

## Mit szolgál az e-kormányzás jelenlegi gyakorlata? (Technológiára orientált magyar gyakorlat)

Ebben a tanulmányban a szerző azt a megdöbbentő tényt elemzi, hogy sem az e-kormányzati stratégiákban rögzített, sem a szolgáltatások gyakorlatában tapasztalható fejlesztési irányok nem tükrözik a tényleges társadalmi igényeket. Ma ugyanis nincsenek olyan objektív felmérések, amelyek a közszolgáltatásokkal kapcsolatban megnyilvánuló társadalmi igények feltárására szolgálnának. A vélt igények jobb esetben szakértők szubjektív véleményét fejezik ki, s így az e-kormányzati szolgáltatások gyakorlatát többnyire a rendelkezésre álló technológia határozza meg, miközben az állam-, jog- és társadalomtudományok több évszázados eredményei feledésbe merülni látszanak. Az e-kormányzat fejlesztésének jelenlegi célrendszerei csupán a valós társadalmi igényeket figyelmen kívül hagyó, jó szándékú improvizációnak tekinthetők. Szerencsés esetben az improvizáció eredményeként létrejövő e-kormányzati rendszert használatba veszi a társadalom. A tanulmány második részében a szerző rövid áttekintést ad a magyar közigazgatás információs és kommunikációs alapjainak az utóbbi 35 évben történt fejlődéséről, s néhány jelentős példán keresztül bemutatja a magyar közigazgatás „e-kormányzatának” tekinthető rendszereit.

### Szerzői információ:

**Kleinheincz Gábor**

A BME-UNESCO ITTK munkatársa. Főbb kutatási területei: az elektronikus közigazgatás jogi, igazgatásszervezési, társadalmi és technológiai hatásai, kiemelten kezelve a elektronikus közigazgatás alapjait jelentő valós társadalmi igényeket.

2002-ig a McH-IKB e-kormányzat fősoportjának vezetője, 2003 óta az ITTK E-kormányzat kutatóműhely külső munkatársa, az eGov Kft. szakértője. Jelenleg a BME Műszaki Menedzsment doktori iskola hallgatója.

### Így hivatkozzon erre a cikkre:

Kleinheincz Gábor. „Mit szolgál az e-kormányzás jelenlegi gyakorlata? (Technológiára orientált magyar gyakorlat)”. *Információs Társadalom* IV, 2. szám (2004): 24–33.

<https://dx.doi.org/10.22503/inftars.IV.2004.2.2>

*A folyóiratban közölt művek*

*a Creative Commons Nevezd meg! – Ne add el! – Így add tovább! 4.0*

*Nemzetközi Licenc feltételeinek megfelelően használhatók.*

Kleinheinecz Gábor

# Mit szolgál az e-kormányzás jelenlegi gyakorlata?

(Technológiára orientált magyar gyakorlat)

## Bevezető

Ebben a tanulmányban azt a megdöbbentő tényt kívánom elemezni, hogy az e-kormányzás fejlesztési irányai egyáltalán nem tükrözik a társadalmi igényeket, sem a gyakorlatban, sem a rögzített stratégiákban. Ma ugyanis nincsenek olyan objektív felmérések, amelyek arra szolgálnának, hogy a közszolgáltatásokkal kapcsolatban a társadalom megváltozott igényeit kutassák. A vélt igények jobb esetben szakértők szubjektív véleményét tartalmazzák, s így az e-kormányzás gyakorlata elsősorban a technológiára orientált, az állam-, jog- és társadalomtudomány több évszázados eredményei pedig feledésbe merülni látszanak.

Az Európai Unió jogforrásai, illetve a témánk szempontjából leggyakrabban emlegetett *eEurope2005* stratégia nagy hatással van az információs társadalom és ezen belül az e-kormányzat fejlesztésére a huszonöt tagállamban. Ez a jelentős hatás önmagában is éppen eléggé indokolná a nagyon alapos előkészítést, az *eEurope2005* stratégiában azonban a társadalmi igények megjelenése egyáltalán nem érzékelhető. A hiányt az Európai Unió is érzi, ezért az utóbbi időben egyre nagyobb figyelmet fordít a különböző kutatásokra. Azok viszont ma még csupán a felkészültség és az előrehaladás monitorozására szolgálnak, a fő stratégiai irányok indokoltságának tesztelésére alkalmatlanok. Ez pedig azt a sajnálatos következményt vonja magával, hogy az e-kormányzat fejlesztésének jelenlegi célrendszerei csupán a valós társadalmi igényeket figyelmen kívül hagyó, jó szándékú improvizációnak tekinthetők.

