

**Szolgáltató közigazgatás: tájékoztatáshoz való jog a magyar  
szociális ellátórendszerben**

Doktori (PhD) értekezés tézisei

Készítette: Marsovszki Ádám

Témavezető:

Prof. Dr. Hajdú József

Szegedi Tudományegyetem  
Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola

Szeged

2022

# Tézisfüzet

## 1. Problémafelvetés és a kutatás hipotézisei

Az állam a szociális ellátórendszer segítségével biztosítja az életvitelhez szükséges erőforrásokat azok számára, akik önálló létfenntartása nem garantált valamely megélhetési zavarhelyzet okán.<sup>1</sup> Az ellátások, támogatások igénylésére – főszabály szerint – közigazgatási hatósági eljárás keretein belül van lehetőség. Felmerül azonban a kérdés, hogy a közigazgatási ügyekben – általában – jogi képviselő nélkül eljáró-, jogban nem járatos-, esetleg alacsony iskolai végzettséggel és digitális kompetenciákkal rendelkező-, hátrányos helyzetű ügyfelektől elvárható-e jogaik és kötelezettségeinek átfogó ismerete<sup>2</sup> egy olyan összetett<sup>3</sup> és gyakran változó<sup>4</sup> rendszerben, mint a szociális ellátórendszer?

A hazai közigazgatás 21. századi trendfordulásával, a szolgáltatásközpontú- és ügyfélbarát szemlélet előtérbe kerülésével,<sup>5</sup> az állam már nem fogalmazhat meg ilyen elvárást az egyénnel szemben. Mivel az ellátások rendszere olyannyira összetett és speciális szaktudást igényel, az ügyfelek – az információhiányukból eredően – minden kapcsolatfelvétel során jelentős hátrányban vannak az ügyintézővel és a hatósággal szemben. A tájékoztatás – egyebek mellett – azt a célt szolgálja, hogy csökkentse az ügyfél kiszolgáltatottságát és olyan szintű betekintést biztosítson a szociális ellátások rendszerébe, amivel megismerhetővé, illetve elérhetővé válik számukra minden releváns támogatás. Ezért a dolgozat kiemeli a tájékoztatáshoz való jog meghatározó szerepét a szociális biztonsághoz

---

<sup>1</sup> HAJDÚ JÓZSEF – HOMICKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Bevezetés a társadalombiztosítási jogba*. 9. átdolgozott kiadás. Patrocínium, Budapest, 2021. 13-14. pp.

<sup>2</sup> Váczai Péter: A jó közigazgatási eljáráshoz való alapjog és annak összetevői. Doktori értekezés. 2011. 74. o. <http://www.sze.hu/~smuk/DoktoriIskola/Fokozatszerzes/VacziP/Disszert%E1ci%F3%20-%20V%E1czi%20P%E9ter.pdf> (2021.03.13.); AJB-2001/2018. 15. p. (forrás: [www.ajb.hu](http://www.ajb.hu))

<sup>3</sup> POGÁNY MAGDOLNA: *A családok számára nyújtható támogatások és szolgáltatások komplexrendszere*. Szegedi Tudományegyetem. Szeged, 2020. [http://eta.bibl.u-szeged.hu/2913/1/EFOP343\\_AP2OKTIG2\\_jegyzet\\_Pogany\\_Magdolna\\_Csaladoknak\\_nyujthato\\_tamogatasko\\_k\\_20200531.pdf](http://eta.bibl.u-szeged.hu/2913/1/EFOP343_AP2OKTIG2_jegyzet_Pogany_Magdolna_Csaladoknak_nyujthato_tamogatasko_k_20200531.pdf) (2021.03.02.)

<sup>4</sup> HOMICKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Szociális jog II. Tananyag a társadalombiztosítási és szociális ellátások megismeréséhez*. 3. átdolgozott kiadás. Patrocínium Kft. Budapest, 2019. 11. p.

<sup>5</sup> JÓZSA ZOLTÁN: *A hatósági ügyintézés fejlődésének főbb állomásai*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2019/7/3. 40, 53, pp.; BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*. Második, átdolgozott kiadás. Akadémiai Kiadó Zrt. Budapest, 2014. 34-35. pp.

való jog érvényesülésében, az ügyféli jogok és kötelezettségek megismerésében, a jogok gyakorlásának előmozdításában, valamint az elektronikus közszolgáltatások használatának támogatásában. Mindezek mellett, a tájékoztatáshoz való jog részletes vizsgálatával kísérletet teszek arra, hogy feltárjam a vizsgált jog érvényesítésével kapcsolatos kihívásokat, felmérjem az elektronikus tájékoztatásban rejlő lehetőségeket és javaslatot tegyek a jogi-, dogmatikai-, és gyakorlati konszolidációra.

Mivel az ügyfelek azokat a szociális ellátásokat tudják igénybe venni, amelyekről rendelkeznek a szükséges információval, így a hatóságok által biztosított tájékoztatás meghatározó jelentőséggel bír. Ennek megfelelően a dolgozat első hipotézise, hogy a tájékoztatáshoz való jog a szociális biztonsághoz való jog előfeltétele, amivel növelhető az ellátásokhoz való hozzáférés esélye, csökkenthető az ügyfelek információhiányából és az ellátórendszer összetettségéből adódó kiszolgáltatottsága, valamint biztosítható az egymással párhuzamosan- vagy egymást követően folyósítható ellátások „megszakítás nélküli” igénybevétele. A szociális biztonsághoz való jog előfeltétele az alábbiak:

- az élethelyzet alapú-, teljeskörű- és irányító tájékoztatás, ami képes az ügyfél ügyéhez kapcsolódó valamennyi releváns ellátásról, támogatásról és kedvezményről információt nyújtani,
- a professzionális tájékoztatás, ami megfelel a szakszerűség, a hitelesség, a közérthetőség és az egyéniesíthettség követelményének,
- a tájékoztatáshoz való hozzáférés növelése, annak érdekében, hogy a mélyszegénységben élő, mozgásában korlátozott és/vagy fogyatékossgal élő, alacsony digitális kompetenciákkal rendelkező ügyfelek számára is biztosított legyen az ellátások igénybeviteléhez szükséges információ

A szolgáltató közigazgatás egy olyan működési modell, amely az ügyfelet helyezi előtérbe a lehető leggyorsabb-, legegyszerűbb-, leghatékonyabb- és legolcsóbb ügyintézés biztosításával, az ügyféli jogok érvényesülésének támogatásával, valamint az elektronikus közigazgatás fejlesztésével.<sup>6</sup> A technológia fejlődésével már a közigazgatásban is biztosítottak a többszörös elérés feltételei, tehermentesíthetőek a személyes- és telefonos

---

<sup>6</sup> JÓZSA ZOLTÁN: *A hatósági ügyintézés fejlődésének főbb állomásai*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2019/7/3. 40, 53, pp.; BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*. Második, átdolgozott kiadás. Akadémiai Kiadó Zrt. Budapest, 2014. 34-35. pp.

ügyfélszolgálatok, teljesíthetők egyes tömegtájékoztatási feladatok, automatizálható a rendszeresen visszatérő kérdések megválaszolása, illetve már a mesterséges intelligencia alapú megoldások is beépíthetők a tájékoztatási folyamatokba. Ehhez szorosan kapcsolódva került meghatározásra a dolgozat második hipotézise, amely alapján az információs technológia fejlődésével és az elektronikus közigazgatás előtérbe helyeződésével már minden feltétel adott a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez. A tájékoztatáshoz való jog megvalósulásának együttes feltételei az alábbiak:

- a megfelelő ismeretek: anyagi jogi- és eljárásjogi ismeretek, digitális kompetenciák, élethelyzet alapú tudás, ügyfélkiszolgálási képesség,
- a megfelelő attitűd: ügyintézői proaktivitás és széles látókör, valamint ügyféli ügyintézési kultúra, nyitottság és befogadóképesség a legújabb tájékoztatási megoldásokra,
- a jogalkotói és jogalkalmazói szándék: az elektronikus ügyféltájékoztatást támogató jogszabályi környezet, ügyfélkiszolgálási szemlélet, szolgáltatásközpontúság,
- a technológiai újítások alkalmazása: tömegtájékoztatási feladatok ellátása a hatósági weboldalak segítségével, automatizációs és a mesterséges intelligencián alapuló megoldások széleskörű bevezetése és alkalmazása a hatósági tájékoztatási feladatok kapcsán.

## **2. A kutatás módszertana és felépítése**

A disszertáció fókuszpontja a szociális jog és a közigazgatási jog határterületén került kijelölésre, ahol a szociális jogot speciális szabályként-, a tájékoztatáshoz való jogot- és a közigazgatási jogot általános – kvázi mögöttes – szabályként szükséges értelmezni. A tájékoztatáshoz való jog kimerítő jellegű vizsgálata- a kutatás fókuszának megtartása- és a javaslatok gyakorlati megvalósíthatóságának szem előtt tartása érdekében a dolgozat ötvözi az analitikus, a deskriptív és az empirikus kutatási módszereket.

Az analitikus és deskriptív megoldások a releváns hazai jogszabályi környezet és a nemzetközi jogi dokumentumok, a hazai- és nemzetközi szakirodalom, a közigazgatásfejlesztési-, stratégiai- és egyéb szakpolitikai dokumentumok, valamint a tájékoztatáshoz való joggal kapcsolatos hazai bírói gyakorlat vizsgálatát tűzi ki célul. Mindezek mellett – az elméleti kutatási eredményekhez szorosan kapcsolódva, azzal szimbiózisban – kerülnek bemutatásra az empirikus kutatási eredmények, elsősorban a gyakorló szakemberekkel folytatott konzultációsorozatra- a hatósági tájékoztatási

jógyakorlatok felmérésére-, a megközelítőleg 15.000 ügyfélmegkeresés kezelése során szerzett saját szakmai tapasztatokra, valamint a hatósági weboldalak és ügyintézési felületek részletes vizsgálatának eredményeire támaszkodva.

A dolgozat hat fejezet mentén vizsgálja a tájékoztatáshoz való jog hazai megvalósulását. A bevezetés meghatározza a doktori dolgozat két hipotézisét, áttekinti a tájékoztatáshoz való jog- és a szolgáltató közigazgatás történeti fejlődését, értekezik a szolgáltató- és elektronikus közigazgatásról, illetve rámutat a tájékoztatáshoz való jog vizsgálatának aktualitására a szociális biztonsághoz való jog tükrében.

A második fő rész a tájékoztatáshoz való jog elhatárolási pontjait határozza meg, kijelölve a kutatás jogi, dogmatikai és szakmai irányvonalait. Ebben a fejezetben kerül részletesen kifejtésre a dolgozat fókuszpontja, valamint a tájékoztatáshoz való jog tartalmi követelményei.

A harmadik fejezetben meghatározásra kerülnek a személyes-, a telefonos-, a postai úton történő- és az elektronikus tájékoztatás jellemzői, illetve kiemelésre kerülnek a tájékoztatás során alkalmazható mesterséges intelligencián alapuló- és automatizációs megoldások.

A dolgozat negyedik fő része a tájékoztatás minőségével, az alkalmazható minőségbiztosítási megoldásokkal és a felmerülő felelősségi kérdésekkel foglalkozik részletesen. A szolgáltató közigazgatásban meghatározó szerepe van az ügyfélélménynek, így a tájékoztatás minőségét nem csak az ügyintézők teljesítménye, hanem az ügyfelek elégedettsége határozza meg, amely egységesen magas szintjét a minőségbiztosítás garantálja.<sup>7</sup> Abban az esetben, ha a minőségbiztosítási megoldásokkal sem biztosított az ügyfelek megfelelő tájékoztatása, akkor az a szociális biztonsághoz való jog sérelmét is eredményezheti. A szociális biztonsághoz való jog sérelmének enyhítését és a meg nem állapított ellátásból eredő károk megtérítését szolgálják a felelősségi szabályok, amelyek a szociális biztonsághoz való jog garanciájaként is értelmezhetőek.

