

DR. VESZPRÉMI BERNADETT PhD

EGYETEMI ADJUNKTUS

DEBRECENI EGYETEM ÁLLAM- ÉS JOGTUDOMÁNY KAR KÖZIGAZGATÁSI JOGI TANSZÉK



# Az elektronikus ügyintézés terjedésének gátjai az állami feladatellátásban

Ahogy az Európai Unió Japánnal és az Egyesült Államokkal, úgy Magyarország is lépést akar tartani – több-kevesebb sikerrel – a többi uniós tagállammal mai információs társadalmunkban. Ennek egyik garanciája, ha tisztában van a legújabb technológiai fejlesztésekkel és alkalmazza azokat. Jelen cikk az e-közigazgatás megvalósulása terén előforduló kihívásokat, problémákat kutatja és általános helyzetképet kíván felvázolni arról, hogy a feltárt akadályok hogyan küzdhetők le és Magyarország hogyan, milyen eszközökkel kezeli ezeket. Először lássunk néhány mérőszámot<sup>1</sup> arra vonatkozóan, hogyan is áll Magyarország az e-közigazgatás terén:

A digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató (DESI) alapján az e-kormányzat fejlettségét illetően Magyarország a 28 tagállam közül a 27. helyen áll. Ez nem túl jó helyezés, tehát már feltételezi a cikk létjogosultságát. A teljes online ügyintézés tekintve a magyar 2017-es átlag 63 (0-100 között adható meg érték), amely az EU-s átlagot (82) figyelembe véve csak a 25. helyhez elegendő.<sup>2</sup>

A felhasználó-központú eGov indikátor értéke a 100-as skálából a felmérés szerint Magyarországon 2015-ben 53 volt, az EU 77-es átlagához viszonyítva, amely az utolsó helyek egyikét jelenti Montenegro és Románia előtt. Első helyen Málta (95), Ausztria (92) és Észtország (92) végzett. Ez egy fontos mérőszám, hiszen „az elektronikus szolgáltatások minőségét a felhasználó szemszögéből kell értékelni... A felhasználók megnyerésére a használhatóság növelése a leghatékonyabb eszköz.”<sup>3</sup>

A transzparencia eGov indikátor 27 lett az EU 55-ös átlagához képest. Itt Romániát és Szlovákiát előzte meg Ma-

gyarország. Ebben a tekintetben első Málta (97), Észtország (81) és Litvánia (79) lett. Az indikátorok az e-kormányzati szolgáltatások elérhetőségét, interoperabilitását, ügyfélbarát jellegét és a kormányzatok online átláthatóságát vizsgálják hét területen (álláskereső / munkahely elvesztése, felsőoktatásba felvétel, költözés, gépjármű-vásárlás, követelési eljárás indítása, vállalkozás indítása, rendszeres üzleti ügyletek), felhasználói oldalról, élethelyzeteken keresztül, feltételezve olyan életeseményeket, amelyek kapcsán az állampolgár kapcsolatba kerül a közigazgatással. Az indikátorok két éves periódust fognak át (2014–2015).<sup>4</sup>

Ne csak negatív mutatókat említsünk, a fejlődést jelzik a következő mérőszámok: Az online kitöltött formanyomtatványok beküldése tekintetében az elmúlt év távlatában Magyarország 2016-ban a 24%-os arányával közelítette az EU-s átlagot (28%), ami a 17. helyhez volt elég. Az elektronikus közszolgáltatások használatát illetően Magyarország és az EU is 48%-ot ért el, amely azonban csak a 16. helyet jelentette. Ha azonban ugyanezt az Internet-használók között vizsgáljuk, Magyarország (60%) megelőzte az EU-t (58%).<sup>5</sup>

Bár a lemaradás egyértelmű, az ehhez kapcsolódó stratégia-alkotás már a 90-es években megkezdődött hazánkban is<sup>6</sup>, azonban jogszabályi szintre csak 2005-ben emelkedett, amikor az e-ügyindítás lehetősége bekerült a Ket-be<sup>7</sup>.

