyósítását.

[Ügyfél] Uram, ön egyszerűen profi, ha egyszer nekem is lesz egy saját országom, biztosan megkeresem önt is, hogy sikeresek legyünk. Rendben van, de az igényléshez csatolandó dokumentációs követelmények között, mint tanulói jogviszony igazolás, kiváltható a szülő becsületbeli nyilatkozatával is, hogy rendelkezésére áll, csak éppen nem hozta magával. Az ügyintézés egyszerűsödésével együtt a hiánypótlásra ilyen esetben nem találtam információt. A fent említett dolgokat helyesen értelmezem?

[Ügyintéző] Nem, nincs lehetőség nyilatkozattal helyettesíteni a tanulói jogviszonyigazolást. A kérelem benyújtása során TAJ számot is szükséges megadni. Egy esetleges elhalálozás vagy eltűnés esetén passzíválják a TAJ kártyát, amit szintén látni fog a hatóság. Továbbá, ha helyettesíthető lenne a jogviszonyigazolás egy nyilatkozattal, akkor is járnia kellene közoktatási intézménybe a gyermeknek.

[Ügyfél] Abban az esetben, ha van bejelentés vagy beazonosítható biológiai maradványa, tehát a jogviszonyigazolás is kiváltható becsületbeli nyilatkozat által, ami a későbbiekben sem hiánypótlás köteles? Ebben az esetben is járnia kell közoktatási intézménybe? Ez már ugyanaz, mint épületes beszélgetésünk legeleje.

[Ügyintéző] Igen, mindentől függetlenül járnia kell közoktatási intézménybe.

[Ügyfél] Valóban épületes, hiszen eddig még ennyit sem sikerült kérdezni senkitől sem. Ön valóban nagyon tájékozott.

[Ügyintéző] Amennyiben nincs további közigazgatási kérdése, akkor meg kell szakítanom a beszélgetést.

[Ügyfél] Ezzel én is egyetértek, de az elméleti rendszer szintű ismétlődő hibalehetőség feltárásával kapcsolatos.

[Ügyintéző] Van még esetleg kérdése?

[Ügyfél] Utolsó.

[Ügyfél] Tehát, ha iskolába sosem járt, nem ismeri senki, nem is látta senki x y kiskorú személyt (mert iskolaköteles kora óta bányában dolgozik napi 1 USD-ért Indonéziában) a sis2 és a schengeni rendszer, az SZL nyilvántartás, a TB és KIR rendszerek és bejelentés hiányában a gyámhatóság előtt is észrevétlen? Tehát eltűnt, akit a rendszerek nyilvántartanak, de az adatok, és rendszerek sűrűjében, nem kerülnek felszínre, mivel a rendszerek nem kommunikálnak, szűrnek és riportolnak egymásnak?

[Ügyintéző] Mi a magyar ügyintézővel kapcsolatban tudunk tájékoztatást adni. Amennyiben külföldön van a gyermek és külföldön vesznek igénybe ellátást utána, akkor a külföldi jogszabályok az irányadóak. Ebben az esetben a külföldi hatóságok tudnak tájékoztatást adni.

[Ügyfél] Magyarországi bejelentés esetén a MÁK-nak, illetve a gyámhatóságnak, milyen rövid idő alatt kell hogy visszajelzést, végzést, határozatot, vizsgálatot, conclusiot adjon ilyen kiskorúval kapcsolatos esetben? Tehát törvényi kötelezettsége hány nap?

[Ügyintéző] A lehető legrövidebb időn belül. A tudomására jutását követően azonnal.

[Ügyfél] Családtámogatási ellátást, tehát pénzbeli juttatást illetően (ha nem áll fenn krízishelyzet)?

[Ügyintéző] A kérdésben kérem, forduljon a gyámhatóságához.

[Ügyfél] Azonnali intézkedést követelő gyermekvédelmi krízishelyzet úgy értem, csak közigazgatási csalás.

[Ügyintéző] A további részletszabályok kapcsán kérem, forduljon a gyámhatóságához. Melyik településen rendelkezik lakóhellyel? Keresek elérhetőséget a hatósághoz.

[Ügyfél] A közigazgatási csalás éppen, hogy közigazgatással, államigazgatással kapcsolatos téma. Ne adja fel! Legyen mindig kitartó!

[Ügyintéző] Ebben a kérdésben már nincs jogosultságom tájékoztatni, abban az esetben, ha közigazgatási csalásról van tudomása, akkor az illetékes hatóságnak tud bejelentést tenni.

[Ügyfél] Jövőre egy kivételes csapat tagja is lehet.

[Ügyintéző] A bejelentés írásban, személyesen, postai úton tehető meg, illetve elektronikusan az E-papír felületén keresztül. Továbbá névtelen, közérdekű bejelentés tételére is van lehetőség.

[Ügyfél] Bár már most is azok mindannyian, gratulálok. Bírja még vagy elszív egy cigit? Egy cigi biztosan jól esne, nem igaz?

[Ügyintéző] Tekintve, hogy nincs további közigazgatási kérdése, nem tudjuk tovább folytatni a beszélgetést.

9. megkeresés

[Ügyfél] Regisztráltan kapom a felnőtteknek járó keresetpótló támogatást évek óta. Nem kaptam még meg a számlámra a januárit. Késik, vagy valami más lehet a probléma?

[Ügyintéző] Pontosan milyen támogatással kapcsolatban érdeklődik?

[Ügyfél] Munkaügyi központon keresztül kapom, a keresetpótló támogatást, a 22 800 ft-ot

[Ügyintéző] Álláskeresési járadékra gondol?

[Ügyfél] Foglalkoztatást helyettesítő támogatás. Megnéztem a határozaton.

[Ügyintéző] Köszönöm a pontosítást.

[Ügyintéző] A január havi ellátást, január 3-ig (péntek) utalják. Azon megyékben, ahol a kormányhivatal előrehozottan utalta az ellátásokat (tehát decemberben kétszer kapott

ellátást), a következő utalási időszak a január hónapra járó ellátásnak, a legkésőbb február 5-ig történő utalása lesz.

[Ügyfél] Én kérek elnézést, a nem pontos meghatározásért. Akkor én a decemberit nem kaptam meg, december végén sem, most sem. December 5-én kaptam utoljára

[Ügyintéző] Ebben az esetben az ellátást folyósító hatósággal szükséges felvenni a kapcsolatot. A foglalkoztatási osztálynál tud érdeklődni.

[Ügyintéző] Elérhetőséget a megállapító határozaton talál.

[Ügyfél] Tavaly is előfordult, és a kormányablakhoz irányítottak, XY településre. Akkor most is be kell oda mennem? Kissé messze van... Ezek szerint már meg kellett volna kapnom?

[Ügyintéző] Ha decemberben kétszeri utalást kapott akkor még nem. Ha egyszeri utalást kapott, akkor igen. Ne kormányablakhoz forduljon, hanem a foglalkoztatási osztályhoz. Aminek az elérhetőségét azon a papíron tudja megtekinteni, amin az ellátás pontos nevét is megnézte.

[Ügyfél] Igen, az ugyanott van. Köszönöm, akkor a holnapi napom erre fog rámenni. További szép napot. Reménykedtem, hogy anélkül, hogy bemennék XY településre, el tudom intézni....

[Ügyintéző] Náluk tud érdeklődni az utalás kapcsán. Miért nem próbálkozik telefonon? Ha telefonon tudják tájékoztatni Önt, akkor nem kell beutazni.

[Ügyfél] Megtaláltam a telefonszámot. Nincs feltöltve a telefonom, de meg fogom oldani. Köszönöm.

12. számú melléklet

A szociális ellátórendszerhez kapcsolódó élethelyzetek elhatárolása

Az ÁROP-1.2.9-2012-2012-0001 számú, Az Ügyfélszolgálati élethelyzetek, eljárások kidolgozása című projekt keretein belül olyan ügyfélkiszolgálási rendszer kialakítását célozták meg, amely nyomán a leggyakrabban előforduló ügyeket élethelyzethez kapcsolva intézhetik az ügyfelek.⁶⁵² A projekt keretein belül a Nemzeti Közszerológati Egyetem képzést indított, amely során a kormányablak ügyintézői megtanulták felismerni az ügyfél élethelyzetét és képessé váltak a minden részletre kiterjedő és hatékony ügyintézésre. Az oktatási program – egy virtuális kormányablak és egy robotvezérlés ügyfél segítségével – a 10 leggyakrabban előforduló élethelyzettel kapcsolatos tudást adta át az ügyintézőknek, a következő élethelyzetek meghatározásával: „születés, házasság, halál, állampolgárság megszerzése, igazolványok elvesztése, vállalkozóvá válás, munkahelykeresés, nyugdíjba vonulás, szociális rászorultság, gépjármű üzembentartása.”⁶⁵³

Mindezek mellett a kormányablakok munkatársainak képzése elnevezésű ÁROP–2.2.20 program keretein belül olyan képzési anyagok készültek, amelyek célja az volt, hogy felkészítse az ügyintézőket egyes meghatározott élethelyzetek szakszerű kezelésére, a felmerülő kérdések megválaszolására és a problémák megoldására. A képzési anyag 20 élethelyzetet nevesített, amely a fentebb említettek mellett a következő csoportokat különítette el: baleset, betegség, bűncselekmény, építkezés és otthonteremtés, ipari és kereskedelmi tevékenység megkezdése, iskolakezdés, közúti közlekedési szolgáltatás végzése, külföldi munkavállalás, névváltoztatás és utazás.⁶⁵⁴

⁶⁵² Ügyfélszolgálati élethelyzetek, eljárások kidolgozása. <http://magyaryprogram.kormany.hu/ugyfelszolgalati-elethelyzetek-eljarasok-kidolgozasa> (2018.06.11.)

⁶⁵³ Államreform Operatív Programok eredményei 2012–2015. Nemzeti Közszerológati Egyetem. 30. p. <https://vtkk.uni-nke.hu/document/vtkk-uni-nke-hu/arop-kiadvany-original.pdf> (2020.06.11.)

⁶⁵⁴ KOVÁCS ÉVA (szerk.): *Közigazgatási egyedi ügyek és gyakran előforduló élethelyzetek. Esettanulmány gyűjtemény a kormányablak ügyintézői képzés 4. egyedi ügyek és élethelyzetek c. moduljához.* Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2014. 8. 10. pp. http://kab2.uni-nke.hu/downloads/4.modul_kozigazgatasi_egyedi_ugyek_es_elethelyzetek_munkafuzet.pdf (2018.06.11.)

A Neten a hivatal Tudástárral kapcsolatos leírása tartalmaz egy felsorolást arról, hogy milyen élethelyzetek jelennek meg a támogató programban. Ez a felsorolás viszont nem tartalmaz új élethelyzetet a korábban leírtakhoz képest.⁶⁵⁵

A Közszolgáltatás-fejlesztési Operatív Program a kormányablakok fejlesztése kapcsán említi meg, hogy a közszolgáltatásokat úgy kell megszervezni, hogy az ügyfelek „a konkrét élethelyzetekhez, problémákhoz kapcsolódóan átfogó, komplex megoldásokat” kaphassanak.⁶⁵⁶

A Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia is felsorol olyan élethelyzeteket, mint a házasság, a családalapítás, a gyermeknevelés, az oktatás, az ingatlannal kapcsolatos eljárások, a mezőgazdasági ügyek, az okmányok intézése, a munkavállalás, a szociális ellátások, a nyugdíj, a halálozás és az öröklés.⁶⁵⁷

A fenti dokumentumokat alapul véve, az egyes – egymáshoz közel álló csoportok összevonásával – az alábbi közigazgatási élethelyzetek elkülönítésére van lehetőség:

17. táblázat Közigazgatási élethelyzetek elhatárolása

születés és gyermeknevelés	építkezés, otthonteremtés és ingatlannal kapcsolatos eljárások	közúti közlekedési szolgáltatás végzése
iskolakezdés és oktatás	vállalkozóvá válás	baleset
házasság	külföldi munkavállalás	szociális rászorultság
névváltoztatás	ipari, kereskedelmi tevékenység elkezdése	bűncselekmény
letelepedés és állampolgárság	mezőgazdasági ügyek és agrártámogatások igénybevétele	betegség
okmányok intézése, igazolvány elvesztése	utazás	nyugdíjba vonulás
munkakeresés	gépjármű üzemben tartása	halál és öröklés

forrás: saját összeállítás a fentiek összefoglalásával

⁶⁵⁵ Tudástár. Neten a hivatal projekt. <http://kozigazgatas.netenahivatal.gov.hu/az-e-kozigazgatas/tudastar> (2018.06.11.)

⁶⁵⁶ Közigazgatási- és Közszolgáltatás-fejlesztési Operatív Program (KÖFOP) 2014-2020. Miniszterelnökség. 2014.21. p. <https://www.palyazat.gov.hu/node/56576> (2020.06.10.)

⁶⁵⁷ Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020. Miniszterelnökség. Budapest, 2015. 17. p. http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Kozigazgatas-%20es%20Kozszolgaltatas-fejlesztesi%20Strategia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibovított.pdf#!DocumentBrowse (2020.06.10.)

Annak érdekében, hogy a fenti élethelyzetekből kijelölésre kerüljenek azok, amelyek részletes vizsgálata megtörténik, az Alaptörvényt szükséges kiindulási pontnak tekinteni. Az Alaptörvény Szabadság és felelősség rész XIX. cikke a következő megélhetési zavarhelyzeteket különíti el: anyaság, betegség, fogyatékoság, özvegység, árvaság, munkanélküliség és időskor. Az Alaptörvényben felsorolt élethelyzetek között – a megállapítható ellátások szempontjából – átfedés mutatkozik. Az időskor, az özvegység és az árvaság esetén egyaránt a társadalombiztosítási nyugdíjrendszer keretei között van lehetőség ellátást megállapítani, ezért ezeket az élethelyzeteket összevontan érdemes vizsgálni.

A fentiek alapján – a szociális ellátórendszerhez kapcsolódóan – a következő élethelyzetek kerülnek elkülönítésre a további vizsgálatokhoz: gyermekvállalás, álláskeresés, betegség/üzemi baleset, időskor és fogyatékosággal élés.