Szerencsés esetben az improvizáció eredményeként létrejövő e-kormányzati rendszert használatba veszi a társadalom. A tanulmány második részében, ahol röviden áttekintést adok a magyar közigazgatás info-kommunikációs alapjainak az utóbbi 35 évben történt fejlődéséről, néhány jelentős példán keresztül bemutatom a magyar közigazgatás „e-kormányzatának” tekinthető rendszereit.

## Az eEurope2005 stratégia e-kormányzati alfejezetéről

Az *eEurope2005* stratégia egyik kulcseleme az e-kormányzattal foglalkozó alfejezet. Ez azt a víziót fogalmazza meg, hogy az e-kormányzat megvalósításával

- 1) jobb és hatékonyabb közigazgatási szolgáltatásokat vehet igénybe a társadalom;
- 2) olcsóbbá válik a közigazgatás működése és csökkennek az adók, ami segíti a gazdaságot;

- 3) a polgárok számára érthetőbbé, átláthatóbbá válik a közigazgatás, a civil szféra aktívabban vesz részt a jogalkotási folyamatban, így erősödik a demokrácia;
- 4) az ügyfélközpontúság követelménye még inkább érvényesül minden ügyfél esetében, függetlenül azok körülményeitől, helyzetétől és speciális igényeitől;
- 5) az eredményeket azonban csak akkor élvezheti a társadalom, ha a közigazgatási adminisztrációs rendszerek működése is megváltozik.

Több más stratégiához és számos kutatási beszámolóhoz hasonlóan az *eEurope2005* is kiemeli, hogy a meglévő eljárásokhoz, folyamatokhoz és szolgáltatásokhoz nem elég egyszerűen „hozzáadni” az IKT eszközöket, mert ez önmagában nem segít, ettől még nem jön létre valódi e-kormányzat.

Ez az elv bizonyos körülmények között igaz ugyan, de a laikus közönség számára gyakran leegyszerűsödik arra az állításra, hogy a hagyományos eljárásokat mindenképpen meg kell változtatni ahhoz, hogy elérjük az e-kormányzati formák által kínált előnyöket. Vagyis a régi mindenképpen rossz, az új megoldás az üdvözítő! Ez a végletes megfogalmazás azonban téves, mert fejlődési zsákutcákba vezethet, az adófizetők pénzének elpazarlását eredményezheti. A témával részletesen foglalkozó tanulmányok azonban helyesen ragadják meg az alapproblémát és felismerik a folyamatok gyökerénél zajló társadalmi változásokat.

Az OECD e-kormányzatról szóló kiáltványa is ennek a gondolatkörnek a jegyében készült. Azt állítja, hogy a legújabb társadalmi átalakulás (az információs társadalom kiépítése) jelentősen megváltoztatja – legtöbbször növeli – a polgárok elvárásait a közigazgatással szemben. A változás komoly kihívást jelent többek között a szervezeti struktúrákkal, a kultúrákkal és a munkafolyamatokkal szemben. Ahhoz, hogy a közigazgatás képes legyen lépést tartani a fejlődéssel, fogékony legyen és ki tudja elégíteni a polgárok igényeit, adaptálnia kell az információs társadalom eszközeit és módszereit.

Írországból az információs társadalom fejlesztésével foglalkozó kormánybizottság (*Information Society Commission*) „E-kormányzat: több, mint a kormányzati szolgáltatások automatizálása” (*eGovernment: More than an Automation of Government Services*) című dokumentuma<sup>1</sup> többek között az alábbi megállapításokat tartalmazza:

1. A lassuló gazdasági növekedés egyre erősebben szorítja arra a kormányzatokat, hogy értéket nyújtsanak az adófizetők pénzéért. Ezzel egy időben a fiskális korlátok megkövetelik, hogy a kormányzatok hatékonyabbá váljanak, vagyis „többet tegyenek, kevesebből”. Az e-kormányzat elnevezésében az elektronikus technológiára utaló „e” ma már nem csupán az IKT eszközök használatát jelenti, hanem ennél sokkal többet: jobb kormányzati szolgáltatásokat.
2. A „polgárok a középpontban” szemlélet teljesen át fogja alakítani a polgárok és a közigazgatás közötti kapcsolatot, s végeredményben paradigmaváltást jelent. Az e-kormányzat megvalósítása növeli a közhatalom iránti bizalmat, vagy segít annak helyreállításában.
3. Szignifikáns költségmegtakarítást az adatgyűjtés, az adatfeldolgozás és az információknak az egész társadalomhoz való közvetítése terén lehet elérni.

