



ALAPVETŐ JOGOK BIZTOSA
AZ ENSZ NEMZETI EMBERI JOGI INTÉZMÉNYE

Az alapvető jogok biztosának

JELENTÉSE

az AJB-487/2022. számú ügyben
elektronikus kapcsolattartással összefüggésben
(Előzmény ügy: AJB-4427/2021)

Előadó: Bolvári Zoltánné dr.

Érintett szervek: Nemzeti Adó- és Vámhivatal

2022.

**Az alapvető jogok biztosának
Jelentése
az AJB-487/2022. számú ügyben
(Előzmény: AJB-4427/2021)**

Előadó: Bolvári Zoltánné dr.

Az eljárás megindítása

Egy magánszemély elektronikus kapcsolattartási módról papíralapú írásbeli kapcsolattartásra történő áttéréssel összefüggő panaszokkal fordult az alapvető jogok biztosához. Panaszos beadványai szerint a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (a továbbiakban: NAV) tárhelyére küldi leveleit, amelyről ügyfélkapuján keresztül kap tájékoztatást, azonban nem tudja megnyitni tárhelyre küldött leveleit, ezért két éve kéri a NAV-tól, hogy e-mail címére vagy postai címére írjon levelet részére.

A beadványok alapján felmerült *a jogállamiság elvéből fakadó jogbiztonság, valamint a tisztességes hatósági eljáráshoz való jog* sérelme, illetve közvetlen veszélyének a gyanúja, amelyre tekintettel az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény (továbbiakban: Ajbt.) 18. § (1) bekezdés a) pontja és 20. § (1) bekezdése alapján vizsgálatot indítottam. Ennek során az Ajbt. 21. § (1) bekezdés a) pontja szerint megkereséssel éltem a Nemzeti Adó- és Vámhivatal vezető államtitkár, a Belügyminisztérium közigazgatási államtitkára, a Heves Megyei Kormányhivatal Pétervásárai Járási Hivatal (a továbbiakban: Járási Hivatal), és a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: NISZ Zrt.) felé.

Az érintett alapvető jog

- A jogállamiság elvéből fakadó jogbiztonság követelménye: „*Magyarország független, demokratikus jogállam.*” (Alaptörvény B) cikk (1) bekezdés)
- A tisztességes hatósági eljáráshoz való jog „*Mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék.*” (Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdés)

Az alkalmazott jogszabályok

- Magyarország Alaptörvénye (Alaptörvény)
- Az adóigazgatási rendtartásról szóló 2017. évi CLI. törvény (Air.)
- Az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény (Art.)
- Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (E-ügyintézési tv.)
- A Kormány tagjainak feladat- és hatásköréről szóló 182/2022. (V. 24.) Korm. rendelet (182/2022. (V. 24.) Korm. rendelet) – 2022. május 25. napjától hatályos
- A Kormány tagjainak feladat- és hatásköréről szóló 94/2018. (V. 22.) Korm. rendelet (94/2018. (V. 22.) Korm. rendelet) – 2022. május 24. napjáig hatályos
- Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (E-ügyintézési vhr.)
- Egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet (Kijelölő Kr.)

A megállapított tényállás

1. Panaszos első beadványa szerint részére a NAV egy évben legfeljebb két alkalommal tárhelyére küldött értesítést, amelyet panaszos nem tudott megnyitni, ezért két éven át kérte a NAV-tól, hogy *tárhelyére ne küldjön küldeményt, azt kizárólag e-mail vagy postai címére küldje meg számára.*

Panaszos következő beadványához csatolva megküldte a NAV 2021. július 7. napján keltezett tájékoztató levelét. A NAV levelében tájékoztatta panaszost arról, hogy az ügyfélkapuhoz biztonságos kézbesítési szolgáltatásként ingyenesen jár elektronikus tárhely, továbbá arról, hogy – mint elektronikus kapcsolattartásra nem kötelezett személy – a Rendelkezési Nyilvántartásban rendelkezhet az elektronikus kommunikáció kizárásáról, melynek alapján a NAV papíralapon fog kommunikálni vele. Rendelkezést tenni személyesen az ország valamennyi kormányablakában és okmányirodai ügyfélszolgálatán lehet. A NAV tájékoztatta továbbá arról is panaszost, hogy amennyiben nincs szüksége ügyfélkapus regisztrációra, lehetősége van törölni azt személyesen okmányirodában vagy a NAV ügyfélszolgálatán, vagy ügyfélkapun keresztül az „Ügyfélkapu törlése” lehetőség választásával. Panaszos beadványában sérelmezte, hogy a NAV korábban nem tett említést a rendelkezési nyilvántartásba történő rendelkezés lehetőségéről, továbbá, hogy miért kapott általa nem igényelt tárhelyet, amelynek törlését utóbb a kormányablaknál is kérte sikertelenül. Panaszos beadványában előadta, hogy *2021. július 14. napján megszüntette ügyfélkapuját.*

Panaszos további beadványában kifogásolta, hogy ugyan az ügyfélkapuját megszüntette, azonban *tárhelye továbbra sem szűnt meg*, amelyről a NAV tájékoztató leveléből szerzett tudomást, így a NAV továbbra is küldhet tárhelyére iratot.

Panaszos újabb beadványában arról is tájékoztatót, hogy 2021. szeptember 15. napján a Járási Hivatalban kérte tárhelye megszüntetését, ahol néhány telefonbeszélgetést követően végül kapott egy iratot, amely a következő szöveget tartalmazta: *„Az ügyfél nem választott kapcsolattartást”*. Panaszos a kapott iratból nem tudta megállapítani, hogy továbbra is van-e még tárhelye vagy nincs. A vizsgálat során részemre megküldött iratokból az derült ki, hogy panaszos a Járási Hivatalban a Rendelkezési Nyilvántartásba tett *„Az ügyfél nem választott kapcsolattartást”* szövegű ügyintézési rendelkezést.

2. A megkeresett szervek jelentés szempontjából releváns válaszai az alábbiakban összegezhetők.

2.1. A NAV az általa a személyi jövedelemadó bevallás tervezet elérhetővé tételéről és az adószámla egyenleg elérhetővé tételéről tömegesen küldött tájékoztató üzenetet megküldte a panaszos részére is. A NAV válasza és a csatoltan rendelkezésemre bocsátott levelezések alapján a NAV 2019. évtől panaszos részére megküldött válaszleveleiben folyamatosan tájékoztatta panaszost a tárhellyel és a rendelkezési nyilvántartással kapcsolatban az alábbiakról:

„Az ügyfélkapuhoz biztonságos kézbesítési szolgáltatásként ingyenesen jár elektronikus tárhely, melyet az ügyfelek a NAV-val való elektronikus kapcsolattartáshoz, dokumentum (pl. bevallás) beküldéséhez és részükre szóló hivatalos dokumentum letöltéséhez használhatnak.”, az *„Ügyfélkapuhoz tartozó elektronikus tárhely (korábbi „Ügyfélkapus tárhely”) pontos elnevezése: Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartáshoz kapcsolódó tárhely vagy KÜNY tárhely.”*

A tájékoztatás tartalmazta azt is, hogy: *„Azon ügyfelek – akik elektronikus ügyintézésre, illetve elektronikus kapcsolattartásra nem kötelezettek – szabadon határozhatják meg (rendelkezhetnek arról a Rendelkezési Nyilvántartásban), hogy a NAV számukra elektronikus úton a KÜNY tárhelyükre dokumentumokat küldjön. Ez azt jelenti, hogy kifejezetten erre irányuló rendelkezésükkel (a Rendelkezési Nyilvántartásban) kizárhatják az*

elektronikus kommunikációt, melynek értelmében – e rendelkezésük alapján – a NAV velük papír alapon fog kommunikálni, kivéve, ha jogszabály egyébként ezen ügyfelek irányába is elektronikus kapcsolattartást ír elő.” „Ezt a rendelkezést megteheti az ország valamennyi kormányablak és okmányirodai ügyfélszolgálatán.”

