

**MARSOVSZKI ÁDÁM\***

## **Tájékoztatáshoz való jog elméletben és gyakorlatban\*\***

A táájékoztatáshoz való jog az esetek többségében nem önállóan, hanem valamely másik joghoz kapcsolódva jelenik meg. Mivel nincs olyan alapjogi, vagy bármilyen egyéb olyan jogszabályi rendelkezés, amely teljes egészében rendszerbe foglalná a táájékoztatáshoz való jogot, ezért első lépésként az Alaptörvényt kell kiindulási pontnak tekinteni.

A táájékoztatáshoz való jog megjelenik valamennyi jogágban: a polgári jogban, a bírósági eljárás során, az egészségügyi szolgáltatások igénybevételekor, a családi jogban, a közigazgatási eljárások során, a fogyasztóvédelmi szabályoknál. Mind a közjogi, mind a magánjogi szabályokban, sőt a különböző jogágakban is más céllal, más kötelezetti és jogosulti körrel, más tartalommal, más minőséggel és eltérően részletes szabályozással jelenik meg.

A vizsgált jog szétagoltsága és a rendszerező szakirodalom hiánya miatt szükséges azt részletesen megvizsgálni. A vizsgálat során a következő szempontokat szükséges figyelembe venni: a táájékoztatáshoz való jog kapcsolódása az Alaptörvényben meghatározott jogokhoz, a tárgyalt jog célja, jellege, iránya, minősége és tartalma.

### *I. Tájékoztatáshoz való jog célja, minősége és megjelenése az alapjogi normákban*

Az alapjogokhoz való kapcsolódásuk alapján öt csoportját különíthetjük el a táájékoztatáshoz való jognak, az alábbiak szerint.

#### *1. Egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor megjelenő táájékoztatáshoz való jog*

Így fogalmaz az Alaptörvény: „Tilos emberi táájékoztatáson alapuló, önkéntes hozzájárulás nélküli orvosi vagy tudományos kísérletet végezni.”<sup>1</sup> Az Alaptörvényben az emberen

---

\* PhD hallgató, SZTE ÁJTK Doktori Iskola

\*\* A tanulmány az Emberi Erőforrások Minisztériuma UNKP-17-3 kódszámú Új Nemzeti Kiválóság Programjának támogatásával készült.

<sup>1</sup> Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.) (a továbbiakban: Alaptörvény) Szabadság és felelősség rész III. cikkének (2) bekezdése.

végzett egészségügyi kísérlet, illetve az ezek elvégzéséhez szükséges tájékoztatás jelenik meg. Az orvosi kísérlettel kapcsolatos szabályokat az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény tartalmazza, amelyben meghatározásra kerülnek a kísérletek lehetséges céljai, szabályai, illetve megjelenik az egészségügyi dolgozók tájékoztatási kötelezettsége, valamint a betegjogok között kifejtésre kerülő tájékoztatáshoz való jog.<sup>2</sup>

Az Alaptörvényben megfogalmazottakat nem szabad szűken értelmezni és a tájékoztatási kötelezettséget nem szabad csupán az orvosi kísérletekre korlátozni. Tárgy értelmezve, az említett betegjogoknak nem csak a kísérletek során van jelentősége, hanem valamennyi a törvényben szabályozott egészségügyi szolgáltatás igénybevétele során. Ezt támasztja alá az is, hogy az Alaptörvényben is megjelennek azok az alapvető kulcskifejezések, mint például a „tájékoztatáson és önkéntes hozzájáruláson alapuló.” Ez a követelmény meghatározó az egész egészségügyi szolgáltatási rendszerben. Az egészségügyi ellátáshoz való jog 2. generációs alapjogként, a gazdasági, szociális és kulturális jogok között foglal helyet, amelyből az állam aktív részvételi kötelessége olvasható ki.<sup>3</sup> A betegjogok viszont értelmezhetőek az általános emberi jogok – vagyis első generációs alapjogok – kikristályosodásaként is az egészségügy területén. A tájékoztatáson alapuló döntéshozatal, az ellátás visszautasításának joga az alapvető emberi jogok megjelenése, a tájékoztatáshoz való jog és az egészségügyi dokumentáció megismerésének joga pedig a személyes adatok védelméből – tehát harmadik generációs normákból – eredeztethető.<sup>4</sup> Összességében tehát az egészségügyi ellátásokkal kapcsolatban az alapjogok mindhárom generációból képviseltetik magukat, így egyaránt elvárható az állam beavatkozása, illetve be nem avatkozása is, amely kissé ambivalens helyzetet szül.

A tájékoztatási az egészségügyi dolgozók oldalán jelenik meg kötelezettségként, amely kötelezettség az egészségügyi dolgozóknál jelenik meg,<sup>5</sup> amely lényege, hogy a beteg tájékoztatáson alapuló döntést, illetve „tájékozott beleegyezést” tudjon hozni a különböző egészségügyi eljárások során.<sup>6</sup> A rendelkezés célja, hogy a beteg gyakorolni tudja önrendelkezéshez való jogát, vagyis ő maga tudjon dönteni arról, hogy egyes ellátásokat, gyógykezeléseket, gyógyszereket igénybe vesz-e vagy sem. A törvény részletesen szabályozza, hogy miről kell az ügyfeleket tájékoztatni: egy taxatív felsorolásban megjelenik az egészségi állapotról, a szükséges beavatkozásokról, az ellátások várható kimeneteléről és egyéb tudnivalókról szóló tájékoztatási kötelezettség,<sup>7</sup> illetve a jogszabályban „szétszórva” választ kapunk arra, hogy az ellátás megkezdése előtt, alatt és után hogyan kell történnie. A tájékoztatással szemben támasztott követelmények az egységesítettség és a teljeskörűség.<sup>8</sup>

<sup>2</sup> ÁRVA ZSUZSANNA: *Kommentár Magyarország Alaptörvényéhez*. Wolters Kluwer Kft., Budapest, 2013. 111. p.; Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) 13. §-a.

<sup>3</sup> HALMAI GÁBOR – TÓTH GÁBOR ATTILA: *Az emberi jogok rendszere*. In: Halmi Gábor – Tóth Gábor Attila (szerk.): *Emberi jogok*. Osiris Kiadó, Budapest, 2003. 85–86. pp.

<sup>4</sup> HALMAI – TÓTH 2003, 89. p.

<sup>5</sup> Eütv. 134–135. §-a.

<sup>6</sup> Eütv. 15. § (3) bekezdése.

<sup>7</sup> Eütv. 13. § (2) bekezdése.

<sup>8</sup> Eütv. 13. § (1) bekezdése.

## 2. Adatvédelemhez és a közérdekű adatok megismeréséhez kapcsolódó tájékoztatáshoz való jog

„Mindenkinek joga van a személyes adatai védelméhez, valamint a közérdekű adatok megismeréséhez.”<sup>9</sup> A harmadik generációs alapjogok egyikeként jelenik meg az adatok hozzáférhetővé tétele és terjesztése azzal a céllal, hogy az egyének nagyobb mértékben tudjanak részt venni a közéleti tevékenységben. A közérdekű adatok megismerése kapcsán nagy hangsúlyt kapnak a közhiteles nyilvántartások adatai, a vagyonyilatkozat, a közpénzek kezelésével kapcsolatos információk, valamint a közszereplés során készült hang és képfelvételek megismerhetősége.<sup>10</sup>

A közérdekű adatok megismerése korlátozható a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályok alapján, amennyiben az információ közreadását üzleti-, állam-, vagy szolgálati titok teszi lehetetlenné, illetve ha az adatok zárt ülés során keletkeztek.<sup>11</sup>

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) kapcsolódik az idézett alapjoghoz, amelyben a tájékoztatási kötelezettség a közfeladatot ellátó szervet terheli. A jogszabályban előírt kötelezettség a közérdekű és közérdekből nyilvános adatok megismerését, megismertetését hivatott szolgálni.<sup>12</sup> A törvényben példálózó jelleggel kerül megemlítsé a szervezet költségvetése, vagyonkezelése, a közpénzek felhasználása is, de a kötelezettséghez lett betagozva minden olyan információ is, amely a közfeladatot ellátó szerv feladatköréhez tartozik. A tájékoztatás során figyelmet kell szentelni annak pontosságára és gyors megvalósulására.<sup>13</sup>

## 3. Sajtószabadság és a közvélemény tájékoztatása

„Magyarország elismeri és védi a sajtó szabadságát és sokszínűségét és biztosítja a demokratikus közvélemény kialakulásához szükséges szabad tájékoztatás feltételeit.”<sup>14</sup>

A sajtószabadság, illetve az ehhez szorosan kapcsolódó közvélemény tájékoztatása első generációs alapjogként (szabadságjogként) jelent meg. Az első generációs „negatív alapjogok” jellemzője, hogy az államot be nem avatkozásra kötelezi az adott kérdésben.<sup>15</sup> A tájékoztatáshoz és a tájékozódáshoz való jog<sup>16</sup> kérdésben a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény és a sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló 2010. évi CIV. törvény (a továbbiakban: Smtv.) rendelkezik. A jogszabályok alapján megállapítható, hogy a médiaszolgáltatás a médiaszolgáltató által végzett – gazdasági – tevékenység célja, hogy az oktatási, szórakoztató vagy tájékoztató műsorok elérhetővé váljanak a közvélemény

<sup>9</sup> Alaptörvény Szabadság és felelősség rész VI. cikkének (2) bekezdése.

<sup>10</sup> ÁRVA 2013, 121. p.

<sup>11</sup> ÁRVA, 2013, 121. p.

<sup>12</sup> Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 26. §-a.

<sup>13</sup> Infotv. 32. §-a.

<sup>14</sup> Alaptörvény Szabadság és felelősség rész IX. cikkének (2) bekezdése.

<sup>15</sup> HALMAI – TÓTH 2003, 81. p.

