

Debreceni Egyetem
Informatika Kar

E-közigazgatás biztonsági kérdései

Témavezető:
Prof. Dr. Pethő Attila
Tanszékvezető

Készítette:
Csontos Alexandra
Gazdaságinformatika

Debrecen
2010

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék

Bevezetés	4
1. E-kormányzat jogi háttere	6
1.1 Számítástechnikai rendszer és adatok elleni bűncselekmény	6
1.2 Jogszabályi környezet.....	6
1.3 Elektronikus aláírás	9
2. Országos és nemzetközi ajánlások, projektek	16
2.1 eEurope2002.....	16
2.2 Nemzeti Fejlesztési Terv GVOP 4.3.2	18
2.3 Nemzeti Fejlesztési Terv GVOP 4.3.1	19
3. Ügyfélkapu	22
3.1 Ügyfélkapus regisztráció - személyesen	22
3.2 Debrecen - timeR.....	22
3.3 Ügyfélkapus regisztráció – elektronikus formában	23
3.4 Ügyfélkapus regisztráció – ideiglenes.....	24
3.5 Ügyfélkapus azonosítási módszerek.....	26
4. Debrecen e-Kormányzata	28
4.1 Azonosítás	28
4.2 Webadó.....	28
4.3 Nyilvánosság elve.....	29
4.4 Adatkezelés	29
4.5 Adathozzáférés, Active Directory	29
4.6 Irányelvek.....	31
5. Projektek megvalósulása	32
5.1 Térinformatika.....	32
5.2 Egészségügyi alrendszer kialakítása.....	33
5.3 Ügyfélkapun keresztül elérhető egészségügyi alrendszer	35
5.4 Pénzügyi alrendszer.....	40
6. Informatikai biztonság	42
6.1 Rendelkezésre állás	42
6.2 Személyek	42

6.3 Adatok	43
6.4 Adathordozók	43
6.5 Informatikai eszközök –kábelezés –hardver	44
6.6 Szoftveres védelem.....	45
Összefoglalás	47
Irodalomjegyzék	48
Függelék	49

Bevezetés

Az e-közigazgatás informatikai biztonságának vizsgálata véleményem szerint a legfontosabb témakör az e-kormányzat tanulmányozása során. Az eGovernment lényege az, hogy az ügyintézés valamilyen elektronizált formában működjön és a biztonság hiánya súlyos anyagi és erkölcsi károkhoz vezethet. Vizsgálatom két fő tárgya az Ügyfélkapu, valamint Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzatának informatikai hálózatának biztonsága. Azért választottam ezt a témát, mert nemcsak informatikai, hanem egyéb a gazdaságinformatikához kapcsolódó tartalma is van.

A fejezetekben található témák nem csak az irodalomjegyzékben feltüntetett források alapján kerültek kifejtésre. Vizsgálataim során saját gyakorlati tapasztalataimat használtam fel, legfőképpen az Ügyfélkapus regisztrációval és azonosítással, valamint Debrecen önkormányzatának később említett alrendszereivel kapcsolatban. DMJV hálózatának biztonsági kérdéseit a Régi városháza szervertermében a rendszergazdával készített riport alapján fogalmazom meg.

Az első lépésben szeretném bemutatni a dolgozat témájának jogi előzményeit, azokat a törvényeket, amelyek szabályozzák az e-kormányzat működését. Többek között az állampolgárok személyes jogait védő, az adatkezeléssel, adatvédelemmel kapcsolatos illetve az elektronikus aláírást szabályozó legfontosabb rendelkezéseket.

A továbbiakban bemutatásra kerülnek azok a projektek, amelyek nélkülözhetetlenek az eGovernment megfelelő működéséhez nemcsak Magyarországon, hanem nemzetközi viszonylatban is. Vannak olyan nemzetközi cselekvési tervek és ajánlások, amelyek minden ország számára hasznos útmutatót adnak saját stratégiájuk kialakításához. Bemutatom azt a két projektet, ami alapján Debrecen önkormányzata kialakítja a saját integrált önkormányzati, valamint az Online információszolgáltató rendszerét.

A következőkben megvizsgálom az Ügyfélkapus regisztráció módjait és lépéseit, ezen belül kitérek az állampolgárok azonosítására, mint fontos kérdéskörre. A személyes megjegyzések konkrétan a saját gyakorlati tapasztalataimra épülnek. Debrecen e-kormányzatának elemzésével folytatom, melyben kifejtésre kerülnek az azonosítással, adatkezeléssel, adathozzáféréssel kapcsolatos kérdések és kifejtem, hogyan valósul meg a nyilvánosság elve és hogy a város milyen informatikai irányelveket követ.

A következő nagy fejezetben leírom miként valósultak meg a projektek. Itt részletesebben az egészségügyi és pénzügyi modult elemzem. Először az önkormányzatnál tárolt adatok és a térinformatika kapcsolatát vizsgálom, majd részletesen leírom az egészségügyi alrendszer feladatát és személyes tapasztalataimat arról, hogyan működik a debrecen.hu portálon, valamint az Ügyfélkapun keresztül elérhető rendszer.

Végül bemutatom a DMJV önkormányzatánál milyen pénzügyi adatokhoz férhetnek hozzá a felhasználók és hogyan történik a regisztráció. Végül megnézem Debrecen város önkormányzata, hogyan valósítja meg az informatikai biztonság alapvető feltételeit. Itt a legfontosabb kérdéskörök a rendelkezésre állás, a személyektől eredő támadások kivédése, az adatok és adathordozók védelme és az egyéb informatikai eszközök, hardver és szoftver elemek biztonságának felmérése.

1. E-kormányzat jogi háttere

1.1 Számítástechnikai rendszer és adatok elleni bűncselekmény

^[1] A legfontosabb informatikával kapcsolatos büntetőjogi rendelkezéseket három csoportba sorolhatjuk. Az első csoportban azok a bűncselekmények vannak, melyek eszköze maga az informatika. A másodikban az informatika nem az eszköz, hanem a bűncselekmény tárgya. Ide tartozik a Btk. 300/C. § (1) Aki számítástechnikai rendszerbe a számítástechnikai rendszer védelmét szolgáló intézkedés megsértésével vagy kijátszásával jogosulatlanul belép, vagy a belépési jogosultsága kereteit túllépve, illetőleg azt megsértve bent marad, vétséget követ el, és egy évig terjedő szabadságvesztéssel, közérdekű munkával vagy pénzbüntetéssel büntetendő.

A Büntető Törvénykönyv ezen paragrafusában tartalmazza a jogosulatlan hozzáférés mellett a számítógépes rendszerek adatainak jogosulatlan bevitelével, módosításával, törlésével kapcsolatos eljárást.

A Btk. 300/E. § a rendszerbe való belépéshez szükséges jelszavak, kódok előállításával, megszerzésével és kereskedésével kapcsolatos bűncselekmények is bővebb kifejtésre kerülnek, amelyek lényegében a cracker tevékenységet fogalmazzák meg. A harmadik csoportba a szellemi tulajdon tárgyát képező információ ellen irányuló bűncselekmények tartoznak.

1.2 Jogszabályi környezet

Az elmúlt 20 év legfontosabb az informatikához kapcsolódó és az e-közigazgatás létrejöttét elősegítő törvények, rendelkezések és határozatok időrendi sorrendben, melyek mind az adatvédelmi, személyes jogok védelme, elektronikus cégeljárások, e-szolgáltatások és nem utolsósorban az e-közigazgatás szabályozása érdekében jöttek létre:

^[2] 1990. évi XCIII. Törvény (illeték Tv.) Lehetőség az elektronikus lerovásra (m-payment, W-PKI)

1992. évi LXIII. Törvény (adatvédelmi Tv.) Az e-közigazgatásban a hatósági adatkezelés során, számos helyen sérülhetnek személyiségi jogok

1997. évi CXLV. törvény és az ezt módosító 2003. évi LXXXI. Törvény az elektronikus cégeljárásról és a cégiratok elektronikus úton történő megismeréséről

1122/2001. (XI. 22.) Korm. határozat az Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat kialakításáról

2001. évi CVIII. jogszabály az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről címet viseli. Ezen belül szabályozza az adatszolgáltatást, az elektronikusan kötött szerződésekre vonatkozó eljárásokat és a szolgáltatók felelősségét.

1188/2002. (XI. 7.) Korm. határozat az Elektronikus Kormányzati Gerinchálózatról és az Informatikai Közhálóról

1113/2003. (XI. 11.) Korm. határozat a közigazgatási szolgáltatások korszerűsítési programjáról

1126/2003. (XII. 12.) Korm. határozat a Magyar Információs Társadalom Stratégiájáról és annak végrehajtásáról

2003. évi CXXIX. Tv. A közbeszerzésről. E-közbeszerzés (EKR) lehetőségének megteremtése

1054/2004. (VI. 3.) Korm. határozat a kormányzati informatika fejlesztésének koordinálásával kapcsolatos egyes feladatokról

3/2005. (III. 18.) IHM rendelet az elektronikus aláírással kapcsolatos szolgáltatásokra és ezek szolgáltatóira vonatkozó részletes követelményekről

12/2005. (X. 27.) IHM rendelet az elektronikus ügyintézési eljárásban alkalmazható dokumentumok részletes technikai szabályairól

44/2005. (III. 11.) Korm. rendelet a kormányzati informatika koordinációjáról és a kapcsolódó eljárási rendről

2005. évi XC. Törvény az elektronikus információszabadságról. Minden közérdekű adat és jogszabály elérhető

193/2005. (IX. 22.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól

194/2005. (IX. 22.) Korm. rendelet a közigazgatási hatósági eljárásokban felhasznált elektronikus aláírásokra és az azokhoz tartozó tanúsítványokra, valamint a tanúsítványokat kibocsátó hitelesítés szolgáltatókra vonatkozó követelményekről

195/2005. (IX. 22.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés lehetővé tevő informatikai rendszerek biztonságáról, együttműködési képességéről és egységes használatáról

305/2005. (XII. 25.) Korm. rendelet a közérdekű adatok elektronikus közzétételére, az egységes közadat kereső rendszerre, valamint a központi jegyzék adattartalmára, az adatintegrációra vonatkozó részletes szabályokról

13/2006. (IV. 28.) PM-IHM-MeHVM együttes rendelet a bevallási és adatszolgáltatási kötelezettségek elektronikus úton történő teljesítésének szabályairól

84/2007. (IV. 25.) Korm. rendelet a Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer és a kapcsolódó rendszerek biztonsági követelményeiről

182/2007. (VII. 10.) Korm. rendelet a Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszerről

257/2007. (X. 4.) Korm. rendelet a közbeszerzési eljárásokban elektronikusan gyakorolható eljárási cselekmények szabályairól, valamint az elektronikus árlejtés alkalmazásáról

46/2007. (XII. 29.) PM rendelet az elektronikus számlával kapcsolatos egyes rendelkezésekről

114/2007. (XII. 29.) GKM rendelet a digitális archiválás szabályairól

^[3] 222/2009 (X. 14.) Korm. rendelet az elektronikus közszolgáltatás működtetéséről

223/2009. (X. 14.) Korm. rendelet az elektronikus közszolgáltatások biztonságáról

224/2009. (X. 14.) Korm. rendelet a központi elektronikus szolgáltató rendszer igénybevevőinek azonosításáról és az azonosítási szolgáltatásról

225/2009. (X. 14.) Korm. rendelet az elektronikus közszolgáltatásról és annak igénybe vételéről

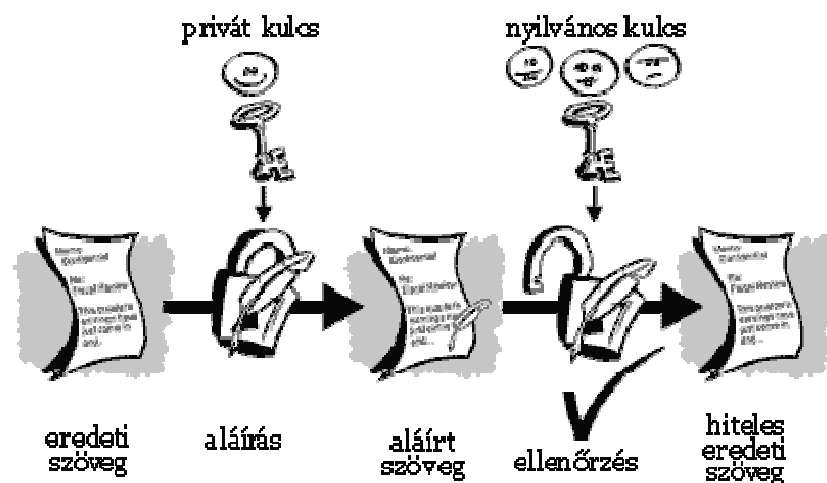
78/2010. (III. 25.) Korm. rendelet az elektronikus aláírás közigazgatási használatához kapcsolódó követelményekről és az elektronikus kapcsolattartás egyes szabályairól

160/2010 (V. 6.) Korm. rendelet az integrált ügyintézési és tájékoztatási pont kialakításáról, működtetéséről, valamint a működtető és az érintett szervek együttműködésének rendjéről

1.3 Elektronikus aláírás

Az elektronikus aláírás elengedhetetlen a közigazgatási ügyek On-line módon történő intézéséhez.

Az alábbi ábra a nyilvános kulcsú titkosítást mutatja be. A legfontosabb feltétel a kulcspárral szemben, hogy a privát kulcsból elő lehet állítani a nyilvános kulcsot, de fordítva ez már nagyon nehezen lehetséges. A nyilvános kulcs nevéből adódóan bárki számára elérhető, míg a privát kulcs csak a küldő személyéhez kötődik. Az elektronikus aláírás célja a titkosítással szemben az, hogy a címzett meggyőződhessen arról hogy a dokumentum valóban a feladótól származik és azt más nem módosíthatta. Az elektronikus aláírás létrehozásához a küldő a saját privát kulcsát használja, hitelességét pedig a címzett ellenőrzi le a küldő nyilvános kulcsával.



Az első legfontosabb rendelkezés a 2001. évi XXXV. TV és rendeletei. Létrejöttét az Európai Tanács irányelve kötelezte minden uniós tagállam számára. A jogszabály az elektronikus aláírásról címet viseli. A 2. § a fogalom-meghatározásokat tartalmazza. Értelmezésük minden olyan jogszabályra nézve kötelezően irányadó, melyek az itt meghatározott fogalmakat említik. A jogszabály fogalom-meghatározásai:

- **Aláírás-létrehozó adat:** olyan egyedi adat (jellemzően kriptográfiai magánkulcs), melyet az aláíró az elektronikus aláírás létrehozásához használ.

