

HOGYAN ÉRVÉNYESÜLNEK A FELHASZNÁLÓI SZEMPONTOK A KORRUPCIÓ- ÉS PANASZ-BEJELENTŐ FELÜLETEKEN?

Herendy Csilla

csilla@herendy.hu; herendy.csilla@uni-nke.hu; herendycsilla@erg.bme.hu

DOI: 10.20520/JEL-KEP.2020.1.21

Absztrakt

Jelen írás a hazai közérdekű korrupció- és panaszbejelentési lehetőségek webes felületeivel és megvalósulási módjaival foglalkozik. Arra voltam kíváncsi, hogy az online felületek hogyan segítik a bejelentőket, mennyiben támogatják a bejelentési folyamatot. A panasztételi kultúránkkal kapcsolatos elméleti áttekintés után a leginkább ismert panasztételi és korrupció-bejelentő weboldalakat vizsgáltam meg. Többek között az érdekelt, hogy az egyes felületek megfelelnek-e a jogszabályi követelményeknek, vagyis biztosítják-e a bejelentő védelmét és a bejelentés későbbi nyomon követhetőségét. Arra is kíváncsi voltam, hogy a weboldalak eleget tesznek-e a legismertebb és alapvető usability (használhatósági) szabályoknak, heurisztikáknak. Ehhez a legismertebb és a szakma által általánosan elfogadott használhatósági vizsgálati szempontokat, Jakob Nielsen heurisztikáit és Ben Shneiderman arany szabályait hívtam segítségül. Egyes oldalakon próba-bejelentést is tettem, hogy tesztelni tudjam, mi történik, ha bejelentünk valamit.

Kulcsszavak

korrupció, panasz, bejelentőfelületek, usability, ergonómia, alapszabályok, heurisztikák

HOW DO CORRUPTION AND PUBLIC COMPLAINT REPORTING INTERFACES SATISFY USER CONSIDERATIONS?

Csilla Herendy

Abstract

This paper deals with available web-based interfaces for lodging complaints regarding public issues and corruption. I investigated how online interfaces can help whistleblowers and to what extent they support the application process. After a basic theoretical review of our integrity and complaint culture, I investigated the best-known complaint and corruption reporting websites. I was interested in how these interfaces meet relevant legal requirements, i.e., to ensure the protection of the applicant and the subsequent traceability of the application. I also wanted to check if these websites meet the best-known basic usability rules and heuristics. To do this, I used the most well-known and generally accepted usability test aspects, the heuristics of Jakob Nielsen and the golden rules of Ben Schneiderman. I also made a trial complaint on each page to test what happens when each page receives a report.

Keywords

corruption, complaint, reporting, usability, ergonomics, usability, rules, heuristics

HOGYAN ÉRVÉNYESÜLNEK A FELHASZNÁLÓI SZEMPONTOK A KORRUPCIÓ- ÉS PANASZBEJELENTŐ FELÜLETEKEN? ¹

Herendy Csilla

Bevezetés: miért nem könnyű bejelentést tenni?

„Ahhoz, hogy valaki közérdekű bejelentéseket tegyen, tudnia kell, hogy hol tehet bejelentést, és mernie is kell megtenni azt” – írja Nagy Balázs Ágoston a Nemzeti Közszerzői Egyetem bejelentővédelemmel foglalkozó tananyagában (Nagy 2012: 1). Emellett azonban elengedhetetlen feltétel az is, hogy a rendelkezésre álló színtér, felület támogassa őt ebben: amennyiben offline szeretne panaszkodni, a bejelentők számára kitett doboz ne legyen központi, bárki számára látható helyen és ráadásul bekamerázva, online panasztétel esetében pedig segítőkész és könnyen használható felület álljon rendelkezésre. További feltétel a bejelentő névtelenségének hiteles biztosíthatósága, tehát az, hogy a későbbiekben a környezete ne tudjon bosszút állni rajta. Összefoglalva: legyen mód könnyen és egyértelmű folyamaton át – akár névtelenül is – integritás vagy egyéb fogyasztóvédelmi területen panaszt vagy közérdekű bejelentést tenni.

Közérdekű bejelentés, panasztörvény, bejelentővédelem, integritás és emberi szempontok

Mi a közérdekű bejelentés?

A közérdekű bejelentés a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: panasztörvény) szerint a panasz olyan, állami szervhez vagy helyi önkormányzathoz címzett jelzés, mely „olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja.”²

¹ Az írás alapját jelentő prezentáció, Herendy Csilla – Hortobágyi Gábor: Mersz-e a feljebbvalód terhére panaszt tenni (...) Miért nem? címmel a Magyar Kommunikációtudományi Társaság NYILVÁNOSSÁGOK: Részvétel, hozzáférés, társadalmi megosztottság konferenciáján hangzott el 2019. január 26-án. Az eredeti prezentációban nyújtott segítségéért és indíttatásáért itt is köszönetet mondok Hortobágyi Gábor integritás-tanácsadónak.

Köszönöm az írás elkészítéséhez nyújtott segítségét (ABC-sorrendben) Bokor Tamás, Klotz Péter és Zsolt Péter kollégáimnak, valamint az egyes oldalak részéről a következőknek: Bodoky Tamás (átlátszó.hu), Frigyer Hajnalka (panaszok.com), Gulyás Attila (ajbh.hu), Léderer András (K-Monitor.hu), Ligeti Miklós (Transparency International).

² [1. § (3) bekezdés]

A közérdekű bejelentést a törvény megkülönbözteti a panasz fogalmától, ami a törvény szerint „olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá”³. Mind a közérdekű bejelentés, mind a panasz tartalmazhat intézkedési javaslatot a címzett állami szerv vagy helyi önkormányzat számára. A közérdekű bejelentés és a feljelentés fogalmi sem azonosak, utóbbival nyomozó hatóságok vagy az ügyészség foglalkoznak (Nagy 2012).

A közérdekű bejelentő kifejezésnek az angolszász országokban a „whistleblower” a megfelelője, amely „sípfüjót” jelent (1. ábra). A közérdekű bejelentő és a whistleblower fogalma közötti alapvető különbség, hogy közérdekű bejelentő a hatályos magyar jogi szabályozás szerint csak az lehet, aki állami szervhez vagy helyi önkormányzathoz fordul, míg a whistleblower kifejezés azokat is magában foglalja, akik közvetlenül a nagy nyilvánosság tudomására hozzák az általuk észlelt problémákat, tehát bárkit, aki szót emel egy tapasztalt visszás helyzet – legyen az etikátlan viselkedés vagy korrupció – miatt.

1. ábra

Whistleblower, azaz sípfújó



Kép: https://edps.europa.eu/data-protection/our-work/subjects/whistleblowing_de

Panasztörvény

„Mindenkinek joga van ahhoz, hogy egyedül vagy másokkal együtt, írásban kérelemmel, panasszal vagy javaslattal forduljon bármely közhatalmat gyakorló szervhez” – olvasható Magyarország Alaptörvénye XXV. cikkében, mint alapvető jog. A cikk ennél jobban nem részletezi ezt a lehetőséget.

Általános végrehajtását a Panasztörvény⁴ szabályozza. Meghatározza a panasz és a közérdekű bejelentés fogalmát, kimondja, hogy bárki fordulhat ilyenekkel az eljárásra jogosult állami szervhez, amely azokat 30 napon belül köteles kivizsgálni (Nagy 2012). A hatáskörébe nem tartozó megkereséseket 8 napon belül köteles az eljárásra a ténylegesen jogosult szervhez

³ [1. § (2) bekezdés]

⁴ 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről.
<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A1300165.TV>

átteni. A panaszokat és közérdekű bejelentéseket ki kell vizsgálni, a feltárt problémákat orvosolni és a megtett intézkedésekről a panaszost vagy bejelentőt tájékoztatni kell.

Név nélküli bejelentést tehet az állampolgár az egyes szerveknél vagy az ajbh.hu oldalon. Míg az egyes szerveknél tett névtelen bejelentéseket nem kötelező kivizsgálni, az ajbh.hu oldalon érkezőket viszont igen, de erről később.

A Panasztörvénnyel kapcsolatosan korábban többen észrevételeket tettek, így a Transparency International magyarországi jogi igazgatója, Ligeti Miklós is, aki nehezményezte, hogy a törvény „nem eléggé merész”, és hogy a hazai helyzetben „kizárólag az újszerű és hatékony megoldások hozhatnak áttörést” (Ligeti 2013).⁵ Ehhez szerinte arra mindenképpen szükség lenne, hogy valamely állami hatóság elsődleges felelősséget viseljen a közérdekű bejelentők védelméért és a korrupcióra vonatkozó jelzések felderítéséért. Talán még ennél is fontosabb lenne, hogy ez a szerv különleges jogosítványokat kapjon. Ligeti utal még a közérdekű bejelentők különleges védelmének szükségességére, amit írása szerint a törvény nem biztosít.

Bejelentővédelem

Miért fontos a bejelentők védelme? Például azért, mert olyan környezetben, ahol nem támogatják megfelelően a visszaélések bejelentését vagy nem védik meg a bejelentőket, jelentősen nő a korrupció kockázata (Whistleblower protection, OECD, 2012). A szervezeteken belül folyó visszaéléseket elsőként a szervezet munkatársai érzékelik. Ugyanakkor a visszaélésekről bejelentést tevők gyakran válnak a vezetőik vagy a munkatársaik megtorlásának áldozatául. A korrupció megelőzésében a bejelentők védelme tehát alapvető jelentőségű. Az, hogy a munkatársak tudják, hol jelezhetik a problémájukat, és merjék is jelezni azt, nyitottabb szervezeti kultúra létrejöttéhez járul hozzá. További szempont az is, hogy ha a szervezeten belül kialakulnak hibajavító mechanizmusok, és nő a munkatársak felelősségvállalása saját szervezetükkel szemben (ownership), akkor az elkövetők számának növekedésével, a lebukás kockázata is nagyobb lesz.

A panasztörvény a közérdekű bejelentők védelme érdekében vezette be

- ◆ a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerét,
- ◆ a bejelentéseket megtorló intézkedések általános érvényű jogellenessé nyilvánítását,
- ◆ és a veszélyeztetett közérdekű bejelentők támogatását.

A panasztörvény legfontosabb újítása a *közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszere*. Ezt az alapvető jogok biztosa üzemelteti, a rendszer minden eleme az Alapvető Jogok Biztosa Hivatalának szervezetén belül működik, ahhoz csak a Hivatal felhatalmazott munkatársai férhetnek hozzá. A rendszerbe csak névvel és valós elérhetőségi adatokkal lehet bejelentést tenni, a Hivatal azonban azt név nélkül, a bejelentő személyének azonosítására alkalmatlanná tett formában, a Hivatal nevében továbbítja az ügy tényleges kivizsgálására kompetenciával bíró szervnek.

Az ilyen jellegű megoldásokat az informatikai irodalomban *pszeudoanonimitásnak* nevezik. A titkosított, de alapvetően névvel és elérhetőséggel (személyes azonosítókkal) ellátott megoldásra azért van szükség, mert a közérdekű bejelentés lehetőségével rosszhiszeműen vissza lehet élni, és ezáltal bűncselekményt (például hamis vád) is el lehet követni. Az ilyen cselekmények elkövetői az összes bejelentővédelmi intézkedés tekintetében kivételt képeznek, és nem részesülnek védelemben az igazságszolgáltatási szervekkel szemben. A pszeudoanonimitás valós védelmet, de nem teljes felelőtlenséget jelent. (Nagy 2012)

⁵ Az írás által hivatkozott érvek bővebb kifejtésére jelen keretek között nincsen mód.

Az anonimizált bejelentéseket az eljárásra jogosult szervek az általános szabályok és határidők szerint kötelesek kivizsgálni, azonban csak az elektronikus rendszeren keresztül tarthatnak kapcsolatot a bejelentővel. A kivizsgálás érdekében kérdést tehetnek fel neki, és az elektronikus rendszeren keresztül kell tájékoztatniuk a vizsgálat lépéseiről és eredményéről.

A bejelentésekhez bizonyos esetekben Ügyfélkapu bejelentkezés szükséges. Ennek okán felmerül a kérdés: miként tudnak bejelentést tenni azok, akiknek nincs Ügyfélkapu azonosítójuk, tájékozatlanok az online világban, valamint nem ismerik pontosan a közérdekű bejelentések fogalmait? Hogyan tud például anonim bejelentést tenni az a rab, aki börtönben van és a rabtársai vagy fogvatartói vezélik? Honnan lehetünk biztosak abban, hogy rabként be tudja szerezni a bejelentés kötelező elemeit, és hogy egyáltalán hozzáfér-e az előírt ePapír felülethez? Ha hozzáfér, tudja-e használni azt?⁶ Érti-e az ott olvasható kifejezéseket? És a legfontosabb kérdés: hogyan lehet biztos abban, hogy nem derül ki helyben a panaszbejelentés ténye, és nem bosszulják meg rajta azt például az őrök vagy a rabtársai?

Integritás

Az integritás fogalmát több szakirodalmi tétel is taglalja. Az ezek által említett szempontok a következők.

Bizalom

Az Állami Számvevőszék, amely évente adja ki átfogó, az aktuális hazai helyzetet bemutatni hivatott Integritás jelentését, a fogalom meghatározásakor az eredeti latin kifejezést citálja és magyarázza: a kifejezés olyasvalakit vagy valamit jelöl, aki, vagy ami romlatlan, sértetlen, feddhetetlen, továbbá az erényre, megvesztegethetetlenségre, a tisztaság állapotára is utal (Báger 2012). Az integritás vagy etikus magatartás/működés *többet jelent, mint nem korruptnak lenni*. Az integritás egy személy vagy szervezet azon minőségi ismérve, jellemzője, amely a szervezet vagy a társadalom tagjai által elfogadott morális értékek, standardok és szabályok szerinti cselekvés/működés minőségére utal (Kolthoff 2007).