A NAV tájékoztató leveleiben felhívta továbbá panaszos figyelmét arra, hogy *mindaddig elektronikusan küldi meg küldeményeit részére, amíg a Rendelkezési Nyilvántartásban nem teszi meg az alaprendelkezést arra vonatkozóan, hogy kizárja az elektronikus kapcsolattartást.*

Tekintettel arra, hogy panaszos nem tett ügyintézési rendelkezést a Rendelkezési Nyilvántartásba, a NAV 2021. július 19. napján kelt levelében már arról is tájékoztatta panaszost, hogy amennyiben nincs szüksége ügyfélkapus regisztrációra, lehetősége van azt töröltetni személyesen okmányirodában vagy a NAV ügyfélszolgálatán, vagy interneten Ügyfélkapun keresztül az „Ügyfélkapu törlése” lehetőség kiválasztásával és jóváhagyásával, ezt követően a sikeres törlésről visszaigazolást kap. A NAV további kérdés esetére megadta az ügyintéző nevét és telefonos elérhetőségét.

Arra irányuló kérdésre, hogy a NAV lekérdezte-e az ügyintézési rendelkezést, és az mit tartalmazott, a NAV kifejtette, hogy az állami adó- és vámhatóság eljárásaiban az E-Ügyintézési tv.-nek megfelelően az ügyintézőnek a kézbesítést megelőzően meg kell vizsgálnia, hogy a természetes személy nem zárta-e ki az elektronikus kapcsolattartás lehetőségét a Rendelkezési Nyilvántartásban. A lekérdezés szerint panaszos nem rendelkezett a Rendelkezési Nyilvántartásban az elektronikus kapcsolattartás lehetőségének kizárásáról.

Panaszos a vizsgálat időtartama alatt, 2021. szeptember 15. napján a Járási Hivatalban ügyintézési rendelkezést tett, melynek eredményeként „Az ügyfél nem választott elektronikus kapcsolattartást” szöveg került be a Rendelkezési Nyilvántartásba. Arra vonatkozó kérdésre, hogy ilyen szövegű ügyintézési rendelkezés kizárja-e, hogy panaszos tárhelyére bármilyen iratot (joghatás kiváltására alkalmas és joghatás kiváltására nem alkalmas iratot, így központilag tömegesen kiküldendő általános tájékoztatót) küldjön a NAV, az alábbi választ adta a NAV:

„Tájékoztatom, hogy a Rendelkezési Nyilvántartás (a továbbiakban: RNY) felületén szereplő, „Kapcsolattartási forma” megnevezésű rendelkezés lehetséges értékei a következők:

- a) elektronikus kapcsolattartást választott
- b) nem választott elektronikus kapcsolattartást.

Fenti értékek értelmezését és a címzést érintő logikai összefüggéseket a NAV a NISZ Zrt.-vel folytatott egyeztetést követően, a NISZ Zrt. iránymutatása alapján alakította ki. Ezek szerint, ha az ügyfél a kapcsolattartási formára vonatkozóan tett rendelkezésének értéke „nem választott elektronikus kapcsolattartást”, a NAV nem küldhet elektronikus úton küldeményt, csak ha az elektronikus ügyintézés, illetve kapcsolattartást jogszabály írja elő vagy az ügyfél az eljárást elektronikus úton kezdeményezte. A NAV általános központi címzésért felelős szakrendszere és az RNY között létesített közvetlen adatkapcsolatnak köszönhetően az ügyféli rendelkezések valós időben hozzáférhetőek, a szakrendszer a kézbesítést megelőzően az ügyféli rendelkezésekre tekintettel állapítja meg a kézbesítés módját (elektronikus/postai). Az adóhatósági szakrendszer jelenleg az ügyfél elektronikus úton történő megkereshetőségének lehetőségénél egyértelműen megjeleníti, hogy „A címzett az RNY-ben tiltotta az elektronikus ügyintézését!” A fentiekre tekintettel biztosított, hogy az ügyfél a jövőben semmilyen küldeményt nem fog kapni a NAV részéről elektronikus úton.”

A NAV ugyancsak tájékoztatást nyújtott arról, hogy panaszos részére 2021. szeptember 15. óta – amikor panaszos ügyintézési rendelkezést tett – elektronikus iratküldés a NAV részéről nem történt.

Az ügyintézési rendelkezés megtételével kapcsolatos kérdésekre válaszolva a NAV tájékoztatót arról, hogy ügyintézési rendelkezést a NAV kiemelt ügyfélszolgálatain is lehet tenni.

Az ügyfélkapu és tárhely megszüntetésével kapcsolatban a NAV kifejtette, hogy a panaszos által 2021. július 14. napján megszüntetett ügyfélkapuról az adatszolgáltatás 2021. augusztus 17. napján töltődött be a NAV nyilvántartási rendszerébe, azonban *az ügyfélkapu megszüntetése ellenére a tárhely továbbra is aktív maradt.* A NAV 2021. augusztus 19. napján kelt levelében tájékoztatta panaszost arról, hogy tárhelye továbbra is aktív, az ügyfélkapu megszüntetésével kizárólag az adott ügyfélkapus regisztrációját törölte, így amennyiben rendelkezik más azonosítási móddal vagy e-személyazonosító igazolvánnyal, tárhelye továbbra is aktív marad, arra érkehetnek dokumentumok, rendszerüzenetek. A NAV javasolta panaszosnak a tárhellyel kapcsolatos probléma jelzését a NISZ Zrt felé, illetve a még aktív tárhely törlésének kezdeményezését a 1818@1818.hu e-mail címen.

2.2. A *Járási Hivatal* az ügyfélkapu megszüntetésére szolgáló nyilatkozattal kapcsolatos kérdésre azt a tájékoztatót adta, hogy az ügyfélkapu megszüntetésére szolgáló nyilatkozatot a Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás regisztrációs szervei az UKAPU szakrendszerben (Ügyfélkapu regisztrációs eljárást támogató alkalmazás) központilag kialakított nyomtatványon állítják elő. A törlést megelőzően első lépésben a „Nyilatkozat ügyfélkapu megszüntetéséhez” nyomtatványt kell kinyomtatni, majd ezt követően kerülhet sor a „Regisztrációs nyugta” generálására és kinyomtatására.

A Járási Hivatal válaszában leszögezte, hogy az ügyfélkapu regisztráció megszüntetésének ügyintézése során az ügyintéző az UKAPU szakrendszer használatával egyéb ellenőrzést nem tud végezni, ugyanakkor az ügyintéző panaszos személyazonosság ellenőrzése során elkért személyazonosító igazolványból megállapította, hogy a panaszos rendelkezik érvényes tároló elemet tartalmazó elektronikus személyazonosító igazolvánnyal.

