



Brüsszel, 2026. március 10.
(OR. en)

7179/26
ADD 1

ENER 117
ENV 212
TRANS 137
ECOFIN 313
RECH 114

FEDŐLAP

Küldi:	az Európai Bizottság főtitkára részéről Martine DEPREZ igazgató
Az átvétel dátuma:	2026. március 10.
Címzett:	Thérèse BLANCHET, az Európai Unió Tanácsának főtitkára
Biz. dok. sz.:	C(2026) 1523 annex
Tárgy:	MELLÉKLET a következőhöz: A BIZOTTSÁG AJÁNLÁSA az energiahatékonysággal és az épületek energiahatékonyságával kapcsolatos egyablakos ügyintézési szolgáltatásokra vonatkozó gyakorlati útmutatással

Mellékelten továbbítjuk a delegációknak a következő dokumentumot: C(2026) 1523 annex.

Melléklet: C(2026) 1523 annex



Brüsszel, 2026.3.10.
C(2026) 1523 final

ANNEX

MELLÉKLET

a következőhöz:

A BIZOTTSÁG AJÁNLÁSA

**az energiahatékonysággal és az épületek energiahatékonyságával kapcsolatos
egyablakos ügyintézési szolgáltatásokra vonatkozó gyakorlati útmutatással**

Az energiahatékonysággal és az épületek energiahatékonyságával kapcsolatos egyablakos ügyintézési szolgáltatásokra vonatkozó gyakorlati útmutatás

1. BEVEZETÉS: JOGI ÉS SZAKPOLITIKAI HÁTTÉR

Az egyablakos ügyintézési szolgáltatások az energetikai felújítások iránti kereslet ösztönzésének és a tervezett beruházások összesítésének kulcsfontosságú eszközei. Az egyablakos ügyintézési pontok döntő szerepet játszanak a következőkben: az épületek energetikai felújítása és az energiahatékonyság-javító intézkedések gyakorlati bevezetésének egyszerűsítése; a lakástulajdonosok segítése felújítási folyamataik során; a kis- és középvállalkozások (kkv-k) és a mikrovállalkozások támogatása az energiahatékonyság-javító intézkedések és megoldások bevezetésében; valamint az energiahatékonyság javításának előnyeire való figyelemfelhívás.

Az egyablakos ügyintézési pont kialakítása és az általa nyújtott szolgáltatások igen eltérőek lehetnek, és azokat a nemzeti és helyi körülményekhez, valamint a hatóságok igényeihez kell igazítani. Az egyablakos ügyintézési pontok előnyei azonban akkor érvényesülnek leginkább, ha több szolgáltatást integrálnak, és nem csak általános tanácsadást nyújtanak, ha a fizikai és online nyújtott szolgáltatásokat kombinálják, továbbá, ha irányításukkal és pénzügyi fenntarthatóságukkal kezdettől fogva egyértelműen foglalkoznak, és azokat stabil irányítási keretbe ágyazzák. Az egyablakos ügyintézési pont – ha megfelelően kialakítják, és beágyazzák az épületek energiahatékonyságára és energetikai felújítására vonatkozó támogató, átfogó nemzeti keretbe – alapvető szerepet játszhat az energetikai felújítási arányok jelentős növelésében, valamint az energiahatékonysági beruházások összesítésében és mozgósításában, miközben általános közérdekű szolgáltatásokat nyújt a lakosság számára.

Mindezek alapján az energiahatékonyságról szóló (EU) 2023/1791 európai parlamenti és tanácsi irányelv (átdolgozás) (átdolgozott energiahatékonysági irányelv)¹ 22. cikkének (6) bekezdése és az épületek energiahatékonyságáról szóló (EU) 2024/1275 európai parlamenti és tanácsi irányelv (átdolgozás) (az épületek energiahatékonyságáról szóló átdolgozott irányelv)² 18. cikkének (1) bekezdése előírja a Bizottság számára, hogy nyújtson iránymutatást az energiahatékonysággal és az épületek energiahatékonyságával kapcsolatos egyablakos ügyintézési pont létrehozásához. Ezen iránymutatás ennek a követelménynek tesz eleget.

Tekintettel arra, hogy a magánlakás-állomány fontos szerepet játszik a 2030-ra és 2050-re vonatkozó uniós éghajlat- és energiapolitikai célok elérésében, ezen iránymutatás főként erre a szegmensre összpontosít. Mindazonáltal hasonló megközelítés alkalmazható az állami szervek, a kkv-k és a mikrovállalkozások igényeire is.

¹ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2023/1791 irányelve (2023. szeptember 13.) az energiahatékonyságról és az (EU) 2023/955 rendelet módosításáról (HL L 231., 2023.9.20., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj>).

² Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2024/1275 irányelve (2024. április 24.) az épületek energiahatékonyságáról (HL L, 2024/1275, 2024.5.8., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj>).

Ezen iránymutatás kiegészíti a Bizottság (EU) 2024/2481 ajánlását³ és különösen annak melléklete „Egyablakos ügyintézési pontok az energiahatékonysággal kapcsolatos műszaki, adminisztratív és pénzügyi tanácsadás céljából – 22. cikk (4), (5) és (6) bekezdés” című 5.3. szakaszát. Konkrétabban, míg az említett ajánlásban foglalt iránymutatás az átdolgozott energiahatékonysági irányelv 22. cikkének átültetésére vonatkozik, ezen iránymutatás célja, hogy javaslatokat tegyenek azon kulcsfontosságú kérdések kezelésére, amelyekkel a végrehajtó hatóságok az egyablakos ügyintézési pont létrehozása és működtetése során szembesülhetnek.

Ezen iránymutatás kiegészíti továbbá az épületek energiahatékonyságáról szóló átdolgozott irányelvre vonatkozó iránymutatást tartalmazó bizottsági közlemény II. mellékletének 5. szakaszát⁴ („Pénzügyi ösztönzők, készségek és piaci akadályok” [17. cikk] és „Az épületek energiahatékonyságával foglalkozó egyablakos ügyintézési pontok” [18. cikk]), amely a technikai segítségnyújtás és az egyablakos ügyintézési pont nemzeti területeken történő hatékony alkalmazásának biztosítására vonatkozó kritériumokra és követelményekre összpontosít.

Ezen iránymutatást az Európai Bizottság hosszú távú tapasztalatai és szakértelme alapján dolgozták ki az egyablakos ügyintézéshez és az energetikai felújításokkal kapcsolatos egyéb tevékenységekhez nyújtott uniós programtámogatás végrehajtása és az eredmények összesítése terén, különösen a Horizont 2020 energiahatékonyság-javító intézkedései és a LIFE „Tiszta energiára való átállás” alprogramja révén. Ezen iránymutatás a következő fejezetekre tagolódik:

- 2. szakasz, amely meghatározza az egyablakos ügyintézési pont releváns fogalommeghatározásait, koncepcióját és célkitűzéseit,
- 3. szakasz, amely részletezi az „ügyfél által bejárando utat”, a különböző szolgáltatásokat és a meglévő egyablakos ügyintézési modelleket,
- 4. szakasz, amely azokat a kulcsfontosságú elemeket tárgyalja, amelyeket az egyablakos ügyintézési pontnak az energiahatékonyság nemzeti támogatási keretének részeként történő létrehozásakor figyelembe kell venni,
- 5. szakasz, amely az otthonfelújítások egyablakos ügyintézési pontjának létrehozásához nyújtott uniós finanszírozási támogatással foglalkozik.

A dokumentumban a meglévő gyakorlatokra vonatkozó példák külön erre a célra szolgáló mezőkben találhatóak. A dokumentum végén a „További források” című melléklet további hivatkozásokat tartalmaz.

³ A Bizottság (EU) 2024/2481 ajánlása (2024. szeptember 13.) az (EU) 2023/1791 európai parlamenti és tanácsi irányelv 21., 22. és 24. cikkének a fogyasztókkal kapcsolatos rendelkezések tekintetében történő értelmezésére vonatkozó iránymutatás megállapításáról, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=OJ:L_202402481.

⁴ A Bizottság közleménye az épületek energiahatékonyságáról szóló átdolgozott (EU) 2024/1275 irányelv új vagy lényegesen módosított rendelkezéseire vonatkozó iránymutatásról, C(2025) 6438, 2025.12.18., II. melléklet: „Pénzügyi ösztönzők, készségek és piaci akadályok (17. cikk) és egyablakos ügyintézési pontok (18. cikk)”, 5. szakasz („Egyablakos ügyintézési pontok [18. cikk és 19. cikk (3) bekezdés]”), elérhető a következő internetcímen: <https://eur-lex.europa.eu/eli/C/2025/6438/oj>.

2. RELEVÁNS FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK ÉS FOGALMAK

Az „egyablakos ügyintézési pont” fogalmát sem az átdolgozott energiahatékonysági irányelv ((EU) 2023/1791), sem az épületek energiahatékonyságáról szóló átdolgozott irányelv ((EU) 2024/1275), sem az (EU) 2024/2481 ajánlás (3.2.2. szakasz) nem határozza meg, mivel az „olyan virtuális vagy fizikai helyre utal, ahol az érdekelt felek az energiahatékonysághoz kapcsolódó korszerűsítési projekt valamennyi kérdésében és végrehajtási szakaszában támogatást kapnak, a témával kapcsolatos tanácsoktól kezdve az ambiciózus globális energiahatékonysági/korszerűsítési projekt megvalósításához szükséges valamennyi információig és szolgáltatásig”. Az egyablakos ügyintézési pont jellemzően technikai, adminisztratív, jogi és pénzügyi tanácsadást és segítséget nyújt az energiahatékonysággal kapcsolatban, különösen az épületek energetikai felújítása tekintetében.

Az egyablakos ügyintézési pont koncepciója az egyszerűsítés elvét testesíti meg, különösen a szükséges kapcsolatfelvételek és eljárási lépések számának csökkentése tekintetében. Hozzájárul továbbá ahhoz, hogy a lakástulajdonosok megbízzanak a felújítások eredményében és a különböző szakmák (vállalkozók, beszállítók stb.) beavatkozásaiban.

Az egyablakos ügyintézési pontokon keresztül a képzett szakemberek könnyebben elérhetővé válnak a háztartások számára, maguk a szakemberek pedig könnyebben juthatnak új megbízásokhoz, mert kevesebb üzleti erőfeszítést kell tenniük ehhez.

Az egyablakos ügyintézési pont létrehozásakor követett célkitűzések eltérőek, és a következők egészét vagy egy részét foglalhatják magukban:

- **információk terjesztése**, különös tekintettel az üzenetek következtettségének és az azokat terjesztő szervezet (vagy szervezetek) hitelességének biztosítására,
- **a pénzügyi támogatáshoz** (például az egységes finanszírozási portálhoz) **való hozzáférés egyszerűsítése**, a célkitűzések és a támogathatósági feltételek egyszerűsítése, valamint a kezelési költségek optimalizálása,
- **a felelőségek tisztázása és a bizalom biztosítása**, ami az ambiciózusabb felújítások szükséges feltétele,
- **a készségek összevonása** a szakmai készségek egyesítése és az új készségek fejlesztésének támogatása révén,
- **a kis léptékű beruházások ösztönzése és összevonása**, valamint a kritikus tömeg elérése, ami ezt követően célzott pénzügyi megoldások kidolgozását indokolhatja, beleértve a pénzügyi eszközöket és a pénzügyi intézményekkel kialakított célzott partnerségeket⁵.

⁵ A Bizottság ajánlása az energiahatékonyságba történő magánberuházások felszabadításáról, C(2026)1526.

3. KÜLÖNFÉLE ÉS EGYMÁST KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

3.1. Nincs *univerzális* megoldás

Tekintettel a megcélzott személyek és helyzetek sokféleségére, valamint a számos kis- és mikrovállalkozásból álló építőipari ágazat széttagoztságára, a lakásfelújítás összetett folyamat.

1. Ennélfogva az egyablakos ügyintézési pont elsődleges célja a lakásfelújítás összetettségének kezelése, valamint a háztartások és más piaci szereplők lehető legnagyobb mértékű tehermentesítése kell, hogy legyen. A felújítási folyamat megkönnyítése érdekében az átdolgozott energiahatékonysági irányelv ((EU) 2023/1791) vagy az épületek energiahatékonyságáról szóló átdolgozott irányelv ((EU) 2024/1275) nem ír elő egyetlen struktúrát ahhoz, hogy minden egyén számára valamennyi szolgáltatást biztosítani lehessen. **Egyetlen struktúra helyett inkább egy koherens és egymást kiegészítő struktúrákból álló ökoszisztéma létrehozására kell törekedni.**

Számos különböző módja van a lakástulajdonosok számára szükséges szolgáltatások összekapcsolásának, amelyek közül néhány egyértelműen állami hatáskörbe tartozik, míg mások sokkal inkább a magánpiacon gyökereznek. Azt is meg kell jegyezni, hogy **az irányelvek nem határozzák meg a szolgáltatás nyújtóit** és különösen azt, hogy a szolgáltatók köz- vagy magánvállalkozások legyenek-e. **Ezek az irányelvek azt sem írják elő, hogy a szolgáltatások ingyenesek legyenek,** ami azt jelenti, hogy a szolgáltató díjat számíthat fel. Ezek az irányelvek azonban előírják a tagállamok számára, hogy megfelelő pénzügyi intézkedéseket és technikai segítségnyújtást biztosítsanak, különös tekintettel a kiszolgáltatók helyzetben lévő háztartásokra. A hatóságoknak ezért biztosítaniuk kell, hogy az egyablakos ügyintézési szolgáltatások mindenki számára hozzáférhetőek legyenek, beleértve a leginkább rászorulókat is.

A fent említettek szerint **az egyablakos ügyintézési pontoknak elsősorban a bizalomépítést kell megcélzniuk a felújítási folyamat során.** Az otthonfelújítások számos kihívással és bizonytalansággal járhatnak, így sok lakástulajdonos vonakodik attól, hogy a rendelkezésre álló információk és ösztönzők ellenére elkötelezze magát az átfogó felújítások mellett. Ahhoz, hogy az ambiciózus utólagos átalakítások iránti kereslet növekedjen, a lakástulajdonosoknak bízniuk kell egyrészt abban, hogy a kapott tanácsok megbízhatóak, továbbá abban, hogy azok a szervezetek, amelyekkel együttműködnek, felelősségre vonhatóak, és hogy probléma esetén jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésre. Fontos tudni, hogy a bizalomépítés módjai kulturálisan meghatározottak, és a megközelítések kontextusonként jelentősen eltérhetnek egymástól. Egyes régiókban például a bizalom szorosan kapcsolódhat a kormány jóváhagyásához és bevonásához, míg más régiókban a közösségi vagy magánpiaci szervezetek jelentősebb szerepet játszhatnak. A sikerhez ezért elengedhetetlen a helyi érdekelt felek bevonása, a regionális kihívások megértése és a stratégiák helyi preferenciákhoz való igazítása. A finom különbségek megértése és a bevezetendő egyablakos ügyintézési modellek kialakításába való beépítése biztosítani fogja, hogy a nyújtott szolgáltatások hatékonyak legyenek, és a lakástulajdonosok körében is népszerűek legyenek.

Ezért elengedhetetlen, hogy az egyablakos ügyintézési pontot – gyakran városi vagy regionális szinten – a helyi kontextusba helyezték, és egyértelmű, jól strukturált kapcsolatot

alakítsanak ki a helyi hatóságokkal az egyablakos ügyintézési pont sikerének biztosítása érdekében⁶.