A tájékoztatáshoz való jog átfogó elemzését követően – az ötödik fő részben – kerül vizsgálatra a tájékoztatáshoz való jog gyakorlati érvényesülése a szociális ellátások

---

<sup>7</sup> *Módszertani útmutató az ügyfélelégedettség-mérésre és az ügyfélkarta készítésére.* 7/A munkacsoport Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium – Közigazgatási és Igazságügyi Hivatal. 2013. 4. p. <http://docplayer.hu/8429187-Modszertani-utmutato-az-ugyfelelegetttsegmeresre-es-az-ugyfel-karta-keszitesere.html> (2020.12.23.); GAJDUSCHEK GYÖRGY: *Ügyfélkapcsolatok és ügyfél-elégedettség a közszektorban.* Nemzeti Közszoigalati Egyetem. 2014. 14-15. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/10546/Teljes%20sz%F6veg?sequence=2> (2021.03.18.)

tükrében. A vizsgálat alapjául a gyermekvállalás-, az álláskeresés-, a betegség- és üzemi baleset, az időskor-, valamint a fogyatékossgal élés élethelyzetek szolgálnak. Az élethelyzet alapú elemzést követően kerülnek megfogalmazásra a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez és ezzel a szociális biztonsághoz való jog érvényesüléséhez szükséges de lege ferenda javaslatok.

Mindezeket követően a dolgozat lezárja a tájékoztatáshoz való jog vizsgálatát a kutatási eredmények- és a felmerülő kérdések összesítésével, illetve a szolgáltató közigazgatás előmozdításához szükséges irányok kijelölésével.

### **3. Az értekezés tudományos eredményeinek összefoglalása**

A dolgozat fő fókuszpontját képző kérdéskör kettős természetű, mivel az ügyfelek oldalán jogosultságként-, a közigazgatási hatóságok oldalán kötelezettségként értelmezendő. Az ügyfelek tájékoztatáshoz való joga alatt a közigazgatás és a hatóságok működésével kapcsolatos információk elérhetőségét, az anyagi jogi- és eljárásjogi szabályok megismerését, az információkérést, az eljárások megindításához szükséges előfeltételekről való tájékoztatást, az eljárás során a kommunikáció fenntartását és az iratokhoz való hozzáférést kell érteni. A hatóságok tájékoztatási kötelezettsége a jogok és kötelezettségek megismertetését, a jogok gyakorlásának előmozdítását, továbbá az ügyintézéshez szükséges információ rendelkezésre bocsátását jelenti.<sup>8</sup>

A szolgáltató közigazgatás előtérbe kerülésével meghatározó szerepet kapott a digitalizáció, elérhetővé váltak az elektronikus tájékoztatási csatornák és a hatósági weboldalak, illetve meghatározásra került az elektronikus tájékoztatáshoz való jog és tájékoztatási kötelezettség.<sup>9</sup> Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog keretein belül jogosult az ügyfél

---

<sup>8</sup> VESZPRÉMI BERNADETT: *Consumer protection aspects of e-administration*. Public Goods & Governance 2020/5/1. 60, 66. pp.; Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 5. § (2) bekezdés b) pontja; *Tájékoztatás a hatósági eljárás során az ügyfelet megillető jogokról és az ügyfelet terhelő kötelezettségekről*. Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő. 2021.01.21.

[http://www.neak.gov.hu/felso\\_menu/rolunk/kozerdeku\\_adatok/tevekenysegre\\_mukodesre\\_vonatkozo\\_adatok/a\\_hatosagi\\_ugyek\\_intezesenek\\_rendjevel\\_kapcsolatos/tajekoztato\\_az\\_ugyfel\\_jogairol](http://www.neak.gov.hu/felso_menu/rolunk/kozerdeku_adatok/tevekenysegre_mukodesre_vonatkozo_adatok/a_hatosagi_ugyek_intezesenek_rendjevel_kapcsolatos/tajekoztato_az_ugyfel_jogairol) (2021.02.20.)

<sup>9</sup> TÓZSA ISTVÁN: *Az elektronikus közigazgatás helyzete*. Új Magyar Közigazgatás 2012/5/5. 4. p.; Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 23. §, 26. § szakaszai

tájékoztatást és támogatást kapni az elektronikus ügyintézési lehetőségekről, valamint az elektronikus közszolgáltatások használatáról. A hatóságok – az elektronikus tájékoztatási kötelezettségük kapcsán – kötelesek tájékoztató weboldalakat működtetni és naprakészen tartani, valamint a rendelkezésére álló iratokat elektronikusan is elérhetővé tenni az ügyfelek számára.<sup>10</sup>

### **3.1. A tájékoztatáshoz való jog elemeinek- és tartalmi követelményeinek meghatározása**

A tájékoztatáshoz való jog a tisztességes hatósági eljáráshoz való alapjog része, ami nem csak a jogok és kötelezettségek megismerését segíti elő,<sup>11</sup> hanem fogyasztó-, illetve ügyfélvédelmet is garantál az aszimmetrikus jogi vonatkozásokból és az ügyfél ismerethiányából eredő kiszolgáltatottsággal szemben.<sup>12</sup> Mindezekon felül a hatóság tájékoztatási – más néven kioktatási, vagy kitanítási<sup>13</sup> – kötelezettsége hozzájárul a társadalmi kohézió erősítéséhez, a nemzeti identitás fejlődéséhez, támogatja a felelősségteljes magatartást, valamint aktív és tudatos állampolgárt „nevel” aki képes tájékoztatáson alapuló, megalapozott döntést hozni.<sup>14</sup>

---

<sup>10</sup> SZILÁGYI KÁROLY – JÓRI ANDRÁS – SZABÓ MÁTÉ DÁNIEL: *Az információszabadság elektronikus kézikönyve*. Jogászoknak Kft. Pécs, 2008.

<https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tkt/informacioszabadsag/ch02s25.html> (2021.03.31.); VESZPRÉMI BERNADETT: *Consumer protection aspects of e-administration*. Public Goods & Governance 2020/5/1. 62. p.; *Elektronizálási útmutató. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása*. Elektronikus Ügyintézési Felügyelet. 24. p. [https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20tájékoztatások/Elektronizálási%20módszertani%20anyagok/Szol%20gFejl\\_C\\_elektronizálás.pdf](https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20tájékoztatások/Elektronizálási%20módszertani%20anyagok/Szol%20gFejl_C_elektronizálás.pdf) (2018.08.03.)

<sup>11</sup> Az alapvető jogok biztosának alkotmánybíróági indítványa, ügyszám: AJB-5757/2012. 3. p. (forrás: [www.ajbh.hu](http://www.ajbh.hu)); Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.) Szabadság és felelősség rész XXIV. cikk (1) bekezdése;

<sup>12</sup> VESZPRÉMI BERNADETT: *Consumer protection aspects of e-administration*. Public Goods & Governance 2020/5/1. 59-60, pp.

<sup>13</sup> BARABÁS GERGELY – BARANYI BERTOLD – FAZEKAS MARIANNA (szerk.): *Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez*. Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018. 65. p.

<sup>14</sup> RÁKÓCZI ZSUZSA: *Társadalmi felelősség a közigazgatási kommunikációban*. Tudásmenedzsment 2006/7/1. 19-20. pp.

A tájékoztatáshoz való jog elemeinek elhatárolása tartalmi szempontok szerint történik meg a dolgozatban, amely alapján a jogok és kötelezettségek megismertetése, valamint a jogok gyakorlásának előmozdítása, a folyamatban lévő ügy állapotával kapcsolatos tájékoztatás (státuszinformáció) nyújtása, a hatóságok rendelkezésére álló iratokról való tájékoztatás (iratbetekintés joga), a hatósági döntés alapjául szolgáló tényekről való tájékoztatás (indokolási kötelezettség), illetve a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatás kerül elkülönítésre.<sup>15</sup>

A jogok és kötelezettségek megismertetése, illetve a jogok gyakorlásának előmozdítása a tájékoztatáshoz való jog és ezzel a szociális biztonsághoz való jog egyik legfőbb alappillére, hiszen ennek segítségével válnak elérhetővé az ügyfelek számára azok ellátások és támogatások, amelyek relevánsak az adott megélhetési zavarhelyzet kapcsán. A kötelezettségek megismertetése, illetve a jogok gyakorlásának előmozdítása a tájékoztatáshoz való jog azon eleme, ami közvetlenül megelőzi a kérelem benyújtását és az érdemi ügyintézés, illetve ez vázol fel egyfajta „térképet” az igényelhető ellátásokról, az ügyintézés mentéről, illetve a felmerülő kötelezettségekről.

A kérelemre- és a hivatalból indult eljárások esetén – a hatósági eljárás indulásától a döntés kézhez vételéig – jogosult az ügyfél tájékoztatást kérni a folyamatban lévő ügy állapotáról, ami így a szociális ellátások megállapításával kapcsolatos ügyintézési határidők betartásának garanciájaként szolgál. A hatályos jogszabályok alapján a kormányhivatalok kötelesek integrált ügyfélszolgálatot (kormányablakot) és mobilizált kormányablak ügyfélszolgálatot (kormányablakbuszt) működtetni, amelyek – egyebek mellett – ügystátusszal kapcsolatos tájékoztatási feladatokat is ellátnak,<sup>16</sup> azonban az empirikus kutatási tapasztalatok alapján pontos információval csak az ügyben eljáró hatóságok tudnak biztosítani az ügyfél azonosítását követően.

A hatóság rendelkezésére álló és az eljárás során keletkezett iratokról és adatokról való tájékoztatást az ügyfél az ügy bármely szakaszában kérelmezheti, illetve hitelesített

---

<sup>15</sup> TURKOVICS ISTVÁN – PAULOVIĆ ANITA: *Közigazgatási hatósági eljárás alapelvei*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2014. 8. p. <http://m.ludita.uni-nke.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/10507/Teljes%20szöveg?sequence=1&isAllowed=y> (2018.05.08.)

<sup>16</sup> A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 48. § - 53. §, 5-9. számú mellékletei



másolatot is kaphat azokról papír alapon és elektronikusan.<sup>17</sup> Az iratbetekintés joga biztosítja, hogy az ügyfél élni tudjon jogaival és kötelezettségeivel, illetve garanciaként is szolgál a szociális ellátások megállapításával kapcsolatos eljárások jogszerű lefolytatásához. Mivel a közigazgatás működésének alapja a törvényesség, amely érvényre juttatása kiemelt feladata a hatóságoknak,<sup>18</sup> így a hatályban lévő jogszabályi rendelkezések megismertetése és a döntéseinek alapjául szolgáló jogszabályok hivatkozása, vagyis a hatósági döntést megalapozó tényekről szóló tájékoztatás szintén fontos szerepet kap az eljárás során.<sup>19</sup>

A jogorvoslattal kapcsolatos tájékoztatásban ki kell térni a jogorvoslati lehetőségre, a kérelem benyújtásának helyére és határidejére, a felmerülő költségekre, a kötelező képviselőre és az elektronikus kapcsolattartási lehetőségekre.<sup>20</sup> A jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatás ad lehetőséget az ügyfél szociális biztonságához való jogának érvényesítésére olyan esetekben, amikor a hatóság nem a jogszabályoknak megfelelő döntést hoz, ami a megfelelő döntés meghozatalának és a szociális biztonságához való jog érvényre juttatásának kimeneti garanciájaként értelmezendő.