<sup>1</sup> <http://www.isc.ie/downloads/egovernment.pdf>



A fentiek fényében érdemes áttekinteni azokat a konkrétan kitűzött célokat, amelyeket az *eEurope2005* stratégia és akcióterv<sup>2</sup> 2005-re elérendőként jelöl meg:

1. interaktív közigazgatási szolgáltatások kialakítása,
2. elektronikus közbeszerzés,
3. közösségi Internet-hozzáférési pontok kialakítása,
4. széles sávú kapcsolatok létrehozása,
5. az interoperabilitás javítása,
6. információk közvetítése a kultúráról és turizmusról,
7. a biztonságos kommunikáció feltételeinek megteremtése.

Joggal várhatnánk, hogy a felsorolásból olyan koncepcióra lehet következtetni, ami világosan megalapozza meg a felsorolt teendőket. Erről azonban sajnos szó sincs. Az intézkedések, vagy inkább „mozaikok” nem állnak össze egységes, koherens képé, az absztrakció legkülönbözőbb szintjein helyezkednek el. Természetesen elképzelhető, hogy azért nem lehet az alapelvekre vonatkozó következtetéseket levonni, mert az *eEurope 2005* programja<sup>3</sup> komplex teendők sokaságát jelöli meg, ebben az esetben viszont erre legalább utalni kellene valahol.

Mindezek miatt érdemes a stratégiákban megjelenő alapelvek, víziók és célok helyett a valós társadalmi igények felé fordítani figyelmünket. Olyan kutatások eredményeit kell tehát elemeznünk, amelyek tudományos módszerességgel csatolják vissza a társadalom különböző csoportjainak az e-kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos attitűdjét és elvárásait, s ezekből kell levonnunk az alapvető jelentőségű következtetéseket.

## Húsz indikátor az eEurope program értékeléséhez

A társadalmi igények vizsgálatához ki kell dolgozni egy mérőrendszert, amelynek keretében az eredmények értelmezhetők. A keretrendszernek elsősorban az ügyfelek elvárásaira kell fókuszálnia. A hangsúlynak a szolgáltatásra kell kerülnie, nem pedig arra, hogy a közigazgatás mely szervezete vagy melyik szintje nyújtja azt. Az Európai Unió statisztikai dokumentumainak összeállításánál a 2001 februárjában kidolgozott *eGOVind 2001* értékelő rendszer használatos, melynek segítségével az egyes országok előrehaladása – függetlenül a meglévő közigazgatási rendszerek különbségeitől – összehasonlítható. Az előrehaladás megállapításához mérni kell a szolgáltatások szintjét: erre egy négy szintű modellt vezettek be, megkülönböztetve az egyszerű információszolgáltatás szintjét, az egyirányú kommunikáció szintjét, a kétirányú interakció szintjét és a teljeskörű tranzakciók szintjét. A keretrendszer végül húsz indikátort határozott meg, ezek közül tizenkettő a polgárok felé, nyolc pedig az üzleti szféra felé történő szolgáltatásokra vonatkozik. A program szerint évente kétszer kell az előrehaladást felmérni.

<sup>2</sup> [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2005/all\\_about/egovernment/index\\_en.htm#eEurope%202005%20Targets](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/egovernment/index_en.htm#eEurope%202005%20Targets)

<sup>3</sup> A program szervesen épít az első eEurope programra, ami 2002-ig tartott.

## Társadalmi igények, kutatások

Az Európai Unió információs társadalommal foglalkozó főigazgatósága már 2001 óta méri a fenti indikátoroknak megfelelő előrehaladást, ennek eredményeit azonban a jelen tanulmányban nem vizsgálom, ugyanis nem a közigazgatással szemben megfogalmazódó elvárásokat, hanem a meghatározott körbe tartozó szolgáltatások szintjének változását mutatják. Azt, hogy a felhasználók pontosan mit várnak el és mennyire elégedettek az igénybe vehető szolgáltatásokkal, csupán 2003-ban kezdték vizsgálni a *Top of the Web* című program keretében. Az Interneten lebonyolított első felmérésre 2003-ban 13 országból 24.788 állampolgár és 3.326 gazdasági szereplő válaszolt.