„Az informatika közigazgatásban való megjelenése sokáig a nyilvántartások és belső munkafolyamatok számítógépes támogatását jelentette.” Helye állandóan változott, hol a Ket-ben, hol külön törvényben tárgyalták a jogalkotók az e-közigazgatás szabályait, de egyértelműen megállapítható, hogy jelen volt, alapvető jogává vált az ügyfeleknek és folyamatosan fejlődött és bővült a terület.

<sup>4</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/country-factsheets-e-government-benchmark-report-2016> [2017. 07. 17.]

<sup>5</sup> <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/scoreboard/hungary#egovernment> [2017. 07. 17.]

<sup>6</sup> Lásd bővebben: NÉMETH ILDIKÓ: *Az elektronikus közigazgatás fél évtizede Magyarországon*, E-Government Alapítvány, Budapest, 2008. 18–39. p.

<sup>7</sup> A közigazgatási és hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (továbbiakban: Ket.).

\* A szerző egyetemi adjunktus a Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar Közigazgatási Jogi Tanszékén. PhD értekezéseit a köztisztviselők felelősségéről írta, de emellett szakterülete az e-közigazgatás, e-ügyintézés.

<sup>1</sup> A cikk írója törekedett arra, hogy minden felmérésnél a legfrissebb mérőszámokkal dolgozzon, ezért ha régebbi évszámmal találkozunk, az a felmérések, kutatások hiányára utal és nem a cikk naprakészségét kérdőjelezi meg.

<sup>2</sup> <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/scoreboard/hungary#egovernment> [2017. 07. 17.], [https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2017/07/egovernment\\_benchmark\\_2016.pdf](https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2017/07/egovernment_benchmark_2016.pdf) [2017. 09. 05.]

<sup>3</sup> MOLNÁR SZILÁRD – Z. KARVALICS LÁSZLÓ: *Közigazgatás az Internet korában – az e-kormányzat kutatói szemmel*, In: Információs Társadalom, 2004/2. 10., 12.p.

Terjedésében számos akadályozó tényezővel kellett számolni. Említést kell tenni „az információs társadalom technológiai és társadalmi tényezőiből fakadó problémákról. A technológiai tényezők: az eszköz, tartalom, ismeret, innováció. A társadalmi tényezők: az emberek tudatos felkészítése, képzése, értékrendszer átalakítása. Itt a problémák eredhetnek felhasználói, szolgáltatási oldalról, az intézményrendszerből.”<sup>8</sup>

Más megközelítésben ilyen akadályozó tényező a digitális szakadék<sup>9</sup>, amely a különböző (életkori, földrajzi, szociális, végzettségbeli) dimenziók között húzódott, de ilyen volt a nem megfelelő informatikai írástudás, tájékozatlanság, félelem az ismeretlentől, ellenállás<sup>10</sup>, műszaki akadályok, kooperációs, finanszírozási problémák<sup>11</sup>. Ezek a gátak mind az ügyfelek, mind a közigazgatásban dolgozó ügyintézők részéről felfedezhetők, ezért változásra volt szükség mindkét oldalon. Emellett egy átfogóbb külső (gazdasági-technológiai)<sup>12</sup> és belső (politikai)<sup>13</sup> dimenzió is gátját képezheti az elektronikus ügyintézés terjedésének és lehetséges forgatókönyveket vázolnak fel a jövőt illetően.<sup>14</sup> A kommunikációs rendszer szerkezetét és működését alapvetően befolyásolja a technikai, gazdasági, kulturális és politikai környezet,<sup>15</sup> de akár belső, szervezeti akadályok, vagy éppen az egyéni érdekek, pozíciók védelme vagy a változással szembeni passzivitás, alacsony toleranciaszint<sup>16</sup> is képes befolyást gyakorolni az e-közzolgáltatások terjedésére. A közigazgatás elektronizálásának elmaradása a gazdaság működésére is képes negatív hatást gyakorolni.<sup>17</sup>

<sup>8</sup> BELÉNYESI EMESE: *Az elektronikus közigazgatás és a változásmenedzsment*, In: Új Magyar Közigazgatás, 2012/5. 31. p.