- **Aláírás-ellenőrző adat:** olyan egyedi adat (jellemzően kriptográfiai nyilvános kulcs), melyet az elektronikusan aláírt elektronikus dokumentumot megismerő személy az elektronikus aláírás ellenőrzésére használ.
- **Aláírás-létrehozó eszköz:** olyan hardver, illetve szoftver eszköz, melynek segítségével az aláíró az aláírás-létrehozó adatok felhasználásával az elektronikus aláírást létrehozza.
- **Aláíró:** az a természetes személy, aki az aláírás-létrehozó eszközt birtokolja és a saját vagy más személy nevében aláírásra jogosult. Az eredeti fogalom-használat szerint az a természetes személy, akihez az elektronikus aláírás hitelesítés-szolgáltató által közzétett aláírás-ellenőrző adatok jegyzéke szerint az aláírás-ellenőrző adat kapcsolódik. A módosítás e fogalmat jelentősen egyszerűsíti, nem az aláírásra való jog keletkezéséhez, hanem – vélelmezve azok jogszerű meglétét – az aláírót megillető alapvető jogosítványokhoz (birtoklás és használat) köti.
- **Biztonságos aláírás-létrehozó eszköz:** az e törvény 1. számú mellékletében foglalt követelményeknek eleget tevő aláírás-létrehozó eszköz.
- **Elektronikus aláírás:** elektronikusan aláírt elektronikus dokumentumhoz azonosítás céljából logikailag hozzárendelt vagy azzal elválaszthatatlanul összekapcsolt elektronikus adat.
- **Elektronikus aláírás ellenőrzése:** az elektronikusan aláírt elektronikus dokumentum aláírás kori, illetve ellenőrzéskori tartalmának összevetése, továbbá az aláíró személyének azonosítása a dokumentumon szereplő, illetve a hitelesítés-szolgáltató által közzétett aláírás-ellenőrző adat, tanúsítvány visszavonási információk, valamint a tanúsítvány felhasználásával.
- **Elektronikus aláírás felhasználása:** elektronikus adat elektronikus aláírással történő ellátása, illetve elektronikus aláírás ellenőrzése.
- **Elektronikus aláírás hitelesítés-szolgáltató:** a 6. § (2) bekezdése szerinti tevékenységet végző személy (szervezet).
- **Elektronikusan történő aláírás:** elektronikus aláírás hozzárendelése, illetve logikailag való hozzákapcsolása az elektronikus adathoz.
- **Elektronikus aláírási termék:** olyan szoftver vagy hardver, illetve más elektronikus aláírás alkalmazáshoz kapcsolódó összetevő, amely elektronikus aláírással kapcsolatos szolgáltatások nyújtásához, valamint elektronikus aláírások, illetőleg időbélyegző készítéséhez vagy ellenőrzéséhez használható.

Az eredeti meghatározás szerint olyan szoftver vagy hardver, amely elektronikus aláírással kapcsolatos szolgáltatások nyújtásához, így különösen elektronikus aláírások, illetőleg időbélyegző készítéséhez vagy ellenőrzéséhez használható. Az új fogalom-meghatározás egyrészt utal arra, hogy a szolgáltatások nyújtásához a hardver- és szoftver mellett egyéb összetevők is igénybe vehetők, valamint az elektronikus aláírással kapcsolatos szolgáltatásokon túl a termék felhasználási lehetőségét kiterjeszti az elektronikus aláírások, illetőleg időbélyegző készítéséhez vagy ellenőrzéséhez történő felhasználhatósággal is.

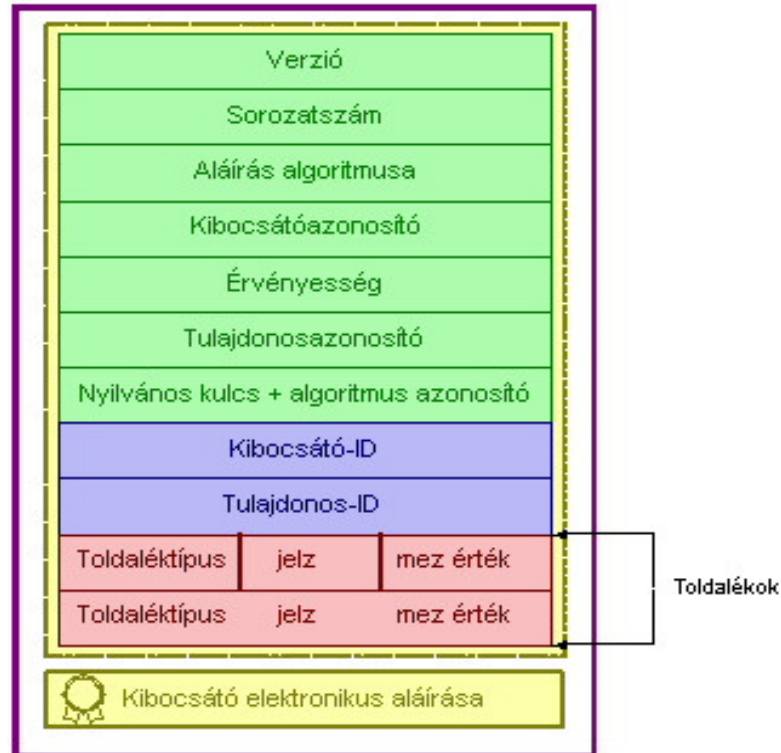
- **Elektronikus dokumentum:** elektronikus eszköz útján értelmezhető adat együttes. A jogszabály eredeti 2. § 12. pontja határozza meg az elektronikus dokumentum, 13. pontja az elektronikus irat, 14. pontja az elektronikus okirat fogalmát. E megkülönböztetés helyett a módosítás az elektronikus irat és okirat fogalmi megszüntetése mellett új, egységes elektronikus dokumentum-definíciót vezet be.
- **Elektronikus aláírás érvényesítése:** annak tanúsítása minősített elektronikus aláírás vagy e szolgáltatás tekintetében minősített szolgáltató által kibocsátott időbélyegző elhelyezésével, hogy az elektronikus dokumentumon elhelyezett elektronikus aláírás vagy időbélyegző, illetve az azokhoz kapcsolódó tanúsítvány az időbélyegző elhelyezésének időpontjában érvényes volt. A kifejezés nem a hétköznapi aláírás-ellenőrzést takarja (az, mint fogalom továbbra is fennmarad), hanem azt a tevékenységet, amikor egy szolgáltató egy aláírás ellenőrzése után annak helyes voltát egy másik aláírással igazolja.
- **Érvényességi lánc:** az elektronikus dokumentum vagy annak lenyomata, és azon egymáshoz rendelhető információk sorozata, amelyek segítségével megállapítható, hogy az elektronikus dokumentumon elhelyezett fokozott biztonságú vagy minősített elektronikus aláírás, illetve időbélyegző, valamint az azokhoz kapcsolódó tanúsítvány az aláírás és időbélyegző elhelyezésének időpontjában érvényes volt.
- **Fokozott biztonságú elektronikus aláírás:** elektronikus aláírás, amely alkalmas az aláíró azonosítására, egyedülállóan az aláíróhoz köthető, olyan eszközökkel hozták létre, amelyek kizárólag az aláíró befolyása alatt állnak, és a dokumentum tartalmához olyan módon kapcsolódik, hogy minden - az aláírás elhelyezését követően a dokumentumon tett - módosítás érzékelhető.
- **Időbélyegző:** elektronikus dokumentumhoz végérvényesen hozzárendelt vagy azzal logikailag összekapcsolt olyan adat, amely igazolja, hogy az elektronikus

dokumentum az időbélyegző elhelyezésének időpontjában változatlan formában létezett.

- **Minősített elektronikus aláírás:** olyan - fokozott biztonságú - elektronikus aláírás, amelyet az aláíró biztonságos aláírás-létrehozó eszközzel hozott létre, és amelynek hitelesítése céljából minősített tanúsítványt bocsátottak ki.
- **Minősített hitelesítés-szolgáltató:** az e törvény szabályai szerint nyilvántartásba vett, minősített tanúsítványt a nyilvánosság számára kibocsátó hitelesítés-szolgáltató.
- **Minősített tanúsítvány:** az e törvény 2. számú mellékletében foglalt követelményeknek megfelelő olyan tanúsítvány, melyet minősített szolgáltató bocsátott ki.
- **Szolgáltatási szabályzat:** a 6. § (1) bekezdése szerinti szolgáltató tevékenységével kapcsolatos részletes eljárási és egyéb működési szabályokat tartalmazó szabályzat.
- **Tanúsítvány:** A hitelesítés-szolgáltató által kibocsátott igazolás, amely az aláírás-ellenőrző adatot a 9. § (3), illetőleg (4) bekezdése szerint egy meghatározott személyhez kapcsolja, és igazolja e személy személyazonosságát vagy valamely más tény fennállását, ideértve a hatósági (hivatali) jelleget.

Az első ábra mutatja be, hogy milyen információkat kell tartalmaznia egy tanúsítványnak. A második ábrán egy konkrét példa látható.

Tanúsítvány



Tanúsítvány [X]

Általános **Részletek**

A tanúsítvány a következőkre lett ellenőrizve:
 Kiszolgálói SSL tanúsítvány
 E-maíl aláíró tanúsítvány
 E-maíl címzettjének tanúsítványa

Tulajdonos
 Általános név (CN) my.secure.yahoo.com
 Szervezet (O) Yahoo
 Szervezeti egység (OU) Yahoo
 Sorozatszám 18:CD:80:5A:65:BB:EC:FF:AC:A4:0A:02:E5:62:CA:A5

Kibocsátó
 Általános név (CN) <Nem része a tanúsítványnak>
 Szervezet (O) RSA Data Security, Inc.
 Szervezeti egység (OU) Secure Server Certification Authority

Érvényesség
 Kiadás dátuma 2002.11.01.
 Lejárati dátuma 2003.11.02.

Ujjlenyomatok
 SHA1-ujjlenyomat 49:7F:BD:AE:62:34:38:9F:75:9A:CD:55:FB:F9:AD:6F:EB:1A:99:5E
 MD5-ujjlenyomat C9:85:5B:6D:9E:9F:13:F9:B2:C7:21:26:3A:2A:E1:DE

Súgó Bezáras

- **Archiválási szolgáltató:** az e törvényben meghatározott, az elektronikus aláírással ellátott dokumentumok elektronikus archiválására vonatkozó szolgáltatást nyújtó szolgáltató.
- **Hitelesítési rend:** olyan szabálygyűjtemény, amelyben egy szolgáltató, igénybe vevő vagy más személy (szervezet) valamely tanúsítvány felhasználásának feltételeit írja elő igénybe vevők valamely közös biztonsági követelményekkel rendelkező csoportja, illetőleg meghatározott alkalmazások számára.
- **Időbélyegzési rend:** olyan szabálygyűjtemény, amelyben egy szolgáltató, igénybe vevő vagy más személy (szervezet) valamely időbélyegző felhasználásának feltételeit írja elő igénybe vevők valamely közös biztonsági követelményekkel rendelkező csoportja, illetőleg meghatározott alkalmazások számára.
- **Igénybe vevő:** elektronikus aláírással kapcsolatos szolgáltatást igénybe vevő természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet. A jogszabály módosításában megjelenik az igénybe vevő fogalma. Erre –definíció nélkül– az eredeti törvényben is volt utalás, mostantól azonban egységes és kiterjesztett értelemben történik a használata. A fogalom bevezetése megszünteti a jogszabály eredeti szabályozási rendszerének aszimmetrikus, elsődlegesen a szolgáltatói kötelezettségekre, jogosítványokra összpontosító voltát, s a jogbiztonság magasabb fokán teszi lehetővé az ügyféljogok meghatározását és érvényesíthetőségét.
- **Lenyomat:** olyan meghatározott hosszúságú, az elektronikus dokumentumhoz rendelt bitsorozat, amelynek képzése során a használt eljárás (lenyomatképző eljárás) a képzés időpontjában teljesíti a következő feltételeket. A képzett lenyomat egyértelműen származtatható az adott elektronikus dokumentumból. A képzett lenyomathoz az elvárható biztonsági szinten belül nem lehetséges az elektronikus dokumentum tartalmának meghatározása vagy a tartalomra történő következtetés. A képzett lenyomat alapján az elvárható biztonsági szinten belül nem lehetséges olyan elektronikus dokumentum utólagos létrehozatala, amelyre alkalmazva a lenyomatképző eljárás eredményeképp az adott lenyomat keletkezik.
- **Minősített szolgáltató:** a minősített hitelesítés-szolgáltató és az e törvény 6. § (1) bekezdésének b)-d) pontjában meghatározott szolgáltatásokat nyújtó olyan szolgáltató, amely a szolgáltatók nyilvántartásában valamely szolgáltatás tekintetében minősített szolgáltatóként szerepel.

- **Szolgáltató:** elektronikus aláírással kapcsolatos szolgáltatást nyújtó természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet.

A 2004. évi LV. törvény által eszközölt főbb változások:

- egy új szolgáltatási forma, az elektronikus archiválás bevezetése és a kapcsolódó jogintézményi rendszer megteremtése,
- az irányelv által használt terminológiának megfelelően pontosítja a törvény fogalomhasználatát,
- a szolgáltató adatszolgáltatási kötelezettségének előírása (6. §),
- az önkéntes akkreditáció lehetővé tétele (8. §),
- az időbélyegzés-szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos szabályok törvényi szinten való megállapítása (9. §),
- az elektronikus archiválási szolgáltatásra, az archiválási szolgáltató adatkezelésére, az archiválási szolgáltatást igénybe vevő kötelezettségeire, az archiválási szolgáltató kártérítési felelősségére és az archiválási szolgáltatás nyújtásának befejezésére vonatkozó előírások (10. §),
- technológiakövetés követelményével összefüggésben a hatóság speciális feladatainak megállapítása (12. §).

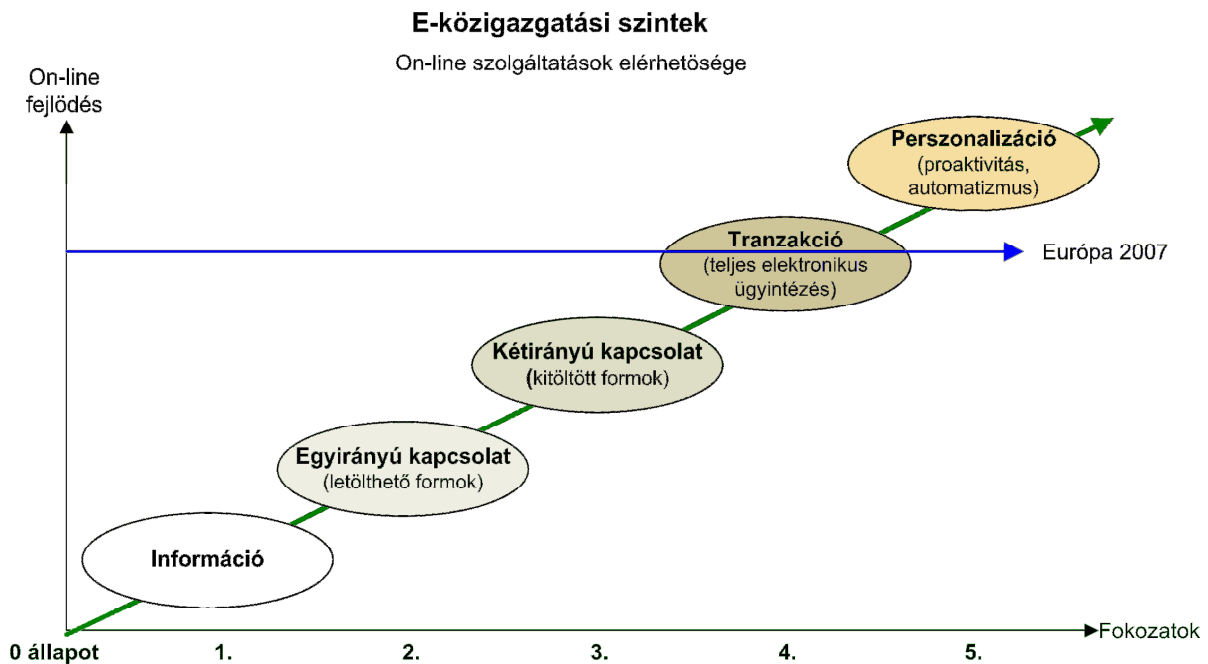
194/2005. (IX.22.) Korm. Rendelet a közigazgatási hatósági eljárásokban felhasznált elektronikus aláírásokra és az azokhoz tartozó tanúsítványokra, valamint a tanúsítványokat kibocsátó hitelesítés szolgáltatókra vonatkozó követelményekről. Az e-aláírást (minősített) közigazgatási eljárásban el kell fogadni.

