

Magyar Posta és a SZEÜSZ-ök

A Magyar Posta szerepe az elektronikus közigazgatás támogatásában

A Magyar Posta a közigazgatás régi szereplője a hagyományos kézbesítési szolgáltatások vonatkozásában is. Számos módon segíti a közigazgatás működését. Talán legtipikusabb a – speciálisan ennek a szegmensnek nyújtott – Hivatalos Irat térítvényes küldemények kézbesítése. E szolgáltatást kifejezetten a közigazgatás szereplői vehetik igénybe. Speciális kézbesítési folyamata az eljárások során a szereplők közötti kommunikáció jogszabályban meghatározott bizonyítékaival a kézbesítési események alátámasztására szolgál.

Az elektronikus közigazgatás operatív program (EKOP) meghirdetése többek között olyan szolgáltatások kialakítására irányult, amelyek segítik a közigazgatás szereplőinek törekvését, hogy a jelentős papírfelhasználást visszaszorítsák, és az ügyek minél szélesebb körénél tegye lehetővé az elektronikus kapcsolattartást, ezzel felgyorsítva az információ- és dokumentumcserét a hatóságok között, illetve az ügyfelek irányában is. Emellett továbbra is biztosítani kívánta a dokumentumok kétirányú konverzióját, amennyiben adott ügyfél az elektronikus kapcsolattartásra még nem áll készen.

A kialakított szolgáltatások és az iratkezelés

Az iratkezelésről szóló korábbi fejezetek alapján látható, a fent említett átalakításokat az elektronikus dokumentumkezelő rendszereket alkalmazó intézmények korábban kénytelenek voltak saját erőből elvégezni, illetve ahol jogszabály ezt lehetővé tette, igyekeztek külső szolgáltatásokat igénybe venni elsősorban a bejövő, egyes esetekben a kimenő kommunikációra is. A jelen fejezetben ismertetett szolgáltatások ezt SZEÜSZ alapokra helyezve biztosítják, így minden szempontból megfelelnek az elvárásoknak.

Az irat- és ügykezelés folyamatában számos ponton kerül sor külső, adott hivatalon kívüli kapcsolattartásra. A 4. fejezet az iratkezelés gyakorlati oldalát mutatja be. Ebben a fejezetben szeretnénk rávilágítani az iratkezelés és a Magyar Posta szolgáltatásainak összefüggéseire, a folyamatok összefűzésének lehetőségeire.

Áttekintve a 4.1. fejezetet, láthatjuk, hogy a papír alapú beérkező dokumentumok átalakítása történhet „háziilag”, ahogy azt a 4.1.3.1 fejezet taglalja, ezzel teremtve meg a belső, tisztán elektronikus dokumentumkezelés lehetőségét. Amennyiben igénybe vesszük az ebben a fejezetben ismertetendő inverz hibrid konverziót, (vagy figyelembe vesszük a hasonló szolgáltatást nyújtó Központi Érkeztető Rendszert), könnyen belátható, hogyan kapcsolódnak egymáshoz ezek a folyamatok és képeznek komplex ügykezelési folyamatot.

Hasonlóképpen, a 4.2. fejezetben a kimenő irat életútja során, az eredetileg elektronikus dokumentumból papír alapúvá válik, kinyomtatásra, aláírásra kerül, végül a postázóba jut, ahol fizikai küldeménnyé válik. Ha ezt a folyamatot úgy módosítjuk, hogy a helyi átalakítás helyett a dokumentumkezelő képes az eredeti elektronikus dokumentumot továbbítani egy központi konverziós szolgáltatóhoz, akkor a postázási funkció egy automatikus, gyors és egyszerű műveletté válik.

Külön említést érdemel a 9.4. fejezet, amely az Oktatási Hivatal gyakorlati megoldását ismerteti, benne a Magyar Posta szolgáltatásainak igénybevételével. E két fejezet áttekintésével teljes képet kaphatunk egyazon megoldás esetében az elmélet és gyakorlat találkozásáról.

Az ebben a fejezetben ismertetett szolgáltatások olyan központi megoldások, amelyek az átalakításokkal járó terhet leveszik az intézmények válláról, mindezt a közigazgatás hitelességének folyamatos biztosítása és fenntartása mellett.

Fontos:

A Hibrid szolgáltatások segítségével az intézmények megszabadulhatnak a saját eszközökkel végzendő konverziós tevékenységek terhétől.

A szolgáltatások rövid ismertetése

A Magyar Posta három, szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatást valósított meg:

- A hibrid konverzió (HSZ) során elektronikus iratból hiteles papír alapú másolat készítése
- Inverz hibrid konverzió (IHSZ) során papír alapú iratból hiteles elektronikus másolat készítése
- Kézbesítési szolgáltatás (KSZ), és Biztonságos kézbesítési szolgáltatás (BKSZ)

Mielőtt az egyes szolgáltatások részleteit vizsgálnánk, mindháromra vonatkozóan vannak közös jellemzők. Melyek ezek?

Igazolások

A szolgáltatások nyújtása során az elektronikus csatornán a rendszer teljes bizonyító erejű igazolásokat állít elő és ad ki az egyes eseményekről. Ezek az igazolások digitális aláírással, időbélyeggel és jogszabályban rögzített adattartalommal rendelkeznek. Az igazolásokon szereplő információ gép által is feldolgozható (ún. metaadatok), illetve felhasználó által képernyőn megjelenítve olvasható, szükség esetén nyomtatható. Megjegyzendő, hogy ezek az igazolások elektronikusan hitelesek, azaz a rendszer által hitelesítettek. Esetleges nyomtatásuk során keletkező nyomtatvány azonban már nem viseli a hitelesség minden jegyét.

Zárt rendszer

A rendszer teljesen zárt folyamatokat valósít meg, és kizárólag annyi információ érhető el még a kezelők számára is, amely a működés minőségének fenntartáshoz szükséges.