<sup>16</sup> A médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 5. §-a.

számára.<sup>17</sup> Mindenki jogaként jelenik meg a jogszabályban a jelentőséggel bíró ügyekről (helyi, országos, nemzetközi közéleti ügyekről, vitatott kérdésekről, katasztrófavédelmi, emberi életet, vagyont veszélyeztető eseményekről) történő tájékoztatás, amelynek hitelesnek, gyorsnak, pontosnak, alaposnak, kiegyensúlyozottnak, tárgyilagosnak és felelősségteljesnek kell lennie.<sup>18</sup>

#### 4. Tisztességes hatósági eljáráshoz való jog

„Mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részlehlajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék. A hatóságok törvényben meghatározottak szerint kötelesek döntéseiket indokolni.”<sup>19</sup>

A tisztességes eljáráshoz való jog már az Európai Unió Alapjogi Chartájában (a továbbiakban: Alapjogi Charta) is meghatározásra kerül – a közvélemény tájékoztatása, a tisztességes bírósági tárgyaláshoz való jog, az egészségügyi szolgáltatások esetén a tájékozott bejegyzés követelménye mellett<sup>20</sup> – amely szerint az eljárások során mindenkinek joga van ahhoz, hogy meghallgassák, hogy a kapcsolódó iratokba betekinthessen, és hogy az igazgatási szervek indokolják döntésüket.<sup>21</sup> Ezek a feltételek szorosan kapcsolódnak a jó közigazgatás elvéhez. A hatóság szó utal a bíróságokra is, de az Alaptörvény tartalmaz külön rendelkezéseket a bíróságokra vonatkozóan is. A tisztességes eljárás alapkövetelményének megvalósulásához az emberi méltóság védelme, a jogegyenlőség, a részlehlajlástól mentes eljárás, a diszkrimináció tilalma, az ügyfélközpontú ügyintézés és az ésszerű időn belül történő döntéshozatal szükséges.<sup>22</sup> Az állam közvetlen beavatkozásával és aktív részvételével megvalósuló<sup>23</sup> tisztességes eljáráshoz való jog három részből tevődik össze: a hatóság által történő ügyféltájékoztatásból, az iratbetekintés jogából és a hatósági döntések indokolási kötelezettségéből.<sup>24</sup>

Az Alaptörvényben megfogalmazottakról részletesen az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény rendelkezik (a továbbiakban Ákr.). A jogok és kötelezettségek megismerhetőségét a hatóságok biztosítják és előmozdítják az ügyfelek jogainak gyakorlását. Ez a rendelkezés viszont csak alapelvi szinten jelenik meg, amelylyel a tájékoztatás fontossága és betarthatósága szenved csorbát.<sup>25</sup> Ez a korábbi közigazgatási eljárási törvényre, a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános

<sup>17</sup> A sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló 2010. évi CIV. törvény (a továbbiakban: Smtv.) 1. §-a.

<sup>18</sup> Smtv. 10. §-a; A médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 12. § (6) bekezdése; 83. § (1) bekezdés m) pontja.

<sup>19</sup> Alaptörvény Szabadság és felelősség rész XXIV. cikkének (1) bekezdése.

<sup>20</sup> Az Európai Unió Alapjogi Chartája (a továbbiakban: Alapjogi Charta) I. cím 3. cikkének (2) bekezdés a) pontja, II. cím 11. cikkének (2) bekezdése, VI. cím 47. cikke.

<sup>21</sup> Alapjogi Charta V. cím 41. cikkének (1) bekezdése; TURKOVICS ISTVÁN – PAULOVICS ANITA: *Közigazgatási hatósági eljárás alapelvei*. NKE, Budapest, 2014. 8. p. <http://m.ludita.uni-nke.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/10507/Teljes%20szöveg?sequence=1&isAllowed=y> (2017.02.05.).

<sup>22</sup> ÁRVA 2013, 193–194. pp.

<sup>23</sup> HALMAI – TÓTH 2003, 95. p.

<sup>24</sup> Alapjogi Charta 41. cikk (2) bekezdése.

<sup>25</sup> Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban Ákr.) 5. § (2) bekezdése.

szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvényre (a továbbiakban: Ket.) is igaz volt, de ott kiemelésre kerültek a korlátozottan cselekvőképes, illetve cselekvőképtelen ügyfelek, akiket egyéniesített formában kellett tájékoztatni.<sup>26</sup>

A Ket.-ben szabályozott tájékoztatással kapcsolatban a hatósági közvetítőre vonatkozó szabályozásnál kaphattunk támpontot, ami szerint a közvetítőnek hiteles, szakszerű és közérthető tájékoztatást kell adnia.<sup>27</sup> Ez a rendelkezés az Ákr.-ben már semmilyen formában nem jelenik meg, vagyis a tájékoztatás minőségére nincs utalás.

A törvény a tájékoztatást olyan esetekben említi, mint a kapcsolattartás formájának megválasztása, a határidő túllépésének jogkövetkezménye, a kapcsolódó eljárás és az eljárási cselekményen történő részvétel lehetősége, a hatósági döntés indokolási kötelezettsége, valamint a hivatalból indult eljárások esetén az ügyféli jogok és kötelezettségek.<sup>28</sup>

Ettől eltérő vagy részletesebb szabályozásra az ágazati szabályoknál találhatunk példát, amelyek átfogó, a teljesség igényével való vizsgálata lehetetlennek tűnő feladat lenne az eljárások és a hatályos jogszabályok számának nagysága miatt.

##### 5. Tisztességes bírósági tárgyalás joga

„Mindenkinek joga van ahhoz, hogy az ellene emelt bármely vádat valamely perben a jogait és kötelezettségeit törvény által felállított, független és pártatlan bíróság tisztességes és nyilvános tárgyaláson ésszerű határidőn belül bírálja el.”<sup>29</sup>

A tisztességes bírósági eljárás meghatározó alapelv, illetve alapjog a bírósági tárgyalások során. Ez a követelmény számos nemzetközi dokumentumban is megjelenik, mint például a Polgári és Politikai Jogok Nemzetközi Egyezségokmányában<sup>30</sup> és az Emberi Jogok Európai Egyezményében.<sup>31</sup> A tisztességes bírósági eljárás követelménye magában foglalja a „védelem” és a „vád” állásfoglaláshoz való jogát, az egyes eljárási szereplők függetlenségét, a hatékony védelemhez való jogot, a bírósághoz fordulás jogát, az eljárások formalizáltságát, a jogorvoslathoz való jogot, és a tárgyalás nyilvánosságának elvét.<sup>32</sup> A tisztességes eljáráshoz való jog – a közigazgatási eljárásokhoz hasonlóan – a bírósági eljárások esetén is az állam aktív közreműködésével valósul meg.<sup>33</sup>

A bíróság ügyviteli szabályairól szóló 14/2002 (VIII.1.) IM rendeletben összefoglaló jelleggel kerül meghatározásra a tájékoztatási/ügyfélszolgálati iroda felvilágosítási kötelezettsége.<sup>34</sup>

<sup>26</sup> A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban Ket.) 5. §-a, 5. § (1a) bekezdése.

<sup>27</sup> Ket. 41. § (3) bekezdés a) pontja.

<sup>28</sup> Ákr. 26. § (2) bekezdése, 43. § (13) bekezdése, 45. § (1)-(3) bekezdései, 31. § (1) bekezdése, 81. § (1)-(2) bekezdései, 104. § (4) bekezdése.

<sup>29</sup> Alaptörvény Szabadság és felelősség rész XXVIII. cikkének (1) bekezdése.

<sup>30</sup> 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.

<sup>31</sup> Emberi Jogok Európai Egyezménye I. fejezet 6. cikke.

<sup>32</sup> ÁRVA 2013, 201–204. pp.

<sup>33</sup> HALMAI – TÓTH 2003, 95. p.

<sup>34</sup> A bíróság ügyviteli szabályairól szóló 14/2002 (VIII.1.) IM rendelet 10. §-a.

A bírósági tárgyalás során megjelenő tájékoztatáshoz való jog vizsgálatához a különböző jogterületekhez kapcsolódó törvények vizsgálatára van szükség, mint például a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban Kp.), a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.) és a büntetőeljárásról szóló 2017. évi XC. törvény (a továbbiakban: Be).

- A Kp. rendelkezései alapján a jogokról és kötelezettségekről,<sup>35</sup> a hiánypótlásról,<sup>36</sup> az egyezségről,<sup>37</sup> a lényeges tényekről,<sup>38</sup> stb. kell tájékoztatni a feleket. A tájékoztatás minőségével kapcsolatban nem tartalmaz rendelkezéseket a törvény, illetve annak alkalmazása során a Pp. tájékoztatási kötelezettséggel kapcsolatos rendelkezéseit is irányadónak kell tekinteni.<sup>39</sup>
- A Pp. alapján tájékoztatni kell az érintetteket a per állásáról,<sup>40</sup> a kötelező jogi képviseltről,<sup>41</sup> a jogokról és kötelezettségekről,<sup>42</sup> arról, ha felvétel készül a tárgyalásról,<sup>43</sup> stb. A tájékoztatás minőségére a kiskorú tanúk meghallgatásával kapcsolatban található iránymutatást, amely szerint a tájékoztatás során a tanú érettségére és korára kell tekintettel lenni.<sup>44</sup> Mindezek mellett az alperesnek kézbesített tájékoztató szövegét az érintett személy mentális állapotára tekintettel szükséges megfogalmazni.<sup>45</sup>
- A Be. alapján a feleket tájékoztatni kell a jogaikról és kötelezettségeikről,<sup>46</sup> a büntető eljárás menetéről,<sup>47</sup> az iratok megismerhetőségéről,<sup>48</sup> nyomozás elrendeléséről,<sup>49</sup> stb. A tájékoztatás minőségére nem találunk utalást a jogszabályban.

## *II. Tájékoztatáshoz való jog jellege és iránya*

Ahogy a bevezetésben is említésre került, a tájékoztatáshoz való jog megjelenik valamennyi jogágban, így nem csak a közjogban (közérdekű adatok megismerése, a tisztességes hatósági eljárás és tárgyalás joga) hanem a magánjogban is (egészségügyi szolgáltatás kapcsán megjelenő, illetve a közvélemény tájékoztatása) fontos szerepet kap.

A tájékoztatáshoz való jog irányát tekintve pedig azt kell megvizsgálnunk, hogy kinél jelenik meg jogként és kinél kötelezettségként a tájékoztatás. Ennek áttekintéséhez az ágazati szabályokat hívom segítségül.

<sup>35</sup> A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban Kp.) 36. § (1) bekezdése

<sup>36</sup> Kp. 2. § (7) bekezdése.

<sup>37</sup> Kp. 46. § (2) bekezdése.

<sup>38</sup> Kp. 65. § (2) bekezdése.

<sup>39</sup> Kp. 71. § (2) bekezdés e) pontja.

<sup>40</sup> Pl. a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban Pp.) 49. § (4) bekezdése.

<sup>41</sup> Pl. Pp. 73. §-a.

<sup>42</sup> Pl. a Pp. 111. §-a.

<sup>43</sup> Pp. 159. § (8) bekezdése.