A Járási Hivatal tájékoztatásában kitért arra, hogy panaszos 2021. szeptember 15. napján azzal a panasszal kereste fel a kormányablakot, hogy az ügyfélkapu megszüntetését követően is kap az adóhivataltól tárhelyére küldeményt. A kormányablak ügyintézője a NAV ügyintézőjével telefonon egyeztetést folytatott a kért intézkedés beazonosítása érdekében, amelynek keretében a NAV ügyintézője javasolta az elektronikus kapcsolattartás kizárását a Rendelkezési Nyilvántartásban. Az ügyintézés során az ügyintéző a 1818 Kormányzati Ügyfélvonal segítségét is kérte, amelynek munkatársa szintén az elektronikus kapcsolattartás kizárását javasolta. A Járási Hivatalban tájékoztatták panaszost arról is, hogy tároló elemet tartalmazó *elektronikus személyazonosító igazolvánnyal való rendelkezése miatt az ügyfélkapu regisztráció megszüntetésével tárhelye nem szűnt meg.*

A tárhely szolgáltató és a kormányablak közötti adatszolgáltatással kapcsolatban a Járási Hivatal kifejtette, hogy a tárhely felfüggesztésről a tárhely szolgáltató (NISZ Zrt.) a kormányablakok által használt szakrendszeren keresztül indított ügyekből automatikusan értesül. Amennyiben a tárhely felfüggesztésre kerül, azaz a felhasználó valamennyi elektronikus azonosítási szolgáltatás igénybevételét megszüntette és az ügyfél kéri a tárhely megszüntetését, a kérelmet a KÜNY-t vezető szerv részére továbbítja a kormányablak.

2.3. A *Belügyminisztérium* (a továbbiakban: BM) válaszában mindenképp leszögezte, hogy a KÜNY tárhely nem az adott személy ügyfélkapus regisztrációjához, hanem az érintett valamennyi, a Kormány által biztosított azonosítási szolgáltatásához, így a gyakorlatban a KÜNY-regisztrációhoz kapcsolódik. Tehát ameddig az érintett rendelkezik a Kormány által biztosított elektronikus azonosítási szolgáltatással, úgy a KÜNY-regisztrációja él, azaz a tárhelye sem szüntethető meg. A tároló elemmel rendelkező személyazonosító igazolvány kiváltása automatikusan KÜNY-regisztrációval jár, így ameddig az érintett ilyen személyazonosító igazolvánnyal rendelkezik, addig a KÜNY-regisztrációja is él.

A BM kitért arra is, hogy valamennyi e-ügyintézését biztosító szerv köteles lekérdezni az ügyfél ügyintézési rendelkezését a kapcsolattartási mód megválasztása tekintetében az ügyféllel történő kapcsolatfelvételt megelőzően, valamint az E-ügyintézési tv. 15. § (3) bekezdése szerinti kézbesítést kizáró rendelkezés tekintetében az ilyen ismert elérhetőségre történő kézbesítést megelőzően. Mindezekre figyelemmel a Rendelkezési Nyilvántartásban tett tiltó nyilatkozat útján kizárhatja az ügyfél a megkeresésben írt esetet, azaz, hogy egy azonosítási szolgáltatás megszüntetését követően aktív tárhelyére továbbra is küldeményeket kapjon.

A BM az UKAPU programban használt formanyomtatványok kialakításával, aktualizálásával kapcsolatos kérdésre válaszolva arról tájékoztatott, hogy az UKAPU program és a programban elérhető nyomtatványok aktualizálása a belügyminiszter, mint a KÜNY-t vezető szerv, feladatkörébe tartozik. Egyúttal jelezte, hogy már intézkedett is annak érdekében, hogy a nyomtatványok egyértelműen jelezzék, hogy a tárhely csak akkor szűnik meg, ha az érintett nem rendelkezik egyéb, a Kormány által biztosított elektronikus azonosítási szolgáltatással.

A BM arra vonatkozó kérdésre, hogy az elektronikus azonosítási szolgáltatás regisztrációs szervei és az elektronikus ügyintézés ellátó szervek eljárásuk során tudják-e ellenőrizni, hogy egy ügyfél milyen, a Kormány által kötelezően biztosított elektronikus azonosítási szolgáltatásra regisztrált az alábbi választ adta:

„A hatályos jogszabályok alapján az elektronikus azonosítási szolgáltatás regisztrációja során a polgárnak nem kell arról nyilatkozni, hogy rendelkezik-e más elektronikus azonosítási szolgáltatással, illetve azt nem kell az eljáró hatóságnak sem ellenőriznie. Ettől függetlenül az elektronikus azonosítási szolgáltatás regisztrációját végző szervek a hatáskörükbe tartozó szolgáltatások esetén ellenőrizhetik, hogy a polgár rendelkezik-e más regisztrációval is. Az elektronikus ügyintézés biztosító szervek az adott ügyben jogosultak információt kapni a polgár által használt elektronikus azonosítási szolgáltatással kapcsolatban, a polgár további szolgáltatásainak megismerésére nem jogosultak. A KÜNY regisztrációs szervei a hatáskörükbe tartozó szolgáltatások esetén ellenőrizhetik, hogy a polgár rendelkezik-e más regisztrációval, azonban a jogszabályok alapján is tájékoztathatják a polgárt arról, hogy amennyiben a Kormány által kötelezően biztosítandó azonosítási szolgáltatásokra vonatkozó regisztrációval rendelkezik, a tárhely szolgáltatás nem szüntethető meg. Intézkedtünk annak érdekében, hogy ezen tájékoztatás bekerüljön a kormányablakok által használt Tudástárba.”

A BM a tárhely megszüntetés módjáról az alábbi tájékoztatást nyújtotta:

„Ahogy azt korábban is jeleztük, a tárhely nem szüntethető meg addig, amíg a polgár rendelkezik a Kormány által biztosított elektronikus azonosítási szolgáltatással. Amennyiben a polgár ezzel nem rendelkezik, a KÜNY-regisztrációja megszűnik, így a tárhelye is megszűnik. Amennyiben a KÜNY-regisztráció megszűnik, erről a KÜNY-t vezető szerv tájékoztatja a tárhely szolgáltatót.

Kétféle folyamat került kialakításra a KÜNY és a tárhely szolgáltatás között, mindkettőt a KÜNY vezérli.

Inaktíválás: A KÜNY inaktíválásra vonatkozó kérést küld a tárhely szolgáltatás felé. Ebben az esetben a KÜNY tárhely inaktíválása azonnal megtörténik a tárhely szolgáltató által, ennek következtében a dokumentumok küldése és fogadása már nem lehetséges. Az inaktíválás lényege, hogy amennyiben az ügyfél KÜNY-regisztrációja újra él, ugyanahhoz a tárhelyhez szükséges hozzáférjen, ami ily módon biztosítható.

Törlés: a KÜNY törlésre vonatkozó kérést küld a tárhely szolgáltatás felé. Ebben az esetben a KÜNY tárhely szolgáltató első lépésként átmenetileg inaktíválja az ügyfél tárhelyét, melyről figyelmeztető üzenetet küld az ügyfél számára e-mailben. A figyelmeztető üzenetben értesíti, hogy mikor kerül törlésre a tárhelye és hogy jelenleg már nem lehetséges a

dokumentumok küldése és fogadása a tárhelyről, azonban a tárhelyen lévő üzeneteket a levélben megadott törlési időpontig elmentheti. A figyelmeztetés után 21 nap múlva történik meg a tényleges törlés, melynek megtörténtéről újabb tájékoztatást kap az ügyfél az e-mailcíme.”