<sup>9</sup> A digitális szakadék különböző dimenziói ellenére meg kell említeni, hogy gyakran éppen az információs társadalomban alulértékeltnek mutatnak nagyobb érdeklődést az e-közzolgáltatások irányába. Lásd bővebben: <http://www.piacprofit.hu/egyeb-cikkek/ittk-jelentes-az-elektronikus-kozigazgatasi/> [2017.08.25.], MOLNÁR SZILÁRD: *A közigazgatás informatizálásától a befogadó e-közigazgatásig*, In: Vezetéstudomány, 2011/3. 23. p. <http://unipub.lib.uni-corvinus.hu/2571/1/vt2011n3p19.pdf> [2017.09.01.], PODOSKI PÉTER: *Magyar digitális szakadék*, [https://www.bolyai.elte.hu/download/eloadas/szakmai/innov/200620072/esszek/Podoski\\_P\\_Magyar\\_digitalis\\_szakadek.pdf](https://www.bolyai.elte.hu/download/eloadas/szakmai/innov/200620072/esszek/Podoski_P_Magyar_digitalis_szakadek.pdf) [2017. 09. 01.]

<sup>10</sup> MOLNÁR–Z. KARVALICS *i. m.* 5. p.

<sup>11</sup> Lásd bővebben: BUDAI BALÁZS BENJÁMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*, 2. kiad. Akadémiai Kiadó, Budapest, 2014. 52–55. p., *A Kormányablak ügyintéző szakirányú továbbképzési szak 5. modul: Az elektronikus közigazgatás alapjai, szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások, IT biztonság*. Nemzeti Közzolgálati Egyetem, Budapest, 2014. [http://kab2.uni-nke.hu/download/KAB2\\_5Modul\\_1.%20nap\\_anyaga\\_elmeleti\\_resz.pdf](http://kab2.uni-nke.hu/download/KAB2_5Modul_1.%20nap_anyaga_elmeleti_resz.pdf) [2017. 09. 01.]

<sup>12</sup> Gazdasági háttér, az e-kormányzatra fordítható források, a technológiai változása.

<sup>13</sup> A politikai színtér, a kormányzati modernizáció üteme, EU-Magyarország kapcsolata.

<sup>14</sup> MOLNÁR–Z. KARVALICS *i. m.* 19–20. pp.

<sup>15</sup> POLYÁK GÁBOR – SZÖKE GERGELY LÁSZLÓ: *Technológiai determinizmus és jogi szabályozás, különös tekintettel az adatvédelmi jog fejlődésére*, = E-közzolgáltatásfejlesztés. Elméleti alapok és tudományos kutatási módszerek, szerk. Nemeslaki András, NKE, Budapest, 2014. 70. p.

<sup>16</sup> BUDAI BALÁZS BENJÁMIN: *A helyi közzolgáltatások fejlesztésének jövője, az elmúlt 25 év tükrében*, In: Új Magyar Közigazgatás, 2015/4. 59. p.

<sup>17</sup> *A kormányablak ügyintézői szakirányú továbbképzési szak 5. modul: Az elektronikus közigazgatás alapjai, szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások, IT biztonság*, NKE, Budapest, 2014. 9. p.