<sup>44</sup> Pp. 298. § (2) bekezdése.

<sup>45</sup> Pp. törvény 443. § (4) bekezdés.

<sup>46</sup> A büntetőeljárásról szóló 2017. évi XC. törvény (a továbbiakban Be.) 39. § (4) bekezdés.

<sup>47</sup> Be. 107. §-a.

<sup>48</sup> Be. 159. § (4) bekezdése.

<sup>49</sup> Be. 375. § (3) bekezdése.

- Az egészségügyi szolgáltatások során megjelenő tájékoztatáshoz való jog kétirányú lehet: az egészségügyi szolgáltatások igénybevétele során az igénybe vevő személy lehet jogosultja a tájékoztatásnak,<sup>50</sup> de lehet kötelezettje<sup>51</sup> is egy olyan viszonyrendszerben, ahol a másik fél az egészségügyi szolgáltató.
- Az adatvédelem és a közérdekű adatok megismerése kapcsán tájékoztatáshoz való jogról a közérdekű adatok megismerésével kapcsolatban beszélhetünk. Ezekben az esetekben főként egyirányú tájékoztatásról beszélhetünk, ahol az adatigénylő a jogosult és „az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint... egyéb közfeladatot ellátó szerv vagy személy...” a kötelezett.<sup>52</sup>
- A sajtószabadság és a közvélemény tájékoztatása kapcsán az egyik fél a médiaszolgáltató természetes vagy jogi személy<sup>53</sup> a másik fél a közönség, illetve „mindenki.”<sup>54</sup> A 2010. évi CIV. törvény alapján a tájékoztatás egyirányú, ahol a mediaszolgáltató a kötelezett.
- A közigazgatási hatósági eljárások esetén kvázi kétirányú a tájékoztatási kötelezettség. A Hatósági eljárásoknál érintettek lehetnek egyrészt a hatóságok, másrészt pedig az ügyfelek.<sup>55</sup> A hatóság és az ügyfél közötti viszonyról – főként alapvető rendelkezésben – megjelenik a tájékoztatási kötelezettség a hatóság oldaláról,<sup>56</sup> és az adatszolgáltatási kötelezettség az ügyfél oldaláról.<sup>57</sup>
- A tisztességes bírósági tárgyaláshoz való jog esetén megjelenő tájékoztatáshoz való jog esetén már nehezebb helyzetben vagyunk, mert a tájékoztatáshoz való jog vonatkozhat a bíróságra, a jogi képviselőre, a peres felekre és az ügyfélszolgálati irodára is. A büntető eljárásoknál szerepet kaphatnak az egyéb szereplők is a tájékoztatás kapcsán. A releváns jogszabályokat áttekintve a következőket állapíthatjuk meg:
  - A Kp. esetén megjelenik a bíróság<sup>58</sup> és a közigazgatási hatóság tájékoztatási kötelezettsége,<sup>59</sup> és tájékoztatásra jogosultak lehetnek – többek között – a felek,<sup>60</sup> és a bíróság.<sup>61</sup>
  - A Pp.-ben a bíróság tájékoztatási kötelezettsége kimerítő jelleggel kerül meghatározásra, leginkább a tájékoztatás eseteire és tartalmára vonatkozóan,<sup>62</sup> viszont a peres felek tájékoztatási kötelezettsége már kevésbé meghatározó.<sup>63</sup>
  - A Be. szerint a tájékoztatás lehet a bíróság, az ügyészség, a nyomozó hatóság,<sup>64</sup> a védő,<sup>65</sup> a fogva tartást foganatosító intézmény<sup>66</sup> kötelezettsége. A tá-

<sup>50</sup> Eütv. 13. §-a, 134. §-a.

<sup>51</sup> Eütv. 26. § (2) bekezdésének a) b) pontjai.

<sup>52</sup> Infotv. 26. § (1) bekezdése, 28. §-a.

<sup>53</sup> Smtv. 1. § 2. pontja.

<sup>54</sup> Smtv. IV. cím, 10. §-a.

<sup>55</sup> Ákr. 9. §-a, 10. §-a.

<sup>56</sup> Ákr. 5. § (2) bekezdés b) pontja és a 104. § (4) bekezdés b) pontja, stb.

<sup>57</sup> Ákr. 105. §-a.

<sup>58</sup> Pl. Kp. 2. § (7) bekezdése.

<sup>59</sup> Pl. Kp. 25. § (3) bekezdése.

<sup>60</sup> Pl. Kp. 2. § (7) bekezdése.

<sup>61</sup> Pl. Kp. 25. § (3) bekezdése.

<sup>62</sup> Pl. Pp. 111. §-a.

<sup>63</sup> Pl. Pp. 46. § (4) bekezdése, 111. §-a, 179. § (3) bekezdése, stb.; Pl. Pp. 49. § (4) bekezdése.

<sup>64</sup> Pl. Be. 39. § (4) bekezdése.

jékoztatás jogosultja a terhelt fél,<sup>67</sup> a meghatalmazott védő,<sup>68</sup> a sértett,<sup>69</sup> a nyilvánosság,<sup>70</sup> a bíróság,<sup>71</sup> stb. Ez a jogszabály olyan kimerítő jelleggel szabályozza a tájékoztatási kötelezettséget, hogy képtelenség azt szűk keretek között teljesen számba venni.

### *III. Tájékoztatáshoz való jog a közigazgatási eljárások során*

A tájékoztatáshoz való jog Alaptörvényhez való viszonyának, megjelenési formáinak, céljának, jellegének, irányának, minőségének és tarmának vizsgálata után a közigazgatási eljárások során megjelenő tájékoztatáshoz való jogra fókuszálva folytatom az elemzést.

A kutatás fókuszpontjában álló jog vizsgálatához a közigazgatási paradigmaváltást követő új irányokat, célokat, jogszabályi változásokat és az empirikus kutatások eredményeit fogom górcső alá venni.

Elsőként szükségesnek tartom áttekinteni a közigazgatás fejlesztését leginkább meghatározó dokumentumokat, hiszen ezek azok, amelyek a paradigmaváltás, vagyis az ügyfélközpontúság alapelemeit meghatározzák.

#### *1 Tájékoztatáshoz való jog megjelenése a közigazgatás-fejlesztési dokumentumokban*

A közigazgatási paradigmaváltás első lépései között említendő a „Gazdasági Versenyképesség Operatív Program 2004-2006”-ban (a továbbiakban: GVOP) nagyon kevés szó esik a tájékoztatásról. Egyetlen említésre méltó esetben jelenik meg a tájékoztatáshoz való jog a dokumentumban: az ügyek intézéséhez kapcsolódó tájékoztatás elérhetővé tétele kapcsán.<sup>72</sup>

Az Elektronikus Közigazgatás Operatív Program (a továbbiakban: EKOP) már több esetben értekezik a tájékoztatásról. A dokumentum az elektronikus közigazgatás egyik építőköveként emeli ki a magyarorszag.hu weboldalt, (ami 2006-ban már több mint 260 ügyben tartalmazott információt és tájékoztató anyagokat) illetve az ügyfélkaput, amely segítségével megtörténhet az ügyfelek hitelt érdemlő módon történő azonosítása az elektronikus térben. A dokumentum kiemeli, hogy az integrált ügyintézési és tájékoztatósi pontok (már maga az elnevezés is sejteti a tájékoztató szerep fontosságát) egyre több ügyfelet tudnak segíteni mind ügyintézési, mind tájékoztatósi szempontból, ezért további intézkedéseket tesznek az általuk nyújtott szolgáltatások fejlesztéséért.<sup>73</sup>

<sup>65</sup> Pl. Be. 42. § (4) bekezdése.

<sup>66</sup> Pl. Be. 42. § (5) bekezdése.

<sup>67</sup> Pl. Be. 39. § (4) bekezdése.

<sup>68</sup> Pl. Be. 48. § (3) bekezdése.

<sup>69</sup> Pl. Be. 51. § (5) bekezdése.

<sup>70</sup> Pl. Be. 107. §-a.

<sup>71</sup> Pl. Be. 190. § (5) bekezdése.

<sup>72</sup> Gazdasági Versenyképesség Operatív Program 2004-2006. (a továbbiakban: GVOP) 80. p. <https://www.palyazat.gov.hu/doc/129> (2018.03.12.)

<sup>73</sup> 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%3>



A harmadik program, amit érdemes megemlíteni, az „Egyszerű Állam: A vállalkozások adminisztratív terheit csökkentő középtávú kormányzati program” (a továbbiakban: Egyszerű Állam program), ami főként a vállalkozások mindennapjait megkönnyítő és többségében adóhatósági ügyekkel összefüggő terveket, javaslatokat fogalmaz meg. A dokumentum alapelvi „rendelkezései” között kiemelik annak fontosságát, hogy a vállalkozásokat megfelelően tájékoztassák döntéseik feltételeiről és következményeiről.<sup>74</sup> A dokumentum felveti, hogy a vállalkozások normaszegése oka sok esetben nem a rosszhiszeműségükből, hanem a gyorsan változó jogszabályi környezetből adódik. Az ilyen esetek kivédéséért a hatóságoknak fel kell vállalniuk az ügyfelek tájékoztatását, amit rövid írásos tájékoztató anyagok közzétételével is elő lehet mozdítani.<sup>75</sup> Kiemelésre kerülnek még a beruházások engedélyezését végző hatóságok és a kormányablakok tájékoztatói feladatai is.<sup>76</sup>

A jelenlegi fejlesztési irányokat is meghatározó, 2011-ben elfogadott Magyar Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program 11.0 (a továbbiakban: MP 11.0) – az állampolgárok véleményének kikérdezése után – olyan változtatásokat céloz meg, amely során jelentős szerep jut az ügyfelek irányába történő kommunikáció fejlesztésének, az ügyféltájékoztatásnak és az országosan elérhető tudásbázis megalkotásának. Mindezekkel megindulhat az állampolgárok aktivizálása az állami működés tekintetében.<sup>77</sup> A közigazgatási hatósági eljárásokra korábban jellemzőek voltak a differenciált eljárások, az eltérő nyomtatványok, a különböző arculatok és szokások, amelyek megnehezítették az ügyfelek tájékozódását és elnyújtották az ügyintézési időt. Mindezek mellé társult egy elégtelen ügyféltájékoztatási mechanizmus, ami egyértelmű elégedetlenséghez vezetett. Mivel a Magyar Program célja az ügyfélközpontú, szolgáltató közigazgatás kialakítása, az ügyfelek terheinek csökkentése és a szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása, ezért – többek között – a korábban felsorolt problémák megoldása is fókuszpontba került.<sup>78</sup>

A Magyar Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program 12.0 (a továbbiakban: MP 12.0) kisebb hangsúlyt fektet az ügyféltájékoztatásra, mint az elődje: csupán azt emeli ki, hogy a Jó Állam Fórumra érkezett javaslatok között három fő kérdéskör rajzolódott ki, amelyek közül az egyik az elektronikus tájékoztatói lehetőség biztosítása és fejlesztése.<sup>79</sup>

---

A%2F%2F59 www.palyazat.gov.hu%2Fdownload.php%3FobjectId%3D41419&usg=AOvVaw14-l27UqP-to5MDkw4Qlaq (2018.03.13.) 18–19. pp., 51. p.