Mindezekon felül a tájékoztatás vizsgálatával lehetőség nyílik az irányító-, a teljeskörű-, az élethelyzet alapú-, illetve az általános- és ügyspecifikus tájékoztatás elhatárolására is. Az irányító tájékoztatás az eljárás elindításához szükséges „technikai” információkat, a teljeskörű tájékoztatás egy adott ügy kapcsán a sikeres ügyintézéshez szükséges feltételeket, jogosultsági szabályokat és kötelezettségeket, illetve az élethelyzet alapú tájékoztatás a megélhetési zavarhelyzet kapcsán releváns valamennyi ellátásról nyújt információt,

---

<sup>17</sup> Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 33. § (1), (4) bekezdései, Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 23. § (2) bekezdése

<sup>18</sup> 3311/2018. (X. 16.) AB határozat [26] (forrás: [www.alkotmanybirosag.hu](http://www.alkotmanybirosag.hu))

<sup>19</sup> ÁRVA ZSUZSANNA et al.: *Magyar közigazgatási jog. Általános rész.* I. kötet. Debreceni Egyetemi Kiadó. Debrecen, 2014. 43. p. [http://real.mtak.hu/19698/1/magyar\\_kozigazgatasi\\_jog\\_i\\_kotet\\_20141.pdf](http://real.mtak.hu/19698/1/magyar_kozigazgatasi_jog_i_kotet_20141.pdf) (2021.03.06.)

<sup>20</sup> VÁCZI PÉTER: *A jó közigazgatási eljáráshoz való alapjog és annak összetevői.* (Doktori értekezés) Széchenyi István Egyetem Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola. Győr, 2011. 126. p. <http://www.sze.hu/~smuk/DoktoriIskola/Fokozatszerzes/VacziP/Disszert%E1ci%F3%20-%20V%E1czi%20P%E9ter.pdf> (2021.03.13.); BARABÁS GERGELY – BARANYI BERTOLD – FAZEKAS MARIANNA (szerk.): *Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez.* Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018. 516-517. pp.; Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 81.§ (1) bekezdése

függetlenül a hatóságok illetékességi és hatásköri szabályaitól. Az általános és ügyszpecifikus tájékoztatás közötti különbség az információ személyre szabottságában tér el, hiszen az általános tájékoztatás a főszabály szerinti ismereteket, az ügyszpecifikus tájékoztatás az ügyfél egyedi körülményeinek megfelelő, akár az ügyfél azonosításával történő információátadást jelenti.

### **3.2. A tájékoztatáshoz való jog jellemzői a kapcsolattartási csatornák tükrében**

A technológia robbanásszerű fejlődésének köszönhetően a személyes-, a telefonos- és a postai úton történő kapcsolattartás mellett igénybe vehetők már olyan elektronikus tájékoztatási csatornák is, mint az SMS, az e-mail, a chat, a közösségi média és a hatósági weboldalak, illetve a mesterséges intelligencián alapuló és automatizációs megoldások. A gyakorlati tapasztalatok azt mutatják, hogy a legújabb technológiai megoldások egyre növekvő népszerűségnek örvendenek – amit a pandémiás helyzet tovább erősített – azonban azok kihasználtsága még nem fedi le a teljes hazai ügyfélkört. A hazai felmérések alapján az elektronikus ügyintézészt választó személyek közül csupán 55,8% százalék volt elégedett az online megoldásokkal, mivel a felületeken elérhető tájékoztató anyagok nehezen értelmezhetőek és nem képesek megfelelően támogatni az ügyintézészt.<sup>21</sup>

A technológia fejlődésével jelentősen tehermentesíthetőek a személyes ügyfélszolgálatok, azonban azok teljes kiváltására – meglátásom szerint – nincs lehetőség. Ezt támasztják alá azok az előrelépések is, amelyek a személyes tájékoztatás biztosítása kapcsán történtek. Jelentősen csökkentésre kerültek például a távolsági akadályok a kormányablakok számának folyamatos növelésével,<sup>22</sup> valamint a mobilizált kormányablak- és a települési ügysegéd szolgáltatás bevezetésével.<sup>23</sup> Mindezek mellett a személyes tájékoztatás során az ügyintéző

---

<sup>21</sup> *Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2021-2030*. Innovációs és Technológiai Minisztérium – Belügyminisztérium. Budapest, 2020. 83-84. pp. <https://2015-2019.kormany.hu/download/f/58/d1000/NDS.pdf> (2021.01.06.)

<sup>22</sup> A védekezés mellett a fejlesztések éve volt a tavalyi a kormányablakokban. 2021.01.09. <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/hirek/a-vedekezes-mellett-a-fejlesztések-éve-volt-a-tavalyi-a-kormanyablakokban> (2022.02.06.)

<sup>23</sup> JAKAB VIKTÓRIA: „Kormányablakok a kirakatban” *Az integrált ügyintézési pontok hazai fejlődésének legfontosabb állomásai*. Debreceni Jogi Műhely 2016/13/3-4. 79-80. pp.

barátságos és segítőkész gesztusokat tehet, bensőségebb és empatikusabb hangvételt alkalmazhat,<sup>24</sup> így az ügyfél „aktívabb” szereplője a tájékoztatásnak.

A dolgozat megállapításai szerint a technológiai fejlődés nem csak a személyes, de a telefonos tájékoztatás kiváltására sem alkalmazható, hiszen a telefonos kapcsolatfelvétel nem igényel digitális kompetenciákat, bárki számára elérhető, alkalmazásával kiküszöbölhetőek a távolsági akadályok és ebben az esetben is biztosított az azonnali visszacsatolás lehetősége. Továbbá az ügyintézők számára is előnyös a telefonos kommunikáció, hiszen jelentősen tehermentesíti a személyes ügyfélszolgálatokat, rejtve marad a negatív testbeszéd, várakoztatható az ügyfél ameddig az ügyintéző utánajár a kérdésnek, illetve szükség esetén a visszahívás lehetősége is megoldott.<sup>25</sup> Mindezek mellett a mesterséges intelligencián alapuló és automatizációs megoldások beépíthetőek a telefonos tájékoztatási folyamatokba, ami a telefonos tájékoztatás kiváltása helyett sokkal inkább annak modernizációjának irányába mutat.

Az elektronikus tájékoztatás magában foglalja az írásos elektronikus kommunikációt például a tárhely szolgáltatáson vagy e-mailen keresztüli információátadást, illetve a tömegtájékoztatási feladatellátást lehetővé tévő weboldalakot. Az elektronikus tájékoztatás előnye, a pontosabb megfogalmazás, a teljeskörű dokumentáltság, a visszaolvashatóság,<sup>26</sup> valamint a másik fél befolyásolásának alacsonyabb mértéke.<sup>27</sup> Az elektronikus tájékoztatásnál külön kiemelhető, hogy a gondolatok kifejezése röviden, tömören történik, kevésbé formalizált és célratoró a megfogalmazás, illetve biztosított a napi 24 órán keresztüli elérés.<sup>28</sup> Mindezek mellett a mesterséges intelligencián alapuló és automatizációs megoldásokkal már ügyintézők bevonása nélkül is biztosítható az ügyfelek tájékoztatása. Azonban a tájékoztató anyagok nehezebb érthetősége mellett a megélhetési

---

<sup>24</sup> D. MÓNUS ERZSÉBET – DOBI TIBOR: *Ügyintézői ismeretek*. Műszaki Könyvkiadó. Piliscsév – Budapest, 2016. 199. p.

<sup>25</sup> ARANY FERENC: *Panaszügyek hatékony megoldása*. Gold Invest Tanácsadó Kft. Budapest, 2011. 244-245 pp.; JAKAB VIKTÓRIA: „Kormányablakok a kirakatban” *Az integrált ügyintézési pontok hazai fejlődésének legfontosabb állomásai*. Debreceni Jogi Műhely 2016/13/3-4. 79-80. pp.)

<sup>26</sup> BARABÁS GERGELY – BARANYI BERTOLD – FAZEKAS MARIANNA (szerk.): *Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez*. Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018. 237-238. pp.

<sup>27</sup> BOHNÉ KELETI KATALIN: *Elégedett az ügyfél?* PublicPress Kft. Budapest, 2006. 187-188, 190. pp.

<sup>28</sup> WELLEMIN, JOHN: *Az ügyfél szolgálatában*. SHL Hungary Kft. Budapest, 1998. 54-56. pp.

zavarhelyzeteknek fokozottabban kitett – idős-, beteg-, fogyatékossgal élő-, alacsony iskolai végzettségű- és mélyszegénységben élő – személyek anyagi korlátok, illetve a digitális kompetenciák hiánya miatt korlátozottan vagy egyáltalán nem tudnak élni az elektronikus tájékoztatási lehetőséggel.<sup>29</sup> További kihívásként szükséges kiemelni az elektronikus tájékoztatási megoldások népszerűsítésének hiányát, illetve az elérhető tájékoztatási megoldások korlátozottságait, mint ahogy a státuszinformáció nyújtása és az iratbetekintési jog biztosítása kapcsán is felmerült. Éppen ezért vonható le az a következtetés, hogy az elektronikus és mesterséges intelligencián alapuló megoldások nem képesek kiváltani sem a személyes, sem a telefonos tájékoztatást, azonban azok kulcsszerepet játszanak a hatékonyságnövelésben, az ügyintézők tehermentesítésében, a tömegtájékoztatási feladatok ellátásban és a technikai megoldások iránt nyitottabb generációk megszólításában, amelyek nélkül a tájékoztatáshoz való jog biztosítása jelentős akadályokba ütközne.

### **3.3. A tájékoztatás minőségével kapcsolatos kérdések vizsgálata**

Ahogy a dolgozatban megállapítást nyert, a tájékoztatáshoz való jog előfeltétele a szociális biztonsághoz való jog érvényesülésének, így a professzionális tájékoztatásnak meghatározó szerepe van. Akkor professzionális a tájékoztatás, ha az megfelel a szakszerűség, a hitelesség, a közérthetőség és az egyéniesítettség követelményeinek. A szakszerű tájékoztatás megfelel a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek, a belső szabályoknak, valamint a vezetői utasításoknak,<sup>30</sup> a hiteles tájékoztatás megbízható-, ellenőrzött- és igazolt forrásból származik és a hatóság álláspontját képviseli,<sup>31</sup> a közérthető tájékoztatás megfelel az egyszerűség, a félreérthetlenség és a köznyelven történő megfogalmazás

---

<sup>29</sup> FEHÉRVÁRI ANIKÓ: *Digitális egyenlőtlenségek Magyarországon*. Education 2017/26/2. 159-160. pp.;

CSÓTÓ MIHÁLY: *Aki (információ)szegény, az a legszegényebb? Az információs szegénység megjelenési formái*. Információs Társadalom 2017/17/2. 25-26. p.; *Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata, 2019 – internetes felmérés*. Ariosz Szolgáltató, Informatikai és Tanácsadó Kft. 2020.11.10.

[https://nmhh.hu/cikk/212533/Az\\_elektronikus\\_hirkozlesi\\_piac\\_fogyasztoinak\\_vizsgalata\\_2019\\_internetes\\_felmeres](https://nmhh.hu/cikk/212533/Az_elektronikus_hirkozlesi_piac_fogyasztoinak_vizsgalata_2019_internetes_felmeres) (2021.02.22.);

<sup>30</sup> A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 3. számú melléklet 1.1. b) pontja

<sup>31</sup> *Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások kommunikációs protokollja. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása*. Elektronikus Ügyintézési Felügyelet. 13. p.

[https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20tajejkoztatasok/Elektronizalasi%20modszertani%20anyagok/Szol\\_gFejl\\_D\\_kommunikacio.pdf](https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20tajejkoztatasok/Elektronizalasi%20modszertani%20anyagok/Szol_gFejl_D_kommunikacio.pdf) (2021.03.12.)

követelményének,<sup>32</sup> illetve az egyéniesített tájékoztatás illeszkedik az ügyfél életkorához, iskolai végzettségéhez, egészségi állapotához, fogyatékoságához, illetve minden olyan egyéb személyes körülményéhez, ami befolyásolhatja a tájékoztatás megértését.