A fogalom tehát meglehetősen komplex, központi eleme a bizalom, az integritás sérülése pedig a bizalom elvesztésének a lehetőségét jelenti (Németh–Martus 2016).

Személyek: magatartás, viselkedés

Az integritás fogalom egyaránt értelmezhető személyek és szervezetek – sőt rendszerek – szintjén is. A közsférában dolgozó személyek tekintetében az integritás lényege, hogy az adott alkalmazott magatartása, viselkedése illeszkedik az őt körülvevő szervezeti magatartáshoz, viselkedési módhoz (Sántha–Klotz 3013: 14).

A közsférában dolgozó személyek szintjén a következők tényezők képviselnek értéket:

- ◆ a megfelelő szakmai felkészültség,
- ◆ a pártatlanság és elfogulatlanság (objektivitás),

⁶ A fogvatartással kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések az alábbi linken található E-Papír szolgáltatás alkalmazásával küldhetők el: <https://epapir.gov.hu/level/uj?ugytipus=408&cimzett=BVP> Elhelyezési körülmények miatti/Fogvatartással kapcsolatos panasz (...) A benyújtani kívánt űrlap kötelező tartalmi elemei: fogvatartott neve; születési ideje, helye; anyja neve; megbízást igazoló irat másolata; kirendelő irat másolata; a panasz oka, indoklás. Illetve: a panaszos neve; lakcíme; kapcsolattartás jogcíme (például jogi képviselő, házastárs, élettárs, anya, apa, gyermek stb.); fogvatartott neve; születési ideje; a panasz indokolása.”

Forrás: <https://bv.gov.hu/hu/fogvatartással-kepcsolatos-panasz-kozerdeku-bejelentes>

- ◆ a jogszabályok betartása,
- ◆ az erkölcsi feddhetetlenség és
- ◆ a közösségi érdekek előtérbe helyezése az egyéni érdekekkel szemben.

Ugyancsak meg kell említenünk itt a Magyar Kormánytisztviselői és Állami Tisztviselői Kar Hivatásetikai Kódexét (2020 o.n.), amely hivatásetikai alapelveket, azok magyarázatát és részletszabályokat is tartalmaz. Többek között:

- ◆ III/1. Bejelentjük a visszaéléseket,
- ◆ III/2. Megőrizzük elfogulatlanságunkat,
- ◆ III/3. Tartózkodunk a munkánkkal összeegyeztethetetlen tevékenységektől vagy
- ◆ III/4. Nem fogadunk el ajándékokat.

Szervezetek, intézmények: átlátható, elszámoltatható, tisztességes, etikus, feddhetetlen, sebezhetetlen

„Szervezetekre és intézményekre vonatkoztatva a fogalom lényege, hogy az integritás alapon működtetett szervezet a rendeltetésének megfelelően látja el feladatait; működése átlátható, elszámoltatható, tisztességes, etikus, feddhetetlen, sebezhetetlen” (OECD 2000). A közigazgatási szervek esetében az integritás azt jelenti, hogy az adott intézmény működése megfelel a szervezet létrehozó jogszabályban meghatározott közérdekű céloknak, ami tulajdonképpen a közfeladatok ellátását jelenti. „Ezen szempont miatt a közigazgatási szerveket döntő módon megkülönbözteti más piaci szereplőktől, hogy működtetésük esetében az alapvető kérdés a társadalmi rendeltetésüknek való megfelelés, és csak ezt követően mérlegelhetők a gazdaságossági és hatékonysági szempontok” (Klotz–Sántha: 15) A 50/2013. (II. 25.) Korm. rendelet az államigazgatási szervek integritásirányítási rendszeréről és az érdekérvényesítők fogadásának rendjéről meghatározza és részletesen tárgyalja a szervezeti integritás fogalmát, szempontjait.⁷

Az integritás képlete

Az integritás leírására többféle definíció létezik, de talán a legegyszerűbb és legjobban érthető megközelítése a kiegészítő felírása.

⁷ 50/2013. (II. 25.) Korm. rendelet az államigazgatási szervek integritásirányítási rendszeréről és az érdekérvényesítők fogadásának rendjéről.

Forrás: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1300050.kor>

„2. § * E rendelet alkalmazásában

a) integritás: az államigazgatási szerv szabályszerű, a hivatali szervezet vezetője és az irányító szerv által meghatározott célkitűzéseknek, értékeknek és elveknek megfelelő működése;

b) integritásirányítási rendszer: az irányítási és vezetési rendszer funkcionális alrendszere, amely az államigazgatási szerv integritás alapú működésének megteremtésében részt vevő személyek és csoportok tevékenységének összehangolásával, a költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről szóló 370/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Bkr.) szerinti kontrollkörnyezethez illeszkedve biztosítja a szervezeti kultúra egységét az értékek, elvek, célkitűzések és szabályok meghatározása, a követésükhöz szükséges útmutatás és tanácsadás, a megfelelés nyomon követése és szükség esetén kikényszerítése útján;

c) integritási kockázat: az államigazgatási szerv célkitűzéseit, értékeit, elveit sértő vagy veszélyeztető visszaélés, szabálytalanság, vagy egyéb esemény lehetősége;

d) korrupciós kockázat: olyan integritási kockázat, amely korrupciós cselekmény bekövetkezésének a lehetőségét jelenti.”

Az integritásmenedzsment a közsférában négy pilléren nyugszik: az átláthatóságon és számonkérhetőségen, az etikán, a felkészültségen és a korrupció kizárásán:

- ◆ az átláthatóság és számonkérhetőség azt jelenti, hogy a rendszer az érdekeltek számára lehetővé teszi működésének és folyamatainak nyomon követhetőségét, hogy azt teszi a szervezet, amit mond, és proaktívan reagál a legitim belső és külső elvárásokra (Á).
- ◆ a felkészültség azoknak a szakmai kompetenciáknak az összessége, amelyek lehetővé teszik, hogy a szervezet jól tegye a dolgát (C).
- ◆ az etika azt jelenti, hogy etikusan, a közjó szem előtt tartásával teszi a szervezet a dolgát (E).
- ◆ kizárja a korrupciót (K).

A Közszolgálati etika és integritás tréningen használt alábbi képletben az **ö** az összhangot jelenti. Vagyis az integritás az átláthatóság, felkészültség és etika összhangjának „függvénye”.

$$I = \text{ö} (\text{Á C E}) - K$$

Azaz minél nagyobb az átláthatóság, a szakmai hozzáértés és az etikai ismeret, és minél kisebb a korrupció, annál magasabb az integritás szintje. Az integritásmenedzsment pedig azt jelzi, hogy ezen szempontok szerint előre gondolkodik és cselekszik egy szervezet.”⁸

A képletből jó látható, hogy a közérdek szolgálatára az etikus működés elengedhetetlen, ám önmagában nem elegendő. Azonos súllyal szerepel a szakértelem, vagyis a szervezetnek rendelkeznie kell mindazokkal a kompetenciákkal, amelyek a szakszerű és hatékony működéshez kellenek. Ha pedig ez belülről mégsem sikerülne, akkor kap szerepet a társadalmi kontroll, vagyis az átláthatóság és a számonkérhetőség lehetősége. Ennek gyakorlati megvalósítási módja pedig az, hogy megfelelő keretek között lehetőségünk van közérdekű bejelentést tenni.

Ez azonban közel sem egyszerű, sőt. Közérdekű bejelentést tenni mindig is bátor tett volt, amely sohasem nélkülözte a kockázatot, és valószínűleg sohasem fogja teljesen nélkülözni azt. A bejelentővédelmi intézkedések célja, hogy elfogadható mértékűre csökkentse ezeket a kockázatokat (Nagy 2012).

A hazai integritás-szemlélet fejlődését többféle körülmény is nehezíti. Ezek közé tartozik a közösségi elköteleződés hiánya, az alacsony társadalmi tőke, az ügyeskedőkhöz való általános viszony, a korrupciós viszonyulások és a demokratikus deficit⁹, hiszen a társadalmi támogatással és demokratikus eljárásokkal kapcsolatos kishitűségek és valódi problémák a meglévő motivációkat is visszafoghatják.¹⁰

⁸ Zsolt Péter személyes közlése alapján. Az integritás további és részletesebb kifejtésére – Watergate botrány, korrupcióval kapcsolatos nemzetközi fellépés – itt nincs mód.

⁹ Erről bővebben lásd: Pallai Katalin – Zsolt Péter (2013: 23), Bokor (2020).

¹⁰ Gondoljunk olyan, nemrégiben elhíresült esetekre, amikor az egyébként a piaci sférában régóta megszokott és elfogadott bejelentést a hatóságok nem jóindulatú segítségként, hanem támadásként érzékelték és kezelték, mint például

<https://444.hu/2017/07/20/18-eves-fiatal-jelezte-a-bkk-nak-hogy-50-forintert-tudott-berletet-venni-de-koszonet-helyett-inkabb-feljelentettek>, ill.

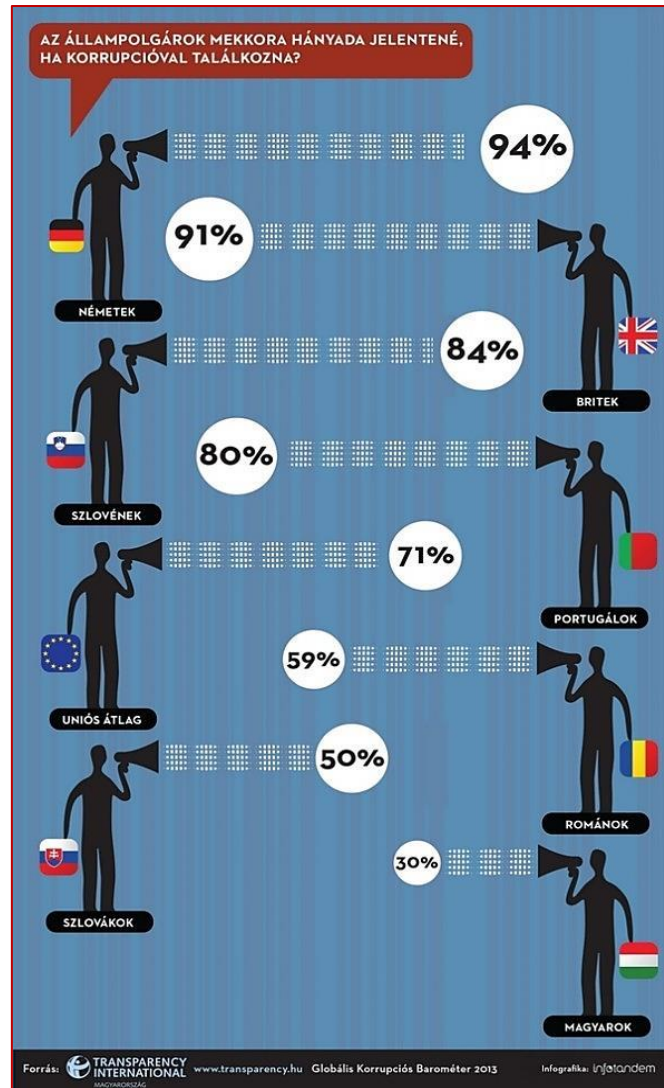
<https://www.origo.hu/itthon/20170718-sajtotajekoztaton-magyarazta-el-a-bkk-mi-tortent-az-elektronikus-jegyrendszer-korul.html>

Emberi tényező: tudjuk, de nem tesszük

Jól mutatja a korrupciógyanús helyzetek bejelentésével kapcsolatos hazai közvélekedést a 2. ábra: a Transparency International 2013. évi nemzetközi vizsgálata szerint a magyaroknak csak a 30 százaléka jelentené, ha korrupcióval találkozna, 70 százalékuk viszont nem.

2. ábra

Ön jelentené-e, ha korrupcióval találkozna?