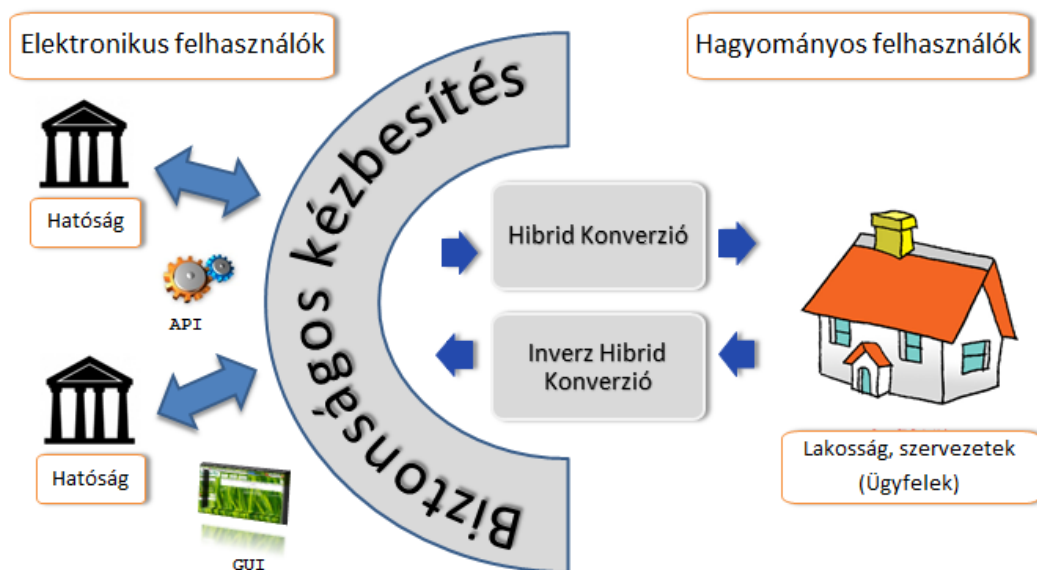
A rendszerben kezelt dokumentumok életciklusa

A rendszer által kezelt dokumentumok kizárólag a feldolgozás ideje alatt tárolódnak, és a feladat elvégzése után véglegesen, és visszavonhatatlanul törlődnek. Kivétel ez alól a kézbesítési és biztonságos kézbesítési szolgáltatás, ahol a kézbesített dokumentumok a címzett által történő letöltésig rendelkezésre állnak a címzett postafiókjában. Természetesen ezek kizárólag a jogosultak által érhetőek el, még a rendszer üzemeltetői sem férnek hozzá.

Naplózott műveletek

A rendszerben végzett minden egyes művelet naplózva van, ez a felhasználók mellett a működtető személyzetre is vonatkozik.

A Magyar Posta által nyújtott szolgáltatások környezete az alábbi összefoglaló ábrán tekinthető meg.



Hibrid konverzió

A hibrid konverzió során elektronikus dokumentumból papír alapú másolat jön létre. A szolgáltatás igénybevétele során a hitelesség biztosított, és mivel ez egy alapvető kritérium, ez egy külön bekezdésben részletesebben is kifejtésre került.

A hibrid konverzió, bár mint SZEÜSZ, kizárólag a konverzióra terjed ki, a Magyar Posta ezt a szolgáltatást (a konvertálást) küldemény előállítással és a kézbesítési ágba való áthelyezéssel egészíti ki.

Milyen küldemények előállítására van tehát lehetőség?

Hibrid konverzió lehetőségei

A hibrid konverziót egy meghatározott szerkezetű és tartalmú üzenettel lehet igénybe venni. A kibocsátó a dokumentum(ok) mellett egy ún. kézbesítési utasítást is elküld, amely az előállítandó küldemény összes szükséges jellemzőjét leírja. Az alább felsorolt jellemzőket ebben az állományban kell megadni. Természetesen ezek döntő többségét automatikusan – az irat- és dokumentumkezelő rendszer segítségével – is lehet biztosítani, és az ügyintézőnek csak a lényeges, és szükség szerint megadandó paraméterekkel kell foglalkoznia.

A konverzióra szánt dokumentumok (futtatható állományok kivételével) szinte minden szabványos dokumentum formátumban átadhatók. Az üzenetben összesen 10 elem lehetséges, amelyek közül egy a kézbesítési utasítás, további 9 pedig a küldemény tartalma. Ezért természetesen minden egyes dokumentumra külön meg kell adni, milyen előállítást igényel. A később ismertetésre kerülő hitelesítéshez pedig dokumentumonkénti aláírás és lenyomat (valamint egyedi azonosító) társul.

Amennyiben a küldeményt több címzett számára is továbbítani kell, ennek megfelelő számú címzett megadása szükséges, amely természetesen szintén a kézbesítési utasítás része.

A konverzió igénybevétele során az alábbi lehetőségek vannak:

- A4-A0 papírméret választása
- Színes vagy fekete-fehér nyomtatás
- Szimplex, vagy duplex nyomtatás

Megjegyzendő, hogy a konverzió után az előállított papír alapú másolatok átadhatók küldemény előállítás nélkül.

A konverzió folytatásaként a küldemény előállítása során számos további lehetőség van. A teljes felsorolás nélkül, csak a főbb jellemzők:

Boríték:

- C6/5-től TB4 talpas tasakig 5 féle boríték
- ablakos boríték alkalmazása, vagy boríték nyomtatása
- ablakos boríték esetén címző lap előállítása

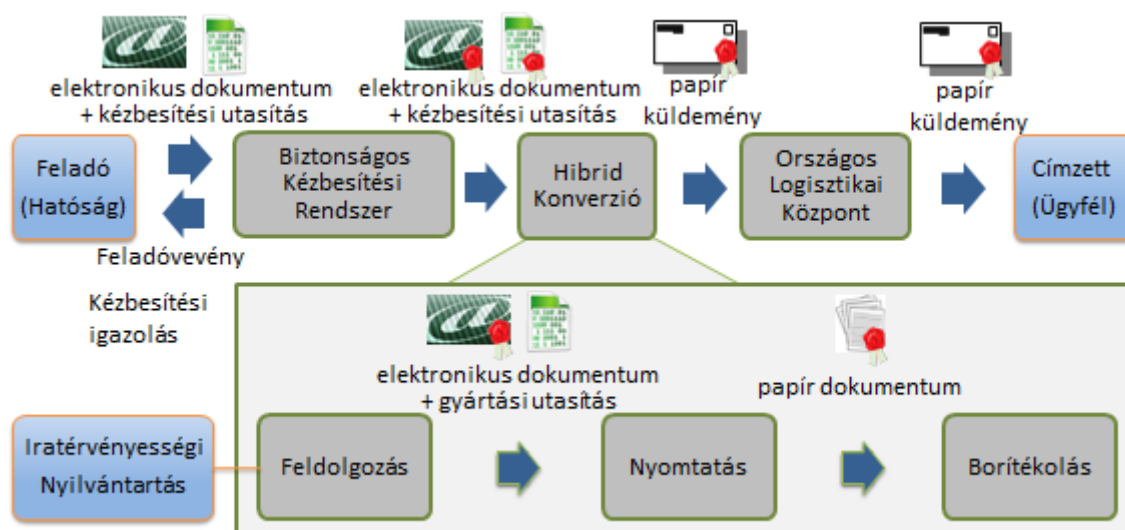
A küldemények fajtái szerint:

- normál, elsőbbségi
- ajánlott
- három féle tértivevény (belföldi, nemzetközi, vagy Hivatalos Irat tértivevény alkalmazása)
- ezek kombinációi a Magyar Posta küldeményekre vonatkozó szabályainak megfelelően
- nyilvántartott (könyvelt) küldemények esetén igénybevevő által adott ragszámmal, vagy a rendszer által az igénybevevő részére biztosított ragszámmal
 - o ez utóbbi esetében a ragszám visszajuttatása
- egy, vagy több címzett megadása (név, pontos cím, irányítószám, külföldi cím esetén országgóddal)

A küldemények feladása:

- a küldemények feladása a Magyar Posta tömeges felvételi rendszere által (alapértelmezés)
- az ebből származó tömeges felvételi jegyzék (feladóvevény) visszajuttatása a feladónak rendszeren keresztül, a postai felvevő hely (ez esetben az Országos Logisztikai Központ) hitelesítésével

A hibrid konverzió folyamatát az alábbi ábra szemlélteti.



Hitelesség

A hitelesség a hibrid konverzió esetében azt jelenti, hogy a konvertált dokumentum önmagában hitelesnek tekinthető. A hitelesség biztosítása a következő elemekre épül:

- Olyan rendszerben készül, amely zárt, és a jogszabályokban rögzített konverziós feltételeknek megfelel.
- A szolgáltatást olyan szolgáltató végzi, amely erre fel van jogosítva.
- A papír alapú dokumentum a jogszabályban meghatározott hitelességi jegyekkel (hitelesítési záradékkal) el van látva.
- Az eredeti elektronikus irat elérhető, a hitelesség – szükség esetén – ellenőrizhető.

- A hitelesség akár megbízható független harmadik fél által őrzött bizonyítékkal is alátámasztható).

Hitelesség biztosításának 3 módja:

Jelen fejezetnek nem tárgya a SZEÜSZ szolgáltatások egészének áttekintése, a 9.2.2. fejezet részletesen ismerteti SZEÜSZ-ök rendszerét. Ugyanakkor a szolgáltatások működéséhez néhány további SZEÜSZ igénybevétele szükséges. Az igazolásokról már tettünk említést, itt megemlíthető, hogy ez a GovCA hiteles aláírás és időbélyeg SZEÜSZ igénybevételével történik. Ezt a szolgáltatást a NISZ nyújtja.

A konvertált papír alapú dokumentum hitelességének biztosítását a jogszabály jelenleg három módon teszi lehetővé. Ebből két esetben egy másik SZEÜSZ, az Iratervényességi Nyilvántartás (IENY) igénybevételével történik. Ezt a szolgáltatást jelenleg a KEKKH üzemelteti.

- IENY Hash (lenyomat)
- IENY dokumentum tárolás
- QR kód

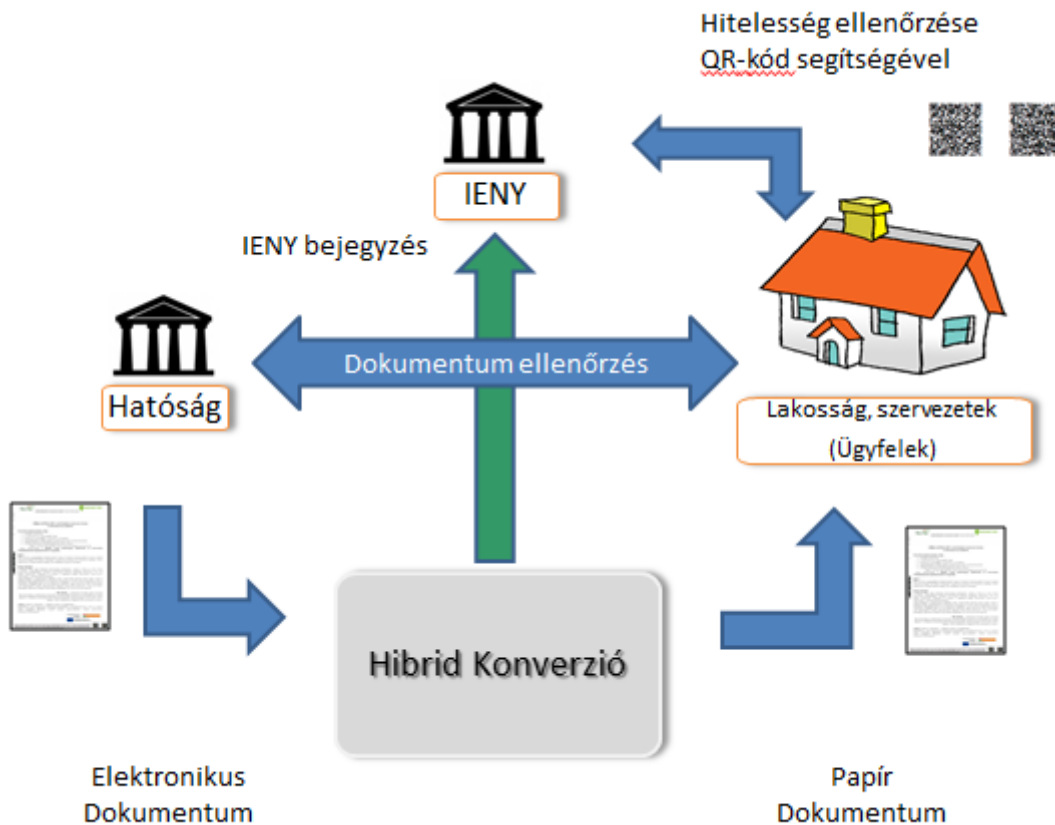
Hitelesség biztosítása IENY Hash módban

Az IENY Hash esetében a hiteles másolatkészítés igénybevevője elkészíti a dokumentumot és aláírja. Ezután ennek elkészíti a megfelelő lenyomatát, és az igénybevétel során elküldi. A HSZ során a rendszer szintén elkészíti ugyanezt a lenyomatot, és összeveti a kapott értékkel. Ezáltal biztosítható, hogy a dokumentum a küldőtől sértetlenül érkezett meg. A konverzió során az IENY-ba bekerül a dokumentum lenyomata is. Ez a lépés egyszerre biztosítja a konverziós szolgáltató ellenőrzését (kizárólag a hibrid konverzióra jogosult érheti el ezt a szolgáltatást), valamint megbízható harmadik félként tárolja a konverzió bizonyítékát.