<sup>74</sup> Egyszerű Állam: A vállalkozások adminisztratív terheit csökkentő középtávú kormányzati program (a továbbiakban: Egyszerű Állam program) [http://infoter.eu/attachment/0011/10596\\_egyszeru\\_allam\\_program.pdf](http://infoter.eu/attachment/0011/10596_egyszeru_allam_program.pdf) (2018.03.13.) 11. p.

<sup>75</sup> Egyszerű Állam program [http://infoter.eu/attachment/0011/10596\\_egyszeru\\_allam\\_program.pdf](http://infoter.eu/attachment/0011/10596_egyszeru_allam_program.pdf) (2018.03.13.) 35., 66. p.

<sup>76</sup> Egyszerű Állam program [http://infoter.eu/attachment/0011/10596\\_egyszeru\\_allam\\_program.pdf](http://infoter.eu/attachment/0011/10596_egyszeru_allam_program.pdf) (2018.03.13.) 134–135. pp., 140. p.

<sup>77</sup> Magyar Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program (MP 11.0) <https://magyaryprogram.kormany.hu/admin/download/8/34/40000/Magyary-Kozigazgatas-fejlesztési-Program.pdf> (2018.03.13.) 37. p.

<sup>78</sup> Magyar Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program (MP 11.0) <https://magyaryprogram.kormany.hu/admin/download/8/34/40000/Magyary-Kozigazgatas-fejlesztési-Program.pdf> (2018.03.13.) 41. p.

<sup>79</sup> Magyar Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program (MP 12.0) (a továbbiakban: MP 12.0) <https://magyaryprogram.kormany.hu/admin/download/d/2c/40000/Magyary%20kozig%20fejlesztési%20program%202012%20A4.pdf> (2018.03.14.) 41. p.

Az aktuális, 2014-2020 időszakra vonatkozó fejlesztési irányokat meghatározó „Közigazgatási- és Közszolgáltatás-fejlesztési Operatív Program (KÖFOP) 2014-2020” (a továbbiakban: KÖFOP) szintén az elektronikus közigazgatás kereteiben történő tájékoztatásra hívja fel a figyelmet.<sup>80</sup>

A Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia szintén a 2014-2020-as időszakra vonatkozóan tartalmaz célkitűzéseket. A dokumentum egy a tárgyalt joggal kapcsolatos nagyon fontos felismerést tesz, amely szerint a kommunikáció meghatározó szereppel bír az ügyfél és a hatóság között, hiszen ez a célok elérésének egyik legfontosabb eszköze, éppen ezért nagyon fontos az ügyintézés nyelvezetét egyszerűsíteni és érthetőbbé tenni. Az ügyfelek többsége nem tudja, hol kell e eljárni egyes ügyekben és nem ismerik azok menetét.<sup>81</sup>

A Program érdekessége, hogy a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényben szabályozott falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatást<sup>82</sup> is bevonja azok közé, akik feladata az ügyfelek tájékoztatása, a közigazgatási szolgáltatások megismertetése és az elektronikus ügyintézéshez szükséges hozzáférés segítése.<sup>83</sup> Továbbá kiemelésre kerül, hogy a kormányablakok, az ügysegédek, illetve a falugondokok és tanyagondnokok szolgáltatásainak – így a tájékoztatás – fejlesztésének elsősorban „az állampolgárok számára kiemelten fontos” ügyeknél kell megvalósítani, mint például a szociális támogatások és a járási hatáskörbe tartozó segélyezési ellátások.<sup>84</sup> A dokumentumban hangsúlyozásra kerül, hogy az „élethelyzethez” kapcsolódó ügyeknél érezhető mértékű egyszerűsítést kell véghez vinni. Az elektronikus felületeken elérhető tájékoztató anyagokat úgy kell elrendezni, hogy azok kapcsolódjanak az egyes élethelyzetekhez, mint a „születés, nyugdíj, munkavállalás, építkezés, stb.”

Az említett fejlesztésekkel átláthatóbbá válnának az egyes élethelyzetekhez kapcsolódó ellátások és eljárások menete és az ügyfél is segítséget kapna az adott élethelyzetben egymásra épülő és esetenként egymástól függő eljárások lefolytatásához. Az említett célkitűzések megvalósításának eszköze a weboldalok fejlesztése, az eljárások és a jogszabályok egyszerűsítése, valamint a logikátlan követelmények eltörlése. Mindezek eléréséhez a kifejezetten ügyféltájékoztatás céljából működtetett telefonos és elektronikus rendszerek folyamatos fejlesztése szükséges.<sup>85</sup>

Szintén ez a dokumentum említi meg azt, hogy az olyan kiemelt ügytípusok esetén, mint a családtámogatási ellátások és a nyugdíj, szükséges egy olyan ügymenetet követő

<sup>80</sup> Közigazgatási- és Közszolgáltatás-fejlesztési Operatív Program (KÖFOP) 2014-2020 (a továbbiakban: KÖFOP) <https://www.palyazat.gov.hu/node/56576> (2018.03.14.) 23-24. p.

<sup>81</sup> Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020. [http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Kozigazgatás-%20és%20Közszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020\\_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse](http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Kozigazgatás-%20és%20Közszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse) (2018.03.14.) 9. p.

<sup>82</sup> A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 60. §

<sup>83</sup> Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020. [http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Kozigazgatás-%20és%20Közszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020\\_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse](http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Kozigazgatás-%20és%20Közszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse) (2018.03.16.) 53. p.

<sup>84</sup> Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020. [http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Kozigazgatás-%20és%20Közszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020\\_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse](http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Kozigazgatás-%20és%20Közszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse) (2018.03.16.) 53. p.

<sup>85</sup> Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020. [http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Kozigazgatás-%20és%20Közszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020\\_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse](http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Kozigazgatás-%20és%20Közszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse) (2018.03.16.) 88-89. p.

internetes felületet kialakítani, amellyel ügyfélkapun keresztül betekintést nyerhet az ügyfél a saját ügyeinek státuszába.<sup>86</sup>

Az említett változtatások a szociális ellátórendszerrel több szempontból is előnyösek lennének, hiszen az egyes élethelyzethez kapcsolódó ellátások különböző – és a laikusok számára sok esetben nehezen értelmezhető – jogszabályokban vannak szabályozva,<sup>87</sup> kapcsolódási pont van közöttük, illetve kiegészítik vagy helyettesítik egymást.<sup>88</sup>

Összefoglalva a fenti dokumentumokat azt állapíthatjuk meg, hogy az ügyfélbarát, szolgáltató közigazgatás megteremtése és ezen belül az ügyfelek tájékoztatása leginkább a közigazgatás elektronizálásához és a digitalizációhoz kapcsolódva jelenik meg. Az ügyfelek tájékoztatása sajnos egy eléggé elhanyagolt kérdés, ami leginkább alapelvek között és általánosságban jelenik meg. Az ügyfelek tájékoztatása jelenleg nem egy kellően kidolgozott kérdéskör, amiről az is tanúskodik, hogy a jogszabályok többségénél csak alapvető szinten jelenik meg a tájékoztatáshoz való jog.

A tájékoztatáshoz való jog további vizsgálatát az empirikus módszer eszköztárának igénybevételével fogom megtenni úgy, hogy kitérek valamennyi lehetséges kommunikációs csatornára, vagyis az elektronikus-, a telefonos-, a személyes és a postai úton történő ügyintézésre.

#### IV. Elektronikus ügyintézés

Ahogy a korábban kifejtettek alapján is láthattuk, az elmúlt évek meghatározó fejlesztési irányvonala az elektronikus közigazgatás kiépítése és fejlesztése. Számos fejlesztési dokumentum, mint például a KÖFOP és a „Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia” is az elektronikus közigazgatás kiépítését szorgalmazza, amelyről az Ákr.-ben is találunk rendelkezéseket.<sup>89</sup> Mindezek mellett az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban Eüsztv.) és az elektronikus ügyintézés részletszabályairól 451/2016. (XII. 19.) kormányrendeletben kifejezetten az e-közigazgatás szabályozását célozza.

Az elektronikus ügyintézés célja *„az eljárások gyorsítása és az adminisztratív terhek csökkentése, a magánjogi jogviszonyok, továbbá az állam és polgár közötti jogviszonyok szélesebb körű elektronizálása, az elektronikus ügyintézést biztosító szervek*

<sup>86</sup> Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020. [http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Kozigazgatás-%20és%20Közszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020\\_Mellékletekkel 20 kibővített.pdf#!DocumentBrowse](http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Kozigazgatás-%20és%20Közszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse) (2018.03.16.) 117. p.

<sup>87</sup> Például a gyermekvállaláshoz kapcsolódóan részesülhet az ügyfél a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény alapján adó- és járulékkedvezményben, a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény alapján pótszabadságban, a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény alapján gyermekgondozási díjban, a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény alapján családi pótlékra stb.

<sup>88</sup> Például időskorúak járadékára lehet jogosult (Szoctv. 32/B. §) az, aki nem vagy nagyon alacsony összegben részesül öregségi nyugellátásban (a társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény 18. §-a).

<sup>89</sup> Ákr. 2016. évi CL. törvény 26. §-a és a 85. § (3) bekezdése.

*együttműködésének biztosítása, valamint a lakosság számára a korszerűbb és hatékonyabb közszolgáltatások nyújtása...*<sup>90</sup>

A technikai, jogszabályi és intézményi feltételek átalakulásával és az elektronikus ügyintézés folyamatos fejlesztésével tér nyílt egy „új” tájékoztatási csatornának is: az internetnek. Az elektronikus úton történő tájékoztatásnak két csoportja van.