Kép: Transparency International 2013¹¹

Ezzel szemben a németek 94 százaléka bejelentené a korrupciógyanús helyzetet, őket követik az angolok, aztán a szlovének, de még az EU-s átlag is több mint 50 százalék. Ebből az adatból persze nem a valódi bejelentők arányát tudjuk meg, itt másvalamiről van szó. Arról, hogy *mit tartanak helyesnek*. Sok válaszoló ugyanis nem vállalja fel, hogy szembe megy egy társadalmi normával, és ezért mondja, amit mond, de ebből még nem tudhatjuk, hogyan is cselekszik valójában. Viszont, ha valaki azt mondja, hogy nem jelentene, akkor nagyon valószínű, hogy éles helyzetben sem tenné, hisz értékrendjébe nem is tartozik bele ez a típusú el-

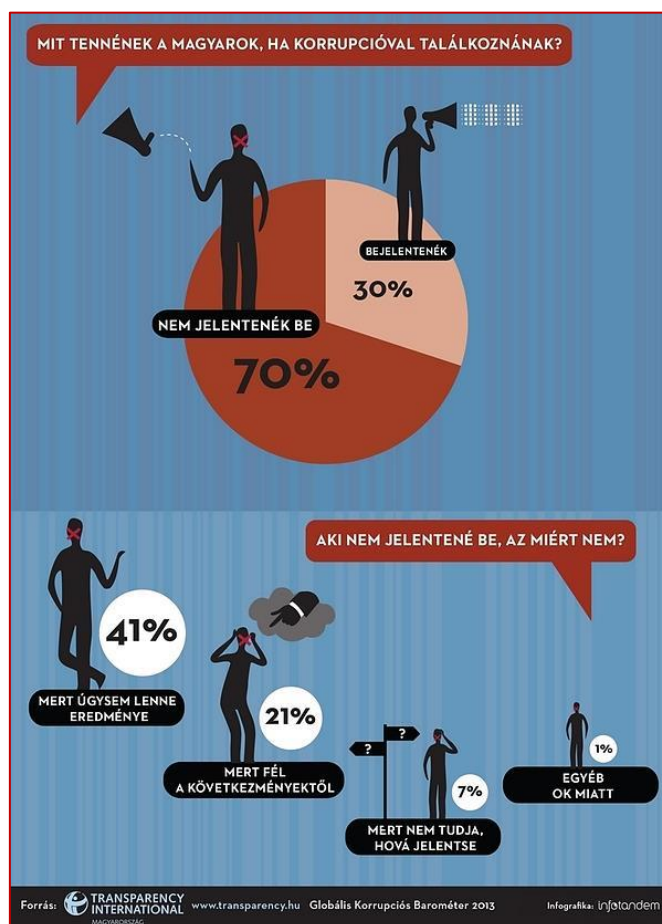
¹¹ Forrás: <https://transparency.hu/adatok-a-korrupcirol/globalis-korrupcios-barometer/gcb-2013/>

várás. A 2. ábrából azt tudjuk meg biztosan, hogy a magyar értékrendszer más, mint az európaiak többségéé. És hogy ezt mi magunk sem tartjuk helyesnek, az kiderül abból, hogy „100 emberből 71 úgy gondolja, hogy a hétköznapi emberek szerepe nagy a korrupció megfékezésében” (Pallai–Zsolt 2013: 22).

Tanulságos a 3. ábra is, amely azt mutatja, hogy a magyarok szerint a korrupcióval kapcsolatos bejelentések nem nagyon számíthatnak társadalmi támogatottságra.

2. ábra

Mit tennének a magyarok, ha korrupcióval találkoznának?



Kép: Transparency International, 2013

Ugyancsak nem a legeredményesebb módon támogatják a bejelentéseket, a panasztételt az elérhető színterek, beleértve az ötletládát vagy az elérhető online felületeket.

A felületek érthetősége és elérhetősége mellett fontos szempont lenne, hogy a beadott panaszok nyomon követhetők legyenek és egyértelműen, megbízhatóan biztosított legyen a bejelentő védelme. Az is meggyőző hatással bírna, ha tudnánk róla, hogyan végződnek a bejelentett esetek: van-e eredménye a bejelentésnek, elismerték-e a hibát, korrupciót, visszaélést, az ügyféllel való igazságtalan bánásmódot, biztosított volt-e a bejelentő védelme, vagy azt a szállóigévé vált mondást láthatjuk igazoltnak, hogy „Magyarország egy következmények nélküli ország”?¹²

¹² Fricz Tamás (2000)

Hol tesszük, ha tesszük? Online felületek, mint kedvelt bejelentési színterek

Az alábbiakban több olyan online felületről írok, amelyeket panasz- és közérdekű bejelentésre hoztak létre. Mivel jellemzően nincsen mindannyiunk munkahelyén – vagy céges bejelentés esetén kézközben – panaszláda, vagy ha van is, különböző okok miatt nem szívesen használjuk azt (például mert egy nyílt, esetleg bekamerázott térben van elhelyezve), illetve a 40 év körüli, ill. alatti korosztály számára egyre inkább az online ügyintézés a kézenfekvő, jelen tanulmányban online felületekkel foglalkozom. Az online felületeknek van még egy fontos pozitív tulajdonsága az ügyfelek, állampolgárok számára, ez pedig a névtelenség lehetősége.

Az online felületek esetén többek között arra voltam kíváncsi, hogy:

- ◆ milyen okból jött létre a felület?
- ◆ mit tud tenni az ügyfél az adott felületen?
- ◆ mit tesz a felületet gondozó szervezet a beérkező bejelentésekkel, panaszokkal?
- ◆ milyen pozitív hozománya, következménye lehet az ügyfelek részére a bejelentésnek?

Ezek mellett a felületen tapasztalható felhasználói élmény, a *user experience* (UX) is érdekelt, ehhez a vizsgálatom szempontjai a következők voltak:

- ◆ mennyire segítik a felhasználókat az egyes felületek a bejelentési folyamat során, és hogyan támogatják abban?
- ◆ könnyen megtalálható-e rajta a bejelentési felület, érthető és kellőképpen egyszerű-e bejelentési folyamat?
- ◆ világos lehet-e a felhasználó számára, hogy a bejelentésének milyen következményei–folyományaai lehetnek? kiderül-e, hogy a bejelentésének lehetnek-e jogkövetkezményei?
- ◆ hogyan jelez vissza a felület azzal kapcsolatosan, hogy mi történik a későbbiekben az ügyfél panaszával? vagyis: nyomon követhető-e a panasz kezelésének a folyamata?
- ◆ biztosított-e a bejelentő névtelensége (ha ő úgy szeretné), és ezt honnan tudhatjuk biztosan?

Az egyes felületek UX-elemzése¹³ során alapvetően Jacob Nielsen aranyszabályait (Nielsen 1994) és Ben Shneiderman heurisztikáit (Shneiderman 2005) vettem figyelembe (4. ábra). Ezek alapvető, szubjektív értékeléstől mentes szempontokat sorolnak fel a használható online felületekkel kapcsolatosan. A használhatósági kérdésekkel foglalkozó szakma elismert alapnak tekinti mindkét szabályrendszert.

¹³ A User experience (felhasználói élmény), Ember-számítógép interakció (Human-Computer Interaction, HCI), Használhatóság (Usability), Felhasználói felület tervezése (User Interface Design, UI Design), Interakció-tervezés (Interaction Design), Emberközpontú számítástechnika (Human Centered Computing, HCC), Felhasználóközpontú tervezés (User Centered Design, UCD) lényegében ugyanazt jelentik sok néven, kisebb megközelítési különbségekkel és divathullámokkal. A fogalom egy olyan minőségi mutató, amely azt jellemzi, hogy a felhasználói felületeket mennyire egyszerűen lehet használni. Használhatósági tényezők pedig a következők: Megtanulhatóság: Amikor a felhasználó először találkozik a felülettel, mennyire egyszerű számára az alapvető feladatok elvégzése? Hatékonyság: Ha a felhasználó már megismerkedett a felülettel, akkor milyen gyorsan tud különböző feladatokat megoldani? Megjegyezhetőség: Amennyiben a felhasználó egy ideig nem használta a felületet, a korábban megszerzett tudását mennyire gyorsan tudja újra felidézni? Hibák: Hány hibát vét a felhasználó, milyen mértékűek ezek, és mennyire tudják a hibáikat könnyen javítani? Elégedettség: Mennyire megfelelő, kényelmes a felület használata a felhasználó számára? Forrás: Hercegfi–Szabó (2018).

4. ábra

Nielsen és Shneiderman alapszabályai (rövid összefoglaló)

Nielsen heurisztikái	Shneiderman aranszabályok
<p>1. Rendszer állapotának láthatósága Mindig tudható, mi történik, a rendszer időben visszajelzést ad</p>	<p>1. Törekedj a következetességre Következetes terminológia, grafikai megjelenés, működés, kezelési mód</p>
<p>2. A rendszer és felhasználó világa találkozik Felhasználó számára ismerős koncepciók, kifejezések, logika használata a technológiai zsargon/struktúra helyett</p>	<p>2. Gondoskodj az univerzális használhatóságról Pl. kezdő felhasználók számára magyarázatok, haladó felhasználók számára rövidítések, billentyűparancsok, makrók</p>
<p>3. Felhasználói szabadság és irányítás Egyértelmű "szökési" lehetőség, visszalépés/visszavonás</p>	<p>3. Biztosíts informatív visszajelzést A felhasználó tevékenységére mindig reagáljon a rendszer</p>
<p>4. Következetesség és konvenciók Egységes terminológia, működés, megjelenés; platformspecifikus tervezési minták követése</p>	<p>4. Egyértelmű befejezés A tevékenységsornak legyen világos kezdete, menete és befejezése, a rendszer adjon egyértelmű visszajelzést a folyamat sikeres befejezéséről</p>
<p>5. Hibamegelőzés A rendszer segítsen elkerülni a hibákat</p>	<p>5. Előzd meg a hibákat A rendszer segítsen elkerülni a hibákat Hiba esetén: informatív, a megoldásban is segítő üzenet</p>
<p>6. Felidőzés helyett felismerés Memória terhelésének csökkentése: látható objektumok, opciók, instrukciók</p>	<p>6. Engedj visszavonási/visszalépési lehetőséget Ez csökkenti a félelmet, bizonytalanságot, lehetővé teszi a kockázatmentes felderítést</p>
<p>7. Rugalmas és hatékony használat Gyakorlott felhasználók számára a tevékenységet gyorsító lehetőségek</p>	<p>7. A felhasználó kezében legyen az irányítás A felhasználó kezdeményez, a rendszer válaszol – nem fordítva</p>
<p>8. Esztétikus és minimalista dizájn Irreleváns, ritkán használt elemek mellőzése</p>	<p>8. Ne terheld a rövid távú memóriát A felhasználó munkamemóriája, figyelme véges – lehetőség szerint a rendszer vegye át a terheket</p>
<p>9. Hibakezelés Hiba esetén a megértéshez és megoldáshoz segítséget nyújt a rendszer</p>	
<p>10. Van súgó, dokumentáció</p>	

Forrás: Fluxon¹⁴

Azért fontos foglalkozni a panaszkodásra lehetőséget adó és a közérdekű bejelentésekre rendszeresített online felületek használhatósági kérdéseivel, mert ezek teszik lehetővé, hogy egyszerű állampolgárként jelenteni tudjuk az apró-cseprő vagy esetleg nagyobb igazságtalanságokat, problémáinkat. És nem kizárólag a könnyű panasztétel lehetősége a fontos az állampolgárok számára, hanem az is, hogy biztosak lehessenek anonimitásuk megőrzésében., illetve hogy a bejelentés után folyamatában követhessék az ügyük haladását, a következményekről megfelelő módon értesüljenek.

Az alábbiakban a következő oldalakat elemzem részletesebben: panaszok.com, fizetem.hu, transparency.hu, ajbh.hu, anti-lop.hu, k-monitor.hu és atlatszo.hu. Annak érdekében, hogy a bejelentési felületek aranszabályoknak és heurisztikáknak való megfelelésén túl azok gyakorlati használhatóságát és hasznosságát, valamint a bejelentés folyamatát, kimenetelét és eredményességét jobban megismerjem, a legtöbb oldalon panaszt jelentettem be. Ennek tárgya egy köztudomású, konkrét, gyakran előforduló, bizonyítékokkal is alátámasztható, társadalmi szempontból releváns, konkrét kórházzal összefüggő, pontosan leírható, a napi gyakorlatban jelen lévő probléma volt. A bejelentésem valódiságát képpel is alá tudtam támasztani.

¹⁴ Fluxon elérhetősége: https://www.dropbox.com/s/fj3xiasbx4fggeh/fluxon_ERG2015_heurisztikak.pdf?dl=0

panaszok.com – fókuszban a vásárló és a márkákkal kapcsolatos panaszok

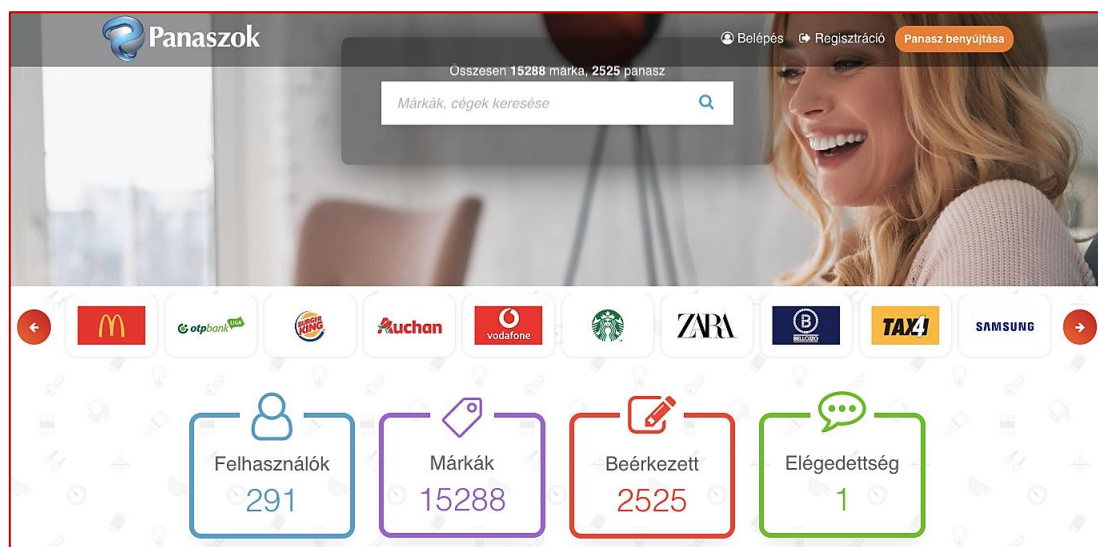
Nem feltétlenül integritás-jellegű, hanem egyéb panaszok begyűjtésére, rendezésére, mintegy a téma ventillálására jött létre a <https://www.panaszok.com> oldal. Ezen a felületen különböző cégek kétes, nem feltétlenül fogyasztóbarát eljárásával kapcsolatosan lehet panaszt rögzíteni.

