



MINISZTERELNÖKSÉG

Az **e-bejelentő** szolgáltatás bemutatása a MaTáSzSz ügyfélszolgálati versenyén

Gulyás Róbert

Kormányhivatali Rendszerek Működtetésének Koordinációjáért Felelős Főosztály vezetője

2022. 09. 15.



<https://youtu.be/KyP-UE2vEI4>

Tartalom

1. Mi az az e-bejelentő és miért hoztuk létre?
2. Eddigi eredmények
3. Továbbfejlesztési irányok

2022. 09. 15.



Tartalom

1. Mi az az e-bejelentő és miért hoztuk létre?
2. Eddigi eredmények
3. Továbbfejlesztési irányok

2022. 09. 15.





A változások lekövetése költséges

Felhasználói (állampolgári) oldal

Adatváltozás bejelentési kötelezettség

- Az adatváltozást - pl. egy házasságkötés, névváltozás, költözés – az állampolgár **köteles** minden szolgáltató és érintett hatóság felé **bejelenteni**.
- Ez azonban egy **bonyolult, nem egyértelmű és időigényes folyamat**.

*„Mit, mikor, hová kell bejelenteni?
Hogyan, milyen csatornákon?”*

Kockázat

- magas a **kötelezettségek elmulasztásának, elfelejtésének és hibás teljesítésének kockázata**, amelyekből számos **jogvita** alakulhat ki.

Szolgáltatói oldal

A szolgáltató költségei

- A változás-bejelentés fogadása **jelentős** ügyfélszolgálati kapacitásokat igényel és ezáltal a **fenntartási költsége** is magas.
- Mivel a szolgáltatók nyilvántartásai nem frissülnek, a **hibásan, rosszul menedzselte ügyek** száma megnő, melynek következményeként felesleges kommunikáció generálódik az ügyféllel, ami plusz terhelést jelent. A **hibák javítása további ügyintézkést generál**.

A felesleges ráfordítások, a minőségromlás miatt csökken a szolgáltató profitja, végeredményben pedig **rontja a versenyképességét**.

Társadalmi igényt jeleztek az egyablakos változás-ügyintézési szolgáltatás iránt.

Az e-bejelentő az adatváltozás bejelentést hivatott segíteni

Felhasználói (állampolgári) oldal



Adatváltozás bejelentés

- Eseti adatváltozás bejelentése
- Automatikus adatváltozás-bejelentés
- Haláleset bejelentése



Közműátírás

- Tulajdonosváltás (egy új tulajdonos)
- Tulajdonosváltás (több új tulajdonos)
- Öröklés ügyintézése
- Bérlet / használat átengedése



Tájékoztatás

- Szöveges leírások
- Magyarázó animációk
- Tutorial videók

Online és Kormányablakban

Szolgáltatói oldal



Automatizált adatátvitel



Hiteles információk

- Ügyfelek adatváltozási információi
 - Hiteles nyilvántartási adatok (SZL, KAÜ, RNY...)
 - Ügyfelek által megadott adatok
- Felhasználóváltás adatai
 - Régi és új szerződő adatai
- BKSZ csatornán:
 - XML és/vagy PDF formátum

Költségcsökkenés



A szolgáltatás indulását több fázis előzte meg

Előkészítés

2020.12.: Projekt nevesítése
2021.03.: EU-s engedélyeztetés indítása, megvalósíthatósági tanulmány

Megvalósítás

2021.09.: jogszabálytervezet benyújtása, informatikai rendszer megvalósítása

Indulás

2022.01.: szolgáltatás indítása két lépcsőben
2022.03.: kibővített funkcionalitás indítása

2021.05

2021.06

2021.07

2021.08

2021.09

2021.10

2021.11

2021.12

2022.01

Tervezés

2021.06.: EU-s Támogatási szerződés jóváhagyása, megkötése
2021.06-08.: Szolgáltatói egyeztetések, jogszabálytervezet elkészítése, informatikai rendszer megtervezése

Csatlakozás

2021.11.: szolgáltatói csatlakozási szerződés publikálása
2021.12.: szolgáltatók AVSZ rendszerben történő regisztrációja

Tartalom

1. Mi az az e-bejelentő és miért hoztuk létre?
2. Eddigi eredmények
3. Továbbfejlesztési irányok

2022. 09. 15.