A tájékoztatás minősége kapcsán a minőségbiztosítás azt a célt szolgálja, hogy iránymutatást adjon az ügyintézőknek a megfelelő tájékoztatáshoz, visszacsatolásként szolgáljon a tájékoztatás működése kapcsán és csökkentse a hibás- vagy hiányos tájékoztatás előfordulási gyakoriságát, illetve annak negatív hatásait. A szolgáltató közigazgatás előtérbe kerülésével a minőség mérőszáma az ügyfél elégedettsége lett,<sup>33</sup> ezért az ügyfélvisszajelzésen alapuló megoldások, mint az ügyfélelégedettség mérése, az ügyfél-erőfeszítési pontszám, illetve a valós ügyféltámogatottsági érték fontos szerepet kap az ügyfélszolgálatok működésének monitorozásában. Azonban a dolgozatban alátámasztást nyert, hogy az ügyfelek elégedettsége kontextusfüggő,<sup>34</sup> gyakran szubjektív<sup>35</sup> és nem minden esetben képes a tájékoztatás szakmaiságának reális értékelésére. Ezért szükség van olyan komplex minőségbiztosítási rendszer bevezetésére, ami az ügyfelek elégedettsége mellett képes a szakmaiság reális visszamutatására, illetve a technológiai fejlődés nyomán elérhető legújabb tájékoztatási megoldások értékelésére is.

Abban az esetben, ha a hatóság nem megfelelően definiálja a tájékoztatással kapcsolatos minőségi követelményeket, vagy olyan minőségbiztosítási rendszert működtet, ami nem alkalmas az ügyfélkiszolgálással kapcsolatos valós kép visszamutatására, nagyobb valószínűséggel fordulhat elő hibás- vagy hiányos tájékoztatás, ami egyben a szociális biztonsághoz való jog sérelmét is eredményezheti. A szociális biztonsághoz való jog sérelmének enyhítését, illetve a meg nem állapított ellátásból eredő károk megtérítését

---

<sup>32</sup> DOBOS CSILLA: *Nyelv és jog*. Miskolci egyetemi kiadó. Miskolc, 2014. 244. p.

<sup>33</sup> GAJDUSCHEK GYÖRGY: *Ügyfélkapcsolatok és ügyfél-elégedettség a közszektorban*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. 2014. 14-15. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/10546/Teljes%20sz%F6veg?sequence=2> (2021.03.18.)

<sup>34</sup> KÁDÁR KRISZTIÁN: *Hatékony közigazgatás*. In: Jó Állam Jelentés 2019. Első változat. NKE KTI \_ Kutatásmódszertani és Mérésügyi Iroda. 146. p. [https://joallamjelentes.uni-nke.hu/2019\\_pages\\_PDF/Jo\\_Allam\\_Jelentes\\_2019\\_Elso\\_Valtozat.pdf](https://joallamjelentes.uni-nke.hu/2019_pages_PDF/Jo_Allam_Jelentes_2019_Elso_Valtozat.pdf) (2021.03.18.)

<sup>35</sup> GAJDUSCHEK GYÖRGY: *Ügyfélkapcsolatok és ügyfél-elégedettség a közszektorban*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. 2014. 5, 16 p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/10546/Teljes%20sz%F6veg?sequence=2> (2021.03.18.)

szolgálják a felelősségi szabályok, amelyek így a szociális biztonsághoz való jog garanciájaként értelmezendők. A tájékoztatási hiba vagy hiányosság esetén a hatóság kártérítési, illetve az ügyintéző erkölcsi-, vagy fegyelmi felelőssége merülhet fel.

### **3.4. Az értekezés de lege ferenda javaslatai**

A szociális ellátások kapcsán megvalósuló tájékoztatás átfogó- és empirikus vizsgálata öt élethelyzet – gyermekvállalás, álláskeresés, betegség/üzemi baleset, időskor, fogyatékkal élés – mentén történt. A vizsgálat rámutatott, hogy az egymásra épülő, egymás mellett- vagy egymást követően igénybe vehető ellátásokkal kapcsolatos élethelyzet alapú tájékoztatás nem-, vagy jelentős korlátok között biztosított. A szociális ellátásokkal kapcsolatos tájékoztatásra a szigetszerűség-, a párhuzamosság-, az eltérő szakmai színvonal jellemző, ami mindamelllett, hogy veszélyezteti a szociális biztonsághoz való jog érvényesülését, nem felel meg a tisztességes hatósági eljárás követelményének, a szolgáltatásközpontú- és ügyfélbarát működésnek, a közigazgatás társadalmi közfelelőségnek és mindezek mellett jelentősen csökkentheti az ügyfelek elégedettségét. Ennek megfelelően a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése és a szociális biztonsághoz való jog érvényesüléséhez számos tekintetben előrelépésre van szükség, amelyeket a dolgozat de lege ferenda javaslatai foglalnak össze az alábbi hat témakör mentén:

- konszolidált, élethelyzet alapú tájékoztatás biztosítása,
- a tájékoztatáshoz való jog egyéb elemeinek előmozdítása,
- az elektronikus tájékoztatás előmozdítása és a mesterséges intelligencián alapuló megoldások alkalmazása,
- a tájékoztatáshoz való hozzáférés növelése,
- a tájékoztatáshoz való jog minőségi, minőségbiztosítási és felelősségi kérdéseinek rendezése,
- a tájékoztatáshoz való jog jogszabályi hátterének rendezése.

A dolgozatban alátámasztást nyert, hogy a hazai közigazgatás – szociális ellátásokkal kapcsolatos – tájékoztatási feladatainak ellátásra a szétagoltság, a szigetszerűség, az eltérő szakmai színvonal és a párhuzamosságok jellemzőek, amelyek sok tekintetben nem felelnek meg sem tájékoztatással-, sem a szociális biztonsághoz való joggal-, sem a szolgáltató közigazgatással szemben támasztott elvárásoknak. Ezért az egyik legfontosabb lépés az élethelyzet alapú tájékoztatás biztosítása a szociális ellátások kapcsán, annak érdekében,

hogy egyetlen hatóság vagy weboldal felkeresésével elérhető legyen minden szükséges információ, ami az adott megélhetési zavarhelyzet kapcsán relevanciával rendelkezik. A konszolidált- és élethelyzet alapú tájékoztatás kialakítása érdekében valamennyi kommunikációs kapcsolattartási csatorna mentén előrelépésekre van szükség. A telefonos és elektronikus – e-mail, chat alapú – tájékoztatás kiteljesítéséhez a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat tájékoztatási kapacitásainak jelentős bővítésére, illetve az ügyfélszolgálaton alkalmazott mesterséges intelligencián alapuló tájékoztatási megoldások kiterjesztett alkalmazására van szükség. Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog további fejlesztése a magyarorszag.hu bevonásával történhet meg, az elérhető ügykörök – elsősorban az álláskeresés és fogyatékossgal élés élethelyzet – bővítésével, valamint a már meglévő egyéb hatósági weboldalak integrálásával. Ahogy a dolgozatban is alátámasztásra került, a telefonos- és elektronikus tájékoztatás képes jelentősen tehermentesíteni- azonban nem képes kiváltani a személyes ügyfélszolgálatokat. Ezért a tájékoztatás előmozdítására a személyes ügyfélszolgálatok kapcsán is szükség van, amely a kormányablakok fejlesztésével, a Tudástár tudásbázis rendszer aktualizálásával és élethelyzet alapú átstrukturálásával, illetve szakügyintézők rendelkezésére bocsátásával biztosítható.

A tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez – a fentiekén túl – szükség van a státuszinformáció- és az iratbetekintési jog előmozdítására is, hiszen jelenleg csak az adott ügyben eljáró hatóságok tudják teljesíteni ezeket a feladatokat, illetve személyes megjelenés nélkül nem megoldott az azonnali információátadás. A kihívások megoldása érdekében javasolt egy olyan központi folyamattámogató rendszer létrehozása, amely segítségével bármely hatóság képes ellátni ezeket a tájékoztatási feladatokat. Szükség van továbbá egy olyan szolgáltatás elérhetővé tételére az ügyfelek számára, amivel a magyarorszag.hu felületén keresztül ők is képessé válnak – akár ügyintéző bevonása nélkül is – lekérdezést indítani a folyamattámogató rendszerből. Mindezek mellett javasolt a közigazgatásban már elérhető, de csak szűk körben alkalmazható részleges kódú telefonos- és videókapcsolaton alapuló azonosítási megoldások fejlesztésére és alkalmazhatóságuk megvalósítására a státuszinformáció nyújtása és az iratbetekintés biztosítása kapcsán, mert így telefonon-, illetve – elektronikusan – videócsatornán keresztül is megoldható az ügyfelek hiteles azonosítása.

A dolgozatban bemutatottak szerint, az elektronikus tájékoztatás nem alkalmas kiváltani a személyes és telefonos kapcsolattartási csatornák alkalmazását, azonban jelentősen

tehermentesíteni tudja azokat, biztosítva a növekvő tájékoztatási igények kiszolgálását, a tömegtájékoztatási feladatok ellátását és a digitális megoldásra nyitott ügyfelek informálását. Az elektronikus tájékoztatási megoldások széleskörű elterjedését a technikai eszközök beszerzéséhez szükséges költségek, illetve a digitális kompetenciák hiánya nehezíti. A kihívás megoldása érdekében javasolt új szociális ellátásként bevezetni a rászorultsági és/vagy méltányossági alapon megállapítható számítógép hardware és software támogatást, valamint a térítésmentes internetelőfizetés biztosításának lehetőségét. A digitális kompetenciák hiányának ellensúlyozása érdekében megoldást jelent az elektronikus felületek használatát lépésről-lépésre támogatni képes 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat kapacitásbővítése, a képernyőtükörözés és képernyőmegosztás funkciók bevezetése és alkalmazása valamennyi ügyfélszolgálaton, a hatósági ügyintézők átfogó digitális képzése, a tájékoztatási- és ügyintézési felületeket bemutató oktatóanyagok és kisvideók közzététele, valamint kiemelt szerep biztosítása a közoktatásnak, a felsőoktatásnak és az élethosszig tartó tanulásnak. A köz- és felsőoktatás számára biztosítani kell a digitális kompetenciák oktatáshoz szükséges modern IKT eszközöket, a pedagógusok és oktatók felkészítését, valamint a hallgatók számára szükség egy olyan attitűdöt biztosítani, amely nyomán képessé válnak a képzés befejezését követően is, önállóan lépést tartani a technológia fejlődésével. Az aktív korú lakosság digitális készségeinek fejlesztéséhez javasolt továbbá térítésmentesen elérhetővé tenni a digitális képzéseket, illetve adókedvezményekkel, beruházási támogatásokkal és kamattámogatott hitelekkel ösztönözni a munkáltatókat hasonló képzések szervezésére.

A tömegtájékoztatási feladatok ellátásában, a rendszeresen visszatérő és egyszerűbb kérdések megválaszolásában és ezzel az ügyintézők tehermentesítésében kiemelt szerepet kapnak a mesterséges intelligencián alapuló és automatizációs megoldások is, amelyek bevezetése, fejlesztése és elterjesztése – meglátásom szerint – elengedhetetlenül fontos a technológiailag megújuló közigazgatásban. A legújabb technológiai megoldásokkal csökkenthető az ügyfelek várakozási ideje, és az ügyintézők tehermentesítésével felszabaduló erőforrások átcsoportosíthatóak a bonyolultabb tájékoztatási feladatok ellátására. Az MI alapú megoldások megfelelő működéséhez a megfelelő tervezésnek, az ügyfélkiszolgálási szempontok érvényesítésének, az előzetes tesztelésnek és a visszacsatolási lehetőségnek kiemelt szerepet szükséges szánni. Mindezek mellett fontos szerep jut a digitalizációs- és mesterséges intelligencián alapuló megoldások széleskörű



népszerűsítésének is, hiszen annak hiányában az ügyfelek nem fognak tudni az elérhető legújabb tájékoztatási megoldásokról, így azok alkalmazása jelentős akadályokba ütközhet.