Teszik is az állampolgárok: az oldal 2019 áprilisa óta létezik, és a projekt gazdáai, elmondásuk szerint maguk is megdöbbentek, hogy milyen mennyiségű és minőségű panaszokkal jelentkeznek náluk az állampolgárok.

Az ügyfélszolgálati folyamatok minőségének emelése és a fogyasztók elégedettségére való törekvés a világ számos országában már számottevően magasabb szinten áll, mint hazánkban, többek között hasonló platformokkal, helyettesítő termékek ingyenes felajánlásával, automatikus pénzvisszafizetési garanciákkal. Így a hasonló oldalak esetében jellemző, hogy a vádolt fél a megosztott esetre pozitívan reagál, a bepanaszolt alkalmazottakat az őket ért kifogás után nem elbocsájtják, hanem igyekeznek nekik például jobb munkakörülményeket teremteni, képzést biztosítani.

5. ábra

A panaszok.com főoldala



Felület, folyamat

A panaszok.com oldal felülete érthető, átlátható, trendi, egyértelmű és világos (6. ábra). Panaszt tenni csak regisztrálás után lehet, a felület manuális és facebookos regisztrációt is elfogad. A panasztevés módja is egyértelmű, a flow egyszerű. A regisztrációs folyamat során e-mailes visszaigazolással ellenőrzik a panasztevő kilétének valódiságát (gyakorlatilag csak az e-mail cím érvényességét tudják vizsgálni), a rögzített reklamációkat pedig szerkesztők nézik át.

A panasz, miután benyújtottuk, megtekinthető a felületen (már amennyi látszik belőle), és többféle fórumon is megoszthatjuk. A bepanaszolt szervezet a panasztevő nevét alapesetben nem látja.

A regisztrációt követően a reklamáció tárgyát képező szolgáltató, illetve gyártó cég értesítést kap a panaszról, így azt az oldal közreműködésével lehetősége van orvosolni. Az oldal segítségével felveheti a kapcsolatot a panaszossal. A szolgáltató visszajelzését a panasztevő értékelni tudja. Amennyiben a vásárló/ügyfél elégedett reklamációja kezelésével, a felületen ennek hangot is adhat.

6. ábra

A panaszok.com oldal panaszbenyújtási felülete

Panasz benyújtása

Márkák, cégek keresése

Panasz tárgya

Panasza

Max 2500 karakter.

Márka / Cég

151 Search for brands, companies

Fájlok csatolása

Fájlok kiválasztása Nincs fájl kiválasztva

Ellenőrző kód

Írja be a megerősítő kódot

Elküld

7. ábra

A panaszok.com oldalom a bepanaszolt cég is regisztrálhat

Panaszok

Márkák, cégek keresése

Panasz benyújtása

Ez a márka vagy cég még nem regisztrált.
Ha Ön képviseli, vagy tulajdonosa ennek a márkának vagy cégnek, kérjük, kattintson a **Kapcsolat** menübe. Legyen lehetősége megválaszolni ügyfelei panaszát, értesüjőn elégedettségükről.

Ön képviseli a márkát?

Panaszok: 24

Köszönet: 0

Elégedettség: %0.0

Panasz benyújtása

2019.04.18 10:47

Kteszem és vedd el rendszer

Kértem egy közepes cappuccinot és a szemem előtt vitte el egy hölgy. én meg vittem el az ő

2019.04.17 17:17

Elcserélt kávé

Elcserélték a kávémat. Pedig még a nevemet is elkérték, de nem írták rá. Kb 5-6 perct vártam

Az oldal teljes mértékben védi a bejelentő adatait: amennyiben a panaszt tévő így kívánja, kiléte nem kerül felfedésre sem a nyilvánosság, sem pedig a bepanaszolt cég számára, és mivel a panaszokat szűrjük, az sem látható, hogy egy adott cégnél pontosan mire tettek panaszt.

Az oldalon pozitív észrevételek is közzétehetőek, de a cikk befejezéséig (2020. febr. 11.) csupán negatív bejegyzések érkeztek: 2192 panasz és 0 köszönet.

Mivel az oldal a kézirat születésekor még nagyon fiatal volt, és ugyan vásárlói panasz már bőven található rajta, egyelőre csak egyetlen visszajelzés érkezhetett.¹⁵ Hatékonyabban segítené a panasztevőket, ha a panaszkezelés kimenetét jobban kommunikálná az oldal.

A felület – elmondásuk szerint – közvetítő szeretne lenni, és célja, hogy Magyarországon jobban bánjanak nem csak a vevőkkel, hanem az alkalmazottakkal is.

Az oldalon a másoktól beérkezett panaszokra a látogatók nem adhatnak visszajelzést, pedig a közösségi médiából ismert lájkolás, rövid hozzászólás lehetősége tartalmilag gazdagíthatná az oldalt.

Az oldalon a különböző cégek mellett iskolák, óvodák és kórházak is szerepelnek.

Shneiderman heurisztikái és Nielsen aranyszabályai

Ami a Nielsen-i és Shneiderman-i alapelveket illeti, a panaszok.com oldal azoknak alapvetően megfelel, nyelvezete egyértelmű, a panaszbejelentés folyamata szintúgy. Grafikája egyszerű és következetes. Shneiderman 3. szabályának azonban (Biztosítson informatív visszajelzést. A felhasználó tevékenységére mindig reagáljon a rendszer) nem felel meg tökéletesen, mivel a főoldalon látható számbeli visszajelzések – magyarázó szöveges információ hiányában – nem értelmezhetőek, nem kattinthatók, *mouse over*-re sem adnak bővebb információt. A panaszbejelentés során a felület nem tünteti fel a panasz beérkezését idejét, nem jelzi emailben sem, mi fog történni vele, mikorra várható rá visszajelzés. Ezzel a Shneiderman-i 4-es pontnak sem felel meg, amely szerint elvárt az „egyértelmű befejezés: A tevékenységsornak legyen világos kezdete, menete és befejezése, a rendszer adjon egyértelmű visszajelzést a folyamat sikeres befejezéséről.” Egyébként látványos, érthető és egyértelmű a felület egyszerű *user flow*-val.

Bejelentésem

2019 júniusában rögzítettem próba-panaszt az oldalon. Ellenőrizték az e-mail címem valóságát, majd pár napon belül kikerült a bejelentés a felületre. Minden bizonnyal a bepanaszoltat is tájékoztatták, ám erről nem értesített a rendszer. Azóta sem érkezett felém válasz, és az oldalon sem olvasható visszajelzés a részükről. Annyi látható csupán, hogy hány fő olvasta a panaszt (a kézirat lezárásáig 107), de mivel az oldalon nincsen lehetőség sem lájkolásra, sem bármilyen visszajelzésre, ezért a visszajelzés ennyiben maradt. Hasznos lenne, ha más felhasználó is tudna észrevételt fűzni a panaszokhoz, igazolni vagy cáfolni azokat. De minden bizonnyal az lenne a legjobb, ha a bepanaszolt szervezet jelezne vissza.

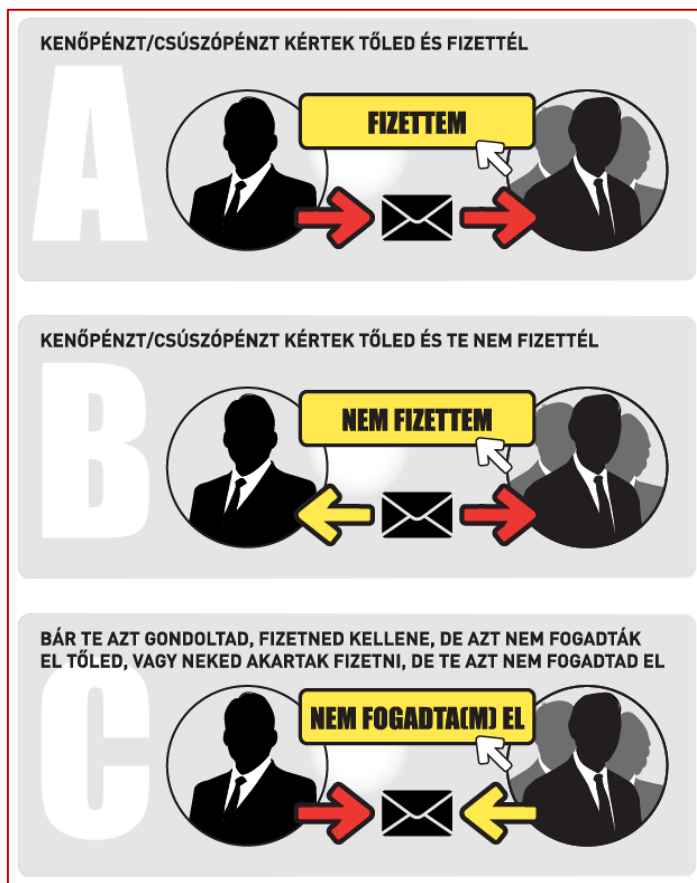
fizettem.hu – fókuszban a korrupció: kenőpénzről árulkodhatunk

Ugyancsak civil panaszbejelentésekre ad felületet a fizettem.hu oldal, ahol az állampolgárok különféle korrupciós esetekről tehetnek bejelentést (8. ábra).

¹⁵ Az panaszok.com oldal bemutatásához az oldal egyik alkalmazottja adott nekem bővebb információt.

8. ábra

A fizettem.hu oldal – bejelenthető ügyek



Az oldal konkrét ügyek megoldásához nem nyújt további segítséget, célja csupán az, hogy feltérképezze a mindennapi korrupció helyzetét Magyarországon. Az oldal ötletadója, mintája és előzménye az ipaidabrike.com oldal.

Az oldal látogatói megoszthatják saját történetüket arról, hogy hol, mikor, ki és mennyi kenőpénzt fizettetett meg velük, vagy esetleg önszántukból érezték úgy, hogy fizetniük kell. Az olyan esetekre is kíváncsiak, amikor visszautasították, vagy a látogató maga utasította vissza a felajánlott összeget.

Felület, folyamat

A bejelentés folyamata érthető, áttekinthető, alapos (9. ábra). A bejelentéssel kapcsolatos tudnivalókat külön felületen lehet elolvasni még a bejelentés elküldése előtt. Ezután a felület megköszöni az eset jelentését, leírják, hogy a történet adminisztrátor jóváhagyásra vár, és, hogy igyekeznek minden új, jóváhagyott hozzászólást 24 órán belül kitenni a weboldalra. Szükség esetén anonimizálják azokat. Arról, hogy az adott bejelentés kikerült-e a felületre, nem ad visszajelzést a rendszer. Pozitívum, hogy a beérkezett panaszokat el lehet olvasni, és hozzájuk is lehet szólni.

A felhasználó figyelmébe ajánlják azt is, hogy ha valaki nagyobb szabású korrupciós esetet szeretne nyilvánosságra hozni, használja az atlatszo.hu MagyarLeaks szolgáltatását, továbbá amennyiben egy konkrét korrupciós ügygel kapcsolatban szeretne segítséget kérni, akár feljelentést kezdeményezni, keresse fel a Transparency International jogsegélyszolgálatát a www.merjtenni.hu oldalon keresztül.

9. ábra
A fizettem.hu bejelentő felülete

A beküldött történetek előzetes moderáció és szükség esetén anonimizáció után kerülnek ki az oldalra. A történetekben bevallott összegek alapján folyamatosan nyomon követik, hogy az egyes szektorokban mennyi kenőpénzt fizetnek az emberek. Az oldal célja, hogy „az állampolgárok kollektív energiáját hasznosítsa a hálapénz és a korrupció elleni küzdelemben. (...) Arra ad lehetőséget, hogy információt gyűjtsünk a hazánkban történő korrupciós esetek természetéről, számáról, típusairól, helyszíneiről, sémáiról, összegeiről.”

A felületen többféle közigazgatási terület szerint lehet szűrni, illetve többféle intézménnyel kapcsolatosan fogadnak bejelentéseket (10. ábra). Szűrni igen, keresni az oldalon nem lehetséges.

A fizettem.hu-t az Átlátszó Közhasznú Nonprofit Kft. üzemelteti, létrehozására civilek adtak össze mintegy 700 ezer forint támogatást. Szakmai partnere a Transparency International.

Shneiderman heurisztikái és Nielsen arany szabályai

A felület alapvetően megfelel a vizsgálati szempontoknak, Nielsen és Shneiderman heurisztikáinak. Egyszerű flow, részletes tájékoztatás jellemzi a felületet: pont annyi információ érhető el, amennyit a felhasználó igényel. Nyelvezete érthető, teljesen egyértelmű. Egyszerű és világos felülettel bír, könnyen használható és jól érthető rajta a bejelentési folyamat.

Bejelentésem

Az oldalon elviekben garantált a bejelentő védelme, a közzétett panaszokat szűrik és a panaszolt jogait is tiszteletben tartják.

Az oldalon 2019 folyamán tettem bejelentést, de azóta még csak meg sem jelent. A bejelentésekkel láthatóan nem történik semmi. Úgy tűnik, az oldal nem aktív.