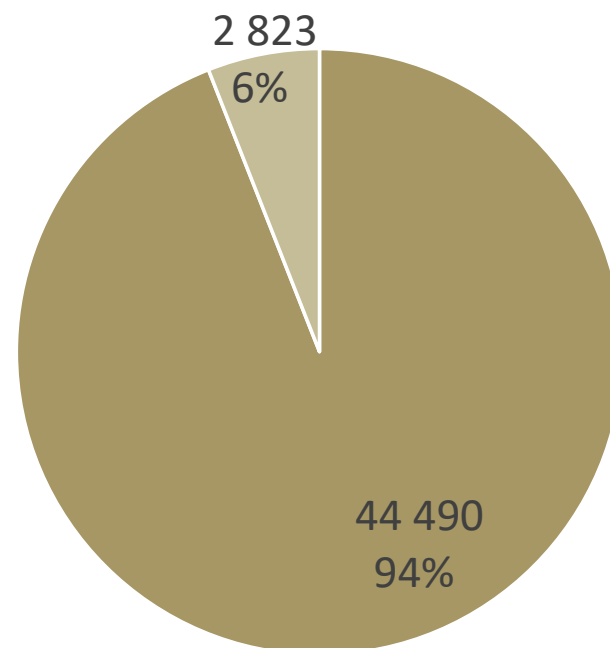




Januári indulása óta több mint 47 ezer regisztrált felhasználó

- Tekintettel a szerényebb digitális készségekkel rendelkező ügyfelekre, a **szolgáltatás a 319 Kormányablakban** is elérhető.
- Elektronikus állami szolgáltatás lévén azonban a **szolgáltatás előfeltétele**, hogy az állampolgár rendelkezzen **Ügyfélkapuval**.
- Az **ügyfelek 94%-a** önállóan, az **online felületen regisztrált**.

Hogyan regisztrálnak az ügyfelek?

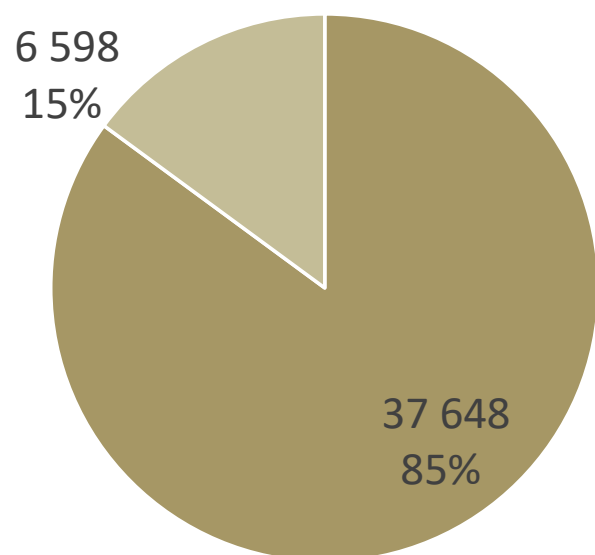


■ Online ■ Kormányablakban



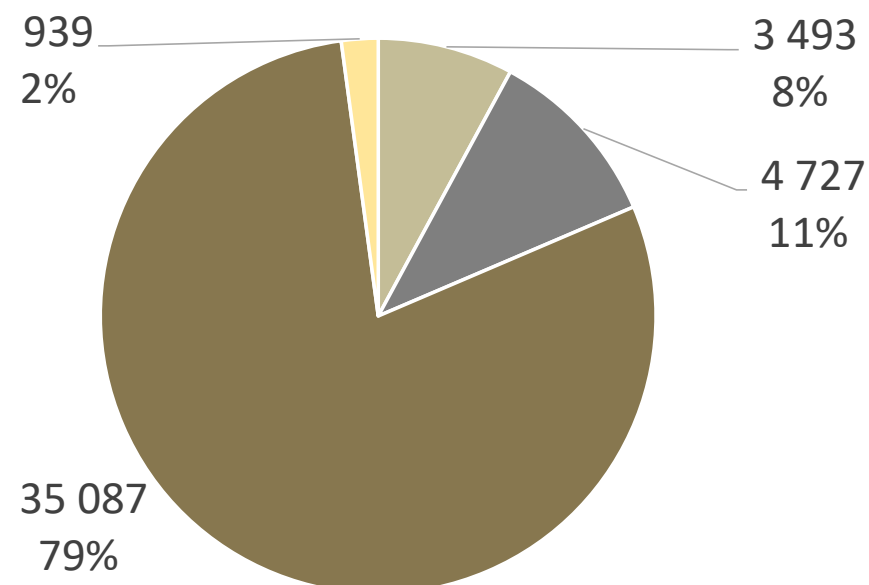
74 csatlakozott szolgáltatóhoz Több mint 44 ezer beküldött ügy

Hogyan küldték be az ügyet?