Általában a technikai változások is hatással vannak a közigazgatásra (techno-optimista felfogás), bár ebben a vélemények megoszlanak. A techno-szkeptikus megközelítések szerint átalakítják a belső munkafolyamatokat vagy éppen a munkaerő összetételét, de a közigazgatás és annak külső környezete közötti kapcsolatok tekintetében nem látnak e viszonyrendszert lényegesen átformáló IKT-nak köszönhető változásokat.<sup>18</sup>

A digitalizáció vitathatatlan előnyökkel jár a közigazgatásban, számos tényező itt is változást szülhet, javíthat az ügyintézés minőségén:

- az analóg folyamatok leváltása,
- az információ elérésének hatékonyabb biztosítása,
- a szervezet struktúrájának változása, decentralizálás, ezáltal az alkalmazottak információkhoz való hozzáférése, döntési jogok,
- a közigazgatási kultúra fejlődése.<sup>19</sup>



1. ábra: Az e-közigazgatás sikertényezői<sup>20</sup>

A kutatások milyensége is változik az IKT eszközök és az e-kormányzati kezdeményezések fejlődési ütemével párhuzamosan. Kezdetben a kutatások a felkészültségre (readiness) vonatkoznak, egyfajta helyzetképet felvázolva az eszközbeli ellátottságról, a következő szakasz már egy intenzív fejlődést mutat és ezt a fejlődést nyomon követő kutatások (online, offline) jellemzők, majd pedig az információs társadalom kiépülésének szintjére vonatkoznak a vizsgálódások (benchmarking), amelyek az egyes társadalmi alrendszerekben

<sup>18</sup> HAJNAL GYÖRGY – KIRÁLY ANDRÁS: *Technológia és közigazgatás*, = E-közzolgáltatásfejlesztés. Elméleti alapok és tudományos kutatási módszerek, szerk. Nemeslaki András, NKE, Budapest, 2014. 33. p.

<sup>19</sup> NEMESLAKI ANDRÁS: *Digitális jövő: technológiai nézőpont*, In: Új Magyar Közigazgatás 2017/1. 15. p.

<sup>20</sup> <http://vallalkozas.netenahivatal.gov.hu/miert-jo-az-e-kozigazgatasi-mit-jelent-az-e-kozigazgatasi/> [2017. 12. 20.]

<http://2010-2014.kormany.hu/download/b/fd/21000/Nemzeti%20Infokommunik%C3%A1ci%C3%B3s%20Strat%C3%A9gia%202014-2020.pdf> 99 .p. [2017. 12. 20.]

bekövetkező innovációval, változásokkal foglalkoznak.<sup>21</sup> „A tudománnyal ápoltt kapcsolat minősége, mennyisége és intézményesülése meghatározza a közigazgatás és a versenyszféra teljesítményét.”<sup>22</sup>

A változás, egy új dolog bevezetése több irányból megközelítéssel (pl. pszichológiai, jogi, pénzügyi) lehetséges. Az ösztönző lehet pozitív vagy negatív. Pszichológiai vonalat képvisel a meggyőzés, a megfelelő tájékoztatás, ismeretbővítés, a szükséges előképzettség megszerzésének támogatása. Ugyanilyen pszichológiai (negatív) ösztönző lehet egy kötelezettségkénti előírás is pl. képzéseken való részvétel, informatikai rendszerek bevezetése és alkalmazása. A pszichológia mellett bizonyos esetekben a jog kötelező ereje hatékonyabb eszközt jelenthet, követelményeket támaszthat az informatikával és a közigazgatással szemben.<sup>23</sup> Alapvetően a jog is ezeket a pszichológiai eszközöket alkalmazza, hiszen egy-egy projekt bevezetését is ezek a lépések előzik meg.<sup>24</sup> Végül talán még ezeknél is hatékonyabb lehet a megfelelő pénzügyi fedezet biztosítása támogatások, pályázatok formájában.<sup>25</sup>