3.2. „Az ügyfél által bejárando út”

Ez a szakasz ismerteti a lakástulajdonosok nézőpontját, és részletezi az energetikai felújítási projektek végrehajtása során rendelkezésükre álló különböző típusú támogatásokat, valamint azokat a közös problémákat, amelyekkel valószínűleg szembesülnek. Az „ügyfél által bejárando út” úgy határozható meg, mint azok a szakaszok, amelyeken a lakástulajdonosoknak végig kell menniük a projekt megvalósításához. Az alábbiakban a lépéseket a nagyon szekvenciális módon mutatjuk be, de bizonyos szakaszokban több iterációra, valamint visszacsatolási mechanizmusokra is sor kerülhet.

0. Kiváltó esemény: Az emberek nem mindig állnak készen a cselekvésre, és a házfelújítás gyakran összetett és nehézkes folyamatát tekintve a lehetőségek időnként ritkák és kicsik. Bár a tájékoztatás és a marketing elegendő lehet az egyszerűbb intézkedések elindításához, ugyanakkor általában nem elégségesek a mélyfelújítások előmozdításához, amelyek esetében más kontextuális elemek és motivációs tényezők is kulcsszerepet játszanak. Különösen fontos például a háztartásokat a lakásvásárlás folyamatában megszólítani, mivel ekkor hajlamosak lehetnek arra, hogy még a beköltözés előtt jelentős felújítási munkálatokat végezzenek. A háztartások gyakran akkor is hajlandók lehetnek munkálatokba fogni, ha bővül a család vagy – épp ellenkezőleg –, elköltöznek a gyerekek. Az energia egyik példában sem játszik központi szerepet, inkább egy más szempontok által kezdeményezett folyamat utólagos átgondolása. Az energetikai tanúsítvány vagy a kapcsolódó eszköz, például az épületfelújítási útlevelel vagy az energetikai audit eredménye – amelyből kitűnik, hogy az épület energiahatékonysága gyenge – ugyancsak felvetheti a felújítás szükségességét. Az épületek energiahatékonyságáról szóló átdolgozott irányelv ((EU) 2024/1275) 19. cikke értelmében a hatóságoknak felújítási tanácsadás céljából meg kell hívniük az érintett lakástulajdonosokat (akik alacsony energiahatékonyságú épület vagy önálló rendeltetési egység tulajdonosai)⁷.

1. Bevezetés: ebben az összefüggésben az új kilátások felkutatásával járó költségek minimalizálása érdekében az első megközelítés egyszerűen az lehet, hogy láthatóvá és elérhetővé tesszük magunkat, és csak azokat a háztartásokat támogatjuk, amelyek már megkezdték a felújítási folyamatot, és aktív lépéseket tettek a segítségkérés érdekében. Ez a passzív megközelítés azonban azzal a kockázattal jár, hogy főként olyan háztartásokkal is elindul az együttműködés, amelyek már meg vannak győződve a felújítás szükségességéről, és amelyek külső támogatás nélkül is elvégezték volna a felújítást. Proaktívabb megközelítést lehetne alkalmazni annak érdekében, hogy gyorsan azonosítani lehessen azokat a háztartásokat, amelyek életük olyan

⁶ [A JRC publikációs adattára – The role of one-stop shops in energy renovation – a comparative analysis of OSSs cases in Europe \(Az egyablakos ügyintézési pontok szerepe az energetikai felújításban – az egyablakos ügyintézési pontok európai eseteinek összehasonlító elemzése\).](#)

⁷ A 19. cikk (13) bekezdése előírja, hogy a C szint alatti energiahatékonysági tanúsítvánnyal rendelkező épületek tulajdonosait az energiahatékonysági tanúsítványuk lejártakor vagy annak kiállítását követő öt év elteltével – attól függően, hogy melyik következik be előbb – fel kell kérni egy egyablakos ügyintézési pont felkeresésére.

szakaszában vannak, amely elősegíti a felújítási munkálatokat. Például partnerségeket lehet kialakítani a lakossági bankokkal annak érdekében, hogy egyedi támogatást nyújtsanak az új vevőknek. Egy lépéssel továbbhaladva, a jelentősen magasabb költségeik ellenére a proaktív bevonási stratégiák – például a szomszédsági jelenlét és a háztól házig terjedő kampányok – hatékonyak bizonyultak, és továbbra is alapvető fontosságúak.

- 2. Egyszerűsített diagnózis és ajánlások:** a jelenleg az Unióban működő nyilvános egyablakos ügyintézési pontok többsége tájékoztatási (üzenetközpontú) és tanácsadási (címzettközpontú) szolgáltatást nyújt, iránymutatást adva a lakástulajdonosoknak választásaikhoz. Az ilyen tanácsadás – bár általános jellegű – biztosítja a lakástulajdonosok számára az első döntés meghozatalához szükséges kulcsfontosságú információkat (igen/nem) és az ügyfél által bejárando úttal kapcsolatos tudnivalókat. Noha ezen álláspont célja, hogy megakadályozza az egyablakos ügyintézési pont szakmai felelősségét a munka végrehajtása során esetlegesen felmerülő problémákért, az összes döntést és azok következményeit a lakástulajdonosra hagyja.
- 3. Projekttervezés:** a munka elvégzésére vonatkozó első döntés meghozatalát követően részletes elemzést kell végezni (beleértve például a helyszíni energetikai auditot), amelyet az elvégzendő munka részletes meghatározása követ, beleértve a konkrét követelményeket is (például az alkalmazandó technikákra és anyagokra vonatkozóan). A részletes tervezés rendkívül értékes és szükséges a mélyfelújításokhoz. Költségei azonban a legtöbb lakástulajdonos számára továbbra is akadályt jelentenek, hacsak nem részesülnek támogatásban. A lakástulajdonosok túlnyomó többsége nem rendelkezik a projekt e különösen fontos és stresszes szakaszának önálló végrehajtásához szükséges speciális készségekkel. Tekintettel a szükséges részletességre, az ebben a szakaszban nyújtott szolgáltatások szükségszerűen magukban foglalják az azokat nyújtó szervezet szakmai felelősségét. Emellett e szolgáltatások teljes mértékben a piaci verseny hatálya alá is tartozhatnak, mivel jellemzően építészek vagy építőipari szakemberek nyújthatják őket.
- 4. A vállalatok kiválasztása:** az esetek túlnyomó többségében valójában a szakemberek és az üzembe helyezők jelentik az első lépést a lakástulajdonosok számára az energetikai felújítások folyamatában. A velük való kapcsolatfelvétel elsődleges motivációja igen eltérő, és ez nem feltétlenül az energiamegtakarítás. Közvetlen kapcsolatfelvétel esetén a szakemberek általában nemcsak a felújítási munkálatok elvégzését kínálják fel, hanem a tervezést is – teljes költségen. Ennek a megközelítésnek az az előnye, hogy csökkenti a belépési költségeket és esetleg felgyorsítja a folyamatokat. Ebben a szakaszban további nehézséget jelent, hogy az építőipar rendkívül szétagolt, és a szakemberek – még ha szakmájukban magasan képzettek is – nem feltétlenül képesek összetett, átfogó felújításokat kínálni. Bár a vállalkozók kiválasztása döntő fontosságú, az ajánlatok technikai jellege és az a tény, hogy a tényleges beruházási költségekről kell dönteni, különösen megterhelővé teszi ezt a szakaszt a lakástulajdonosok számára. Ez még inkább igaz akkor, ha a munkát nem határozták meg megfelelően, vagy ha a lakástulajdonosok nem kapnak szakmai segítséget, ami később előre nem látható költségekhez, késedelmekhez vagy jogvitákhoz vezethet.

5. **Finanszírozási terv:** a finanszírozási tervet – bár itt a folyamat meglehetősen késői szakaszában kerül sor a bemutatására – általában sokkal korábban kezdeményezik, és fokozatosan finomítják, amint a technikai döntések és a költségek egyre egyértelműbbé válnak. A háztartás fizetőképessége nyilvánvalóan hatással van a technikai döntésekre, és a projekt tervezését a finanszírozási lehetőségek figyelembevételével ismételten felülvizsgálják. Ebben a szakaszban határozzák meg a rendelkezésre álló/lehetséges állami támogatásokat, és becsülik meg a projekt finanszírozásához szükséges hiteligényt.
6. **Finanszírozási megoldások:** a finanszírozási tervhez kapcsolódóan a legtöbb mélyfelújítási projekt kritikus szakasza a külső finanszírozási források biztosítása, mivel a jelentős kezdeti költségek jellemzően messze meghaladják a háztartások rendelkezésre álló megtakarításait. Ezek a források jellemzően fogyasztói hiteleket (amelyek támogatottak lehetnek), fedezett lakáshiteleket vagy lakáscélú jelzáloghiteleket (különösen, ha a felújítás lakásvásárlási projekt részét képezi), valamint állami finanszírozási intézkedéseket, például vissza nem térítendő támogatásokat, adókedvezményeket, pénzügyi eszközöket és támogatott hiteleket foglalnak magukban.
7. **Felújítási munkálatok:** a felújítási munkálatokat általában egy vagy – gyakrabban – több építőipari vállalat végzi. Ezek a vállalatok gyakran különálló és egymástól függetlenül működő vállalkozásként működnek, ami előzetes tervezést és beavatkozásaik észszerűsítését teszi szükségessé – ez bonyolult lehet.
8. **A munkaterület felügyelete / a munka átvétele:** a hatékony munkaterület-koordináció és -felügyelet elengedhetetlen ahhoz, hogy a vállalkozók ne végezhesenek színvonal alatti munkát. Az átfogó projektek esetében a különböző vállalkozók munkájának felügyelete jelentős kihívást jelent, amelyre a legtöbb ember nincs felkészülve. Jóllehet az építészek általában felügyelik a munkát, sok lakástulajdonos úgy dönt, hogy ezt saját maga teszi meg a projektek esetében. Ez súlyos építészeti problémákhoz vezethet (például a hőhidakból származó nedvesség vagy a rossz beltéri levegőminőség), és pénzügyi következményekkel is járhat, ha a támogatási követelmények nem teljesülnek.
9. **Minőségbiztosítás, garanciák és nyomon követés:** figyelembe véve az ambiciózus energetikai felújításokkal kapcsolatos akadályokat és bizonytalanságokat, a minőségbiztosítás, a garanciák és a nyomon követés továbbra is túlságosan ritkán szerepelnek az egyablakos ügyintézési pontok által kínált szolgáltatások között. Tekintettel az energetikai felújítások jelenlegi piaci érettségére, kulcsfontosságú a felújítás minőségének következetes biztosítása. Az elvégzett munka minőségére vonatkozó garancia (azaz a felhasznált anyagokra és az alkalmazott módszerekre vonatkozó garancia, más néven belső energiahatékonysági garancia), valamint a vártnál alacsonyabb energiahatékonyságot eredményező hibák kijavítására vonatkozó egyértelmű kötelezettségvállalás jelentősen ösztönözheti az ambiciózusabb felújítási projekteket. A magánlakás-ágazatban a minőség fogalmát még ki is kell terjeszteni a nyújtott szolgáltatások minőségére, az első kapcsolatfelvételtől az értékesítés utáni szolgáltatásokig. Ez magában foglalhatja a munkavégzés utáni nyomon követést, a

lakástulajdonosoknak nyújtott tanácsadást és a telepített berendezések megfelelő használatára vonatkozó ajánlásokat, valamint a várható energiaszámla-megtakarítás elérésére vonatkozó iránymutatást.

Az egyablakos ügyintézési pont kialakításakor senki sem a nulláról kezd. A leírt „ügyfél által bejárando út” során számos szakember – köztük üzembe helyezők, energetikai auditorok, építészek, brókerek, közműszolgáltatók, lakossági bankok és energiaügynökségek – már jelenleg is kínál felújítással kapcsolatos szolgáltatásokat az épülettulajdonosoknak. Nem a résztvevők hiánya magyarázza a mélyfelújítások alacsony elterjedtségét, hanem inkább **a koordináció hiánya és az eltérő érdekek, amelyek megakadályozzák az épülettulajdonosok igényeinek holisztikus kielégítését.**

Az egyablakos ügyintézési pont célja ezért nem feltétlenül új szereplők bevonása, sokkal inkább a szétagolt piaci kínálatok hiányzó láncszemeinek létrehozása és megerősítése, ezáltal felgyorsítva a meglévő gyakorlatok átalakítását a mélyfelújítás irányába.

3.3. „Tanácsadási” modell: az információszolgáltatásra való összpontosítás

Az egyablakos ügyintézési pont első modellje „tanácsadási” modellnek nevezhető. Ez a megközelítés, amely az ügyfél által bejárando út upstream szakaszára összpontosít, arra törekszik, hogy hozzáférhető legyen, és széles közönséget szólítson meg, átfogó iránymutatást nyújtva anélkül, hogy jelentős erőforrásokat kellene elkülöníteni. Az információk széles körű terjesztésével azt is célul tűzi ki, hogy új társadalmi normákat állapítson meg, és ösztönözze az energiahatékonyság felé történő kulturális elmozdulást.

A szolgáltatások jellemzően magukban foglalják a lakás energiahatékonyságának kezdeti értékelését és a lehetséges növelésére vonatkozó általános tanácsadást – a projekt konkrét részleteinek érintése nélkül. Noha az ajánlások általános jellegűek, praktikusak és megvalósíthatók. Bár a lakástulajdonosok továbbra is teljes mértékben felelősek a projektekkel kapcsolatos döntésekért és a vállalkozók kiválasztásáért, segítséghez lehet folyamodni a megfelelő képzettségű vállalkozók megtalálásában. A szolgáltatások gyakran a tervezett beruházáshoz igazított finanszírozási tanácsadást is magukban foglalnak, többek között a meglévő támogatásokra és az azokhoz való hozzáférés módjára vonatkozóan.

A tanácsadási modellnek azonban vannak bizonyos korlátai. Nem konkrét, mivel nem kínál részletes projektterveket és vállalkozói koordinációt, ami kritikus fontosságú lehet a komplex felújításokat végző lakástulajdonosok számára. Ez a modell általában nem vállal szakmai felelősséget a felújítási eredményekért, és kevesebb garanciát kínál a lakástulajdonosok számára. Előfordulhat, hogy nem felel meg a lakástulajdonos által támasztott valamennyi követelménynek, különösen azoknak, amelyek átfogó projektirányítást igényelnek. Ami a finanszírozást illeti, a hangsúly magára a beruházásra helyeződik, semmint a konkrét befektetői profilra, különös tekintettel arra, hogy a pénzügyi tanácsadás szabályozott szakma. Ezek a korlátozások kevésbé vonzóvá teszik ezeket a szolgáltatásokat a lakástulajdonosok körében, akik számára általában az energetikai felújítási projekt megtervezése és az építőipari vállalatok kiválasztása jelenti a legnagyobb kihívást.

A HAUSKUNFT PÉLDÁJA (AUSZTRIA)

Bécs városa a Horizont 2020 program támogatásával 2020 végén elindította egyablakos ügyintézési pontját, hogy felgyorsítsa a magántulajdonban lévő lakóépületek felújítását.

HAUSKUNFT néven működik, és operatív és pénzügyi támogatást kap a várostól. Telefonszolgálatok, virtuális találkozók vagy személyes találkozók révén ingyenes konzultációkat biztosít a magánlakások és lakóépületek tulajdonosai számára, és segíti őket felújítási projektjük megtervezésében. A szolgáltatás kiterjed az iránymutatást igénylő építészre, tervezőre és ingatlankezelőre.