13. számú melléklet

A gyermekvállalás élethelyzethez kapcsolódó ellátások, támogatások⁶⁵⁸
(saját összeállítás)

Egészségbiztosítási ellátások

Csecsemőgondozási díj/CSED⁶⁵⁹

A tájékoztatás kötelezettje: a kifizetőhellyel rendelkező munkáltató estén a kifizetőhely (a továbbiakban: kifizetőhely), egyéb esetben a munkáltató székhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal egészségbiztosítási osztálya (a továbbiakban: egészségbiztosítási osztály).⁶⁶⁰

Gyermekgondozási díj/GYED (GYED extra, diplomás GYED, nagyszülői GYED)⁶⁶¹

A tájékoztatás kötelezettje: a kifizetőhely és a munkáltató székhelye szerint illetékes egészségbiztosítási osztály.⁶⁶²

Örökbefogadói díj⁶⁶³

A tájékoztatás kötelezettje: a kifizetőhely és a munkáltató székhelye szerint illetékes egészségbiztosítási osztály.⁶⁶⁴

Táppénz veszélyeztetett terhesség idejére, gyermekápolási táppénz⁶⁶⁵

⁶⁵⁸ Közvetlen jogszabályi kijelölés hiányában a dolgozat azokat a hatóságokat tekinti a tájékoztatás kötelezettjeként, amelyek eljárnak az adott ellátás-, támogatás megállapítása kapcsán, működtetik az adott szolgáltatást, illetve a kedvezmény érvényesítése kapcsán szerepet kapnak. Az ellátások kapcsán betöltött szerepük révén ezek a hatóságok rendelkeznek a tájékoztatási feladatok ellátáshoz szükséges szakmai ismeretekkel, így a tájékoztatáshoz való jog biztosítása elvárásként fogalmazandó meg velük szemben.

⁶⁵⁹ Ebtv. 40. § szakasza

⁶⁶⁰ Ebtv. 62. § (2) bekezdése; A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 217/1997. (XII. 1.) Korm. rendelet (a továbbiakban Ebtv. vhr.) 1. § (7a) bekezdés b) pontja

⁶⁶¹ Ebtv. 42/A. § szakasza, 39. § (4) bekezdése, 42/E § szakasza, 42/G. (1) bekezdés a) pontja

⁶⁶² Ebtv. 62. § (2) bekezdése; Ebtv. vhr. 1. § (7a) bekezdés b) pontja

⁶⁶³ Ebtv. 45/H. § szakasza

⁶⁶⁴ Ebtv. 62. § (2) bekezdése; Ebtv. vhr. 1. § (7a) bekezdés b) pontja

⁶⁶⁵ Ebtv. 44. § b)-e) pontjai, 46. § szakasza

A tájékoztatás kötelezettje: a keresőképesség elbírálására jogosult orvos (a továbbiakban: orvos), a kifizetőhely és a munkáltató székhelye szerint illetékes egészségbiztosítási osztály.⁶⁶⁶

Fogászati ellátás⁶⁶⁷

A tájékoztatás kötelezettje: a természetbeni egészségbiztosítási ellátásokra való jogosultsággal-, illetve az azt igazoló TAJ-t hatósági igazolvánnyal kapcsolatban a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes egészségbiztosítási osztály.⁶⁶⁸

Szülészeti ellátás⁶⁶⁹

A tájékoztatás kötelezettje: a természetbeni egészségbiztosítási ellátásokra való jogosultsággal-, illetve az azt igazoló TAJ-t hatósági igazolvánnyal kapcsolatban a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes egészségbiztosítási osztály.⁶⁷⁰

Anyatejellátás⁶⁷¹

A tájékoztatás kötelezettje: a rendelésre jogosult orvos, a természetbeni egészségbiztosítási ellátásokra való jogosultsággal-, illetve az azt igazoló TAJ-t hatósági igazolvánnyal kapcsolatban a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes egészségbiztosítási osztály.⁶⁷²

Tápszerhez járó tb támogatás⁶⁷³

⁶⁶⁶ Ebtv. 45. § (2) bekezdése, 62. § (2) bekezdés; Ebtv. vhr. 1. § (7a) bekezdés b) pontja

⁶⁶⁷ Ebtv. 12. § (1) a) pontja

⁶⁶⁸ Ebtv. 5. §, 5/B.§ 1) pont, Az egészségbiztosítási szervekről szóló 386/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 7. § (5) bekezdés d) pontja

⁶⁶⁹ Ebtv. 15. § szakasza

⁶⁷⁰ Ebtv. 5. §, 5/B.§ 1) pont, az egészségbiztosítási szervekről szóló 386/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 7. § (5) bekezdés d) pontja

⁶⁷¹Ebtv. 15. § (1) bekezdése; Az anyatej társadalombiztosítási támogatás alapját képező áráról, valamint a támogatás elszámolásának módjáról szóló 8/2002. (X. 4.) ESzCsM rendelet

⁶⁷² Ebtv. 5. §, 5/B.§ 1) pont, Az egészségbiztosítási szervekről szóló 386/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 7. § (5) bekezdés d) pontja

⁶⁷³ Az anyatej-helyettesítő és anyatej-kiegészítő tápszerről szóló 20/2008. (V. 14.) EüM rendelet; *Anyatej és tápszer ellátás.* Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő. 2020.02.07. http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_magyarorszagon/gyogyszer_segedeszkoz_gyogyfuro_tamogatás/anyatej_es_tapszer_ellatas/anyatej_es_tapszerellatas.html#Hogyan%20vehető%20igénybe%20a%20anyatejhez%20járó%20tb%20támogatás? (2021.04.07.)

A tájékoztatás kötelezettje: rendelésre jogosult orvos, a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes egészségbiztosítási osztály.⁶⁷⁴

Családtámogatási ellátások

Gyermekgondozást segítő ellátás/GYES⁶⁷⁵

A tájékoztatás kötelezettje: a családtámogatási kifizetőhely, ennek hiányában a családtámogatási ügyben eljáró hatóság, vagyis a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal családtámogatási osztálya (a továbbiakban: családtámogatási osztály).⁶⁷⁶

Családi pótlék⁶⁷⁷

A tájékoztatás kötelezettje: a családtámogatási kifizetőhely, ennek hiányában a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes családtámogatási osztály.⁶⁷⁸

Anyasági támogatás (kelengyepénz, főállású anyaság)⁶⁷⁹

A tájékoztatás kötelezettje: a családtámogatási kifizetőhely, ennek hiányában a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes családtámogatási osztály.⁶⁸⁰

Köldökszinór program⁶⁸¹

A tájékoztatás kötelezettje: a konzuli feladatot ellátó magyar külképviselet,⁶⁸² a családtámogatási kifizetőhely, ennek hiányában a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes családtámogatási osztály.⁶⁸³

⁶⁷⁴ *Anyatej és tápszer ellátás.* Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő. 2020.02.07. http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_magyarorszagon/gyogyszer_segedeszkoz_gyogyfuro_tamogatas/anyatej_es_tapszer_ellatas/anyatej_es_tapszerellatas.html#Hogyan%20vehető%20igénybe%20a%20anyatejhez%20járó%20tb%20támogatás? (2021.04.07.)

⁶⁷⁵ Cst. 20. § szakasza

⁶⁷⁶ Cst. 35. § (1) bekezdése; Cst. vhr. 1/A. § (1) bekezdése

⁶⁷⁷ Cst. 6. § szakasza

⁶⁷⁸ Cst. 35. § (1) bekezdése; Cst. vhr. 1/A. § (1) bekezdése

⁶⁷⁹ Cst. 29. § szakasza

⁶⁸⁰ Cst. 35. § (1) bekezdése; Cst. vhr. 1/A. § (1) bekezdése

⁶⁸¹ Cst. § 34. § (4) bekezdése

⁶⁸² *Köldökszinór Program - külföldi magyar családok támogatása.* 2021.03.09. <http://csalad.hu/2019/01/29/a-hataron-tul-elo-magyar-gyermekek-utan-is-jar-csaladtamogatas-januartol> (2021.04.07.)

⁶⁸³ Cst. 35. § (1) bekezdése; Cst. vhr. 1/A. § (1) bekezdése

Gyermeknevelési támogatás/GYET⁶⁸⁴

A tájékoztatás kötelezettje: a családtámogatási kifizetőhely, ennek hiányában a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes családtámogatási osztály.⁶⁸⁵

Segélyezési típusú ellátások

Aktív korúak ellátása (egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatás)⁶⁸⁶

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal járási hivatalának hatósági osztálya (a továbbiakban: hatósági osztály).⁶⁸⁷

Gyermekek otthongondozási díja/GYOD⁶⁸⁸

A tájékoztatás kötelezettje: A lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes hatósági osztály.⁶⁸⁹

Gyermekvédelmi- és gyermekjóléti ellátások⁶⁹⁰

Rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény⁶⁹¹

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes fővárosi- és megyei kormányhivatal gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró járási (fővárosi kerületi) hivatal gyámügyi osztálya (a továbbiakban: gyámügyi osztály), a

⁶⁸⁴ Cst. 23. § szakasza

⁶⁸⁵ Cst. 35. § (1) bekezdése; Cst. vhr. 1/A. § (1) bekezdése

⁶⁸⁶ Szocvtv. 37. § szakasza

⁶⁸⁷ Szocvtv. 25. § (3) bekezdés ac) pontja

⁶⁸⁸ Szocvtv. 38. § szakasza

⁶⁸⁹ Szocvtv. 25. § (3) bekezdés ad) pontja, 4/A. § (1) c) pontja

⁶⁹⁰ Elsősorban azok az ellátások- és támogatások kerülnek figyelembevételre, amelyek a gyermek nevelése kapcsán, a gyermek szülőjének, szüleinek nyújtanak pénzbeli vagy természetbeni támogatást. Meglátásom szerint olyan pénzbeli ellátások, szakellátások- és gyámhatósági intézkedések nem képezik részét az élethelyzetnek, amelyek a gyermek gondozásba vételét, illetve azt követő támogatását célozzák, hiszen azok közvetlen- vagy közvetett célja már nem a gyermeket vállaló szülők támogatása.

⁶⁹¹ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. § szakasza

lakóhely- vagy tartózkodási hely szerinti települési önkormányzat jegyzője (a továbbiakban: jegyző) illetve a kormányablak.⁶⁹²

Gyermekétkeztetés (intézményi gyermekétkeztetés, ingyenes- és kedvezményes intézményi gyermekétkeztetés, szünidei gyermekétkeztetés)⁶⁹³

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely vagy tartózkodási hely szerinti önkormányzat, az egyház, egyéb szerv, illetve általános hatáskörben a jegyző és a gyámügyi osztály.⁶⁹⁴

Gyermektartásdíj megelőlegezése⁶⁹⁵

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely, tartózkodási hely szerint illetékes gyámügyi osztály, a jegyző, illetve a kormányablak.⁶⁹⁶

Gyermekek esélynövelő szolgáltatásai (Biztos Kezdet Gyermekeház, tanoda)⁶⁹⁷

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely szerint illetékes települési önkormányzat, az egyház, egyéb szerv, illetve általános hatáskörben a jegyző és a gyámügyi osztály.⁶⁹⁸

Gyermekjóléti szolgáltatás (család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ)⁶⁹⁹

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely szerint illetékes települési önkormányzat, illetve általános hatáskörben a jegyző és a gyámügyi osztály.⁷⁰⁰

Gyermekek napközbeni ellátása (bölcsődei ellátás, bölcsőde, mini bölcsőde, munkahelyi bölcsőde, családi bölcsőde, napközbeni gyermekfelügyelet, alternatív napközbeni ellátás)⁷⁰¹

⁶⁹² Gyvt. 18. § (1) bekezdés a) pontja, 5. § k) pontja, A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Gyer.) 65. § (1a) bekezdése

⁶⁹³ Gyvt. 21. §, 21/A. §, 21/B. §, 21/C. § szakaszai

⁶⁹⁴ Gyvt. 18. § (1a) bekezdése, 5. § s) pontja; A gyermekvédelmi és gyámügyi feladat- és hatáskörök ellátásáról, valamint a gyámhatóság szervezetéről és illetékességéről szóló 331/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. §, (1) bekezdése

⁶⁹⁵ Gyvt. 22. § szakasza

⁶⁹⁶ Gyvt. 18. § (3) bekezdése, 5. § k) pontja; Gyer. 74. § (2)-(3) bekezdései, 2. § g) pontja

⁶⁹⁷ Gyvt. 38/A. §, 38/B. § szakaszai

⁶⁹⁸ Gyvt. 29. § szakasza, 38/A. § (3) bekezdése; 5. § s) pontja; A gyermekvédelmi és gyámügyi feladat- és hatáskörök ellátásáról, valamint a gyámhatóság szervezetéről és illetékességéről szóló 331/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. §, (1) bekezdése

⁶⁹⁹ Gyvt. 40. §, 40/A. § szakaszai

⁷⁰⁰ Gyvt. 29. § szakasza, 40. § (1a) bekezdése; A gyermekvédelmi és gyámügyi feladat- és hatáskörök ellátásáról, valamint a gyámhatóság szervezetéről és illetékességéről szóló 331/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. §, (1) bekezdése

⁷⁰¹ Gyvt. 41. §, 42. §, 43. §, 43/A. §, 44. §, 44/A. §, 44/B. §, 44/D. § szakaszai

A tájékoztatás kötelezettje: bölcsőde, települési önkormányzat, egyház, egyéb szerv, foglalkoztató, a szolgáltatás nyújtója, illetve általános hatáskörben a jegyző és a gyámügyi osztály.⁷⁰²

Gyermekek átmeneti gondozása (befogadó szülők, helyettes szülők, gyermekek átmeneti otthona, családok átmeneti otthona)⁷⁰³

A tájékoztatás kötelezettje: a gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet szervező természetes személy, jogi személy, illetve a települési önkormányzat, egyház, egyéb szerv, illetve általános hatáskörben a jegyző és a gyámügyi osztály.⁷⁰⁴

Térítésmentes- vagy kedvezményes tanszerellátás, étkezés, tankönyvellátás⁷⁰⁵

A tájékoztatás kötelezettje: a köznevelési intézmény, illetve általános hatáskörben a jegyző és a gyámügyi osztály.⁷⁰⁶