■ Online ■ Kormányablakban

Milyen típusú ügyet küldtek be?

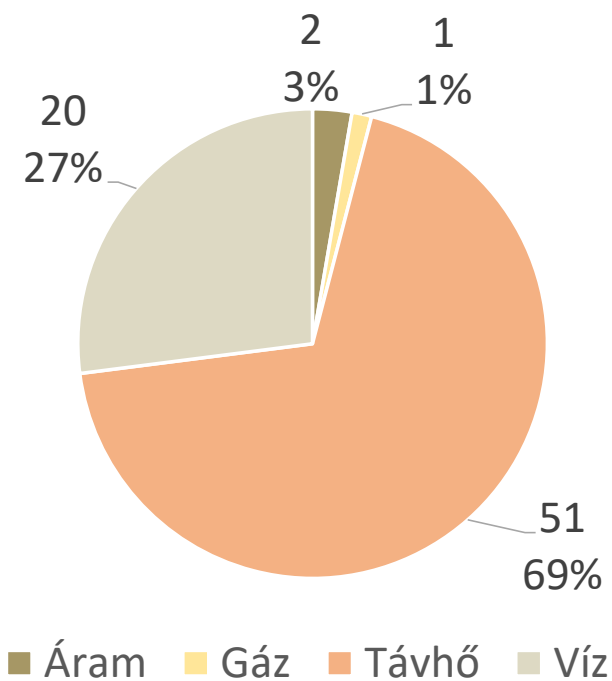


■ Adatváltozás ■ Haláleset
■ Tulajdonos váltás ■ Számlafizető

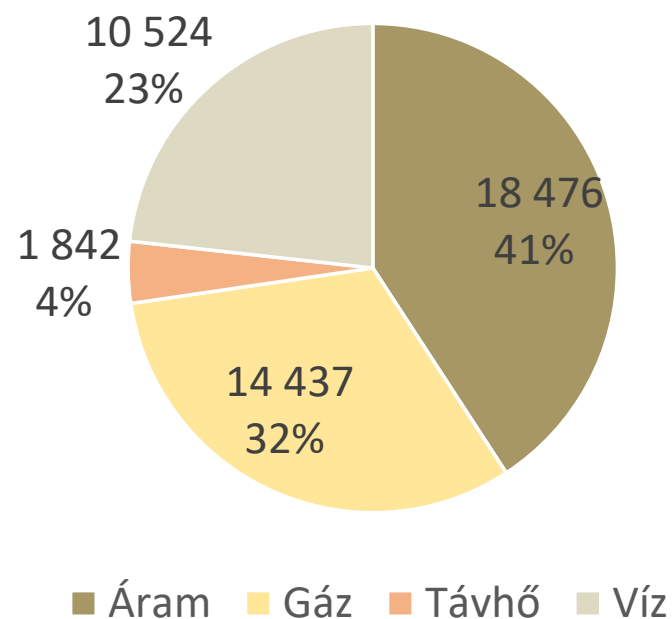


51 csatlakozott távhő szolgáltató 1842 beküldött ügy

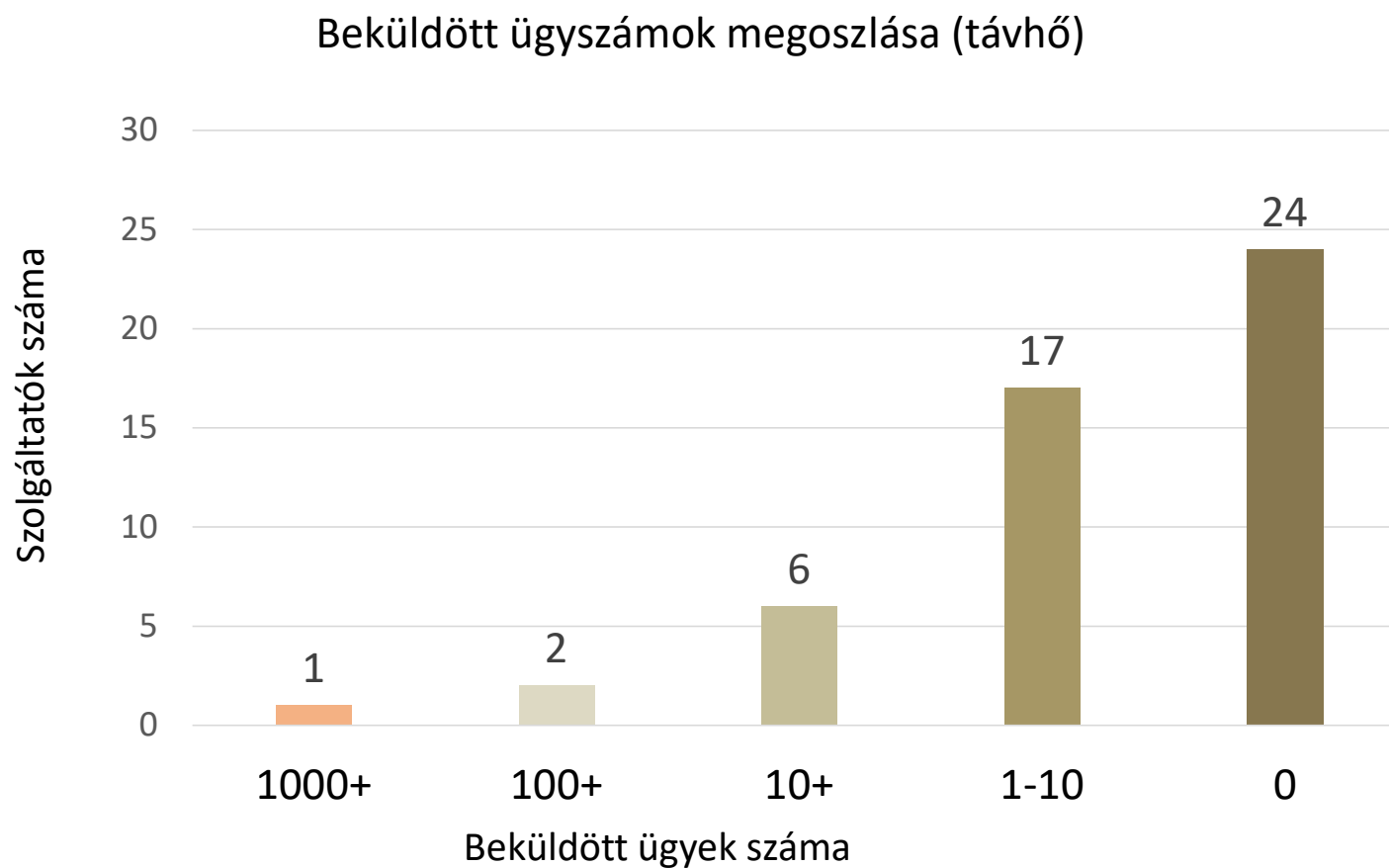
Csatlakozott szolgáltatók száma



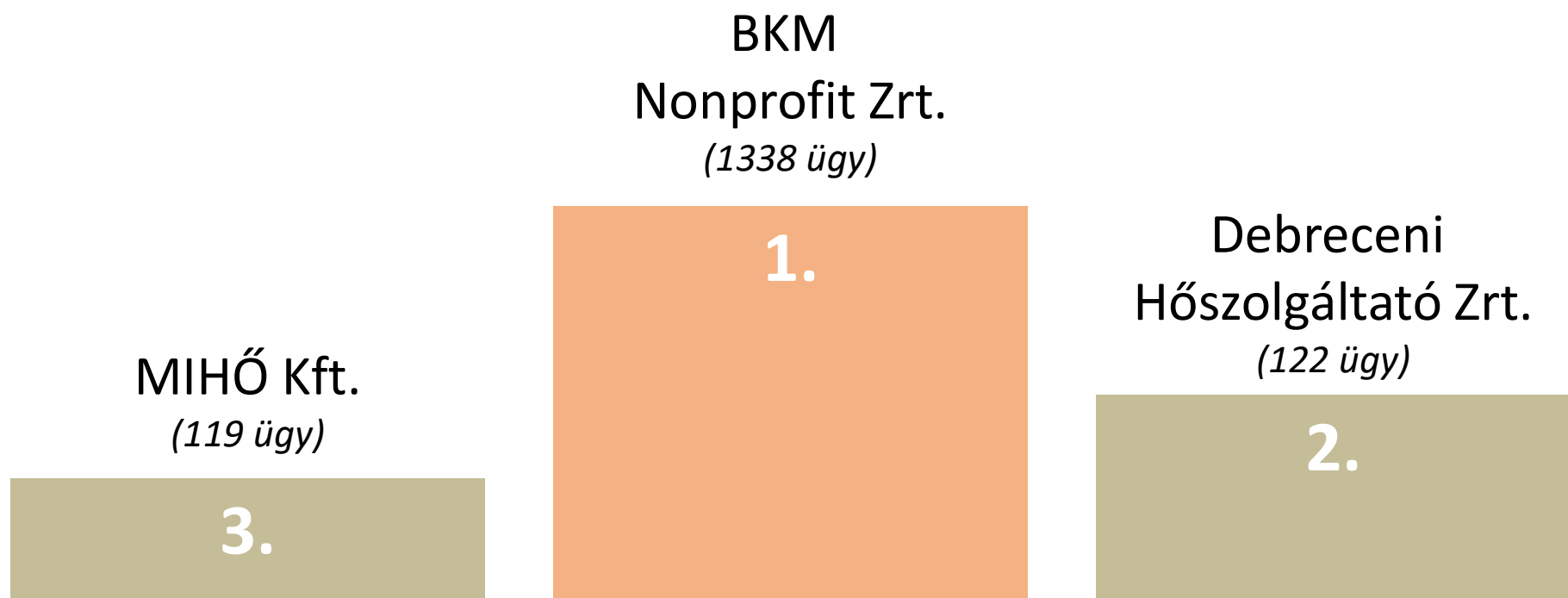
Beküldött ügyek száma szolgáltató
típusonként



A távhő szolgáltatókhoz beküldött ügyek száma jelentősen eltér



Legtöbb beküldött ügyel rendelkező szolgáltatók (távhő)



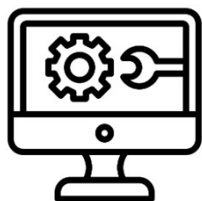
Tartalom

1. Mi az az e-bejelentő és miért hoztuk létre?