2. Országos és nemzetközi ajánlások, projektek

A fejezet bemutatja az e-közigazgatással kapcsolatos legfontosabb nemzetközi és legfontosabb hazai projekteket, amelyek irányelvet adnak Debrecen város elektronikus ügyintézésének kialakításához és működtetéséhez.

2.1 eEurope2002

^[4] Debrecen város informatikai stratégiájának kialakítása során több országos és nemzeti szintű ajánlást vesz figyelembe. Többek között az eEurope2002 cselekvési tervet, melynek célja az információs társadalom kialakítása egész Európára vonatkozóan. Az ajánlás öt elérendő, egymásra épülő fejlődési szintet határoz meg, melyek között természetesen nincs éles határvonal, a szintek között lehetnek átfedések.



Forrás: Zalaegerszeg MJV Önkormányzata informatikai stratégiája, 2009

Az első szint az on-line információ nyújtása a közigazgatási szolgáltatásokról. Az önkormányzatok on-line tájékoztatást adnak az általuk biztosított szolgáltatásokról. Így felkészültebb ügyfelek jelentkezhetnek, és ez által rövidül az ügymenetre szánt idő. Az ügyintéző munkatársak pedig mentesülnének a tájékoztatási terhek alól és több időt tudnak az

ügyek megoldására fektetni. Ez azért ilyen fontos, mert az állampolgárok leggyakrabban tájékoztatásért fordulnak a közigazgatási szervekhez. A tájékoztatási kötelezettség és adattovábbítás nem vonatkozik azon adatokra, mely szolgálati vagy állami titok, nyilvánosságát a törvény korlátozza, döntés-előkészítéssel kapcsolatos, vagy belső használatra készült.

Második szinten megvalósul az egyirányú interaktivitás, azaz űrlapok, nyomtatványok, adatlapok letöltésének illetve kinyomtatásának lehetősége. A nyomtatás előnyei közé tartozik, hogy az állampolgár felkészültebb, ritkábban jelenik meg az ügyfélszolgálaton és rövidebb ideig. A szint megvalósításához és működőképességéhez szükséges, hogy minden település rendelkezzen nyilvános internet hozzáféréssel.

A harmadik szinten az interaktivitás már kétirányú a fent említett nyomtatványok, űrlapok on-line kitölthetőek, elküldhetőek természetesen hitelesítéssel együtt. Nagy technikai kihívást jelent az önkormányzatok számára és szabályozási kihívás a kormány számára. A dokumentumok elektronikus hitelesítése feltételezi az elektronikus aláírásról szóló törvény széleskörű alkalmazását. A harmadik szint megvalósítása fontos lenne azon a településeken ahol nincs helyi okmányiroda. Ezzel minden állampolgár lakóhelyétől függetlenül egyforma előnyökkel férhetne hozzá a közigazgatási szolgáltatásokhoz, ami jelentős előrelépés lenne.

A negyedik szinten megvalósulhat a teljes ügymenet elektronizálása: döntés, kézbesítés, illetékek lerovása. Ez az ügyintézés olyan módja, mely nem követeli meg az állampolgárok személyes megjelenését az ügyfélszolgálatokon, lebontva ezzel a tér- és időbeli korlátokat. Természetesen az uniós dokumentumokban is megjegyzik, hogy nem minden ügymenet oldható meg elektronikus formában. Az önkormányzatoknál így elengedhetetlen számos alkalmazás, mint pl. a dokumentum-kezelő rendszer, elektronikus kezelő, adattárház. Mivel számos elektronikus dokumentum és ügyirat keletkezik egy folyamat során így nagyon fontos a jogosultságok megfelelő kiosztása. Szükség van közigazgatási és térinformatikai alkalmazásokra is.

Az e-közigazgatási szolgáltatások fejlesztése érdekében létrehoztak egy 5. szintet is, amely a personalizációt, és a proaktivitást célozza meg. A proaktivitás jelenti az eddig kínált szolgáltatások ügyfélközpontú továbbfejlesztését, ami lehetővé tenné a közigazgatás közelítést a polgárok felé. Az 5. szint lényegében a 4. fázis kiegészítése az ügyfél bevonásával, amikor a kormányzat a szolgáltatását előre és külső kezdeményezés nélkül

nyújtja. Például: a kormányzat figyelmezteti az állampolgárt, hogy intézkednie szükséges mondjuk személyigazolvány lejárata miatt, ill. a kormányzati adattárházban lévő adatok alapján előre kitölti a formanyomtatvány bizonyos részeit.

A Magyarországon működő elektronikus közigazgatási rendszerek teljesítik a 3. illetve 4. szint bizonyos elvárásait viszont rendelkezik jó pár hiányossággal is. Azt hogy a célkitűzések közül mi valósul meg, erőteljesen befolyásolja a pénzügyi erőforrások mértéke.

2.2 Nemzeti Fejlesztési Terv GVOP 4.3.2

^[5] Debreceni város önkormányzata a Nemzeti Fejlesztési Terv keretében a Gazdasági Versenyképesség Operatív Program (GVOP) részeként két pályázatot nyújtott be *Integrált önkormányzati rendszer létrehozása és a meglévő hivatali működésbe illesztése, valamint Online információszolgáltató rendszer kialakítása a debreceni önkormányzatnál címmel*. A **GVOP 4.3.2**-es projekt keretében az alábbi fejlesztéseket valósították meg eddig:

- Kisvállalkozói információs rendszer: a vállalkozások engedélyezési rendszerének kialakításával, olyan megoldást hoztak létre mely az interneten, egy térképi adatbázisban hasznos információkat jelenít meg. Az önkormányzati adatbázisban szereplő vállalkozások publikus adatai feldolgozásra kerülnek a térinformatikai rendszerben és bárki számára elérhetővé az Önkormányzat portálján.
- Környezetvédelmi rendszer: a digitális térképen megjeleníthetőek a város zaj-környezet- víz- talajvíz- és levegőszennyezésével kapcsolatos adatok, az ipari hulladék mértéke stb.
- Rendezési terv: a modul alapvető célja a városról készült településrendezési tervek digitális alapú nyilvántartása. Az alrendszer által kezelt adatkörök a területrendezés alapegységéből, a földrészletekből épülnek fel. Lehetőség van az egyesített közmű nyilvántartásának megtekintésére. A közmű szakági adatok karbantartását maguk a közművek végzik és egy adatkapcsolati felületen keresztül a Polgármesteri Hivatalnak szolgáltatják.

A fejlesztések teljesen publikusak megtekinthetők a <http://portal.debrecen.hu/varoshaza> internetes portálon. A projekt finanszírozását az Európai Unió biztosította. A létrehozott

térinformatikai rendszer a Magyar Telekom T-System fővállalkozó és a Geoview Kft. alvállalkozó segítségével jöhetett létre.

Személyes megjegyzés, Rendezési Tervnél még az alapvető térképfunckciók sem működnek, mint a nagyítás, ill. közelítés. A KVR rendszerénél a használati útmutató pontjainak követésével kiválasztottam egy mérőállomást, de a statisztikában semmiféle adatot nem jelenített meg. Véleményem szerint ezek a térinformatikai megoldások nem túl ügyfélközpontúak. Részletesebb felhasználói útmutatóra lenne szükség, ami nem a Vezetői Információs Rendszeren (VIR) keresztül igazít el, mert személy szerint ezt a funckiót nem is találtam a <http://portal.debreceen.hu/varoshaza/hivatal/gvop> honlapon.

2.3 Nemzeti Fejlesztési Terv GVOP 4.3.1

^[6] A város az „Integrált önkormányzati rendszer létrehozása és a meglévő hivatali működésbe illesztés” című **GVOP 4.3.1**-es projektben is részt vesz. Ennek feladata egy átfogó önkormányzati rendszer kialakítása, amely az elektronikus közigazgatás legmagasabb szintjét valósítja meg.

A projekt keretében létrejövő integrált önkormányzati rendszer része az egységes adatkezelő alrendszer. Ezzel létrejön egy olyan modul, amely nemcsak az önkormányzati, hanem egyéb nyilvántartásokból (pl. az egészségügyi rendszer adattára, adóügyi rendszer adatbázisa stb.) származó adatállományokat azoknak kezelését adattisztítását, karbantartását és bővítését egy struktúrán belül biztosítja.

A következő modul célja az önkormányzat testületeinek informatikai támogatása. A rendszer végigköveti a rendelet és határozathozatali folyamatokat az előterjesztések kezelésétől kezdve a döntéshozatalig. A létrejövő dokumentumokat egy egységes rendszerbe kezeli és megfelelő jogosultságok mellett biztosítja a hozzáférést a felhasználóknak, valamint az állampolgárok számára is elérhetővé teszi. (Ilyenek például a hatályos önkormányzati rendeletek és határozatok).

A helyi adó alrendszer lehetővé teszi, hogy a működő adórendszer adatai elérhetővé váljanak az állampolgárok és vállalkozások számára, amit az internetre tűzfalon és web szerveren keresztül juttat el. A webadó rendszer a későbbiekben még kifejtésre kerül.

A kereskedelmi, vállalkozói, idegenforgalmi modul célja a vállalkozási csoport döntés- és határozathozatali feladatainak követése az ügyintézésen át a keletkező dokumentumok tárolásáig. A rendszerben olyan ügymenetek kezelhetők, mint a működési engedéllyel kapcsolatos feladatok ellátása, nem üzleti célú közösség, szabadidős szálláshelyekkel kapcsolatos hatósági eljárások, magánszemélyekkel kapcsolatos hatósági jogkörök, jogosultságkezelés ezen alrendszeren belül.

A gazdálkodási pénzügyi modul lehetőséget teremt arra, hogy a város intézményei egységes technológia alapján tervezzék saját gazdálkodásukat, egy helyen karbantartott informatikai megoldásokkal.

A Vagyonkezelési osztályon dolgozók munkáját segíti a vagyongazdálkodási modul, mely a felhalmozódott információkat képes integrálni. Lekérdezési és jelentési funkciókat tartalmaz és az adatok nyilvántartását és karbantartását is elvégzi. Az alrendszer a következő adatlapok egyszerű kezelését teszi lehetővé: föld, épület, lakás és helyiség típusú betétlapok, és építményre vonatkozó betétlapok.

Az egészségügyi alrendszer feladata az egészségügyi szakellátó intézmények (kórházak, klinikák, gyógyszertárak) nyilvántartása és megjelenítése térinformatikai alkalmazásokra támaszkodva. Feladata többek között az intézmények adatainak, és a rendelési idők karbantartása. A körzetdefiníciók és az intézményekre vonatkozó adatok a Népjóléti Osztályon nyilvántartott dokumentumok tartalmazzák. VESZ Egészségügyi Kht. Rendelőinek nyilvántartása VESZ által karbantartott MS-SQL adatbázisban szerepel. A térinformatikához való kapcsolódásának egyik követelménye, hogy az adott címhez (a felhasználó adja meg mondjuk a lakcímét) legközelebb eső szakrendelő, ill. gyógyszertár keresése.

E térinformatikai modul lehetővé teszi bizonyos adatok lekérdezhetőségét úgymint az alaptérkép, vagy közmű térkép. Az alrendszer kapcsolatban áll a többi alrendszerrel is.

A belső egységes dokumentumkezelő modul feladata a fent említett alrendszerek, az iktató rendszer, a dokumentumkezelő rendszer és a szakhatósági (egészségügyi, adó) rendszerek közötti összhangot teremtsen meg. Az alrendszerek kialakításánál szükség van az Active

Directory kialakításának konfigurálására. Az Active Directory-ról még a későbbiekben lesz szó.

3. Ügyfélkapu

Az Ügyfélkapu a magyar kormányzat elektronikus ügyfélbeléptető és azonosító rendszere. Biztosítja, hogy felhasználói a személyazonosság igazolása mellett egyszeri belépéssel biztonságosan kapcsolatba léphessenek elektronikus közigazgatási ügyintézés és szolgáltatást nyújtó szervezetekkel. Ebben a fejezetben bemutatásra kerülnek az Ügyfélkapun keresztül történő regisztráció módjai és lépései, valamint az Ügyfélkapu azonosítási módszerei. A személyes megjegyzések a gyakorlati tapasztalataimra épülnek.

3.1 Ügyfélkapus regisztráció - személyesen

^[7] Az elektronikus ügymenet országos szinten az **Ügyfélkapun** keresztül valósul meg. A rendszer megvalósításának köszönhetően egyszeri belépéssel (*single sign on*) az állampolgárok kapcsolatba tudnak lépni az elektronikus közigazgatási szolgáltatást nyújtó szervezetekkel. Az elektronikus ügymenetek indítása regisztrációt igényel. A regisztráció többféle módon történhet, az első esetben **személyes jelenléte**t kíván bármelyik okmányirodában. Az okmányirodába interneten keresztül is foglalhatunk időpontot, bár személyes tapasztalat, hogy szabad időpont egy vagy esetleg két hét alatt foglalható le. Nemcsak állampolgárok, hanem cégek illetve vállalkozások is egyre inkább on-line keresik a kapcsolatot a hatóságokkal. Az on-line ügyintézekben rejlő lehetőségek kiaknázása terén még messze állnak a 100%-os mutatótól. 2008. július elsejétől csak elektronikus úton intézhetők a cégbejegyzéssel kapcsolatos ügyek, így a 2005 óta létező elektronikus forma mára kizárólagossá vált.