Munkavégzéssel összefüggő intézkedések

Gyermek után járó pótszabadság⁷⁰⁷

A tájékoztatás kötelezettje: a munkáltató⁷⁰⁸

Apának járó munkaidő kedvezmény⁷⁰⁹

A tájékoztatás kötelezettje: a munkáltató⁷¹⁰

Gyermekek vállaló nőt foglalkoztató munkáltatók SZOCHO kedvezménye⁷¹¹

⁷⁰² Gyvt. 42. § (2) bekezdése, 43. § (4) bekezdése, 5. § s) pontja, 44. § (1) bekezdése, 44/A. § (1) bekezdése, 44/B. § (1) bekezdése; A gyermekvédelmi és gyámügyi feladat- és hatáskörök ellátásáról, valamint a gyámhatóság szervezetéről és illetékességéről szóló 331/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. §, (1) bekezdése

⁷⁰³ Gyvt. 45. §, 48/A. §, 49. §, 50. §, 51. § szakaszai

⁷⁰⁴ Gyvt. 48. § (1) bekezdése, 5 § v), s) pontjai; A gyermekvédelmi és gyámügyi feladat- és hatáskörök ellátásáról, valamint a gyámhatóság szervezetéről és illetékességéről szóló 331/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. §, (1) bekezdése

⁷⁰⁵ A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény (a továbbiakban: Nkt.) 46. § (5) bekezdése

⁷⁰⁶ Nkt. 46. § (4)-(5) bekezdései; A gyermekvédelmi és gyámügyi feladat- és hatáskörök ellátásáról, valamint a gyámhatóság szervezetéről és illetékességéről szóló 331/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. §, (1) bekezdése

⁷⁰⁷ A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény (a továbbiakban: Mt.) 118. § (1) bekezdése

⁷⁰⁸ Mt. 46. § (1) bekezdés e) pontja

⁷⁰⁹ Mt. 118. § (4) bekezdése

⁷¹⁰ Mt. 46. § (1) bekezdés e) pontja

⁷¹¹ A szociális hozzájárulási adóról szóló 2018. évi LII. törvény (a továbbiakban: Szoccho tv. 11. §, 12. § szakasza

A tájékoztatás kötelezettje: a Nemzeti Adó- és Vámhivatal⁷¹²

Adó és- és járulékkedvezmények

Első házások kedvezménye⁷¹³

A tájékoztatás kötelezettje: a Nemzeti Adó- és Vámhivatal⁷¹⁴

Családi adó- és járulékkedvezmény⁷¹⁵

A tájékoztatás kötelezettje: a Nemzeti Adó- és Vámhivatal⁷¹⁶

Családvédelmi akcióterv

A négy vagy több gyermeket nevelő anyák személyi jövedelemadó kedvezménye⁷¹⁷

A tájékoztatás kötelezettje: a Nemzeti Adó- és Vámhivatal⁷¹⁸

Családi otthonteremtési kedvezmény/CSOK (falusi CSOK, vissza nem térítendő állami támogatás, adó-visszatérítési támogatás, többgyermekes családok otthonteremtési kamattámogatása)⁷¹⁹

A tájékoztatás kötelezettje: a hitelintézet.⁷²⁰

Vissza nem térítendő állami támogatás lakáscélú jelzáloghitel-tartozás csökkentése/ jelzáloghitel elengedés⁷²¹

A tájékoztatás kötelezettje: a lakáscélú jelzáloghitel fedezetéül szolgáló ingatlan fekvése szerinti fővárosi vagy megyei kormányhivatal, Pest megyei és fővárosi ingatlan esetén

⁷¹² Szcho tv. 4. § (2) bekezdése

⁷¹³ Szja tv. 29/C. § szakasza

⁷¹⁴ A Nemzeti Adó- és Vámhivatalról szóló 2010. évi CXXII. törvény (a továbbiakban: NAV tv.) 80/A. § (2) bekezdése

⁷¹⁵ Szja tv. 29/A. § szakasza; Tbj. 34. § szakasza

⁷¹⁶ NAV tv. 80/A. § (2) bekezdése

⁷¹⁷ Szja tv. 29/D. § szakasza

⁷¹⁸ NAV tv. törvény 80/A. § (2) bekezdése

⁷¹⁹ CSOK új r.; CSOK használt r., illetve a falusi CSOK szabályai 19/A. §

⁷²⁰ CSOK új r. 36. § (1) bekezdése, 69. § (2) bekezdése, 72. § (6) bekezdése; CSOK használt r. 24. § (1) bekezdése, 51/B (6) bekezdése

⁷²¹ A három- vagy többgyermekes családok lakáscélú jelzáloghitel-tartozásainak csökkentéséről szóló 337/2017. (XI. 14.) Korm. rendelet

a Budapest Főváros Kormányhivatal lakástámogatási osztálya (a továbbiakban: lakástámogatási osztály)⁷²²

Nagycsaládosok személygépkocsi-szerzési támogatása⁷²³

A tájékoztatás kötelezettje: a Magyar Államkincstár, a Magyar Államkincstár központi szerve, a kormányablak.⁷²⁴

Babavárási támogatás/babavárási hitel (kamattámogatás, gyermekvállalási támogatás)⁷²⁵

A tájékoztatás kötelezettje: a hitelintézet⁷²⁶

Otthonteremtési program

Otthonfelújítási támogatás⁷²⁷

A tájékoztatás kötelezettje: a Magyar Államkincstár⁷²⁸

CSOK-hoz kapcsolódó otthonfelújítási kölcsön kamattámogatása⁷²⁹

A tájékoztatás kötelezettje: a hitelintézet⁷³⁰

CSOK-hoz kapcsolódó többgenerációs otthonok kialakításának támogatása⁷³¹

A tájékoztatás kötelezettje: a hitelintézet⁷³²

27% helyett 5%-os ÁFA az újonnan vásárolt vagy épített ingatlan esetén⁷³³

A tájékoztatás kötelezettje: a Nemzeti Adó- és Vámhivatal⁷³⁴

⁷²² A három- vagy többgyermekes családok lakáscélú jelzáloghitel-tartozásainak csökkentéséről szóló 337/2017. (XI. 14.) Korm. rendelet 12 § (1) bekezdése, 2. § (1) bekezdés 3. pontja

⁷²³ A nagycsaládosok személygépkocsi-szerzési támogatásáról szóló 45/2019. (III. 12.) Korm. rendelet

⁷²⁴ A nagycsaládosok személygépkocsi-szerzési támogatásáról szóló 45/2019. (III. 12.) Korm. rendelet 6. § (4)-(5) bekezdései

⁷²⁵ Babavárási r.

⁷²⁶ Babavárási r. 5. § (1) bekezdése

⁷²⁷ A gyermeket nevelő családok otthonfelújítási támogatásáról szóló 518/2020. (XI. 25.) Korm. rendelet

⁷²⁸ A gyermeket nevelő családok otthonfelújítási támogatásáról szóló 518/2020. (XI. 25.) Korm. rendelet 10. § (1) bekezdése

⁷²⁹ CSOK használt r. 51/J. §

⁷³⁰ CSOK használt r. 51/J. § (2) bekezdése

⁷³¹ CSOK új r. 3. § (1) bekezdés 9. pont b) alpontja

⁷³² CSOK új r. 36. § (1) bekezdése

⁷³³ Áfa tv. 82. § (2) bekezdése, 3. számú melléklet 50, 51, 59. pontjai

⁷³⁴ NAV tv. 80/A. § (2) bekezdése

Az 5%-os ÁFA visszaigénylése a CSOK-kal újonnan vásárolt vagy épített ingatlan esetén⁷³⁵

A tájékoztatás kötelezettje: a hitelintézet⁷³⁶

Illetékmentesség⁷³⁷

A tájékoztatás kötelezettje: a Nemzeti Adó- és Vámhivatal⁷³⁸

Egyéb támogatások

Életkezési támogatás (Start számla, babakötvény)⁷³⁹

A tájékoztatás kötelezettje: a Magyar Államkincstár, a hitelintézet, a befektetési szolgáltató⁷⁴⁰

Gyermekvállaláshoz kapcsolódó állami támogatás diákhitel esetén⁷⁴¹

A tájékoztatás kötelezettje: a Diákhitel szervezet⁷⁴²

Autópálya használatával kapcsolatos részleges díjmentesség⁷⁴³

A tájékoztatás kötelezettje: a Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltatási Zrt. és annak viszonteladói⁷⁴⁴

Nagycsaládos gázártámogatás⁷⁴⁵

⁷³⁵ CSOK új r. 69. § szakasza

⁷³⁶ CSOK új r. 69. § (2) bekezdése

⁷³⁷ Az illetékről szóló 1990. évi XCIII. törvény 26. § (1a) bekezdés f pontja

⁷³⁸ NAV tv. 80/A. § (2) bekezdése

⁷³⁹ A fiatalok életkezési támogatásáról szóló 2005. évi CLXXIV. törvény (a továbbiakban Fétám. tv.)

⁷⁴⁰ Fétám. tv. 3. § (3) bekezdése, 2. § 7. pontja

⁷⁴¹ A hallgatói hitelrendszerről szóló 1/2012. (I. 20.) Korm. rendelet 18/A. § szakasza

⁷⁴² A hallgatói hitelrendszerről szóló 1/2012. (I. 20.) Korm. rendelet 18/A. § (1) bekezdése

⁷⁴³ A használati díj megfizetése ellenében használható autópályákról, autóutakról, főutakról és azok díjáról szóló 45/2020. (XI. 28.) ITM rendelet 9. § szakasza

⁷⁴⁴ A használati díj megfizetése ellenében használható autópályákról, autóutakról, főutakról és azok díjáról szóló 45/2020. (XI. 28.) ITM rendelet 3. § (6) bekezdése; *Mentességek*. Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt. <https://www.autopalya.hu/articles/article/mentessegek> (2022.03.21.)

⁷⁴⁵ A nagycsaládosokat megillető földgáz árkedvezményről szóló 494/2017. (XII. 29.) Korm. rendelet

Eljáró hatság: a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes családtámogatási osztály⁷⁴⁶

Utazási kedvezmény⁷⁴⁷

A tájékoztatás kötelezettje: a Magyar Államkincstár Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatósága⁷⁴⁸

Kisgyermekes bérlet Budapesten/kismamabérlet⁷⁴⁹

A tájékoztatás kötelezettje: a Budapest Közlekedési Központ, lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes családtámogatási osztály, egészségbiztosítási osztály, kifizetőhely.⁷⁵⁰

Múzeumbelépőhöz nyújtott kedvezmény⁷⁵¹

A tájékoztatás kötelezettje: a múzeumok⁷⁵²

⁷⁴⁶ A nagycsaládosokat megillető földgáz árkedvezményről szóló 494/2017. (XII. 29.) Korm. rendelet 4. § szakasza; *Nagycsaládos földgáz árkedvezmény.* Magyar Államkincstár. <https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/nagycsalados-foldgaz-arkedvezmeny.html> (2020.10.28.)

⁷⁴⁷ A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV.25.) Korm. rendelet 3.§ (1) bekezdés d) pontja, 8.§ (1) bekezdés c) pontja, 1. számú melléklet 22, 44. pontja

⁷⁴⁸ A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV.25.) Korm. rendelet 4. § (7) bekezdése; *Utazási kedvezmény.* 2018.02.07. <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/jarasok/utazasi-kedvezmeny> (2019.04.03.)

⁷⁴⁹ Budapesti Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság hatósági árformába tartozó viteldíjainak legmagasabb hatósági árként való megállapításáról és azok alkalmazási feltételeiről szóló Budapest Főváros Közgyűlésének 74/2009. (XII. 10.) önkormányzati rendelete 6. § (3)-(5) bekezdései; *Kismamabérlet.* Magyar Államkincstár. <https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/utazasi-kedvezmenyek/kismamaberlet.html> (2020.03.28.)

⁷⁵⁰ *Kisgyermekes bérletigazolvány.* Budapesti Közlekedési Központ. <https://bkk.hu/tomegkozlekedes/jegyek-es-berletek/gyakran-ismetelt-kerdesek/berletigazolvany-kiallitasa/kisgyermekes-berletigazolvany/> (2019.04.03.)

⁷⁵¹ A muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről szóló 194/2000. (XI. 24.) Korm. rendelet 2. § (1) a) pontja, (2) bekezdés a) - b) pontjai; (3) bekezdés a) pontja

⁷⁵² A muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről szóló 194/2000. (XI. 24.) Korm. rendelet (1) bekezdése

14. számú melléklet

Az álláskeresés élethelyzethez kapcsolódó ellátások, támogatások⁷⁵³
(saját összeállítás)

Aktív eszközök

(A foglalkoztatást elősegítő támogatások)

Utazási kedvezmény⁷⁵⁴

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely, tartózkodási hely szerint illetékes járási (kerületi) hivatal foglalkoztatási osztály (a továbbiakban: foglalkoztatási osztály)⁷⁵⁵

Foglalkoztatást elősegítő képzésben történő részvétel támogatása [a 70/2020. (III. 26.) Korm. r. felfüggesztette a képzéseket a veszélyhelyzet idejére]⁷⁵⁶

A tájékoztatás kötelezettje: a munkaadó telephelye szerint illetékes foglalkoztatási osztálya.⁷⁵⁷

Bértámogatás⁷⁵⁸

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal foglalkoztatási osztálya⁷⁵⁹

⁷⁵³ Közvetlen jogszabályi kijelölés hiányában a dolgozat azokat a hatóságokat tekinti a tájékoztatás kötelezettjeként, amelyek eljárnak az adott ellátás-, támogatás megállapítása kapcsán, működtetik az adott szolgáltatást, illetve a kedvezmény érvényesítése kapcsán szerepet kapnak. Az ellátások kapcsán betöltött szerepük révén ezek a hatóságok rendelkeznek a tájékoztatási feladatok ellátáshoz szükséges szakmai ismeretekkel, így a tájékoztatáshoz való jog biztosítása elvárásként fogalmazandó meg velük szemben.