Az ügyfélkapu és tárhely létesítéséről, megszüntetéséről történő NAV tájékoztatással kapcsolatban az alábbi választ adta a BM:

„Jelenleg a NAV havi szinten, manuális adatátadás eredményeképp kapja az elektronikus azonosítási szolgáltatás igénybevétele érdekében regisztráló vagy regisztrációjukat megszüntető személyek adatait a BM nyilvántartásából. Az automatizált adatátadást célzó fejlesztés befejezését követően indulhat élesben az automatizált adatátadás szolgáltatás. A kiváltás eredményeként így a NAV nemcsak az ügyfélkapuval, hanem az egyéb, a Kormány által biztosított elektronikus azonosítási szolgáltatással rendelkező személyekről is kap majd rendszeresen, napi szinten adatot.”

2.4. A NISZ Zrt. a rendelkezési nyilvántartással, ügyfélkapu és a tárhely megszüntetéssel kapcsolatban az alábbi tájékoztatást közölte:

„Az ügyfél az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (továbbiakban: E-ügyintézési tv.) 22. §-a értelmében az ügyintézési rendelkezése keretében nyilatkozhat – egyebek mellett – arról, hogy mely szervtípusokkal szemben milyen kapcsolattartási formát (elektronikus vagy nem elektronikus) választ. A Rendkezési Nyilvántartásban (továbbiakban: RNY) tett rendelkezésben a természetes személy ügyfél kizárhatja az egyes szervtípusok, vagy az összes szerv tekintetében az elektronikus kapcsolattartás lehetőségét (amennyiben adott ügyben törvény nem kötelezi rá), ahogy azt a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (a továbbiakban: NAV) is több alkalommal jelezte a panaszos felé. Ezt a rendelkezést az ügyfelek megtehetik online (a Központi Azonosítási Ügynökön keresztül elérhető elektronikus azonosítási lehetőség – pl. ügyfélkapu – birtokában), vagy személyesen a kormányablakokban, okmányirodákban. A panasz elbírálása szempontjából fontos, hogy az ügyfél arról is rendelkezhet, hogy ha van is Központi Ügyfélregisztrációs Nyilvántartáshoz (továbbiakban: KÜNY) kapcsolódó tárhelye, azt hivatalos elektronikus elérhetőségként kívánja-e használni. Egy harmadik lehetőségként az ügyfél azt is kizárhatja, hogy az e-ügyintézését biztosító szerv az általa ismert, de nem hivatalos elektronikus elérhetőségére küldjön küldeményt.

Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (továbbiakban: Eüvhr.) 23. § szabályozza, hogy az elektronikus ügyintézését biztosító szerv (pl. NAV) az ügyfélnek milyen rendelkezését és mikor kell, hogy lekérdezze, pl.:

„a) az elektronikus vagy nem elektronikus kapcsolattartási forma megválasztása tekintetében az ügyféllel történő első kapcsolatfelvételt megelőzően minden ügyben, ide nem értve azokat az eseteket, ahol az elektronikus kapcsolattartás alkalmazása jogszabály alapján kötelező,”

„c) a kapcsolattartási mód megválasztása tekintetében az ügyféllel történő kapcsolatfelvételt megelőzően, valamint az informatikai rendszer útján küldött üzenet befogadását megelőzően,”

„f) az E-ügyintézési tv. 15. § (3) bekezdése szerinti kézbesítést kizáró rendelkezés tekintetében az ilyen ismert elérhetőségre történő kézbesítést megelőzően,””

„RNY-be az e-ügyintézését biztosító szervek mind böngészős eléréssel, mind gépi interfészen, akár automatizálva be tudnak kérdezni, le tudják az ügyfelek rendelkezéseit az azonosító adataik alapján kérdezni. Az e-ügyintézését biztosító szervek az ügyfél természetes személyazonosító adatai, vagy a szerv adott hivatali tárhelyéhez kapcsolódó kapcsolati kódja alapján tudják címezni az ügyfél KÜNY-regisztrációhoz kapcsolódó tárhelyét.”

A NISZ Zrt. megerősítette, hogy a Járási Hivatal által az ügyfélkapus regisztráció megszüntetésekor használt „Nyilatkozat ügyfélkapu megszüntetéséhez” nyomtatvány elavult,

mivel a KÜNY-regisztrációhoz kapcsolódó tárhely mindegyik elektronikus azonosítási szolgáltatáshoz egységesen kapcsolódik, az mindegyik azonosítási móddal elérhető. Amennyiben az ügyfél elektronikus azonosítási szolgáltatást igényelt, vagy rendelkezik eSzemélyi igazolvánnyal, adatai bekerülnek a KÜNY-be.

Amennyiben az ügyfél a Kormány által kötelezően biztosítandó azonosítási szolgáltatásokra vonatkozó valamennyi regisztrációját megszünteti, megszűnik a KÜNY-regisztrációhoz kapcsolódó tárhelye is. Az ügyfél az elektronikus azonosítási szolgáltatásokra vonatkozó regisztrációinak megszüntetését tudja kezdeményezni és a KÜNY-t vezető szerv által meghatározott eljárásrend szerint és a KÜNY-t vezető szerv abban az esetben küld tárhely megszüntetésére vonatkozó kérést a NISZ Zrt. számára, amennyiben az ügyfél KÜNY regisztrációja szűnik meg, vagyis az ügyfél nem rendelkezik egyetlen, a Kormány által kötelezően nyújtott elektronikus azonosítási szolgáltatással sem.

A vizsgálat megállapításai

I. A hatáskör tekintetében

A feladat- és hatáskörömet, valamint ennek ellátásához szükséges vizsgálati jogosultságaimat az Ajbt. határozza meg, amelynek 18. § (1) bekezdése alapján az alapvető jogok biztosához bárki fordulhat, ha megítélése szerint *hatóság* tevékenysége vagy mulasztása a beadványt tevő személy alapvető jogát sérti vagy annak közvetlen veszélyével jár, feltéve, hogy a rendelkezésre álló közigazgatási jogorvoslati lehetőségeket – ide nem értve a közigazgatási pert – már kimerítette, vagy jogorvoslati lehetőség nincs számára biztosítva.

Az Ajbt. 18. § (1) bekezdés a) pontja értelmében a közigazgatási szerv hatóságnak minősül, így a NAV és a BM tevékenységének vizsgálatára hatásköröm kiterjed.

Az alapvető jogok biztosának fő feladata a hozzá forduló panaszosok alapjogait érintő visszásság megállapítása, azok orvoslására intézkedés kezdeményezése. E fő feladaton túlmenően az alapvető jogok biztosa eljárása során vizsgálja, hogy a hatósági jogalkalmazás vagy az alapjául szolgáló jogszabályok alapjoggal összefüggő visszásságot eredményeznek-e. Az ombudsmani gyakorlat eddig is világossá tette, hogy az alapvető jogok biztosa számára egy adott jogi szabályozás alapjogi vonatkozású vizsgálatára, valamint a jogszabályok hiányosságával, tartalmi hibáival, avagy a hatósági jogalkalmazással összefüggő intézkedések megfogalmazására az Ajbt. lehetőséget teremt. A preventív alapjogvédelemre hangsúlyt helyező ombudsmani gyakorlat alapján az alapvető jogok biztosa mandátuma keretei között marad akkor, ha az alapjogi vonatkozású vizsgálathoz nélkülözhetetlen módon, éppen a konkrét alapjogsérelem és ezen alapuló panaszok hatékony megelőzése érdekében áttekinti a releváns jogi szabályozást. Erre tekintettel az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó jogszabályok vizsgálatára az Ajbt. szerint hatáskörrel rendelkezem.