Mivel nem mindenki számára biztosított a tájékoztatáshoz való hozzáférés a távolsági akadályok, a technikai eszközök- vagy a digitális kompetencia hiánya miatt, illetve a szociális biztonsághoz való jog érvényesülésének előfeltétele a megfelelő tájékoztatás, ezért lépéseket kell tenni a tájékoztatáshoz való hozzáférés akadályainak felszámolása érdekében is. Akiknek semmilyen formában nem jelentenek támogatást az elektronikus közigazgatási megoldások, a kormányablakbusz-, a települési ügysegéd-, a falugondnoki szolgáltatás és a civil szervezetek megerősítésére van szükség, a munkavégzésükhöz szükséges technikai feltételek, tudásanyag és az ügyféltájékoztatásra felkészítő képzések biztosításával, mivel ezek a megoldások képesek a helyi sajátosságoknak megfelelő és a leginkább kiszolgáltatott személyeknek támogatást nyújtani, amire állami keretek között nincs lehetőség.<sup>36</sup> A hozzáférhetőség biztosítása kapcsán szükséges továbbá a fogyatékossgal élő személyek hozzáférhetőségét külön kiemelni, amely kapcsán a fizikai és elektronikus akadálymentesítésre van szükség a dolgozatban leírtak szerint.<sup>37</sup>

A tájékoztatás önmagában nem minden esetben elegendő a szociális biztonsághoz való jog érvényesüléséhez, hiszen az átadott információ csak akkor ér célt, ha az szakmailag helytálló és az ügyfél által felhasználható, vagyis megfelel a professzionális tájékoztatás követelményeinek. A professzionális tájékoztatás szakszerű-, hiteles-, közérthető- egyéniesített- és élethelyzet alapú, naprakész, széleskörű szakmai ismereteket- és kiemelkedő kommunikációs képességeket igényel, amelyek elsajátítása érdekében ismét az

---

<sup>36</sup> BALÁS ENDRE: *Önkormányzati ügyfélszolgálat. Az önkormányzati ügyfélszolgálat új kihívásai és átalakítása*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2018. 17. p. [https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12463/web\\_PDF\\_OOI\\_Onkormanyzati\\_ugyfelszolgalat.pdf?sequence=1](https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12463/web_PDF_OOI_Onkormanyzati_ugyfelszolgalat.pdf?sequence=1) (2021.03.19.); ZÁM MÁRIA: *A munkanélkülieket segítő nonprofit szervezetek vizsgálata és fejlesztésük lehetőségei*. 3, 31. pp. [http://3sz.hu/sites/default/files/uploaded/dr.\\_zam\\_maria\\_-\\_a\\_munkanelkulieket\\_segito\\_nonprofit\\_szervezetek\\_vizsgalata\\_es\\_fejlesztesuk\\_lehetosegei.pdf](http://3sz.hu/sites/default/files/uploaded/dr._zam_maria_-_a_munkanelkulieket_segito_nonprofit_szervezetek_vizsgalata_es_fejlesztesuk_lehetosegei.pdf) (2021.03.16.)

<sup>37</sup> JENEI ÁGNES: *Kommunikáció fogyatékkal élő személyekkel*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés. Tréning háttéranyag*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2017. 44. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszolg%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1> (2021.03.21.)

élethosszig tartó tanulás támogatásának szükségességét van lehetőség kiemelni. Az élethosszig tartó tanulás az ügyfelek tekintetében is támogatásra javasolt, hiszen ezzel biztosítható a szélesebb látókör, a nyitottság az új technológiák iránt, az ügyintézési kultúra- és az alapvető jogi ismeretek fejlesztése, amelyek kivétel nélkül segíthetik a tájékoztatás hatékonyabb befogadását, illetve az információk önálló felkutatását.

A professzionális tájékoztatás biztosításához szükség van továbbá egy átfogó minőségbiztosítási rendszer bevezetésére is, ami az ügyfélvisszajelzésen alapuló minőségbiztosítási megoldásokat, az előzetes teszteléssel, a felhasználói élmény vizsgálatával, valamint a – jogakorként is bemutatott – belső szakmai felülvizsgálati megoldásokkal képes kombinálni. Mindezek mellett a tájékoztatás minőségét szolgálhatja a Plain Language Movement megoldásainak átvétele, valamint szükség van egy olyan szakértő intézet felállítására, amely tagjai a különböző tudományterületek segítségével járulnak hozzá a hazai közigazgatás kommunikációs készségeinek fejlesztéséhez.

A „javaslatcsomagok” együttes alkalmazásával van lehetőség a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítésére a hazai közigazgatásban, azonban az ehhez szükséges jogszabályi háttér nélkül ezek a megoldások sem képesek számottevő eredményeket elérni. Mivel a közigazgatási ügyintézők a tájékoztatási feladataikat a jogszabályban meghatározottak szerint, az ott meghatározott eszközökkel és célok elérése érdekében látják el és a hatóságok működését a hazai jogszabályok határozzák meg, nem várható el a közigazgatástól olyan elvárások teljesítése, amelyek nem kerülnek pontosan – jogszabályi keretek között – definiálásra.

Ezért kiemelten fontos a tájékoztatáshoz való joggal kapcsolatos jogszabályi háttér rendezése, a tájékoztatással kapcsolatos terminológia-, minimumsztenderdek-, minőségi elvárások és egyéb tényezők meghatározására, amelyekre a dolgozat szintén javaslatot tesz.

### **3.5. Az értekezés záró gondolatai**

Mindezek alapján a dolgozatban megállapításra került, hogy az információhiányból fakadóan az ügyfelek jelentős hátrányban vannak a hatósághoz képest, és az adott megélhetési zavarhelyzet kapcsán igényelhető ellátásokat csak abban az esetben tudják igénybe venni, ha arról megfelelő tájékoztatást kapnak. Éppen ezért alátámasztást nyert a dolgozat első hipotézise, amely alapján a tájékoztatáshoz való jog előfeltételét képezi a szociális biztonsághoz való jognak, így annak biztosítása elvárásként fogalmazódik meg a hatóságok irányába. Ezt a tendenciát támasztja alá a hazai közigazgatás 21. századi

trendfordulása, a szolgáltatásközpontú -és ügyfélbarát közigazgatás előtérbe kerülése is, ami az ügyfelek támogatását-, egyenlő félként való kezelését határozza meg az ügyfélelégedettség meghatározó szerepének hangsúlyozása mellett. Szintén az első hipotézis kapcsán nyert alátámasztást, hogy a tájékoztatás csak abban az esetben tud hozzájárulni a szociális biztonsághoz való jog érvényesüléséhez, ha az megfelel legalább az irányító tájékoztatásnak, továbbá teljesíti a szakmai elvárásokat és az ügyfélkiszolgálási szempontokat, illetve mindezek mellett a teljes lakosság számára hozzáférhető.

A második hipotézisben meghatározottak szerint a technológia fejlődésével már minden feltétel adott, ami a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez, a személyes ügyfélszolgálatok tehermentesítéséhez és a tömegtájékoztatási feladatok ellátásához szükséges. Az empirikus kutatások alapján a technikai feltételek – mint például az elektronikus tájékoztatás, a hatósági weboldalak, valamint a mesterséges intelligencián alapuló és automatizációs megoldások – valóban elérhetőek, azonban azok még nem terjedtek el kellően a közigazgatás teljes ügyfélkörének kiszolgálásához, illetve az ügyfelek sem minden esetben rendelkeznek a szükséges digitális kompetenciákkal azok használatához. Éppen ezért a dolgozat második hipotézise részben nyert alátámasztást. Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése érdekében – egyebek mellett – olyan megoldásokra tett javaslatot a dolgozat, mint a méltányossági számítógép ellátás bevezetése, a digitális kompetenciák elsajátítását segítő képzések elérhetővé, az élethosszig tartó tanulás előmozdítása és az elektronikus felületek használatának – akár – lépcsőről-lépésre történő támogatása.

A doktori dolgozatban feltártak alapján megállapítható, hogy a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése elengedhetetlenül fontos a szociális biztonsághoz való jog érvényesüléséhez és a szolgáltató közigazgatás magasabb szintre emeléséhez. Az ehhez szükséges jogszabályi háttér megteremtésével, az élethelyzet alapú- és konszolidált tájékoztatás biztosításával, valamint az elektronikus megoldások széleskörű alkalmazásával és ügyfélkiszolgálási szempontú fejlesztésével alapozható meg az az ügyfélközpontú közigazgatás, ami képes kiszolgálni a társadalom igényeit és az ügyfelek elégedettségére tarthat számot. A tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése tehát alapvető jelentőségű a jövő közigazgatása számára, amely alapjai a 2021-es évben kerültek kijelölésre a digitalizációra épülő és mesterséges intelligenciával támogatott közigazgatás kialakítása felé tett első lépésekkel.

## **Az értekezés tárgyához kapcsolódó publikációk**

MARSOVSZKI ÁDÁM: *A minőségbiztosítási megoldások és azok időtállóságának vizsgálata a megújuló ügyféltájékoztatás tükrében. Pro Futuro (megjelenés alatt)*

GRAMA IZABELLA – MARSOVSZKI ÁDÁM: *Gyermekvállalás és pénzügyi tudatosság. A gyermekvállalás költségei és az állami támogatások alakulása egy modellen keresztül.* In: Bátor-Farkas Margit Chiara – Kemény Zsanett (szerk.): *A pénzügyi világ kihívásai a 21. században.* Szeged: Pro Talentis Universitatis Alapítvány, 2018. 91-113. pp.

MARSOVSZKI ÁDÁM: *Tájékoztatáshoz való jog elméletben és gyakorlatban.* In: Homki-Nagy Mária (főszerk.): *FORVM Publicationes Doctorandorum Juridicorum VIII. évf.* Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar kiadása, Szeged, 2018. 33-56. pp.

MARSOVSZKI ÁDÁM: *Tájékoztatáshoz való jog határok nélkül, avagy hol jelenik meg a tájékoztatási kötelezettség a hazai és nemzetközi szociális jogi normákban?* In: Fejes, Zsuzsanna (szerk.) *Jog határok nélkül,* Szeged, Magyarország: Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola, 2018. 203-216. pp.

MARSOVSZKI ÁDÁM: *Az állam és a közigazgatásfogalmak elhatárolása különös tekintettel a jóléti állam "hanyaglásától" a szolgáltató állam "felemelkedéséig."* In: Erdős Csaba (szerk.): *Doktori műhelytanulmányok 2018.* Gondolat Kiadó, Budapest, 2018. 13-31. pp.

MARSOVSZKI ÁDÁM: *A közigazgatás története: Magyarától a Magyar programig.* Jogelméleti szemle 2018/3. 91-109. pp.

MARSOVSZKI ÁDÁM: *Tájékoztatással a munkanélküliség ellen.* In: Keresztes Gábor (szerk.): *Tavaszi Szél 2017 I. kötet. Doktoranduszok Országos Szövetsége,* Budapest, 2017, 278-292. pp. [https://dosz.hu/\\_doc/dokumentumfile/TSZ\\_Kotet\\_I\\_2017.pdf](https://dosz.hu/_doc/dokumentumfile/TSZ_Kotet_I_2017.pdf)

MARSOVSZKI ÁDÁM: *A gyermeket vállaló családok tájékoztatása.* In: Homoki-Nagy Mária (főszerk.) *Acta Juridica et Politica LXXX. kötet,* Zakar András 70. születésnapja alkalmából megjelenő ünnepi kötet, 2017. 141-156. pp.