A HAUSKUNFT elsősorban a felújítási folyamat kezdeti szakaszaira összpontosít, iránymutatást nyújtva a magas színvonalú koncepciók kidolgozásához. Jóllehet az egyablakos ügyintézési pont megvizsgálta és tesztelte a finanszírozással és a lakástulajdonosok fokozott támogatásával kapcsolatos további szolgáltatásokat, ezek még nem váltak a standard ajánlatának részévé.

E szolgáltatások kiegészítéseként a felújítási partnerek minőségi platformja (Qualitätsplattform Sanierungspartner) nyilvántartást vezet a magas színvonalú épületfelújítás mellett elkötelezett, ellenőrzött tervezőkről, szakemberekről és építőipari vállalatokról. A HAUSKUNFT-tal együttműködve a platform összekapcsolja az ingatlantulajdonosokat és a képzett felújítási szakembereket.

Lásd: <https://www.hauskunft-wien.at/>.

Úgy tűnik, hogy az Unióban jelenleg működő számos egyablakos ügyintézési pont erre a tanácsadási modellre szorítkozik, ami a versenyjogi és állami támogatási szabályok esetleges félreértelmezéséből eredhet. Ez a korlátozó megközelítés gyakran azt idézi elő, hogy az államilag finanszírozott egyablakos ügyintézési pontok elkerülik az általuk piaci tevékenységnek tekintett tevékenységeket – például a tervezési előírásokat, a vállalkozók kiválasztását és az építési felügyeletet – még akkor is, ha a szabályozás lehetővé teszi az ilyen piaci részvételt. Az állami szervek részt vehetnek a magánszféra gazdasági piacain, feltéve, hogy nem sértenek meg a Szerződésekben meghatározott bizonyos szabályokat. Az állami támogatási szabályok ugyanis nem a gazdasági szereplő típusára, hanem a nyújtott szolgáltatások jellegére és e szolgáltatások nyújtásának konkrét feltételeire összpontosítanak. Továbbá sem az átdolgozott energiahatékonysági irányelv ((EU) 2023/1791), sem az épületek energiahatékonyságáról szóló átdolgozott irányelv ((EU) 2024/1275) nem ír elő korlátozásokat az egyablakos ügyintézési szolgáltatások felépítésére vagy arra vonatkozóan, hogy milyen típusú szervezeteknek kell biztosítaniuk azokat, amennyiben „független tanácsadást” nyújtanak (az épületek energiahatékonyságáról szóló átdolgozott irányelv (EU) 2024/1275) 18. cikkének (3) bekezdése). E szabályozási keret lehetővé teszi az állami és közfinanszírozású szervezetek számára, hogy mind a tervezési, mind a végrehajtási szakaszban aktív támogatást nyújtsanak, amint azt a 3.4. és a 3.5. szakasz ismerteti.

3.4. „Támogatási” modell: középpontban a háztartások segítése

Az előző modell korlátainak kezelése érdekében az egyablakos ügyintézési pont proaktívabb szerepet játszhat azáltal, hogy **operatív támogatást nyújt a lakástulajdonosoknak energetikai felújítási projektjeikhez**. E megközelítés keretében a szolgáltatások jellemzően a következőket foglalják magukban:

- részletes helyszíni energetikai auditok végzése a konkrét helyzet elemzése és a lehetséges megtakarítások meghatározása érdekében,

- az elvégzendő munkálatok részletes meghatározása, beleértve a konkrét követelményeket (például a hőhidakra vonatkozóan), és annak biztosítása, hogy ezek az előírások megfeleljenek a támogatási követelményeknek (például a hőállósági szintek, építők képzése stb. tekintetében),
- a lakástulajdonosok támogatása a vállalkozók kiválasztásában és végső soron az árakról folytatott tárgyalásokban,
- a munkaterület felügyelete és a minőségbiztosítási folyamatok érvényesítése.

Ez a modell az építészek kiterjesztett megbízásának tekinthető, amely szinte a teljes ügyfél által bejárando útra kiterjed. Ez egyértelműen azt jelenti, hogy piaci tevékenységeket kell végezni, és szakmai felelősséget kell vállalni a nyújtott támogatásért, ami ugrást és **fordulópontot jelent a tanácsadás és a támogatási modell között**. Az egyik modelltől a másikra való átállás többek között a nyújtott szolgáltatások kifizetésével, az egyablakos ügyintézési pont és a lakástulajdonos közötti szolgáltatási szerződéssel vagy az ellenőrzés elvégzése céljából tett fizikai látogatással formalizálható.

Az OpenGela példája (Spanyolország)

Az OpenGela egy a baszk kormány által támogatott egyablakos ügyintézési szolgáltatás Baszkföldön (Spanyolország), amelynek célja a városrehabilitáció előmozdítása. A szolgáltatás középpontjában a lakókörnyezetekben található irodák állnak, amelyek központosítják a lakóépületek integrált felújításával kapcsolatos összes eljárást és adminisztratív feladatot, az adminisztratív papírmunkától kezdve az energetikai szolgáltatásokat nyújtó vállalkozók kezeléséig és a pénzügyi támogatás biztosításáig. A lakókörnyezetek felújítására való összpontosítás lehetővé teszi a helyi közösségek magas szintű bevonását, és nemcsak az energetikai felújítás megkönnyítésével, hanem az életminőség javításával (hozzáférhetőség, tűzbiztonság, fenntarthatóság) is hozzájárul a bizalomépítéshez és a helyi lakosok szerepvállalásának növeléséhez.

Az EU Horizont 2020 programja (HIROS4All) által finanszírozott egyablakos ügyintézési pontot kísérleti jelleggel indították el két kiszolgáltatott helyzetben lévő lakókörnyezetben: Otxarkoagában (Bilbao) és Txontában (Eibar), és sikeresen felújítottak 460 lakást. Ezt a megközelítést mostanra további kilenc baszkföldi lakókörnyezetben található irodára is kiterjesztették, felújítási szolgáltatásokat kínálva 4 800 lakosnak egy Torre Urizarban létrehozott új vezérprojekttel. Az EU LIFE tiszta energiára való átállásra irányuló programjának (BIRTUOSS) köszönhetően folyamatban van egy korszerűsített egyablakos ügyintézési modell tesztelése, amely épületfelújítási útlevélek révén finomítja a felújítási tervezést. A projekt várhatóan 120 millió EUR értékű beruházást fog mozgósítani, beleértve az energiahatékonysági felújításra szánt 40 millió EUR-t is.

Lásd: <https://opengela.eus/en>.

Ebben a modellben **nem a semlegesség, hanem a függetlenség áll a középpontban**: a lakástulajdonosok számára egyértelművé kell tenni, hogy az egyablakos ügyintézési pont a saját érdeküket szolgálja, és nem harmadik fél érdekeit. Ez a függetlenség szorosan kapcsolódik majd a szerződéses jogviszonyokhoz és az egyablakos ügyintézési pont

díjazásának forrásaihoz, amelyeket az alábbi 3.5. szakasz ismertet. Fontos megjegyezni, hogy a támogatási modell csak a munka felügyeletét foglalja magában, és nem magát a munkát, amelyet továbbra is építőipari szakemberekkel kell elvégeztetni – szerződéses alapon. Emellett ez a megközelítés sokkal munkaigényesebb, mint a tanácsadási modell, és általában megköveteli, hogy az állami támogatás fenntartható legyen.

3.5. „Végrehajtási” modell: szolgáltatások nyújtása és építési munkák

Az egyablakos ügyintézési pontok harmadik modelljében – amely „végrehajtási” modellnek nevezhető – az egyablakos ügyintézési pont nemcsak megtervezi, hanem el is végzi a felújítási munkálatokat. Ebben az esetben az egyablakos ügyintézési pont maga is elvégezheti a munka egy részét, és/vagy építőipari vállalatokat bérelhet fel, és ráerőltetheti a választását a lakástulajdonosra. Az egyablakos ügyintézési pont építőipari vállalatokkal való kapcsolata többféle formát ölthet (alvállalkozó vagy szerződő fél, egyetemleges vagy különálló kötelezettséget vállalva), adott esetben keretszerződések révén.

Az építési munkának az egyablakos ügyintézési pont által kínált szolgáltatásokba való integrálása egy második ugrást jelent, és a „támogatási” modell és a „végrehajtási” modell közötti fordulópontot jelzi. Ebben a forgatókönyvben az egyablakos ügyintézési pont már nem kizárólag a lakástulajdonos érdekében működik, hanem saját gazdasági vagy szervezeti érdekeit is szolgálja a munka elvégzése során. Ez önmagában nem jelenti azt, hogy a korábban nyújtott tanácsadás kevésbé értékes, azonban aggályokat vethet fel a tanácsadás pártatlanságával kapcsolatban. Pozitívum, hogy mivel az egyablakos ügyintézési pont profitálhat az építési munkából, megfizethetőbb kezdeti konzultációkat kínálhat. Azokban az esetekben, amikor az ilyen típusú egyablakos ügyintézési modellt állami ösztönzők támogatják, a hatóságoknak meg kell állapítaniuk az annak biztosításához szükséges szabályokat, hogy a támogatott egyablakos ügyintézési pont figyelembe vegye a lakástulajdonosok mindenek felett álló érdekeit, előmozdítva az energetikai felújítások elterjedését és saját gazdasági érdekeiket.

3.6. A „finanszírozási megoldások” ötvözése a korábbi modellekkel

Az előzőekben bemutatott tipológiában a finanszírozást nem önálló elemnek, hanem inkább az előző szakaszokban bemutatott három modell egyikén felüli kiegészítő szolgáltatásnak kell tekinteni. Az egyablakos ügyintézési pont különböző szolgáltatásokat nyújthat annak érdekében, hogy támogassa a lakástulajdonosokat az energiahatékony felújítások finanszírozásában, és ezek a szolgáltatások kombinálhatók is.

Az állami támogatásokhoz való hozzáférés támogatása: az egyablakos ügyintézési pont egyszerűsítheti a különböző támogatások kombinálásának folyamatát, és biztosíthatja, hogy a projektek megfeleljenek a támogatási követelményeknek. Segítheti továbbá a lakástulajdonosokat támogatási kérelmeik elkészítésében.

Állami támogatások előfinanszírozása: jóllehet az állami támogatások javítják a beruházás jövedelmezőségét, kifizetésükre általában a munka befejezése után kerül sor, ami megköveteli, hogy a teljes projektet előzetesen a lakástulajdonosok finanszírozzák. Az egyablakos ügyintézési pont rövid lejáratú hitelekkel kínálhat e hiány áthidalására, csökkentve a kockázatokat azáltal, hogy a tervezési szakaszban biztosítja a támogatási követelményeknek való megfelelést. A célzott engedményezési megbízásokat arra is fel lehetne használni, hogy az egyablakos ügyintézési pont a vissza nem térítendő támogatások egy részét a lakástulajdonos nevében az egyablakos ügyintézési pont által kapott rövid lejáratú előfinanszírozási hitelek visszafizetéseként visszaigényelhesse.

A C-REAL példája (Belgium):

A Horizont 2020 által finanszírozott C-REAL projekt tartós partnerséget hozott létre az ONESTO (hitelező intézmény) és a DUBOLIMBURG (felújítási tanácsadó szolgáltatás) között, hogy javítsa az épületfelújítások arányát és minőségét Belgium Limburg tartományában. A kezdeményezést a limburgi Energiaházon keresztül kiterjesztették, amely egy egyablakos ügyintézési pontban egyesítette a vállalkozókat és az építészeket.

A projekt számos értékes információt szolgáltatott a pénzügyi intézmények számára. Az ingatlanvásárlók számára döntő fontosságúnak bizonyult a felújítási tervezés beépítése a beszerzési folyamatba. A felújítási igények, költségek és a munkálatok optimális időzítésének korai értékelése lehetővé teszi a hatékony ártárgyalásokat és finanszírozási megállapodásokat, miközben biztosítja, hogy az energetikai fejlesztésekre megfelelő sorrendben kerüljön sor más felújítási munkálatokkal. Az energiahatékonysági tanúsítványok a felújítási munkálatok megkezdésében is fontos szerepet játszottak, különösen a meglévő ingatlanok tulajdonosai számára.

A felújítási ösztönzők hiteltermékekbe való beépítése megerősíti a bankok azon képességét, hogy nyomon kövessék az energiahatékonyság javulását. Részletes felújítási tervekkel és költségértékelésekkel kombinálva ez a megközelítés jobb kockázatkezelést és hitelezési döntéseket tesz lehetővé, miközben csökkenti a rossz energiahatékonyságú ingatlanok megszerzésének kockázatát.

A projekt bebizonyította, hogy az adatmegosztást támogató és az ügyfeleket segítő együttműködési ökoszisztéma jelentősen javítja a felújítási eredményeket. Ez a megközelítés minden érdekelt felet segít abban, hogy megalapozottabb döntéseket hozzon a felújítási folyamat során.

Lásd: <https://www.c-real.be>.

Lakossági bankhitelajánlatra vonatkozó előminősítés: noha a bank általában saját elemzést készít a lakástulajdonos pénzügyi helyzetéről, az egyablakos ügyintézési pont megkönnyítheti az átvilágítást, különösen azáltal, hogy a bankkal egyetértésben szabványosított formátumban bocsátja rendelkezésre az információkat. Az egyablakos ügyintézési pont partnerségeket alakíthat ki egy vagy több konkrét bankkal, és azzal érvelhet, hogy a projektek kritikus tömegét juttathatja el a bankhoz, ami indokolhatja, hogy a bank az energetikai felújításra szabott konkrét terméket hozzon létre, betanítsa személyzetét erre, és esetleg lehetővé tegye az egyablakos ügyintézési pont számára, hogy azt a nevében forgalmazza.

Önálló finanszírozási megoldások: az egyablakos ügyintézési pont akár önálló pénzügyi ajánlatot is feltüntethet a szolgáltatáscsomagon belül. Ez egy **harmadik ugrást és egy (lényeges) „opciót” jelent, amely mindhárom modellhez hozzáadható** (bár ezt csak a „támogatási” és a „végrehajtási” modellek esetében figyelték meg). A finanszírozás integrálása vonzóbbá teszi az egyablakos ügyintézési pontot a lakástulajdonos számára, mivel a munka elindítására vonatkozó döntés már nem függ harmadik fél (a bank) jóváhagyásától. Továbbá, mivel a hitelkérelmet már a projekt korai szakaszában előre jelezték, általában nem utasítják el. Végül, amennyiben léteznek beruházási támogatások, azok tőke-visszatérítés formájában vegyes finanszírozási megoldásként integrálhatók a finanszírozási ajánlatba.

Ahhoz, hogy ez a megoldás vonzóvá váljon, az egyablakos ügyintézési pont pénzügyi ajánlatát nagyon hatékonyan kell népszerűsíteni annak érdekében, hogy a hagyományos bankok és pénzügyi intézmények bizalmi szintjével hasonló szintű bizalmat keltsen. A finanszírozás egyablakos ügyintézési szolgáltatásokba való integrálásának egyik fő célkitűzése a kezdeti költségek (például ellenőrzések, tanulmányok) hosszú távú finanszírozási megoldásokkal való összevonása, és ezáltal az akadályokból kezelhető, hosszú távú visszafizetésekkel való átalakítása. Az önálló pénzügyi ajánlatra vonatkozó javaslatához azonban megfelelő jogi keretre van szükség⁸, mivel a banki tevékenységek erősen szabályozottak.