⁷⁵⁴ A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV.25.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdés g) pontja, 5. § (1) a) pontja; 1. számú melléklet 26, 32. pontjai

⁷⁵⁵ A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV.25.) Korm. rendelet 5. § a) pontja

⁷⁵⁶ Ft. 14. § szakasza

⁷⁵⁷ Ft. 41/A. § (10) bekezdés a) pontja

⁷⁵⁸ A foglalkoztatást elősegítő szolgáltatásokról és támogatásokról szóló 100/2021. (II. 27.) Korm. rendelet 37. § szakasza

⁷⁵⁹ A foglalkoztatást elősegítő szolgáltatásokról és támogatásokról szóló 100/2021. (II. 27.) Korm. rendelet 37. § szakasza; Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 10. § (4) bekezdés c) pontja

Vállalkozóvá válását segítő támogatások⁷⁶⁰

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal foglalkoztatási osztálya.⁷⁶¹

Mobilitási támogatás (lakhatási támogatás, utazási támogatás)⁷⁶²

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal foglalkoztatási osztálya⁷⁶³

Munkaerőpiaci alkalmazkodás támogatása⁷⁶⁴

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal foglalkoztatási osztálya⁷⁶⁵

A súlyosan hátrányos helyzetű munkavállalók foglalkoztatásának támogatása⁷⁶⁶

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal foglalkoztatási osztálya⁷⁶⁷

⁷⁶⁰ A foglalkoztatást elősegítő szolgáltatásokról és támogatásokról szóló 100/2021. (II. 27.) Korm. rendelet 43. § szakasza

⁷⁶¹ A foglalkoztatást elősegítő szolgáltatásokról és támogatásokról szóló 100/2021. (II. 27.) Korm. rendelet 44. §; Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 10. § (4) bekezdés j) pontja

⁷⁶² A foglalkoztatást elősegítő szolgáltatásokról és támogatásokról szóló 100/2021. (II. 27.) Korm. rendelet 38. § szakasza

⁷⁶³ A foglalkoztatást elősegítő szolgáltatásokról és támogatásokról szóló 100/2021. (II. 27.) Korm. rendelet 38. § (2) bekezdése; Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 10. § (4) bekezdés c) pontja

⁷⁶⁴ A foglalkoztatást elősegítő szolgáltatásokról és támogatásokról szóló 100/2021. (II. 27.) Korm. rendelet 41. § szakasza

⁷⁶⁵ A foglalkoztatást elősegítő szolgáltatásokról és támogatásokról szóló 100/2021. (II. 27.) Korm. rendelet 41. § (1) bekezdése; Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 10. § (4) bekezdés c) pontja

⁷⁶⁶ A foglalkoztatást elősegítő szolgáltatásokról és támogatásokról szóló 100/2021. (II. 27.) Korm. rendelet 32. § szakasza

⁷⁶⁷ A foglalkoztatást elősegítő szolgáltatásokról és támogatásokról szóló 100/2021. (II. 27.) Korm. rendelet 32. § szakasza; Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 10. § (4) bekezdés c) pontja

A csoportos létszámleépítés elkerülését vagy enyhítését célzó támogatás⁷⁶⁸

A tájékoztatás kötelezettje a székhely-, telephely-, vagy fióktelep szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal foglalkoztatási főosztálya, valamint foglalkoztatási osztálya.⁷⁶⁹

Közfoglalkoztatás⁷⁷⁰

A tájékoztatás kötelezettje: az állami foglalkoztatási szerv hatáskörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal foglalkoztatási főosztálya, valamint a foglalkoztatási osztálya.⁷⁷¹

Közfoglalkoztatáshoz nyújtható támogatás (hosszabb időtartamú-, speciális- és országos közfoglalkoztatási program támogatása)⁷⁷²

A tájékoztatás kötelezettje: a tervezett közfoglalkoztatás-, illetve a közfoglalkoztató székhelye szerint illetékes foglalkoztatási osztály.⁷⁷³

Bérgarancia⁷⁷⁴

A tájékoztatás kötelezettje a Budapest Főváros Kormányhivatal foglalkoztatási osztálya.⁷⁷⁵

Munkáltatót megillető szociális hozzájárulási adókedvezmény (szakképzettséget nem igénylő és mezőgazdasági munkakörben foglalkoztatott-, a munkaerőpiacra lépő-, a közfoglalkoztatott- és a kutató munkavállaló után)⁷⁷⁶

⁷⁶⁸ A foglalkoztatást elősegítő szolgáltatásokról és támogatásokról szóló 100/2021. (II. 27.) Korm. rendelet 34. § szakasza

⁷⁶⁹ Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 10. § (1) bekezdés n) pontja, 11. § (1) bekezdés d, i) pontja

⁷⁷⁰ A közfoglalkoztatáshoz nyújtható támogatásokról szóló 375/2010. (XII. 31.) Korm. rendelet

⁷⁷¹ Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 10. § (3) bekezdése, 11. § (2) bekezdése

⁷⁷² A közfoglalkoztatáshoz nyújtható támogatásokról szóló 375/2010. (XII. 31.) Korm. rendelet 4. §, 5/A. §, 6. § szakaszai

⁷⁷³ A közfoglalkoztatáshoz nyújtható támogatásokról szóló 375/2010. (XII. 31.) Korm. rendelet 6/A. § (1) bekezdése

⁷⁷⁴ A Bérgarancia Alapról szóló 1994. évi LXVI. törvény

⁷⁷⁵ A Bérgarancia Alapról szóló 1994. évi LXVI. törvény 4. § (2) bekezdése; Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 9. § a) pontja

⁷⁷⁶ Szócho tv. 10. §, 11. §, 14. §, 15. § szakaszai

A tájékoztatás kötelezettje a Nemzeti Adó- és Vámhivatal⁷⁷⁷

Passzív eszközök
(Az álláskeresőök ellátása)

Álláskeresői járadék⁷⁷⁸

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes foglalkoztatási osztály⁷⁷⁹

Nyugdíj előtti álláskeresői segély⁷⁸⁰

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes foglalkoztatási osztály⁷⁸¹

Költségtérítés⁷⁸²

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes foglalkoztatási osztály⁷⁸³

Aktív korúak ellátása (foglalkoztatást helyettesítő támogatás)⁷⁸⁴

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes foglalkoztatási osztály⁷⁸⁵

⁷⁷⁷ Szochó tv. 4. § (2) bekezdése

⁷⁷⁸ Flt. 25. § szakasza

⁷⁷⁹ Flt. 41/A. § (9) bekezdése; Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés a) pontja

⁷⁸⁰ Flt. 30. § szakasza

⁷⁸¹ Flt. 41/A. § (9) bekezdése; Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés a) pontja

⁷⁸² Flt. 32. § szakasza

⁷⁸³ Flt. 41/A. § (9) bekezdése; Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés a) pontja

⁷⁸⁴ Szocvtv. 33. § szakasza

⁷⁸⁵ Szocvtv. 25. § (3) bekezdés ab) pontja; A pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006. (III. 27.) Korm. rendelet 1/A. § (3) szakasza

Munkaerő-piaci szolgáltatások
(A foglalkoztatást elősegítő szolgáltatások)

Információnyújtás⁷⁸⁶

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes foglalkoztatási osztály⁷⁸⁷

Tanácsadás⁷⁸⁸

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes foglalkoztatási osztály⁷⁸⁹

Munkaközvetítés⁷⁹⁰

A tájékoztatás kötelezettje a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes foglalkoztatási osztály⁷⁹¹

Egyéb eszközök

Havi bérlet álláskeresőknél⁷⁹²

⁷⁸⁶ A foglalkoztatást elősegítő szolgáltatásokról és támogatásokról szóló 100/2021. (II. 27.) Korm. rendelet 17. § szakasza

⁷⁸⁷ Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés g) pontja, (2) bekezdés d) pontja

⁷⁸⁸ A foglalkoztatást elősegítő szolgáltatásokról és támogatásokról szóló 100/2021. (II. 27.) Korm. rendelet 18. § szakasza

⁷⁸⁹ A foglalkoztatást elősegítő szolgáltatásokról és támogatásokról szóló 100/2021. (II. 27.) Korm. rendelet 18. § (2) bekezdése; Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés g), j) pontjai, (2) bekezdés d) pontja

⁷⁹⁰ A foglalkoztatást elősegítő szolgáltatásokról és támogatásokról szóló 100/2021. (II. 27.) Korm. rendelet 14. § szakasza

⁷⁹¹ A foglalkoztatást elősegítő szolgáltatásokról és támogatásokról szóló 100/2021. (II. 27.) Korm. rendelet 14. § szakasza bekezdése, Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés e) pontja, (2) bekezdés b) pontja

⁷⁹² Budapest közlekedésszervezési feladatainak ellátásáról szóló Budapest Főváros Önkormányzata Közgyűlésének 20/2012. (III. 14.) önkormányzati rendelete 7. § (5) bekezdése

A tájékoztatás kötelezettje: a Budapesti Közlekedés Központ, Budapest Főváros Kormányhivatal lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes kerületi hivatal foglalkoztatási osztálya.⁷⁹³

Ösztöndíjas foglalkoztatás⁷⁹⁴

A tájékoztatás kötelezettje a foglalkoztató⁷⁹⁵

*A munkaerőpiacon halmozottan hátrányos helyzetben lévő álláskeresők foglalkoztatásának kedvezménye/start bónusz (2012.12.31-ig volt igényelhető, jelenleg kifutó ellátás)*⁷⁹⁶

A tájékoztatás kötelezettje: a Nemzeti Adó- és Vámhivatal⁷⁹⁷

*Foglalkoztatást ösztönző támogatás (2019-ben egyszeri juttatásként volt elérhető a közfoglalkoztatottak számára)*⁷⁹⁸

A tájékoztatás kötelezettje: a közfoglalkoztató⁷⁹⁹

A Gazdaságvédelmi Akcióterv keretein belül, a veszélyhelyzet kapcsán hozott intézkedések

Köszönjük, Magyarország! program⁸⁰⁰

⁷⁹³ Havi bérlet álláskeresőknek. Budapesti Közlekedési Központ. <https://bkk.hu/tomegkozlekedes/jegyek-es-berletek/jegy-es-berletek/havi-berlet-allaskeresoknek/> (2020.03.30.)

⁷⁹⁴ A pályakezdő fiatalok, az ötven év feletti munkanélküliek, valamint a gyermek gondozását, illetve a családtag ápolását követően munkát keresők foglalkoztatásának elősegítéséről, továbbá az ösztöndíjas foglalkoztatásról szóló 2004. évi CXXIII. törvény 9. § szakasza

⁷⁹⁵ A pályakezdő fiatalok, az ötven év feletti munkanélküliek, valamint a gyermek gondozását, illetve a családtag ápolását követően munkát keresők foglalkoztatásának elősegítéséről, továbbá az ösztöndíjas foglalkoztatásról szóló 2004. évi CXXIII. törvény 9. § (1) bekezdése

⁷⁹⁶ A pályakezdő fiatalok, az ötven év feletti munkanélküliek, valamint a gyermek gondozását, illetve a családtag ápolását követően munkát keresők foglalkoztatásának elősegítéséről, továbbá az ösztöndíjas foglalkoztatásról szóló 2004. évi CXXIII. törvény 7/A. § szakasza

⁷⁹⁷ Az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény 50. § (2) bekezdés 24. pontja; NAV tv. 80/A. § (2) bekezdése

⁷⁹⁸ A közfoglalkoztatási bér és a közfoglalkoztatási garantált bér megállapításáról szóló 170/2011. (VIII. 24.) Korm. rendelet 2/D. § szakasza

⁷⁹⁹ A közfoglalkoztatási bér és a közfoglalkoztatási garantált bér megállapításáról szóló 170/2011. (VIII. 24.) Korm. rendelet 2/D. § szakasza

⁸⁰⁰ Köszönjük, Magyarország! Országos Színháztörténeti Múzeum és Intézet. <https://oszm.hu/index.php/km> (2020.08.03.)

A tájékoztatás kötelezettje: a Déryné Nonprofit Kft.⁸⁰¹

Munkahelyvédelmi bértámogatás: csökkentett munkaidős foglalkoztatás támogatása (a COVID helyzetre tekintettel volt igényelhető 2020-ban)⁸⁰²

A tájékoztatás kötelezettje: A munkavállaló foglalkoztatási helye szerint illetékes kormányhivatal foglalkoztatási osztálya⁸⁰³

A kutató-fejlesztő tevékenységet végző munkavállalók veszélyhelyzet idején megvalósuló foglalkoztatásának támogatása (a COVID helyzetre tekintettel volt igényelhető 2020-ban)⁸⁰⁴

A tájékoztatás kötelezettje: A munkáltató székhelye vagy telephelye szerinti kormányhivatal foglalkoztatási osztálya⁸⁰⁵

Munkahelyteremtő bérkölségtámogatás (a COVID helyzetre tekintettel volt igényelhető 2020-ban)⁸⁰⁶

⁸⁰¹ Általános Szerződési Feltételek. <https://koszonjukmagyarorszag.hu/aszf/> (2022.03.21.)

⁸⁰² A veszélyhelyzet idején történő csökkentett munkaidős foglalkoztatásnak a Gazdaságvédelmi Akcióterv keretében történő támogatásáról szóló 105/2020. (IV. 10.) Korm. rendelet 2. § szakasza, *Gazdaságvédelmi Akcióterv: 2020. április 16-tól elérhető a Munkahelyvédelmi bértámogatás csökkentett munkaidős foglalkoztatás támogatása*. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat. <https://nfsz.munka.hu/cikk/601/> (2020.08.03.); A veszélyhelyzet megszűnésével összefüggő átmeneti szabályokról és a járványügyi készületségről szóló 2020. évi LVIII. törvény 66. § (1) bekezdése

⁸⁰³ A veszélyhelyzet idején történő csökkentett munkaidős foglalkoztatásnak a Gazdaságvédelmi Akcióterv keretében történő támogatásáról szóló 105/2020. (IV. 10.) Korm. rendelet 6. § (5) bekezdése, *Gazdaságvédelmi Akcióterv: 2020. április 16-tól elérhető a Munkahelyvédelmi bértámogatás csökkentett munkaidős foglalkoztatás támogatása*. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat. <https://nfsz.munka.hu/cikk/601/> (2020.08.03.)