MARSOVSZKI ÁDÁM: *Amiről nem tudok az nem fáj? A tájékoztatáshoz való jog érvényesülése az egészségügyi szolgáltatások igénybevétele során.* In: Keresztes Gábor (szerk.): Tavasz szél 2016 I. kötet, Doktoranduszok Országos Szövetsége, Budapest, 2016, 275-287. pp.  
[https://www.dosz.hu/doc/dokumentumfile/TSZ\\_I\\_kotet\\_161114\\_574o.pdf](https://www.dosz.hu/doc/dokumentumfile/TSZ_I_kotet_161114_574o.pdf)

**Service-oriented Public Administration: the Right to Information in  
the Hungarian Social Security System**

Summary of Ph.D. Dissertation

by

Marsovszki Ádám

Supervisor:

Prof. Dr. József Hajdú

University of Szeged  
Doctoral School of Law and Political Sciences

Szeged

2022

# Summary of Ph.D. Dissertation

## 1. Problem statement and research hypothesis

Through the social security system, the state temporarily provides the means of subsistence for people who are unable to live independently because of a livelihood disruption.<sup>38</sup> As a general rule, the relevant benefits and allowances can be applied through an administrative procedúra. The question arises: whether disadvantaged clients, who are generally unrepresented in administrative matters, who are not familiar with the law, who may have low levels of education and digital literacy, can be expected to have a comprehensive knowledge of their rights and obligations in a system as complex<sup>39</sup> and often changing<sup>40</sup> as the social security system?

With the turn of the 21'st century trend in public administration in Hungary, with the emphasis on a customer-centric and service-oriented approach,<sup>41</sup> the state can no longer set such expectations for individuals. Because the benefits system is so complex and requires specialized expertise, customers are at a significant disadvantage in all contacts with the administrator and the authority because of their lack of information.

Among other things, the information aims to reduce the vulnerability of the client and to provide a level of insight into the social security system that will enable them to know and access all relevant support. Therefore, this research aims to highlight the crucial role of the right to information in guaranteeing the right to social security, in informing clients of their rights and obligations, in promoting the exercise of these rights and in supporting the use of

---

<sup>38</sup> HAJDÚ JÓZSEF – HOMICKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Bevezetés a társadalombiztosítási jogba*. 9. átdolgozott kiadás. Patrocínium, Budapest, 2021. 13-14. pp.

<sup>39</sup> POGÁNY MAGDOLNA: *A családok számára nyújtható támogatások és szolgáltatások komplexrendszere*. Szegedi Tudományegyetem. Szeged, 2020. [http://eta.bibl.u-szeged.hu/2913/1/EFOP343\\_AP2OKTIG2\\_jegyzet\\_Pogany\\_Magdolna\\_Csaladoknak\\_nyujthato\\_tamogatasko\\_20200531.pdf](http://eta.bibl.u-szeged.hu/2913/1/EFOP343_AP2OKTIG2_jegyzet_Pogany_Magdolna_Csaladoknak_nyujthato_tamogatasko_20200531.pdf) (2021.03.02.)

<sup>40</sup> HOMICKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Szociális jog II. Tananyag a társadalombiztosítási és szociális ellátások megismeréséhez*. 3. átdolgozott kiadás. Patrocínium Kft. Budapest, 2019. 11. p.

<sup>41</sup> JÓZSA ZOLTÁN: *A hatósági ügyintézés fejlődésének főbb állomásai*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2019/7/3. 40, 53, pp.; BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*. Második, átdolgozott kiadás. Akadémiai Kiadó Zrt. Budapest, 2014. 34-35. pp.

electronic public services. In addition, by examining the right to information in detail, I will attempt to identify the challenges to the enforcement of this right, assess the potential of electronic information, and propose legal, doctrinal, and practical consolidation.

As the vast majority of benefits can be claimed through administrative procedures, the information provided by public authorities is crucial for claiming the relevant benefits and allowances and thus for the livelihoods of clients. Accordingly, the first hypothesis of the thesis is that the right to information is a specific prerequisite for the right to social security, and also increases the chances of access to benefits, reduces the vulnerability of clients due to lack of information and the complexity of the benefits system, and ensures the "uninterrupted" use of benefits that can be provided in parallel or consecutively. The precondition for the right to social security are the following:

- life situation-based, comprehensive, and guiding information, able to provide information on all relevant benefits, support, and assistance related to the client's case
- professional information that meets the requirements of professionalism, credibility, comprehensibility, and individuality,
- increasing access to information to ensure that clients living in extreme poverty, with reduced mobility and/or disabilities, and with low digital literacy can have the information they need to access benefits.

The service-based public administration puts the customer first by ensuring the fastest, simplest, most efficient, and least costly administration possible, by supporting the rights of the customer, and by developing eGovernment.<sup>42</sup> Regarding this, the second hypothesis of the thesis: the development of information technology and the emphasis on electronic public administration, all the conditions are now in place for the right to information to be fulfilled. The joint condition for exercising the right to information is:

- the relevant skills and knowledge: substantive and procedural law knowledge, digital competencies, life skills, customer service skills,

---

<sup>42</sup> JÓZSA ZOLTÁN: *A hatósági ügyintézés fejlődésének főbb állomásai*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2019/7/3. 40, 53, pp.; BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*. Második, átdolgozott kiadás. Akadémiai Kiadó Zrt. Budapest, 2014. 34-35. pp.



- the right attitude: pro-activity and a broad vision as an administrator, as well as a customer-focused culture, openness, and receptiveness to the latest information solutions,
- legislative and enforcement intentions: legislative environment supporting e-information, customer service approach and service-orientation,
- the use of technological innovations: the provision of mass information through public authority websites, and the widespread use of automation and AI-based solutions for information tasks.

## **2. Research methodology and structure**

Exploring issues related to the right to information is at the border of social law and administrative law. In the course of the analysis, social law is interpreted as a kind of special rule, the right to public administration and the right to information as quasi-general and underlying rules.

The paper combines analytical, descriptive, and empirical research methods. The analytical and descriptive approaches aim at examining the relevant domestic legislative environment and international legal documents, domestic and international literature, public administration development, strategic and other policy documents, as well as domestic judicial practice on the right to information. In addition, empirical research findings are presented – closely linked with the theoretical research findings – based mainly on a series of consultations with practitioners, a survey of good practices in public administration, the writer’s own professional experience in answering with approximately 15,000 customer contact, and on the results of a detailed study of public authority websites and interfaces.

The thesis examines the implementation of the right to information in six chapters. The introduction sets out the two hypotheses of the thesis, reviewing the historical development of the right to information and public service administration, discusses the concept of customer-centric and electronic public administration, and points out the relevance of examining the right to information in the light of the right to social security.

The second main part sets out the demarcation points of the right to information, outlining the doctrinal, legal, and professional guidelines for research. This chapter sets out the focus of the paper and the substantive requirements of the right to information.

The third chapter identifies the factors that characterize information in face-to-face, telephone, postal and electronic communication, and in the use of AI and automation solutions.

If the authority fails to provide professional information in any case, this can lead not only to customer dissatisfaction but also to a violation of the right to social security. Liability rules, which can also be interpreted as a guarantee of the right to social security, serve to mitigate the violation of the right to social security and to compensate for the damage resulting from the non-establishment of benefits. That is why the fourth main part of the thesis examines the quality of information, the quality assurance solutions that can be applied.

Then, in the fifth main section, I will examine the practical implementation of the right to information in the context of having children, finding a job, sickness and accidents at work, old age, and disability, including the direct and indirect positive effects of the information, the authorities and helpdesks that are obliged to provide information, and the relevant public authority websites.

The final, sixth chapter of the thesis summarises the research findings, the challenges faced and the possible solutions, while setting out the way forward to fulfill the right to information, to guarantee the right to social security, and to raise the level of public service administration.

### **3. Summary of the scientific results of the thesis**

The issue, which is the main focus of the paper, is dual, as it can be interpreted as an entitlement on the side of the client and as an obligation on the side of the public authorities. The right to information mean the availability of information on the functioning of public administration and public authorities, the right to know the substantive and procedural rules, the right to request information, the right to be informed of the conditions necessary for initiating proceedings, the right to maintain communication during proceedings and the right of access to documents. The obligation to inform means informing clients of their rights and obligations, facilitating the exercise of those rights, and providing them with the information they need to administer their affairs.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> VESZPRÉMI BERNADETT: *Consumer protection aspects of e-administration*. Public Goods & Governance 2020/5/1. 60, 66. pp.; Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 5. § (2) bekezdés b) pontja; *Tájékoztatás a hatósági eljárás során az ügyfelet megillető jogokról és az ügyfelet terhelő*

With the emergence of public administration as a service provider, digitization has played a key role, with electronic information channels and public authority websites becoming available, and the right and obligation to provide information electronically being defined.<sup>44</sup> Within the framework of the right to electronic information, the customer has the right to receive information and assistance on electronic administration and the use of electronic public services. In the context of their obligation to provide information electronically, public authorities are required to maintain and update information websites and to make documents available to customers electronically.<sup>45</sup>

### 3.1. Definition of the elements and content of the right to information

The right to information can be understood as part of the fundamental right to a fair administrative procedure, which not only facilitates knowledge of rights and obligations but also guarantees a form of consumer and client protection against vulnerability resulting from asymmetric legal aspects and lack of client knowledge.<sup>46</sup> In addition, the public authority's duty to provide information contributes to social cohesion and the development of national identity, promotes responsible behavior, and "educates" active and aware citizens who can make their own substantiated choices.<sup>47</sup>

---

kötelezettségekről. Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő. 2021.01.21.

[http://www.neak.gov.hu/felso\\_menu/rolunk/kozerdeku\\_adatok/tevekenysegre\\_mukodesre\\_vonatkozó\\_adatok/a\\_hatosagi\\_ugyek\\_intezesenek\\_rendjevel\\_kapcsolatos/tajekoztato\\_az\\_ugyfel\\_jogairol](http://www.neak.gov.hu/felso_menu/rolunk/kozerdeku_adatok/tevekenysegre_mukodesre_vonatkozó_adatok/a_hatosagi_ugyek_intezesenek_rendjevel_kapcsolatos/tajekoztato_az_ugyfel_jogairol) (2021.02.20.)

<sup>44</sup> TÓZSA ISTVÁN: *Az elektronikus közigazgatás helyzete*. Új Magyar Közigazgatás 2012/5/5. 4. p.; *Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény* 23. §, 26. § szakaszai

<sup>45</sup> SZILÁGYI KÁROLY – JÓRI ANDRÁS – SZABÓ MÁTÉ DÁNIEL: *Az információszabadság elektronikus kézikönyve*. Jogászoknak Kft. Pécs, 2008.

<https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tkt/informacioszabadsag/ch02s25.html> (2021.03.31.); VESZPRÉMI BERNADETT: *Consumer protection aspects of e-administration*. Public Goods & Governance 2020/5/1. 62. p.; *Elektronizálási útmutató. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása*. Elektronikus Ügyintézési Felügyelet. 24. p.  
[https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyéb%20tájekoztatások/Elektronizálási%20módszertani%20anyagok/SzolgFejl\\_C\\_elektronizálás.pdf](https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyéb%20tájekoztatások/Elektronizálási%20módszertani%20anyagok/SzolgFejl_C_elektronizálás.pdf) (2018.08.03.)

<sup>46</sup> VESZPRÉMI BERNADETT: *Consumer protection aspects of e-administration*. Public Goods & Governance 2020/5/1. 59-60, pp.