A SERAFIN példája (Franciaország):

Franciaországban a *harmadik fél finanszírozót* a törvény olyan gazdasági szereplőként határozza meg, amely az energetikai felújítási munkálatokat részleges vagy teljes finanszírozási szolgáltatásokkal kombinálja. Az elmúlt évtizedben ezt a modellt számos – jelenleg a SERAFIN szövetséghez tartozó – helyi hatóság (régiók és nagyvárosi területek) is kipróbálta, és a modell létrehozását a Horizont 2020 ORFEE projektje támogatta.

A projekt erőforrásközpontot hozott létre a *harmadik fél finanszírozók* számára az ismeretek, módszerek és szakértelem cseréjének megkönnyítése céljából. Emellett fejlesztési erőfeszítések (tanulmányok, eljárások, informatikai eszközök stb.) koordinálásával a *harmadik fél finanszírozók* franciaországi szerepvállalását is támogatta. A projekt minőségi megfelelési és ellenőrzési keretet vezetett be a felújítási munkálatokat garantáló biztosítási rendszer bevezetésének támogatása érdekében. A projekt a *harmadik fél finanszírozók* finanszírozási kínálatát is javította azáltal, hogy biztosította azok refinanszírozását, együttműködött a lakossági bankokkal, és javította az európai alapokhoz, például az Európai Regionális Fejlesztési Alaphoz (ERFA) való hozzáférést.

Ez a kezdeményezés az „Energetikai Felújítási Bank” létrehozásával folytatódik (FIDEO-BRE projekt – a zöld átállással foglalkozó francia kormányzati ügynökség, az ADEME pénzügyi támogatásával). Ez a pénzügyi intézmény minden háztartás számára hozzáférhető hiteleket fog nyújtani, beleértve azon háztartásokat is, amelyek korlátozottan férnek hozzá a finanszírozáshoz. A hiteleket – a SERAFIN minőségi standardjaival összhangban – magánbankokon és *harmadik fél finanszírozókon* keresztül fogják szétosztani a magas színvonalú energetikai felújítások támogatása érdekében.

A részt vevő bankok számára előnyös lesz egy olyan keret, amely ellenőrzi a minőséget, a kockázatot és a költségeket. A hitelek megfelelnek a zöld taxonómia kritériumainak, így beépíthetők a zöldkötvény-portfóliókba. A *harmadik fél finanszírozók* a technikai támogatásra összpontosíthatnak, miközben továbbra is túlzott mérlegnövekedés és magas feldolgozási költségek nélkül osztják el a hiteleket. Új *harmadik fél finanszírozókat* is be lehet vonni anélkül, hogy a hiteleket közvetlenül kellene kezelni.

A SERAFIN tagjai által irányított kezdeményezés jelentős pénzügyi intézményektől (pl. Procivis, Société Générale, La NEF, a Crédit Mutuel, Crédit Coopératif, Crédit Logement

⁸ Megjegyzendő, hogy egyes esetekben – például a jellemzően utólag folyósított állami támogatások előfinanszírozása céljából – a rövid lejáratú hitelek banki engedély nélkül is kibocsáthatók, feltéve, hogy megfelelnek a konkrét szabályozási iránymutatásoknak.

és a BNP Paribas) kapott támogatást.

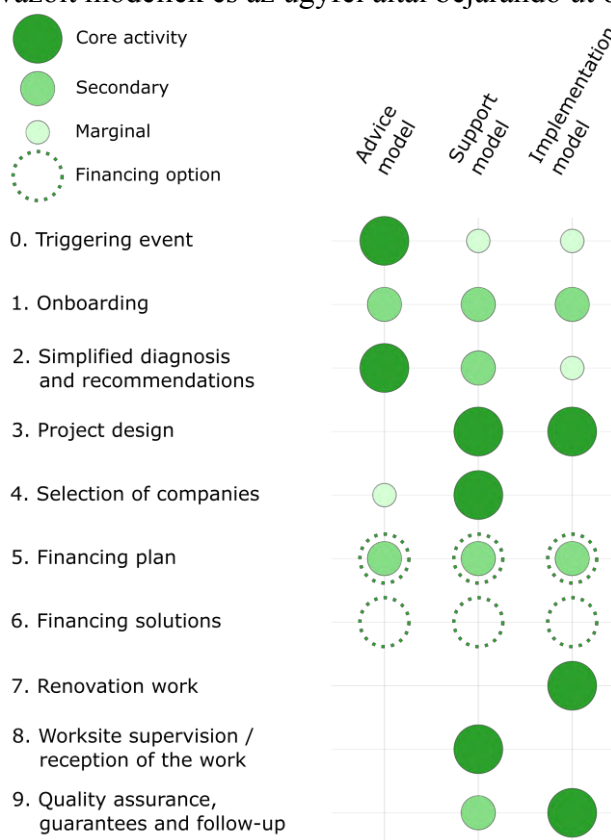
Lásd: <https://serafin-renov.fr>.

Emellett különböző visszafizetési lehetőségek és eszközök is megvizsgálhatók. A lakástulajdonos helyett az ingatlanhoz kötött adósságot előírányzó, **lakásalapú finanszírozási** megközelítés mérsékelheti a háztartásoknak a lakásban való várt tartózkodási időnél hosszabb pénzügyi kötelezettségvállalások iránti ellenérzését⁹.

3.7. Az ügyfél által bejárando útról és az egyablakos ügyintézési modellekről szóló 3. fejezet összefoglalása

Összefoglalásképpen az alábbi 1. ábra szemlélteti az ügyfél által bejárando utat és azt, hogy a különböző egyablakos ügyintézési modellek hogyan szolgálják az egyes lépéseket.

1. ábra: A felvázolt modellek és az ügyfél által bejárando út összefoglalása



4. AZ EGYABLAKOS ÜGYINTÉZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK LÉTREHOZÁSÁNAK FŐBB SZEMPONTJAI

Ez a fejezet az egyablakos ügyintézési rendszer fő szempontjait, valamint szervezeti és pénzügyi vonatkozásait mutatja be a magánlakás-ágazatban.

⁹ A Bizottság ajánlása az energiahatékonyságba történő magánberuházások felszabadításáról, C(2026)1526.

4.1. Az online és a fizikai megközelítések ötvözése

Az online egyablakos ügyintézési pont lényeges szerepet tölthet be az épülettulajdonosok tudatosságának növelésében az energiafogyasztásukkal, a fogyasztásuk ellenőrzésének fontosságával és az ehhez szükséges eszközökkel kapcsolatban. A tanácsadás még hatásosabb lehet, ha együtt jár a pénzügyi támogatási lehetőségekről szóló tájékoztatással. Az online eszközök segítségével azonosíthatók és előzetesen kiválaszthatók azok a tulajdonosok, akik készek összetett és potenciálisan költséges eljárásokat indítani. Az online megközelítések mérsékelt költség mellett valószínűleg széles közönséget érnek el, és nemcsak azonnali intézkedéseket válthatnak ki, hanem hosszabb távon segíthetnek felhívni a nyilvánosság figyelmét az energetikai felújítások és az energiahatékonyság növelésének előnyeire.

A teljes mértékben online megközelítés azonban nem elegendő, különösen olyan esetekben, amikor komplexebb mélyfelújításokról van szó, és amikor az egyablakos ügyintézési pont által kínált szolgáltatások több olyan szolgáltatást is magukban foglalnak, amelyek az érintett épület célzott értékelését teszik szükségessé. A kínált szolgáltatás mellett figyelembe kell venni azt is, hogy az emberek eltérő szintű digitális jártassággal rendelkeznek, és még a legjobb online eszköz is elkerülhetetlenül kihagyja a lakosság jelentős részét, gyakran a legidősebbeket és a legkiszolgáltatottabbakat. Ami azonban még fontosabb: egy háztartás valószínűleg nem fog jelentős költségekkel járó nagyobb felújítási munkákat végezni otthonában, ha előzetesen nem került sor többszöri személyes interakcióra az egyablakos ügyintézési pont képviselőivel, akikkel részletesen megbeszélte a tervezett munkákat, és akik részletes utasításokat vagy iránymutatást adtak a projekt során.

Emellett előfordulhat, hogy az épület tulajdonosa nem bíz meg teljes mértékben az információt szolgáltató platformban, vagy csak részben képes megérteni az energetikai felújítások előnyeit. A bizalomépítés és a lakástulajdonosok konkrét aggályainak kezelése időbe telik és szakmai párbeszédet igényel, amelyet egy online megoldás önmagában valószínűleg nem tud biztosítani.

Az Európai Bizottság 2024 elején az energiahatékonysággal foglalkozó polgári vitacsoportot szervezett, amelyen az EU valamennyi tagállamából véletlenszerűen kiválasztott 150 polgár vett részt. A vitacsoport 13 végleges ajánlást fogadott el, amelyek közül az 1. ajánlás hangsúlyozza, hogy hozzáférhető információkra van szükség ahhoz, hogy a háztartások és a szervezetek képessé váljanak az energiahatékonyság javítására¹⁰. Jóllehet a vitacsoport elismerte az online eszközök értékét a felújítási folyamat kezdeményezésében, ugyanakkor arra is rámutatott, hogy ezt a digitális ajánlatot feltétlenül ki kell egészíteni fizikai jelenléttel, például regionális/helyi irodákkal vagy helyszíni látogatásokkal.

4.2. Földrajzi lefedettség

Az épületek energiahatékonyságáról szóló átdolgozott irányelv ((EU) 2024/1275) 18. cikkének (1) bekezdése előírja, hogy a tagállamoknak 2026 májusáig az öt „földrajzi” kritérium közül egynek vagy többnek megfelelően egyablakos ügyintézési pontot kell létrehozniuk és működtetniük a területükön azzal a céllal, hogy biztosítsák a földrajzi lefedettséget és az egyablakos ügyintézési szolgáltatásokhoz való széles körű hozzáférést. Hasonlóképpen, az energiahatékonysággal foglalkozó európai polgári vitacsoport hangsúlyozta annak fontosságát, hogy az egyablakos ügyintézési pontok minden polgár

¹⁰ Energetikai hatékonysággal foglalkozó európai polgári vitacsoport, 2024, [Végleges ajánlások](#).

számára hozzáférhetőek legyenek, beleértve a vidéki vagy távoli területeken élőket és a csökkent mozgásképességű személyeket is¹¹.

Az épületek energiahatékonyságáról szóló átdolgozott irányelv ((EU) 2024/1275) 18. cikkének (1) bekezdésében foglalt földrajzi lefedettségi kritériumokkal kapcsolatos információk tekintetében a tagállamoknak és az érintett piaci szereplőknek tanulmányozniuk kell az (EU) 2024/1275 irányelvre („Pénzügyi ösztönzők, készségek és piaci akadályok” [17. cikk] és „Az épületek energiahatékonyságával foglalkozó egyablakos ügyintézési pontok” [18. cikk]) vonatkozó iránymutatást tartalmazó bizottsági közlemény II. mellékletét¹², amely ajánlásokat fogalmaz meg annak biztosítására, hogy az egyablakos ügyintézési pontokat hatékonyan alkalmazzák a nemzeti területeken.

4.3. A lakástulajdonosok bizalmának biztosítására irányuló megközelítések

A bizalomépítéshez elengedhetetlen, hogy a lakástulajdonosok elégedettek legyenek a felújítások eredményeivel, valamint a minőségbiztosítás.

Az elszámoltathatóság megteremtése kulcsfontosságú a felújítást támogató szolgáltatásokba vetett bizalom erősítéséhez. Az átláthatóságnak prioritást kell élveznie. Az egyablakos ügyintézési pontnak ezért dokumentálnia kell a folyamatokat, valamint az ajánlott beavatkozások költségeit, előnyeit és kockázatait. Az ügyfél-visszajelzések gyűjtése és nyilvános megosztása tovább fokozhatja a hitelességet azáltal, hogy minőségi szolgáltatásokat nyújt a potenciális ügyfeleknek.

A munkaminőség magas színvonalának fenntartása ugyancsak alapvető fontosságú, különösen akkor, ha több vállalkozó vagy alvállalkozó is érintett. Az egyablakos ügyintézési pont követheti a bevett minőségi kereteket, és adott esetben akkreditációt kérhet elismert szervektől. Ezek a keretek szabványosított eljárásokat, tanúsítási követelményeket és szisztematikus minőség-ellenőrzést foglalhatnak magukban. A minőségbiztosítási rendszerek által támogatott stabil garanciák – különösen akkor, ha finanszírozási lehetőségekkel is kiegészülnek – nagyobb biztonságot nyújthatnak a lakástulajdonosok számára. Az egyablakos ügyintézési pont tovább növelheti a bizalmat azáltal, hogy tanúsítási eljárásokat vezet be a vállalkozói megbízhatóság és a minőség biztosítása érdekében.

Az egyértelmű felelősségi keret és a fogyasztóvédelmi politikák valamennyi felet megvédhetik azáltal, hogy meghatározzák a hibák kezelésével és az egyszerű vitarendezési eljárások létrehozásával kapcsolatos felelősségi köröket. A fogyasztóvédelemnek a megtévesztő marketinggyakorlatok kezelése érdekében túl kell mutatnia a

¹¹ „Javasoljuk, hogy a fogyasztóknak szóló tájékoztatást tegyék hozzáférhetőbbé, átláthatóbbá és használhatóbbá annak érdekében, hogy a háztartások és a szervezetek energiahatékonyabbá váljanak. Ennélfogva települési szinten olyan fizikai egyablakos ügyintézési pontok (városházák, könyvtárak) hálózatának létrehozását javasoljuk, ahol független szakértők állnak rendelkezésre a nyomon követéshez. A hálózat nem tehet különbséget a vidéki/városi térségek és az egyes társadalmi csoportok között. Az egyablakos ügyintézési pontnak tanácsot kell adnia a jogalkotási, pénzügyi és technikai szempontokkal, valamint a helyi szolgáltatókkal kapcsolatban. Felkérjük a helyi szereplőket, hogy hívják fel a figyelmet a szolgáltatásra.” Energiahatékonysággal foglalkozó európai polgári vitacsoport, 2024, [Végleges ajánlások](#).

¹² Az épületek energiahatékonyságáról szóló átdolgozott (EU) 2024/1275 irányelv új vagy lényegesen módosított rendelkezéseire vonatkozó iránymutatásról szóló bizottsági közlemény (C(2025) 6438, 2025.12.18.) II. melléklete: „Pénzügyi ösztönzők, készségek és piaci akadályok (17. cikk) és „Az épületek energiahatékonyságával foglalkozó egyablakos ügyintézési pontok” (18. cikk). Elérhető a következő címen: <https://eur-lex.europa.eu/eli/C/2025/6438/oj>.

minőségbiztosításon. A legfontosabb biztosítékok közé tartozhatnak az aggályok felvetésére szolgáló, könnyen elérhető csatornák. Noha súlyos esetekben lehetőséget kell biztosítani a hivatalos peres eljárásokra, a hatékony konfliktuskezelés biztosítása érdekében előnyben kell részesíteni az alternatív vitarendezési mechanizmusokat.

4.4. Célzott intézkedések a kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartások számára

A fogyasztóvédelmi politikák különösen fontosak a kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartások, köztük az alacsony jövedelmű családok, az idősek és az egészségügyi problémákkal küzdő személyek számára. Ezek a csoportok gyakran szembesülnek fokozott nehézségekkel a bonyolult felújítási folyamatok, a technikai részletek kezelése vagy fogyasztói jogaik érvényesítése kapcsán.