10. ábra

A fizettem.hu oldal – szűrési lehetőségek

The screenshot shows the FIZETTEM.HU website interface. At the top, there's a navigation bar with 'ATLATSZÓR.HU', 'KI MIT TUD', and 'MagyarLeaks'. Below that, a yellow banner asks 'Te ma kinek fizettél? Kövesd a korrupció piaci árának alakulását!' with a 'Támogasd munkánkat!' button. A main menu includes 'MI EZ?', 'BEJELENTEM', 'MEGNÉZEM', 'BLOG', 'SÚGÓ', 'KAPCSOLAT', and 'TÁMOGASD!'. The main content area has a search filter dropdown for 'Szűrés: Megye' with a list of sectors: Szektor megadása, Adóügyek és más közterhek, Igazságszolgáltatás, jogi szolgáltatások, Egészségügyi és szociális intézmények, Jogalkotás, állami és uniós támogatások, közbeszerzési és egyéb pályázatok, Közlekedés, Központi hatósági ügyek, Közütemi szolgáltatások igénybevétele, Oktatás, vizsgáztatás, kollégiumi ügyek, Önkormányzati és helyi hatósági ügyek, Pénzügy, bank, biztosítás, Rendőrség, tűzoltóság, honvédség, Telekommunikáció, Üzleti szektor, and Egyéb. Below the filter, there are article snippets: 'tévés címzettként ker...', 'Új vizsgabiztos - Buda...', and 'Legolvasottabb bejelentések' and 'Legfrissebb bejelentések' sections on the right.

Transparency International – feltár, összeköt, jogi tanácsot ad, különleges esetekben képvisel

Korrupciós ügyekkel kapcsolatban a Transparency International weboldalán is lehet bejelentést tenni.

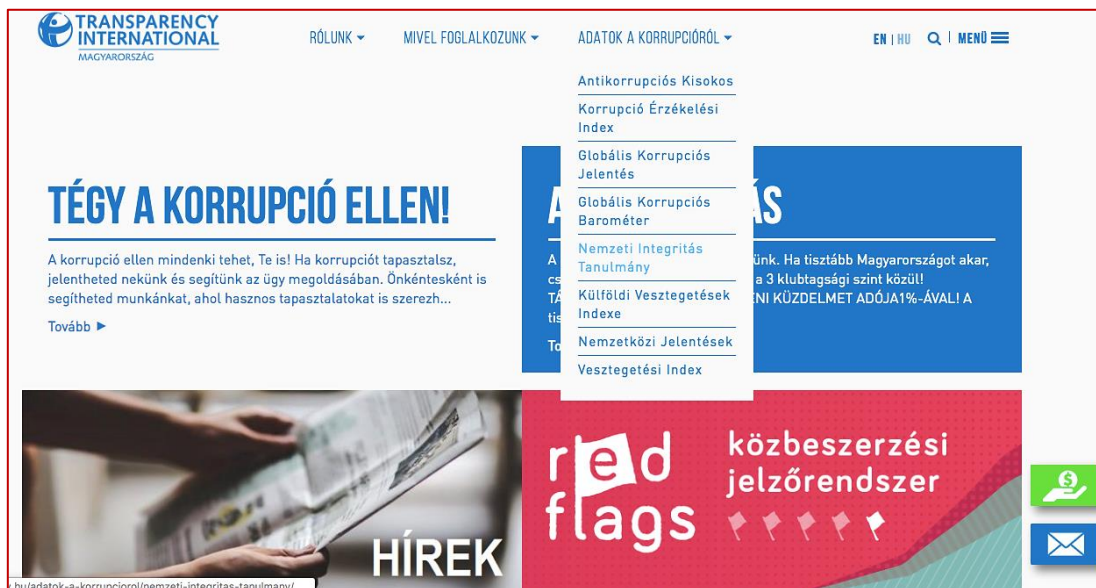
Felület, folyamat

A bejelentő felület a Tegy a korrupció ellen! feliratra kattintva érhető el (11. ábra). A bejelentés előtt részletes tájékoztató olvasható arról, hogy miben tud és kapacitás hiányában miben nem tud az oldal a bejelentőknek segíteni. Az oldalon részletes, jól érthető és könnyen értelmezhető ügyfél-edukáló tájékoztató olvasható a Panasztörvényről (2013. évi CLXV. tv). Közreműködnek a korrupcióra utaló jelek feltárásában, a bejelentőt összekötik oknyomozó újságírókkal, így nagyobb nyilvánosságot biztosítanak az ügyének. Ennek segítségével rábírhadják a döntéshozókat a korrupciós probléma megoldására. Ezek mellett jogi tanácsokat is tudnak adni Aközbeszerzések során elkövetett szabálytalanságok esetén, és különleges esetekben bíróság előtti képviselést is vállalnak.

Az oldalon részletes, áttekinthető és egyértelmű jogi tájékoztató is olvasható. Ebből többek között arról informál a szervezet, hogy „a Transparency International Magyarország alapítványi formában működő civil szervezet. Nem rendelkezik semmilyen hatósági jogkörrel, így nem tud utasítani, büntetést kiszabni, rendőrségi nyomozást lefolytatni, illetve mások helyében eljárni”, de többféle segítséget tud nyújtani.

- ◆ „Közérdekű adatigényléseken keresztül segíthetünk feltárni a korrupcióra utaló jeleket, bizonyítékokat.
- ◆ Összeköthetjük a bejelentőt oknyomozó újságírókkal, így nagyobb nyilvánosságot adhatunk ügyének, és rábírhadjuk a döntéshozókat, hatóságokat a korrupciós probléma megoldására.

11. ábra
A transparency.hu főoldala



- ◆ Jogi tanácsokat tudunk adni közbeszerzések során elkövetett szabálytalanságok esetén.
- ◆ Különleges esetekben bíróság előtti képviselést is tudunk vállalni.”

A panaszbejelentéssel és adatkezeléssel kapcsolatos ismertető végigolvasása után a bejelentőnek nyilatkoznia kell az Adatvédelmi nyilatkozat elfogadásáról. A bejelentésez először a bejelentőtől kér részletes adatokat a felület, ezután lehet csak a panaszt rögzíteni. Ehhez is többféle adatot kell megadni: mikor történt az esemény, folyamatban van-e még, pontosan hol történt, és a bejelentőnek milyen szerepe van az adott intézménnyel kapcsolatban.

12. ábra
Transparency.hu – bejelentési felület, folyamat

04. MILYEN MÓDON KERÜLT KAPCSOLATBA EZZEL AZ INTÉZMÉNNYEL/SZERVEZETTEL?

Kapcsolat típusa

Az intézmény/szervezet ügyfele voltam

Előző

Következő

**05. BŰNCSELEKMÉNY**

Az ügyben bűncselekmény történt?

- Igen
 Nem

06. VISSZAÉLÉS KÖZHATALOMMAL

Az ügyben valaki visszaélt a rábízott közhatalommal?

- Igen
 Nem

07. VISSZAÉLÉS GAZDASÁGI BEFOLYÁSSAL

Az ügyben valaki visszaélt a gazdasági befolyásával?

- Igen
 Nem

08. BEJELENTÉS RÉSZLETEI

Írja le, hogy mi történt!* (legfeljebb 500 szó)

próba

09. MEGHATÁROZOTT SZEMÉLY

Meghatározott személy összefüggésbe hozható elkövetőként az ügygel?

- Igen
 Nem

10. KÖZPÉNZT ÉRINTŐ VESZTESÉG

Az ügy következtében közpénzt érintő veszteség keletkezett vagy ettől tartani kell?

- Igen
 Nem

11. EGYÉB SÉRELEM, KÁROSODÁS

Az ügy következtében egyéb sérelem, károsodás bekövetkezett vagy ettől tartani kell?

- Igen
 Nem

12. KORÁBBI ELJÁRÁSOK

Volt-e korábban folyamatban eljárás az ügyben?

- Igen
 Nem

13. JELENLEGI ELJÁRÁSOK

Van-e folyamatban jogi vagy más hatósági eljárás az ügyben?

- Igen
 Nem

14. KÉPVISELET

Ön rendelkezik ügyvédi képviselettel?

- Igen
 Nem

15. DOKUMENTUMOK

Rendelkezésre állnak olyan dokumentumok (irat, fénykép, hangfelvétel, stb.), amelyek alátámasztják az ön által előadottakat?

- Igen Nem

16. HATÁRIDŐK, ESEDÉKESÉG

Kérjük, jelezze, ha az ügyben valamely határidőre (például: elévülés, panasztétel, kifogás benyújtása, perindítás, kereset benyújtása, tárgyalási határnap, fellebbezés, stb.) figyelemmel sürgős intézkedést kell tenni!

....

Beküldés



A bejelentésben megadott összes információ sorról-sorra továbbítja a rendszer a megadott e-mailcímre. Arról sajnos nem informál azonnal, hogy mikorra, milyen továbblépés várható és kinek a részéről.

A beérkező bejelentésekből sajtóközleményeket és részletesebb tanulmányokat adnak ki, ezek olvashatók is a szervezet weboldalán.

Shneiderman heurisztikái és Nielsen arany szabályai

A panaszbejelentés felülete megfelel a Nielsen-i heurisztikáknak és Shneiderman-i arany szabályoknak: érthető, alapos, tudhatjuk, merre járunk a bejelentési folyamatban. Kezdő és gyakorlott felhasználók számára is hatékony a felület (Nielsen: 7, Shneiderman: 2). A felületen a rendszer és a felhasználó világa találkozik: érthető és egyértelmű a szövegezés, nincsen jogi zsargon (Nielsen: 2).

A panasz bejelentéséhez több személyes adatot meg kell adnia a bejelentőnek. Némi zavart csak egy mozzanat okozhat: a bekezdés elején részletes „adatkezelési nyilatkozat” olvasható, ami után „adatvédelmi nyilatkozatot” kell a felhasználónak elfogadnia.

Kifejezetten „súgó”, „dokumentáció” menüpont nincs a felületen (Nielsen: 10), de mindenhol kellő mennyiségű információ található.

A bejelentés során lehetőség van a korábbi oldalakra visszatérni és ott javítani a megadott adatokat.

Vélelmezhető a bepanaszolt védelme, és ugyan a panasztétel után nem jelzi a rendszer, mikor és mire számíthat a bejelentő, az oldalon olvasható tanulmányok, sajtóközlemények alapján a bejelentők számíthatnak arra, hogy (ha nincs hibajelzés) a panaszukkal valamilyen formában foglalkozik a szervezet.

Bejelentésem

2019. december 15-én tettem a transparency.hu oldalon bejelentést. Legutolsó információim szerint az ügyel egy női jogokkal foglalkozó civil szervezetet keresnek meg, de bővebbet nem tudtam meg róla.

ajbh.hu – a hivatalos út

Ez az Alapvető Jogok Biztosa Hivatalának weboldala, jogi szempontból az egyetlen igazán érdekes felület a bejelentők számára, amelyet a panasztörvény nyomán hoztak létre, és amelyen többek között integritás ügyben is bejelentést, panaszt lehet tenni.

A panasztevő megteheti ezt név nélkül vagy ügyfélkapus bejelentkezést követően. Az AJBH a beérkezett panaszokat és közérdekű bejelentéseket (amelyekhez melléklet is csatolható) tartalmilag vizsgálja és évenként ad ki jelentést róluk.

A főoldal letisztult, tekintélyt parancsoló (13. ábra). Érződik rajta, hogy hivatalos helyen járunk. Ezt erősíti a középre zárt parlament-rajz a fejlécben, valamint a színek és a talpas és kiskapitális betűtípusok.

A főoldalon azonnal (kép alatt lent, középen) vagy a felső menüben is elérhető az „Ügyintézés”, ami itt tulajdonképpen panaszbejelentést (is) jelent. Ez nem feltétlenül érthető rögtön a bejelentők számára, hiszen a nem jogvégezettek más kifejezéseket használnak, és a témával kapcsolatos modelljük is eltérő (erről bővebben lásd: Herendy 2018a, 2018c).

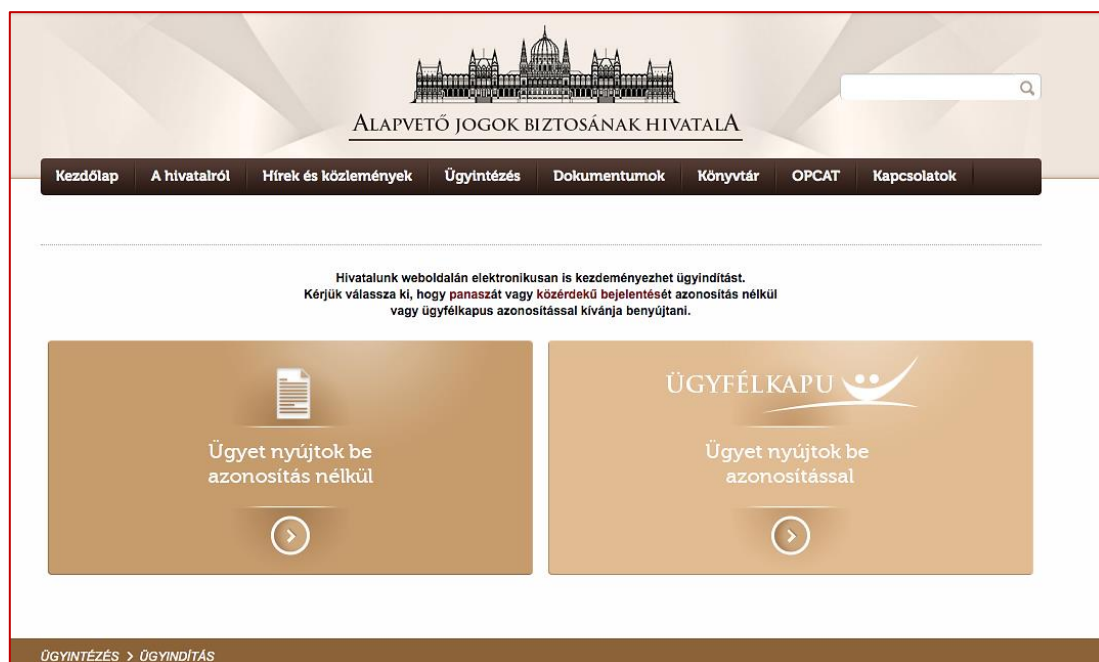
13. ábra
Az abjh.hu főoldala



Felület, folyamat

Maga a bejelentő felület azonban ennél már sokkalta érhetőbb és áttekinthetőbb (14. ábra).