3.2 Debrecen - timeR

Debrecen a korszerű ügyfélfogadás érdekében új rendszert vezetett be mely időalapon működik. Két ügyféltérben, 53 ablaknál valósul meg a **timeR** funkcióinak használata. A polgárok számára helyben, telefonon és a városi portálon keresztül is lehetővé teszi a tájékozódás vagy bejelentkezés lehetőségét. Interneten keresztül az <http://idopont.debrecen.hu> oldalon tehetik meg ezt a látogatók. A projekt célja az ügyfelek felkészítésének és ügyeinek intézésének idő- és költséghatékony megvalósítása. 2008.február 1-től működik a rendszer felváltva és továbbfejlesztve a 2003-tól működő OSS sorszámozós módszert. A program bekerült a magyarorszag.hu „jó gyakorlatok adatbázisába” például szolgál az ország többi Polgármesteri Hivatalai és Okmányirodái számára.

Az országban egyedülállóan működik az Edelényi Okmányiroda Ügyfélkapu azonosítóhoz kapcsolódó rendszere. Az állampolgároknak ebben az ügyben nem kell időpontot kérniük, vagy interneten keresztül foglalniuk, hanem soron kívül kaphatnak azonosítót. Tudomásom szerint még a környező városokból is hajlandóak a polgárok az edelényi Okmányirodába menni az Ügyfélkapus regisztráció miatt, hiszen akár egy héttel korábban is megkaphatják egyszer használatos jelszavukat, ami rendkívül időigényes az ügyfelek szempontjából.

3.3 Ügyfélkapus regisztráció – elektronikus formában

Az Ügyfélkapu regisztráció másik módjára **elektronikus formában** van lehetőség, ehhez szükség van egy olyan elektronikus aláírásra, mely teljes mértékben biztosítani tudja az állampolgárok személyazonosságát. Személyes tapasztalat, hogy ideiglenes tanúsítvánnyal a regisztráció nem lehetséges, mert az ingyenes szolgáltatás keretében letölthető teszt tanúsítvány csak a technikai tesztet teszik lehetővé. Ehhez semmi másra nincs szükség csak, hogy megadjunk egy érvényes e-mail címet és az erre a címre kiküldött linkre lépve letöltsük a tanúsítványt. Így látható, hogy semmilyen személyes azonosítás nem történik meg, tehát ezzel az azonosítóval nem lehet regisztrálni.

Az Ügyfélkapu által elfogadott elektronikus tanúsítványok pl. a NetLock Tanúsítványkiadó Központnál a Minősített Közjegyzői (Class QA) személyes minősített tanúsítvány 20 000Ft-tól kezdődik. A tanúsítványok díjai egy évre szólnak, a kibocsátástól számított egy év lejártá után, a tanúsítványok megújítása szükséges. Egy „átlag” állampolgár „átlag” ügyintézése személyes megjelenéssel egy Okmányirodában kisebb költségvetést igényel az ügyfél részéről (ha figyelembe vesszük, hogy személyesen akár többször is be kell menni a Polgármesteri Hivatalba, és ez plusz parkolási vagy buszköltséget is jelenthet, akkor is olcsóbb, mint egy minősített tanúsítvány vásárlása). Véleményem szerint ez nagyban akadályozza az elektronikus kulccsal való regisztrálást. Napjainkban még csak néhány ezer kulcsot használnak (ezek között is legfőképpen jogi személyek, vagy vállalkozások a leggyakoribbak), a tömeges elterjesztés érdekében jó megoldás lenne a TB- kártyán elhelyezett privát kulcs. Ennek leolvasása a háztartásokban elég költséges lenne. A mobil eszközökön való megvalósítása például a kulcs elhelyezése SIM-kártyán már egy

felhasználóbarát megoldás lehetne, ha megvizsgáljuk Magyarországon az egy főre eső mobiltelefonok számát.

^[8] Észtországban a személyi igazolvány része a minősített tanúsítvány. A tanúsítványt egy magán hitelesítés-szolgáltató bocsátja ki, mely két távközlési cég és két bank hozott létre. Az észtek nemcsak szavazhatnak Interneten keresztül elektronikus személyigazolványuk segítségével, de már fizethetnek is vele a közlekedési eszközökön. Az igazolvány, kötelező minden állampolgár, és egy évnél hosszabb ideig az országban tartózkodó külföldi számára. Az észti modell alapul vétele csak szűkebb körben képzelhető el Magyarországon a személyes adatok védelmének eltérő logikája miatt.

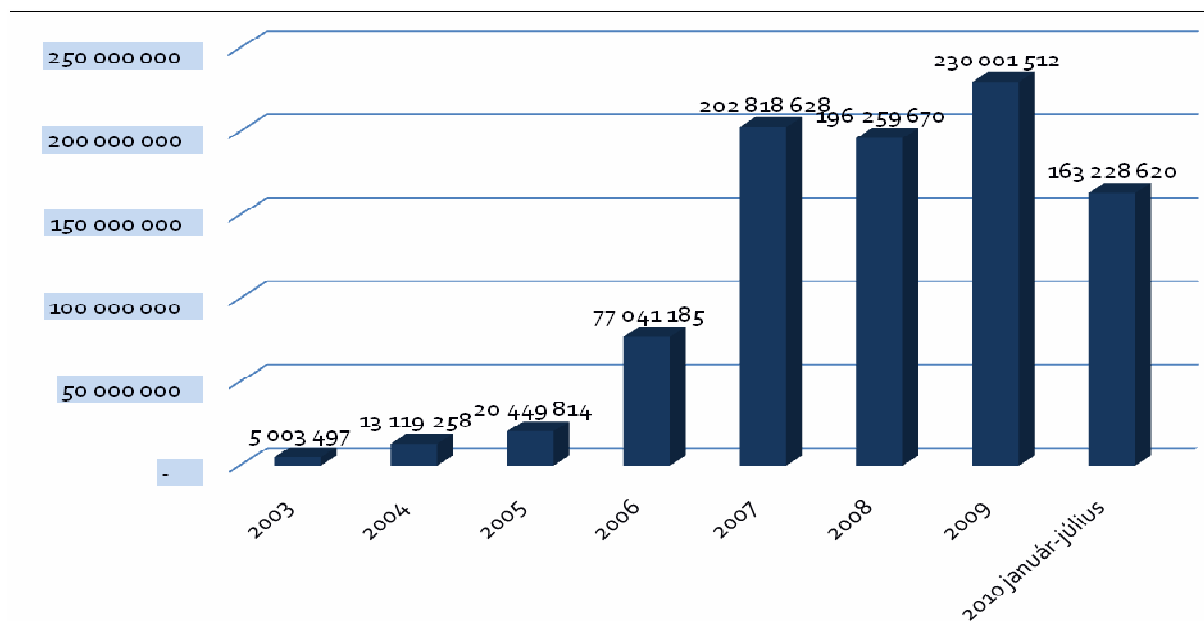
3.4 Ügyfélkapus regisztráció – ideiglenes

Lehetőség van úgynevezett **ideiglenes regisztrációra** is, mellyel elérhetővé válik néhány szolgáltatás (pl. ideiglenesen bejelentkezve a TAJ- kártya szolgáltatás elérhető). Ezt 30 napon belül aktiválni kell vagy a fent említett elektronikus módon, vagy személyesen bármelyik Okmányirodában egy személyigazolvány és egy e-mail cím megadásával. Szintén saját tapasztalat hogy az Okmányirodában több napig kell várni szabad időpontra, és a megjelenést követően több napon keresztül nem küldik ki az azonosítót a megadott e-mail címre. Az én esetemben egy hét elteltével ismét bementem az Okmányirodába, és érdeklődtem még hány napot kell várni a kiküldött e-mailre. Ott tájékoztattak, hogy elvileg már azon a napon meg kellett volna kapnom, amikor megadtam a személyes adataimat és kaptam egy nyilatkozatot, de maximum 2 napon belül. Azt tanácsolták hívjam fel az „elvileg” ingyenes 189-es számot. Ez aznap meg is történt, a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül pontról pontra eligazítottak a magyarország.hu oldalon. Az „elfelejtett jelszó” funkcióra kellett lépnem ott megadnom azokat az adatokat, melyek az Okmányirodában kiadott Regisztrációs Nyugtán szerepelnek, azaz egy érvényes e-mail cím valamint a felhasználónév. Az e-mailt egy percen belül megkaptam és végül két hét alatt sikerült regisztrálnom. Az ügyintéző hölgy telefonba elmondta, hogy ez a probléma gyakran előfordul azoknál az ügyfeleknél, akik ideiglenesen már regisztrálva vannak. A kiküldött üzenet alján az alábbi olvashattam: *„Magyarországról (helyi tarifával) hívható kék telefonszám: 189”*.

5 napig van lehetőség az egyszer használatos linkre kattintva belépni, és egy új egyedi jelszót megadni. E jelszó egy úgynevezett „erős” jelszó, azaz tartalmaznia kell legalább két

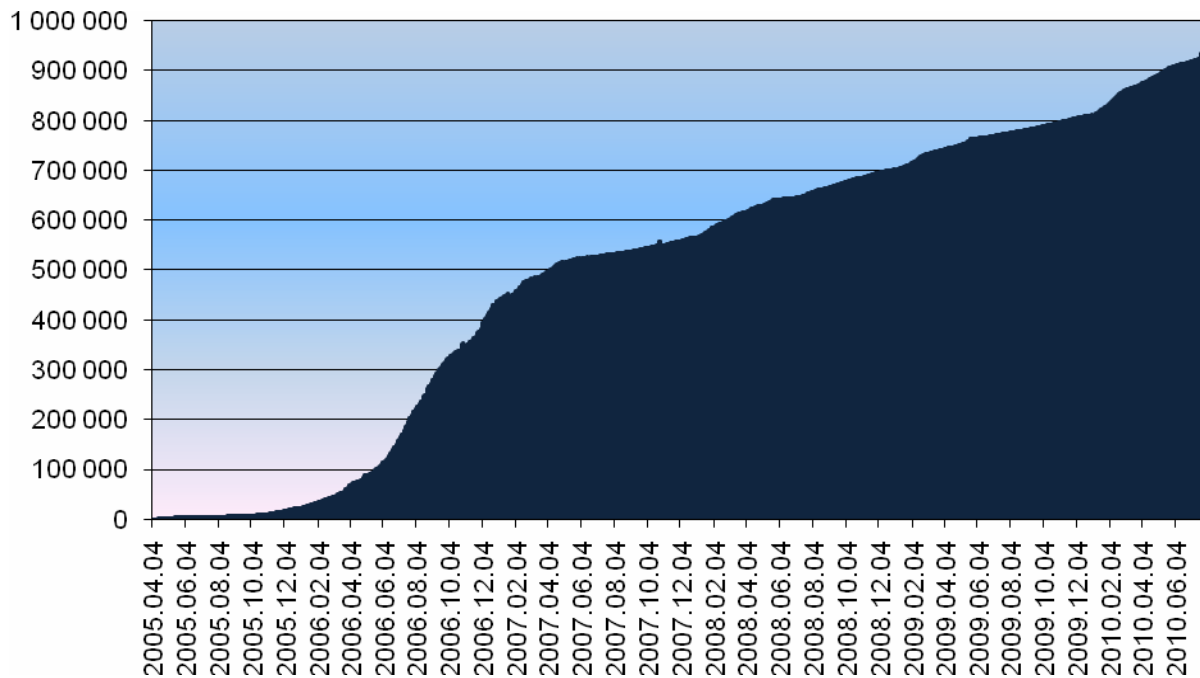
numerikus karaktert és egy nagybetűt. Minimum 8 karakternek kell lennie és az ügyintéző hölgy telefonon azt tanácsolta, hogy 3 karakternél több ne egyezzen meg a felhasználó névben szereplő karakterekkel. Így egy Ügyfélkapun keresztül indított ügymenet akár több héten keresztül is eltarthat, így véleményem szerint ez ma még sokkal időigényesebb, mint a hagyományos papír alapú ügyintézés.

Kormányzati portál látogatottsága



Forrás: Szittner Károly- E-kormányzás magyar megközelítése

Ügyfélkapus regisztrációk száma



Forrás: Szittner Károly- *E-kormányzás magyar megközelítése*

3.5 Ügyfélkapus azonosítási módszerek

Az informatikai biztonság követelménye a kétlépcsős azonosítás, egy olyan módszer, amely két egymástól független módon állapítja meg a személyazonosságot és jogosultságot. Tudás (jelszó) és birtok (tanúsítvány) alapján is hitelesíthető egy ügyfél. Ez az elektronikus aláírással együtt valósult meg, de a felhasználók 99%-a maradt az egylépcsős hitelesítésnél. Mára csak ez a lehetőség maradt, mert a kétlépcsős módszert, azaz a személyes azonosítás és elektronikus kulcs egyidejű kombinációját megszüntették, így a rendszer bizonyos támadások ellen védtelenné vált informatikai szempontból.

Az elmúlt időszakban több üzemzavar is fellépett a működés során. Az ^[9] [Informatikai Biztonsági Felügyelő Részletes jelentésében](#) megállapításra került, hogy az üzemzavarok emberi mulasztásra vezethetők vissza. 2009 februárjában egy olyan szoftver okozta az ügyfélkapu zavarát, ami a kormányzati portál teljesítményét volt hivatott növelni. A rendszert azért indították el, mert a portál túlterhelés miatt lelassult. A program teszt helyzetben jól működött, de élesben számos hibát produkált. Az üzemeltetők a hiba megjelenésekor sem

állították le a rendszert. Az állampolgárok bejelentkezésekor, más polgárok személyes adataihoz juthattak véletlenszerűen. A titkos kulcsokkal készített adatokat nem láthatták illetéktelenek, az adófolyószámlákon sem lehetett változtatni.

2009.12.1-re tervezték az „Ügyfélkapu 2” bevezetését a *KOPINT-DATORG Infokommunikációs zártkörűen működő Részvénytársaság* jóvoltából. Célja a rendszer megbízhatóságának növelése és ügyfélbarát jellegének további erősítése. Több hónapos késéssel végül 2010.03.01-én hajnalban indították be az új rendszert, amely újra összeomlott és a régi rendszert állították vissza. 2010.03.06-án indult el sikeresen az új arculat. A <http://ujportal.magyarorszag.hu/bemutato/index.html> - címen érhető el az új portál bemutatása, ill. összevetése a korábbi rendszerrel.

Az azonosítás területén bevezetik az ún. „**kétsatornás**” rendszert, mely azt jelenti, hogy a személyes azonosítás mellett, egy mobil eszközzel történő azonosítási módot is alkalmaznak egyszerre. Ez a rendszer már működik a banki ügyintézésnél, tapasztaltam már a mobiltelefonos jelszó megerősítést internetes átutalásnál.

Alkalmazzák a „**kétfázisú**” módszert, az állampolgár belép az Ügyfélkapun és ezután a TAJ-számát is meg kell adnia a TAJ- szolgáltatások eléréséhez. Az a tapasztalatom, hogy e szolgáltatás elérése viszont nem igényel teljes regisztrációt, mert ideiglenes regisztráció mellett, és a TAJ- számom megadásával be tudtam lépni a rendszerbe. Mint azt már említettem az ideiglenes regisztráció viszont nem követel meg személyes megjelenést, hanem csak egyszerűen interneten keresztül megadjuk a személyes adatainkat valamint e-mail címünket. Véleményem szerint itt nagy gond lehet, ha valaki elhagyja vagy eltulajdonítja az igazolványait, mert illetéktelen személyek a fent említett adatokkal ideiglenes regisztráció mellett hozzáférhetnek pl. az elmúlt 10 év egészségügyi adataihoz. Többek között a vényre felírt gyógyszerek listájához, és az OEP adatbázisában szereplő adatokhoz.