- Az első csoportban foglalnak helyet azok a tájékoztatási módok, amelyek az ügyfél aktív részvételét feltételezik, legyen az érdeklődés vagy tájékoztatás iránti kérelem benyújtása. Az Eüsztv. alapján az ügyfélnek joga van tájékoztatást kapni – akár személyesen, akár elektronikus úton – mind a hatósági ügyekkel, mind az elektronikus ügyintézéssel kapcsolatban. Tájékoztatás céljából a hatóságok azt is megtehetik, hogy ingyenesen és elektronikus módon iratot továbbítsanak az ügyfél számára.<sup>91</sup>
- A második csoportba sorolhatóak azok a tájékoztatási módok, ahol az ügyfél részvétele nem megkövetelt, vagyis a hatóságot egyfajta kötelezettség terheli a tájékoztatás megtételére. Ilyenek például a hatóságok weboldalai is, amelyekre az ügyfelek kérése nélkül kötelesek tájékoztató jellegű információkat feltölteni. Kötelezettségként jelenik meg még az elektronikus ügyintézési lehetőségről való tájékoztatás, legalább az ügyféllel való első kapcsolatfelvételnél. Továbbá azok a hatóságok, amelyek elektronikus elérést is biztosítanak, kötelesek telefonos és egyéb elektronikus úton is elérhető ügyfélszolgálatot működtetni.<sup>92</sup> Ez a rendelkezés képezi alapját az Országos Telefonos Ügyfélszolgálatnak is, amelyről majd a későbbiekben, az V. fejezetben lesz szó.

1996 és 2000 között kezdett el a közigazgatás reagálni az internet elterjedésére, valamint az abban rejlő lehetőségekre és kihívásokra. Az első próbálkozások eredménye az esetek többségében egy kis jelentőséggel bíró, interneten is hozzáférhető tájékoztató anyag volt. Ezek voltak az első generációs weboldalak.<sup>93</sup>

Az első nagyobb előrelépést a 2001-es év jelentette a Kormányportál és a második generációs weboldalak megjelenésével. Az egész közigazgatás számára példaértékű Kormányportál, az internetes világba való terjeszkedésre szóló felhívásként szolgált az intézmények számára. A weboldalak működtetésén túl megjelentek olyan követelmények, mint a bővíthetőség, a strukturáltság, illetve a prospektus jelleget egyre inkább felváltották a naprakész információkkal rendelkező tájékoztató felületek. A folyamatosan fejlődő weboldalak kapcsán elvárás volt, hogy hatályos információval lássák el a lakosságot, csökkentve ezzel a hatóságok személyes felkeresésének számát.<sup>94</sup>

Jelenleg a weboldalak harmadik generációjáról beszélhetünk, amelyekkel szemben olyan elvárásokat támasztott a döntéshozó, mint:

- a könnyen elérhető tartalom,
- az egyszerű, áttekinthető és felhasználóbarát működés,

<sup>90</sup> Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: Eüsztv.) preambuluma.

<sup>91</sup> Eüsztv. 23. § (1)-(2) bekezdései.

<sup>92</sup> Eüsztv. 26. § (1)-(3) bekezdései.

<sup>93</sup> BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*. Akadémiai Kiadó Zrt., Budapest, 2009, 316. p.

<sup>94</sup> BUDAI 2009, 316–317. pp.

- a rendszeresen aktualizált tartalom,
- a gyors és hibátlan működés,
- a felhasználói szokásoknak megfelelő elrendezés,
- a biztonság és adatvédelem követelményeinek való megfelelés,
- a többnyelvűség és az akadálymentesített felépítés, valamint
- a jogszabályoknak való megfelelés.<sup>95</sup>

Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) kormányrendeletben megjelenik az iratbetekintési jog „elektronikus változata” amely szerint a hatóság köteles biztosítani az ügyfelek számára, hogy az iratokat, a kép- és hangfelvételeket megismerhesse, illetve arról másolatot kérhessen.<sup>96</sup>

Az említett kormányrendelet is kiemeli a weboldalt az ügyféltájékoztatás eszközeként, amelynek akadálymentesnek, folyamatosan elérhetőnek és nyomtathatónak kell lennie. A jogszabály meghatározza, hogy melyek azok a kötelező információk, amelyeknek szerepelniük kell a weboldalon.<sup>97</sup>

- a magyarorszag.hu oldalon – többek között – az elektronikusan intézhető ügyek listáját és leírását közzé kell tenni,
- a kormány.hu oldalon a nem ügyintézéshez kapcsolódó, kormányzati szintű tájékoztató anyagokat kell elérhetővé tenni,
- a kormányablak.hu oldalon az ott intézhető elektronikus ügyek részletes leírását, a tudástár alapján a kormányablakokban történő ügyintézésre vonatkozó információkat, valamint a hivatalok elérhetőségeit kell közzé tenni,
- továbbá mindezeket az információkat a személyes ügyintézési felületen is elérhetővé kell tenni.<sup>98</sup>

A rendelet alapján az internetes tájékoztató anyagokat úgy kell elkészíteni, hogy azok más, hasonló hatáskörű hatóságok által közzé tett információval ne legyenek ellentétesek.

Az elektronikus ügyintézési lehetőséget biztosító szervezetek kötelessége információt közzé tenni:<sup>99</sup>

- az ügyfélszolgáltatás elérhetőségéről,
- az elektronikus elérhetőségekről,
- üzemzavar esetén történő eljárásról,
- az adatkezeléssel kapcsolatos tudnivalókról,
- az igénybe vehető elektronikus azonosítási módszerekről,
- az igénybe vehető elektronikus útról,
- az eljárási díjakról vagy illetékekről, illetve
- az elektronikusan elérhető űrlapokról.

<sup>95</sup> BUDAI 2009, 317. p.

<sup>96</sup> Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) kormányrendelet 26. § (1) bekezdése.

<sup>97</sup> Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) kormányrendelet 34. § (1)-(2) bekezdései.

<sup>98</sup> Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) kormányrendelet 34. § (3) bekezdése.

<sup>99</sup> Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) kormányrendelet 38. § (1) bekezdése.

Az Eüsztv.-ben található külön, a tájékoztatással foglalkozó fejezeteket és rendelkezéseket is, amelyekben kiemelésre kerül – többek között – az is, hogy az elektronikus ügyintézésre lehetőséget adó szervnek biztosítaniuk kell a telefonos és elektronikus ügyintézését is.<sup>100</sup>

#### V. Ügyfélértékelés a telefonos eljárások során: az országos telefonos ügyfélszolgálat

A 0-24 órában elérhető<sup>101</sup> országos telefonos ügyfélszolgálat működéséről az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) kormányrendelet rendelkezik. Az említett telefonos ügyfélszolgálat egy olyan komplexnek is mondható ügyfélszolgálat, amely egyesíti a szóbeli és elektronikus kapcsolattartási csatornákat azzal a céllal, hogy tájékoztassák az ügyfeleket, akár technikai jellegű segítségre, akár egy adott ügyvel kapcsolatos általános tájékoztatásra van szükségük. Az ügyfélszolgálattal kapcsolatos információkat a kapcsolódó jogszabályok és az ott tett látogatás személyes tapasztalataival összeszerkesztve szeretném bemutatni úgy, hogy a személyes látogatás során gyűjtött információkat, tapasztalatokat *dőlt betűvel* fogom kiemelni.

A kormányrendelet alapján az ügyfélszolgálattal „telefon, internetprotokollon alapuló telefon (VoIP), telefax, rövid szöveges üzenet (SMS), azonnali válaszadást lehetővé tevő chatszolgálat, a fórum és az elektronikus levél (e-mail)” segítségével, vagyis a kor elvárásainak megfelelő – modern – eszközök segítségével lehet kapcsolatba lépni.<sup>102</sup>

A telefonos ügyfélszolgálat olyan szolgáltatásokat nyújt, mint:<sup>103</sup>

- az elektronikus ügyintézés támogatása,
- teljes körű ügyfélértékelés államigazgatási ügyekben és egyes konkrét ügykörökben,
- időpontfoglalás kormányablakba,
- telefonos azonosítás és ügyindítás,
- egyes hatósági ügyekben az eljárás állapotáról történő tájékoztatás,
- egyéb szolgáltatások.

Az országos telefonos ügyfélszolgálat felépítését tekintve négy osztályból épül fel, amelyekben további feladatmegosztás valósul meg:

- MFO osztály: minden olyan háttérmunkálatokat végez, amely nem kapcsolódik az ügyfelekhez, mint például a személyzeti (HR) ügyek
- elektronikus és telefonos ügyintézési osztály, ami további két csoportra oszlik:
  - elektronikus ügyintézéssel, illetve technikai segítségnyújtással foglalkozó csoport
  - egyszerűsített foglalkoztatás bejelentésével foglalkozó csoport (őket nem a 1818-as, hanem a 185-ös telefonszámon lehet elérni)

<sup>100</sup> Eüsztv. 26. § (3) bekezdése.

<sup>101</sup> Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) kormányrendelet 49. § (1) bekezdésének a) pontja.

<sup>102</sup> Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) kormányrendelet 40. § (2) pontja.

<sup>103</sup> Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) kormányrendelet 44. § (1) bekezdése, 44. § (2) bekezdése.

- közigazgatási osztály, ami három csoportból tevődik össze:
  - okmányügyekkel foglalkozó csoport, akik adatszolgáltatással kapcsolatban, anyakönyvi igazolvánnyal és lakcímmel kapcsolatos ügyekkel foglalkoznak
  - közigazgatási csoport minden az államigazgatást érintő kérdésben lehet hozzájuk fordulni. Olyan ügyfeles kollégák fogadják a megkereséseket, akik átlátják az államigazgatás teljes szervezeti felépítését, akik tudják a különbséget az államigazgatás és az önkormányzati igazgatás között, tehát a közigazgatással kapcsolatos általános ismeretanyaggal rendelkeznek. Az általános közigazgatási ismereteken felül speciális tudásanyaggal is rendelkeznek, mint
  - a családtámogatási, az egészségbiztosítási, a nyugellátással kapcsolatos, illetve a segélyezési és munkavállalással kapcsolatos ellátások,
  - járműigazgatási ügyek
  - a társadalom széles rétegét érintő és az ügyfél igényeihez kapcsolódó „időszakos” ügyek, mint a nemzeti konzultáció, nyugdíjasoknak postázott Erzsébet utalvány, felsőoktatási felvételi eljárás
- online kapcsolati csoport, amely az írásbeli megkereséseket kezeli

Az operátorok munkáját a komplex képzések során elsajátított kommunikációs, eljárásjogi és anyagi jogi ismeretek segítik.