14. ábra
abjh.hu – az Ügyindítás (vagyis a panaszbejelentés) felülete



Az oldalon azonosítással, de akár azonosítás nélkül is benyújtható közérdekű bejelentés vagy panasz. Erre két, azonnali cselekvésre készítő nagy gomb van, a felette lévő szövegben további kettő (panasz, közérdekű bejelentés). Arról, hogy melyik pontosan mit jelent, a linkekre kattintva lehet további információt szerezni.¹⁶

Minden esetben ügyszámot kap az állampolgár, a későbbi ügyintézés ez alapján történik. Arról, hogy miképp áll az ügye, a „Közérdekű bejelentésemről érdeklődöm”¹⁷ menüpont segítségével a korábban megküldött egyedi azonosító és jelszó segítségével tud tájékozódni.

Nagyon fontos szempont, hogy ezen az oldalon lehetőség nyílik azonosítás nélkül ügyet indítani, ráadásul később tájékozódni lehet a beadott ügy állapotáról. A vizsgált oldalak közül ebben a tekintetben ez a felület a leginkább segítőkész.

A bejelentéseket „első körben, az elektronikus bejelentés alapján az érintett eljáró szerv vizsgálja, illetve javítja az esetet. Ha ezt nem teszi, illetve az ügyfél elégedetlen, akkor következik a közvetlen biztos vizsgálat, de ez már nem elektronikusan. Biztos hivatali vizsgálat is lehetséges, ilyenkor nem konkrét ügyet, hanem egy eljáró szerv eljárási gyakorlatát vizsgálja a biztos.”¹⁸

Az alapvető jogok biztosának tevékenységéről egyébként részletes jelentések, közlemények és éves beszámolók is találhatóak a felületen több területről, egyes ügyek tekintetében pedig részletes leírással.¹⁹

Külön menüpontban olvasható, hogy milyen ügyekben tud eljárni az ombudsman. Arról pedig, hogy egyes esetekben milyen eljárási lehetőségei és korlátai vannak, intelligens űrlapot lehet kitölteni. Ez segít tájékozódni arról, hogy a sérelmezett esetben az alapvető jogok biztosának van-e vizsgálati lehetősége, vagy tud-e az ügyfélnek tanácsot az ügy előmozdítására.

Shneiderman heurisztikái és Nielsen arany szabályai

Az oldalon kevésbé érvényesül Nielsen 2. heurisztikája, amely szerint „a rendszer és a felhasználó világa találkozik”. A szöveges linken négyféle opcióból lehet választani „Kérjük válassza ki, hogy panaszát vagy közérdekű bejelentését azonosítás nélkül vagy ügyfélkapus azonosítással kívánja benyújtani.”, míg az alatta lévő képeken kétféle opció látható. A lap alján látható webmorzsákon pedig már „az ügyindítás azonosítás nélkül” felirat található, még mielőtt bármilyen ügyet elindítottunk volna (15. ábra).

Aki a közkeletű és az összes vizsgált felületen olvasható „panaszbejelentés” hívószót keresi, azzal nem segítőkész a felület, egyszerűen nem tartalmazza ezt a kifejezést. A „panaszbejelentés” szóra keresve is nehezen felfejthető találatokat kap a felhasználó, pedig a leginkább észszerű találat maga a konkrét panaszbejelentő felület lenne. A találatok megnevezése nem áttekinthető, nem logikus. Nem derül ki, hogy azokra kattintva konkrét ügyekről olvashatunk-e vagy elvekről, szabályokról. Racionálisabb lenne, ha a „Panaszbejelentés” szóra keresve az első találat a Panaszbejelentés (itt: Ügyintézés) oldalra mutatna. Ez segítené azokat a bejelentőket, akik nem beszélnek a közigazgatás nyelvét.

¹⁶ A Hivatal elmondása szerint a bejelentéseknél maguk is találkoznak azzal a problémával, hogy a bejelentők nem tudják a különbséget a közérdekű bejelentés (a közösség problémája) és a panasz (egyéni sérelem) között. Mindkettőre más eljárási szabályok vonatkoznak, de a Hivatal a bejelentéseket a „helyén kezeli”, tartalmuk alapján intézi. Egyes bejelentések ugyanakkor mindkét elemet tartalmazzák.

¹⁷ <https://www.ajbh.hu/kozerdeku-bejelentenes-lekerdezese>

¹⁸ Gulyás Attila (Közérdekű Bejelentővédelmi és Ügyfélkapcsolati Főosztály, ajbh.hu) tájékoztatása alapján.

¹⁹ <https://www.ajbh.hu/eves-beszamolok>

15. ábra Ügyindítás előtt látható lehetőségek



Ha az állampolgár megtalálta, milyen felületen kell megadnia az adatokat, akkor már könnyű dolga van. A személyes adatok bevitelére és a panasz leírására alkalmas felület egyszerű és egyértelmű, a képfeltöltés és a beküldés folyamata egyaránt világos.

Mint szinte minden hazai közigazgatási szervnél, az ajbh.hu esetében is erősen tartja magát az az időközben meghaladott elképzelés, hogy a gyengén látók számára a sárga-fekete felület az optimális megoldás.²⁰

Pszeudoanonimitás

Az ombudsmani hivatal szóbeli tájékoztatása szerint a bepanaszolt ügyek csak kis részét teszik ki a korrupciós ügyek. A közérdekű bejelentők 80-90 százaléka anonimitást kér. Ilyenkor csak nevet és laccímet kell megadni, és a beadványt ezen információk szerepeltetése nélkül küldik tovább. A panasztétel után a bejelentés a szerveren marad, ehhez kap az ügyfél tokent, azonosító-számot, amelyhez ő maga tud jelszót megadni. Ezek segítségével tud hozzáférni a bejelentőfelülethez.

E-mailes kommunikáció egyáltalán nem történik, az eljáró szervek is jelszóval, azonosítóval férnek hozzá a saját felületükhöz. Az oldalt a KÖFOP (Közigazgatás és Közszolgáltatás Fejlesztési Operatív Program) projekt keretein belül, az NKE (Nemzeti Közszolgálati Egyetem), az akkori KIM (Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium), az Ombudsmani hi-

²⁰ Ennek bővebb kifejtésére itt nincsen mód, részletesebben lásd például: Szántai Károly (2011) Nem az akadálymentes verzió a megoldás. Akadálymentesweb, 2011. augusztus 17. <http://www.akadalymentesweb.hu/2011/08/nem-az-akadalymentes-verzio-a-megoldas/> (letöltés: 2016. 03. 27.) vagy Herendy Csilla (2016) Ikonvakság és stabilitásigény: A 60+ korosztály internetezési szokásai az ujbuda.hu 60+ oldalán végzett usability-kutatás és eye-tracking vizsgálat tükrében. *Média-kutató* 17/ 3–4. 83–100. https://mediakutato.hu/cikk/2016_03_osz_tel/08_ikonvaksag_es_stabilitasigeny.pdf

vatal és külsős cégek bevonásával fejlesztették. Mint a publikációban bemutatott többi honlap esetében, úgy vélhetően az ajbh.hu-n is elmaradtak a valódi, felhasználói tesztek. Ez látszik az oldal felületén, és kérdésemre a hivatal meg is erősítette ezt a sejtésemet.

Ennek egyenes következménye az, hogy az oldal nyelvezete nem követi a felhasználók nyelvhasználatát, a bejelentés folyamata sem könnyű annyira, mint a többi vizsgált honlap esetében. A felületen a tervezők-fejlesztők tettek anno próba-bejelentéseket, így tesztelték a felületet. Valódi felhasználói teszt nem készült. A felületet több helyen szükséges módosítása a Hivatal elmondása szerint a magas költségek miatt egyelőre nincsen napirenden.

Az oldal felületén több alapvető arany szabály sem érvényesül, így például Nielsen 2. heurisztikája, miszerint „a rendszer és a felhasználó világa találkozik”. Előfordul, hogy nem világos, mire érdemes kattintania a felhasználónak a többféle opció közül, és a felület akadálymentessége is idejétmúlt. Ezek a problémák egy valódi, akár kis létszámú felhasználói UX-teszteléssel kiküszöbölhetők lettek volna, ami felhívja a figyelmet arra, hogy a felhasználói tesztek a közigazgatási honlapokon elengedhetetlenek (Herendy: 2018b).

Az ajbh.hu-n évente nagyjából 350-400 bejelentést szoktak tenni az állampolgárok. Ezek témája nagyon változó, és a Hivatal tájékoztatása szerint ezeknek csupán 2-3 százaléka korrupcióval kapcsolatos. A Hivatal sem tudta megmagyarázni az alacsony értéket, vélekedésük szerint ennek a bizalomhiány az alapja: nem szeretünk névvel, hivatalos fórumon korrupciót bejelenteni.

Közérdekű bejelentést közvetlenül az érintett szervnél is lehet tenni, de ha ott anonim módon teszik ezt, akkor nem kötelező kivizsgálni, visszautasítható. Ezzel szemben, ha az AJBH-n keresztül jelentik be az adott esetet, az érintett szervek nem utasíthatják vissza annak vizsgálatát.

Az AJBH elmondása szerint még apróbb ügyekben is szívesebben teszünk névtelen bejelentést. A Hivatal szerint történelmileg alakult ez így: névtelen bejelentésben jobbak vagyunk, pedig ezen a szintéren érdemes felvállanunk a nevünket.

Bejelentésem

Az oldalon a próba-bejelentésemet ügyfélkapus azonosítással szerettem volna benyújtani, de olyan sokáig várakoztatott az ajbh.hu szervere, hogy végül feladtam, és névtelenséget kérve adtam be.

A felületen problémát okozhat a bejelentőknek, hogy nem ismerik a közérdekű bejelentés és a panasz közötti különbséget. Segítőkésebb lenne az oldal mouse over-re megjelenő feliratozással. A felirat kattintható egyébként, és a linkelt oldalakon részletes leírás olvasható.

A bejelentő felület nagyon egyszerű és könnyen átlátható. A panasz/közérdekű bejelentés benyújtására egyértelmű felület áll rendelkezésre, feltölthetünk hozzá képet is, és megadhatjuk, hogy az adataink ki számára legyenek nyilvánosak. Bejelentés után visszajelzést ad a rendszer, benne az ügy iktatószámával:

„Tisztelt Ügyfelünk!

Ügyintézési kérelmét sikeresen megkaptuk.

Ügy iktatószáma: ~~XXX-AJBH-xxx~~2019

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az azonosítása céljából hamarosan postai úton levelet küldünk Önnek, mely ügyének azonosítóját is tartalmazza. Folyamatban lévő ügyének státuszát az ügy azonosító és a bejelentéskor megadott jelszó együttes használatával le tudja kérdezni honlapunkon.”

A későbbiekben pontosan a leírtak szerint történt minden. A bejelentésemet postai úton is megkaptam röviddel a panasztételt követően. A küldemény tartalmazta az ügyem azonosítóját, amelynek megadásával az ajbh.hu-n figyelemmel kísérhettem a bejelentéssel kapcsolatos fejleményeket. A panaszomhoz bizonyítékként képet mellékeltem, de mivel az személyes adatot tartalmazott, nem továbbították az illetékes szervnek.

A közérdekű bejelentés kivizsgálása az eljáró szerv által nagyjából hat hétig tartott, feltehetően a karácsonyi ünnepek miatt ilyen hosszán, mert egyébként 30 napon belül kell a vizsgálatnak lezajlania.

Valós, az érintettek körében köztudomású és igazolható problémát vettem fel, mégsem érzem úgy, hogy a kapott válasz pontosan a feltárt problémára vonatkozott. Mintha elcsúszott volna valahol út közben az információ: nem a panaszolt gyakorlatot, hanem az illetékes szerv belső szabályzatát vizsgálták.

Arról, hogy állampolgárként ilyenkor mit tudok még tenni, arról alapvetően nem tájékoztattak a levélküldő. Az Alapvető Jogok Biztosától megtudtam, hogy amennyiben nem értek egyet a közérdekű bejelentés kivizsgálásával (például mert nem derítették fel azt teljes körűen), akkor újra a Biztoshoz fordulhatok. Ekkor új, az eljárás során tett konkrét lépéseket felmérő vizsgálat indul. Ha megállapítják, hogy nem volt megfelelő az ügy feltárása, felszólítják az adott szervet a teljesebb körű kivizsgálásra. Fontos, hogy ilyenkor már azt az alapjogi problémát célozzák, amit az eljáró szerv okozott azzal, hogy a problémát nem vagy nem megfelelően vizsgálta ki. Némi hezitálás után aztán 2020. januárjában úgy döntöttem, kérem az eljárás folytatását és kifogást nyújtottam be. Ebben ismét, a korábbinál sokkal részletesebben leírtam az ügy részleteit és mellékeltem a panaszomat alátámasztó képi dokumentumot úgy, hogy az már nem volt alkalmas a személyem beazonosítására. Február végén részletes választ is kaptam erre, benne az eddigi ügyem leírásával, jogszabályok és lehetőségek részletes és pontos citálásával. Felhívták a figyelmemet arra, hogy „az ombudsman hatáskörét szabályozó törvény nem teszi lehetővé, hogy orvosszakmai kérdésekben állást fogaljon”, de erre nem is kértem őket. Tájékoztattak, hogy a „közérdekű bejelentése kivizsgálását sérelmező panaszom alapján – az Ajbt. 38 § rendelkezése szerint – az alapvető jogok biztosa vizsgálatot indít”. Erre a vizsgálatra azonban már más szabályok vonatkoznak (nem a Ptbt., hanem az Ajbt), így a keletkezett iratok nem lesznek elérhetők az elektronikus rendszerben, és az elintézésére az Ajbt. nem ír elő határidőt. A felülvizsgálat eredményeiről postai úton fognak értesíteni, és szíves türelmemet kérték.