4. Debrecen e-Kormányzata

A fejezet tartalmazza Debrecen város e-kormányzatához kapcsolódó legfontosabb kérdéseit. Hogyan történik az állampolgárok azonosítása? Hogyan érvényesül a nyilvánosság elve? Milyen informatikai irányelveket követ? Bemutatom az adatkezelési, adathozzáférési és a webadó rendszert is.

4.1 Azonosítás

^[10] Mint láthatjuk Debrecen önkormányzatának nem feladata az állampolgárok azonosítása, e feladatot ugyanis az Ügyfélkapu üzemeltetője végzi el. A konkrétan Debrecen városhoz tartozó közérdekű információkhoz nem a magyarorszag.hu, hanem a **debrecen.hu** internetes oldalon juthatnak hozzá az állampolgárok. Színvonalas honlap ahol minden fontos információ megtalálható a város vezetéséről.

4.2 Webadó

^[11] Az egyik probléma hogy az egyes közigazgatási rendszerek szigetszerűen működnek, az ügyek egy részének intézése nem interaktív. Az egyik kiemelkedő alkalmazás a **webadó**. Az interneten beadott adóbevallások száma több uniós országban is meghaladta 2008-ban a hagyományos papíron beküldött bevallások számát. ^[12] Magyarországon az adóhatóság által biztosított Internetes kitöltő programmal elkészített, majd kinyomtatva beérkezett személyi jövedelemadó bevallások az összes, nyilvántartott 3 797 956 db bevallásból idén is jelentős hányadot, 59,6%-ot képviselnek. Ez 2 262 342 darab bevallást jelent. Tendenciájában folyamatos növekedés tapasztalható a személyi jövedelemadó bevallásokat elektronikusan teljesítők számában. A benyújtott személyi jövedelemadó bevallások számához viszonyítva az elektronikus úton teljesített bevallások száma 6,2%-al 607 325 db bevallásra emelkedett az előző évi 572 164 db-hoz képest.

A webadó rendszernek köszönhetően Debrecen elsőként vezette be a digitális aláírás használatát és engedélyezését hazai szinten. Az adóügyi rendszer szigorúan bizalmas ezért hármas jelszóhasználatot vezettek be a jelszó, PIN- kód és adószám együttes használatával. A digitális aláírás elfogadásával pedig helyi adóbevallásra is lehetőség van. A rendszer funkcionalitásának a két alapvető részét az általános információk és szolgáltatások valamint

az adózó specifikus funkciói adják. Fel van készítve arra, hogy hitelesített adatforgalmat bonyolítsion le interaktív módon az adóhatóság és az ügyfelek között.

4.3 Nyilvánosság elve

Érvényesül a nyilvánosság elve, hiszen az elektronikus közigazgatás egyik fő jellemzője a tájékoztatási kötelezettség. A jelenleg elérhető információs tartalmak már nem csak magyar nyelven érhetőek el, hanem angolul is. Ezzel a lépéssel közelebb került az Európai Unió elvárásához. Az említett városi portálon kötelező megjeleníteni a pályázatokat, állásokat, azokat az adatokat, ill. információkat, amelyeket a „kötelező közzététel” jellemez. Vannak olyan információk, melyek csak akkor adhatóak ki, ha a helyi jegyző engedélyt ad rá. Ilyen például az önkormányzat szerződése.

A szervezetnek lehetősége van különböző adatok továbbítására, ill. kezelésére. Ezek az adatok lehetnek az állampolgárok adatai is. Az adatkezelőnek elsősorban a természetes személyazonosító adataival kell tudni azonosítani a polgárokat (úgy, mint anyja neve, születési hely, idő, lakcím). Ezek persze helyettesíthetőek egyetlen azonosító kóddal is (pl. személyigazolvány szám). Ezt az azonosítót csak a törvény által meghatározott esetben használhatja fel, minden más esetben szükség van a polgár előzetes, írásbeli hozzájárulására.

4.4 Adatkezelés

^[13] Különböző adatkezelési szituációk léphetnek fel, ezek között lehet személyes adat igénylése, közérdekű adat igénylése, hatósági eljárás, kapcsolatfelvétel és nem utolsó sorban az adattovábbítás. Az adatkezeléssel kapcsolatban van néhány alapkötelezettség. Megfelelő tájékoztatás (jogi közlöny), az érintett, ill. törvény hozzájárulása az adatkezeléshez, technikai védelmi intézkedések, belső adatvédelmi szabályzat. A rendeltetésszerű működés elengedhetetlen feltétele néhány fontos tanács, így pl. a személyes és telefonos beszélgetést az ügyféllel ne halhassa illetéktelen személy, a feleslegessé vált adatokat meg kell semmisíteni mielőtt, kidobják őket. Minden új adatkezelést be kell jelenteni az Adatvédelmi Biztosnál.

4.5 Adathozzáférés, Active Directory

[14] Az önkormányzat dolgozói számára különböző jogosultságokat osztanak ki, ezzel meghatározzák azt, hogy melyik belső felhasználó milyen adatokhoz férhet hozzá. A belső informatikai szabályozás hozzáférésehez a jegyző ad engedélyt, míg a belügyminisztériumi (a továbbiakban BM) adatokhoz szükség van a jegyző valamint a BM hozzájárulásához is. Az önkormányzaton belüli felhasználók jogosultsága egyébként munkakörfüggő. A hálózati jogosultságok kezelése a Microsoft Active Directory struktúráján keresztül történik. A rendszer menedzselése az önkormányzat rendszergazdájának és az IT szakemberek feladata. Az AD lehetővé teszi a belső hálózat minden publikált erőforrásának (fájlok, adatbázisok, felhasználói csoportok, perifériák stb.) központosított adminisztrálását és a rendszergazda számára egy központosított felügyeletet. A szoftverek és szoftverfrissítések is ezen keresztül történnek. A hivatalon belül csak érvényes írásbeli igazolással (licence szerződés) ellátott programok telepíthetők.

Az Active Directory-ba történő felvétel, törlés, módosítás a szervezeti egység vezetőjének kezdeményezésével és csak a Hivatal vezetőjének engedélyével történhet meg. Ezzel meghatározzák, hogy például a főkönyvi könyvelési rendszerbe, vagy a pénzügyi rendszerbe melyik szervezeti egységen, belül ki férhet hozzá. Tehát jogosultságot csak az osztályvezető adhat, a jegyző felülbíráásával, de például a gépjármű nyilvántartási rendszerhez történő hozzáféréshez belügyminisztériumi együttműködés szükséges.

A hivatalon belüli felhasználók elleni védelem nincs megoldva a pénzhiány miatt, ezért a már meglévő szoftvereket próbálják alkalmazni. Ha a felhasználó névvel törölnek valamit, akkor csak a felhasználó név tulajdonosát vonhatják felelősségre. Ezt a jogszabályt most próbálják bevezetni. Tegyük fel, hogy egy irodában többen dolgoznak. Minden munkatársnak személyre szóló felhasználó neve és jelszava van, személyre szabott jogosultságokkal. Ha egy kávé vagy ebédszünet alkalmával, a felhasználó nem jelentkezik ki és az ő számítógépén keresztül törölnek valamilyen fontos adatot, akkor jelen pillanatban még nem őt terheli a felelősség. Az új szabály bevezetésével arra kívánják majd ösztönözni a hivatalban dolgozókat, hogy ne adják ki a felhasználó nevüket és jelszavukat, valamint ha bekapcsolva hagyják a rendszert, legalább jelentkezzenek ki belőle. Jelenleg olyan megoldás létezik, hogy a hozzáférés géphez kötött és bevált módszer az autókiléptetés is, mely x idő múlva zárolja a gépet és visszalépésnél ismét be kell jelentkezni. Ez a beállítás egyébként az operációs rendszerek sajátossága tehát ez költségtöbbletet és új alkalmazásokat nem jelent a hivatal számára.

A város önkormányzatánál jelen pillanatban 600 db számítógép áll rendelkezésre, és a felhasználók okozzák a legtöbb esetben a problémát. Legnagyobb arányban a dolgozók tudatlansága okoz károkat, így megoldást jelentene egy nagyobb volumenű továbbképzés, vagy egy szigorúbb követelményrendszer.

4.6 Irányelvek

A közigazgatás hatékonysága csak a résztvevők összehangolt, tervszerű működésével érhető el, melynek alapja az elektronikus közigazgatás rendszereinek összehangolása. Az alapkoncepció az, hogy a magyar közigazgatás minden szerve egységes elvekre és szabványokra épülő, hatékonyan és biztonságosan működő rendszereket működtessenek. Célja a közszolgáltatások közötti átjárás biztosítása, melynek hiánya az elektronikus közigazgatás akadályozó tényezője.

A város önkormányzata 100%-osan követi az általános informatikai irányelveket. Az internet felhasználás követi az RFC szintű szabványokat (Request for Comments).

A régi és az új városháza között van egy átjáró, a két épület biztonsági és szerkezeti felépítése azonos elvekre épül. A többi szabvány viszont alkalmazásfüggő. Figyelembe veszik azokat az elveket, melyek már jól beváltak az adott probléma felmerülése során, de természetesen minden ajánlást vagy bevált gyakorlatot a saját lehetőségükhöz mérten használnak ki.

Az on-line közigazgatás egyre jobban felértékeli az informatikai biztonság kérdéskörét. Fontos megemlíteni az ebben a tárgyban előkészített törvényt:

- kimondja a személyiséglopás bűncselekményé nyilvánítását
- meghatározza a kritikus infrastruktúrák informatikai elemeinek védelmével kapcsolatos feladatokat
- meghatározza a hálózatbiztonsággal összefüggő tevékenységeket
- kimondja, hogy 2010.január 1-től a közigazgatásban csak az informatikai biztonsági szempontból auditált elektronikus szolgáltatások indíthatók.

5. Projektek megvalósulása

Ebben a részben kerül bemutatásra, hogyan valósulnak a kiemelt alrendszerek úgy, mint, az egészségügy és pénzügyi alrendszer. Megvizsgálom, milyen rendszer működik a debrecen.hu oldalon és milyen rendszer érhető el az Ügyfélkapun keresztül.

5.1 Térinformatika

^[15] Az önkormányzat tulajdonában lévő, a napi működés során egyre bővülő adatállománynak a szolgáltató önkormányzati modell megvalósításából következő többcélú felhasználását biztosítani ma is komoly feladat. Noha a felhalmozott adatvagyon felbecsülhetetlen értékű, az adatok kezelése nem egyszerű probléma.

Az önkormányzatok kezelésében meglévő különböző mélységű és formátumú adatvagyon hatékony felhasználására a GVOP pályázatok irányították rá a figyelmet. E pályázatok éppen a hasznosítás gyakorlati formáinak kidolgozását szorgalmazták. A megoldás kézenfekvő: a hasznosításhoz a heterogén adatállományokat adatbázisokká, a szigetmegoldásokat korszerű, az internetes elérést is biztosító integrált alkalmazássá, az adatkezelés több ízben tapasztalt, még esetleges formáit pedig egységes, szabályozott eljárássá kell alakítani.

Egyes felmérések szerint az önkormányzatoknál nyilvántartott adatok több mint 85%-a közvetlenül vagy közvetve térképhez, térhez köthető. A törvényben szabályozott helyi igazgatási feladatok közül többek között a településfejlesztés, a városüzemeltetés, az építéshatóság, a közterület-fenntartás, a környezetvédelem, ingatlanvagyon-kataszter és a gazdálkodási feladatok jó része, sőt a helyi döntések támogatására kialakított ún. VIR (Vezetői Információs Rendszerek) is mind-mind strukturált téradat-felhasználást igényelnek. Az önkormányzat és szervezeteinek adatkezelését javító megoldások és módszerek átadása, a helyi adatvagyon hasznosításának térinformatikai támogatása az önkormányzatok számára kulcskérdéssé vált. A térinformatikai adatvagyon megosztása, a többszintű adathozzáférés megfelelően kialakított jogosultságok, adatvédelmi és biztonsági elemek figyelembevételével, valamint a törvényi, jogszabályi, helyi rendeleti megengedhetőség mellett történik. Az interneten keresztül így elérhetővé válnak az adott település komplex műszaki alaptérkép-rendszerének publikus grafikus térképei (pl.: rendezési terv, közműtérkép stb.) és alfanumerikus adatai (pl.: rendezési terv előírások, ingatlanvagyon-kataszter adatok, közmű

alapadatok, építési alapadatok, demográfiai adatok stb.). A projekt finanszírozását az Európai Unió biztosította. A létrehozott térinformatikai rendszer a Magyar Telekom T-System fővállalkozó és a Geoview Kft. alvállalkozó segédkezésével jöhetett létre.

5.2 Egészségügyi alrendszer kialakítása

A helyi önkormányzatokról szóló 1990.évi LXV. törvény az önkormányzatok kötelezően ellátandó feladatai közé sorolja az egészségügyi alapellátás biztosítását.^[16] Az egészségügyi alrendszer feladata az egészségügyi szakellátó intézmények (kórházak, klinikák, gyógyszertárak) nyilvántartása és megjelenítése térinformatikai alkalmazásokra támaszkodva. Az ehhez szükséges adminisztratív és kezelőfelületek valamint háttéradatbázis biztosítása.

A rendszer az állampolgárok számára a <http://egeszseg.debrecen.hu:1515/webhealth/Default.aspx>-címen érhető el. Feladata többek között az intézmények adatainak, és a rendelési idők karbantartása. A települési önkormányzat az egészségügyi alapellátás körében gondoskodik a háziiorvosi, gyermek háziiorvosi, fogászati ellátásokról, valamint elérhetővé teszi a szakorvosi rendelések, ügyeletet,^[16] gyógyszertárak listáját. Az alapellátáshoz tartozó ügyeletes ellátás megszervezését és a lakosság ügyeleti ellátását a DMJV Önkormányzatának Közgyűlése a Egészségügyi Járóbeteg Központ Szolgáltató Nonprofit Kft.-t bízta meg. A körzetdefiníciók és az intézményekre vonatkozó adatok a Népjóléti Osztályon nyilvántartott dokumentumok tartalmazzák. VESZ Egészségügyi Kht. Rendelőinek nyilvántartása VESZ által karbantartott MS-SQL adatbázisban szerepel. A térinformatikához való kapcsolódásának egyik követelménye, hogy az adott címhez (a felhasználó megadja, mondjuk a lakcímét) legközelebb eső szakrendelő, ill. gyógyszertár keresése. Ez a funkció a környezetérzékeny keresés menüpont alatt érhető el.