Amennyiben a papír alapú másolat címzettje ellenőrizni kívánja a dokumentum hitelességét, ezt az IENY publikus felületén, a papíron található egyedi azonosító beadása után a letárolt lenyomatot az IENY szolgáltató megjeleníti. Ez a címzett számára azt már mindenképpen bizonyítja, hogy hiteles szolgáltatótól származó másolat van a kezében, és létezik egy eredeti elektronikus dokumentum.

Amennyiben ezt az eredeti dokumentumot is meg kívánja tekinteni, ezt a dokumentum kibocsátója bocsátja rendelkezésre. Ez intézményenként eltérő megoldással lehet.

A hitelesítés ellenőrizhetőségét IENY Hash esetében az alábbi ábra szemlélteti.



Hitelesség biztosítása IENY dokumentum módban

A hitelesítésnek ebben a módjában az Iratértvényességi Nyilvántartás a teljes dokumentumot tárolja, de titkosítva. A titkosítást a konverziós rendszer végzi el (vagy maga a kibocsátó), és a visszafordító kulcsot a papír alapú másolatra elhelyezi. Így az IENY szolgáltató a dokumentumba nem tud betekinteni. A címzett viszont az IENY felületén az egyedi azonosító és a dekódoló kulcs megadása után a dokumentumot megtekintheti.

Ebben az esetben tehát a kibocsátó részéről nincs szükség az eredeti elektronikus dokumentum megtekintésének biztosítására, mivel a dokumentum egészét az Iratértvényességi Nyilvántartás tárolja.

Megjegyzendő, hogy a jelenleg elérhető IENY csak az IENY Hash módot biztosítja, a teljes dokumentum (titkosított) tárolása jelenleg nem elérhető.

Hitelesség biztosítása QR kóddal

E hitelesítési mód esetén az eredeti elektronikus dokumentum teljes egészében QR kódok sorozatával a másolaton elhelyezésre kerül. Egy letölthető alkalmazás segítségével a papíron található QR kódokból előállítható az eredeti dokumentum, és ellenőrizhető a tartalma. Azonban ez a mód jelentős többlet papír felhasználást igényel, hiszen egy A4-es oldalra mintegy 80 kB információ helyezhető el (40 darab 2kB-os egység). Így ami az egyik oldalon megtakarítható, az az így előállított hitelesség során elvész. Ez tehát egy nem preferált hitelesítési mód, használata kizárólag akkor javasolt, ha az IENY módok közül valamiért egyik sem alkalmazható.

A hibrid konverzió során, a rendszerbe való befogadást egy elektronikus feladóvevény (dispatch receipt) igazolja. A konverzió (és küldemény előállítás) sikeressége esetén erről egy második igazolás (hibrid receipt) készül, és kerül továbbításra a feladónak. Amennyiben a küldemény nem állítható elő

pl. margóhiba, vagy egyéb, címzési ellentmondás miatt, a rendszer a második igazolásban az elutasításról, és annak okáról értesíti a feladót (hibrid-non-receipt).

Fontos:

- A hibrid konverzió során az eredeti elektronikus dokumentumból hiteles papír alapú másolat készül, amely az eredeti dokumentummal teljesen azonos joghatással bír.
- A konverzióhoz kapcsolódóan a szolgáltatás része az igénylő által meghatározott postai küldemény nagyüzemi előállítás és a kézbesítési rendszerbe való továbbítása.

Inverz hibrid konverzió

A papír alapú iratok hiteles elektronikus másolattá alakítása az egyébként szinte mindenki számára ismert, és naponta alkalmazott szkennelés hiteles változata. A hibrid konverzióhoz hasonlóan, ennek az átalakításnak is a lényege az a zárt, ellenőrzött folyamat, amely során a papír alapú dokumentum tartalma garantáltan nem módosítható, és az átalakítás teljes körű. A hitelesség további eleme a megfelelő – elektronikusan előállított, és a dokumentumhoz kapcsolt – záradék, amely a jogszabályoknak megfelelően minden szükséges információt tartalmaz, mint pl. a másolatkészítés összes paramétere, a másolatkészítés helye, ideje és a készítő személye. Ez a záradék a dokumentum csatolmányaként xml formátumban kerül továbbításra.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükség van azon egyedi rendelkezések rögzítésére, amelyek a szolgáltatás pontos igénybevételét meghatározzák. Itt kerülnek definiálásra azon jellemzők is, amelyek a küldemény kiemeléséhez szükségesek. Ilyen pl. minden küldemény, ami az adott intézmény számára kerülne kézbesítésre, vagy csak adott postafiókra, esetleg speciális irányítószámra (ha ilyenrel rendelkezik) érkezőkre, vagy egyéb módon megadott kiemelési útmutató esetén alkalmazható. Erre kizárólag a címzési információ alkalmazható.

Alapértelmezésként a szolgáltatás postai küldeményekre vonatkozik – itt is egybekapcsolva a SZEÜSZ-t és a Magyar Posta kézbesítési szolgáltatását, akárcsak a hibrid konverzió esetén, csak fordított irányban. Ekkor ugyanis a szolgáltatás igénybevevője a küldemény címzettje. A küldemények az Országos Logisztikai Központban kerülnek kiemelésre, és logisztikai hálózat segítségével kerülnek átszállításra a konverziós központba.

Az itt leírt elemek ismerősek lehetnek, hiszen az iratkezelési rendszerek leírásánál, a beérkező küldemények kezelésénél hasonló lépések találhatók. Mégis érdemes végigvenni röviden őket, mivel ebben az esetben egy független szolgáltató által történik a konverzió, ezért a hitelesség biztosítása a jogszabályok pontos betartását, és a végrehajtás során annak ellenőrizhetőségét igényli.