Az ügyfélszolgálatnál dolgozók munkáját segíti a tudástár, a saját munkafolyamat-támogató rendszerük (Effektor), az okmánynyilvántartó rendszer, a központi időpont-foglaló rendszer, az adott ügyekben eljáró szervek weboldalán közzétett információk, a központi hivatalok weboldalai és az egyéb kormányzati oldalak.<sup>104</sup>

A telefonos ügyfélszolgálat képes arra, hogy komplex, élethelyzethez kapcsolódó ügyekkel foglalkozzon, átfogó tájékoztatást adva a kapcsolt ellátásokról is. Mivel nincs az ügyintézők számára lekorlátozva az egy ügyféllel eltölthető idő, ezért arra is lehetőség van, hogy az ügyfeleket kérdezve térképezzék fel azt az élethelyzetet, így az adott ügyféllel kapcsolatos valamennyi lehetséges közigazgatási eljárásara és megigényelhető ellátásra fényt tudnak deríteni. Az eddigi tapasztalatok szerint – megfelelő kommunikációs technikák alkalmazásával – az ügyfelek nem faggatásnak és kíváncsiskodásnak fogják fel az ügyintéző kérdéseit, hanem köszönettel veszik a helyzetük teljes körű feltárását és a felmerülő lehetőségek kifejtését.

A telefonos ügyfélszolgálaton a megkeresések rögzítésre kerülnek, mellyel ügyfélpanasz esetén visszahallgathatóvá és ellenőrizhetővé válik, hogy az ügyintézők megfelelő tájékoztatást adtak-e. A jogszabályok arra is lehetőséget adnak, hogy az ügyfél kérésére a rögzített telefonbeszélgetést elektronikusan továbbítsák az ügyfél számára, megteremtve ezzel a beszélgetés visszahallgatásának lehetőségét.

Ahogy korábban említettem az ügyintézők nincsenek hívásidőhöz kötve, sőt az adott tájékoztatással kapcsolatban nincsenek a jogszabály szövegéhez kötve így sokkal nagyobb esély van az egyéniesített formában történő tájékoztatásra: az ügyintéző pontosan

<sup>104</sup> Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) kormányrendelet 45. § (1) bekezdése; az ügyfelezők munkáját segíti például a <http://www.allamkinestar.gov.hu>, a <https://old.onyf.hu/hu/>, a <https://old.onyf.hu/hu/>, a <http://www.kormanyhivatal.hu/hu>, a <https://kormanyablak.hu/hu>, a <http://jarasinfo.gov.hu>, a <http://csaladitudakozo.kormany.hu>, a <http://www.csodvedelem.gov.hu>, a <https://e-egeszsegugy.gov.hu/>, a [http://www.ekozig.hu/portal/rendszer\\_leirasok.aspx](http://www.ekozig.hu/portal/rendszer_leirasok.aspx), a <https://epapir.gov.hu>, stb.

annyi időt tölthet el egy-egy ügyféllel, amennyi ahhoz szükséges, hogy az ügyfél ténylegesen meg is érte a kapott információt. Felmerülhet a kérdés, hogy fogyatékkal élő ügyfelek is fordulhatnak-e az ügyfélszolgálathoz? A válasz igen, de esetükben nem annyira sarkos az egyéniesített tájékoztatás, mint a személyes ügyintézés során, hiszen siket vagy szellemi fogyatékos ügyfelek nem szokták, nem tudják kihasználni ezt a szolgáltatást.

Az egyedi ügyek nyomon követésére, vagyis a kvázi iratbetekintésre egyelőre még csak részlegesen van lehetőség, hiszen a kormányhivatalok rendszereibe nem látnak bele a telefonos ügyfélszolgálat ügyintézői: csak okmányügyekben (pl. személyi igazolvány) van lehetőség az ügymenet követésére.

A telefonos ügyfélszolgálat technikai segítségnyújtással foglalkozó osztálya egy másik jelentős eredménye a közigazgatásnak. Azok az ügyfelek, akik abszolút nem értenek a számítógépes rendszerek használatához, akik nem értenek az e-ügyintézéshez szükséges weboldalakat, akik valamilyen hibaüzenetet kapnak, vagy csak nem találják a megfelelő gombot, amivel az ügyeiket el tudnák intézni, segítséget kérhetnek ettől a csoporttól. Amikor hívást kapnak valamilyen technikai kérdésben akkor az ügyféllel együtt haladva (az ügyintéző előtt is nyitva van ugyanaz az oldal, ahol az ügyfél van) és lépésről lépésre „menüpontról-menüpontra” tudják segíteni őt. A technikai segítségnyújtás során segítséget kaphatnak az ügyfelek még arról is, hogy hogyan kell telepíteni a szükséges programokat (pl.: a nyomtatványkitöltő programot és az ahhoz szükséges JAVA-t), hogyan kell feltölteni a pdf formátumú mellékleteket (egyáltalán hogyan lehet pdf dokumentumot létrehozni), hogyan lehet egy tömörített file-t kicsomagolni. Szociális ellátórendszerhez kapcsolódva például segítséget kérhet az ügyfél a [magyarorszag.hu](http://magyarorszag.hu) oldalon keresztül történő betegút lekérdezésében, a már megszerzett és nyilvántartott szolgálati idők felkutatásában, a nyugdíjkalkulátor használatában, az elveszett TAJ kártya bejelentésében és a még nem tökéletesen működő programok által generál hibák megoldásában is.

Ez a csoport a következő oldalak használatában tud segítséget nyújtani:

- [magyarorszag.hu](http://magyarorszag.hu) oldal használata, illetve az onnan elérhető földhivatali nyilvántartás, TAJ-nyilvántartás, építési napló és cégkapu,
- ügyfélkapus regisztrációhoz kötött oldalak használata
- tárhelyszolgáltatás,
- e-Papír használata (ez az oldal az írásos kapcsolattartást teszi lehetővé a hatóságokkal, itt lehetőség van olyan kérelmek beadására, amelyeknél nincs rendszeresített formanyomtatvány),
- webes ügysegéd: ide tartozik például az okmányok pótlása, illetve elvesztésével kapcsolatos bejelentés megtétele, valamint a külföldi tartózkodás bejelentése.

A telefonos ügyfélszolgálat jelentős szerepet vállal a kormányhivatalok és kormányablakok tehermentesítésében és az ügyfelek tájékoztatásában, illetve támogatásában. Az ügyfél bármilyen ügyben segítséget kaphat, mint például az adott ügyvel kapcsolatos általános információk, az ügyintézés menete, a szükséges mellékletek, az eljárási költségek és határidők, az e-ügyintézés lehetősége, a jogszabályi háttér, a kérelem kitöltése, az elektronikus felületek használata, segítségnyújtás a határozatok értelmezésében, stb.



*VI. Ügyfélértékelés a személyes ügyintézés során*

A személyes ügyintézés helyszíne a kormányhivatal, illetve a kormányablak. A kormányhivatalok működését a fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 66/2015. (III. 30.) kormányrendelet határozza meg a következők szerint:<sup>105</sup>

- a kormányhivatal közreműködik a kormányzati döntések helyi szintű megvalósításában,
- koordinációs feladatokat lát el,
- ellenőrzési tevékenységet végez,
- véleményez,
- hatósági feladatokat lát el,
- képzéseket szervez és
- egyéb feladatokat teljesít.

A fővárosi és megyei kormányhivatalok integrált ügyfélszolgálatot, vagyis kormányablakot kötelesek működtetni, amelyek kifejezetten a személyes ügyintézési lehetőség biztosítására hivatottak.<sup>106</sup> A kormányablakokról szóló 515/2013. (XII. 30.) kormányrendelet melléklete öt ügykörtípust határoz meg a kormányablakoknak:<sup>107</sup>

- azonnal intézhető ügyek,
- saját hatáskörben intézhető ügyek,
- kiegészítő szolgáltatások,
- hivatalból intézhető ügyek és
- az eltérő eljárásrendben működő ügykörök.

A kormányablakok – az ügyfél kérésére – kötelesek részletes tájékoztatást nyújtani az eljárás menetéről és az ügyfelet érintő jogokról és kötelezettségekről.<sup>108</sup> A kormányablakok számára előírásra került az iratbetekintési joggal kapcsolatos feladatok elvégzése is.<sup>109</sup>

A kormányrendelet előírja továbbá a kormányablakok tájékoztatási kötelezettségét az egyéni vállalkozást indítani szándékozó ügyfél esetén a releváns tudnivalókról, a cégbejegyzési eljárásról, a magyar igazolvány és magyar hozzátartozói igazolványokkal kapcsolatos eljárásokról, a gyermekgondozási díjról, a csecsemőgondozási díjról, a megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól, a házasságkötésről, az anyakönyvvezetésről és az építésügyi hatósági engedélyeztetési eljárásról.<sup>110</sup> A jogszabály külön kiemeli a gyermekgondozást segítő ellátásról és a gyermeknevelési támogatásról szóló tájékoztatás.<sup>111</sup>

<sup>105</sup> A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 66/2015. (III. 30.) kormányrendelet 14-24. §-ai.

<sup>106</sup> A kormányablakokról szóló 515/2013. (XII. 30.) kormányrendelet 1. §-a és 9/A. §-a.

<sup>107</sup> A kormányablakokról szóló 515/2013. (XII. 30.) kormányrendelet 1, 2, 5, 6, 7. mellékleti.

<sup>108</sup> A kormányablakokról szóló 515/2013. (XII. 30.) kormányrendelet 6. § (1) bekezdése és 14/E. §-a.

<sup>109</sup> A kormányablakokról szóló 515/2013. (XII. 30.) kormányrendelet 14/B. §-a.

<sup>110</sup> A kormányablakokról szóló 515/2013. (XII. 30.) kormányrendelet 5. melléklet 3, 10. pontjai és a 7. melléklet 2. pontja.

<sup>111</sup> A kormányablakokról szóló 515/2013. (XII. 30.) kormányrendelet 8. melléklet 1-2 pontjai.

A kormányhivatal és a kormányablak épületén belül a front office a közigazgatási intézmények azon helyszíne, ahol az ügyintéző és az ügyfél személyesen találkozik. Ez az a hely, ahol a személyes ügyintézés elkezdődik és végbe megy. Itt történik a személyes ügyintézés, a közigazgatási szolgáltatások igénybevétele, a kérelmek benyújtása és a tájékoztatás.<sup>112</sup>

A kormányablakok tájékoztatási kötelezettségével és annak nehézségeivel kapcsolatban a Csongrád Megyei Kormányhivatalnál gyűjtöttem gyakorlati tapasztalatokat, amelyeket a következőkben szeretném összefoglalni. Az empirikus tapasztalatok összegzését dőlt betűvel fogom jelezni. A leírt jogesetek a kormányhivatalban, illetve a kormányablakban dolgozó szakemberek elmondásai alapján kerültek összefoglalásra.