A célzott védelmi intézkedések magukban foglalhatják a méltányos árképzésre vonatkozó szigorúbb szabályozásokat, a testreszabott pénzügyi támogatást és a felújítási vállalkozók fokozottabb felügyeletét. A konkrét intézkedések közé tartozhatnak a kiszolgáltatott helyzetben lévő lakástulajdonosokat segítő tanácsadók alkalmazása, az átlátható szerződési feltételek és a pénzügyi kockázatok minimalizálását célzó, államilag támogatott garanciák.

A szociálisan képzett szakemberek bevonása elengedhetetlen a lakosság marginalizált szegmenseinek eléréséhez és a hatékony támogatás biztosításához. A célzott figyelemfelkeltő kampányok és döntéshozatali eszközök, például az online önértékelési platformok támogathatják a megalapozott döntéseket. A célzott tájékoztatási erőfeszítések áthidalhatják a bizalmi és információs szakadékot, amely gyakran eltántorítja a kiszolgáltatott személyeket attól, hogy energiahatékony gyakorlatokat alkalmazzanak. Az egyablakos ügyintézési pontok felhívhatják az energiaszegénységben élő háztartások figyelmét az energiahatékony javítását és a számlák csökkentését célzó egyszerű, alacsony költségű intézkedésekre. A helyi közösségekkel rendezvényeken, szomszédsági kezdeményezéseken, háztól házig tett látogatásokon és a sikeres felújítások nyilvános bemutatásán keresztül való kapcsolattartás növelheti a bizalmat.

STEP (Solutions to Tackle Energy Poverty – az energiaszegénység kezelését célzó megoldások) projekt:

A Horizont 2020 által finanszírozott STEP projekt olyan egyszerű, innovatív és megismételhető modellt dolgozott ki az energiaszegénység kezelésére, amely személyre szabott tanácsadással ösztönzi a viselkedésváltozást és az alacsony költségű energiahatékony megoldásokat.

A helyi szinten működő egyablakos ügyintézési pontok ideális helyzetben vannak ahhoz, hogy a háztartások sajátos – különösen pénzügyi – igényeihez és korlátaikhoz igazított független támogatást nyújtsanak. Az egyablakos ügyintézési rendszer döntő szerepet játszhat a fenntartható energetikai megoldások hozzáférhetőbbé tételében azáltal, hogy összekapcsolja a kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartásokat a meglévő pénzügyi támogatási lehetőségekkel. Ezek a pénzügyi mechanizmusok magukban foglalhatják például a célzott támogatásokat, a megtakarítás alapú fizetésre épülő programokat, illetve az alacsony vagy nulla kamatozású hosszú lejáratú hiteleket.

A STEP projekt számos kritikus szempontot emelt ki a kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartásokkal foglalkozó egyablakos ügyintézési pontok kialakításához. Kulcsfontosságú elem volt az ügyfelekkel közvetlenül érintkező szakemberek, például a szociális és egészségügyi dolgozók készségeinek egy moduláris képzési program keretében történő fejlesztése, biztosítva a fogyasztók hatékony tájékoztatását. A projekt hangsúlyozta

továbbá a fogyasztói szervezetekkel, a helyi közösségekkel és az ügyfelekkel közvetlenül érintkező csoportokkal való partnerségek fontosságát az energiaszegénység által leginkább érintett személyek elérése érdekében.

Lásd: <https://www.stepenergy.eu/>.

Az egyablakos ügyintézési pontok az ingatlantulajdonosok és a bérlők támogatása révén kulcsszerepet játszhatnak az energiaszegénység kezelésében. Azáltal, hogy minden lakástulajdonost támogatnak, az egyablakos ügyintézési rendszerek célzott állami támogatásokkal és testreszabott pénzügyi programokkal, valamint a helyi bankoknál történő hitelkérelmek benyújtásán keresztül iránymutatással segíthetik kifejezetten a kiszolgáltatott helyzetben lévő tulajdonosokat a finanszírozáshoz való hozzáférésben. A bérlők – akiknek gyakran nincs befolyásuk a felújítási döntésekre – abból is profitálhatnak, hogy az egyablakos ügyintézési pont közvetítőként jár el, ösztönözve (és segítve) az ingatlantulajdonosokat a felújítások elvégzése során.

Az (EU) 2023/2407 bizottsági ajánlás¹³ és az azt kísérő iránymutatásokat tartalmazó dokumentáció¹⁴ betekintést nyújt az energiaszegénység kiváltó okaiba, és konkrét megoldásokat vázol fel. Ezen ajánlások követésével az egyablakos ügyintézési pontok az energiaszegénység elleni küzdelem kulcsfontosságú tényezőjévé válhatnak, biztosítva a kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartások praktikus és költséghatékony megoldásokhoz való hozzáférését.

4.5. A „polgárok által irányított felújítási közösségek” jellemzői

A **polgárok által irányított felújítás (CLR)** egy új koncepció, amelynek keretében a polgárok aktívan részt vesznek az épületek energetikai felújításában. Míg a lakóépületek felújítását támogató legtöbb állami intézkedés (például városfelújítási programok, figyelemfelkeltő kampányok, egyablakos ügyintézési pontok stb.) már most is a polgárok bevonására és részvételére törekszik, a CLR-ek abban különböznek ettől, hogy maguk a polgárok irányítják őket, és **a polgárok közösségei által irányított, alulról építkező** kezdeményezésként jelennek meg.

A CLR-eket a több embert érintő egyéb felújítási kezdeményezésektől (például társasházi projektek), az különbözteti meg, hogy elkötelezettek a néhány egyedi projekten túlmutató fenntartható megközelítés mellett. A CLR-ek azzal tűnnek ki, hogy jogi személyt, energiaközösséget¹⁵ vagy azzal egyenértékű szervezetet¹⁶ hoznak létre, hogy biztosítsák a

¹³ A Bizottság (EU) 2023/2407 ajánlása (2023. október 20.) az energiaszegénységről, C/2023/4080 (HL L, 2023/2407, 2023.10.23.), ELI: <http://data.europa.eu/eli/reco/2023/2407/oj>.

¹⁴ Bizottsági szolgálati munkadokumentum: Uniós iránymutatás az energiaszegénységről (amely az energiaszegénységről szóló bizottsági ajánlást kíséri (C/2023/4080), SWD(2023) 647, 2023.10.20.

¹⁵ Az uniós jogszabályok két fogalom meghatározást tartalmaznak az energiaközösségekre vonatkozóan. „Megújulóenergia-közösségek”: meghatározás az (EU) 2018/2001 irányelvnek, az (EU) 2018/1999 rendeletnek és a 98/70/EK irányelvnek a megújuló energiaforrásokból előállított energia előmozdítása tekintetében történő módosításáról, valamint az (EU) 2015/652 tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló (EU) 2023/2413 európai parlamenti és tanácsi irányelvben (2023. október 18.) (HL L, 2023/2413, 2023.10.31., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2413/oj>) és „helyi energiaközösségek”: meghatározás a villamos energia belső piacára vonatkozó közös szabályokról és a 2012/27/EU irányelv módosításáról szóló (EU) 2019/944 európai parlamenti és tanácsi irányelvben (2019. június 5.) (HL L 158., 2019.6.14., 125. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj>). Mindkettő rugalmas marad a közösségek jogi formájának típusát (például egyesületek, szövetkezetek

hosszú távú elkötelezettséget és a rugalmasságot. Az ilyen formális struktúrák a nyílt és önkéntes részvétel, valamint a hatékony irányítás elvein alapulnak, miközben előmozdítják a polgárok szerveződését és kapacitásépítését. Ezek a megközelítések magukban foglalják a méret és a hatás fogalmát, ahol a CLR-ek várhatóan közös erőfeszítéssel több épület felújítását fogják össze, például utcai vagy kerületi/lakókörnyezeti szinten.

A koherens és egymást kiegészítő struktúrák ökoszisztémáján belül **a CLR-ek kiegészítő egyablakos ügyintézési pontként működhetnek**, hatékonyan áthidalva a hagyományos állami beavatkozások és a nyereségorientált magánkezdemenyezések közötti szakadékot.

Az Alex Energie példája Rotterdamban (Hollandia):

A Horizont 2020 kezdeményezés „Mentsük meg az otthonokat” elnevezésű projektjének részeként Rotterdam városa kísérleti jelleggel egyablakos ügyintézési pontot indított Prins Alexander kerületben. Egyablakos ügyintézési pontja alulról építkező megközelítést követett, hangsúlyozva a polgárok részvételét és a helyi energiaszövetkezetek szerepét. A lakástulajdonosok Rotterdam városa, az Alex Energie (a Prins Alexander tagjaiból álló energiaközösség) és a HOOM (az energiaközösségeket támogató energiaszövetkezet) közötti stratégiai együttműködés keretében részesülnek a szolgáltatásokból. Az Alex Energie aktívan bevonja a lakosokat helyi munkacsoportok létrehozásával, energetikai vizsgálatok elvégzésével, energiatervek kidolgozásával és kollektív beszerzések szervezésével, emellett tájékoztatja a lakástulajdonosokat az energetikai felújítások finanszírozási lehetőségeiről. További részletek a város online platformján érhetők el, ahol a lakástulajdonosok hozzáférhetnek a felújítási információkhoz, támogatást igényelhetnek, dokumentumokat tölthetnek fel és telefonos támogatásért folyamodhatnak.

A város arra összpontosít, hogy háttértámogatást nyújtson az energiaszövetkezeteknek. E kísérleti projektet követően a város azt tervezi, hogy kiterjeszti a kezdeményezést Rotterdamra, előmozdítja a helyi közösségeket, továbbá ösztönzi a megoldások és a bevált gyakorlatok cseréjét. Az önkormányzat kezdetben a tetőszigetelésre összpontosított, és a munkálatok elvégzésébe helyi vállalkozásokat is bevont, amelyek közül sok szabadúszó volt. Szándékosan vont be a tanulószerveződéses gyakorlati képzést nyújtó vállalatokat az új vállalkozások támogatása és a diákok képzése érdekében.

A pénzügyi támogatásra az Energiaátállási Alapból (Energietransitiefonds) nyújtott hiteleken keresztül került sor, amelyeket Rotterdam önkormányzata osztott ki, és a Holland Települések Lakásösztönző Alapja (Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse Gemeenten) kezelte. Ezek a hitelek mind a lakástulajdonosok, mind a társasházi egyesületek számára elérhetők.

stb.) illetően. A jogi forma meglétéén túl e fogalom meghatározások magukban foglalják a tagságra, az autonómiára, a nyitottságra, a célra és a hatékony irányításra vonatkozó kritériumokat is.

¹⁶

Azokban az országokban, ahol az energiaközösségek fogalmát még nem ültették át teljes mértékben a nemzeti jogba, a vonatkozó uniós irányelvekben meghatározott kritériumoknak megfelelő szervezet „polgárok által irányított felújítási közösségnek” tekinthető.

A korai kísérleti tapasztalatok a CLR-megközelítések számos kulcsfontosságú előnyére rávilágítanak¹⁷. Képesek arra, hogy **bizalmat** építsenek ki a helyi közösségeken belül azáltal, hogy elősegítik a társak közötti kapcsolattartást, és megerősítik a közösségi hálózatokat, ami ösztönzi a széles körű részvételt. Bár a CLR-ek kezdetben lassabban haladhatnak, mint az egyedi felújítási munkálatok, exponenciális növekedést („**hólabdahatás**”) eredményezhetnek, és az egyes épületekről egész lakókörnyezetekre terjedhetnek ki. **Rugalmasságuknak** köszönhetően teljes mértékben ki tudják aknázni azokat a kereskedelmi lehetőségeket, amelyekkel a nyilvános egyablakos ügyintézési pont kevésbé hajlandó foglalkozni. A CLR-ek az egyes projektekhez képest jelentős **költségelőnyöket** is kínálhatnak az önkéntes hozzájárulások, a méretgazdaságosság, a kollektív beszerzés és a szabványosított tervek révén. Az **erőforrások összevonásával** a résztvevők az általános készségbázist is növelhetik, különösen a szolgáltatók felügyeletét javítva. A rövid távú kezdeményezésekkel ellentétben a CLR-ek célja, hogy jogi személyek létrehozásával **strukturális és tartós hatásokat** érjenek el, ahelyett, hogy kizárólag egyéni erőfeszítésekre támaszkodnának.

4.6. Az egyablakos ügyintézési pontok humán erőforrásai

Amint azt a név is mutatja, az egyablakos ügyintézési pont várhatóan sokrétű szolgáltatásokat nyújt, amelyek végigkálauzolják a lakástulajdonosokat az energetikai felújítási folyamaton. Technikai szempontból a tanácsadók számára lehetővé kell tenni, hogy energetikai auditokat végezzenek, testreszabott fenntartható energetikai megoldásokat határozzanak meg, részletezzék a projekttervezést, és ellenőrizzék az építési szabványoknak való megfelelést¹⁸. A pénzügyi támogatás jellemzően túlmutathat a rendelkezésre álló támogatások azonosításán, segítve a lakástulajdonosokat a megfelelő finanszírozási megoldások értékelésében és biztosításában¹⁹. A tanácsadóktól azt is el lehetne várni, hogy jogi segítséget nyújtsanak a lakástulajdonosoknak fogyasztói jogaik megértésében és gyakorlásában, a szerződések felülvizsgálatában és a szabályozási követelményekben való eligazodásban. A legfontosabb, hogy az egyablakos ügyintézési pontok tanácsadóinak a szakértelmet erős interperszonális készségekkel kell ötvözniük az egyes lakástulajdonosok egyedi körülményeinek és korlátainak megértése és kezelése céljából, különösen a kiszolgáltatók helyzetben lévő háztartások támogatása során.

Az egyablakos ügyintézési pontok sikere alapvetően a tanácsadók megfelelő tehetségbázisának azonosításán és fejlesztésén múlik. Tekintettel a megkövetelt készségek széles körére, az átfogó egyablakos ügyintézési szolgáltatások nyújtására képes csoport összeállítása számos szervezési kihívást jelent. Nem valószínű, hogy egyetlen személy rendelkezik az összes szükséges szakértelemmel, ami elengedhetlenné teszi a multidiszciplináris csoportok alkalmazását. E csoportok összeállítása stratégiai felvételi és együttműködési gyakorlatokat igényel a különböző szakmai háttérrel rendelkezők összefogása érdekében. Ezeknek a megközelítéseknek mind a speciális kompetenciákat, mind az interperszonális készségeket értékelniük kell, olyan környezetet teremtve, amely ösztönzi a

¹⁷ A polgárok által irányított felújítási projekteket támogató bizottsági fellépéssel kapcsolatban lásd: https://citizen-led-renovation.ec.europa.eu/index_en.

¹⁸ Megjegyzendő, hogy bizonyos szolgáltatásokat csak engedéllyel rendelkező építészek nyújthatnak, mivel ez egy szabályozott szakma, amelyre különleges jogi követelmények és szakmai előírások vonatkoznak.

¹⁹ Hasonlóképpen, míg az egyablakos ügyintézési pont általános tájékoztatást nyújthat a pénzügyi lehetőségekről, a pénzügyi tanácsadást jellemzően a szabályozási követelményeknek megfelelő tanúsított pénzügyi tanácsadóknak kell nyújtaniuk.

tudásmegosztást. A felvételen túl e képzett szakemberek megtartásához átgondolt tehetséggondozási megközelítésre van szükség.