A bejelentőknek, ha a jogi utat választják és az ajbh.hu-hoz fordulnak, azt tudom javasolni, hogy a problémájukat már a bejelentés leadásakor is minél részletesebben és egyértelműbben írják le, és az összes lehetséges bizonyító erejű képet, dokumentumot csatolják hozzá. Ha anonim bejelentést tesznek (ahogyan én is), akkor törölnék a képről az összes személyes vagy azonosításra alkalmas adatot, képi elemet.

anti-lop.hu – fókuszban az EU-s források

Az anti-lop.hu oldal a magyarország.hu felületén érhető el mégpedig elsősorban olyan bejelentések számára, amelyeknek fókusza az Európai Unióból származó források szabályos és átlátható felhasználása. Az oldalon a felhasználónak arra van lehetősége, hogy a támogatásokkal kapcsolatban tudomására jutott visszaéléseket vagy törvénytelenégeket bejelenthesse, és a bejelentése nyomán tett intézkedésekről tájékozódjon. (16. ábra)

16. ábra
magyarorszag.hu – anti-lop.hu

Sorszám	Bejelentés azonosító	Státusz	Státusz dátuma	Vizsgálat eredménye
1355	I2581	Beérkezett	2019.05.23	Megalapozatlanság miatt elutasítva
1354	I4119	Beérkezett	2019.05.20	Megalapozatlanság miatt elutasítva
1353	G7080	Beérkezett	2019.05.17	Kivizsgálás folyamatban

Felület, folyamat

A bejelentés egy egyszerű felületen (17. ábra) történik, négy, egymást követő oldalon át. A bejelentési folyamat elején rövid tájékoztató olvasható.²¹ A procedúra során meg kell adni az eseményt, lehet dokumentumot csatolni, a panaszolt intézmény listából kiválasztható.

Az oldal tájékoztatása szerint a bejelentés megtételéhez a bejelentő azonosítása nem szükséges, a magyarorszag.hu-ra történő bejelentkezés nélkül is lehet panaszt tenni, azonban a felhasználóban némi bizonytalanságra adhat okot az a közlés, hogy valótlan bejelentés és rosszhiszeműség esetén a bejelentő felelősségre vonható, az ügy pedig átadható.²² A bejelentő

²¹ „Ennek az oldalnak az a célja, hogy hozzájáruljon az Európai Unióból származó források szabályos és átlátható felhasználásához. Az Ön által használt portálon lehetősége nyílik arra, hogy a támogatásokkal kapcsolatban tudomására jutott visszaéléseket vagy törvénytelenéseket bejelenthesse, és a bejelentése nyomán tett intézkedésekről tájékozódjon. Bejelentése megtételéhez nincs szükség arra, hogy Ön beazonosítható legyen. Annak érdekében azonban, hogy Önt tájékoztathassuk az eljárás eredményéről, elektronikus levélcímet meg kell adnia. A bejelentést követően a megadott elektronikus levélcímetre értesítést küldünk, amelyen feltüntetjük a bejelentés azonosítószámát. A bejelentés elintézési határideje 30 nap. Amennyiben az elintézéshez szükséges idő a 30 napot várhatóan meghaladja, a bejelentés megtételétől számított 15 napon belül az elintézés várható határidejének megjelölésével értesítést küldünk. A bejelentés nyomán tett intézkedésről szintén tájékoztatást kap. Köszönjük, hogy segíti az Európai Unióból származó források szabályos és átlátható felhasználása érdekében kifejtett munkánkat!” (anti-lop.hu)

²² „Felhívjuk a figyelmét, hogy amennyiben a bejelentés kivizsgálása során nyilvánvalóvá válik, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követetett el, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, az ügy az eljárás kezdeményezésére, illetőleg lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatóak.” <http://www.anti-lop.hu/bejelentes/4>

17. ábra
Az anti-lop bejelentési felülete

The screenshot shows the 'Közérdekű bejelentés benyújtása' (Public Interest Report Submission) page on the Hungarian government website. The page has a navigation bar at the top with links like 'Magyarország.hu', 'Ügyintézés', 'Ügyfélkapu', 'Keresés', 'Közigazgatás', 'Országinfó', 'Hírközpont', 'Segítség', 'eDemokrácia', 'Kapcsolat', and '1818'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'Magyarország.hu » Közérdekű bejelentés benyújtása »'. The main heading is 'Közérdekű bejelentés benyújtása'. There is a field for 'Kitöltés állapota:'. Below that, it says 'Tisztelt Látogató!' and provides instructions: 'Ezen az oldalon teheti meg bejelentését. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a *-gal jelölt mezők kitöltése kötelező. Erre azért van szükség, hogy bejelentése alapján megindíthassuk a kivizsgálást, illetve, hogy Ön folyamatosan tájékozódhasson a menetéről. Megadhat személyes azonosításra nem alkalmas e-mail címet is, az esetben "névtelen bejelentésként" vizsgáljuk az ügyet. Bejelentésének kezeléséről és a rendszer működéséről szóló rövid leírást itt olvashatja el.' Below this is a section titled 'Bejelentés adatai (1/4)' with a character limit of 4000. There is a large text area for the report with the instruction 'Kérjük röviden foglalja össze bejelentését! *'. Below the text area, there is a section for 'Dokumentum csatolása a bejelentéshez (max. 10Mb)' with a 'Fájl kiválasztása' button and the text 'Nincs fájl kiválasztva'. There is also a field for 'Kérjük adja meg e-mail címét! *'. At the bottom, there are buttons for 'Tovább', 'Vissza', and 'Bezárás'.

tájékoztatása érdekében elektronikus levélcím megadása szükséges. A bejelentést követően a megadott elektronikus levélcímre automatikusan értesítést küld a rendszer a bejelentés regisztrációs számának, pontos idejének és – ha a bejelentő megadta – a bepanaszolt szerv feltüntetésével. Elintézési határideje 30 nap. Amennyiben az elintézéshez szükséges idő a 30 napot várhatóan meghaladja, a bejelentés megtételétől számított 15 napon belül az elintézés várható határidejének megjelölésével értesítést küldenek. A bejelentés nyomán tett intézkedésről a bejelentő szintén tájékoztatást kap.²³ Az oldalon érvényesül a nyomon követhetőség elve, és nem rosszhiszemű bejelentés esetén a panasztevő védelme is.

Az oldal tájékoztatása szerint a bejelentés megtételéhez a bejelentő azonosítása nem szükséges, a magyarorszag.hu-ra történő bejelentkezés nélkül is lehet panaszt tenni, azonban a felhasználóban némi bizonytalanságra adhat okot az a közlés, hogy valótlan bejelentés és rosszhiszeműség esetén a bejelentő felelősségre vonható, az ügy pedig átadható.²⁴ A bejelentő tájékoztatása érdekében elektronikus levélcím megadása szükséges. A bejelentést követően a megadott elektronikus levélcímre automatikusan értesítést küld a rendszer a bejelentés regisztrációs számának, pontos idejének és – ha a bejelentő megadta – a bepanaszolt szerv feltüntetésével. Elintézési határideje 30 nap. Amennyiben az elintézéshez szükséges idő a 30 napot várhatóan meghaladja, a bejelentés megtételétől számított 15 napon belül az elintézés várható

²³ Forrás: <http://www.anti-lop.hu>

²⁴ „Felhívjuk a figyelmét, hogy amennyiben a bejelentés kivizsgálása során nyilvánvalóvá válik, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követetett el, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, az ügy az eljárás kezdeményezésére, illetőleg lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatóak.” <http://www.anti-lop.hu/bejelentes/4>

határidejének megjelölésével értesítést küldenek. A bejelentés nyomán tett intézkedésről a bejelentő szintén tájékoztatást kap.²⁵ Az oldalon érvényesül a nyomon követhetőség elve, és nem rosszhiszemű bejelentés esetén a panasztevő védelme is.

Shneiderman heurisztikái és Nielsen arany szabályai

Az oldalon a bejelentési folyamat kezdete, folyamata és befejezése is egyértelmű, a felület megfelel a vizsgálat alapjait jelentő szabályoknak. Ami azonban kivételt képez: a bejelentés során használandó „Tovább” gomb egyáltalán nem a megszokott helyre került, ezért a felhasználó reflexből hajlamos lehet a „Bezárás” gombra kattintani, ugyanis az látható a „Tovább” gomb megszokott, bevett helyén. Erre is igaz, hogy a hiba minimális felhasználói teszteléssel kiderülhetett volna. Az is erősen kérdéses, hogy az apró és szürke színű betűkkel írt hosszú mondatokat egy 65-70 évnél idősebb bejelentő (betűnagytítás és kontraszt hiányában) jól látja-e és megfelelően tudja-e értelmezni.

Bejelentésem

Az oldalon csak egyszerű bejelentést tettem, amely kizárólag a felület használhatóságára vonatkozott. A bejelentés folyamata – a fenti limitációkkal együtt – gyors volt és egyértelmű, a megadott tartalmakról e-mailes visszajelzést kaptam. Szerettem volna a bejelentéssel, illetve a felülettel kapcsolatosan kérdést feltenni, de a megadott feladónak (info@anti-lop.hu) írt levelem rendre visszapattant.

k-monitor.hu

Az oldal a K-Monitor Iroda bemutatkozása szerint 2007 óta küzd a közpénzek átlátható felhasználásáért és a korrupció visszaszorításáért. A „civil szervezet olyan politikai, gazdasági és társadalmi környezet megteremtéséért dolgozik, ahol az állampolgárok elutasítják, a hatóságok pedig hatékonyan feltárják és szankcionálják a korrupciót.”²⁶ A K-Monitor erőforráshiány miatt néhány éve nem működtet bejelentő felületet, a közérdekű bejelentések témakörével kutatási és civil érdekérvényesítési (például jogszabály véleményezés) tevékenységen keresztül foglalkozik. Ilyen módon része a Bevéd bejelentővédelmi együttműködésnek is. A Bevéd oldalán sincs konkrét bejelentő felület, csak egy e-mail cím, ahova üzenetet lehet küldeni. A szervezet a bejelentőt visszahívja és a bejelentés részleteit személyesen egyeztetik. Így azonban felfedi magát a bejelentő, ezért az oldal azoknak, akik titokban szeretnének bejelentést tenni, az együttműködésben résztvevő atlatszo.hu oldalt javasolja.

A K-Monitorhoz időnként érkező bejelentők számára a szervezet munkatársai szakmai konzultációt követően az atlatszo.hu által üzemeltetett Magyar Leaks vagy az Ombudsmani Hivatal akbh.hu felületét ajánlják²⁷.

atlatszo.hu

Az oldal egyben blog is, amely a hozzá beérkezett és kivizsgált panaszokkal, közérdekű bejelentésekkel foglalkozik, azonban a „panasz” és „bejelentés” kifejezések helyett a „szivárogtatás” terminust használja.

²⁵ Forrás: <http://www.anti-lop.hu>

²⁶ Forrás: <https://k-monitor.hu/rolunk>

²⁷ Léderer András (k-monitor.hu) személyes közlése alapján.

Felület, folyamat

A felületen név megadásával (e-mailen vagy egy online formanyomtatvány kitöltésével) és titkosított formában is lehet információt szivárogtatni, azaz integritással, korrupcióval kapcsolatos bejelentéseket tenni. (18. ábra)

18. ábra

atlatszo.hu – szivárogtatás titkosítás nélkül

Név nélkül, titkosan is lehet szivárogtatni, erről szól a 19. ábra.

19. ábra

atlatszo.hu – szivárogtatási javaslatok

Így szivárogtathatsz titkosított csatornán

1. Ha csak papíron áll rendelkezésre a dokumentum, amit el szeretnél nekünk küldeni, szkenneld be és konvertáld valamilyen digitális dokumentumformátumba (például: pdf-be). Távolítsd el a fájllokból a **metaadatokat!**
2. A fájlok továbbításához NE használd a munkahelyi számítógépedet, laptopodat.
3. Töltsd le a névtelenséget biztosító Tor böngészőt innen: <https://www.torproject.org/projects/torbrowser.html.en>
4. Nyisd meg a MagyarLeaks oldalát a Tor böngészőben: <http://ak2uqfavwgmjrvtu.onion>
5. Kattints a „Blow the Whistle” gombra, töltsd fel a fájlokat, és lépj tovább. („Next Step”)
6. Kattints az „Agree” gombra!
7. Fejezd be a küldést („Submit”), és jegyezd fel a kapott kódot.

A beküldő formanyomtatvány felülete egyértelmű, szóhasználata világos, fel lehet tölteni dokumentumokat is. Az oldal gyorsan reagál: e-mailen megküldi a bejelentés részleteit.

Az oldalra Bodoky Tamás főszerkesztő elmondása szerint hetente 1–5 bejelentés érkezik, néha több, néha kevesebb; újságíróik rendszeresen utána mennek az információknak és cikkek is születnek belőlük.