A szolgáltatás főbb elemei a következők:

Érkeztetés, fogadás

A küldemény fentebb említett kiemelése, a konverziós központba szállítása és átvétele után első lépés az ún. klasszifikáció, amely során eldöntésre kerül, az alábbi lehetőségek közül melyik műveletet kell végrehajtani:

- a küldemény bontás nélkül visszakerül a kézbesítési rendszerbe (pl. SK jelzésű küldemények esetén, vagy adott személyek neve szerepel a borítékon stb).
- a küldemény boríték beolvasásra kerül, de nem kerül bontásra és tartalma nem kerül feldolgozásra (ekkor az elektronikus dokumentum csak a boríték képét, és a megfelelő záradékot tartalmazza)
- a küldemény teljes egészében feldolgozásra kerül

Megjegyzendő, hogy azon küldemények esetén, amelyek feldolgozásra kerülnek, egy kétdimenziós kód alkalmazásával egyedi azonosítót kapnak, amely a borítékra kerül elhelyezésre. Ettől fogva ez lesz egy küldemény egyedi azonosítója a konverzió során.

Beolvasás

A feldolgozás során a beolvasás a borítékkal kezdődik (rajta az azonosító), és utána a küldemény tartalma. A konvertálást végző személy kizárólag a kép olvashatóságáról győződik meg az első ellenőrzés során. A küldeményeket önálló elektronikus dokumentumokká alakítja át a rendszer, ahol a dokumentum első oldala a boríték képe. A dokumentumhoz a hitelesítési záradék beágyazott xml formájában kerül elhelyezésre.

Validálás

Ebben a fázisban egy második ellenőrzés történik, amely már az elektronikus dokumentum teljességét vizsgálja (nincs e kimaradt lap, vagy nem került-e bele nem odatartozó lap, illetve nem került-e összevonásra több küldemény – a szeparációt végző boríték fel nem ismerése által).

Végellenőrzés

A küldemény egy elektronikus borítékba kerül elhelyezésre, a szolgáltató általi digitális aláírással, valamint időbélyeggel ellátva.

A folyamat lezárása

Ezután elválnak egymástól az elektronikus másolat és az eredeti papír alapú dokumentum.

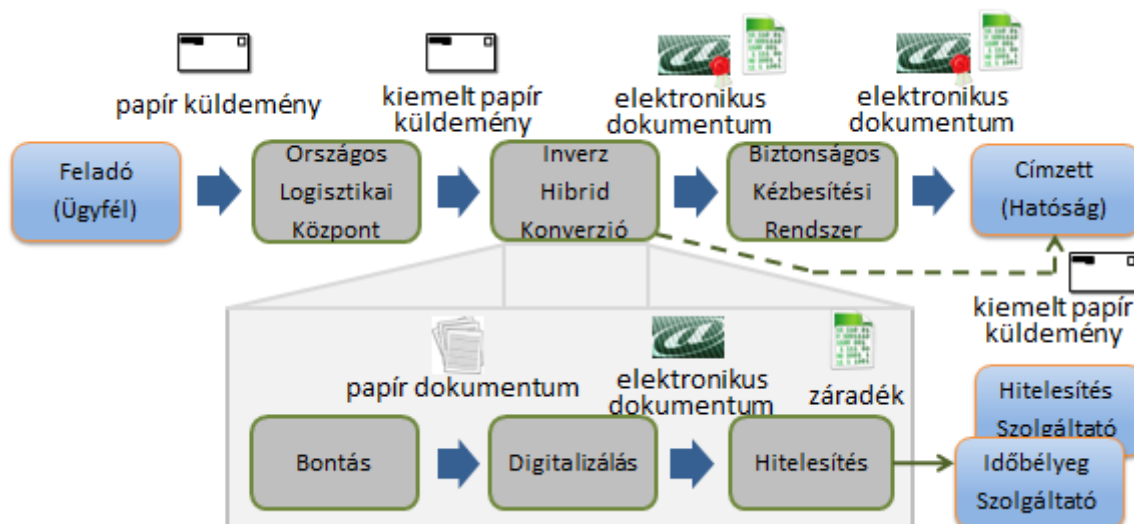
Az elektronikus másolat a Biztonságos kézbesítési szolgáltatás Kézbesítési szolgáltatásának igénybevételeivel kerül továbbításra az igénybevevő biztonságos fiókjába.

A papír alapú küldemények egyenként összekapcsolva (a legfelső lap a boríték) irattári dobozokba kerülnek, amelyhez a doboz tartalmát leíró lista, valamint a doboz két oldalára azonosító matrica kerül. A dobozok így irattározásra kész állapotban kerülnek továbbításra (megállapodott időszakonként) az igénybevevő megadott telephelyére.

A szolgáltatás elérhető a rendszer saját, Web API interfészén, valamint, természetesen a Hivatali kapu kapcsolatán keresztül is. Ez utóbbi esetén a dokumentum a kormányzati ügykezelés szabványos adatstruktúrája szerinti KRX formátumban kerül továbbításra.

A szolgáltatás egy speciális változata a Magyar Posta egyébként már korábban is kialakított e-Tértivevény szolgáltatásához hasonlóan a tértivevény lap konvertálása. Az inverz hibrid SZEÜSZ ezen változata esetén az adott tértivevény elektronikus változata önmagában teljes bizonyító erejű, így nincs szükség a papír változat megőrzésére.

Az inverz hibrid konverzió folyamata az alábbi ábrán látható.



Fontos:

- Hiteles inverz hibrid konverzió során a jogszabály által előírt hitelesítési záradék metaadatként a dokumentumba ágyazva kerül átadásra.
- Tértivevény hiteles konverziója esetén szükségtelenné válik a papír alapú eredeti lap megőrzése. A kézbesítési adatok szintén metaadatként kerülnek átadásra.

Biztonságos Kézbeseítési Szolgáltatás (BKSZ)

A Biztonságos kézbesítési szolgáltatás egy olyan elektronikus kézbesítés, amely során mindazon igazolások elkészülnek, amelyek a kézbesítési eseményekhez kapcsolódnak. A biztonságos kézbesítésre vonatkozóan jogszabályban rögzített a következő követelményeknek való megfelelés:

- **Hitelesség** – mind a küldő, mind a címzett(ek) azonosított(ak).
- **Titkosság** – a rendszerben továbbított küldemények tartalmát kizárólag a küldő és a címzett (vagy helyettes átvevő) ismerheti.
- **Sértetlenség** – a dokumentum(ok) tartalma észrevétlenül nem változtatható meg.
- **Kézbesítési események igazolásainak biztosítása** – a rendszer biztosítson teljes bizonyító erejű igazolásokat a kézbesítési eseményekről (átvétel, visszautasítás, „nem kereste” stb.).
- **Letagadhatatlanság** – a feladás és átvétel ténye nem tagadható le.
- **Igazságosság** – a címzett átvételével egy időben – feltétel nélkül – a feladó rendelkezésre áll a címzett által aláírt átvételi elismervény.