A Kormány tagjainak az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos feladataiban bekövetkezett változás eredményeként 2022. május 25. napjától az e-közigazgatásért felelős miniszter a Miniszterelnöki Kabinetirodát vezető miniszter, akinek feladatkörébe került a jogi szabályozás és az elektronikus ügyintézés felügyelete.

II. Az érintett alapvető jog tekintetében

Az alapvető jogok biztosa egy adott társadalmi probléma mögött álló összefüggésrendszer feltárása során *autonóm, objektív módon, kizárólag alapjogi érvek felsorakoztatásával és összevetésével tesz eleget az Alaptörvényben kapott mandátumának.* Álláspontom szerint az ombudsman akkor jár el helyesen, ha következetesen, zsinórmértékként támaszkodik az Alkotmánybíróság alapvető jogállami garanciákkal és az

alapjogok tartalmával kapcsolatos elvi megállapításaira, valamint az egyes alapjogi tesztekre.

Az Alkotmánybíróság a 22/2012. (V. 11.) AB határozatában arra mutatott rá, hogy „az előző Alkotmány és az Alaptörvény egyes rendelkezései tartalmi egyezősége esetén éppen nem a korábbi alkotmánybírósági döntésben megjelenő jogelvek átvételét, hanem azok figyelmen kívül hagyását kell indokolni”. Ugyanakkor a testület a 13/2013. (VI. 17.) AB határozatának indokolása során azt emelte ki, hogy az adott határozatban vizsgált törvényi rendelkezések esetében már az Alaptörvény negyedik módosítása alapján jár el a korábbi alkotmánybírósági határozatokban foglaltak felhasználhatóságát illetően. A testület ennek kapcsán elvi élel mondta ki azt, hogy *„az Alkotmánybíróság a hatályát veszített alkotmánybírósági határozat forrásként megjelölésével, a lényegi, az adott ügyben felmerülő alkotmányossági kérdés eldöntéséhez szükséges mértékű és terjedelmű tartalmi vagy szövegszerű megjelenítéssel hivatkozhatja vagy idézheti a korábbi határozataiban kidolgozott érveket, jogelveket. Az indokolásnak és alkotmányjogi forrásainak ugyanis a demokratikus jogállamban mindenki számára megismerhetőnek, ellenőrizhetőnek kell lennie, a jogbiztonság igénye az, hogy a döntési megfontolások átláthatóak, követhetőek legyenek. A nyilvános érvelés a döntés indoklásának létalapja. A korábbi határozatokban kifejtett érvek felhasználhatóságát az Alkotmánybíróság mindig esetről esetre, a konkrét ügy kontextusában vizsgálja.”*

Az Alaptörvény B cikk (1) bekezdése értelmében Magyarország független, demokratikus jogállam. A jogállamiság fogalmát, tartalmát az Alkotmánybíróság számos határozatában értelmezte megállapítva, hogy *a jogállam nélkülözhetetlen eleme a jogbiztonság*. Az Alkotmánybíróság a 30/2012. (VI. 27.) AB határozatában kimondta, hogy az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdése és az Alkotmány 2.§ (1) bekezdése azonosan deklarálja a jogállami klauzulát, tehát az addig kialakított alkotmánybírósági gyakorlat továbbra is relevánsnak tekinthető. A jogbiztonság követelménye az állam köteletségévé teszi annak biztosítását, hogy *a jog egésze, egyes részterületei és az egyes jogszabályok is világosak, egyértelműek, működésüket tekintve kiszámíthatóak és előreláthatóak legyenek* a norma címzettjei számára. Az Alkotmánybíróság határozataiban rámutatott arra is, hogy a jogállamiság elvéből fakadó követelmény az is, hogy *a közhatalommal rendelkező szervek a jog által meghatározott szervezeti keretek között, a jog által szabályozott eljárási rendben, az anyagi jog által megállapított keretek között hozzák meg döntéseiket*. (Lásd. 9/1992. (I. 30.) AB határozat, 56/1991. (XI. 8.) AB határozat)

Az Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdése alapján mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és észszerű határidőn belül intézzék. A *tisztességes eljáráshoz való jog* lényegéről kialakított álláspontját az Alkotmánybíróság elvi jelentőséggel először a 6/1998. (III. 11.) AB határozatában foglalta össze, amelyet a 8/2015. (IV.17.) számú határozatában megerősített: a tisztességes eljárás *„olyan minőség, amelyet az eljárás egészének és körülményeinek figyelembevételével lehet csupán megítélni. Ezért egyes részletek hiánya ellenére éppúgy, mint az összes részletszabály betartása dacára lehet az eljárás méltánytalan vagy igazságtalan, avagy nem tisztességes.”* A tisztességes eljárás követelménye a hatósági ügyek intézése során túlmutat az eljárás legalitásán. Az Alaptörvény XXIV. cikkének érvényesüléséhez nem elegendő, ha a hatóságok betartják az ügy elintézésére irányadó anyagi és eljárási jogszabályokat, hanem szükséges az is, hogy *mind az egyedi ügyintézés, mind az arra irányadó jogszabályok segítsék az ügyféli jogok érvényesülését*.

A jogállamiság és az abból fakadó tisztességes eljárás követelményének mind szabályozási szinten, mind a jogalkalmazó szervek gyakorlatában is folyamatosan érvényesülnie kell.

III. Az ügy érdeme tekintetében

1. Rendelkezési Nyilvántartás

Mindenekelőtt szükségesnek tartom rögzíteni, hogy az E-ügyintézési tv. 3. § (1) bekezdése értelmében Magyarországon az *ügyfelet megilleti a jog, hogy elektronikus ügyintézését biztosító szerv előtt ügyét elektronikusan intézze*. Az elektronikus ügyintézés, kapcsolattartás joga az ügyfélnek és nem kötelezettsége. Az E-ügyintézési tv. 9. § (3) bekezdése kimondja, hogy *természetes személy csak törvényben kötelezhető elektronikus ügyintézésre*.

Ugyanakkor az E-ügyintézési tv. 15. §-a *lehetőséget* ad arra, hogy ha természetes személy ügyfél nem ad meg az E-ügyintézési tv. szerinti hivatalos elérhetőséget, és *ha az elektronikus kapcsolattartást az ügyintézési rendelkezésével nem zárta ki, az elektronikus ügyintézését biztosító szerv megkísérélheti az ügyfél általa ismert elektronikus elérhetőségére kézbesíteni a küldeményt*. E rendelkezésnek megfelelően a NAV által ügyfél tárhelyére történő iratok megküldését kifogásolta panaszos.