*Az ügyfelek tájékoztatáshoz elengedhetetlen feltétel egyrészt az ügyintézők megfelelő szélességű és mélységű szakmai ismerete, illetve a jó kommunikációs készség, a jó emberismeret és a jó problémamegoldó képesség.*

*Ahogy korábban már – a telefonos ügyintézés kapcsán – megemlítsre került, a kormányablakban az ügyek figyelemreméltóan széles körében kell tudniuk tájékoztatást nyújtani az ügyfelek számára. Ehhez szakmai tapasztalataikra, a tudástárra, a többi kollégától kapott támogatásra, illetve a folyamatos képzésekre tudnak hagyatkozni.*

### *1 Iratbetekintés joga*

Ahogy már korábban is láthattuk, az iratbetekintési jog lényege, hogy az ügyfél az eljárás bármely szakaszában, vagy azt követően megtekintheti azokat az iratokat, amelyek az eljárás során keletkeztek.<sup>113</sup> A jogszabály lehetőséget ad arra is, hogy az ügyfél hitelesített másolatot kérjen az iratoktól.<sup>114</sup>

Az iratbetekintési joggal nem csak az ügyfél, hanem annak meghatalmazottja és a törvényes képviselője is élhet.<sup>115</sup>

A hatóság dönthet az iratbetekintési jog korlátozásáról, amennyiben ez az ügyfél érdekeit szolgálja.<sup>116</sup> Továbbá nem lehet betekinteni a hatósági döntés tervezetbe és az olyan iratba, ami védett adatot tartalmaz.<sup>117</sup>

### *2. Hatósági döntés*

A hatóság az ügy érdemében határozat formájában, minden egyéb esetben pedig végzés formájában hoz döntést.<sup>118</sup> A hatósági döntés rendelkező részében tájékoztatni kell az ügyfelet a jogorvoslat igénybevételenek lehetőségéről. Az indokolási részben tájékoztatni

<sup>112</sup> BUDAI 2009, 309. p.

<sup>113</sup> Ákr. 33. § (1) bekezdése.

<sup>114</sup> Ákr. 33. § (4) bekezdése.

<sup>115</sup> Ákr. 13. § (1) bekezdésének a) pontja; 33. § (3) bekezdése.

<sup>116</sup> Ákr. 30. §-a.

<sup>117</sup> Ákr. 34. § (1)-(2) bekezdései.

<sup>118</sup> Ákr. 80. § (1) bekezdése.

kell az ügyfelet a tényállásról, a bizonyítékokról, a szakhatósági állásfoglalás indokairól, a mérlegelés indokairól és az eljárás, illetve döntés alapjául szolgáló jogszabályokról.<sup>119</sup>

*A hatósági döntések megszövegezése – az informatikai rendszerben lévő – sablon alapján történik a kormányhivatalban, amelyben az indokolási részt a rendszer automatikusan rendeli a dokumentumhoz automatikusan. Sok esetben az indokolási részben a jogszabály szövegének bemásolásával történik az ügyfelek tájékoztatása. Mivel ezek értelmezése esetenként nehezen megy az ügyfelek számára, ezért az ügyintézők aláhúzással vagy a betűk kivastagításával hívják fel a figyelmet a legfontosabb tudnivalókra. Mindezek mellett a határozatok mellé gyakran csatolnak egy tájékoztató dokumentumot is, amely szintén a döntés értelmezését segíti vagy fontos eljárási cselekmények megtételét szorgalmazza.*

Amennyiben az ügyfél él a fellebbezés lehetőségével, akkor válaszként már egy kiemertő jellegű, minden részletre kitérő, akár 7-8 oldal terjedelmű anyagot kapnak készhez, ami kitér minden apró részletre.

A gyakorlatban – a hatósági döntések esetén is – megjelennek olyan nehézségek, amelyek miatt a hatósági döntésekben lévő tájékoztatás nem, vagy csak részlegesen ér cél. A hatósági döntések értelmezése sok esetben kihívást jelent az ügyfelek számára.

Az ügyintézők észrevételei szerint az ügyfelek vagy nem tudják értelmezni a határozatban leírtakat, vagy el sem olvassák azt. Számos esetben fordult már elő, hogy az ügyfél személyes megjelenését kérte a hatóság akár egészségi állapot felülvizsgálata vagy hiánypótlás miatt, ami feltételét jelenti az ellátás megállapításának vagy további folyósításának. Az ügyfelek sokszor nem mennek el a megadott határidőig, ami a kérelem elutasítását vagy az ellátás megszüntetését vonja maga után. Ezt követően keresi fel az ügyfél az illetékes hatóságot az esetek egy részében, panaszt téve az ügyintézőre. Míután felhívják a figyelmét arra, hogy a határozatban vagy a mellékelt tájékoztatóban kérték személyes megjelenését, amit elmulasztott, az ügyfelek egy része arra hivatkozik, hogy ilyet nem olvasott a hatósági megkeresésben vagy nem értette meg a leírtakat annak nyelvezete miatt. Vagyis a tájékoztatás ismét nem ért cél. Felmerül a kérdés, hogy az ügyintézőknek meddig kell elmenniük annak érdekében, hogy az ügyfelet tájékoztassák?

## *VII. Ügyféltájékoztatás kihívásai a személyes ügyintézés során*

### *1. Az ügyfelek adatszolgáltatása*

A teljes körű tájékoztatáshoz elengedhetetlen az ügyfelek személyes adatainak ismerete, hiszen csak ez alapján nyerhet rálátást az ügyintéző azokra az életkörülményekre és feltételekre, amelyek alapot adhatnak valamely ellátásra. Az adatkérésnek három eszköze lehet:

- Egyrészt az ügyintéző adatokat meríthet az ügyfél által kitöltött formanyomtatványból. A formanyomtatványok általában egy ellátás megigényléséhez szüksé-

---

<sup>119</sup> Ákr. 81. § (1) bekezdése.

ges adatok megadását feltételezik, illetve felsorolják az igényléshez szükséges dokumentumokat. A formanyomtatvány viszont magában hordoz olyan hibátényezőket is, mint azok értelmezésével kapcsolatos nehézségek, illetve a nyomtatványok hiányos vagy téves kitöltése.

- Az ügyfél élethelyzetének felmérésében az ügyintéző segítségére van még a hatósági szakrendszer is, illetve az ügyfél által korábban beadott kérelmek, megállapított ellátások, vagyis az előzmények. A rendszer korlátait az interoperabilitás hiánya, vagyis a szakrendszerek közötti átjárás és a másik szakrendszerekbe történő betekintés hiánya adja.
- Harmadik forrásként az ügyintéző által feltett kérdések szolgálnak, amelyek segítségével adatszolgáltatás és nyilatkozattétel is történhet. A adatbekérés során szem előtt kell tartani a célhoz kötöttség elvét, amely az adatkérés korlátait határozza meg. A jogszabályi korlátok csak az egyik akadályát jelentik az adatszolgáltatásnak, hiszen előfordul, hogy az ügyfél rosszindulatú faggatózásnak veszi az ügyintéző kérdéseit és nem lesz hajlandó válaszolni a feltett kérdésekre.

A fentiek alapján a teljes körű, élethelyzethez kapcsolódó és a kapcsolt ellátásra is kiterő tájékoztatás megvalósulását nagy részben befolyásolják az ügyintéző rendelkezésére álló adatok. Az ügyfélfogadás keretei között – a többi ügyfél türelmetlensége és az ügyintézés irracionális elhúzódása miatt – nincs idő arra, hogy az ügyintéző tájékoztatást adjon minden egyes olyan ellátásról, amelynek relevanciája lehet az élethelyzet kapcsán. A professzionális tájékoztatás feltétele az, hogy az ügyintéző le tudja szűkíteni az ellátások körét arra a csoportra, amelyre valóban jogosult lehet az ügyfél, amelyhez a célhoz kötött, de teljes körű és pontos adatszolgáltatásra van szükség.

## *2. Az ügyfél bizonytalansága*

A következő kihívást az okozhatja, ha maga az ügyfél sem tudja, hogy milyen eljárás vagy ellátás kapcsán keresi fel a hatóságot. Az ilyen esetekben az ügyintézőnek teljes egészében fel kell tárnia az ügyfél élethelyzetét olyan irányított kérdésekkel, amelyekkel felderíthetővé válnak a releváns eljárások és ellátások.

## *3. Joghézagok és a jogszabályi háttér*

A közigazgatási eljárásra vonatkozó jogszabályi háttér átalakítása, vagyis az Ákr. hatályba lépése tovább nehezítette az ügyintézők dolgát. Az új jogszabály előnye egyben hátrányát is jelenti: az Ákr. sokkal általánosabb jellegű jogszabály, mint elődje volt, vagyis sokkal kevésbé vezeti az ügyintézők kezét munkájuk során, nagyobb felelősséget helyezve az ügyintézők vállára. Az új törvény hatályba lépésével sokkal több esetben kell „mankó” nélkül saját maguk szakmai ismereteire támaszkodniuk az ügyintézőknek, ami a tájékoztatás tekintetében kifejezetten igaz, hiszen az Ákr. még a Ket-nél is általánosabban rendelkezik az ügyféltájékoztatásról. Mivel az ügyintéző feladata – leegyszerűsítve és sarkítva – a jogszabályban foglaltak végrehajtása, illetve a jogszabályban

leírtak alapján történő eljárás, így az általános jellegű megfogalmazás és az esetleges joghézagok nehezen megválaszolható kérdéseket vetnek fel.

A jogszabály általános jellege, illetve az ügykörök kirívóan magas száma miatt egy-egy ügyintéző leginkább saját ügykörben tud tájékoztatást adni, illetve leginkább azokról a kérdésekről tud érdemben segítséget nyújtani, amelyeket az ügyfél megfogalmaz.