Az egyablakos ügyintézési pontok vonzó karrierlehetőségeket kínálhatnak azoknak a tapasztalt építőipari szakembereknek, akik az építőipari ágazatból való kilépést fontolgatják. Fontolóra lehet venni az e szakemberek fogadásával kapcsolatos megközelítéseket, hogy hasznosítani lehessen a szakértelmüket. Az egyablakos ügyintézési pontok – hangsúlyozva a közösségek támogatására és az éghajlatváltozás elleni küzdelemre gyakorolt érdemi hatásukat – új, sokszínű tehetségeket is vonzhatnak az építőiparba, különösen nőket és fiatal szakembereket. Az egyablakos ügyintézési pontok és támogatóik együttműködhetnek az építőipari ágazati szövetségekkel, technológiai szolgáltatókkal, munkaközvetítő ügynökségekkel, ipari kamarákkal vagy oktatási intézményekkel olyan testreszabott programok kidolgozása érdekében, amelyek a (műszaki, pénzügyi, jogi, kommunikációs, ügyfélszolgálati stb. területen megszerzett) szaktudást interperszonális készségekkel ötvözik. Ezek a programok szakmai gyakorlatok vagy tanulószerveződéses gyakorlati képzések révén hangsúlyt fektethetnek a gyakorlati tapasztalatokra a meglévő egyablakos ügyintézési pontokon belül. A folyamatos szakmai fejlődés abban is segíthet, hogy a szolgáltatások kínálata a technológiák és a szabályozások fejlődésével párhuzamosan naprakész maradjon.

Ugyanakkor az egyablakos ügyintézési pontokkal partnerségben álló építőipari szakemberek is részesülhetnek támogatásban, hogy zökkenőmentesen integrálódhassanak az egyablakos ügyintézési pont ökoszisztémájába, és betarthassák annak minőségi előírásait. Ez magában foglalja az integrált felújítási megközelítések, a minőségbiztosítási protokollok, valamint az egyablakos ügyintézési ponttal és annak eszközeivel való hatékony együttműködési módszerek megértését. A minőségi szabványok, kommunikációs protokollok és teljesítménymérőszámok meghatározásához elengedhetetlen a vállalkozókkal való egyértelmű partnerségi keretek kialakítása. A rendszeres munkaértekezletek és tudásmegosztó ülések segíthetnek fenntartani az egyablakos ügyintézési pontok célkitűzései és a vállalkozói képességek közötti összhangot. Ezek a partnerségek a hatékonyság és a megbízhatóság javítása érdekében a közös felújítási forгатókönyvek szabványosított megközelítéseinek kidolgozására is összpontosíthatnak.

A munkaerő képzésére irányuló kezdeményezések: BUSHROSS

A LIFE „Tiszta energiára való átállás” alprogramja keretében finanszírozott „Building Up Skills for Home Renovation One-Stop-Shops” (BUSHROSS – otthonfelújítási készségek fejlesztése egyablakos ügyintézési pontokon keresztül) projekt Írország és Bulgária tapasztalataira támaszkodik annak érdekében, hogy képzési programokat dolgozzon ki az egyablakos ügyintézési pontok személyzete számára e két országban. A programokat ezt követően Görögországra, Lengyelországra, Szlovéniára és Ukrajnára is kiterjesztik majd.

Az otthonfelújítások jogi, műszaki, gazdasági és társadalmi vonatkozásait kezelő személyzet igényeinek kielégítése érdekében a projekt négy speciális képzési tantervet hoz létre, ezek a következők: i. az egyablakos ügyintézési rendszer üzletimodell-keretrendszer, ii. egyablakos ügyintézési pontok létrehozása és működtetése (gyakorlati végrehajtási tippekkel), iii. az otthonok energetikai felújítására irányuló intézkedésekkel kapcsolatos profilspecifikus képzés, és iv. szociális szempontok (társadalmi igazságosság és inkluzivitás, különösen a nők és a kiszolgáltatott csoportok megcélzása révén). Figyelembe kell venni továbbá a humán készségeket és a digitális eszközöket – a közvetítést és a konfliktuskezelést, valamint a digitális eszközökkel való együttműködést.

Ezek a mikrotanúsítvány-megközelítésen alapuló tantervek olyan szakmai képesítési

bizonyítványokat biztosítanak a sikeres gyakornokok számára, amelyek megfelelnek az Europass-szabványoknak, és valamennyi uniós országban elfogadják őket (Europass mobilitási igazolvány és Europass bizonyítvány-kiegészítés). A képzési programok kísérleti projektje 150 oktató képzésével valósul meg, akik a 6 ország mindegyikében 60 szakember részvételével tartanak kísérleti képzéseket.

Az egyablakos ügyintézési pontok nemcsak az épületek energetikai átállásában játszhatnak kulcsszerepet, hanem a szakmai átképzés és a foglalkoztatási lehetőségek hatékony platformjaiként is szolgálhatnak. Együttműködhetnek munkaközvetítő ügynökségekkel és szakképzési központokkal annak érdekében, hogy azonosítsák azokat az egyéneket, akik pályamódosításra készülnek. Az egyablakos ügyintézési pontok strukturált tanulószerveződéses gyakorlati képzési programokat is kínálhatnak, amelyek ötvözik az osztálytermi tanulást a munkahelyi képzéssel, lehetőséget biztosítva a pályamódosítók számára, hogy gyakorlati tapasztalatokat szerezzenek. A munkába visszatérők számára az egyablakos ügyintézési pontok rugalmas munkafeltételeket és szakaszos képzési programokat biztosíthatnak, amelyek a tapasztalat és a rendelkezésre állás különböző szintjeit veszik figyelembe. A szakmai fejlődést tovább támogathatja a mentori programok létrehozása, amelyek keretében tapasztalt tanácsadók irányítják az újonnan érkezőket az energetikai felújítási projektek során. Az egyablakos ügyintézési pontok együttműködésen alapuló jellegének elő kell segítenie a szakmai fejlődést a különféle tudományágak megismerése révén. E környezetnek természetesen támogatnia kell a folyamatos tanulást és készségfejlesztést, vonzó lehetőséggé téve azok számára, akik újra kívánják építeni karrierjüket. A munkaerő-fejlesztésben való aktív részvétellel az egyablakos ügyintézési pontok segíthetnek mind saját személyzeti igényeik, mind a közösségeikben jelentkező szélesebb körű foglalkoztatási kihívások kezelésében.

4.7. Az egyablakos ügyintézési pontok finanszírozása és pénzügyi fenntarthatósága

Az egyablakos ügyintézési szolgáltatások támogatását – és ezáltal a lakástulajdonosoknak az energetikai felújítási folyamatuk részeként nyújtott célzott és aktív segítséget – az energiahatékonyságra vonatkozó nemzeti finanszírozási és támogatási keret szerves részének kell tekinteni. A több egyablakos ügyintézési modell által nyújtott közérdekű szolgáltatás, valamint az egyablakos ügyintézési pontnak az energiahatékonyság előnyeivel kapcsolatos tudatosság növelésében – és különösen az energetikai felújításokban – betöltött kulcsfontosságú szerepe jelentős mértékben hozzájárulhat a nemzeti energia- és éghajlatpolitikai törekvésekhez. Ennélfogva az egyablakos ügyintézési szolgáltatások nemzeti támogatási keretének a tagállamok nemzeti energia- és klímaterveinek, valamint nemzeti épületfelújítási terveinek szerves részét kell képeznie²⁰.

Ugyanakkor az egyablakos ügyintézési pontok pénzügyi fenntarthatóságának biztosítását hosszú távú célkitűzésnek kell tekinteni, amely a helyi és kulturális környezettől, az előnyben részesített szervezeti struktúráktól és az egyablakos ügyintézési pont üzleti modelljeitől is

²⁰ Az (EU) 2024/1275 irányelv 3. cikkével és II. mellékletével összhangban 2026. december 31-ig kell elfogadni. Külön sablonokat bocsátottak a tagállamok rendelkezésére, hogy segítsék őket terveiknek az épületek energiahatékonyságáról szóló irányelv II. mellékletével összhangban történő elkészítésében, beleértve a 18. cikk szerinti egyablakos ügyintézési pontok vagy hasonló mechanizmusok létrehozását a technikai, adminisztratív és pénzügyi tanácsadás és segítségnyújtás céljából. Lásd a magyarázó jegyzetekkel ellátott sablont a következő internetcímen: <https://circabc.europa.eu/ui/group/8f5f9424-a7ef-4dbf-b914-1af1d12ff5d2/library/a8116057-2055-48e7-81c5-ee94a62de5c8>.

függ. Az egyablakos ügyintézési pontoknak a pénzügyi stabilitás elérése érdekében stabil és folyamatos bevételi forrásokra van szükségük szolgáltatásaik támogatásához, akár a piaci hiányosságok kezelésére szolgáló állami költségvetésből, akár a szolgáltatásokért fizető magánlakás-tulajdonosoktól. A lehetséges jövedelemforrások feltárása előtt fontos megjegyezni, hogy az „egyablakos ügyintézési pont” kifejezés nem utal konkrét jogállásra, és hogy az egyablakos ügyintézési pontok funkcióit különböző szervezeti struktúrák is elláthatják. A lakástulajdonosoknak tanácsadást vagy támogatást nyújtó szervezetek példái számos különböző jogi formát foglalnak magukban, beleértve az egyesületeket, a magánvállalatokat, az állami tulajdonú ipari és kereskedelmi szervezeteket, valamint a helyi hatóságokat. Az egyablakos ügyintézési pontok jogi és működési struktúrája korlátokat fog teremteni, és meg fogja határozni a finanszírozási forrásokhoz való hozzáférésüket, ami stratégiai és szakpolitikai döntéseket tesz szükségessé. Ezen túlmenően – bár a kínált szolgáltatások jellege közvetlenül befolyásolja a közfinanszírozás indokoltságát – az egyablakos ügyintézési pont üzleti modelljének életképessége végső soron a szolgáltatásainak terjedelmétől és alkalmazási körétől függ.

4.7.1. Támogatások felhasználása az egyablakos ügyintézési pontok műveleteinek fedezésére

Egyes esetekben az energetikai felújítások szélesebb körű elterjedésének vagy egy nagyszabású energetikai felújítási program alkalmazásának támogatása érdekében az egyablakos ügyintézési szolgáltatások ingyenesen nyújthatók a lakástulajdonosok számára. Ez gyakran egy célzott időszakra, az állami költségvetési programokra vagy a lakosság egy meghatározott szegmensére vonatkozik. Mindazonáltal be kell látni, hogy egy ingyenes szolgáltatás pénzügyileg nem önfenntartó: közvetlenül, költségvetési előirányzatok révén, vagy közvetve, a magánszektor kötelező hozzájárulásaiból kell támogatni. Az egyablakos ügyintézési pontok folyamatos finanszírozásának biztosítása kulcsfontosságú a lakosság folyamatos támogatásához, valamint a képzett szakemberek és a szakértelem megtartásához. Bár a támogatások létfontosságú szerepet játszanak, különösen az egyablakos ügyintézési pontok kezdeti létrehozásában, egyedüli finanszírozási forrásként bízni bennük nem életképes hosszú távú stratégia. A pénzügyi fenntarthatóság biztosításához a gazdasági életképességet be kell építeni a korai tervezési szakaszokba.

Előfordulhat, hogy az egyablakos ügyintézési szolgáltatásokhoz nyújtott támogatások idővel stabilitásukat veszítik, és függhetnek a változó szakpolitikai prioritásoktól és a költségvetési korlátoktól, ami bizonytalanná teszi a hosszú távú tervezést. A támogatások ugyan hatékonyan előmozdíthatják a kísérleti projekteket és a kezdeti létrehozást, nem alkalmasak a széles körű piaci bevezetéshez, ami stabil és kiszámítható pénzmozgásokat igényel. A közfinanszírozás hirtelen csökkentése vagy átcsoportosítása megzavarhatja a műveleteket, és pénzügyi instabilitásnak teheti ki az egyablakos ügyintézési pontokat. Ezenkívül a támogatástól függő modell nem méretezhető. A szolgáltatásoknak a lakástulajdonosok számának növelése vagy további régiók elérése érdekében történő bővítése a közkiadások folyamatos növelését tenné szükségessé, ami ritkán valósítható meg.

Még ha rendelkezésre is állnak támogatások, azokat gyakran jelentős késedelemmel fizetik ki, ami olyan pénzforgalmi kihívásokat teremt, amelyek nyomást gyakorolhatnak a mindennapi működésre. Emellett a finanszírozási feltételek általában igen eltérőek, és a támogatások napi díjak, egyösszegű támogatások vagy projektalapú allokációk révén épülnek fel, ami tovább bonyolítja a pénzügyi tervezést. Emellett az állami támogatásokat gyakran a kijelölt feladatok ellátásához szükséges minimumhoz igazítják, ami korlátozza a szervezet azon képességét, hogy pénzügyi stabilitást teremtsen. A kisebb – különösen a nonprofit – szervezetek további

kihívásokkal néznek szembe. Sokan küzdenek azért, hogy ismétlődő működési többletet termeljenek, ami megnehezíti a pénzügyi tartalékok képzését vagy a hosszú lejáratú hitelek biztosítását. Ennek eredményeként gyakran a rövid távú banki finanszírozásra támaszkodnak magas kamatlábak mellett, ami költségvetésük jelentős részét felemészti, és még inkább aláássa a fenntarthatóságukat. Ez a pénzügyi instabilitás rövid távú megközelítést tesz szükségessé, amely gyakran a rendelkezésre álló támogatások időtartamára, jellemzően 1–3 évre korlátozza a tervezést. Ezek a korlátok a rövid távú szerződések és a bérkorlátozások széles körű alkalmazásához vezetnek, ami megnehezíti a munkavállalók számára a hosszú távú karriertervezést. A személyzet nagymértékű fluktuációja – különösen a tanácsadók körében – megzavarja a folytonosságot, és csökkenti az egyablakos ügyintézési pontok általános hatékonyságát.

A tagállamok közfinanszírozásának biztosítania kell az egyablakos ügyintézési szolgáltatások folyamatos támogatását a pénzügyi instabilitás és a nyújtott szolgáltatás megszakadási kockázatának csökkentése érdekében, és lehetővé kell tennie az egyablakos ügyintézési pontok számára a megszerzett szakértelem megtartását. Ugyanakkor egy fenntartható modell kialakítása érdekében az egyablakos ügyintézési pontok nem támaszkodhatnak teljes mértékben olyan külső finanszírozásra, amely a változó politikai környezet és kormányzati prioritások miatt bármikor visszavonható. Ehelyett a jövedelemtermelő mechanizmusok beépítése lehetővé tenné az állami költségvetési korlátok helyett a kereslet által vezérelt organikus növekedést. Bár a támogatások döntő szerepet játszanak a korai szakaszokban, a hosszú távú stratégiának különböző finanszírozási forrásokat kell integrálnia, például a lakástulajdonosok hozzájárulásait, a pénzügyi intézményekkel való partnerségeket vagy az ipar támogatását.

4.7.2. Az egyablakos ügyintézési pontok brókerként vagy „árukapcsolással történő értékesítésként” való pozicionálása

Azon észrevétel alapján, hogy a lakástulajdonosok vonakodnak fizetni a tanácsadási szolgáltatásokért, az egyik általános üzleti modell az, hogy az egyablakos ügyintézési pontok közvetítőként eljárva ingyenesen kínálják szolgáltatásaikat a lakástulajdonosoknak. Ebben a modellben az egyablakos ügyintézési pontok az ügyfeleket olyan harmadik fél partnerekhez irányítják, amelyekkel szerződéses megállapodást kötöttek, és jutalékot kapnak az említett átírányításokért. Ezt a modellt már széles körben alkalmazzák a magánszektorban, ahol lakásfelújítási brókerek, hitelbrókerek és átruházható értékpapírok brókerei működnek.