2. Eddigi eredmények
3. Továbbfejlesztési irányok

2022. 09. 15.

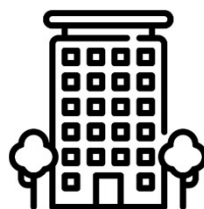


Az e-bejelentő szolgáltatás továbbfejlesztése



Informatikai fejlesztések

- További hiteles nyilvántartások bekapcsolása a szolgáltatásba
- BKSZ-en túli további csatornák kialakítása
- Interface-s adatkapcsolat



Szolgáltatás kiterjesztése

- Jogi személyek részére (pl. társasházak)



Elérhető szolgáltatók bővítése

- Telekommunikációs, távközlési cégek
- Bankok
- Biztosítók
- Hulladékgazdálkodás

Csatlakozási folyamat



MINISZTERELNÖKSÉG



A **kijelölt kapcsolattartói adatok** megküldése az **e-bejelento-szolg@kh.gov.hu** email címre (Szolgáltató)



Regisztrációs kód megküldése (PMKH) és a kijelölt **szolgáltatói kapcsolattartó regisztrációja** az e-bejelentő szolgáltatói felületén (Szolgáltató)



Szolgáltató csatlakozási igény űrlap kitöltése (Szolgáltató)



Az **egyedi csatlakozási szerződés** megküldése a Szolgáltató részére (PMKH)



Kapcsolat tesztelés és aktiválás (PMKH)



A **nem beazonosítható ügyek kezelésre kijelölt ügyintézői** adatainak megküldése (Szolgáltató), és rögzítése az e-bejelentő rendszerben (PMKH)



Az **ügyintéző regisztrálja** magát a szolgáltatói felületen (Szolgáltató)



MINISZTERELNÖKSÉG

Köszönjük a figyelmét!