<sup>47</sup> RÁKÓCZI ZSUZSA: *Társadalmi felelősség a közigazgatási kommunikációban*. Tudásmenedzsment 2006/7/1. 19-20. pp.

The elements of the right to information can be delimited according to substantive criteria, which defines the communication of rights and obligations and the promotion of the exercise of rights, providing information on the status of a pending case (status information), information on documents available to the authorities (right of access to documents), information on the facts on which the decision is based (obligation to state reasons), and information about the right of remedies.<sup>48</sup>

Information about rights and obligations, and the promotion of the exercise of rights, is one of the main pillars of the right to information and thus of the right to social security, as it helps clients to access the benefits and support that may be relevant to them in the context of their particular livelihood disruption. Informing about obligations and promoting the exercise of rights is the element of the right to information that precedes the submission of a claim and the substantive administration of the case, and it provides a "map" of the benefits available.

In the case of proceedings initiated on request and ex officio – from the start of the administrative procedure until the receipt of the decision – the client has the right to request information on the status of the pending case, which can be interpreted as a guarantee that administrative deadlines will be met at the administration of social benefits. Under the legislation in force, government offices are obliged to operate an integrated customer service (so called kormányablak) and a mobile government customer service (government bus), which, among other things, also provide information on the status of the case,<sup>49</sup> However, empirical research experience suggests that only the authorities handling the case can provide accurate information only after identifying the client.

Information on documents and particulars held by the authority and generated in the course of the procedure may be requested at any stage of the procedure, and a certified copy may be obtained in paper or electronic form.<sup>50</sup> The right of access to the file ensures that the client

---

<sup>48</sup> TURKOVICS ISTVÁN – PAULOVICS ANITA: *Közigazgatási hatósági eljárás alapelvei*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2014. 8. p. [http://m.ludita.uni-](http://m.ludita.uni-nke.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/10507/Teljes%20szöveg?sequence=1&isAllowed=y)

[nke.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/10507/Teljes%20szöveg?sequence=1&isAllowed=y](http://m.ludita.uni-nke.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/10507/Teljes%20szöveg?sequence=1&isAllowed=y)

(2018.05.08.)

<sup>49</sup> A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 48. § - 53. §, 5-9. számú mellékletei

<sup>50</sup> Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 33. § (1), (4) bekezdései, Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 23. § (2) bekezdése

can exercise his/her rights and obligations, and also serves as a guarantee that the procedures for the award of social benefits are lawful.

Since the public administration is based on the rule of law, the enforcement of which is the primary task of the public authorities,<sup>51</sup> so that information on the legal provisions in force, references to the legislation and information on the facts on which the decision of the authority is based, also play an important role in the procedure.<sup>52</sup>

The information on the remedy must include the remedy available, the place and deadline for submitting the request, the costs incurred, the mandatory representation and the electronic means of contact.<sup>53</sup> The information on the possibility to appeal gives the possibility to guarantee the client's right to social security in cases where the authority does not take a decision in accordance with the law, which can therefore be interpreted as a kind of output guarantee for the adoption of a correct decision and the enforcement of the right to social security.

In addition, by examining the depth of the information, it is also possible to distinguish between guidance information, comprehensive information, life situation-based information, general information, and case-specific information. Guidance information provides the "technical" information needed to start the procedure, comprehensive information provides the conditions, eligibility rules, and obligations for a successful procedure, and life situation-based information provides information on all relevant benefits about a case of disruption of livelihood, regardless of the rules on the competence and jurisdiction of the authorities. The difference between general and case-specific information lies in the personalization of the information, since general information is the transfer of knowledge according to the general

---

<sup>51</sup> 3311/2018. (X. 16.) AB határozat [26] (forrás: [www.alkotmanybirosag.hu](http://www.alkotmanybirosag.hu))

<sup>52</sup> ÁRVA ZSUZSANNA et al.: *Magyar közigazgatási jog. Általános rész.* I. kötet. Debreceni Egyetemi Kiadó. Debrecen, 2014. 43. p. [http://real.mtak.hu/19698/1/magyar\\_kozigazgatasi\\_jog\\_i\\_kotet\\_20141.pdf](http://real.mtak.hu/19698/1/magyar_kozigazgatasi_jog_i_kotet_20141.pdf) (2021.03.06.)

<sup>53</sup> VÁCZI PÉTER: *A jó közigazgatási eljáráshoz való alapjog és annak összetevői.* (Doktori értekezés) Széchenyi István Egyetem Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola. Győr, 2011. 126. p. <http://www.sze.hu/~smuk/DoktoriIskola/Fokozatszerzes/VacziP/Disszert%E1ci%F3%20-%20V%E1czi%20P%E9ter.pdf> (2021.03.13.); BARABÁS GERGELY – BARANYI BERTOLD – FAZEKAS MARIANNA (szerk.): *Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez.* Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018. 516-517. pp.; Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 81.§ (1) bekezdése

rule, while case-specific information is the transfer of information according to the specific circumstances of the client, even by identifying the client.

### **3.2. Examining the characteristics of the right to information in the light of communication channels**

Thanks to the explosion of technology, electronic information solutions such as SMS, email, chat, social media, and government websites, as well as artificial intelligence and automation solutions, are now available in addition to face-to-face, telephone, and postal communication. Practical experience shows that the latest technological solutions are becoming increasingly popular - a trend reinforced by the pandemic situation - but their take-up is far from covering the entire domestic customer base. According to national surveys, only 55.8% of those who chose e-government were not satisfied with online solutions, as the information material available on the platforms is difficult to understand and does not support the full procedure.<sup>54</sup>

Advances in technology can provide significant relief for the personal provision of information, but – in my view – it will not be able to replace it completely. This is supported by the progress that has been made in providing information in person. For example, distance barriers have been significantly reduced by steadily increasing the number of government offices so called *kormányablak*,<sup>55</sup> and the introduction of a mobile government office and a municipal assistant service.<sup>56</sup> In addition, when providing information in person, the administrator can make friendly and helpful gestures, use a more intimate and empathic tone, and thus make the client a more "active" participant of the procedure.<sup>57</sup>

---

<sup>54</sup> *Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2021-2030*. Innovációs és Technológiai Minisztérium – Belügyminisztérium. Budapest, 2020. 83-84. pp. <https://2015-2019.kormany.hu/download/f/58/d1000/NDS.pdf> (2021.01.06.)

<sup>55</sup> A védekezés mellett a fejlesztések éve volt a tavalyi a kormányablakokban. 2021.01.09. <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/hirek/a-vedekezes-mellett-a-fejlesztések-éve-volt-a-tavalyi-a-kormányablakokban> (2022.02.06.)

<sup>56</sup> JAKAB VIKTÓRIA: „Kormányablakok a kirakatban” *Az integrált ügyintézési pontok hazai fejlődésének legfontosabb állomásai*. Debreceni Jogi Műhely 2016/13/3-4. 79-80. pp.

<sup>57</sup> D. MÓNUS ERZSÉBET – DOBI TIBOR: *Ügyintézői ismeretek*. Műszaki Könyvkiadó. Piliscsév – Budapest, 2016. 199. p.

The paper concludes that technological progress cannot be used to replace face-to-face, nor telephone information, as telephone contact does not require digital skills, is accessible to anyone, eliminates distance barriers and provides instant feedback. What's more, telephone communication can also be beneficial for customer service agents, as it significantly reduces the burden on face-to-face customer services, hides negative body language, keeps the customer waiting while the agent investigates the issue and provides the possibility to call back if necessary.<sup>58</sup> In addition, AI-based and automation solutions can be integrated into the telephony information process, which is more likely to modernise rather than replace telephony.

Electronic information includes written electronic communication, e.g. via a hosting service or e-mail, and websites that enable mass information delivery. Electronic information has the advantage of being more precise, fully documented and readable,<sup>59</sup> and a lower degree of „negative” influence on the other party.<sup>60</sup> In the case of electronic information, it is particularly noteworthy that the expression of information is brief, concise, less formalised, more focused and available 24 hours a day.<sup>61</sup> What's more, with AI-based and automation solutions, customers can be kept informed without the need for administrators. However as mentioned before with electronic information material being more difficult to understand, and people who are more vulnerable to livelihood disruption - elderly, sick, disabled, low-educated, and people living in extreme poverty - have limited or no access to e-information due to financial constraints or lack of digital skills.<sup>62</sup> Other challenges that can be highlighted are the lack of promotion of electronic information solutions and the limitations of available

---

<sup>58</sup> ARANY FERENC: *Panaszügyek hatékony megoldása*. Gold Invest Tanácsadó Kft. Budapest, 2011. 244-245 pp.; JAKAB VIKTÓRIA: „Kormányablakok a kirakatban” *Az integrált ügyintézési pontok hazai fejlődésének legfontosabb állomásai*. Debreceni Jogi Műhely 2016/13/3-4. 79-80. pp.)

<sup>59</sup> BARABÁS GERGELY – BARANYI BERTOLD – FAZEKAS MARIANNA (szerk.): *Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez*. Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018. 237-238. pp.

<sup>60</sup> BOHNÉ KELETI KATALIN: *Elégedett az ügyfél?* PublicPress Kft. Budapest, 2006. 187-188, 190. pp.

<sup>61</sup> WELLEMIN, JOHN: *Az ügyfél szolgálatában*. SHL Hungary Kft. Budapest, 1998. 54-56. pp.

<sup>62</sup> FEHÉRVÁRI ANIKÓ: *Digitális egyenlőtlenségek Magyarországon*. Education 2017/26/2. 159-160. pp.;

CSÓTÓ MIHÁLY: *Aki (információ)szegény, az a legszegényebb? Az információs szegénység megjelenési formái*. Információs Társadalom 2017/17/2. 25-26. p.; *Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata, 2019 – internetes felmérés*. Ariosz Szolgáltató, Informatikai és Tanácsadó Kft. 2020.11.10.

[https://nmhh.hu/cikk/212533/Az\\_elektronikus\\_hirkozlesi\\_piac\\_fogyasztoinak\\_vizsgalata\\_2019\\_internetes\\_felmeres](https://nmhh.hu/cikk/212533/Az_elektronikus_hirkozlesi_piac_fogyasztoinak_vizsgalata_2019_internetes_felmeres) (2021.02.22.);

information solutions, such as those related to the provision of status information and the right of access to documents. Therefore, it has been found that electronic and artificial intelligence-based solutions cannot replace face-to-face - or even telephone - information, but they play a key role in relieving the burden on administrators, providing mass information, and reaching out to generations more open to technical solutions, without which the right to information would face significant obstacles.

### **3.3. Examining issues relating to the quality of information**

As stated in the thesis, the right to information is a prerequisite for the right to social security, which is why professional information plays a crucial role. Information is professional if it meets the requirements of professionalism, credibility, comprehensibility, and individuality. Information is professional if it complies with the legal provisions in force, internal rules, and management instructions,<sup>63</sup> the credible information is from a reliable, verified, and certified source and represents the views of the authority,<sup>64</sup> the plain language of the information complies with the requirements of simplicity and non-ambiguity,<sup>65</sup> or the personalized information is tailored to the client's age, education, health, disability or any other personal circumstances that may affect the understanding of the information.

About the quality of information, the purpose of quality assurance is to guide administrators on the provision of appropriate information, to provide feedback on the functioning of the information, and to reduce the incidence and negative impact of incorrect or incomplete information. With the focus on service administration, customer satisfaction has become the measure of quality,<sup>66</sup> therefore, customer feedback-based solutions such as customer effort score play an important role in providing feedback on the performance of customer services.

---

<sup>63</sup> A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 3. számú melléklet 1.1. b) pontja

<sup>64</sup> Az *elektronikus ügyintézési szolgáltatások kommunikációs protokollja. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása*. Elektronikus Ügyintézési Felügyelet. 13. p. [https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20tájékoztatasok/Elektronizalasi%20modszertani%20anyagok/Szol%20gFejl\\_D\\_kommunikacio.pdf](https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20tájékoztatasok/Elektronizalasi%20modszertani%20anyagok/Szol%20gFejl_D_kommunikacio.pdf) (2021.03.12.)