Amikor azonban az egyablakos ügyintézési pontok árukapcsolással történő értékesítésekből és harmadik felektől díjazásban részesülnek, többé nem hivatkozhatnak arra, hogy kizárólag a lakástulajdonos érdekében működnek. Ilyen esetekben az egyablakos ügyintézési pont elsődleges ügyfele a lakástulajdonos helyett a működését finanszírozó kereskedelmi partner lesz.

4.7.3. Díjfelszámítás a lakástulajdonosoknak a nyújtott szolgáltatásokért

A lakástulajdonosok bevonása, akik részben vagy egészben viselnék a kínált szolgáltatások némelyikének költségeit, segítene biztosítani az egyablakos ügyintézési pontok műveleteinek pénzügyi fenntarthatóságát. Az egyablakos ügyintézési pontok például díjat számíthatnak fel a lakástulajdonosoknak az energetikai felújítási projektek megtervezésével és végrehajtásával kapcsolatos általános támogatási szolgáltatásaikért, miközben ingyenes szolgáltatásokat nyújtanak a kiszolgáltatók helyzetben lévő háztartásoknak vagy meghatározott helyi területeknek az energetikai felújításokra vonatkozó esetleges nemzeti vagy regionális állami támogatási programnak köszönhetően. E megközelítés sikere attól függ, hogy a

lakástulajdonosok elegendő értéket látnak-e az egyablakos ügyintézési szolgáltatások kifizetésében. Ez ugyan kevésbé jelent kihívást az építési szakaszban, de továbbra is jelentős akadály marad az előzetes konzultációs és tervezési szakaszban. Ez a vonakodás jellemzően abból ered, hogy a lakástulajdonosok nem ismerik el teljes mértékben ezen előzetes szolgáltatások értékét vagy fontosságát. Az állami beavatkozás egyik fő célja ezért az lenne, hogy megváltoztassa ezt a megítélést, egyszersmind fenntartsa a kiszolgáltatottabb helyzetben lévő háztartásoknak nyújtott közvetlen pénzügyi támogatást.

4.8. Egyablakos ügyintézési pontok és állami támogatási szabályok: az általános gazdasági érdekű szolgáltatásokkal kapcsolatos konkrét megfontolások

Az egyablakos ügyintézési pontokat különböző szervezetek működtethetik, többek között állami vagy részben állami szervek, például helyi hatóságok vagy energiaügynökségek, de akár magánszervezetek is, az egyesületektől és közösségi csoportoktól kezdve a kereskedelmi vállalkozásokig.

Az energetikai felújítások jelenlegi üteme és mélysége, valamint az uniós célkitűzések eléréséhez – különösen a versenyképesség, az energiabiztonság és az éghajlatváltozás mérséklése tekintetében – szükséges lépték és ütem közötti szakadék indokoltá teszi az egyablakos ügyintézési szolgáltatásokat nyújtó meglévő köz- és magánszervezetek állami beavatkozását és pénzügyi támogatását, valamint újak létrehozását és fejlesztését.

Az uniós versenyjog és különösen az állami támogatási jog értelmében a felújítási tanácsadás és támogatás nyújtása a magánlakás-ágazatban „gazdasági tevékenységnek” tekinthető, függetlenül az érintett szervezet jogállásától és nyereségorientált voltától, mivel úgy tekinthető, hogy ez a szervezet versenyben áll más, hasonló szolgáltatásokat nyújtó szervekkel²¹. Bár az uniós jogszabályok nem tiltják meg a közintézmények számára, hogy gazdasági tevékenységet folytassanak, illetve a hatóságok számára, hogy pénzügyileg támogassák a „piacon” működő állami vagy magánszervezeteket, a „gazdasági tevékenységnek” való minősítéshez konkrét feltételeknek kell teljesülniük az állami támogatási szabályoknak való megfelelés biztosításához²².

Az egyik megközelítés az lehet, hogy „az energetikai felújítások egyablakos ügyintézési rendszeren keresztül történő támogatását” „általános gazdasági érdekű szolgáltatásként” határozzák meg, amennyiben a nyújtott szolgáltatások köre lehetővé teszi ezt a besorolást. Az általános gazdasági érdekű szolgáltatások uniós jog szerinti fogalma ugyanis azokra a szolgáltatásokra vonatkozik, amelyeket a hatóságok alapvetőnek tartanak a polgárok számára, de amelyeket a piac állami beavatkozás nélkül nem nyújtana megfelelően. Az ilyen minősítés ezért vonatkozhat például bizonyos tanácsadási és technikai segítségnyújtási szolgáltatásokra, amelyeket a piac nem vagy nem megfelelő mértékben nyújt, de jellemzően nem magukra az energetikai felújítási munkálatokra. Az ilyen szolgáltatásokat közszolgáltatási szerződések keretében állami szervek vagy magánvállalkozások is nyújthatják, a szabványoknak és kötelezettségeknek való megfelelés biztosítása érdekében, szabályozási felügyelet mellett.

²¹ Lásd például: „Bizottsági közlemény az Európai Unió működéséről szóló szerződés 107. cikkének (1) bekezdésében említett állami támogatás fogalmáról”, C/2016/2946. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=oj:JOC_2016_262_R_0001.

²² Az Európai Unió működéséről szóló szerződés 107. cikkének (3) bekezdésében és a vonatkozó jogszabályokban meghatározottak szerint (lásd: https://competition-policy.ec.europa.eu/state-aid/legislation_en).

5. HOVÁ LEHET FORDULNI UNIÓS TÁMOGATÁSÉRT?

Az átdolgozott energiahatékonysági irányelvben ((EU) 2023/1791) és az épületek energiahatékonyságáról szóló átdolgozott irányelvben ((EU) 2024/1275) az egyablakos ügyintézési pontokra vonatkozó rendelkezések alapul szolgálnak az egyablakos ügyintézési szolgáltatások végrehajtásához. Ez az iránymutatásokat tartalmazó dokumentáció viszont felvázolja az egyablakos ügyintézési pontoknak az Unió-szerte eddig kidolgozott tapasztalatokon és modelleken alapuló kialakításával kapcsolatos fő megfontolásokat, elismerve, hogy egyetlen modell sem felel meg minden helyzetnek. Ehelyett testreszabott megközelítésre van szükség, amely figyelembe veszi az egyes régiók sajátos jellemzőit. A sikeres végrehajtás egy olyan rugalmas, iteratív folyamattól függ, amely a kezdetektől fogva integrálja a visszajelzéseket, lehetővé téve a folyamatos tanulást, finomítást és bővítést.

E folyamat támogatása érdekében a Bizottság segítséget nyújt az egyablakos ügyintézési pontok létrehozásához az energiahatékonysági és felújítási célok elérése érdekében. Ez magában foglalja a tiszta energiára való átállás finanszírozási programjai keretében a tevékenységi támogatásokon keresztül nyújtott célzott pénzügyi támogatást, valamint az egyablakos ügyintézési pontok szakemberei számára biztosított szakértői információcserét és hálózatiépítési lehetőségeket.

Ez a segítségnyújtás kiterjed a különböző finanszírozási mechanizmusokon keresztül nyújtott közvetlen és közvetett pénzügyi támogatásra. A közvetlen támogatás jellemzően azt jelenti, hogy a Bizottság nyílt pályázati felhívások alapján közvetlenül a kedvezményezetteknek ítéli oda a finanszírozást (általában vissza nem térítendő támogatásokat). A közvetett támogatás általában azt jelenti, hogy a Bizottság pénzügyi támogatást nyújt a tagállamoknak, amelyek azt a végső kedvezményezetteknek ítélik oda.

5.1. Közvetlen pénzügyi támogatás

5.1.1. LIFE CET

A [LIFE „Tiszta energiára való átállás” alprogramja](#) (LIFE CET), amelynek költségvetése a 2021–2027 közötti időszakra szóló többéves pénzügyi keretben mintegy 1 milliárd EUR, kapacitásépítéshez, projektfejlesztéshez, piaci bevezetéshez és irányítási intézkedésekhez nyújt támogatást az energiahatékonyság, az integrált megújuló energiaforrások és az igazságos átmenet területén. A 2025–2027-es többéves munkaprogram keretében a LIFE CET alprogram kifejezetten támogatni fogja az energiahatékonyságra és az energetikai felújításokra vonatkozó egyablakos ügyintézési pontok létrehozását a hároméves időszakra 25 millió EUR indikatív költségvetéssel rendelkező, célzott tevékenységi támogatásokra vonatkozó pályázati felhívásai részeként. A LIFE CET alprogram és elődei eddig közel 50 lakásfelújítási szolgáltatás létrehozását támogatták 17 különböző uniós tagállamban (és 2 társult országban)²³. Ezen túlmenően az energetikai felújításokra vonatkozó egyablakos ügyintézési pontok létrehozását projektfejlesztési támogatáshoz, valamint helyi és regionális hatósági kezdeményezésekhez nyújtott tevékenységi támogatásokkal lehetne segíteni.

A támogatási felhívásokból származó pénzügyi támogatás mellett a LIFE CET alprogram a figyelemfelkeltés és a meglévő bevált gyakorlatok előmozdítása, a szakértői információcseré, a kapacitásépítés támogatása és az egyablakos ügyintézési pontok gyakorlatközösségének

²³ CINEA, Giving LIFE to Europe’s clean energy transition (A LIFE felkészítése Európa tiszta energiára való átállására), https://cinea.ec.europa.eu/publications/digital-publications/giving-life-europes-clean-energy-transition_en.

létrehozása révén is támogatja az egyablakos ügyintézési pontokat. A [ManagEnergy kezdeményezés](#) célzott mesterkurzusokat indít a helyi és regionális energiaügynökségek és hatóságai számára a fenntartható energiával kapcsolatos projektek előmozdítása, ösztönzése és támogatása érdekében. Az energetikai felújítások egyablakos ügyintézési pontjainak létrehozásának témájában is indulnak célzott ManagEnergy mesterkurzusok.

5.1.2. ELENA – Európai helyi energiahatékonysági támogatás

Az Európai Beruházási Bank (EBB) által a Bizottság nevében kezelt európai helyi energiahatékonysági támogatás eszköz (ELENA) vissza nem térítendő támogatást nyújt a fenntartható beruházási projektek támogatását célzó technikai segítségnyújtáshoz. Pénzügyi, technikai és adminisztratív akadályok leküzdésével segíti az állami és magánszervezeteket az energiahatékonysággal, a megújuló energiával és a fenntartható közlekedéssel kapcsolatos kezdeményezések kidolgozásában és végrehajtásában. Az ELENA-finanszírozás a projekt-előkészítési költségek akár 90 %-át is fedezi, beleértve a megvalósíthatósági tanulmányokat, az üzleti tervezést, a finanszírozási stratégiákat és a közbeszerzési eljárásokat. A támogatható projekteknek jelentős hatást kell gyakorolniuk: az energiahatékonysági projektek esetében legalább 20, a lakossági projektek esetében pedig legalább 10 a szükséges tőkeáttételi tényező. 2009. évi elindítása óta az ELENA több mint 337 millió EUR összegű vissza nem térítendő támogatást mozgósított, támogatva a városokat, a régiókat és a közintézményeket az Unió éghajlat- és energiapolitikai céljainak elérésében azzal a szándékkal, hogy több mint 11,3 milliárd EUR összegű beruházást mozgósítson. A pályázatokat folyamatosan fogadják el, és az EBB szakértői végigkalkulozják a pályázókat a folyamaton.

Projektfejlesztési támogatásának részeként az ELENA eszköz segíthet az energiahatékonyság javításával és az energetikai felújításokkal foglalkozó egyablakos ügyintézési pont létrehozásában azzal a céllal, hogy támogassa a kapcsolódó beruházási portfólió összevonását. Az elmúlt években az ELENA eszköz 11 tagállamban (Belgiumban, Bulgáriában, Dániában, Észtországban, Írországban, Spanyolországban, Franciaországban, Olaszországban, Lettországban, Hollandiában és Lengyelországban) segített 26 egyablakos ügyintézési pont létrehozásában. Az ELENA eszköz igény szerint nyújt támogatást (az érkezési sorrend elve alapján)²⁴.

Az ELENA eszközt a tagállamok nemzeti szinten is használhatják, más finanszírozási források (például a kohéziós politikai alapok, a Modernizációs Alap, a Helyreállítási és Rezilienciaépítési Eszköz alapjai vagy bármely más nemzeti finanszírozás) felhasználásával megismételve a sikeres ELENA-modellt. Ilyen nemzeti ELENA-programokat lehetne létrehozni a különböző ágazatokban az energiahatékonysági beruházások előkészítéséhez szükséges műszaki és pénzügyi szakértelem terén fennálló sajátos helyi hiányosságok kezelése érdekében. E célból a tagállamok az EBB által kezelt jelenlegi ELENA eszköz keretében kísérleti projektre pályázhatnak az ismeretek átadása és az EBB-támogatással kapcsolatos tapasztalatszerzés céljából.

5.2. Közvetett pénzügyi támogatás: kohéziós politikai alapok és Szociális Klímaalap

5.2.1. Helyreállítási és Rezilienciaépítési Eszköz

A Helyreállítási és Rezilienciaépítési Eszköz a 2021–2026-os időszakban közel 80 milliárd EUR összegű beruházást tartalmaz az energiahatékonysági felújításokba és az

²⁴ A projektgazdák felkérést kapnak arra, hogy az ELENA honlapján található elérhetőségeken keresztül kapcsolódjanak az ELENA eszközhöz.

épületek építésébe. Az eszköz a beruházásokat az energiahatékonysági felújítások további elősegítését célzó reformokkal ötvözi.

Az RRF keretében számos tagállam épített be olyan intézkedéseket helyreállítási és rezilienciaépítési tervébe, amelyek egyablakos ügyintézési szolgáltatásokat hoznak létre, különösen azzal a céllal, hogy megkönnyítsék az energiahatékonyság-javító intézkedések végrehajtását, és átfogó támogatást nyújtsanak a lakástulajdonosoknak a helyreállítási és rezilienciaépítési tervek beruházásaival kapcsolatban.

Olaszország helyreállítási és rezilienciaépítési terve például olyan intézkedéseket tartalmaz, amelyek egyablakos ügyintézési pontokat hoznak létre a köz- és magánépületek felújításának elősegítése érdekében, különös tekintettel az energiahatékonyságra és a fenntarthatóságra. Spanyolország az egyablakos ügyintézési pontokat is beépítette helyreállítási és rezilienciaépítési tervébe a lakóépületek felújításának támogatása érdekében, különös hangsúlyt fektetve az energiaszegénység csökkentésére. Portugália az érintett ügynökségek és szövetségek közötti együttműködési jegyzőkönyv aláírásával az összehangolt megközelítést részesítette előnyben azzal a céllal, hogy a polgárok számára egyablakos energiahatékonysági ügyintézési pontokat lehessen létrehozni.

A Helyreállítási és Rezilienciaépítési Eszközből e kezdeményezésekhez nyújtott támogatás célja az energetikai felújítási projektek koordinációjának és hatékonyságának javítása, biztosítva, hogy a lakástulajdonosok integrált technikai, adminisztratív és pénzügyi támogatásban részesüljenek. A Helyreállítási és Rezilienciaépítési Eszközből nyújtott támogatás mozgósításával a tagállamok felgyorsíthatják az egyablakos ügyintézési pontok bevezetését, hozzájárulva ezáltal az Unió éghajlat- és energiapolitikai céljainak eléréséhez. A Helyreállítási és Rezilienciaépítési Eszközből nyújtott támogatás lezárását követően kulcsfontosságú, hogy a nemzeti közigazgatási szervek folytassák ezeket a szolgáltatásokat, amelyek integrált technikai, adminisztratív és pénzügyi támogatást nyújtanak a lakástulajdonosoknak energetikai felújítási projektjeikhez.