1.1. A NAV válasza és a megküldött iratok alapján megállapítható, hogy a NAV 2019. és 2020. években is tájékoztatta panaszost arról, hogy az elektronikus ügyintézésre nem kötelezett személyek a *Rendelkezési Nyilvántartásba tett ügyintézési rendelkezéssel* kizárhatják az elektronikus kapcsolattartást. Kizáró ügyintézési rendelkezést követően a NAV egyáltalán nem küld panaszos tárhelyére iratot. A NAV az E-ügyintézési vhr. rendelkezéseinek megfelelően az iratok megküldését megelőzően lekérdezte a Rendelkezési Nyilvántartást, amely nem tartalmazott elektronikus kapcsolattartásra vonatkozó kizárást panaszos részéről. A NAV tájékoztatta panaszost arról, hogy ügyintézési rendelkezést tehet az ország valamennyi kormányablak és okmányirodai ügyfélszolgálatán. E tájékoztatás azonban nem volt teljes körű, nem tartalmazta az arról való felvilágosítást, hogy ügyintézési rendelkezést a panaszos a NAV kiemelt ügyfélszolgálatain is tehet. A tájékoztatás tehát nem volt összhangban azzal, hogy a Kijelölő Kr. 3. § (2) bekezdés f) pontjában a Kormány a NAV-ot is kijelölte a rendelkezési nyilvántartás regisztrációs szerveként, így panaszosnak a NAV-nál is lett volna lehetősége rendelkezni.

Szükséges megjegyezni, hogy a <https://rendelkezes.gov.hu/rny-public/manual> oldalon található rendelkezési nyilvántartásra vonatkozó általános tájékoztatás tartalmazza ugyan a NAV kiemelt ügyfélszolgálatait is, mint regisztrációs szerveket, ennek ellenére a panaszos részére megküldött tájékoztatás nem tért ki erre az információra.

Megítélésem szerint a NAV ezen tájékoztatása a fenti hiányosság miatt nem felel meg teljes mértékben az Air. 6. §-ában meghatározott tájékoztatási kötelezettség, adózói jogok gyakorlásának előmozdítása alapvének és az E-ügyintézési tv. 6. §-ában szabályozott jóhiszeműség, tisztesség és kölcsönös együttműködés követelményének.

1.2. Miután panaszos töröltette ügyfélkapuját és tárhelye azt követően is megmaradt, felkereste a Járási Hivatal Kormányablak Osztályát, amelynek ügyintézője a NAV ügyintézővel és a 1818 Kormányzati Ügyfélvonallal egyeztetve az elektronikus út kizárását tartották az ügyfél kérésének megfelelő megoldásnak. Panaszos tehát 2021. szeptember 15. napján a Járási Hivatalnál ügyintézési rendelkezést tett, melynek eredményeként „Az ügyfél nem választott elektronikus kapcsolattartást” szöveg került be a Rendelkezési Nyilvántartásba. E megfogalmazás nyelvtani és logikai értelmezéséből nem volt egyértelmű annak tartalma, azaz, hogy ilyen szövegű ügyfélrendelkezés alapján mindenféle (tehát tájékoztatási célú) kapcsolattartás is kizárt-e. A NAV nyilatkozatát kértem ezért arra vonatkozóan, hogy e rendelkezés alapján értelmezésük szerint is kizárt-e bármilyen (joghatással járó vagy joghatással nem járó) küldeménynek a tárhelyre való megküldése részükről.

A NAV tájékoztatása szerint a Rendelkezési Nyilvántartás felületén szereplő „Kapcsolattartási forma” megnevezésű rendelkezés két lehetséges értéket tartalmaz, az „elektronikus kapcsolattartást választott” és a „nem választott elektronikus kapcsolattartást” értéket. A NAV válaszában kifejtette, hogy ezen értékek értelmezését és a címzést érintő logikai összefüggéseket a NAV a NISZ Zrt.-vel folytatott egyeztetést követően, a NISZ Zrt. iránymutatása alapján alakította ki, ezen értelmezés szerint a „nem választott elektronikus kapcsolattartást” érték, mint rendelkezés esetén a NAV nem küldhet elektronikus úton küldeményt, csak ha az elektronikus ügyintézés, kapcsolattartást jogszabály írja elő. Mindezekre tekintettel a NAV kijelentette, hogy panaszos a jövőben semmilyen küldeményt nem fog kapni a NAV-tól elektronikus úton, ahogy már a rendelkezés megtételének időpontjától (2021. szeptember 15.) sem kapott.

A NAV válasza ugyanakkor felveti azt a kérdést, hogy egyértelműnek tekinthető-e ez a megfogalmazás, vagyis más elektronikus ügyintézés biztosító szerv is ezzel a tartalommal értelmezné-e a Rendelkezési Nyilvántartásból történő lekérdezés során a „nem választott elektronikus kapcsolattartást” értéket. Másképp fogalmazva előfordulhat-e, hogy egy elektronikus ügyintézés biztosító szerv e rendelkezés ellenére továbbra is elektronikusan küld az ügyfél részére küldeményt, tekintettel arra, hogy a NAV is az ügyfél ügyintézési rendelkezését nyilvántartó szervvel, a NISZ Zrt.-vel egyeztetve értelmezte ezt az értéket.

Az E-ügyintézési tv. 22. § (1) bekezdés a) pontja „elektronikus vagy nem elektronikus kapcsolattartási forma megválasztása” megfogalmazást tartalmazza, amely egyértelműbbnek tűnik, így ha azt tartalmazná a Rendelkezési Nyilvántartás, hogy „nem elektronikus kapcsolattartási formát választott” (esetleg „papír alapú kapcsolattartást választott”), abból egyértelműen következne, hogy az ügyfél papír alapon kíván kapcsolatot tartani.

Ugyanakkor a papíralapú kapcsolattartás választása még nem azonos tartalmú a rendelkezéssel, hogy az ügyfél mindenféle elektronikus kapcsolattartást kizár, így az E-ügyintézési tv. 15. §-ában – az elektronikus kapcsolattartást kizáró ügyintézési rendelkezés hiányában – lehetővé tett elektronikus kapcsolattartást is. Itt kívánom megjegyezni, hogy az E-ügyintézési vhr. ugyancsak szabályozza az ügyfél által tehető rendelkezések tárgyköreit, ami nincs teljesen összhangban az E-ügyintézési tv. 22.-ával, így például az E-ügyintézési vhr. 92. § (1) bekezdés a) pontja az „elektronikus kapcsolattartás megengedhetőségére vonatkozó rendelkezés”-ről szól.

A jogállamiság elvéből fakadó jogbiztonság veszélyét veti fel egyrészt a Rendelkezési Nyilvántartásba tehető ügyintézési rendelkezések tárgyköreinek különböző szintű jogszabályokban egymással nem teljesen összhangban lévő szabályozása, másrészt az eltérő jogértelmezésekre lehetőséget adó értékek megfogalmazása a Rendelkezési Nyilvántartásban választható „Kapcsolattartási forma” esetén.

1.3. Az E-ügyintézési tv. 22. § (3) bekezdése értelmében ügyintézési rendelkezés személyes megjelenés mellett, valamint elektronikus úton, a Kormány által kijelölt szolgáltató által biztosított felületen vagy telefonos csatornán tehető vagy módosítható.

Amint a vizsgált beadvány is felhívta erre a figyelmet, olyan esetben is ügyintézési rendelkezést kell tenni, amikor az ügyfél egyáltalán nem választott elektronikus kapcsolattartást, de ki akarja zárni, hogy részére ezen a módon bármilyen iratot küldjön a hatóság. A személyes megjelenést igénylő elektronikus úton történő rendelkezés jelen ügyben kifejezetten problémát okozott a mozgásában korlátozott panaszosnak.