⁸⁰⁴ A kutató-fejlesztő tevékenységet végző munkavállalók veszélyhelyzet idején megvalósuló foglalkoztatásának a Gazdaságvédelmi Akcióterv keretében történő támogatásáról szóló 103/2020. (IV. 10.) Korm. rendelet; A veszélyhelyzet megszűnésével összefüggő átmeneti szabályokról és a járványügyi készületségről szóló 2020. évi LVIII. törvény 66. § (1) bekezdése; *Gazdaságvédelmi akcióterv: 2020. április 15-től lehet jelentkezni a kutatási, fejlesztési és innovációs támogatásokra*. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat. <https://nfsz.munka.hu/cikk/600/> (2020.08.03.)

⁸⁰⁵ A kutató-fejlesztő tevékenységet végző munkavállalók veszélyhelyzet idején megvalósuló foglalkoztatásának a Gazdaságvédelmi Akcióterv keretében történő támogatásáról szóló 103/2020. (IV. 10.) Korm. rendelet 5. § szakasza

⁸⁰⁶ *Hirdetmény. munkaerőpiaci programból nyújtható munkahelyteremtő bérkölség (6+3 havi 100%) támogatásról.* Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat. 1. p. https://nfsz.munka.hu/nfsz/document/1/1/1/1/doc_url/HIRDETMENY.pdf (2020.08.03.); *Munkahelyteremtő bértámogatás. Gazdaságvédelmi Akcióterv: 2020. július 16-tól elérhető a Munkahelyteremtő bérkölség*

A tájékoztatás kötelezettje: a foglalkoztatni kívánt személy lakóhelye, tartózkodási helye szerint illetékes foglalkoztatási osztály⁸⁰⁷

Rendkívüli szociális támogatás előadóművészeknek (a COVID helyzetre tekintettel volt igényelhető 2020-ban)⁸⁰⁸

A tájékoztatás kötelezettje: az Előadóművészeti Jogvédő Iroda⁸⁰⁹

Rendkívüli szociális támogatás könnyűzenei szerzőknek (a COVID helyzetre tekintettel volt igényelhető 2021-ig)⁸¹⁰

A tájékoztatás kötelezettje: az Artisjus⁸¹¹

(Ágazati) bértámogatási program (a COVID helyzetre tekintettel volt igényelhető 2021-ben)⁸¹²

A tájékoztatás kötelezettje: A munkaadó székhelye, illetve telephelye szerinti főváros és megyei kormányhivatal foglalkoztatási osztálya⁸¹³

támogatás.	Nemzeti	Foglalkoztatási	Szolgálat.
https://nfsz.munka.hu/cikk/936/Munkahelyteremto_bertamogatas (2020.08.03.)			

⁸⁰⁷ Hirdetmény. munkaerőpiaci programból nyújtható munkahelyteremtő bérköltség (6+3 havi 100%) támogatásról. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat. 1. p.

https://nfsz.munka.hu/nfsz/document/1/1/1/1/doc_url/HIRDETMENY.pdf (2020.08.03.); Munkahelyteremtő bértámogatás. Gazdaságvédelmi Akcióterv: 2020. július 16-tól elérhető a Munkahelyteremtő bérköltség

támogatás. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat.
https://nfsz.munka.hu/cikk/936/Munkahelyteremto_bertamogatas (2020.08.03.)

⁸⁰⁸ Rendkívüli szociális támogatás előadóművészeknek. az EJI a koronavírus terjedésének miatt nehéz helyzetbe került előadóművészek megsegítésére rendkívüli szociális támogatást vezet be. Előadóművészeti Jogvédő Iroda. 2020.03.23. https://www.eji.hu/cikk/rendkivuli_szocialis_tamogatas_eloadomuveszeknek (2020.08.03.)

⁸⁰⁹ Rendkívüli szociális támogatás előadóművészeknek. az EJI a koronavírus terjedésének miatt nehéz helyzetbe került előadóművészek megsegítésére rendkívüli szociális támogatást vezet be. Előadóművészeti Jogvédő Iroda. 2020.03.23. https://www.eji.hu/cikk/rendkivuli_szocialis_tamogatas_eloadomuveszeknek (2020.08.03.)

⁸¹⁰ Szociális támogatások. Rászorultsági alapú szociális támogatás. Artisjus Irodalmi Alapítvány. <https://www.artisjus.hu/zenei-alapitovenyany/palyazatok/> (2020.08.03.)

⁸¹¹ Szociális támogatások. Rászorultsági alapú szociális támogatás. Artisjus Irodalmi Alapítvány. <https://www.artisjus.hu/zenei-alapitovenyany/palyazatok/> (2020.08.03.)

⁸¹² A veszélyhelyzet ideje alatt egyes gazdaságvédelmi intézkedésekről szóló 485/2020. (XI. 10.) Korm. rendelet 14. § szakasza

⁸¹³ A veszélyhelyzet ideje alatt egyes gazdaságvédelmi intézkedésekről szóló 485/2020. (XI. 10.) Korm. rendelet 14. § (3) bekezdése

15. számú melléklet

A betegség- és üzemi baleset élethelyzethez kapcsolódó ellátások, támogatások⁸¹⁴
(saját összeállítás)

Egészségbiztosítási természetbeni ellátások

Egészségügyi szolgáltatás (TAJ kártya, EU TAJ kártya)⁸¹⁵

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes
egészségbiztosítási osztály, kormányablak⁸¹⁶

Gyógyszerhez és gyógyászati segédeszközkhöz nyújtott ártámogatás⁸¹⁷

A tájékoztatás kötelezettje: a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő⁸¹⁸

Egészségbiztosítás pénzübeli ellátások

Betegszabadság⁸¹⁹

A tájékoztatás kötelezettje: az orvos, a munkáltató, az egészségbiztosítási osztály⁸²⁰

Táppénz⁸²¹

A tájékoztatás kötelezettje: a kifizetőhely, az orvos, az egészségbiztosítási osztály⁸²²

⁸¹⁴ Közvetlen jogszabályi kijelölés hiányában a dolgozat azokat a hatóságokat tekinti a tájékoztatás kötelezettjeként, amelyek eljárnak az adott ellátás-, támogatás megállapítása kapcsán, működtetik az adott szolgáltatást, illetve a kedvezmény érvényesítése kapcsán szerepet kapnak. Az ellátások kapcsán betöltött szerepük révén ezek a hatóságok rendelkeznek a tájékoztatási feladatok ellátáshoz szükséges szakmai ismeretekkel, így a tájékoztatáshoz való jog biztosítása elvárásként fogalmazandó meg velük szemben.

⁸¹⁵ Ebtv. 10-17. § szakasza

⁸¹⁶ Az egészségbiztosítási szervekről szóló 386/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 7. § (5) bekezdés d) pontja, 8. § (6) bekezdése; *TAJ kártya igénylés, kiadás.* Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő. http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_magyarorszagon/jogosultsag_az_ellatasra/ellatasra_jogosultsag_igazolasa/taj_kartya (2019.09.22.)

⁸¹⁷ Ebtv. 21. § szakasza

⁸¹⁸ Az egészségbiztosítási szervekről szóló 386/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 7. § (1) bekezdés aa)-ad) pontjai

⁸¹⁹ Mt. 126. § szakasza

⁸²⁰ Ebtv. 45. § (2) bekezdése; Mt. 126. § szakasza; Az egészségbiztosítási szervekről szóló 386/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 7. § (5) bekezdés a) pontja

⁸²¹ Ebtv. 43. § szakasza

⁸²² Ebtv. 45. § (2) bekezdés, 62. § (2) bekezdés; Ebtv. vhr. 1. § (7a) bekezdés b) pontja

Utazási költségtérítés⁸²³

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely- vagy tartózkodási hely szerint illetékes egészségbiztosítási osztály⁸²⁴

Egyszeri segély⁸²⁵

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes egészségbiztosítási osztály⁸²⁶

Baleseti ellátások

Baleseti egészségügyi szolgáltatás⁸²⁷

A tájékoztatás kötelezettje: a kifizetőhely, munkáltató székhelye szerint illetékes egészségbiztosítási osztály⁸²⁸

Baleseti táppénz⁸²⁹

A tájékoztatás kötelezettje: a kifizetőhely, a munkáltató székhelye szerint illetékes egészségbiztosítási osztály⁸³⁰

Baleseti járadék⁸³¹

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely- vagy tartózkodási hely szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztálya (a továbbiakban: nyugdíjbiztosítási osztály)⁸³²

⁸²³ Ebtv. 22. § szakasza

⁸²⁴ Ebtv. 62. § (2a) pontja; *Utazási költségtérítés.* Magyar Államkincstár.
<https://egbiztpenzbeli.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/betegseg-eseten/utazasi-koltsegtertes.html>
(2019.09.21.)

⁸²⁵ Ebtv. 50. § (5) bekezdése

⁸²⁶ Ebtv. 50. § (5) bekezdése

⁸²⁷ Ebtv. 54. § szakasza

⁸²⁸ Ebtv. 62. § (2) bekezdése; 64. § (2) bekezdése; Az egészségbiztosítási szervekről szóló 386/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 7. § (5) bekezdés a)-b) pontjai

⁸²⁹ Ebtv. 55. § szakasza

⁸³⁰ Ebtv. 62. § (2) bekezdése; 64. § (2) bekezdése; Az egészségbiztosítási szervekről szóló 386/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 7. § (5) bekezdés a)-b) pontjai

⁸³¹ Ebtv. 57. § szakasza

⁸³² Ebtv. 65. § (4) bekezdése; A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény végrehajtásáról szóló 168/1997. (X. 6.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Tny. vhr.) 2. § (1) bekezdése

Baleseti hozzátartozói nyugellátás⁸³³

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes nyugdíjbiztosítási osztály⁸³⁴

Segélyezési típusú pénzeli- és természetbeni ellátások

Közgyógyellátás⁸³⁵

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes hatósági osztály⁸³⁶

Egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság rászorultság alapján⁸³⁷

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes hatósági osztály⁸³⁸

Ápolási díj⁸³⁹

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes hatósági osztály⁸⁴⁰

Gyermekek otthongondozási díja/GYOD⁸⁴¹

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes hatósági osztály⁸⁴²

Aktív korúak ellátása (egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatás)⁸⁴³

⁸³³ Tny. 60. § szakasza

⁸³⁴ Tny. vhr. 3. § (1) bekezdése

⁸³⁵ Szocvtv. 49. § szakasza

⁸³⁶ Szocvtv. 47. § (1) bekezdés a) pontja, 4/A. § (1) c) pontja; *Közgyógyellátási igazolvány*. Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő.

http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_magyarorszagon/kozgyogyellatas/Kozgyogyellatasi_igazolvany (2019.09.24)

⁸³⁷ Szocvtv. 54. § szakasza

⁸³⁸ Szocvtv. 47. § (1) bekezdés b) pontja, 4/A. § (1) c) pontja

⁸³⁹ Szocvtv. 40. § szakasza

⁸⁴⁰ Szocvtv. 25. § (3) bekezdés ae) pontja; 4/A. § (1) c) pontja

⁸⁴¹ Szocvtv. 38. § szakasza

⁸⁴² Szocvtv. 25. § (3) bekezdés ad) pontja; 4/A. § (1) c) pontja

⁸⁴³ Szocvtv. 37. § szakasza

A tájékoztatás kötelezettje: A lakóhely szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal járási hivatal hatósági osztálya.⁸⁴⁴

Szociális alapszolgáltatások és személyes gondoskodást nyújtó szakosított ellátások

Étkeztetés⁸⁴⁵

A tájékoztatás kötelezettje: a települési önkormányzat⁸⁴⁶

Házi segítségnyújtás⁸⁴⁷

A tájékoztatás kötelezettje: a települési önkormányzat⁸⁴⁸

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás⁸⁴⁹

A tájékoztatás kötelezettje: az állam és a települési önkormányzat.⁸⁵⁰

Közösségi ellátás⁸⁵¹

A tájékoztatás kötelezettje: az állam és a települési önkormányzat.⁸⁵²

Nappali ellátás⁸⁵³

A tájékoztatás kötelezettje: a települési önkormányzat⁸⁵⁴

Ápolást, gondozást nyújtó intézmények (pszichiátriai- és szenvedélybetegek otthona)⁸⁵⁵

A tájékoztatás kötelezettje: az állam fenntartói feladatait ellátó helyi önkormányzat, helyi önkormányzat társulása,⁸⁵⁶ az ellátást nyújtó intézmény

Rehabilitációs intézmények⁸⁵⁷

⁸⁴⁴ Szocvtv. 25. § (3) bekezdés ac) pontja; 4/A. § (1) c) pontja

⁸⁴⁵ Szocvtv. 62. § szakasza

⁸⁴⁶ Szocvtv. 86. § (1) b) pontja

⁸⁴⁷ Szocvtv. 63. § szakasza

⁸⁴⁸ Szocvtv. 86. § (1) c) pontja

⁸⁴⁹ Szocvtv. 65. § szakasza

⁸⁵⁰ Szocvtv. 56. § (1) bekezdése, 65. § (7) bekezdése

⁸⁵¹ Szocvtv. 65/A. § szakasza

⁸⁵² Szocvtv. 56. § (1) bekezdése

⁸⁵³ Szocvtv. 65/F. § szakasza

⁸⁵⁴ Szocvtv. 86. § (2) b) c) pontja

⁸⁵⁵ Szocvtv. 67. § (1) bekezdés, 68. §, 71. § (1) bekezdése, 71/A. § (1) bekezdése

⁸⁵⁶ Szocvtv. 88. § (1) bekezdése, 4. § ma) pontja

⁸⁵⁷ Szocvtv. 72. § szakasza

A tájékoztatás kötelezettje: az állam fenntartói feladatait ellátó helyi önkormányzat, helyi önkormányzat társulása,⁸⁵⁸ az ellátást nyújtó intézmény

Támogatott lakhatás⁸⁵⁹

A tájékoztatás kötelezettje: az állam fenntartói feladatait ellátó helyi önkormányzat, helyi önkormányzat társulása,⁸⁶⁰ az ellátást nyújtó intézmény

Átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények⁸⁶¹

A tájékoztatás kötelezettje: az állam fenntartói feladatait ellátó helyi önkormányzat, helyi önkormányzat társulása,⁸⁶² az ellátást nyújtó intézmény

Lakóotthon⁸⁶³

A tájékoztatás kötelezettje: az állam fenntartói feladatait ellátó helyi önkormányzat, helyi önkormányzat társulása,⁸⁶⁴ az ellátást nyújtó intézmény