5.2.2. Kohéziós politikai alapok

A 2021–2027-es programozási időszakban 22 milliárd EUR összegű beruházást terveztek a kohéziós politika energiahatékonyságra vonatkozó egyedi célkitűzése (RSO2.1.) keretében²⁵. E projektek végrehajtásának előmozdítása érdekében a kohéziós politikai alapok a hatóságok kapacitásépítését is támogatják. A program végrehajtásához kapcsolódó további technikai segítségnyújtás a Bizottság kezdeményezésére történik.

Tagállami szint – kapacitásépítési támogatás

Az Európai Regionális Fejlesztési Alap (ERFA) és a Kohéziós Alap (KA) támogathatja az (EU) 2021/1058 európai parlamenti és tanácsi rendelet²⁶ 3. cikkének (4) bekezdése szerinti egyablakos ügyintézési pontok létrehozását. A rendelet előírja, hogy az ilyen alapok támogathatnak olyan tevékenységeket, amelyek javítják a tagállami programhatóságok kapacitását, valamint az ezen alapok végrehajtása szempontjából releváns tevékenységek végrehajtásáért felelős ágazati vagy területi szereplők kapacitását, feltéve, hogy ez hozzájárul a program célkitűzéseikhez. Ez lehet a helyzet az olyan egyablakos ügyintézési pontok

²⁵ https://cohesiondata.ec.europa.eu/cohesion_overview/21-27/#financing.

²⁶ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/1058 rendelete (2021. június 24.) az Európai Regionális Fejlesztési Alapról és a Kohéziós Alapról (HL L 231., 2021.6.30., 60. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/1058/oj>).

esetében, amely az ERFA/KA program forrásaival és a 2.1. egyedi célkitűzéssel összhangban előmozdítja az épületek energiahatékonysági felújítását.

Uniós szintű technikai segítségnyújtás

A „Cohesion for Transitions” (Kohézió az átállásért) (C4T) terepmunkát az Európai Bizottság Regionális és Várospolitikai Főigazgatósága indította el az ERFA és a Kohéziós Alap által a 2. szakpolitikai célkitűzés keretében finanszírozott, a fenntarthatósági átállással kapcsolatos beruházási projektek végrehajtásának támogatása érdekében. A program testreszabott képességfejlesztési és tanácsadási támogatást nyújt a támogatható régiók számára olyan területeken, mint az energetikai átállás, a körforgásos gazdaság, a vízgazdálkodás, az éghajlatváltozáshoz való alkalmazkodás és a biológiai sokféleség. A kulcsfontosságú támogatási tevékenységek közé tartozhatnak például a következők: az uniós és tagállami szintű finanszírozási mechanizmusok elemzése az energiahatékonyság-finanszírozás bevált gyakorlatainak azonosítása érdekében, valamint az egyablakos ügyintézési szolgáltatások pénzügyi modelljeiről, árképzési lehetőségeiről és stratégiáiról szóló célzott munkaértekezletek.

Példa a C4T technikai segítségnyújtásra: az energetikai felújítások finanszírozása – Plovdiv egyablakos ügyintézési modellje

A bulgáriai Plovdiv energiaügynöksége segítséget kapott ahhoz, hogy önfenntartó szolgáltatásként egyablakos ügyintézési pontot hozzon létre Plovdiv régióban a lakóépületek felújítására²⁷. A támogatás orvosolta a bulgáriai lakóépületek felújítására vonatkozó finanszírozási lehetőségek hiányát, és megvizsgálta az energiahatékonysági felújítási folyamatok finanszírozására, a bonyolultság csökkentésére és a magánberuházások ösztönzésére szolgáló lehetséges pénzügyi eszközöket és módszereket.

A főbb támogatott tevékenységek a következők:

Az energiahatékonyság finanszírozásának bevált gyakorlatai: az uniós és nemzeti finanszírozási mechanizmusok, például az uniós felújítási kezdeményezés, a kohéziós politikai források és a magánfinanszírozási modellek elemzése. Bizonyos tagállamok – például Észtország, Franciaország és Hollandia – bevált gyakorlatai hatékony pénzügyi stratégiákat mutattak be az energetikai felújításra vonatkozóan.

Finanszírozási modellek és árképzési lehetőségek: három munkaértekezleten az egyablakos ügyintézési szolgáltatásokra vonatkozó finanszírozási modelleket és stratégiákat mutattak be, amelyek uniós tagállamok (Belgium, Spanyolország, Lettország és Szlovénia) meglátásait tükrözték, hangsúlyozva az olyan innovatív megközelítéseket, mint az ingatlanhoz kapcsolódó finanszírozás, az előfinanszírozási támogatások és az energiahatékonyság-alapú szerződések.

²⁷ [Factsheet_C4T_TA_Support_Plovdiv.pdf; Inforegio – Cohesion for Transitions \(Kohézió az átállásért\) \(C4T\).](#)

5.2.3. Szociális Klímaalap

A Szociális Klímaalap célzott finanszírozást biztosít a tagállamok számára annak érdekében, hogy a kiszolgáltatott helyzetben lévő csoportok, például az energia- vagy közlekedési szegénység által sújtott háztartások közvetlen támogatásban részesüljenek.

Ami az energiát illeti, a tagállamok a Szociális Klímaalapot felhasználhatják az energiahatékonyságra, az épületek felújítására, a tiszta fűtésre és hűtésre, valamint a megújuló energia integrálására irányuló strukturális intézkedések és beruházások támogatására, elsősorban az épületekből és a közlekedésből származó üvegházhatásúgáz-kibocsátásnak a kibocsátáskereskedelmi rendszerbe (ETS2) való bevonásából eredő társadalmi hatások által érintett kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartásokat és kiszolgáltatott helyzetben lévő mikrovállalkozásokat célozva.

A finanszírozáshoz való hozzáférés érdekében a tagállamoknak nemzeti szociális klímaterveket kell készíteniük, amelyek az összes tervezett intézkedést és beruházási projektet felsorolják és részletezik. A legkiszolgáltatottabb helyzetben lévő csoportokat segítő intézkedések és projektek finanszírozása érdekében a Szociális Klímaalapnak össze kell vonnia az ETS2-ből származó kibocsátási egységek és a meglévő EU ETS-ből származó kibocsátási egységek árverés útján történő értékesítéséből származó bevételeket. A tagállamoknak a szociális klímaterveikhez való kötelező 25 %-os hozzájárulásával együtt a Szociális Klímaalapnak a 2026 és 2032 közötti időszakban legalább 86,7 milliárd EUR összegű közfinanszírozást kell mozgósítania.

A Szociális Klímaalap keretében létrehozott nemzeti szociális klímatervek részeként az egyablakos ügyintézési pontokon keresztül nyújtott támogatás az (EU) 2023/955 európai parlamenti és tanácsi rendelet 8. cikke (1) bekezdésének c) és d) pontja alapján folyósítható²⁸.

„A szociális klímatervekre vonatkozó iránymutatás” című bizottsági közlemény²⁹ felkérése alapján a tagállamok feladata „olyan egyablakos ügyintézési pontok létrehozásának mérlegelése, amelyek különböző finanszírozási lehetőségeket (támogatások, különböző szintű társfinanszírozással és kamatokkal járó hitelek, valamint pénzügyi eszközök) ötvöző tanácsadási és oktatási szolgáltatásokat kínálnak a jövedelemszinttől, az élethelyzettől és az épülettípustól függően, többek között helyi szervezetekkel és pénzügyi közvetítőkkal partnerségben”.

Ezen túlmenően a „Technikai iránymutatás a jelentős károkozás elkerülését célzó elv Szociális Klímaalapról szóló rendelet szerinti alkalmazásához” című bizottsági közlemény³⁰ I. melléklete 1. táblázatának B1. szakasza kizárja a jelentős károkozás elkerülését célzó elvnek való megfelelés bizonyítására vonatkozó kötelezettség alól a következőket: „a költséghatékony intézkedésekre és beruházásokra, valamint az épületek energetikai felújítása, az energiahatékonyság és a dekarbonizáció tekintetében rendelkezésre álló támogatásra – többek között az energiamegtakarításra és az energiaszegénység csökkentésére – vonatkozó tájékoztatással, oktatással, figyelemfelhívással és tanácsadással kapcsolatos tevékenységek és

²⁸ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2023/955 rendelete (2023. május 10.) a Szociális Klímaalap létrehozásáról és az (EU) 2021/1060 rendelet módosításáról (HL L 130., 2023.5.16., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/955/oj>).

²⁹ A Bizottság közleménye – A szociális klímatervekre vonatkozó iránymutatás, C(2025) 881 final (HL C, C/2025/1597, 2025.3.25., ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2025/1597/oj>).

³⁰ A „Technikai iránymutatás a jelentős károkozás elkerülését célzó elv Szociális Klímaalapról szóló rendelet szerinti alkalmazásához” című bizottsági közlemény mellékletei, C(2025) 880 final, 2025.3.5.

eszközök”. Ez megkönnyíti a Szociális Klímaalap egyablakos ügyintézési pontok létrehozására való felhasználását. Ugyanakkor továbbra is a kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartásokra és mikroállalkozásokra kell összpontosítani.

6. FÜGGELÉK – HASZNOS HIVATKOZÁSOK

Ez a függelék felsorolja azokat a hasznos forrásokat, amelyekbe érdemes betekinteni az egyablakos ügyintézési szolgáltatások nemzeti, regionális és helyi szintű létrehozásához. Részletezi az „ügyfél által bejárando út” különböző szakaszait. Bemutatja továbbá a Horizont 2020 és a LIFE CET programok által támogatott egyablakos ügyintézési kísérleti projektek keretében kidolgozott gyakorlati megoldásokat, amelyek inspirációs forrásként szolgálhatnak.

Az **EU-PEERS** projekt³¹ a LIFE CET program támogatásával létrehozza az egyablakos ügyintézési pontokat működtető gyakorlati szakemberek európai közösségét. Ez a kezdeményezés megkönnyíti a tudásmegosztást, és megerősíti az integrált otthonfelújítási szolgáltatásokkal kapcsolatos kollektív szakértelmet. Az EU-PEERS célja, hogy ajánlások és a piaci érdekelt felekkel való együttműködés révén javítsa az egyablakos ügyintézés feltételeit.

A gyakorlatközösség lényegében összekapcsolja a gyakorlati szakembereket a közös kihívásokkal kapcsolatos együttműködés érdekében. Hat nemzeti és regionális platformon keresztül működik Írországban, Spanyolországban, Franciaországban, Magyarországon és a balti államokban, valamint egy további, uniós szintű tájékoztatási platformon keresztül. Ezek a platformok rendszeres társaktól való tanulási tevékenységeknek, személyes hálózatépítési eseményeknek és online kapacitásépítési üléseknek adnak otthont. Egy célzott mentori program az egyablakos ügyintézési pontok új kezdeményezéseit is támogatja. A közösség nyitott az egyablakos ügyintézési pontok és más otthonfelújítási érdekelt felek előtt, és különböző részvételi és együttműködési lehetőségeket kínál.

Emellett az Unió évek óta támogatja az energetikai felújításokhoz kapcsolódó egyablakos ügyintézési szolgáltatásokkal kapcsolatos uniós projekteket. Ezek a projektek rengeteg tapasztalatot, bevált gyakorlatot és elemzést gyűjtöttek össze, amelyek az alábbi linkeken érhetők el, és amelyeket figyelembe vettek a gyakorlati útmutatás elkészítésekor.

6.1. EU-PEERS – egyablakos ügyintézési pontokat működtető gyakorlati szakemberek közössége

- A projekt honlapja: <https://www.eu-peers.eu/>.
- Online fórum: <https://eu-peers.humhub.com>.

6.2. Referenciaértékek és elemzés

- Milin C., Bullier A. (2021), „[Towards large-scale roll out of »integrated home renovation services in Europe«](#)” (Az integrált lakásfelújítási szolgáltatások széles körű európai bevezetése felé), az Európai Tanács ülése az energiahatékony gazdaságról szóló nyári tanulmány kapcsán, 2021.

³¹ Lásd: <https://www.eu-peers.eu/> és <https://eu-peers.humhub.com>.

- INNOVATE (2020). How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? (Egyablakos ügyintézési pont létrehozása az otthonok integrált energetikai felújításának támogatásához.) A step-by-step guide for local authorities and other actors (Részletes útmutató a helyi önkormányzatok és más szereplők számára) (<https://energy-cities.eu>).
- INNOVATE (2020). Inventory of best practices for setting up integrated energy efficiency service package including access to long-term financing to homeowners (Az integrált energiahatékonysági szolgáltatásnyújtási csomag létrehozására, beleértve a lakástulajdonosok számára a hosszú távú finanszírozáshoz való hozzáférést, vonatkozó bevált gyakorlatok jegyzéke) (<https://europa.eu/!B6yd4Y>).
- ORFEE (2024). How to create a local support and financing service for energy renovation? (Hogyan lehet helyi támogatási és finanszírozási szolgáltatást létrehozni az energetikai felújításokhoz?) The example of third-party financing companies in France (Példa harmadik fél finanszírozó vállalatokra Franciaországban) ([\(ORFEE SERAFIN Methodological-guide FINAL.pdf\)](#)).
- ORFEE (2024). More one-stop shops to boost home energy renovation. (Több egyablakos ügyintézési pont az otthonok energetikai felújításának fellendítésére.) How to set up a supportive national framework for local one-stop shops? (Hogyan lehet támogató nemzeti keretet létrehozni a helyi egyablakos ügyintézési pontok számára?) (<https://serafin-renov.fr/>).
- PEER (2021). Benchmark of replicable best practices (A megismételhető bevált gyakorlatok referenciaértéke) (<https://europa.eu/!VD6gCj>).
- PRORETRO (2021). Analysis of existing one-stop shop business models in EU promoting building retrofits in the private residential sector (A meglévő egyablakos üzleti modellek elemzése az EU-ban, előmozdítva az épületek utólagos átalakítását a magánlakás-ágazatban) (<https://europa.eu/!3WVybM>).
- PRORETRO (2024). Szakpolitikai tájékoztató. A ProRetro projekt ajánlásai (<https://europa.eu/!8gjpnk>).

6.3. CORDIS eredménycsomagok

- Giving LIFE to Europe's clean energy transition (A LIFE felkészítése Európa tiszta energiára való átállására), (https://cinea.ec.europa.eu/publications/digital-publications/giving-life-europes-clean-energy-transition_en).
- Local clean energy transition: local authorities as drivers for a decarbonised Europe (A helyi tiszta energiára való átállás: a helyi önkormányzatok mint a dekarbonizált Európa motorjai) (<https://europa.eu/!7vKBwW>).
- Deep renovation: new approaches to transform the renovation market (Mélyfelújítás: a felújítási piac átalakításának új megközelítései) (<https://europa.eu/!GW8Fd3>).

- Private finance for energy efficiency: new solutions for funding Europe's energy transition (Az energiahatékonyság magánfinanszírozási eszköze: új megoldások Európa energetikai átállásának finanszírozására) (<https://europa.eu/!rb66nQ>).
- Construction skills: leveraging new skills for the building sector to deliver on the European Green Deal (Építőipari készségek: új készségek kiaknázása az építőiparban az európai zöld megállapodás megvalósítása érdekében) (<https://europa.eu/!HgXGfv>).