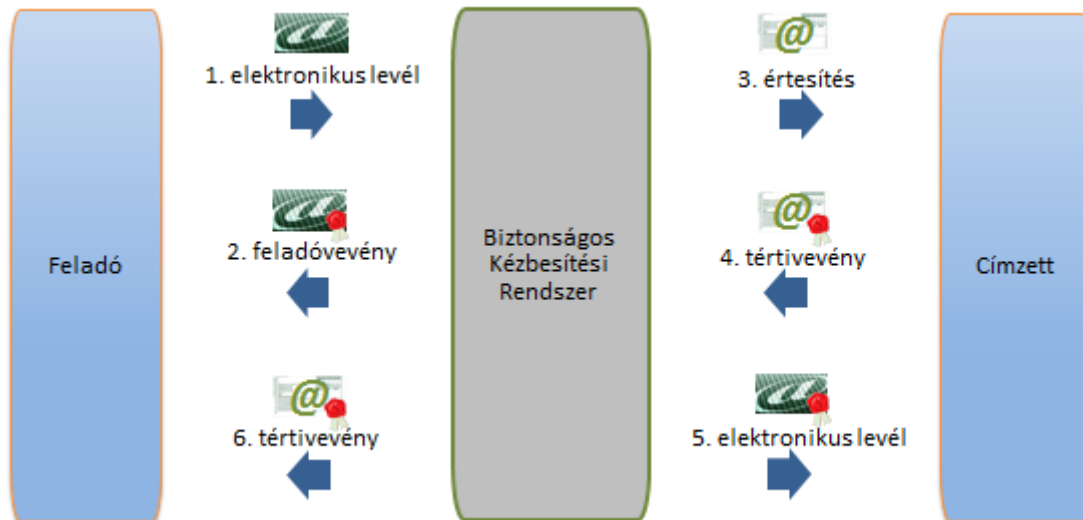
A fenti követelményeken túlmenően maga a szolgáltatás folyamata is szabályozott. Ez alapján egy BKSZ kézbesítés során, amikor a feladó a küldeményt a szolgáltatás felé indítja, egy befogadási igazolást kap, amely a hagyományos kézbesítés Feladóvévényének feleltethető meg. A befogadás után a szolgáltatás a címzett számára először értesítést küld a megadott értesítési csatornán és egy átvételi elismervényt helyez el a címzett postafiókjába. Amennyiben a címzett (vagy helyettes átvevője) ezt digitális aláírásával látja el, ezzel kifejezi árvételi szándékát. Az átvétel tényét a rendszer rögzíti, és ennek ellenében számára immár magát a küldeményt is rendelkezésre bocsátja. Amennyiben a címzett a küldeményt nem kívánja átvenni, ezt egy egyértelmű, és dokumentált művelettel kell jeleznie (az elutasításnak megfelelő opció választásával), így az átvétel megtagadásának ténye is rögzítésre kerül. Természetesen mindkét eset pontos időpontja is (időbélyeggel) dokumentálva kerül tárolásra. Az eseményekről készített igazolásokat a rendszer a

feladó és a címzett számára is rendelkezésre bocsátja. Természetesen ezek között az átvételt igazoló, a címzett (vagy helyettes átvevő) által aláírt átvételi igazolás is szerepel.

Amennyiben a címzett nem reagál 5 napig az értesítésre, a rendszer ismét értesítést küld. Ha a következő öt nap során sem történik átvétel vagy visszautasítás, a rendszer a küldemény kézbesítésének meghiúsulásáról értesíti mindkét felet.

Ez a folyamat egyébként sokban hasonlít a hagyományos, papír alapú postai kézbesítésnél ismert Hivatalos Irat tértivevényes küldemények kézbesítési folyamatához.

A Biztonságos Kézbesítési Szolgáltatás folyamata az alábbi ábrán látható



Kézbesítési Szolgáltatás (KSZ)

A Kézbesítési Szolgáltatás tulajdonképpen a Biztonságos Kézbesítési Szolgáltatás részhalmaza. Ebben az esetben ugyanis, a Feladóvevényt jelentő befogadási igazolás után a rendszer közvetlenül a címzett postafiókjába helyezi a küldeményt. A címzettet az értesítési csatornán keresztül értesíti erről az eseményről, és egy igazolást állít ki, amelyet mind a feladó, mind a címzett számára eljuttat. Tehát a kézbesítési szolgáltatás sokban hasonlít egy papír alapú ajánlott (könyvelt, de nem tértivevényes) küldemény esetén történő kézbesítéshez.

Amennyiben a BKSZ ábrán az 1., és 2., esemény után közvetlenül az 5. eseményt vesszük figyelembe, és a többit figyelmen kívül hagyjuk, a Kézbesítési Szolgáltatás (KSZ) folyamatát kapjuk.

Fontos:

A Biztonságos Kézbesítési Szolgáltatás az elektronikus kézbesítés „Hivatalos Irata”, annak minden kézbesítési esetet dokumentáló teljes bizonyító erejű igazolásaival együtt.

A Kézbesítési Szolgáltatás a hagyományos postai szolgáltatások közül az ajánlott küldemény kézbesítésével analóg.

A Magyar Posta és az e-közigazgatás társ-szolgáltatásainak (SZEÜSZ-ök) kapcsolata

A hibrid szolgáltatások nem elszigetelten léteznek, hanem a SZEÜSZ rendszer részeként. Ezért röviden áttekintjük, mely további SZEÜSZ-ök igénybevétele történik ezen szolgáltatások nyújtása során. A szolgáltatások részletes és minden szolgáltatásra kiterjedő leírása a 9.2. fejezetben található. Itt kizárólag a Magyar Posta saját szolgáltatásaihoz kapcsolódóan ismertetjük őket.

Korábban már említettük azt a két társ-szolgáltatást, amelyeket a hibrid szolgáltatásokhoz igénybe vesszük. Ezek:

- GovCA a hitelesítéshez,
- az Iratérvényességi Nyilvántartást az hibrid konverzió során.