A tárgyunk szempontjából legfontosabb eredmények a következők:

1. Az e-kormányzati szolgáltatások – előzetesen hét kategóriába sorolt – előnyével kapcsolatban arra a kérdésre, hogy „Nyújtja-e az alábbi előnyök valamelyikét az Ön által használt internetes szolgáltatás?” az ügyfelek az alábbi ábrán látható megoszlás szerint adtak igenlő válaszokat. A válaszadók az időmegtakarítás mellett a rugalmasságot tartják a legfontosabbnak. Nagyon érdekes továbbá a kontrollérzet nagyszámú említése is. E szerint meghatározó jelentőségű, hogy az ügyfelek mennyire érzik úgy egy adott szolgáltatásnál, hogy kontrollálni tudják az adott eljárást.
2. Az e-kormányzat fejlesztési irányainak jobb meghatározásához szükség volt egy olyan ábra elkészítésére, amely azt is megmutatja, hogy melyik előnyt mennyire értékeli az ügyfelek, és hány százalékuk tapasztalta is az adott előnyt a szolgáltatás használata során. A legfontosabb fejlesztési irányok tehát nyilván azok, amelyeket az ügyfelek nagyon szeretnének igénybe venni, de kevesen találkoztak velük. Az eredmények alapján kiemelendő, hogy míg az üzleti életből jövő ügyfelek válaszaiból a jobb segítségnyújtás, a gyorsabb szolgáltatás határozható meg fejlesztési iránynak, addig a polgároknál a jobb segítségnyújtás és a kontrollérzet biztosítása tekinthető annak.
3. A használat problémáival kapcsolatban a következő kérdéseket tették fel:

„Könnyű volt-e rátalálni a szolgáltatás honlapjára?”

„Megtalálta-e azt, amit keresett?”

„Könnyű-e használni a szolgáltatást?”

„Elégedett-e a sebességgel?”

„Világos és egyszerű-e a fogalmazás?”

Az ezekre a kérdésekre adott igenlő válaszok százalékos arányát az alábbi ábra mutatja be. Látható, hogy komoly problémák vannak a közérthető fogalmazással, továbbá az összes többi vizsgált paraméterrel, a szolgáltatás megtalálhatóságával, a használat egyszerűségével és a sebességgel is.

4. A problémákból adódó legfontosabb fejlesztési feladatok az üzleti élet szereplőinek véleménye szerint a szolgáltatások megtalálhatóságával kapcsolatosak, míg a polgárok a használat egyszerűségét szeretnék érzékelni.

## Következtetések

A bemutatott felmérés során a válaszadók az előnyök megjelölésénél kötöttek voltak ahhoz a listához, amit a kérdezők előre összeállítottak, így bármennyivel is jobb az eddigieknél, ez a vizsgálat sem mutatja meg, hogy a társadalom valójában mit is vár az e-kormányzati szolgáltatásoktól. Molnár Szilárd és Z. Karvalics László szerint az információs társadalom és az e-kormányzat különféle vetületeinek felderítéséhez célszerű lenne három szinten megfogalmazni a mérési feladatokat. A következő vizsgálat-típusokat különböztethetjük meg:

1. felkészültségi vizsgálatok, amelyekkel az egyes technológiák elfogadottságát lehet mérni és abból következtetések vonhatók le;
2. előrehaladási vizsgálatok, amelyek arról festenek képet, hogy a kitűzött célok irányában milyen elmozdulás történt;
3. a társadalmi igényeket felmérő vizsgálatok, amelyekkel fel lehet térképezni és folyamatosan monitorozni lehet a stratégiák alapjául szolgáló elvárásokat.

Míg az első két területen komoly eredményeket találunk, addig azt láthatjuk, hogy a harmadik terület teljesen elhanyagolt. Ameddig ez a helyzet alapvetően meg nem változik, vagyis amíg nem a valós társadalmi igények felmérése a kulcskérdés, addig nem arra keresünk választ, hogy mit ért a társadalom például a „több és jobb szolgáltatás” alatt, vagy melyek lesznek az új paradigmák a közigazgatás és a polgárok kapcsolatában. Ameddig a stratégiák nem dolgozzák fel e felmérések eredményeit, addig a jelenlegi e-kormányzati fejlesztési célrendszerek csupán improvizációnak tekinthetők.