<sup>65</sup> DOBOS CSILLA: *Nyelv és jog*. Miskolci egyetemi kiadó. Miskolc, 2014. 244. p.

<sup>66</sup> GAJDUSCHEK GYÖRGY: *Ügyfélkapcsolatok és ügyfél-elégedettség a közszektorban*. Nemzeti Közszerológiai Egyetem. 2014. 14-15. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/10546/Teljes%20sz%20F6veg?sequence=2> (2021.03.18.)



However, the paper confirms that customer satisfaction is context-dependent,<sup>67</sup> often subjective, and unable to make a realistic assessment of the professionalism of the information. This is why it is necessary to implement a complex quality assurance system that is capable of providing a realistic reflection of professionalism while ensuring customer satisfaction, and assessing the latest information solutions available as a result of technological developments.

Where a public authority does not adequately define the quality requirements for information or operates a quality assurance system that does not reflect the true picture of customer service, there is a greater likelihood of incorrect or incomplete information, which may also result in a violation of the right to social security. Liability rules are designed to mitigate the violation of the right to social security and to compensate for damage resulting from the non-establishment of benefits, and can therefore be seen as a guarantee of the right to social security. An error or omission of information may give rise to liability for damages on the part of the public authority and moral or disciplinary liability on the part of the administrator.

### **3.4. The de lege ferenda proposals of the thesis**

A comprehensive and empirical study of information on social benefits was carried out along five life situations: having children, looking for a job, sickness/accident at work, old age, living with a disability. The study showed that there are significant limitations to the provision of life situation-based information on benefits that build on each other, can be used in parallel or sequentially. The information on social benefits is characterized by isolation, duplication, and varying professional standards, which, in addition to jeopardizing the right to social security, does not meet the requirements of fair administrative procedures, service- and customer-friendliness, public administration's public social responsibility, and may significantly reduce customer satisfaction. This is why progress is needed on several fronts to fulfill the right to information and the right to social security, which are summarised in the de lege ferenda proposals of this paper along with the following six themes:

- providing consolidated, life situation-based information,
- promoting other elements of the right to information,

---

<sup>67</sup> KÁDÁR KRISZTIÁN: *Hatékony közigazgatás*. In: Jó Állam Jelentés 2019. Első változat. NKE KTI \_ Kutatásmódszertani és Mérésügyi Iroda. 146. p. [https://joallamjelentes.uni-nke.hu/2019\\_pages/PDF/Jo\\_Allam\\_Jelentes\\_2019\\_Elso\\_Valtozat.pdf](https://joallamjelentes.uni-nke.hu/2019_pages/PDF/Jo_Allam_Jelentes_2019_Elso_Valtozat.pdf) (2021.03.18.)

- promoting e-information and the use of AI-based solutions,
- increasing access to information,
- addressing the quality, quality assurance, and liability issues of the right to information,
- establishing the legal framework for the right to information.

The thesis confirms that the provision of information on social benefits is characterised by fragmentation, insularity, varying professional standards and duplication, which in many respects do not meet the expectations of information, the right to social security and the service oriented public administration. That is why one of the most important steps is to provide situation-based information on social benefits, so that all the necessary information – relevant to a particular livelihood disruption situation – is available in one single place, whether it is a public authority or a website. Progress is needed along all communication channels to develop consolidated and life situation-based information. The development of telephone and electronic information - e-mail, chat – can be provided by significantly expanding the information capacity and the extended use of artificial intelligence-based information solutions in the 1818 National Call Centre. Further development of the right to electronic information can be achieved through the inclusion of magyarorszag.hu web page, by expanding the range of available topics - especially unemployment and disability benefits - and by integrating other existing public authority websites. As demonstrated in the paper, telephone and electronic information can significantly reduce the burden of face-to-face customer services but will never be able to completely replace them. Therefore, there is also a need to promote information in the context of face-to-face customer services, through the development of government offices so-called „kormányablak”, the updating and restructuring of the knowledge base system so-called „Tudástár” on a life situation basis, and the provision of specialized agents.

In addition to the above, the right to information also requires the promotion of the right to status information and the right of access to documents, since at present only the authorities dealing with the case can perform these tasks, and the immediate transmission of information is not possible without personal presence. To address these challenges, it is proposed to set up a central process support system to enable any public authority to perform these information tasks. There is also a need to make a service available to customers, which will

enable them to launch a query from the process support system through the magyarorszag.hu interface, even without the involvement of an administrator. In addition to this, it is also recommended to develop and implement telephone and facial identification solutions to provide status information and access to documents immediately by telephone and electronically via video channel.

As presented in the paper, electronic information is not a substitute for face-to-face and telephone communication channels, but it can significantly reduce their burden, ensuring that they can meet the growing demand for information, fulfil mass communication tasks and inform customers open to digital solutions. As we have already seen, the reduced use of e-information solutions is due to the cost of acquiring the technical equipment and the lack of digital skills. To address this challenge, it is proposed to introduce means-tested computer hardware and software support, as well as the possibility to subscribe to the internet free of charge as a new social benefit. To compensate for the lack of digital competencies, the capacity of the 1818 National Call Centre, which can support the use of electronic interfaces step-by-step, could be expanded, introduction and use of screen mirroring and screen sharing features in all customer services, comprehensive digital training for public administrators, publication of tutorials and short videos on information and administrative interfaces, and giving priority to education and lifelong learning. Public and higher education must be provided with the modern ICT tools needed to teach digital competences, train teachers and trainers, and give students the attitude to keep up with technological developments independently after they have completed their training. To develop the digital skills of the working-age population, it is also proposed to make digital training available free of charge and to encourage employers to organise such training through tax incentives, investment grants and interest subsidised loans.

Artificial intelligence-based and automation solutions can also play a key role in providing mass information, answering recurring and simpler questions, and thus relieving the burden on administrators. The latest technological solutions can reduce waiting times for customers and free up resources by freeing up clerks to focus on more complex information tasks. For AI-based solutions to work properly, proper design, customer service considerations, pre-testing, and feedback are essential. In addition to this, the widespread promotion of digitalization and AI-based solutions will also play an important role, as, without this,

customers will not be aware of the latest information solutions available and may face significant barriers to their use.

Since not everyone has access to information due to distance barriers, lack of technical equipment or digital literacy, and adequate information is a prerequisite for the right to social security, steps must also be taken to remove barriers to access to information. For those for whom the use of e-government is not a solution in any form, the government's shuttle bus, the municipal assistance service, the village guardianship service, and NGOs need to be strengthened, by providing them with the technical conditions, knowledge, and training to provide information to clients, as these solutions can provide support adapted to local specificities and to the most vulnerable people, which is not possible within the public framework.<sup>68</sup> In the context of ensuring accessibility, it is also necessary to highlight the accessibility of people with disabilities, where physical and electronic accessibility must be provided, as described in the paper.<sup>69</sup>

Information alone is not always sufficient to guarantee the right to social security, since the information provided is only useful if it is professionally correct and can be used by the client, i.e. it must meet the requirements of professional information. Professional information is credible, comprehensible, personalised, life situation-based, up-to-date, furthermore it requires wide-ranging professional knowledge and excellent communication skills, which, in order to be acquired, it is again possible to highlight the need to support lifelong learning. Lifelong learning should also be promoted for clients to ensure a broader perspective, openness to new technologies, the development of an administrative culture and

---

<sup>68</sup> BALÁS ENDRE: *Önkormányzati ügyfélszolgálat. Az önkormányzati ügyfélszolgálat új kihívásai és átalakítása*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2018. 17. p. [https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12463/web\\_PDF\\_OOI\\_Onkormanyzati\\_ugyfelszolgalat.pdf?sequence=1](https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12463/web_PDF_OOI_Onkormanyzati_ugyfelszolgalat.pdf?sequence=1) (2021.03.19.); ZÁM MÁRIA: *A munkanélkülieket segítő nonprofit szervezetek vizsgálata és fejlesztésük lehetőségei*. 3, 31. pp. [http://3sz.hu/sites/default/files/uploaded/dr.\\_zam\\_maria\\_-\\_a\\_munkanelkulieket\\_segito\\_nonprofit\\_szervezetek\\_vizsgalata\\_es\\_fejlesztesuk\\_lehetosegei.pdf](http://3sz.hu/sites/default/files/uploaded/dr._zam_maria_-_a_munkanelkulieket_segito_nonprofit_szervezetek_vizsgalata_es_fejlesztesuk_lehetosegei.pdf) (2021.03.16.)

<sup>69</sup> JENEI ÁGNES: *Kommunikáció fogyatékkal élő személyekkel*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés. Tréning háttéranyag*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2017. 44. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszolg%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1> (2021.03.21.)

basic legal skills, which can invariably help them to better absorb information and to search for information on their own. A comprehensive quality assurance system is also needed to ensure professional information, which requires the implementation of a comprehensive quality assurance system, which includes quality assurance solutions based on customer feedback, pre-testing, user experience testing, and internal peer review solutions. In addition to all this, the quality of information could be improved by adopting the solutions of the Plain Language Movement and by setting up an institute of experts from different disciplines to contribute to the development of communication skills in the national public administration.

With the combined application of the "packages of proposals" summarised above, it is possible to implement the right to information in the domestic public administration, but without the necessary legal framework, these solutions are not likely to be effective. Since public administrators carry out their information duties as defined by law, by the means and for the purposes set out therein, and the functioning of public authorities is determined by domestic law, public administrations cannot be expected to fulfill expectations that are not precisely defined.

It is therefore of particular importance to clarify the legal background to the right to information, to define the terminology, minimum standards, quality requirements, and other factors related to information, which are also proposed in the paper.

### **3.5. Concluding thoughts of the thesis**

On this basis, the paper concludes that the lack of information puts clients at a significant disadvantage vis-à-vis the authorities, and that they can only claim benefits for a given disruption of livelihoods if they are properly informed about it. This is why the first hypothesis of the thesis, according to which the right to information is a kind of specific precondition of the right to social security, is supported, and therefore its provision can be formulated as an expectation of the authorities. This tendency is also supported by the trend reversal of the domestic public administration, the focus on service-oriented and customer-friendly public administration, which emphasises the support and equal treatment of customers, while stressing the crucial role of customer satisfaction. The first hypothesis also confirmed that information can only contribute to ensuring the right to social security if it is

situation-based or at least guideline-based, meets professional standards and customer service criteria, and is accessible to the whole population.

As set out in the second hypothesis, with the development of technology, all the conditions are now in place to fulfil the right to information, to relieve the burden on personal customer services and to perform mass information tasks. Empirical research shows that technical enablers such as e-information, government websites and AI and automation solutions are indeed available, but they are not yet sufficiently widespread to serve the full range of public administrations' customers, nor do customers always have the necessary digital competences to use them. Therefore, the second hypothesis of the paper is partially supported. Among other things, the paper proposes solutions for fulfilling the right to electronic information, such as the introduction of equitable computer provision, the availability of training to help people acquire digital skills, the promotion of lifelong learning and the promotion of the use of electronic interfaces, even step-by-step.

Based on the findings of the doctoral thesis, it can be concluded that the fulfillment of the right to information is essential for ensuring the right to social security and for raising the level of public service administration. The creation of the necessary legal framework, the provision of life situation-based and consolidated information, the widespread use of electronic solutions, and the development of customer-service-oriented solutions are the foundations for a customer-oriented public administration that can meet the needs of society and ensure customer satisfaction. Fulfilling the right to information is therefore essential for the public administration of the future, the foundations of which were laid in 2021 with the first steps towards a digital and AI-enabled public administration.