A fentiek mellett további SZEÜSZ is kapcsolódhat a szolgáltatások igénybevételéhez. Ezek a következők:

Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ)

Azon ügyfelek, akik/amelyek nem bonyolítanak le nagy forgalmat, illetve nem kívánják iratkezelő rendszereiket a hibrid rendszerrel integrálni, lehetőségük van a portálon keresztül a szolgáltatások elérésére, illetve bejövő és kimenő postafiókjuk manuális kezelésére. Ez esetben regisztrációra van szükség, amely során az adott természetes személy, akár magánszemélyként, akár valamely intézmény képviselőjeként rögzítésre kerül. Személyes adatok nem kerülnek tárolásra, az azonosítást a – jelenleg Ügyfélkapura alapuló – azonosítás oldja meg. Az így azonosított ügyfél ezután hozzáfér a postafiókjához, és a beérkező küldeményeket fogadhatja, szükség esetén küldeményeket állíthat össze és küldhet más BKSZ fiókok irányába.

Azonosításra visszavezetett dokumentum hitelesítés (AVDH)

Ez a szolgáltatás azok számára nyújt segítséget, akik, bár esetleg kötelezettek a BKSZ-hez kapcsolódni, és képesnek kell lenniük legalább küldemények fogadására, de nem rendelkeznek digitális aláírással. Erre akkor van szükség, ha intézmény/hatóság feladó biztonságos kézbesítéssel küld levelet. Ennek átvétele ugyanis aláíráshoz kötött, azaz a címzettnek az átvételt igazolnia kell, mégpedig digitális aláírással. Miután a BKSZ igénybevétele kizárólag azonosított felhasználók számára elérhető, így ez az azonosítás lehetővé teszi az AVDH szolgáltatás igénybevételét is. Az átvételi elismervényt az AVDH segítségével aláírva biztosítható, hogy az ő nevében hitelesített dokumentummal, az átvételt igazolja, a küldeményt átvegye.

Rendelkezési Nyilvántartás (RNY)

A Rendelkezési Nyilvántartás egy olyan kapcsolati adatbázis, amelyben az állampolgárok (és később a szervezetek) elhelyezhetnek rendelkezéseket, amelyek adott hatóság, és/vagy annak ügycsoportja számára meghatározza, a rendelkezést tevő személy melyik kommunikációs formát választja.

A szolgáltatáshoz jelenleg a Magyar Posta által működtetett hibrid szolgáltatások közvetlenül nem kapcsolódnak, ugyanakkor célszerű megemlíteni, hogy a későbbiekben a hibrid szolgáltatás kiegészítéseként a hatóságok számára ez a „keresés” biztosítható, és a küldemények a megfelelő kézbesítési csatornába kerülhetnek. Ez – központi szolgáltatásként – minden hatóság számára könnyebbé teszi, mivel egyenként nem lenne szükség a RNY felé a kapcsolat kiépítésére.

A szolgáltatások bevezetésének tapasztalatai

Mire érdemes figyelni...

Központi Érkeztetési Rendszer (KÉR – KRX)

A közigazgatás számos szereplője rendelkezik Hivatali Kapu kapcsolattal. Azon szervezetek számára, amelyek a 335/2005-ös (XII. 29.) kormányrendelet hatálya alá tartoznak, ez a csatorna kötelező, mind a bejövő (Központi érkeztetési rendszer – KÉR), mind a kimenő ág (a Magyar Posta Hibrid konverziós szolgáltatása) esetében. Ezért ezen intézmények a dokumentumokat a hivatali kapu protokolljával, és a KRX adatstruktúra specifikációjához igazodva kötelesek kezelni. Az adatcsere formátuma tehát kötött. Ezt a Magyar Posta szolgáltatásai esetében jelenleg a Hibrid konverzió igénybevétele esetén kell figyelembe venni a felkészülés során. A KÉR-rel részletesebben a 8. fejezet foglalkozik.

Konverziós „csapdák” – felhasználóknak (kézbesítési utasítás kombinációk)

A kézbesítési utasítás, amely praktikus minden információt hordoz arról, hogyan kívánja az igénybevevő az akár hitelesített, akár nem hitelesített dokumentumról a hiteles másolatot elkészíttetni. A kézbesítési utasítás egyes paraméterei, és használat maga számos félreértést okozhat. Természetes, hogy a kézbesítési utasítás paraméterei között vannak összefüggések, és vannak megengedett, illetve tiltott kombinációk. Csak érzékeltetésként, álljon itt egy-két példa.

Ablakos boríték, és címzés

Amennyiben pl. kéttablakos boríték van előírva, az igénybevevő vagy maga elkészíti a dokumentum első lapjának felső harmadában – pozícióhelyesen és megfelelő nyomtatási minőségben – a címzést, vagy a szolgáltató készíti el számára.

Tehát egyrészt, nem lehet egyidejűleg boríték nyomtatás, és címző lap kérés a kézbesítési utasításban.

Ragszám

Az előző példához kapcsolódva, amennyiben az igénybevevő maga kezeli ragszám-tartományát, és osztja ki azt, emellett ablakos boríték mellett nem igényli a címző lap elkészítését, akkor a címzési információ részeként a megfelelő szabványos vonalkód elhelyezése is a címzés része. Mivel ez így a dokumentum része, a szolgáltató semmilyen módosítást (pl. a vonalkód elhelyezését) nem végezhet.

Általában is igaz: ha nem alkalmazunk címző lapot, akkor minden elemet a postai szabványoknak megfelelően kell elhelyezni abban a tartományban, amely az ablakokhoz illeszkedik.

Az eddigi tapasztalatok szerint a címző lap igénylése és alkalmazása jelentős többlet feladatot hárít el az igénybevevő oldalán.

Szkennelt kép, mint dokumentum

Számos esetben történik egy dokumentum esetében annak szkennelése és beküldésre ismételt konverzióra akár önálló dokumentumként, akár egy nagyobb dokumentum részeként. Fontos tudni, hogy ebben az esetben a látszólag fehéren hagyott margó is a dokumentum részének számít, így a konverziós rendszer margó hiba miatt visszautasítja. A szabály itt is azonos: a konverzió során a szolgáltató által semmilyen módosítás nem megengedett, így akár egy kicsinyítés sem lehetséges ennek kiküszöbölésére.

Sértetlenség – vs. sérthetetlenség

A dokumentum észrevétlenül történő megváltoztatásának megakadályozására a digitális aláírás szolgál. Ez lehet, személyhez kötött, vagy szervezeti aláírás. Annak ellenőrzésére, hogy a küldemény nem lett megváltoztatva, az aláírás érvényességének ellenőrzése szolgál.