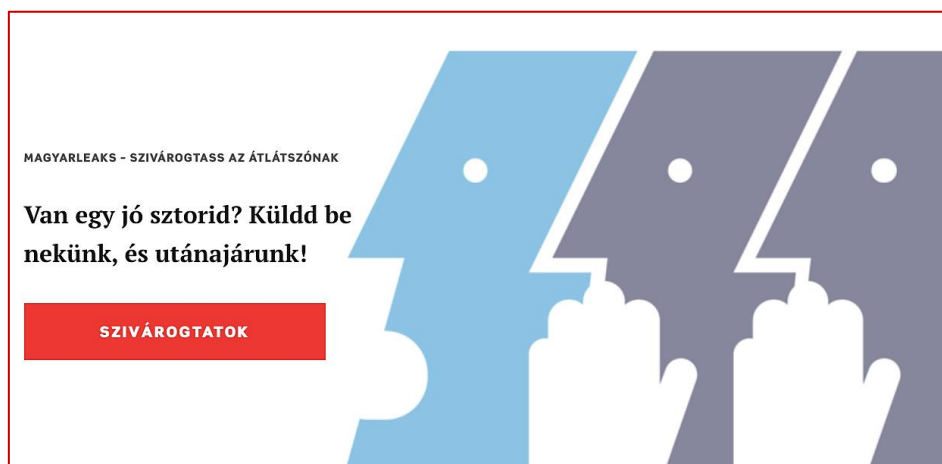
Indokolt esetben a bejelentőnek ingyenes jogi segítséget nyújtanak, ha a közérdekű információ kiszivárogtatása miatt hátrányokat szenved. A hozzájuk eljutott adatokat, fájlokat csak jogszerűen teszik közzé.

Shneiderman heurisztikái és Nielsen aranyszabálya

A felület alapvetően megfelel a vizsgált irányelveknek, szövegezése érthető, segítőkész (20. ábra).

20. ábra

A bejelentési felületre mutató kép az oldalon



Bejelentésem

Az oldalon próba-bejelentést tettem titkosítatlanul, a folyamat gyors és egyértelmű volt. A bejelentésről azonnal e-mailben visszajelzést kaptam, és a bejelentést követő nap az atlatszo.hu újságírója felkeresett e-mailben, felajánlva, hogy névvel vagy névtelenül beszéljek neki a bejelentett ügyvel kapcsolatos tapasztalataimról. Jól érzékelhető, hogy az oldal erőssége és legfontosabb eszköze a nyilvánosság.

Záró gondolatok

Kutatásaim szerint mindegyik vizsgált felület kifejezett figyelmet fordít arra, hogy biztosítsa a bejelentők adatainak védelmét és azt, hogy a beadott panasz, sérelem, szivárogtatás a bejelentő engedélye nélkül ne kerülhessen később se nyilvánosságra, és a bepanaszolthoz se juthasson el. Arról, hogy adott esetben a bejelentőket magukat ténylegesen meg tudják-e védeni (például munkahelyi megtorlástól), nincsen tudomásom: a bejelentő egyedül abban bízhat, hogy az adott oldal biztosítja az adatainak a védelmét. (Mint például most én, a panasztételt követően: bíznom kell abban, hogy egyik bejelentőoldal sem adja ki a személyes adataimat, nem hozza nyilvánosságra az általam bejelentett, konkrét ügyet.)

Az alábbiakban röviden összefoglalom a bejelentésemmel kapcsolatos tapasztalataimat, az egyes oldalak tekintetében. A bejelentésem ugyan megjelent a panaszok.com felületén, a bepanaszolt szerv is megkapta, de mivel az oldal egyetlen eszköze a nyilvánosság (és azt sem

használják ki kellőképp), így semmi nem történt. A fizettem.hu oldalra még csak ki sem került a panasz, mivel szemmel láthatóan nem működik a felület. A Transparency International elküldte a bejelentésemet egy, a témával foglalkozó jogi szervezetnek, de ők azóta sem kerestek meg engem. Az Alapvető Jogok Biztosának Hivatala teljesen törvényesen vitte végig a panaszomat, az egyes szakaszokról rendszeren tájékoztattak. Mivel azonban az eljáró szerv nem megfelelően vizsgálta ki az ügyet, ismét az Ombudsmanhoz fordultam. Felülvizsgálati kérdelmekre már nem a védett elektronikus rendszerben, hanem papíron, postai úton fognak válaszolni. A válaszára az Ajbh. nem ír elő határidőt. Az átlátszó.hu oldal reakciója volt a leginkább meggyőző: a bejelentésem után egy nappal felkeresett a lap egyik újságírója, hogy amennyiben szeretnék, névvel vagy név nélkül, nyilatkozzam neki, és segítsek feltárni a szerrinte is valóban felháborító kórházi gyakorlatot. A K-monitoron és az anti-lop.hu oldalakon nem tettem konkrét bejelentést.

A vizsgált szempontokból a három, legtöbb optimizmusra okot adó felület az ajbh.hu, a transparency.hu és az átlátszó.hu. Az első a közigazgatáson belüli pseudoanonimitással óvja a panaszos és közérdekű bejelentő adatait, és a felhasználó maximális bizalmára építve részletesen kivizsgálja az ügyét. A Transparency jogi segítséget keres és nyújt (elvileg, de aztán ez nem történt meg), az átlátszó.hu pedig a panasz részletes felderítésével és nyilvánosságra hozatalával segíti a bejelentőt.

Jogi eszközei a vizsgálatra az ajbh.hu-nak és az anti.lop oldalaknak vannak, a többi felület eszköze a panasz részletes megismerése, feldolgozása és nyilvánosságra hozatala. A nőpénzekkel foglalkozó fizettem.hu oldal a korábbi években sokkal aktívabb volt és több bejelentés érkezett hozzá. Kisebb fogyasztói sérelmekkel foglalkozik, és talán éppen ennek köszönhetően egyre népszerűbb a nemrégiben indult panaszok.com is: a panaszt tevőt név nélkül köti össze a bepanaszolt céggel, ill. szervvel és lehetőséget ad a visszajelzésre is.

A vizsgált UX arany szabályok és heurisztikák szempontjából az oldalak változatosak. Ahol a bejelentési folyamat egyszerű és csak keveset lehet hibázni, ott a szabályok jórészt teljesülnek (panaszok.com, fizettem.hu, átlátszó.hu).²⁸ Bonyolultabb a Transparency bejelentőfelülete, de szintén érthető és könnyen követhető. Ugyanakkor mindegyik felületen volna kisebb-nagyobb javítanivaló, hogy a vizsgált alapvető szabályoknak és így vélhetően a felhasználói igényeknek is jobban megfeleljenek.

Bizonyára a közigazgatási gondolkodásmód jelenléte és a felhasználói tesztelés teljes hiánya miatt fordulhat elő, hogy a legfontosabb közigazgatási bejelentő felületen, az ajbh.hu-n több szabály sem érvényesül, így talán ez a legnehezebben érthető és átlátható oldal és bejelentési folyamat. Bizonyos mértékig ugyanez igaz a kicsi, szürke betűkkel és hosszú mondatokkal kommunikáló anti-lop.hu oldalra is.

Mindegyik oldalra ráfért volna egy alapos felhasználói usability (használhatósági) teszt, amely rávilágíthatott volna, ha a felület a fent említett szabályoknak és felhasználói igényeknek valamilyen szempontból nem felel meg.

²⁸ Ugyanez igaz az általam most nem vizsgált, a mindennapi életünket megkeserítő apró-cseprő problémák bejelentésére szolgáló, igazán szép és ergonomikus jarokelo.hu oldalra is.

IRODALOM

2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről.
<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A1300165.TV>
- Báger Gusztáv (2012) *Korrupció. Büntetés, integritás, kompetencia*. Budapest, Akadémiai Kiadó. <http://doi.org/10.1556/9789630597715>
- Bokor Tamás (2020) Újmédia-etika és integritás. In: Veszelszki Ágnes (2020szerk.) *Reader*. BCE, Kommunikáció és Szociológia Intézet. Budapesti Corvinus Egyetem.
- Fricz Tamás (2004) *Egy következmények nélküli ország*. Budapest, Kairosz Könyvkiadó.
- Herendy Csilla (2016) Ikonvakság és stabilitásigény. A 60+ korosztály internetezési szokásai az ujbuda.hu 60+ oldalán végzett usability-kutatás és eye-tracking vizsgálat tükrében. *Médiakutató*, 17. évf. 3–4. 83–100.
https://mediakutato.hu/cikk/2016_03_osz_tel/08_ikonvaksag_es_stabilitasigeny.pdf
(utolsó letöltés: 2020. 02. 11.)
- Herendy Csilla (2018a) Miért fontos a user experience a mentális modellek kutatása, és mi közük van a közigazgatáshoz? In: Tózsza István (2018szerk.) *Közszervezési és Közigazgatástani Műhely*. Budapest, E-Government Alapítvány a Közigazgatás Modernizációjáért.
- Herendy Csilla (2018b) Hogyan ismerhetjük meg a felhasználókat és azok szükségleteit? Felhasználói igények és azok kutatása a közigazgatási weboldalakon. In: Auer Ádám – Berke Gyula – György István – Hazafi Zoltán (2018szerk.) *Ünnepi kötet a 65 éves Kiss György tiszteletére – Liber Amicorum in honorem Georgii Kiss aetatis suae LXV*. Budapest, Dialóg Campus Kiadó. 349–355.
- Herendy Csilla (2018c) 20. századi módszertanok a 21. századi UX kutatásban. *Jel-Kép*, 2018/2. 29–44.
http://communicatio.hu/jelkep/2018/2/JelKep_2018_2_Herendy_Csilla.pdf
<https://doi.org/10.20520/JEL-KEP.2018.2.29>
- Hercegfői Károly – Szabó Bálint (2018) *Szoftver-ergonómia*. Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Ergonómia és Pszichológia. Tanszék, Budapest.
http://moodle.appi.bme.hu/pluginfile.php/68393/mod_resource/content/2/Szerg_1.pdf
(utolsó letöltés: 2020. 02. 11.)
- Nielsen, Jakob (1994) 10 Usability Heuristics for User Interface Design.
<https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/> (utolsó letöltés: 2020. 02. 11.)
- Ligeti Miklós (2013) Miért nem védi meg az állam Horváth Andrást? Transparency International.
<http://www.komment.hu/tartalom/20131209-ligeti-miklos-a-transparency-international-jogi-igazgatojanak-velemenyea-korrupcio-elleni-harcrol.html>
(utolsó letöltés: 2020. 02. 11.)
- Nagy Balázs Ágoston (2012) *Bejelentővédelem*. Budapest, Nemzeti Közszolgálati Egyetem, ÁROP.
https://korrupciomegelozes.kormany.hu/download/1/df/b0000/Nagy%20Bal%20%C3%A1goston%20%C3%81goston_Bejelent%C5%91v%C3%A9delem.pdf
(utolsó letöltés: 2020. 02. 11.)

- Kolthoff, Emile W. (2007) *Ethics and New Public Management. Empirical Research into the Effects of Businesslike Government on Ethics and Integrity*. The Hague, BJu Legal Publishers.
- Magyar Kormánytisztviselői és Állami Tisztviselői Kar Hivatásetikai Kódex (2020).
<http://mkk.org.hu/hivatasetika>
- Németh Erzsébet – Martus Bettina Szandra (2016) *Integritás felmérés: Közintézmények*, 2016. Kutatási jelentés. ISBN 978-615-5222-14-6.
https://www.asz.hu/storage/files/files/Publikaciok/Elemzesek_tanulmanyok/2016/integritas_felm_2016.pdf?ctid=976 (utolsó letöltés: 2020. 02. 11.)
- OECD (2000) National Integrity System. TI Source Book, Transparency International.
- OECD (2000) *Building Public Trust: Ethics Measures in OECD Countries*. PUMA Policy Brief No. 7.
- OECD (2012) *Whistleblower protection: encouraging reporting*. OECD, 2012. július.
- Pallai Katalin – Zsolt Péter (2013) *Közszolgálati etika és integritás. Egnapos tréning, Résztvevői füzet*. ÁROP 1.1.21 „Korrupció megelőzése és a közigazgatás-fejlesztés áttekin-tése” projekt. Államreform operatív program, Budapest.
- Pope, Jeremy (2000) *Confronting Corruption: The Elements of a National Integrity System*. TI Source Book 2000. Transparency International.
<https://www.transparency.org.nz/docs/2000/Elements-of-a-National-Integrity-System.pdf>
- Sántha György – Klotz Péter (2013) Nemzeti Közszolgálati Egyetem Vezető- és Továbbképzési Intézet, Törzsanyag az Integritásmenedzsment című tantárgyhoz. Integritás tanácsadó szakirányú továbbképzési szak, Szervezetigazgatás, szervezetfejlesztés, integritás modul. NKE – VTKI, Budapest.
- Shneiderman, Ben (2005) *The Eight Golden Rules of Interface Design*. Pearson Education. Sixth Indian Reprint. <http://www.cs.umd.edu/~ben/goldenrules.html>
- Szántai Károly (2011) *Nem az akadálymentes verzió a megoldás*.
<https://www.akadalymentesweb.hu/2011/08/nem-az-akadalymentes-verzio-a-megoldas/> (utolsó letöltés: 2020. 02. 11.)
- Transparency International (2012) *Fiatalok és a korrupció Magyarországon*.
<https://transparency.hu/wp-content/uploads/2016/04/Fiatalok-es-a-korruptiomagyarorszag.pdf> (utolsó letöltés: 2020. 02. 11.)
- Transparency International (2013) *A magyarok szerint korrump az országunk, és a helyzet romlik. Korrupciós barométer (2013)*.
<https://transparency.hu/adatok-a-korruptiorol/globalis-korruptios-barometer/gcb-2013/> (utolsó letöltés: 2020. 02. 11.)