Álláspontom szerint megfontolásra érdemes, hogy a jogalkotó az ügyféli jogok teljesebb körű biztosítása érdekében tegye lehetővé az ügyintézési rendelkezés megtételének személyes megjelenéssel járó vagy elektronikus úton történő módja mellett a papír alapú nyilatkozattétel lehetőségét is.

2. Tárhely biztosítása

Az E-ügyintézési tv. 35. § (3) bekezdése, az E-ügyintézési vhr. 88. § (1) bekezdése és a Kijelölő Kr. 4/A. §-a értelmében a Kormány által kötelezően biztosított elektronikus azonosítási szolgáltatás igénybe vevője díjmentesen jogosult egy, az elektronikus azonosítási szolgáltatáshoz egységesen kapcsolódó biztonságos kézbesítési szolgáltatás és ahhoz kapcsolódó tárhely használatára, amelyet a NISZ Zrt. biztosít. A természetes személyek részére biztosított tárhely megnevezése: Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás regisztrációhoz kapcsolódó tárhely (KÜNY tárhely).

Panaszos 2021. július 14-én kereste fel a Járási Hivatalt ügyfélkapuja megszüntetése érdekében. Az ügyfélkapu megszüntetéséről a Járási Hivatal által kiállított nyilatkozat szerint *az ügyfélkapu megszüntetésével az ügyfélkapuhoz kapcsolódó tárhely tartalma helyreállíthatatlan módon törlődik.* Ez a tájékoztatás nem felelt meg a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek, tekintettel arra, hogy a tárhely egységesen kapcsolódik valamennyi elektronikus azonosítási szolgáltatáshoz, így amennyiben egy ügyfél többféle elektronikus azonosítási szolgáltatásra is regisztrált vagy tároló elemmel rendelkező személyazonosító igazolvánnyal is rendelkezik, tárhelye nem szűnhet meg. Megkeresésemre a Járási Hivatal arról tájékoztatott, hogy az ügyfélkapu megszüntetésére szolgáló nyilatkozatot a Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás regisztrációs szervei az ügyfélkapu regisztrációs eljárást támogató UKAPU informatikai rendszerből nyomtatják ki, az egy központilag megszerkesztett nyilatkozat.

Az UKAPU program és a programban elérhető nyomtatványok aktualizálása a belügyminiszter, mint KÜNY-t vezető szerv feladatkörébe tartozik. A belügyminiszter megkeresésemre adott válaszában jelezte, hogy már intézkedett annak érdekében, hogy a programban található nyomtatványok egyértelműen tartalmazzák, hogy a tárhely csak akkor szűnhet meg, ha az ügyfél nem rendelkezik egyéb, a Kormány által biztosított elektronikus azonosítási szolgáltatással. Intézkedett továbbá ugyanennek a tájékoztatásnak a Tudástárba történő beépítéséről is.

A belügyminiszter fenti intézkedéseire figyelemmel a beadványban jelzett e problémával kapcsolatban további intézkedést nem tartok indokoltnak.

3. Tárhely felfüggesztése, megszüntetése

Tehtetttel arra, hogy panaszos szerette volna megszüntetni tárhelyét, a vizsgálat során áttekintettem a tárhely megszüntetésével kapcsolatos szabályozást, illetve a tárhely megszüntetéssel kapcsolatos gyakorlatról is tájékoztatást kértem. Itt kívánom megjegyezni, hogy panaszos esetében nem volt lehetőség a tárhely megszüntetésére, mivel tároló elemet tartalmazó személyazonosító igazolvánnyal rendelkezik.

Az E-ügyintézési vhr. 88.§ (1) bekezdése szerint az E-ügyintézési tv. 35. § (3) bekezdése szerint a biztonságos kézbesítési szolgáltatási címnek minősülő, a Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartáshoz (KÜNY) kapcsolódó tárhely szolgáltatás kijelölt szolgáltatója az ügyfél részére a biztonságos kézbesítési szolgáltatáshoz kötődő tárhelyet biztosít. A (2) bekezdés a tárhely felfüggesztéséről rendelkezik, amely szerint, ha az ügyfél a Kormány által kötelezően biztosítandó azonosítási szolgáltatásokra vonatkozó valamennyi regisztrációját megszünteti, a szolgáltató felfüggeszti a szolgáltatás nyújtását mindaddig, amíg az ügyfél ismétlenül regisztrál valamely Kormány által kötelezően biztosítandó azonosítási szolgáltatásra. E rendelkezés szerint tehát, ha az ügyfél valamennyi azonosítási szolgáltatásra vonatkozó regisztrációját megszünteti, tárhelyét a szolgáltató automatikusan felfüggeszti, azonban nem szünteti meg. A (3) bekezdés szabályozza a tárhely megszüntetést a következőképpen:

„A felhasználó megszüntetés iránti kérelme esetén annak beérkezését követően a KÜNY-t vezető szerv tájékoztatja a szolgáltatót, aki

a) ha megállapítja, hogy a tárhely üres, haladéktalanul megszünteti a tárhelyet, és erről a felhasználót tájékoztatja;

b) ha a tárhely nem üres, a szolgáltató haladéktalanul figyelmeztető üzenetet küld a felhasználó hivatalos elérhetőségére, melyben 5 munkanapos határidővel kéri a tárhely kiürítését. E határidő leteltével megszünteti a tárhelyet.”

E rendelkezés szerint a tárhely megszüntetésére a felhasználó kérelmére kerülhet sor. A rendelkezés *külön nem szabályozza, hogy a felhasználónak hol, melyik szervnél kell kezdeményeznie a megszüntetést*, a rendelkezés szövegéből arra lehet következtetni, hogy a felhasználó a KÜNY-t vezető szervnél kéri a tárhely megszüntetést, amely a kérelemről tájékoztatja a tárhely szolgáltatót, majd a tárhely szolgáltató a (3) bekezdés a) és b) pontja szerint jár el. Ugyanakkor a Járási Hivatal tájékoztatása szerint amennyiben a tárhely felfüggesztésre kerül, azaz a felhasználó valamennyi elektronikus azonosítási szolgáltatás igénybevételét megszüntette, és az ügyfél kéri a tárhely megszüntetését, a kérelmet a KÜNY-t vezető szerv részére továbbítja a kormányablak, eszerint tehát a KÜNY regisztrációs szerveinél is be lehet nyújtani a tárhely megszüntetés iránti kérelmet. A Járási Hivatal tájékoztatása szerint a tárhely felfüggesztésről a tárhely szolgáltató (NISZ Zrt.) a kormányablakok által használt szakrendszeren keresztül indított ügyekből automatikusan értesül.

A BM válasza szerint a kétféle kialakított folyamatot, az inaktíválást és a törlést egyaránt a KÜNY vezérli, amely megfogalmazás automatikus folyamatra enged következtetni. Ugyanakkor a BM válaszából nem derül ki, hogy milyen esetben kerül sor az inaktíválásra és milyen esetben a törlésre, azaz a KÜNY mikor küld inaktíválásra vonatkozó kérést és mikor törlésre vonatkozó kérést. Abban az esetben, ha a BM válaszában írt törlés az E-ügyintézési vhr. 88. § (3) bekezdése szerinti megszüntetésnek felel meg, úgy a BM által leírt folyamat nincs összhangban az E-ügyintézési vhr. 88. § (3) bekezdés a) és b) pontjában foglaltakkal. Egyrészt amiatt, mivel e rendelkezések szerint, ha a tárhely üres, haladéktalanul megszünteti a tárhelyet a szolgáltató, tehát nincs szükség átmeneti inaktíválásra, másrészt ha a tárhely nem üres, a figyelmeztető üzenetet követő 5 munkanap (és nem a BM válasza szerinti 21 nap) leteltével szünteti meg a tárhelyet a szolgáltató.