Adókedvezmények

Adókedvezmény (személyi kedvezmény)⁸⁶⁵

A tájékoztatás kötelezettje: Nemzeti Adó-és Vámhivatal⁸⁶⁶

Hadigondozotti ellátás

Térítésmentes gyógyászati ellátás (hadigondozottak ellátása)⁸⁶⁷

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes hatósági osztály⁸⁶⁸

⁸⁵⁸ Szocvtv. 88. § (1) bekezdése, 4. § ma) pontja

⁸⁵⁹ Szocvtv. 75. § szakasza

⁸⁶⁰ Szocvtv. 88. § (1) bekezdése, 4. § ma) pontja

⁸⁶¹ Szocvtv. 80. § (1) bekezdés, 83/A. §, 83/B. § szakasza

⁸⁶² Szocvtv. 88. § (1) bekezdése, 4. § ma) pontja

⁸⁶³ Szocvtv. 85/A. § (1) bekezdése

⁸⁶⁴ Szocvtv. 88. § (1) bekezdése, 4. § ma) pontja

⁸⁶⁵ Szja tv. 29/E. § szakasza

⁸⁶⁶ NAV tv. 13. § szakasza, 80/A. § (2) bekezdése

⁸⁶⁷ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény (a továbbiakban: Hdt.) 17. § (1) bekezdése

⁸⁶⁸ Hdt. 26. § (2b) bekezdése, A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény végrehajtásáról szóló 113/1994. (VIII. 31.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Hdt. vhr.) 14. § (1)-(2) bekezdése

Gyógyászati segédeszköz ellátás⁸⁶⁹

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes hatósági osztály⁸⁷⁰

Közlekedési kedvezmények⁸⁷¹

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes hatósági osztály⁸⁷²

Mentesség a helypénz megfizetése alól⁸⁷³

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes hatósági osztály⁸⁷⁴

⁸⁶⁹ Hdt. 18. § szakasza

⁸⁷⁰ Hdt. 26. § (2b) bekezdése, Hdt. vhr. 14. § (1)-(2) bekezdése

⁸⁷¹ Hdt. 22. § (1)-(2) bekezdései

⁸⁷² Hdt. 26. § (2b) bekezdése, Hdt. vhr. 14. § (1)-(2) bekezdése

⁸⁷³ Hdt. 24. § szakasza

⁸⁷⁴ Hdt. 26. § (2b) bekezdése, Hdt. vhr. 14. § (1)-(2) bekezdése

16. számú melléklet

Az időskor élethelyzethez kapcsolódó ellátások, támogatások⁸⁷⁵
(saját összeállítás)

Társadalombiztosítási nyugellátások

Öregségi nyugdíj⁸⁷⁶

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes nyugdíjbiztosítási osztály. Meghatározott esetekben a Budapest Főváros Kormányhivatalának nyugdíjbiztosítási igazgatási szervként eljáró kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztálya (a továbbiakban: BFKH nyugdíjbiztosítási osztály), a Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága (a továbbiakban: nyugdíjfolyósító) vagy a Magyar Államkincstár Központ.⁸⁷⁷

Nők kedvezményes nyugellátása⁸⁷⁸

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes nyugdíjbiztosítási osztály, meghatározott esetekben a BFKH nyugdíjbiztosítási osztály, a nyugdíjfolyósító, vagy a Magyar Államkincstár Központ.⁸⁷⁹

Özvegyi nyugdíj⁸⁸⁰

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes nyugdíjbiztosítási osztály, meghatározott esetekben a BFKH nyugdíjbiztosítási osztály, a nyugdíjfolyósító, vagy a Magyar Államkincstár Központ.⁸⁸¹

Árvaellátás⁸⁸²

⁸⁷⁵ Közvetlen jogszabályi kijelölés hiányában a dolgozat azokat a hatóságokat tekinti a tájékoztatás kötelezettjeként, amelyek eljárnak az adott ellátás-, támogatás megállapítása kapcsán, működtetik az adott szolgáltatást, illetve a kedvezmény érvényesítése kapcsán szerepet kapnak. Az ellátások kapcsán betöltött szerepük révén ezek a hatóságok rendelkeznek a tájékoztatási feladatok ellátáshoz szükséges szakmai ismeretekkel, így a tájékoztatáshoz való jog biztosítása elvárásként fogalmazandó meg velük szemben.

⁸⁷⁶ Tny. 18. § szakasza

⁸⁷⁷ Tny. vhr. 3. § szakasza

⁸⁷⁸ Tny. 18. § (2a) bekezdése

⁸⁷⁹ Tny. vhr. 3. § szakasza

⁸⁸⁰ Tny. 45. § szakasza

⁸⁸¹ Tny. vhr. 3. § szakasza

⁸⁸² Tny. 54. § szakasza

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes nyugdíjbiztosítási osztály, meghatározott esetekben a BFKH nyugdíjbiztosítási osztály, a nyugdíjfolyósító, vagy a Magyar Államkincstár Központ.⁸⁸³

Szülői nyugdíj⁸⁸⁴

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes nyugdíjbiztosítási osztály, meghatározott esetekben a BFKH nyugdíjbiztosítási osztály, a nyugdíjfolyósító, vagy a Magyar Államkincstár Központ.⁸⁸⁵

Özvegyi járadék⁸⁸⁶

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes nyugdíjbiztosítási osztály, meghatározott esetekben a BFKH nyugdíjbiztosítási osztály, a nyugdíjfolyósító, vagy a Magyar Államkincstár Központ.⁸⁸⁷

Kivételes nyugellátás⁸⁸⁸

A tájékoztatás kötelezettje: a Magyar Államkincstár Központ⁸⁸⁹

Kivételes nyugdíjmelés⁸⁹⁰

A tájékoztatás kötelezettje: a Magyar Államkincstár Központ⁸⁹¹

Egyszeri segély⁸⁹²

A tájékoztatás kötelezettje: a Magyar Államkincstár Központ⁸⁹³

Szépkorúak jubileumi juttatása⁸⁹⁴

A tájékoztatás kötelezettje: a nyugdíjfolyósító, a személyiadat- és lakcímnnyilvántartásért felelős minisztert, a Budapest Főváros Kormányhivatala és a jegyző⁸⁹⁵

⁸⁸³ Tny. vhr. 3. § szakasza

⁸⁸⁴ Tny. 58. § szakasza

⁸⁸⁵ Tny. vhr. 3. § szakasza

⁸⁸⁶ Tny. 61/A. § szakasza

⁸⁸⁷ Tny. vhr. 3. § szakasza

⁸⁸⁸ Tny. 66. § (1) bekezdés a) pontja; Tny. vhr. 3. § (5) bekezdés a) pontja

⁸⁸⁹ Tny. vhr. 3. § (5) bekezdés a) pontja

⁸⁹⁰ Tny. 66. § (1) bekezdés b) pontja

⁸⁹¹ Tny. vhr. 3. § (5) bekezdés b) pontja

⁸⁹² Tny. 66. § (1) bekezdés b) pontja

⁸⁹³ Tny. vhr. 3. § (5) bekezdés b) pontja

⁸⁹⁴ A szépkorúak jubileumi köszöntéséről szóló 255/2008. (X. 21.) Korm. rendelet

⁸⁹⁵ A szépkorúak jubileumi köszöntéséről 255/2008. (X. 21.) Korm. rendelet 1. § (5), (6), (7); 2. § (4) bekezdései

Nyugdíjprémium⁸⁹⁶

A tájékoztatás kötelezettje: a nyugdíjfolyósító⁸⁹⁷

Segélyezési típusú ellátások

Időskorúak járadéka⁸⁹⁸

A tájékoztatás kötelezettje: a hatósági osztály⁸⁹⁹

Tartós ápolást végzők időskori támogatása⁹⁰⁰

A tájékoztatás kötelezettje: a nyugdíjbiztosítási osztály⁹⁰¹

Szociális alapszolgáltatások és személyes gondoskodást nyújtó szakosított ellátások

Falugondoki és tanyagondoki szolgáltatás⁹⁰²

A tájékoztatás kötelezettje: a települési önkormányzat⁹⁰³

Étkeztetés⁹⁰⁴

A tájékoztatás kötelezettje: a települési önkormányzat⁹⁰⁵

Házi segítségnyújtás⁹⁰⁶

A tájékoztatás kötelezettje: a települési önkormányzat⁹⁰⁷

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás⁹⁰⁸

A tájékoztatás kötelezettje: az állam és a települési önkormányzat⁹⁰⁹

⁸⁹⁶ Tny. 101. § (5) bekezdése

⁸⁹⁷ Tny. 101. § (8) bekezdése

⁸⁹⁸ Szocvtv. 32/B. § szakasza

⁸⁹⁹ Szocvtv. 25. § (3) bekezdés aa) pontja

⁹⁰⁰ Szocvtv. 44/A. § szakasza

⁹⁰¹ A tartós ápolást végzők időskori támogatásáról szóló 383/2017. (XII. 12.) Korm. rendelet

⁹⁰² Szocvtv. 60. § szakasza

⁹⁰³ Szocvtv. 60. § (4) bekezdése

⁹⁰⁴ Szocvtv. 62. § szakasza

⁹⁰⁵ Szocvtv. 86. § (1) b) pontja

⁹⁰⁶ Szocvtv. 63. § szakasza

⁹⁰⁷ Szocvtv. 86. § (1) c) pontja

⁹⁰⁸ Szocvtv. 65. § szakasza

⁹⁰⁹ Szocvtv. 56. § (1) bekezdése, 65. § (7) bekezdése

Nappali ellátás⁹¹⁰

A tájékoztatás kötelezettje: a települési önkormányzat⁹¹¹

Ápolást, gondozást nyújtó intézmények (idősek otthona)⁹¹²

A tájékoztatás kötelezettje: az állam fenntartói feladatait ellátó helyi önkormányzat, helyi önkormányzat társulása,⁹¹³ az ellátást nyújtó intézmény

Átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények⁹¹⁴

A tájékoztatás kötelezettje: az állam fenntartói feladatait ellátó helyi önkormányzat, helyi önkormányzat társulása,⁹¹⁵ az ellátást nyújtó intézmény

Foglalkoztatással összefüggő ellátás

Nyugdíj előtti álláskeresői segély⁹¹⁶

A tájékoztatás kötelezettje: a foglalkoztatási osztály⁹¹⁷

Egyes kiemelt foglalkozásokat végzők ellátásai

Táncművészeti életjáradék⁹¹⁸

A tájékoztatás kötelezettje: a nyugdíjfolyósító⁹¹⁹

⁹¹⁰ Szocvtv. 65/F. § szakasza

⁹¹¹ Szocvtv. 86. § (2) b) c) pontja

⁹¹² Szocvtv. 67. § (1) bekezdés, 68. § szakasza

⁹¹³ Szocvtv. 88. § (1) bekezdése, 4. § ma) pontja

⁹¹⁴ Szocvtv. 80. § (1) bekezdése, 82. § szakasza

⁹¹⁵ Szocvtv. 88. § (1) bekezdése, 4. § ma) pontja

⁹¹⁶ Flt. 30. § szakasza

⁹¹⁷ Flt. 41/A. § (9) bekezdése; Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 11. § (1) a) pontja

⁹¹⁸ Az előadó-művészeti szervezetek támogatásáról és sajátos foglalkoztatási szabályairól szóló 2008. évi XCIX. törvény 43/A. § szakasza

⁹¹⁹ Az előadó-művészeti szervezetek támogatásáról és sajátos foglalkoztatási szabályairól szóló 2008. évi XCIX. törvény 46/A. § szakasza; *A táncművészeti életjáradék*. Magyar Államkincstár. <https://nyugdijbiztositas.tcs.allamkincstar.gov.hu/hu/106-dokumentum/%C3%BCgyint%C3%A9z%C3%A9si-t%C3%A1j%C3%A9koztat%C3%B3k/balettm%C5%B1v%C3%A9szeti-%C3%A9letj%C3%A1rad%C3%A9k.html> (2020.01.01)

Művészjáradék⁹²⁰

A tájékoztatás kötelezettje: a Magyar Művészeti Akadémia ⁹²¹

Kiváló művész, érdemes művész, Népművészet mestere járadéka⁹²²

A tájékoztatás kötelezettje: a nyugdíjfolyósító⁹²³

Bányászok egészségkárosodási járadéka⁹²⁴

A tájékoztatás kötelezettje: a nyugdíjbiztosítási osztály⁹²⁵

Átmeneti bányászjáradék⁹²⁶

A tájékoztatás kötelezettje: a nyugdíjbiztosítási osztály⁹²⁷

Bányászok keresetkiegészítése⁹²⁸

A tájékoztatás kötelezettje: Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal, nyugdíjfolyósító⁹²⁹

Szolgálati járandóság⁹³⁰

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes nyugdíjbiztosítási osztály⁹³¹

A nyugdíjjogi hátrányok enyhítését szolgáló támogatások

⁹²⁰ A Magyar Művészeti Akadémiáról szóló 2011. évi CIX. törvény 28/L. § szakasza

⁹²¹ A Magyar Művészeti Akadémiáról szóló 2011. évi CIX. törvény 28/L. § (1) bekezdése

⁹²² A Kiváló Művész, az Érdemes Művész és a Népművészet Mestere járadékáról szóló 2004. évi CVI. törvény

⁹²³ A Kiváló Művész, az Érdemes Művész, valamint a Népművészet Mestere járadék folyósításáról szóló 374/2004. (XII. 26.) Korm. rendelet 5. § szakasza

⁹²⁴ Egyes bányászati dolgozók társadalombiztosítási kedvezményeiről szóló 23/1991. (II. 9.) Korm. rendelet

⁹²⁵ Egyes bányászati dolgozók társadalombiztosítási kedvezményeiről szóló 23/1991. (II. 9.) Korm. rendelet 5/H. § (2) bekezdése

⁹²⁶ A bányászatról szóló 1993. évi XLVIII. törvényt 49/B. § szakasza

⁹²⁷ A bányászatról szóló 1993. évi XLVIII. törvényt 49/C. § szakasza

⁹²⁸ Egyes bányászati dolgozók társadalombiztosítási kedvezményeiről szóló 23/1991. (II. 9.) Korm. rendelet 5/A. § (1) bekezdése