2010-ben a http://euweb.debrecen.hu:8080/gvopeuweb_public/ weboldalt a <http://egeszseg.debrecen.hu:1515/webhealth/Default.aspx> oldal váltotta fel, amelynek oka egy korszerűbb rendszer bevezetése, mely a Health System nevet viseli.^[17] A rendszer használatához az állampolgároknak nincs szüksége regisztrációra az csak a karbantartó adminisztrátorok számára szükséges és lehetséges. A probléma ezzel kapcsolatban, hogy böngészés közben minden visszalépésnél feljön a regisztrációs ablak és nem enged továbblépni. A rendszerhez készült online súgó egyelőre általános leírás, amely tartalmazza

az adminisztrátori funkciókat is. A látogatók számára készített egyedi súgó, illetve a felhasználói kézikönyv még nem készült el. Egyébként a rendszer funkcióiban megegyezik a régi weblap funkcióval természetesen az ahhoz kapcsolódó hibák kijavításával és felhasználóbarát webdesign kialakításával. A regisztrációval és az új rendszerrel kapcsolatos információkra e-mail-ben kaptam kielégítő választ, mert Health System fent említett honlapján nincs megfelelő leírás.

Személyes megjegyzés a 2010 előtti http://euweb.debreceen.hu:8080/gvopeuweb_public/ - címen elérhető régi rendszerhez, amelyet felváltotta a fent említett Health System rendszer. A gyógyszertárak elérhetőségét a rendszer nem jelenítette meg ezért, a <http://portal.debreceen.hu/intezmenyek/egeszsegugyi/gyogyszertarak> oldalon az infobox-ban kaphattunk erről tájékoztatót, miszerint a város területén működő patikákról és ügyeletes patikákról az ÁNTSZ honlapján, valamint a box-ban található két linkre kattintva jelenítette meg az adatokat. További hiányosság volt a környezetérzékeny keresésnél, hogy utcanév beírásával és nélküle is ugyanazokat az adatokat hozta fel. Az utcanév és házszám beírásával történő kereséskor szerver hibaiüzenet láttunk. Ez Mozilla Firefox és Internet Explorer alatt is megjelent. Az ügyeletes gyógyszertárakhoz hasonlóan a fogorvosi fül sem hozott fel adatot, ebben az esetben a keresés fül, rendelési típusnál lehetett kiválasztani ezt a funkciót. A legnagyobb probléma az volt, hogy ezekről a hiányosságokról az oldalon nem volt információ hiányzott a „help” menüpont. Az oldal elvileg három nyelven volt elérhető de, sem az angol nyelvű, sem a német nyelvű információk nem jelentek meg. Az „Adatvédelem”, „Impresszum” és „Észrevételek” menüpontok sem működtek. Arról sincs információ, hogy esetleg a böngésző valamely bővítményének hiánya okozta-e ezeket a problémákat.

A Health System új rendszerébe nincs lehetőség idegen nyelvű böngészésre, a rendszer csak magyar nyelven jelenik meg. A gyógyszertárak listáját és az ügyeletes gyógyszertárak listáját egy külön linkre kattintva kaphatjuk meg, de ezen link jól látható, könnyen észrevehető helyen található. A térképes keresésnél az egyetlen probléma hogy az utcanevek betűrendi sorrendben 146 oldalon keresztül vannak felsorolva és nincs, egy olyan keresőpanel ahová be lehetne írni azt az egy utcanevet, amelyre éppen szükségünk van. Mindezek ellenére az új rendszer felhasználóbarát és működésében is kielégítőbb a régi rendszerénél.

^[18] **Az egészségügy alrendszer adatbázisa a következő alfejezetekből áll:**

1. Intézmények karbantartása:

Az új intézmények létrehozásának előfeltétele, hogy ilyen nevű intézmény még nem szerepel a rendszerben. Módosításának, logikai törlésének feltétele, hogy csak létező intézményt lehet megváltoztatni, ami szerepel az adatbázisban. Az intézményekhez részlegeket lehet hozzárendelni. A részlegekhez funkcionális leírás adható meg, melyből a felhasználó megtudhatja, hogy mivel foglalkozik az adott részleg. A részlegek módosíthatóak, törölhetőek. Egy intézményhez létrejön egy vagy több részleg bejegyzés. A részleg bejegyzések funkcionális leírásokat tartalmaznak.

2. Rendelési idő karbantartása:

Rendelési idő táblázat létrehozása, a tábla adatainak módosítása, ill. törlése. Egy nap rendelési ideje több időintervallumból állhat, melyek között megszakítások pl. ebédszünet is szerepelhet. A megadott táblázatot hozzá lehet rendelni pontosan egy részleghez. Ez a hozzárendelés gyakorlatilag megtörténik a táblázat létrejöttkor. A könnyebb adatfeldolgozás és migráció támogatás érdekében a rendelési időket excel táblázatból is lehet majd importálni a rendszerbe. Egy kötött formátumú, az alkalmazásból letölthető XLS állomány kitöltésével és egy webes űrlapon történő feltöltéssel a rendszer automatikusan importálja egy vagy több részleg rendelési idő táblázatát. A részleg bejegyzések funkcionális leírásokat tartalmaznak.

3. Információszerzés a nyilvános weboldalakon keresztül:

A bárki számára, aki a nyilvános weboldalakot használja, korlátozás nélkül elérhető oldalakon felvilágosítást lehet találni a különböző egészségügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban. A menürendszerben navigálva a felhasználó megtalálhatja a számára szükséges információt.

5.3 Ügyfélkapun keresztül elérhető egészségügyi alrendszer

^[19] Az Ügyfélkapun keresztül a Társadalombiztosítási Azonosítási Jelre van szükség. A szolgáltatással a TAJ- nyilvántartással összefüggő információkat lehet elérni az OEP

rendszerében. Az Ügyfélkapu regisztrációval rendelkező állampolgárok számára elérhető elektronikus szolgáltatások:

1. TAJ-szám érvényességének ellenőrzése (TAJ autorizáció):

Az azonosítás 3 féle módon történhet; TAJ szám szerint, személyi adatok szerint, és a kettő kombinációjával. A személyes adatok a következőkből állnak; születéskori vezetéknév, utónév, születési hely és év, hónap, nap, anyja vezetéknéve, utóneve, neme. Ez az azonosítási mód teszi lehetővé, hogy az ügyfélkapun regisztrált állampolgár CSAK saját adataihoz férhet hozzá. Ha nem saját TAJ- számot ír be a rendszer kiírja, hogy az azonosítás nem történt meg, a korábban megadott személyes adatok, valamint a TAJ-számhoz tartozó személyes adatok nem egyeznek meg. Minden magánszemély felhasználónak napi 3 lekérdezésre nyílik lehetősége a nyilvántartásból. Az egy napon belül történő 3 lekérdezés kimerítése után, már csak a következő napon áll rendelkezésre az újabb 3 lekérdezési lehetőség.

Autorizációs kérés TAJ- számmal:

Ebben az esetben a TAJ számot lehet megadni, majd az 'Keres' gomb használata után a lekérdezés eredménye és a még lehetséges lekérdezési lehetőségek száma jelenik meg. A TAJ szám mező elhagyása után, ha az nem 9 karaktert tartalmaz a rendszer a megadott számot automatikusan balról vezető nullákkal tölti fel.

Hibaiüzenetek

Ha a TAJ szám nincs megadva hibaiüzenet jelenik meg: „Kérem adja meg a TAJ számot!”

Ha a TAJ szám nem csak számokat tartalmaz, akkor a hibaiüzenet: „A TAJ csak számot tartalmazhat.”

Ha a felhasználóhoz tartozó napi lekérés szám 0 a következő üzenet jelenik meg „Önnek nincsen több lekérdezési lehetősége.”

Ha a felhasználóhoz tartozó napi lekérés szám még nem csökkent 0-ra, akkor a lekérdezés végrehajtásra kerül, majd a válasz, és a hátralévő napi lekérdezés szám jelenik meg.

A keresés eredménye alapján a válasz üzenet a következő lehet:

1. A megadott TAJ szám érvényes.
2. A megadott TAJ szám nem létezik a nyilvántartásban.
3. A megadott TAJ szám [ERVENYVALTOZAS_DATUM (YYYY.MM.DD)] -tól érvénytelen.

Autorizációs kérés 7 természetes azonosító alapján:

Hibaiüzenetek

A rendszert úgy alakították ki, hogy ennél a keresési lehetőségnél elvárja azt, hogy a felhasználó a legpontosabban rögzítse a keresett személy természetes azonosítóit, egyébként hibaiüzenettel jelzi, hogy a megadott adatok nem felelnek meg a feltételeknek.

Hibás vezetéknev megadásakor: „A megadott vezetékév (MOLNÁRR) nem létezik a rendszerben.”

Hibás utónév megadásakor: „A megadott utónév (SÁNDORR) nem létezik a rendszerben.”

Hibás településnév megadásakor: „A megadott település nem létezik a rendszerben.”

Ha a felhasználóhoz tartozó napi lekérés szám 0 a következő üzenet jelenik meg „Önnek nincsen több lekérdezési lehetősége.”

Ha a felhasználóhoz tartozó napi lekérés szám még nem csökkent 0-ra, akkor a lekérdezés végrehajtásra kerül, majd a válasz, és a hátralévő napi lekérdezés szám jelenik meg.

A keresés eredménye alapján a válasz üzenet a következő lehet:

1. A megadott személyi adatok alapján van nyilvántartott személy és az érvényes TAJ számmal rendelkezik.
2. A megadott személyi adatok alapján van nyilvántartott személy, de a TAJ száma [dátum] -tól érvénytelen.
3. A megadott személyi adatok alapján nincs nyilvántartott személy.
4. A keresett személy megadott adatai nem elegendőek az egyértelmű azonosításhoz.

Autorizációs kérés TAJ szám és személyi adatok szerint:

TAJ szám mező elhagyása után, ha az nem 9 karaktert tartalmaz a rendszer a megadott számot automatikusan balról vezető nullákkal tölti fel.

Hibaiüzenetek

Ha a TAJ szám nincs megadva hibaiüzenet jelenik meg: „Kérem adja meg a TAJ számot!”

Ha a TAJ szám nem csak számokat tartalmaz a hibaiüzenet: „A TAJ csak számot tartalmazhat.

Ha a születéskori vezetéknev nincs megadva hibaiüzenet jelenik meg: „Vezetéknevét kötelező kitölteni!”

Ha az utónév nincs megadva hibaiüzenet jelenik meg: „Utónevet kötelező kitölteni!”

Ha a születési hely nincs megadva hibaiüzenet jelenik meg: „Születési helyet kötelező kitölteni!”

Ha az anyja vezetéknev nincs megadva hibaiüzenet jelenik meg: „Anyja vezetéknevét kötelező kitölteni!”

Ha az anyja utó neve nincs megadva hibaiüzenet jelenik meg: „Anyja utónevét kötelező kitölteni!”

Ha a felhasználóhoz tartozó napi lekérés szám 0 a következő üzenet jelenik meg: „Önnek nincsen több lekérdezési lehetősége.”

Ha a felhasználóhoz tartozó napi lekérés szám még nem csökkent 0-ra, akkor a lekérdezés végrehajtásra kerül, majd a válasz, és a hátralévő napi lekérdezés szám jelenik meg.

A keresés eredménye alapján a válasz üzenet a következő lehet:

- 1. A megadott TAJ szám és személyi adatok egyazon személyhez tartoznak és a TAJ szám érvényes.*
- 2. A megadott TAJ szám és személyi adatok alapján van nyilvántartott személy, de a TAJ száma [dátum] -tól érvénytelen.*
- 3. A megadott TAJ szám érvényes, de a személyi adatok más személyhez tartoznak.*
- 4. Nem létezik a nyilvántartásban megadott TAJ szám, a személy létezik a nyilvántartásban.*
- 5. A megadott TAJ szám [dátum] -tól érvénytelen és a személyi adatok is más személyhez tartoznak.*
- 6. Sem a megadott TAJ szám, sem a személy nem létezik a nyilvántartásban.*
- 7. Nem létezik a nyilvántartásban megadott személy, a TAJ szám létezik a nyilvántartásban.*

2. Biztosítási jogviszony lekérdezés:

A foglalkoztatók, valamint egyéb jogi és természetes személyek bejelentési és adatszolgáltatási kötelezettségének teljesítése eredményeképpen, az OEP nyilvántartási rendszerében kezelt adatokból az Ügyfélkapun bejelentkezett Ügyfél a saját,- az 1998 január 31-én fennállt, vagy azóta keletkezett - biztosítási jogviszonyával kapcsolatosan

érhet el tájékoztatást. A megjelenő adatok táblázatos formában; nyilvántartási szám, bejelentő név, FEOR, Jogosultság kezdete, vége. Eltérés esetén lehetőség van on-line bejelentőlap elküldésére.

3. Betegületút lekérdezés:

Kívánt időszak kezdő és végdátuma pl. (20061231). A megjelenő adatok fejlécben az állampolgár személyes adatai, valamint az aktuális háziorvosa neve. Ellátási adatok táblázat fejlécben: szolgáltató neve, szolgáltató címe, ellátás kezdete, vége, ellátás neve, támogatás (Ft) orvos kód, orvos név. Vény (recept) kiváltási adatok: vénykiváltás helye, kiváltás ideje, kiváltott termék, vagy szolgáltatás, támogatás (Ft), beteg térítési díj (Ft), orvos kód, orvos név. Pénzbeli ellátási adatok: jellege, kezdete, vége, folyósított összeg. Az adatok táblázatos formában jelennek meg, eltérés esetén lehetőség van on-line bejelentésre. A bejelentő táblázatban az adatok akkor jelennek meg ha kiválasztjuk a megfelelő jelölőnégyzetet.

4. Egyéb:

- Előzménynapló megtekintése:

A WEB-es felhasználó ezzel a menüponttal megtekintheti az OEP ügyfélkapun végzett tevékenységeinek naplóját.

A kezdő és záró dátum megadása kötelező, amelyet a rendszer alap esetben az aktuális dátummal tölt ki. Ha valamelyik dátum hiányzik, akkor nem jelenik meg naplóbejegyzés.

Hibaiüzenetek hibás dátum megadása esetén

Ha kevés számot tartalmaz: "A dátum formátuma ÉÉÉÉHHNN!"

Érvénytelen év esetén: "érvénytelen év"

Érvénytelen hónap esetén: "érvénytelen hó"

Érvénytelen nap esetén: "érvénytelen nap" üzenet jelenik meg.

- Sűgő

A "Biztosítási jogviszony lekérdezés" és a "Betegületút lekérdezés" szolgáltatások - a szolgáltatott adatok jellegénél fogva - emelt szintű biztonsági intézkedéseket és ellenőrzéseket

követően (pl. viszontazonosítás az OEP és Ügyfélkapu között) biztosít hozzáférést az információkhoz.