A NISZ Zrt. válaszában arról tájékoztatott, hogy ha az ügyfél a Kormány által kötelezően biztosítandó azonosítási szolgáltatásokra vonatkozó valamennyi regisztrációját megszünteti, megszűnik a KÜNY-regisztrációhoz kapcsolódó tárhelye is. A NISZ Zrt. szerint továbbá az ügyfél az elektronikus azonosítási szolgáltatásokra vonatkozó regisztrációinak megszüntetését tudja kezdeményezni és a KÜNY-t vezető szerv abban az esetben küld tárhely megszüntetésére vonatkozó kérést a NISZ Zrt. számára, amennyiben az ügyfél KÜNY regisztrációja szűnik meg, vagyis az ügyfél nem rendelkezik egyetlen, a Kormány által kötelezően nyújtott elektronikus azonosítási szolgáltatással sem.

A NISZ Zrt. válasza nem áll teljes mértékben összhangban azzal, hogy az E-ügyintézési tv. 88. § (2) bekezdése alapján a fenti esetben csak a tárhely felfüggesztésére kerül sor, a (3) bekezdés szerint pedig a felhasználó kérheti a tárhely megszüntetését, tehát az ügyfél nemcsak elektronikus azonosítási szolgáltatásokra vonatkozó regisztrációinak megszüntetését tudja kezdeményezni, hanem a tárhelye megszüntetését is kérheti, értelemszerűen csak abban az esetben, ha már nem rendelkezik elektronikus azonosításra vonatkozó regisztrációval, sem tároló elemet tartalmazó személyazonosító igazolvánnyal.

A NAV pedig azt javasolta panaszosnak, hogy a tárhellyel kapcsolatos problémáját jelezze a NISZ Zrt felé, illetve a még aktív tárhely törlését kezdeményezheti a 1818@1818.hu e-mail címen.

A tárhely felfüggesztésével, megszüntetésével kapcsolatos, a jogi szabályozással nem teljesen összhangban álló jogalkalmazói gyakorlat a jogállamiság elvéből fakadó jogbiztonság veszélyét veti fel.

4. Adatszolgáltatás

Az Art 89. § (1) bekezdése szerint a Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás vezetéséért felelős szerv az állami adó- és vámhatóság részére napi gyakorisággal elektronikus úton megküldi az elektronikus azonosítási szolgáltatás igénybevétele érdekében regisztráló vagy regisztrációjukat megszüntető személyek természetes személyazonosító adatait és egyedi azonosítóját, a regisztráció és a regisztráció megszüntetésének időpontját, továbbá a tárhely létrehozásának tényére vonatkozó adatot.

A rendelkezésemre bocsátott iratokból az derült ki, hogy a panaszos által 2021. július 14-én megszüntetett ügyfélkapuról az adatszolgáltatás 2021. augusztus 17-én – több mint egy hónappal később – töltődött be a NAV nyilvántartási rendszerébe, tehát az Art. szerinti napi gyakoriságú elektronikus adatküldés nem működik. Így fordulhatott elő, hogy a NAV 2021. július 29-én kelt, panaszos részére postai úton megküldött levelében továbbra is a korábbi tájékoztató leveleknek megfelelő tartalmú tájékoztatás szerepelt, amely szerint panaszos rendelkezik ügyfélkapuval, amely már nem felelt meg a valóságnak.

A Belügyminisztérium arra irányuló kérdésemre, hogy mi az oka a késedelmes adatszolgáltatásnak azt a választ adta, hogy a NAV havi szinten, manuális adatátadás eredményeképpen kapja az elektronikus azonosítási szolgáltatás igénybevétele érdekében regisztráló vagy regisztrációjukat megszüntető személyek adatait a BM nyilvántartásából. Az automatizált adatátadást célzó fejlesztés a BM oldalán 2021. szeptember 17. napján már elkészült, a NAV oldalán történő fejlesztés befejezését követően indulhat meg az automatikus adatátadás.

Az Art. 89. §-ában foglalt rendelkezéseknek nem megfelelő (nem napi elektronikus) adatátadás nehezíti az ügyféli jogok gyakorlását, és így aggályokat vet fel a tisztességes hatósági eljárás követelményének érvényesülésével összefüggésben.

Intézkedéseim

1. A jelentésben feltárt alapvető joggal összefüggő visszásság jövőbeni megelőzése érdekében az Ajbt. 32. § (1) bekezdése alapján felkérem a Nemzeti Adó- és Vámhivatal vezetéséért felelős államtitkárt, a NAV elnökét, hogy tegye meg a szükséges intézkedést annak érdekében, hogy

- a) a NAV a Rendelkezési Nyilvántartásba tehető ügyintézési rendelkezéssel kapcsolatos tájékoztató leveleiben a jövőben a Rendelkezési Nyilvántartás regisztrációs szerveként a NAV kiemelt ügyfélszolgálatait is tüntesse fel;
- b) fokozott figyelmet fordítsanak az Art. 89. §-ában foglalt rendelkezésnek megfelelő adatátadást lehetővé tevő informatikai fejlesztések mielőbbi megvalósítására.

2. A jelentésben feltárt alapvető joggal összefüggő visszásság jövőbeni megelőzése érdekében az Ajbt. 31. § (1) bekezdése és 37. §-a alapján felkérem a Miniszterelnöki Kabinetirodát vezető minisztert, mint az e-közigazgatásért és az elektronikus ügyintézési felügyeletért felelős minisztert, hogy a NISZ Zrt-vel és a d) pont tekintetében a KÜNY-t vezető belügyminiszterrel együttműködve

- a) az E-ügyintézési tv. 22. §-ában és az E-ügyintézési Vhr. 92. §-ában szabályozott, a Rendelkezési Nyilvántartásba tehető ügyintézési rendelkezés, jognyilatkozat

tárgyköreit vizsgálja felül és intézkedjen e rendelkezések összhangjának megteremtése érdekében;

- b) tekintse át a Rendelkezési Nyilvántartásba tehető ügyintézési rendelkezéseket és tegye meg a szükséges intézkedéseket annak érdekében, hogy a nyilvántartásban található értékek a rendelkezési nyilvántartás regisztrációs szervei, az elektronikus ügyintézészt biztosító szervek és az ügyfelek számára is egyértelműek legyenek;
- c) vizsgálja meg, hogy van-e lehetőség az E-ügyintézési tv. 22. § (3) bekezdésében írt rendelkezési módok írásbeli – nem elektronikus – rendelkezési móddal történő bővítésére;
- d) tekintse át a tárhely felfüggesztésre és megszüntetésre vonatkozó jogszabályi előírásokat és a kialakult joggyakorlatot és tegye meg a szükséges intézkedéseket az egységes jogalkalmazás, jogértelmezés érdekében.

Budapest, 2022. az elektronikus dátumbélyegző szerint

Dr. Kozma Ákos