⁹²⁹ Egyes bányászati dolgozók társadalombiztosítási kedvezményeiről szóló 23/1991. (II. 9.) Korm. rendelet 5/B. § (2) bekezdése

⁹³⁰ A korhatár előtti öregségi nyugdíjak megszüntetéséről, a korhatár előtti ellátásról és a szolgálati járandóságról szóló 2011. évi CLXCII. törvény 9. § szakasza

⁹³¹ A korhatár előtti öregségi nyugdíjak megszüntetéséről, a korhatár előtti ellátásról és a szolgálati járandóságról szóló 2011. évi CLXCII. törvény 2. § (1) bekezdése

Tartós időtartamú szabadságelvonást elszenvedettek részére járó juttatás⁹³²

A tájékoztatás kötelezettje: a nyugdíjfolyósító⁹³³

Nemzeti helytállásért elnevezésű pótlék⁹³⁴

A tájékoztatás kötelezettje: a nyugdíjfolyósító⁹³⁵

Katonai munkaszolgálatot teljesítő személyek nyugellátásának, baleseti nyugellátásának és nyugdíjszerű rendszeres szociális ellátás emelése⁹³⁶

A tájékoztatás kötelezettje: a Budapest Főváros Kormányhivatal, mint kárpótlási hatóság (a továbbiakban: BFKH)⁹³⁷

Egyes nyugdíj jogi hátrányok enyhítése⁹³⁸

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely szerint illetékes társadalombiztosítási igazgatási szerv, illetve a vasutak illetékes igazgatási szerve.⁹³⁹

Faji vagy nemzetiségi hovatartozás, illetőleg a nácizmus elleni magatartásuk miatt deportált, munkaszolgálatot teljesített vagy egyéb személyes szabadság korlátozása alatt állt személyek nyugellátásának, baleseti nyugellátásának és nyugdíjszerű rendszeres szociális ellátás emelése⁹⁴⁰

⁹³² Az egyes, tartós időtartamú szabadságelvonást elszenvedettek részére járó juttatásról szóló 267/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet

⁹³³ Az egyes, tartós időtartamú szabadságelvonást elszenvedettek részére járó juttatásról szóló 267/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet 6. § (1) bekezdése

⁹³⁴ A nemzeti helytállásért elnevezésű pótlék bevezetéséről szóló 173/1995. (XII. 27.) Korm. rendelet

⁹³⁵ A nemzeti helytállásért elnevezésű pótlék bevezetéséről szóló 173/1995. (XII. 27.) Korm. rendelet 5. § (1) bekezdése

⁹³⁶ Az 1951 és 1956 közötti időszakban politikai okból hátrányos megkülönböztetéssel járó katonai munkaszolgálatot teljesített személyek társadalombiztosítási és munkajogi helyzetének rendezéséről szóló 174/1992. (XII. 29.) Korm. rendelet

⁹³⁷ Az 1951 és 1956 közötti időszakban politikai okból hátrányos megkülönböztetéssel járó katonai munkaszolgálatot teljesített személyek társadalombiztosítási és munkajogi helyzetének rendezéséről szóló 174/1992. (XII. 29.) Korm. rendelet 4. § szakasza; Az igazságügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos egyes feladat- és hatásköréről szóló 362/2016. (XI. 29.) Korm. rendelet 7. § szakasza

⁹³⁸ Az egyes nyugdíj jogi hátrányok enyhítéséről szóló 141/1992. (X. 22.) Korm. rendelet 1. § (1) bekezdése

⁹³⁹ Az egyes nyugdíj jogi hátrányok enyhítéséről szóló 141/1992. (X. 22.) Korm. rendelet 5. § (3) bekezdése

⁹⁴⁰ Az 1938–1945 közötti időszakban faji vagy nemzetiségi hovatartozás, illetőleg a nácizmus elleni magatartásuk miatt deportált, munkaszolgálatot teljesített vagy egyéb személyes szabadság korlátozása alatt állt személyek társadalombiztosítási és munkajogi helyzetének rendezéséről szóló 74/1991. (VI. 10.) Korm. rendelet 1. § szakasza

A tájékoztatás kötelezettje: a BFKH⁹⁴¹

Törvénysértő módon 45-63 között elítéltek nyugdíjmelése⁹⁴²

A tájékoztatás kötelezettje: a BFKH⁹⁴³

Állam által az állampolgárok tulajdonában igazságtalanul okozott károk részleges kárpótlására adott kárpótlási jegy életjáradékra váltásáról⁹⁴⁴

A tájékoztatás kötelezettje: a nyugdíjbiztosítási osztály⁹⁴⁵

Hadigondozotti ellátás

Egyösszegű térítés⁹⁴⁶

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes hatósági osztály⁹⁴⁷

Hadiözvegyi járadék⁹⁴⁸

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes hatósági osztály⁹⁴⁹

Hadiárva járadéka⁹⁵⁰

⁹⁴¹ Az 1938–1945 közötti időszakban faji vagy nemzetiségi hovatartozás, illetőleg a nácizmus elleni magatartásuk miatt deportált, munkaszolgálatot teljesített vagy egyéb személyes szabadság korlátozása alatt állt személyek társadalombiztosítási és munkajogi helyzetének rendezéséről szóló 74/1991. (VI. 10.) Korm. rendelet 5. § szakasza

⁹⁴² Az 1945 és 1963 között törvénysértő módon elítéltek, az 1956-os forradalommal és szabadságharccal összefüggésben elítéltek, valamint a korábbi nyugdíjsökkentés megszüntetéséről, továbbá az egyes személyes szabadságot korlátozó intézkedések hatálya alatt állt személyek társadalombiztosítási és munkajogi helyzetének rendezéséről szóló 93/1990. (XI. 21.) Korm. rendelet

⁹⁴³ Az 1945 és 1963 között törvénysértő módon elítéltek, az 1956-os forradalommal és szabadságharccal összefüggésben elítéltek, valamint a korábbi nyugdíjsökkentés megszüntetéséről, továbbá az egyes személyes szabadságot korlátozó intézkedések hatálya alatt állt személyek társadalombiztosítási és munkajogi helyzetének rendezéséről szóló 93/1990. (XI. 21.) Korm. rendelet 10. § szakasza

⁹⁴⁴ A kárpótlási jegyek életjáradékra váltásáról szóló 1992. évi XXXI. törvény

⁹⁴⁵ A kárpótlási jegyek életjáradékra váltásáról szóló 1992. évi XXXI. törvény 3. § (1) bekezdése

⁹⁴⁶ Hdt. 10. § (1) bekezdése

⁹⁴⁷ Hdt. 26. § (2b) bekezdése, Hdt. vhr. 14. § (1)-(2) bekezdése

⁹⁴⁸ Hdt. 13. § szakasza

⁹⁴⁹ Hdt. 26. § (2b) bekezdése, Hdt. vhr. 14. § (1)-(2) bekezdése

⁹⁵⁰ Hdt. 14. § szakasza

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes hatósági osztály⁹⁵¹

Volt hadiárva járadéka⁹⁵²

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes hatósági osztály⁹⁵³

Hadigondozott családtag járadéka⁹⁵⁴

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes hatósági osztály⁹⁵⁵

Volt hadigondozott családtag és volt hadigyámolt járadéka⁹⁵⁶

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes hatósági osztály⁹⁵⁷

Temetési hozzájárulás⁹⁵⁸

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes hatósági osztály⁹⁵⁹

Egyéb

Utazási utalvány⁹⁶⁰

A tájékoztatás kötelezettje: a nyugdíjfolyósító⁹⁶¹

*Rezsiutalvány (egyszeri támogatás volt 2019-ben)*⁹⁶²

⁹⁵¹ Hdt. 26. § (2b) bekezdése, Hdt. vhr. 14. § (1)-(2) bekezdése

⁹⁵² Hdt. 14/A. § szakasza

⁹⁵³ Hdt. 26. § (2b) bekezdése, Hdt. vhr. 14. § (1)-(2) bekezdése

⁹⁵⁴ Hdt. 15. § szakasza

⁹⁵⁵ Hdt. 26. § (2b) bekezdése, Hdt. vhr. 14. § (1)-(2) bekezdése

⁹⁵⁶ Hdt. 15/A. § szakasza

⁹⁵⁷ Hdt. 26. § (2b) bekezdése, Hdt. vhr. 14. § (1)-(2) bekezdése

⁹⁵⁸ Hdt. 16. § szakasza

⁹⁵⁹ Hdt. 26. § (2b) bekezdése, Hdt. vhr. 14. § (1)-(2) bekezdése

⁹⁶⁰ A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV.25.) Korm. rendelet 2. § c) pontja

⁹⁶¹ A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV.25.) Korm. rendelet 4. § (7) bekezdése

⁹⁶² A nyugellátásokban és egyes más ellátásokban részesülő személyek részére juttatandó rezsiutalványról szóló 202/2019. (VIII. 23.) Korm. rendelet

A tájékoztatás kötelezettje: a nyugdíjfolyósító⁹⁶³

Múzeumbelépőhöz nyújtott kedvezmény⁹⁶⁴

A tájékoztatás kötelezettje: a múzeum⁹⁶⁵

Díjmentes könyvtári beiratkozás⁹⁶⁶

A tájékoztatás kötelezettje: a nyilvános könyvtárak⁹⁶⁷

⁹⁶³ A nyugellátásokban és egyes más ellátásokban részesülő személyek részére juttatandó rezsitalványról szóló 202/2019. (VIII. 23.) Korm. rendelet 9. § (1) bekezdése

⁹⁶⁴ A muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről szóló 194/2000. (XI. 24.) Korm. rendelet 2. § (1) g) pont, (3) bekezdés b) pontja

⁹⁶⁵ A muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről szóló 194/2000. (XI. 24.) Korm. rendelet 1. § szakasza

⁹⁶⁶ A muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről 1997. évi CXL. törvény 56. § (6) bekezdése

⁹⁶⁷ A muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről 1997. évi CXL. törvény 56. § (1) bekezdése

17. számú melléklet

A fogyatékossgal élés élethelyzethez kapcsolódó ellátások, támogatások⁹⁶⁸
(saját összeállítás)

A megváltozott munkaképességű személyek ellátásai

Rehabilitációs ellátás⁹⁶⁹

Eljáró hatóság: a rehabilitációs hatóság, vagyis a lakó- vagy tartózkodási hely szerint illetékes fővárosi- vagy megyei kormányhivatal rehabilitációs osztálya (a továbbiakban: rehabilitációs osztály)⁹⁷⁰

Rokkantsági ellátás⁹⁷¹

A tájékoztatás kötelezettje: a rehabilitációs osztály⁹⁷²

Fogyatékossgal éléshez kapcsolódó univerzális ellátások

Fogyatékossgai támogatás⁹⁷³

A tájékoztatás kötelezettje: a lakó- vagy tartózkodási hely szerint illetékes családtámogatási osztály⁹⁷⁴

Rokkantsági járadék⁹⁷⁵

⁹⁶⁸ Közvetlen jogszabályi kijelölés hiányában a dolgozat azokat a hatóságokat tekinti a tájékoztatás kötelezettjeként, amelyek eljárnak az adott ellátás-, támogatás megállapítása kapcsán, működtetik az adott szolgáltatást, illetve a kedvezmény érvényesítése kapcsán szerepet kapnak. Az ellátások kapcsán betöltött szerepük révén ezek a hatóságok rendelkeznek a tájékoztatási feladatok ellátáshoz szükséges szakmai ismeretekkel, így a tájékoztatáshoz való jog biztosítása elvárásként fogalmazandó meg velük szemben.

⁹⁶⁹ Mmtv. 6. § szakasza

⁹⁷⁰ Mmtv. 2. § (1) bekezdés; A megváltozott munkaképességű személyek ellátásaival kapcsolatos eljárási szabályokról szóló 327/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Mmr.) 2. § (1) bekezdése

⁹⁷¹ Mmtv. 11. § szakasza

⁹⁷² Mmtv. 2. § (1) bekezdése; Mmr. 2. § (1) bekezdése

⁹⁷³ A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény a továbbiakban: Fot.) 22. § szakasza

⁹⁷⁴ Fot. 23/B. § (1) bekezdése; A súlyos fogyatékossg minősítésének és felülvizsgálatának, valamint a fogyatékossgai támogatás folyósításának szabályairól szóló 141/2000. (VIII. 9.) Korm. rendelet 3/A. § (1) bekezdése

⁹⁷⁵ A rokkantsági járadékról szóló 83/1987. (XII. 27.) MT rendelet

A tájékoztatás kötelezettje: a lakó- vagy tartózkodási hely szerint illetékes nyugdíjbiztosítási osztály⁹⁷⁶

Családtámogatási ellátások

Magasabb összegű családi pótlék⁹⁷⁷

A tájékoztatás kötelezettje: a családtámogatási kifizetőhely, ennek hiányában a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes családtámogatási osztály.⁹⁷⁸

Gyermekgondozást segítő ellátás/GYES (a gyermek 10 éves koráig fogyatékossgal élés esetén)⁹⁷⁹

A tájékoztatás kötelezettje: a családtámogatási kifizetőhely, ennek hiányában a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes családtámogatási osztály.⁹⁸⁰

Egészségbiztosítási támogatás

Gyógyszerhez és gyógyászati segédeszközhez nyújtott ártámogatás⁹⁸¹

A tájékoztatás kötelezettje: a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő⁹⁸²

Baleseti ellátások

Baleseti járadék⁹⁸³

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely- vagy tartózkodási hely szerint illetékes nyugdíjbiztosítási osztály⁹⁸⁴

⁹⁷⁶ A rokkantsági járadékról szóló 83/1987. (XII. 27.) MT rendelet 2. § (1) bekezdése, Tny. vhr. 2. § (1) bekezdés 3. § (1) bekezdése

⁹⁷⁷ Cst. 11. § (1) bekezdés g), i) pontjai

⁹⁷⁸ Cst. 35. § (1) bekezdése; Cst. vhr. 1/A. § (1) bekezdése

⁹⁷⁹ Cst. 20. § (1) bekezdés c) pontja

⁹⁸⁰ Cst. 35. § (1) bekezdése; Cst. vhr. 1/A. § (1) bekezdése

⁹⁸¹ Ebtv. 21. § szakasza

⁹⁸² Az egészségbiztosítási szervekről szóló 386/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 7. § (1) bekezdés aa)-ad) pontjai

