

A Ket. Szakértői Bizottságának szakmai véleményét tartalmazó

14. számú módszertani állásfoglalás

az elektronikus időpontfoglalásról

A Ket. 165. § (2) bekezdése az előzetes időpontfoglalással foglalkozik. A jogszabályhellyel összefüggésben olyan jelzés érkezett, mely szerint az kiegészítésre szorul, mert nem tartalmaz előírást arra nézve, hogy az elektronikus úton elérhető ügyintézői naptárba milyen időközökkel lehet bejelentkezni.

A közigazgatási hatékonyságnövelés fontos lehetősége az időpontfoglalás biztosítása. Ez elsődlegesen azokra az ügyekre vonatkozik, amelyeket még nem lehet teljesen elektronizálni, illetve – ha az ügyfél úgy gondolja –, hogy a megoldás érdekében az ügyintézővel személyes eszmecsere van szüksége. Az időpontfoglalás lehetőségének biztosítása szervezési előkészítést, fegyelmezettebb, tervszerűbb munkavégzést kíván, azonban komolyan javíthatja a hatékonyságot és az intézmény megítélését egyaránt. Ilyen rendszer az okmányirodák túlnyomó többségében már működik. A megoldás technikájából adódóan – hiszen itt csak egy már előre az időpont-foglalási rendszerbe betáplált rendszerből való foglalásról eshet szó – fel sem mérülhet annak a lehetősége, hogy az ügyfél tetszőleges időpontot határozzon meg. Az adott szervezeti egység vezetője – az ügyfélfogadást végző előadóval egyeztetve – határozza meg azokat az időszakokat, és azon belül a lefoglalható időszakok nagyságát is, amikor az ügyfelek elektronikusan időpontot foglalhatnak. Az időszakok hosszát az ügyintézési tapasztalat alapján a helyi vezető felelőssége meghatározni. Célszerű éppen ezért tájékoztatást adni az ügyfélfogadás várható időtartamáról is, ami természetesen nem jelent garanciát, de jó előkészítés esetén beválik. A megoldás hitelét veszélyezteti ugyanakkor, ha kevés ügyintézői kapacitás hozzáférhetőségét biztosítják ezen az úton, és ezért személyes megjelenéssel gyorsabban lehet ügyintézőhöz jutni, mint elektronikusan.

A törvény a 165. § (2) bekezdéssel a technikát is egyértelműen rögzíti, amikor az időpontfoglalás módjaként az „elektronikus úton elérhető ügyintézői naptárát” jelöli meg. Ez ugyanis egyértelműen jelzi, hogy valós időben (on-line) elérhető megoldást kell biztosítani, és a törvény erre az azonosítási módra (függetlenül attól, hogy az ügyfél rendelkezik-e elektronikus aláírással vagy sem) a Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszert jelöli ki. Jelenleg időpontfoglalást biztosító rendszer a BM KH felügyelete alatt álló XR-ben működik és eddig nem ismert olyan igény, amiért további hasonló rendszerek kifejlesztésére indokolt lenne erőforrást fordítani. Az időpont-foglalást biztosítani kívánó szervek ennek megfelelően a Központi Rendszert üzemeltető MeH Elektronikus-kormányzat-központnál igényelhetik a szolgáltatás megvalósítását. Ajánlott ehhez a KIETB 21. számú ajánlása alapján felkészülni a rendszerhez való csatlakozásra. (elérhető az EKK honlapján www.ekk.gov.hu címen)

A rendszer megvalósítása során a csatlakozó szervezet jogosultságot kap arra, hogy rendszeresen feltöltse az ügyintézők naptárait, illetve folyamatosan elérhetővé válik számára, hogy ki, mikorra, melyik ügyintézőnél (mely ügyfajtában) foglalt időpontot. Az ügyfél – akár az adott intézmény honlapja, akár a Kormányzati portál felől indulva – személyének azonosítása és az ügyintézés fajtájának kiválasztása után hozzáférést kaphat az ügyintéző (az ügyfel fog-

lalkozó egy vagy több ügyintéző) időbeosztásához, és a számára megfelelő szabad időpontot lefoglalhatja.

Mint minden időponthoz kötött eseménynél a legkülönbözőbb okok miatt szükség lehet az eredetileg kijelölt időpont módosítására. A határidők eltérő volta az eltérő helyzet miatt elengedhetetlen. Az ügyféltől nem várható el, hogy folyamatosan figyelemmel kísérje elektronikus postáját, és a hivatalban a helyettesítés sem megoldhatatlan, így egy nappal előre tudnia kell az ügyfélfogadás meghiúsulásáról. Az ügyintéző esetében a három órát ítélték elfogadhatónak a törvényalkotók, hiszen az így felszabaduló időben vagy a más feladattal foglalkozhat, vagy az esetleg felhalmozódott csúszást tudja korrigálni.

További részletszabályozásra nem látszik indok, nincs olyan részcsелеkmény, amelyet jogi szinten kellene rendezni, hiszen nem elektronikus úton is teljesen hasonlóan működik mindenfajta magasabb szintű jogi szabályozás nélkül sok helyen az időpontfoglalás. Az adott közigazgatási hatóság jogszabályban előírt feladat- és hatáskörére, munkaszervezési rendjére, az ügyfélfogadási időre figyelemmel maga határozza meg az elektronikus ügyfélfogadási rendjét éppen úgy, mint a hagyományosat. Annyival bővül a feladat, hogy itt a sorbanállás nem értelmezhető, a várakoztatás pedig kerülendő. Az ügyfél jogosultsága mindezek alapján csak arra terjed ki, hogy az időpont-foglalási rendszerben meghatározott, felajánlott és még szabad ügyfélfogadási időpontok közül a számára megfelelőt lefoglalja, vagy nem él a felkínált lehetőséggel.