*A jogszabályokkal kapcsolatos másik kihívást, azok gyors változása jelenti, ami a szociális ellátórendszer kapcsán kifejezetten szembetűnő lehet.*

A problémakört a következő nyugellátással kapcsolatos jogeset is tükrözi:

A kormányablakban érdeklődik egy 40 év körüli ügyfél a nyugellátással kapcsolatban. Az ügyintéző ebben az esetben az öregségi nyugdíjra és a nők kedvezményes nyugellátására való jogosultságáról, illetve az adategyeztetési eljárásról tudja tájékoztatni az ügyfelet. A tájékoztatás az abban a pillanatban hatályos jogszabályi feltételekről történhet, amelyek az ügyfél – körülbelül 20 év múlva esedékes – igénybejelentésekor vélhetően már nem lesznek hatályosak.

Az ügyfél tájékoztatása egyben helytálló, másrészt esetenként félrevezetői is lehet, ha a jogszabályváltozásokat nem követ az érintett személy.

A tájékoztatás hasonló nehézségekbe ütközhet abban az esetben, ha egy doktorandusz hallgató szeretne információt kapni arról, hogy érdemes-e – szolgálati idő szerzése céljából – megállapodást kötnie a tanulmányai idejére. A fentebb ismertetett jogesethez hasonlóan itt sem lehet pontos tájékoztatást adni a kérdésben a korábban ismertetett okokból kifolyólag.

A jogszabályváltozások gyakorisága szintén kihívást jelenthet a gyermekvállalás, mint élethelyzet kapcsán. Amennyiben a gyermekvállalás tervezése során arról érdeklődik az ügyfél, hogy milyen feltételeknek kell teljesülnie ahhoz, hogy a lehető legkedvezményesebben alakuljon az ellátásokra való jogosultsága, akkor az ügyintéző szintén csak az éppen hatályos joganyag alapján tud majd tájékoztatást adni. A tájékoztatás és a gyermekek megszületése között eltelt idő elég arra, hogy új ellátásokat vezessenek be, vagy megváltozzanak a korábbi ellátások jogosultsági feltételei.

#### 4. Objektivitás, szubjektivitás kérdése

A tájékoztatással kapcsolatban felmerülhet az objektivitás-szubjektivitás kérdésköre is. Az elektronikus és az írásos tájékoztató anyagok egységesek és rögzítésre kerültek, vagyis visszakereshetőek és lehet rájuk hivatkozni. A személyes vagy telefonos tájékoztatás viszont szubjektív, valamint tartalma nem visszakereshető és nem ellenőrizhető a legtöbb esetben. A kérdéskört a következő jogesetek is jól példázzák.

Az ügyfél a kormányablakban személyesen érdeklődik egy adott ellátás felől. A szakügyintéző tájékoztatja az ügyfelet a jogosultsági feltételekről, illetve egy számára kedvezőbb, magasabb összegű ellátás igénylésének lehetőségéről. A kedvezőbb ellátás visszamenőleges megállapításának feltétele, hogy az ügyfél kéri az új ellátás megállapítását és visszafizeti a korábban folyósított ellátás összegét. Az ügyfél szóban kijelenti, hogy megértette az elhangzottakat és benyújtotta a kérelmet a számára kedvezőbb ellátás iránt. Ezt követően az ügyfél megkapta az ellátás megállapításáról szóló határozatot, amelyben felszólítják a korábban folyósított ellátás – visszamenőlegesen hat hónapra

történő – visszafizetésére. Végül az ügyfél ismét felkeresi az ügyfélszolgálatot és panaszt tesz az ügyintézőre, a nem megfelelő tájékoztatás miatt, mert szerinte nem tudott arról, hogy vissza kell fizetnie az ellátást.

A másik jogesetben az ügyfél levélben fordult a hatósághoz, amelyben tájékoztatást kér arról, hogy az általa ismertetett élethelyzetben milyen ellátásokra lehet jogosult és mi az ügyintézés menete. A levélben leírt élethelyzet kapcsán megtörtént a teljes körű tájékoztatás, amelyet a releváns kérelmek benyújtása követett. Hónapokkal később az ügyfél panasszal fordult a hatósághoz amiatt, hogy további ellátásokra is jogosult lett volna, de erről nem kapott tájékoztatást. A visszamenőleges igényérvényesítésre pedig már nincs lehetősége a jogszabályi rendelkezések miatt. A jogeset kapcsán lehetőség volt az ügyfél korábbi levelének visszakeresésére és megállapítást nyert, hogy a levél tartalma alapján a tájékoztatás megfelelő volt, hiszen az ügyfél nem írt le pontosan minden olyan körülményt, amelyek felvetették volna a további ellátások relevanciáját.

### *5. Minden ügyfél más*

A tájékoztatáshoz való jog biztosításában a legnagyobb kihívást az jelenti, hogy minden ügyfél és minden élethelyzet más, ezért sok esetben személyre szabott és egymástól eltérő tájékoztatásra van szükség még megyegyező ügykörök esetén is. Az ügyfelek iskolai végzettsége, egészségi állapota, családi és szociális helyzete, fogyatékossága, hangulata, és sok egyéb tényező is árnyalhatja a tájékoztatás tartalmát és módját.

### *6. Ügyintézői munkakör méltóságának és tiszteletének megőrzése*

*A hatékony és ügyfélbarát ügyintézéshez az ügyintéző és az ügyfél kölcsönös együttműködésére van szükség.*

A Csongrád Megyei Kormányhivatal Ügyfélszolgálati Kartája szerint az ügyintézés középpontjában az ügyfelek állnak. A kormányhivatal együttműködik civil szervezetekkel és vállalkozásokkal az ügyfelek szolgálatára, munkájukat „szolgálatkészen, pontosan, udvariasan, jogszerűen és felelősségteljesen...” végzik az ügyintézők, akik rendszeresen továbbképzéseken vesznek részt, hogy feladataikat az ügyfelek „legnagyobb megelégedettségére végezzék.” A kormányhivatal tevékenységét az ügyfelek véleményére, elégedettségére és javaslataira tekintettel végzi.<sup>120</sup>

Az ügyfélszolgálati karta azt fogalmazza meg, hogy a kormányhivatal egyetlen feladata az ügyfelek igényeinek kielégítése, az érdekeik szolgálata, az intézményi működést az ügyfelek elégedettsége határozza meg.

A szolgáltató közigazgatás kiépítésének feltétele az ügyintéző-ügyfél közötti mellérendelt viszony kiépítése, amelyet szükséges minden ügyintézés és átalakítás során szem előtt tartani. Mindamellet, hogy folyamatosan tenni kell az ügyintézési lehetőségek korszerűsítése és az ügyfélbarát eljárás kialakítása érdekében, ügyelni kell arra,

<sup>120</sup> <http://www.csmkh.hu/hu/ugyfelszolgalati-karta> (2018.03.10.).

hogy a folyamat során se az ügyintéző, se az ügyfél ne kerüljön alárendelt helyzetbe. A túlzott ügyfélbarát, illetve szolgáltató jelleg kialakítása lehetőséget adhat a hatóság megtévesztésére, az ügyintéző befolyásolására és a jóhiszemű eljárás megghiúsulására.<sup>121</sup>

*Az átalakítások során minél inkább az ügyfél irányába „billen a mérleg”, annál kiszolgáltatottabbá válhat az ügyintéző az ügyféllel szemben. Amennyiben e változások ebbe az irányba fognak mutatni a jövőben és jelentősen csökken az ügyintézői munkakör megbecsültsége, akkor ez a szakképzett ügyintézőink pályaelhagyását eredményezheti. Éppen ezért nagyon fontos az ügyfél és az ügyintéző közötti „erőviszonyok” egyensúlyban tartása.*

### VIII. Összefoglalás

Az ügyféltájékoztatás kapcsán egyelőre az a tendencia körvonalazódik, hogy jogszabályi iránymutatás hiányában az ügyintézők a belső eljárási rendre, illetve saját és kollégáik tapasztalataira tudnak támaszkodni. A tájékoztatásról részletesen rendelkező jogszabályok hiánya, az ügyfelek és ügyek egyedisége, illetve az a leterheltség, amit a kormányablakokban intézhető ügykörök, az ügyfelek száma és az ügyintézésenként eltérő követelményeket megfogalmazó tájékoztatás jelent, felveti az ügyintézés hatékonyságának kérdését. Az érdemi ügyintézés gyorsítása és hatékonyságának növelése az ügyintézők tehermentesítéssel érhető el, amelyben a tájékoztatási feladatok részben vagy egészben történő átadása megoldást jelenthet.

A korábban leírtak szerint az országos telefonos ügyfélszolgálat egy hatékony és eredményes kezdeményezés, amely alkalmas a kormányablakok tehermentesítésére és az ügyféltájékoztatás professzionális ellátására. Működésükkel egyrészt segíteni tudják a kormányablakok és kormányhivatalok munkáját, másrészt személyes megjelenés nélkül tudják támogatni az ügyfelet az ügyintézésben. A tájékoztatás során fel tudják készíteni az ügyfeleket az eljárás menetére, információt tudnak nyújtani az ügyintézéshez szükséges dokumentumokról, illetve szükség esetén technikai segítséget is nyújtanak az elektronikus közszolgáltatások használata kapcsán.

Összegezve a fentieket, szükség van a tájékoztatáshoz való jog részletes – dogmatikai és jogszabály szintű – meghatározására és gyakorlati kiteljesítésére, amellyel az ügyintézés hatékonysága és eredményessége egy újabb szintet léphet a jövőben.

---

<sup>121</sup> Ákr. 6. § (1)-(2) bekezdései.

## ÁDÁM MARSOVSZKI

## RIGHT TO INFORMATION IN THEORY AND PRACTICE

## (Summary)

The right to information is a right that can be found in almost every field of law. The Hungarian Fundamental law mentions five separate articles regarding the examined right, including the health care system and the informed consent, data protection and accessing information of public interest, the media freedom and informing the public opinion, the right to good administration and the right to fair trial. From among these rights I have examined the right to good administration in detail.

Regarding the Charter of Fundamental Rights of the European Union the right to good administration can be divided into three parts: informing clients, the right of having access to files and the administration's obligation to give reasons for its decisions.

As the new public management or the so-called good government is being developed in Hungary, the right to good administration has become more significant. E-government has a very important role in informing the clients about their rights and obligations therefore the webpages of administrative authorities has become more detailed and more user-friendly. Furthermore, due to some state programs the e-procedures are now much more accessible than a few years ago.

As the next phase of developing the tools of good administration the governmental hotline has been established in order to help the clients in general administrative questions and to provide them with technical support.

Nowadays personal administration needs more improvements because there are still some issues like loopholes, deficient data service of clients and the sometimes inappropriate technical conditions of administrative authorities, which prevent the individualised and complete information of the clients.