⁹⁸³ Ebtv. 57. § szakasza

⁹⁸⁴ Ebtv. 65. § (4) bekezdése; Tny. vhr. 2. § (1) bekezdése

Pénzbeli szociális ellátások

Ápolási díj⁹⁸⁵

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes hatósági osztály⁹⁸⁶

Gyermekek otthongondozási díja/GYOD⁹⁸⁷

A tájékoztatás kötelezettje: A lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes hatósági osztály.⁹⁸⁸

Tartós ápolást végzők időskori támogatása⁹⁸⁹

A tájékoztatás kötelezettje: a nyugdíjbiztosítási osztály⁹⁹⁰

Aktív korúak ellátása (egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatás)⁹⁹¹

A tájékoztatás kötelezettje: A lakóhely szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal járási hivatal hatósági osztálya.⁹⁹²

Szociális alapszolgáltatások

Étkeztetés⁹⁹³

A tájékoztatás kötelezettje: a települési önkormányzat⁹⁹⁴

Házi segítségnyújtás⁹⁹⁵

A tájékoztatás kötelezettje: a települési önkormányzat⁹⁹⁶

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás⁹⁹⁷

⁹⁸⁵ Szocvtv. 40. § szakasza

⁹⁸⁶ Szocvtv. 25. § (3) bekezdés ae) pontja; 4/A. § (1) c) pontja

⁹⁸⁷ Szocvtv. 38. § szakasza

⁹⁸⁸ Szocvtv. 25. § (3) bekezdés ad) pontja; 4/A. § (1) c) pontja

⁹⁸⁹ Szocvtv. 44/A. § szakasza

⁹⁹⁰ A tartós ápolást végzők időskori támogatásáról szóló 383/2017. (XII. 12.) Korm. rendelet

⁹⁹¹ Szocvtv. 37. § szakasza

⁹⁹² Szocvtv. 25. § (3) bekezdés ac) pontja; 4/A. § (1) c) pontja

⁹⁹³ Szocvtv. 62. § szakasza

⁹⁹⁴ Szocvtv. 86. § (1) b) pontja

⁹⁹⁵ Szocvtv. 63. § szakasza

⁹⁹⁶ Szocvtv. 86. § (1) c) pontja

⁹⁹⁷ Szocvtv. 65. § szakasza

A tájékoztatás kötelezettje: az állam és a települési önkormányzat⁹⁹⁸

Támogató szolgáltatás⁹⁹⁹

A tájékoztatás kötelezettje: a települési önkormányzat¹⁰⁰⁰

Nappali ellátás¹⁰⁰¹

A tájékoztatás kötelezettje: a települési önkormányzat¹⁰⁰²

Szakosított ellátások

Ápolást, gondozást nyújtó intézmények (fogyatékos személyek otthona)¹⁰⁰³

A tájékoztatás kötelezettje: az állam fenntartói feladatait ellátó helyi önkormányzat, helyi önkormányzat társulása,¹⁰⁰⁴ az ellátást nyújtó intézmény

Rehabilitációs intézmények¹⁰⁰⁵

A tájékoztatás kötelezettje: az állam fenntartói feladatait ellátó helyi önkormányzat, helyi önkormányzat társulása,¹⁰⁰⁶ az ellátást nyújtó intézmény

Támogatott lakhatás¹⁰⁰⁷

A tájékoztatás kötelezettje: az állam fenntartói feladatait ellátó helyi önkormányzat, helyi önkormányzat társulása,¹⁰⁰⁸ az ellátást nyújtó intézmény

Átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények¹⁰⁰⁹

A tájékoztatás kötelezettje: az állam fenntartói feladatait ellátó helyi önkormányzat, helyi önkormányzat társulása,¹⁰¹⁰ az ellátást nyújtó intézmény

Lakóotthon¹⁰¹¹

⁹⁹⁸ Szocvtv. 56. § (1) bekezdése, 65. § (7) bekezdése

⁹⁹⁹ Szocvtv. 65/C. § szakasza

¹⁰⁰⁰ Szocvtv. 86. § (2) b) c) pontja

¹⁰⁰¹ Szocvtv. 65/F. § (1) bekezdés c) pontja

¹⁰⁰² Szocvtv. 86. § (2) b) c) pontja

¹⁰⁰³ Szocvtv. 67. § (1) bekezdése, 69. § (1) bekezdése

¹⁰⁰⁴ Szocvtv. 88. § (1) bekezdése, 4. § ma) pontja

¹⁰⁰⁵ Szocvtv. 72. § (1) bekezdése; 74. § szakasza

¹⁰⁰⁶ Szocvtv. 88. § (1) bekezdése, 4. § ma) pontja

¹⁰⁰⁷ Szocvtv. 75. § (1) bekezdése

¹⁰⁰⁸ Szocvtv. 88. § (1) bekezdése, 4. § ma) pontja

¹⁰⁰⁹ Szocvtv. 80. § (1) bekezdése, 83. § szakasza

¹⁰¹⁰ Szocvtv. 88. § (1) bekezdése, 4. § ma) pontja

¹⁰¹¹ Szocvtv. 85/A. § (1) bekezdése

A tájékoztatás kötelezettje: az állam fenntartói feladatait ellátó helyi önkormányzat, helyi önkormányzat társulása,¹⁰¹² az ellátást nyújtó intézmény

Közlekedéssel kapcsolatos támogatások

Akadálymentesítési támogatás¹⁰¹³

A tájékoztatás kötelezettje: a hitelintézet¹⁰¹⁴

Személygépkocsi szerzési támogatás/(lehetőség autó)¹⁰¹⁵

A tájékoztatás kötelezettje: a szociális feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal hatósági főosztálya¹⁰¹⁶

Személygépkocsi átalakítási támogatás¹⁰¹⁷

A tájékoztatás kötelezettje: A szociális feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal hatósági főosztálya¹⁰¹⁸

Autópálya használatával kapcsolatos részleges díjmentesség¹⁰¹⁹

A tájékoztatás kötelezettje: a Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltatási Zrt. és annak viszonteladói¹⁰²⁰

Utazási kedvezmény¹⁰²¹

¹⁰¹² Szocvtv. 88. § (1) bekezdése, 4. § ma) pontja

¹⁰¹³ A lakáscélú állami támogatásokról szóló 12/2001. (I. 31.) Korm. rendelet 9. § szakasza

¹⁰¹⁴ A lakáscélú állami támogatásokról szóló 12/2001. (I. 31.) Korm. rendelet 9. § (7) bekezdése

¹⁰¹⁵ A súlyos mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről szóló 102/2011. (VI. 29.) Korm. rendelet 4. § szakasza

¹⁰¹⁶ A súlyos mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről szóló 102/2011. (VI. 29.) Korm. rendelet 3. § szakasza; *Lehetőségautó*. Lehetőségautó Kft. <http://lehetosegauto.hu/a-tamogatasrol> (2020.04.03.)

¹⁰¹⁷ A súlyos mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről szóló 102/2011. (VI. 29.) Korm. rendelet 5. § szakasza

¹⁰¹⁸ A súlyos mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről szóló 102/2011. (VI. 29.) Korm. rendelet 3. § szakasza

¹⁰¹⁹ A használati díj megfizetése ellenében használható autópályákról, autóutakról, főutakról és azok díjáról szóló 45/2020. (XI. 28.) ITM rendelet 9. § (1) bekezdés b) pontja

¹⁰²⁰ A használati díj megfizetése ellenében használható autópályákról, autóutakról, főutakról és azok díjáról szóló 45/2020. (XI. 28.) ITM rendelet 3. § (6) bekezdése

¹⁰²¹ A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményeiről szóló 85/2007. (IV.25.) Korm. rendelet 8. § szakasza

A tájékoztatás kötelezettje: a Magyar Államkincstár Központ¹⁰²²

Utazási költségtérítés saját nevelési igényű gyermek után¹⁰²³

A tájékoztatás kötelezettje: a köznevelési, illetve a fejlesztő felkészítést végző intézmény¹⁰²⁴

Parkolási igazolvány¹⁰²⁵

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely- vagy tartózkodási hely szerint illetékes kormányablak¹⁰²⁶

Segítő kutya¹⁰²⁷

A tájékoztatás kötelezettje: a kutyát kiképző szervezetek¹⁰²⁸

Munkavégzéshez, foglalkoztatáshoz kapcsolódó támogatások, kedvezmények

Rehabilitációs hozzájárulás megfizetése alóli mentesség¹⁰²⁹

A tájékoztatás kötelezettje: a Nemzeti Adó- és Vámhivatal¹⁰³⁰

Fogyatékos gyermekek után járó pótszabadság¹⁰³¹

A tájékoztatás kötelezettje: a munkáltató¹⁰³²

Fogyatékossgal élő személyek pótszabadsága¹⁰³³

¹⁰²² A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV.25.) Korm. rendelet 8. § (3) bekezdése

¹⁰²³ A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV. 25.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdés d) pontja

¹⁰²⁴ A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV. 25.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdés d) pontja

¹⁰²⁵ A mozgásában korlátozott személy parkolási igazolványáról szóló 218/2003. (XII. 11.) Korm. rendelet

¹⁰²⁶ A mozgásában korlátozott személy parkolási igazolványáról szóló 218/2003. (XII. 11.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdése

¹⁰²⁷ A segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelete

¹⁰²⁸ A segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet 3. § (1) bekezdése

¹⁰²⁹ Mmtv. 23. § (1) bekezdése

¹⁰³⁰ Mmtv. 24. § (1) bekezdése

¹⁰³¹ Mt. 118. § szakasz (2) bekezdése

¹⁰³² Mt. 46. § (1) bekezdés e) pontja, 122. § (1) bekezdése

¹⁰³³ Mt. 120. § szakasza

A tájékoztatás kötelezettje: a munkáltató¹⁰³⁴

Megváltozott munkaképességű személyt foglalkoztató munkáltató által igénybe vehető SZOCHO kedvezmény¹⁰³⁵

A tájékoztatás kötelezettje: a Nemzeti Adó- és Vámhivatal¹⁰³⁶

Adókedvezmények

Személyi kedvezmény, adókedvezmény¹⁰³⁷

A tájékoztatás kötelezettje: Nemzeti Adó-és Vámhivatal¹⁰³⁸

Gépjárműadó fizetése alóli mentesség¹⁰³⁹

A tájékoztatás kötelezettje: a Nemzeti Adó- és Vámhivatal¹⁰⁴⁰

Gyermekvédelmi ellátások

Otthont nyújtó ellátás ¹⁰⁴¹

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely szerint illetékes települési önkormányzat, illetve általános hatáskörben a jegyző és a gyámügyi osztály.¹⁰⁴²

Gyermekotthon¹⁰⁴³

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely szerint illetékes települési önkormányzat, illetve általános hatáskörben a jegyző és a gyámügyi osztály.¹⁰⁴⁴

¹⁰³⁴ Mt. 46. § (1) bekezdés e) pontja, 122. § (1) bekezdése

¹⁰³⁵ Szochó tv. 13. § szakasza

¹⁰³⁶ Szochó tv. 4. § (2) bekezdése

¹⁰³⁷ Szja tv. 29/E. § szakasza

¹⁰³⁸ NAV tv. 80/A. § szakasza

¹⁰³⁹ A gépjárműadóról szóló 1991. évi LXXXII. törvény (a továbbiakban: Gjt.) 5. § f) pontja

¹⁰⁴⁰ Gjt. 9. § (1) bekezdése

¹⁰⁴¹ Gyvt. 53. § szakasza

¹⁰⁴² Gyvt. 29. § szakasza, 40. § (1a) bekezdése; A gyermekvédelmi és gyámügyi feladat- és hatáskörök ellátásáról, valamint a gyámhatóság szervezetéről és illetékességéről szóló 331/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. §, (1) bekezdése

¹⁰⁴³ Gyvt. 57. § szakasza

¹⁰⁴⁴ Gyvt. 29. § szakasza, 40. § (1a) bekezdése; A gyermekvédelmi és gyámügyi feladat- és hatáskörök ellátásáról, valamint a gyámhatóság szervezetéről és illetékességéről szóló 331/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. §, (1) bekezdése

Ingyenes és kedvezményes intézményi gyermekétkeztetés¹⁰⁴⁵

A tájékoztatás kötelezettje: az étkezést biztosító intézmény¹⁰⁴⁶

Hadigondozottak ellátásai

Egyösszegű térítés¹⁰⁴⁷

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes hatósági osztály¹⁰⁴⁸

Hadirokkant-járadék:¹⁰⁴⁹

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes hatósági osztály¹⁰⁵⁰

Ápolási pótlék¹⁰⁵¹

A tájékoztatás kötelezettje: a lakóhely-, tartózkodási hely szerint illetékes hatósági osztály¹⁰⁵²

Egyéb

Múzeumbelépőhöz nyújtott kedvezmény¹⁰⁵³

A tájékoztatás kötelezettje: a múzeum¹⁰⁵⁴

¹⁰⁴⁵ Gyvt. 21/B. § 1) bekezdés a), ab), c) pontja (2) bekezdése

¹⁰⁴⁶ Gyvt. 21/B. § (1)-(2) bekezdése

¹⁰⁴⁷ Hdt. 10. § (1) bekezdése

¹⁰⁴⁸ Hdt. 26. § (2b) bekezdése, Hdt. vhr. 14. § (1)-(2) bekezdése

¹⁰⁴⁹ Hdt. 11. § (1) bekezdése

¹⁰⁵⁰ Hdt. 26. § (2b) bekezdése, Hdt. vhr. 14. § (1)-(2) bekezdése

¹⁰⁵¹ Hdt. 12. § (1) bekezdése

¹⁰⁵² Hdt. 26. § (2b) bekezdése, Hdt. vhr. 14. § (1)-(2) bekezdése

¹⁰⁵³ A muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről szóló 194/2000. (XI. 24.) Korm. rendelet 2. § (1) b), c) pontjai

¹⁰⁵⁴ A muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről szóló 194/2000. (XI. 24.) Korm. rendelet (1) bekezdése