Természetesen a már elkészült rendszerek esetében az e-kormányzat kialakításáért felelős szerveknek akár még szerencséjük is lehet, és a társadalom valóban használatba veszi a szolgáltatásokat. Ebben az esetben a népszerűség jól mérhető a már használatos módszerekkel, például olyan programok keretében, mint a fent említett *Top of the Web*. Sajnos azonban a gyakorlatban túl nagy számú sikertelen próbálkozás történik, mint az például Molnár Szilárd és Z. Karvalics László tanulmányából is látható.

## Magyarországi eredmények

A továbbiakban pontosan olyan – hazai – szerencsés esetek elemzése következik, amikor a magyar társadalom ténylegesen használatba vette a felkínált szolgáltatásokat. Az a helyzet ugyanis, hogy több olyan eredmény született az elmúlt tíz évben a magyar közigazgatásban is, amelyeket teljes természetességgel használunk anélkül, hogy végiggondolnánk: valójában mindezek az e-kormányzat technológiai hátterére épülnek, ebben az értelemben tehát e-kormányzati rendszerek. Méltatlan helyzet, hogy hallunk ugyan a részeredményekről, a magyar e-kormányzat helyzetét általában mégis sokkal sötétebben látjuk, mint amit a tényleges eredmények, illetve kudarcok indokolnak.



## Az e-kormányzat fejlődésének történeti előzményei Magyarországon<sup>4</sup>

A hetvenes évek kezdetén és az azt megelőző időszakban a magyar közigazgatásban a számítástechnika alapvető feladata a kormányzati (pártközponti) statisztika gépi adatfeldolgozása, a tervgazdálkodáshoz szükséges döntéselőkészítő információk interpretálása volt. A mai helyzettel szemben tehát nem az ügyfelekre, hanem a háttér folyamatokra esett a hangsúly. Az alapvetően jól funkcionáló, hierarchikus felépítésű, mégis rugalmas háttérintézeteket a rendszerváltás után folyamatosan megszüntették. Ez oda vezetett, hogy míg a nyolcvanas években egy kormány szintű tárgyalás előtt fél órával fel lehetett tenni olyan kérdéseket, mint például az, hogy az országban mennyi a szabad kórházi ágyak száma, és az erre kapott választ az akkori egészségügyi miniszter már a tárgyaláson fel is tudta használni, addig ma hasonló adatok és információk csak napok alatt szerezhetők be, lényegesen nagyobb hibahatárral.

Abban az időben a kormányzati igények rendszeres kiszolgálója a KSH és annak számítóközpontja volt, de viszonylag hamar kiderült, hogy az ötéves népgazdasági tervek elkészítéséhez és azok teljesítésének rendszeres ellenőrzéséhez szükség van a szakterületi sajátosságokat is bemutatni képes ágazati információkra. Igaz, volt egy központi döntéssel létrehozott intézmény, az Államigazgatási Számítógépes Szolgálat (ÁSZSZ), amely az akkori normák szerint korszerű (Honeywell-Bull) számítógéppel rendelkezett, és ennek a tevékenységei közé tartozott többek között a „nem termelő” ágazatok ún. nagygépes kiszolgálása, ezt a funkcióját azonban nem tudta betölteni. A területi adatfeldolgozás és számítástechnikai fejlesztés gazdája a Számítástechnikai és Ügyvitelszervezési Vállalat (SZÜV) megyei szintekre telepített számítóközpontokból álló hálózata volt.

Sorra alakultak meg a minisztériumok közvetlen felügyelete alá tartozó ágazati adatfeldolgozó központok, számítóközpontok és statisztikai intézetek, vagy közös intézményi szervezetben, vagy az adatelőkészítést, az értékelést és a döntéselőkészítést végző intézetből és a számítástechnikai feladatokat ellátó számítóközpontból álló kétpólusú szervezetegyettesben. Idővel az utóbbi változatban a számítóközpontok némi önállóságra tettek szert, azaz vállalhattak más jellegű bér munkát is olyan ágazatok számára, amelyek nem rendelkeztek megfelelő számítógépes kapacitással.