Kiadmányozás

A kiadmányozás során attól függően, hogy személyhez kötött, vagy szervezeti aláírással látták-e el a dokumentumot, a kiadmányozó személy neve az aláírásból, vagy a kézbesítési utasításból származik. Fontos azonban tudni, hogy az azonosítás érdekében ennek az aláírásnak a konverziós rendszer által ismertnek kell lennie. Tehát ez esetben nem elég, hogy érvényes, de a rendszerben az adott hatósághoz tartozó törzsadatok között a rendszerben rögzítve kell lennie.

Az eredeti dokumentum megtekintésének lehetőségét IENY Hash esetén a kibocsátónak biztosítani kell. Ennek többféle módja lehetséges, a jelenlegi szabályozási környezet ezt nem részletezi. Pl. nyilvános felületen az adott dokumentumazonosító begépelése (ez 32 karakteres ún. GUID – globálisan egyedi azonosító) után megjelenítve, de lehetséges egyéb – nem online megoldás is.

Egyéb tapasztalatok - minden intézmény más:

Amit egy helyen bevezettek és működik, az másutt nem járható – vagy legalábbis a változás leküzdése is idő és energia.

Azok a dokumentumkezelő fejlesztők, akik több helyre is eladták, bevezették termékeiket, jelentős különbségeket láttak, és tapasztaltak. A következő, 9.4. fejezetben egy konkrét megvalósítás olvasható, amelyben egy tapasztalt szállító és innovatív felhasználó közös erőfeszítése eredményeként, testreszabott, működő rendszer került kialakításra. Javasolt tehát olyan dokumentumkezelő megoldást választani, amely már megfelelő tapasztalatokat épített be az ilyen megoldások befogadására és rugalmas testre szabást tesz lehetővé.

A hibrid szolgáltatások (által okozott változások) hatása lényegesen kisebb ennél a hatásnál. Ezért ezeket együtt kell figyelembe venni.

Példa: egy intézmény szeretné maga eldönteni, milyen borítékot alkalmazzon egy adott küldeményhez, ahogy eddig is tette. Máshol akár automatikusan, a rendszer dönti el lapszám alapján, milyen borítékot kell alkalmazni (a költséghatékonyság érdekében). Ennek a beállítási lehetőségnek a meglétét célszerű ellenőrizni, mert ezt a rendszernek biztosítania kell.

Az egyedi logók, egyéb jelek használata:

Valaki látni szeretné saját aláírását a dokumentumon – jóllehet a rendszer biztosítja a digitális aláírást – akár személyes aláírással is. Ez az igény még sokáig fenn fog maradni.

A színes címer: egyetlen színes címer alkalmazása jelentősen drágítja a küldemény előállítását, hiszen az egész küldeményt színesben kell nyomtatni. Ezért javasolt ennek mellőzése, illetve moderált alkalmazása.

Inverz hibrid konverzió esetén érdemes kiemelni, hogy az ún. ablakos borítékok képe úgy kerül rögzítésre, hogy annak az ablakában a címzési információ még látható.

„Ez itt a reklám helye”.... milyen előnyöket lehet azonosítani

A szolgáltatások igénybevétele két szignifikáns előnyt jelenthet. Az egyik a küldemények előállítása, amely, mint minden nagyüzemi termelés esetén, az azonos termékek gyártása méretgazdaságossági szempontból vizsgálható. Elsősorban a közvetlen költségek vonatkozásában, de jelentős lehet a közvetett költségek változása is. Milyen költségeket, és milyen szempontokat lehet vizsgálni?

- alapanyagköltségek
 - o ebben az esetben nyilvánvaló, hogy a nagy tömegű beszerzések árkedvezményt jelentenek
 - o A technológiából adódó költség csökkenés (tekerceses papírból készített nyomatok fajlagos költsége) önmagában figyelemre méltó
 - o A nagy keret megállapodások (keretek, kapacitások lekötése) szintén árcsökkentő tényező
 - a Magyar Posta a jelen dokumentumban tárgyalt hibrid konverzió mellett szintén jelentős, üzleti területre irányuló küldemény előállítással rendelkezik így megfelelően versenyképes árat ér el
- előállítási költségek
 - o ipari méretű nyomtatási és borítékolási sorok alkalmazása a fajlagos előállítás közvetlen és közvetett költségét is jelentősen csökkenti
 - előállítás fajlagos gép- és humán erőforrás ideje
 - karbantartási költségek, és ráfordítások
 - A tértivevényes küldemények esetén a régióban is egyedülálló automatizált tértivevény előállítási és csatolási megoldás szintén jelentős fajlagos előny
- közvetett költségek, amelyek szintén megtakarítási lehetőségeket jelentenek
 - o az alapanyagok készleten tartása – lekötött pénzügyi erőforrás
 - o a beszerzett eszközök (még leasing konstrukcióban is), egy küldeményre vetített (fajlagos) költsége

- a humán erőforrás közvetett adminisztrációs ráfordítása
 - ezt a legkritikább esetben veszik figyelembe, pedig arról van szó, hogy a sokszor magasabb képzettséggel ilyen feladatot végző munkatársak értékesebb tevékenységeket végezhetnek
 - postára adás
 - visszaérkező tértivevény iktatása, az eredeti küldeményhez szerelése
- eszköz támogatás
 - az intézmények egy része nem köt támogatást az eszközökre, amely így számítható kockázatként is értelmezhető
- amortizáció
 - ezzel sokszor szintén nem kalkulálnak, még akkor sem, ha tudható, hogy valamikor az eszközt pótolni kell

Átfutási idő csökkenése

A másik nagy – bár nehezebben számszerűsíthető – megtakarítási lehetőség, az ügyek átfutásának idejének csökkenése. Ez két szempont szerint vizsgálható:

- Össz-közigazgatási szinten
 - az ügyintézési idő lerövidül, az ügyfelek hamarabb kapnak választ
 - az ügyek jelentős része otthonról intézhető (pl. a BKSZ igénybevétele) nincs „ügyfelfogadási időablak”
 - nincs várakozás egy hivatalban (ennek másodlagos hatása a munkában töltött és ügyintézési idő aránya javul)
- Adott intézmény szintjén
 - Egységnyi idő alatt elintézendő ügyek száma növekszik
 - adott létszámmal intézhető ügyek száma növekszik