5.4 Pénzügyi alrendszer

DMJV önkormányzatánál lehetőség van pénzügyi adatok hozzáféréséhez is. ^[20] A lekérdezhető adatok legfőképpen az adózó állampolgár által bevallott adatok, melyeket az adózó által benyújtott bevallások alapján kerülnek be a rendszerbe, ill. az ez által kifizetett pénzértékek nyilvántartásba kerülnek. Az ügyfelek csak a saját adataikhoz férhetnek hozzá, más személy adatait meghatalmazással lehet csak elérni. On-line lekérdezésre is van lehetőség, ha a meghatalmazott, vagy maga az ügyfél kitöltött, speciális meghatalmazással megjelenik és regisztrálja magát. Ez nem ugyanaz, mint az ügyfélkapus regisztráció, de csak az tud regisztrálni az On-line elérhetőséghez, aki már az ügyfélkapun is regisztrált. A meghatalmazás a <http://ugyintezes.debrecen.hu/elektronikus> címen érhető el. ^[21] Az adóügyi információk szigorúan bizalmas volta miatt hármasszórendszer dolgoztak ki: a jelszó, a PIN-kód és az adószám. Ezek használata nélkül is bárki hozzájuthat a helyi adóval és a rendszer használatával kapcsolatos információkhoz, s letöltheti az adónemenkénti bevallási nyomtatványokat.

Két ügymenet csoport létezik az Elektronikus Kereskedelmi, Idegenforgalmi és Vállalkozói Rendszer valamint az elektronikus helyi adóbevallás. A helyi adó portál összekapcsolja a speciális szolgáltatásokat ellátó ügyfélszolgálatot, és az adórendszert. A portálon az önkormányzati hatáskörbe tartozó adókkal, és az adózással kapcsolatos információk, illetve az adózók bevallási adatai tekinthetők meg. Áttekinthetők a helyi adóztatást meghatározó jogszabályok, helyi adórendeletek, az adóztatással kapcsolatos önkormányzati ügyfélszolgálati információk. Ezen kívül kitölthetők az adóbevalláshoz szükséges formanyomtatványok. A portálon az ügyfelek megtekinthetik az önkormányzati adóosztályon róluk nyilvántartott adatokat, a benyújtott bevallásokat, és az önkormányzatnál vezetett adószámlák egyenlegét.

Az elektronikus KIV rendszerben látható adatok:

- felhasználó neve

- beadandó ügymenetek (ügymenet neve, űrlapok, művelet)
- indítható ügymenetek, űrlapok letöltése, ill. kitöltése on-line (működési engedély, nem üzleti célú szállásengedély, működési engedély megszüntetése, telepengedélyezés, szállásengedély, hangosítási engedély, vásári engedély)
- iktatott ügymenetek (ügymenet, dátum, érkeztető azonosító, állapot)

Az elektronikus helyi adó rendszerbe (WEB adó rendszer) történő belépés, az adóazonosító jellel történik. Az osztály négy csoportból áll: vagyoni, vállalkozói, könyvelési, behajtási csoportok. A működési feladatokat az 1. számú melléklet tartalmazza. A DMJV önkormányzatának (melynek struktúráját a 2. számú melléklet tartalmazza) Gazdasági főosztálya tehát a fent említett Adóügyi osztályból valamint Pénzügyi és Vagyonkezelői osztályokból áll. Az osztályok feladatiról és felépítéséről a ^[22]<http://portal.debreceen.hu/varoshaza/hivatal/szervezetiadatok> oldalon találunk bővebb információt.

6. Informatikai biztonság

^[23] Az utolsó fejezetben megvizsgálom a DMJV önkormányzata hogyan felel meg az informatikai biztonság követelményeinek. Teljesül-e a rendelkezésre állás, a személyek elleni, az adatok és adathordozók védelme. Milyen hardveres és szoftveres védelmi intézkedései vannak.

6.1 Rendelkezésre állás

Debrecen város önkormányzata biztosítja az informatikai biztonság alapkövetelményének teljesülését. A rendelkezésre állás teljesül hiszen, olyan riasztórendszere van a régi városháza szerver-szobájának, hogyha bármilyen probléma felmerül a rendszerrel kapcsolatban, akkor a rendszergazdának sms riasztást küld a nap 24 órájában, akinek így folyamatos készenlétben kell állnia, annak érdekében, hogy minél hamarabb működőképessé váljon újra a rendszer és a hivatalban dolgozók tovább folytathassák munkájukat. A szerver szobába a rendszergazdán kívül valamint a karbantartókon kívül csak a jegyző engedélyével lehet belépni, akkor is a rendszergazda felügyelete mellett. Egyébként az ajtó mellett jelszavas beléptető rendszer van. Korábban már okozott gondot, áramszünet esetén hogy nem lehetett bemenni a szerverterembe, de már átalakították a zárat, hogy manuálisan is be lehessen jutni. Az új városházán a másik szerver-szobában nem tartózkodik senki, a rendszergazda irodája nem ott helyezkedik el.

6.2 Személyek

A következőkben az informatikai biztonság fenyegető tényezői, gyenge pontjai és mindezek gyakorlati megoldása kerül kifejtésre. Mint azt már fentebb említettem a személyektől eredő rendszer elleni támadások nagyon fontosak, hiszen a számítógépeket a hivatalnál dolgozó emberek kezelik. A hivatalon belüli felhasználók a belépéshez szükséges jelszót valamint felhasználó nevet a rendszergazdától kapják személyesen, így az azonosítással nincs gond. Az Active Directory olyan címtárszolgáltatás, amely a hálózaton található objektumok adatait tárolja, és ezeket elérhetővé teszi a felhasználók és a rendszergazda számára. Az eseményeket folyamatosan naplózza, és bizonyos időszakig visszavezethetőek. Így tudják ellenőrizni azt is,

hogy melyik dolgozó milyen adatforgalmat bonyolított le az interneten keresztül, ezt összevetik a munkakörével és ki tudják következtetni, hogy munkaidőben esetleg fájlokat töltött-e le vagy éppen folyamatosan böngészett. Ilyenkor figyelmeztetéseket kap a dolgozó, rosszabb esetben még a munkabéréből is levonhatnak. A hivatal munkatársai használhatnak hordozható eszközöket, ezek ellenőrzése a vírusvédelmen és a naplózáson kívül nem megoldott. Év végéig finomítják azt a szabályt, hogy ügyiratok közé nem menthetnek le saját fájlt, mint pl. mp3 vagy video fájlt.

6.3 Adatok

Az adatokat több rétegbe sorolják. Vannak olyan ügyiratok, dokumentumok melyeket nagyon gyakran kell menteni például naponta és vannak olyan adatok, amiket ritkábban. Az e-mail szervereken tárolt üzeneteket nem kell naponta menteni. Az archivált dokumentumokat 5 évig kell megőrizni. A felhasználók saját adataiért a rendszergazda nem felel.

Az adatok fenyegetettségével kapcsolatos leggyakrabban felmerülő problémák az adatbevitel nem megfelelő ellenőrzése, a hardver- vagy szoftverhibák miatti adatkárosodás, ill. a fent említett felhasználók okozta károsodás. A kommunikációs csatornák gyengepontjai lehetnek az üzenetek lehallgatása, jelszavak vagy titkos kulcsok továbbítása, átviteli vonal megszakadása. Ezek a problémák a hivatalon belül nem jellemzőek. Problémát csak az okoz, ha a dolgozók nem rendeltetésszerűen használják a telefonos vonalat, vagy az e-mail-es levelezőrendszert. Egy esetleges ellenőrzés során ki tudják deríteni ki használta a hivatal eszközeit mondjuk személyes célra. Az önkormányzatnál a naplózás 100%-os ez vonatkozik mind az internetes tevékenységekre, mind a telefonbeszélgetésekre. A tevékenységek 3 hónapra visszavezethetők részletesen. 2 évre visszamenőleg pedig ellenőrizni tudják, pl. hogy melyik felhasználó mennyi adatforgalmat bonyolított le interneten keresztül. Mindezek mellett még egy költségkimutatást is készítenek. Azokban az esetekben, amikor dolgozó munkaidejében személyes célokra használja az internetet és telefont, vagy szóbeli megrovást kap, vagy a béréből vonják le ezeket a költségeket. Ezzel próbálják a felhasználókat akadályozni a nem munkakörbeli tevékenységek végzésére.

6.4 Adathordozók

Az adathordozók védelmében, úgy gondolom rendelkezik a hivatal néhány hiányossággal. A biztonsági másolatokat, archív adatokat, jegyzőkönyveket tartalmazó adathordozók tárolása véleményem szerint nem biztonságos addig, amíg nem alakítanak ki egy olyan helyiséget esetleg páncélszekrényt számukra, amely zárható és csak az illetékes személyek férhetnek hozzá. Említettem már, hogy a hivatalban dolgozók használhatják saját adathordozóikat, így akár egy fontos adatot is rámenthetnének. Természetesen az Active Directory rendszeren keresztül minden ellenőrizhető és mivel nem merül fel még ezzel kapcsolatban probléma, úgy gondolom, hogy a rendszer megfelel alapszinten a követelményeknek.

6.5 Informatikai eszközök –kábelezés –hardver

Az informatikai eszközök rendeltetésszerű működéséért a felhasználó a felelős. Köteles a rábízott eszközt megóvni, valamint a szándékos illetve véletlenszerű károkozást elkerülni. Az eszközök burkolatát felnyitni, bármilyen javítást végezni csak az arra jogosult szakembernek vagy rendszergazdának van joga. A működéssel kapcsolatos zavarokról azonnali hatállyal értesíteni kell a rendszergazdát. És a meghibásodott eszközzel további munka nem folytatható.

A régi és az új városházán is van egy-egy szerverközpont, a két épület között optikai kapcsolat van. Az adatátvitel sebessége 1 Gigabites, melynek fejlesztését most tervezik. Az optikai szálak rendkívül alkalmasak digitális információ továbbítására, hiszen sokkal hatékonyabbak, mint a hagyományos rézvezetőjű UTP-kábelek. Az egységnyi sáv szélességre jutó költsége is alacsonyabb és mechanikai ellenálló képessége is nagyobb. Nem zavar érzékeny és nem sugároz, de lehallgatás ellen ez sem ad tökéletes védelmet. Az hogy két szerver szoba van két épületben, kizárja a környezeti infrastruktúrából származó területi gyenge pontokat. Ez egy olyan másodlagos központ, amely lehetővé teszi, hogy egy esetleges katasztrófa esetére helyreállítsa az operatív tevékenységet. A régi és új városházában lévő szerver szobák „tükörképei” egymásnak. Az egyik épületben mentett adatok másolatai, megtalálhatók a másik épületben is. Mind a két épületnek külön telefonközpontja is van.

Egy esetleges terrortámadás esetén, ha rosszabb esetben felrobbanna, kigyulladna stb. valamelyik épület, akkor a másik épület informatika rendszere még sértetlenül működhet tovább. Egyébként rendelkezik az Önkormányzat egy tartalék üvegszál kábellel, amelyet most fognak bekötni. Az épület másik oldalán fog futni, ami azt jelenti, hogy a két épület

között egy kört zárnak majd, be a kábelek. Ez azért ilyen fontos, mert útépités, vagy más környezeti infrastruktúrával kapcsolatos javítások során, ha az egyik szál megsérül, a másik még működőképes. Hálózati hiba esetén, az első teendő megkeresni a probléma helyét, majd a hibajelenséget megszüntetni a lehető legrövidebb időn belül. Előfordulhat például a fent említett szálszakadás, vagy egy hibás eszköz, melyet el kell távolítani a hálózatból. A javítás nem zavarhatja a napi munkavégzést, ezeket munkaidőn túl, bármilyen időben meg kell tudni javítani, hogy akadálymentes legyen a rendszer. A hálózatok megbízhatóságának növelésére azok túlterhelését, hálózatrészek kiesését megelőző rendszertechnikai megoldásokat kell kialakítani.

A felhasználói gépek, melyekkel a hivatalban dolgozók végzik munkájukat, nem szünetmentesek. A szerver szobában van egy szünetmentes áramforrás (UPS) olyan tartalék tápegység, ami megszakítás nélkül képes áramot szolgáltatni ezzel védve szervert és az adatokat. Így ha nincs áram az épületben, akkor kikapcsolnak a felhasználói számítógépek, de az áramforrás nem. A rendszert 40 percre állította a rendszergazda, de egy óráig lenne képes működni. Ez azért kell, ha letelik a 40 perc és utána ismét elmegy az áram, akkor még mindig legyen 20 perc, amíg aktív a rendszer. A tartalék tápegység felett helyezkedik el a légkondicionáló berendezés mely, az egész szerver terem hűtéséért felelős.

Az informatikai rendszer megbízható működését közvetlenül a kritikus hardver, ill. szoftver elemek megbízhatósága határozza meg. A Hivatal nem napi 24 órás szolgálatot lát el, ezért nem szükséges a szerver állományának meleg tartalékot kialakítani. A meleg tartalék folyamatos bekapcsolt állapotban van, így gyorsan át tudja venni a meghibásodott rendszer feladatkörét. Ezzel ellentétben a hidegtartalék kikapcsolt állapotban van, és csak akkor indul el, ha a másik egységgel baj van, ilyenkor a boot és inicializációs folyamat időigényes is lehet.

Az Önkormányzat az utóbbi tartalékot használja, tehát ha lefagy az egyik szerver gép, akkor üzembe helyeznek egy másikat és a korábbi mentések alapján indítják el a rendszergazdák. A szerver teremben 4 nagyobb teljesítményű szervergép áll rendelkezésre, és működik egy kisebb teljesítményű is, amely kb. 20 gép kiszolgálását teszi lehetővé.

6.6 Szoftveres védelem

A szoftveres védelem érdekében elsősorban a hivatal a hagyományos biztonsági eljárásokat alkalmazza, azokat melyek egy „normál” háztartásban is megtalálhatóak. Microsoft Windows Vista operációs rendszer és NOD32 vírusirtó program a kliens gépeken, a szervereken más program vírusirtó és Unix, ill. Linux operációs rendszer található. Mivel a Microsoft tűzfal könnyen kizárható ezért több hardveres tűzfal is rendelkeznek. Ennél két szintet különböztethetünk meg. Az első szintű védelemnél kizárólag tűzfal funkciót tölt be a kétszintű tűzfalazásnál viszont más feladatokat is betölt. Van olyan, amely figyeli az összes alrendszert, így két irodának a két számítógépét nem lehet kicserélni. Ez ráadásul azért is fontos, mert a hozzáférések gépéhez kötöttek. A Hivatalban az e-mailes levelezőrendszeren keresztül nem lehet csatolható fájlokat küldeni vagy fogadni. A szoftveres védelem teljes mértékben megbízható.

Összefoglalás

Magyarországon a közigazgatási szolgáltatások során még nem kielégítő az infokommunikációs technológiák használata, a szolgáltatások kevésbé interaktívak és felhasználóbarátok. Sok rendszer szigetszerű fejlesztés eredményeként saját adatháttérrel, adatstruktúrával, biztonsági és azonosítási folyamatokkal alakul ki, amely nehézkessé teszi a közigazgatás más részeivel való együttműködést. A jövőben együttműködni képes szabványokra és azonos logikai háttérre épülő háttérrendszereket kell működtetni.