A nyolcvanas években a gazdaság nyitottabbá vált és egyben „sérülékenyebb” lett a világgazdaság negatív hatásaival (az olajárrobbanással, a válságok „begyűrűzésével”) szemben. A szocialista tervgazdálkodás csődje egyre érzékelhetőbb lett, a gazdaság irányításához szükséges gyorsabb reagálást biztosító döntésekhez rugalmasabb, problémaérzékenyebb információrendszerekre volt szükség. A viharos gyorsasággal fejlődő információs technológiák és ezek alkalmazásai a gazdasági és a társadalmi élet különféle területein, amelyek hathatósan segítették a fejlett nyugati gazdaságok szerkezetátalakítását és korszerűsítését, lassan Magyarországon is tért nyertek, még ha csak korlátozott mértékben is.

Az itthoni informatikai színvonal a nyolcvanas évek második felére kezdte megközelíteni a nemzetközi színvonalat. A gazdaság csődközeli helyzetére való hivatkozás sajnos lefékezte a fejlesztési programokat és a beruházásokat, s a politikai döntéshozók tartózkodtak az informatikai rendszerek fejlesztésének megvalósításától.

<sup>4</sup> A történeti áttekintés Dr. Simon Pál közreműködésével készült.

## Az igazságügyi ágazat eredményei

Az eredmények bemutatását nem csupán azért kezdjük az igazságügyi ágazattal, mert ez tárgyunk szempontjából indokolt, hanem azért is, mert – bár ez talán meglepően hangzik – az igazságügyi tárca az e-kormányzati módszerek használata terén élen jár a magyar közigazgatásban.

Az ágazat már 1994-ben megteremtette az információs és kommunikációs kapcsolatot az ország cégbíróságai között, 1996-ra pedig kialakult a cégnyilvántartás, amelyben 1997-re már naprakész adatok szerepeltek. Kiemelkedő jelentőségű a magyar közigazgatás életében a cégbejegyzési és cégnyilvántartási nem-peres eljárások 1998-ban történt automatizálása. Ez a rendszer nem csupán alapvető jelentőségű közhiteles nyilvántartást kínál, hanem a cégbíróságok ügyvitelét is automatizálta. Ma is egyedülálló a közigazgatásban, hogy automatikus kapcsolatot tart fenn más független hatóságokkal (KSH, APEH) és egyéb szervezetekkel (köztük a bankokkal), amelyek az eljárásban fontos szerepet játszanak, továbbá egyes személyekkel is. Kevesen tudják, hogy a cégeljárás volt az első magyar közigazgatási eljárás, ahol – az elektronikus aláírásról szóló törvény alapján, 2002 júniusa óta „éles” üzemben – fokozott biztonságú elektronikus aláírást használnak adatigazolóhoz (bankszámlaszámok bejelentése az illetékes cégbíróságnál), valamint a cégközlönyben való közlésre vonatkozó határozatok meghozatalakor.

A cégeljárásban olyan űrlapokat használnak, amelyeket automaták is olvashatnak, s az automatizálható esetekben akár emberi kéz érintése nélkül el is intézhetik az ügyeket, dönthetnek – erre a cégeljárásban 2002 júniusa és 2003 januárja között több mint 169 ezer esetben került sor. Ha a hatósági eljárásokban teret nyer az a megoldás, hogy a tipikus feladatokra űrlapokat készítenek és az egyszerűbb, mérlegelést nem igénylő esetekben automaták döntenek el az ügyeket, akkor elérhetjük, hogy az érdemi ügyintézők valóban csak az emberi gondolkodást igénylő feladatokkal foglalkozzanak.

## A belügyi ágazat eredményei

A belügyi ágazatban is nagyon komoly fejlesztés történt a rendszerváltás óta. Az e-kormányzat szempontjából óriási jelentőséggel bírnak a háttérrendszerek és nyilvántartások. Ezen a téren a belügyi ágazat példát mutat a többi ágazatnak. Kiemelkedően hatékony az okmányirodák informatikai rendszere, ami az első igazi elektronikus ügyintézőt biztosító hatósági e-kormányzati rendszer. Napjainkra elmondható, hogy az ügyintézők megbízhatóan használják a háttérrendszereket, és az ügyfelek megszokták az új rendszert. Az érdeklődő ügyfelek számára tehát a legjobb időben történt meg az ún. „elektronikus kapu” megteremtése.

### *Nyilvántartások*

Az ország alapvető, talán leginkább közismert nyilvántartásának, a személyi adat- és lakcím-nyilvántartásnak, továbbá a személyi igazolvány-, útlevél-, gépjármű- és a rendőrség tevékenységéhez kapcsolódó egyéb nyilvántartásoknak a vezetését mind a belügyi ágazat látja el.



### *Magyar Igazolvány Projekt*

E projekt célja a magyar igazolványok kiadásának elektronikus támogatása. A Belügyminisztérium által létrehozott rendszer keretében a magyar igazolványért folyamodó személyek kitöltött kérvényt adhatnak be az ajánló szervezeteknél.<sup>5</sup> A kérelmeket az ajánló szervezetek elbírálják, s egyetértésük (ajánlásuk) esetén egy számozott (a magyar hatóság által kiadott) elektronikus űrlapra rögzítik az adatokat, ráhelyezve a kérelmező fényképét és aláírását. Az engedélyezési eljárás végeredményeképpen az ügyintéző saját elektronikus aláírásával hitelesítve juttatja el az adatokat a hazai központba. Bár az elektronikus aláírást a BM saját, be nem jegyzett hitelesítésszolgáltatója adja, az e-kormányzati szolgáltatások fejlődésében ez a rendszer mégis jelentős állomásnak tekinthető.

## Az APEH eredményei

Az APEH-ről mondható el leginkább, hogy a hatáskörébe tartozó feladatokat szinte teljeskörűen információs és kommunikációs rendszerek támogatásával végzi el.

Az APEH-ban teljeskörű, integrált és egymással kommunikálni képes alaprendszerek biztosítják a mindennapi működést, s a dolgozók megfelelő informatikai szak tudással rendelkeznek. A „látogatók” száma az APEH honlapján 2002-ben 1.240.395 fő volt, 2003 októberéig pedig 1.441.539-en keresték fel a virtuális adóhivatalt. Megemlítendő, hogy 2003 első félévében az ügyfelek mintegy 12 ezer kérdést tettek fel elektronikus levélben. Az adóhivatal egyik legnépszerűbb szolgáltatása az adóbevalláshoz letölthető űrlapsomag, amely száznál több különféle nyomtatványt és programot tartalmaz. Ezeknek a segítségével az adózó kitölti a bevallását, melynek helyességét a program folyamatosan ellenőrzi. Az elkészített végső változatot kinyomtatja és elküldi a hivatalnak. A rendszer előnyei röviden összefoglalhatók:

- Az adózónál a bevallás kitöltése folyamatosan ellenőrzött, az eredmény konzisztens, számszakilag hibátlan.
- A hivatalnál a bevallások feldolgozása gyorsabb, mert a számítógéppel kitöltött űrlapok könnyebben olvashatók és kevesebb bennük a hiba.<sup>6</sup>

Bizonyos körben már ma is megvalósult, és a hivatal tervei szerint hamarosan mindenki számára lehetővé válik az elektronikus aláírással vagy más módon hitelesített elektronikus adóbevallás.

## A KSH eredményei

A KSH-ban is jelentős e-kormányzati fejlesztés történik, melynek eredményeként hamarosan megvalósul az elektronikus statisztikai szolgálat. Így jelentősen rövidül az adatgyűjtés ideje, lényegesen hamarabb jelenhetnek meg a statisztikai adatok

<sup>5</sup> Lásd: A magyar igazolvány és a magyar hozzátartozói igazolvány kiadásával kapcsolatos eljárásról szóló 318/2001. (XII. 29.) Korm. rendelet

<sup>6</sup> A két évvel ezelőtt bevezetett kétdimenziós pontkód használatával az így benyújtott bevallásoknál elkövetett olvasási hibák száma minimálisra csökkent.

a döntéshozóknál, illetve az érdeklődőknél. Természetesen az is fontos, hogy az Internet nemcsak az adatgyűjtésre nyújt kiváló lehetőséget, hanem az adatok publikálására is. A KSH honlapja igen sok hasznos közigazgatási információt tartalmaz.

## A Magyar Országgyűlés hivatalának eredményei

Az Országgyűlés hivatalának honlapján hatalmas mennyiségű információ lelhető fel: több kormányzati ciklus adatai elérhetők. Ma már nemcsak összetett információkeresésekre és a jegyzőkönyvek három napon belüli lekérésére van lehetőség, hanem az előterjesztések figyelemmel kísérésére, a szavazások eredményeinek megtekintésére is, sőt az Interneten keresztül *online* is követni lehet a parlamenti munkát. Az Országgyűlés honlapján naponta 40-50 ezer látogatót regisztrálnak.