Az informatikai biztonság egy olyan problémás terület, melynek léte nem látható és nem érzékelhető. A biztonság hiánya az, melyet saját bőrünkön is tapasztalhatunk. Az e-kormányzati rendszerek hatalmas fejlődése rámutat arra, milyen fontos az ezekben a rendszerekben kezelt információk, adatok elérhetősége, védelme és nem utolsósorban sértetlensége. Definíció szerint az informatikai biztonság a védelmi rendszer olyan, a szervezet számára kielégítő állapota, amely az informatikai rendszerekben kezelt adatok bizalmassága, sértetlensége és rendelkezésre állása szempontjából zárt, teljes körű, folytonos és a kockázatokkal arányos. A DMJV Önkormányzatának és az Ügyfélkapu rendszerének vizsgálatakor ezeket az alapkövetelményeket tartottam szem előtt.

Úgy gondolom, hogy Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzatának kielégítő informatikai biztonsági háttere van. Rendelkezik jó pár hiányossággal is, mellyel a rendszergazda vagy más szakember is tisztában van. A rendszert folyamatosan próbálják fejleszteni és bővíteni. A legnagyobb akadály, ami a nagyobb biztonság megvalósítása előtt áll az a költségvetés hiánya, amely vonatkozik a Kormányzati Portál és az ország összes önkormányzati portáljának fejlesztésére is.

Ezúton szeretnék köszönetet mondani Prof. Dr. Pethő Attilának a segítségnyújtásáért, illetve a hasznos dokumentációkért.

Irodalomjegyzék

- [1] Czákó Péter- Informatikai tárgyú jogalkotás kritikus elemzése (Szakdolgozat) 2004.
- [2] Miniszterelnöki Hivatal- E-közigazgatás 2010 stratégia, 2008
- [3] <http://www.etudasportal.gov.hu>
- [4] Szittner Károly - A lakossági felé nyújtott közigazgatási szolgáltatás helyzete az eEUROPE-2005 program alapján (kivonat)
- [5] <http://portal.debrecen.hu/varoshaza/hivatal/gvop>
- [6] <http://www.griffsoft.hu/content/index.php?p=4&s=33>
- [7] <http://www.magyarország.hu>
- [8] Eötvös Károly Közpolitikai Intézet - Az Elektronikus személyazonosítás adatvédelmi követelményei, 2007
- [9] http://itcafe.hu/dl/cnt/2009-03/42589/zarojelentes_kr.pdf
- [10] <http://www.debrecen.hu/>
- [11] <http://www.jogiforum.hu/hirek/3709>
- [12] <http://www.adoforum.hu>
- [13] Hajdú- Bihar Megyei Önkormányzat Hivatala – Informatikai Biztonsági Szabályzat. Debrecen. 2008
- [14] Böjtös Árpád (riport, Régi Városháza)
- [15] Dely Ferenc: Önkormányzati adatvagyon, <http://terinformatika-online.hu/>, 2007.
- [16] <http://portal.debrecen.hu/intezmenyek/egeszsegugyi/gyogyszertarak>
- [17] Kaselyák Győző (e-mail)
- [18] Bihari Róbert: Egészségügyi alrendszer (Rendszerterv), 2006.
- [19] <https://www.magyarország.hu/allampolgar/szolgalattasok/taj.html>
- [20] Beregszásziné Salga Ildikó (e-mail)
- [21] <http://ugyintezes.debrecen.hu/elektronikus>
- [22] <http://portal.debrecen.hu/varoshaza/hivatal/szervezetiadatok>
- [23] Budai Balázs Benjámin – E-government, Aula kiadó, 2002

Függelék

1. számú melléklet:

^[22] Az adó osztály főbb feladatai

A.) Általános feladatok:

1. **A gépjárműadóval kapcsolatos adóztatási feladatok ellátása**
2. **A helyi adókkal kapcsolatos feladatok:**
 - a.) A helyi adókról szóló rendeletek előkészítése, azok végrehajtása
 - b.) A lakosság évenkénti tájékoztatása a beszedett adók összegéről a költségvetési beszámoló részeként
3. **Adók nyilvántartása, elszámolása, beszédése, ellenőrzéssel kapcsolatos teendők ellátása**
4. **A helyi lakosság és gazdálkodó szervezetek tájékoztatása adókötelezettségük teljesítésének elősegítése érdekében**
5. **Adó- és értékbizonyítvány, adóigazolás kiállítása**
6. **Az adók módjára behajtandó köztartozásokkal kapcsolatos feladatok ellátása.**
7. **Más szervek megkeresése alapján hatósági határozatokból eredő pénzkövetelések végrehajtásának foganatosítása**
8. **Egyéb feladatok:**
 - a.) Panaszügyek, közérdekű bejelentések intézése
 - b.) Az ügyfélszolgálaton az ügyfélfogadásból az osztályra háruló feladatok ellátása
 - c.) Az osztályt érintő közbeszerzések szakmai előkészítése
 - d.) Az osztályt érintő pályázati eljárásokban való közreműködés
 - e.) Az osztályt érintően a Debreceni Vagyonkezelő Rt-vel és a hozzá nem tartozó gazdasági társaságokkal való kapcsolattartás
 - f.) Feladatkörében kapcsolatot tart a Városmarketinggel azon ügyekben, amelyekben marketing szempontok merülhetnek fel.

B) Az egyes csoportokra háruló feladatok

1. Vagyoni csoport:

- a gépjármű adóztatáshoz kapcsolódó adatállományok kezelése, feldolgozása, informatikai alkalmazása;
- építményadó bevételek ügyintézése;
- a bevallott vagy bejelentett adatváltozások adóügyi kezelése;

- adófizetési kötelezettség megállapítása, határozatok elkészítése, közlése, jogerősítése;
- a társszervektől kapott adatállományok feldolgozása, az adóhatósági adatbázissal való összevetése;
- ellenőrzési eljárás lefolytatása, jegyzőkönyvek elkészítése, határozathozatal a csoport feladatkörébe utalt adófajták tekintetében;
 - 1.
 - 2.
- helyszíni ellenőrzések lefolytatása;
- a jegyző hatáskörébe utalt forgalmi értékelési (adó- és értékbizonyítvány kiadási) feladatok ellátása;
- adókötelezettség megszüntetése, törlési határozatok kiadása;
- az ügyintézéshez kapcsolódó ügyfélfogadás ellátása, szükség szerint az ügyfélszolgálat segítése;
- építmény- és gépjárműadó fizetési kötelezettséghez kapcsolódó méltányossági-, fizetési kedvezményt megállapító határozatok elkészítése, környezettanulmány felvétele;
- a külön utasítás szerint meghatározott adózói körben törzsadatok karbantartása;
- hivatali kampánymunkák (egyenlegközlő, felhívás, bevallás feldolgozás stb.) esetén a csoportra háruló feladatok ellátása;

2. Vállalkozói csoport:

- a vállalkozók helyi iparűzési, kommunális adóival kapcsolatos ügyintézés;
- termőföld bérbeadásból származó jövedelemadóval kapcsolatos ügyintézés;
- idegenforgalmi adóval kapcsolatos ügyintézés;
- közcélú (vízgazdálkodási) érdekeltségi hozzájárulás beszédésével kapcsolatos feladatok ellátása;
- talajterhelési díjjal kapcsolatos feladatok ellátása;
- adóbevallások feldolgozása, fizetési meghagyások kiadása, jogerősítése;
- adókötelezettségek teljesítésének ellenőrzésére irányuló adóigazgatási eljárások lefolytatása a csoport feladatkörébe utalt adófajták tekintetében;
- felszámolási-, csőd-, végelszámolási eljárásokkal kapcsolatos ügyintézés;
- az ügyintézéshez kapcsolódó ügyfélfogadás ellátása, szükség szerint az ügyfélszolgálat segítése;

- a csoport feladatkörébe tartozó adófajták tekintetében méltányossági, fizetési kedvezményt megállapító határozatok elkészítése;
- a kapcsolódó ügyféli körben az adózói törzsadatok karbantartása;
- hivatali kampánymunkák (egyenlegközlő, felhívás, bevallás feldolgozás stb.) esetén a csoportra háruló feladatok ellátása.
- a felszámolás útján megszűnt gazdasági társaságok, valamint az elhalt adózók tartozásainak a helytállni köteles tag vagy örökös részére történő előírása;

3. Könyvelési csoport:

- az adónemek feldolgozását végző csoportok által hozott határozatok számviteli – könyvelési feldolgozása;
- a számlakivonatok folyamatos, naprakész könyvelésének biztosítása, befizetések számfejtése;
- az éves kivetési összesítők (lajstromok), önadózók bevallási lajstromainak és az időszakok utáni zárási összesítők elkészítése;
- az osztály informatikai rendjének külön utasítás szerinti biztosítása, az adatvédelemhez kapcsolódó feladatok koordinálása;
- pénzügyi számlakivonatok, utalványok ellenőrzése, átfutó tételek rendezése;
- pénzügyi zárásokat követően a főkönyvi könyvelés felé való adatszolgáltatás;
- az adóbeszedési pótlék és bírság számlákról a költségvetési elszámolási számla javára történő utalások bonyolítása;
- OTP terminál használata külön utasítás szerinti jogosultsággal;
- egyéb bevételek elszámolási számla kezelése;
- az adók módjára kimutatott köztartozások előírásával, behajtásával kapcsolatos jegyzői feladatok ellátása a tényleges végrehajtási cselekmények kivételével;
- túlfizetések rendezése, visszautalása tárgyú határozatok elkészítése;
- az osztály állandó ügyfélszolgálati teendőinek ellátása, az ügyintézéshez kapcsolódó ügyfélfogadás lebonyolítása;
- az osztály ügyviteli (ügykezelés, leírás) feladatainak ellátása;
- számlaegyenleg-értesítők elkészítése, kiadásának koordinálása;
- behajthatatlanság miatt törölt tételek rendszeres felülvizsgálata, nyilvántartás vezetése;
- adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése (Államkincstár felé);

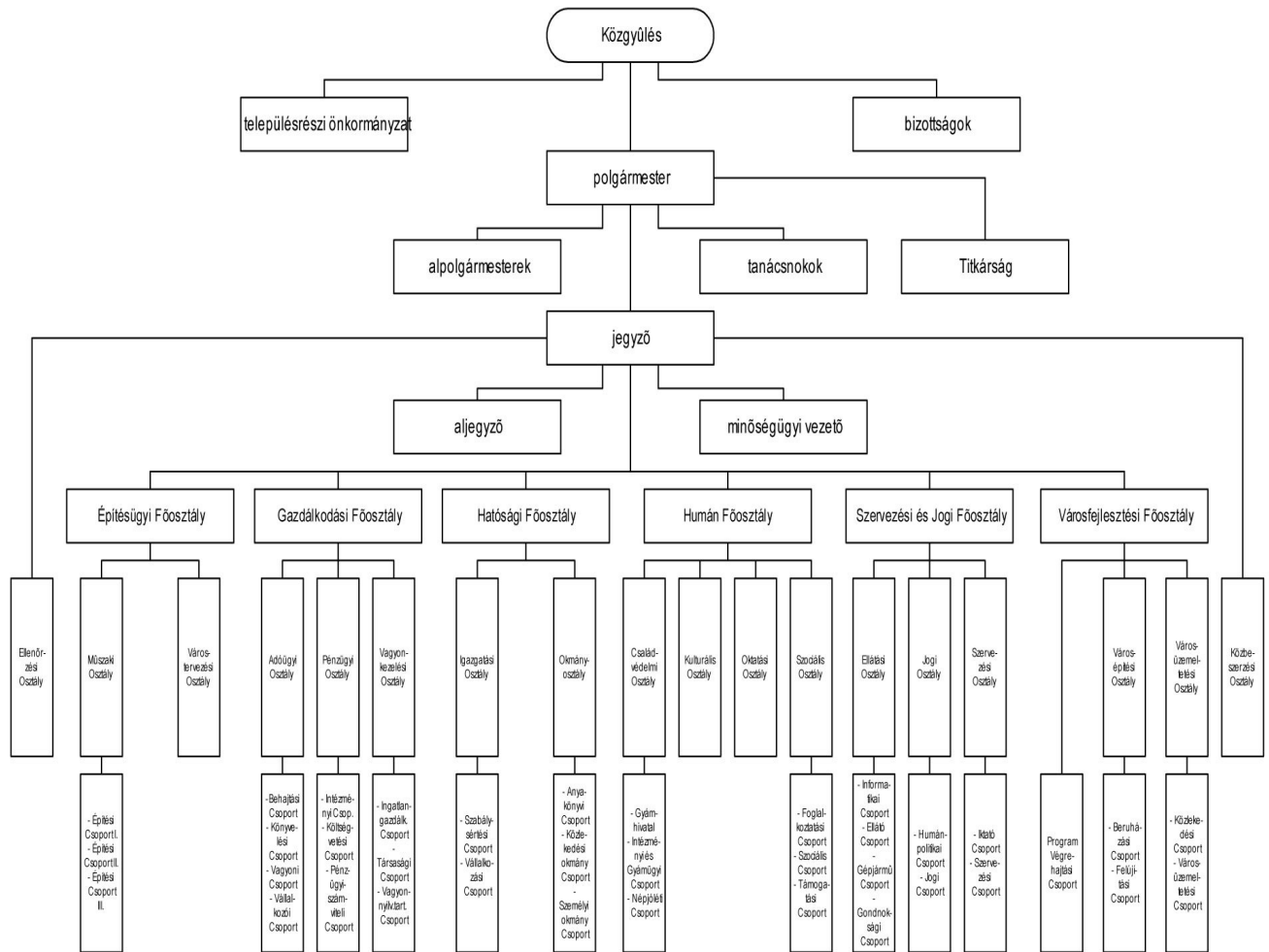
- hivatali kampánymunkák (egyenlegközlő, felhívás, bevallás feldolgozás stb.) során a csoportra háruló feladatok ellátása;
- adóigazolások, vagyoni igazolások kiadása, környezettanulmányok készítése;

4. Behajtási csoport:

- adótartozások és adók módjára behajtandó köztartozások behajtásával kapcsolatos előkészítő feladatok ellátása (hátralékos listák készítése, felhívások állományának előkészítése);
- behajtási intézkedések megtétele (felhívás, idézés, számlaegyeztetés, vállalkozói engedély visszavonására javaslat, adatszerzés, társhatóságok megkeresése stb.);
- letiltások, azonnali beszedési megbízások (inkasszók) kiadása;
- ingóvégrehajtás elrendelése, foganatosítása az adóhátralékos tételek és a behajtásra kimutatott köztartozások esetében;
- ingatlan végrehajtás a jogszabály szerinti feltételek esetén;
- hivatali kampánymunkák (egyenlegközlő, felhívás, bevallás feldolgozás stb.) esetén a csoportra háruló feladatok ellátása;
- jogszabályi feltételek fennállása esetén behajthatatlanság miatti törlések elrendelése;
- elévülésnek kitett tételek figyelemmel kísérése, elévült tételek törlése;
- végrehajtással kapcsolatos ügyfélfogadás ellátása, szükség esetén az állandó ügyfélszolgálat segítése.
- más szervek megkeresése alapján hatósági határozatokból eredő pénzkövetelések végrehajtásának foganatosítása

2. számú melléklet:

DMJV önkormányzatának strukturális felépítése:



Forrás: www.debrecen.hu