## A Miniszterelnöki Hivatal eredményei

A közigazgatással kapcsolatos informatikai tevékenység koordinálása a Miniszterelnöki Hivatalban 1992-től kezdve az Informatikai Helyettes Államtitkárság (IHÁ) feladata lett. Az IHÁ volt felelős a közigazgatáson belüli informatikai kérdések összehangolásáért, a megoldási javaslatok és a kormányzati információs társadalmi stratégiák kidolgozásáért. Az IHÁ működtette az Informatikai Tárcaközi Bizottságot (ITB), amelyben valamennyi minisztérium képviseltette magát. Az ITB egyfajta tudáscentrumként működött, hiszen ez a bizottság volt az egyik legalkalmasabb fórum az egyes területeken szerzett tapasztalatok átadására. Az ITB által kidolgozott ajánlásokat ma is nagyon sokan követik – nemcsak a kormányzaton belül.

2000 nyarán megalakult az Informatikai Kormánybiztosság (IKB), ami a mai Informatikai és Hírközlési Minisztérium (IHM) elődjének tekinthető. Az IKB volt az első olyan szervezet Magyarországon, ami átfogó hatáskörrel foglalkozott az összes informatikai és hírközlési kérdéssel, s ehhez mind anyagi és humán erőforrásokkal, mind jogi eszközökkel rendelkezett. Az IKB keretében a következő három szakmai szervezeti egység működött: Információs társadalom főcsoport, Szabályozási főcsoport, eKormányzat főcsoport.

Az eKormányzat főcsoport működésének 21 hónapja alatt olyan eredményeket ért el, amelyek jelentős mérföldköveknek bizonyultak a magyar közigazgatás fejlődésében. Ezek közül itt feltétlenül megemlítenéd a kormányzati portál koncepciójának kialakítása és a portál létrehozása. A portál legfontosabb célja az, hogy az ügyfelek egységes struktúrában érhessék el a közigazgatás valamennyi intézményét. Ehhez szükség volt arra is, hogy megkezdődjék az e-kormányzat gerinchálózatának (EKG) kiépítése. A programok továbbfejlesztése ma is folyamatban van.

## A „front office – back office” probléma

A fenti példák közös vonása, hogy a maguk területén igen jó szolgáltatásokat nyújtanak elektronikus úton is, ennek azonban feltétele az, hogy nemcsak az ügyne-

vezett *front office* rendszerek épüljenek ki, amelyekkel az ügyfelek találkozhatnak, hanem az ezek kiszolgálásáról a háttérben gondoskodó *back office* rendszerek is. A fenti példák is azt bizonyítják, hogy komoly elektronikus szolgáltatás nem valósítható meg a háttérrendszerek támogatása nélkül.

Talán a legjobb példa erre az APEH, ahol a háttérrendszerek ma már olyan fejlettségi szinten vannak, hogy a hivatal képes lenne teljes értékű virtuális hivatalként is működni, elektronikus belső ügykezeléssel.

## IRODALOM

**Information Society Commission:** eGovernment: More than an automation of Government Services 2003. október, <http://www.isc.ie/downloads/egovernment.pdf>

**OECD:** The e-Government Imperative  
2003. július, <http://oecdpublications.gfi-nb.com/cgi-bin/OECDBookShop.storefront/EN/product/422003071P1>

**eEurope2005 Targets**  
[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2005/all\\_about/egovernment/index\\_en.htm#eEurope%202005%20Targets](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/egovernment/index_en.htm#eEurope%202005%20Targets)

**EU Common list of basic public services, 2001**  
<http://www.google.co.hu/search?q=cache:0H6BtBgsKb0J:www.intosaiitaudit.org/moscow/Netherlands.pdf+%22EU+Common+list%22&hl=hu>

**European Commission:** EU Top of the Web project, Results 2003  
<http://admin.topoftheweb.net/results?file=frontpage>, 2003

**Molnár Szilárd – Z. Karvalics László:** Közigazgatás az Internet korában – Az e-kormányzat kutatói szemmel. *Információs Társadalom*, 2004. 2. szám