Véleményem szerint elsősorban akkor tudunk eredményeket elérni, ha az emberek hozzáállásán változtatunk és ezt az ügyintézési módot beépítjük a mindennapjainkba. „Miközben a kormányzat komoly erőfeszítéseket tesz annak érdekében, hogy a versenyszférában ösztönözze az innovációt és az innovatív megoldások alkalmazását, a versenyszféra élenjáró megoldásai alig köszönnek vissza a közigazgatás működésében, annak fejlesztésében.”<sup>26</sup> Az ügyfelek esetében ezt megfelelő marketinggel, hatósági oldalon pedig jogi előírásokkal, kötelezővé tétellel tudjuk elérni (Eüsztv.). Viszont hangsúlyoznunk kell, hogy nemcsak a közigazgatás személyzetének szemléletmód-váltására volt szükség, hanem egy teljes megújulásra, egyfajta államreformra.<sup>27</sup> „A közigazgatás modernizálásának sikere egyenes arányban áll az e-közigazgatás bevezetésének mértékével.”<sup>28</sup> Ez a fogalom (államreform) az ÚMFT-ben önálló

operatív programként jelent meg, ami az EU-nak való megfelelést is jelentette. Az elavult intézmények átalakítására, a személyi állomány megújítására, a folyamatok reformálására kellett és kell sort keríteni a következő években a hatékony, szolgáltató állam kiépítése érdekében.

Hangsúlyozom, hogy az alábbiakban felsorolt tényezők, hiányosságok terén már számos területen megindult a reform Magyarországon. A cikk célja a téma szempontjából releváns fókuszpontok megvilágítása, a problémák felvillantása és ezzel párhuzamosan a magyar reakciók ismertetése.

Az e-közigazgatás (és általában az informatika) által generált átalakulás magával hozta a jogszabályi háttér átfogó reformját<sup>29</sup> is, és az e-közigazgatás személyi, tárgyi, informatikai feltételeinek megteremtését követően és azzal párhuzamosan a részletszabályok kialakítására is sort kell keríteni. Mint ahogy azt korábban említettem, Magyarországon már a 2000-es évektől találunk jogi utalásokat, előírásokat az e-ügyintézés megalapozására, azonban a jogalkotók sokáig nem találták a szabályozás megfelelő helyét, nem tudták komplexen kezelni az e-szolgáltatásokat igénylő jogi kérdéseket. 2015-től egy teljesen új szemlélet vette át az addigi szigetszerű megoldások helyét. Erről később bővebben is beszélünk.

A közigazgatási reform elemeit a hatósági ügyintézés terén be kell emelni egy integrált, ügyfélbarát, folyamatosan megújulásra és fejlődésre képes informatikai rendszerbe, ami kezelni tudja mind az ügyfél-ügyintéző, mind a szervek közti elektronikus kommunikáció termékeit.<sup>30</sup> Ennek első lépcsőfoka a SZEÜSZ-ök (szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások) bevezetése volt. Az addigi állami rendszer egyeduralma helyett piaci vagy állami szereplők által kifejlesztett modulok létrehozására és összekapcsolására került sor egy technológia-semleges szabályozás kialakítása mellett.

Mint azt korábban is említettem, ezek megvalósulását különböző eszközökkel segíthetjük elő (pszichológiai, jogi, pénzügyi). Jelen tanulmány keretében átfogóan vizsgálom, mind az Unió, mind az állam felől jelentkező követelményeket és általános ügyféli, hatósági oldalon megjelenő igényeket, gátakat.

## 1. Az ügyfelek az elektronikus közigazgatásban

Az e-közigazgatás eleinte a back office oldal informatikai támogatását jelentette<sup>31</sup>, az ügyfél csak később kapott szerepet benne. Mára azonban már az Unió is felismerte, hogy „nem a szolgáltatások száma, színvonala, hanem a felhasználás megnyitása és minősége az, ami egy szolgáltatás nemzetgazdaságra gyakorolt értékét meghatározza.”<sup>32</sup>

<sup>29</sup> Eüsztv., az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (továbbiakban: Ákr.).

<sup>30</sup> Eüsztv. VI. Fejezete a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások nyújtásáról. Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet IV. Fejezete.

<sup>31</sup> VÁGUJHELYI FERENC: A „kormányzati e-papír” – azaz hogyan ne diszkrimináljuk az elektronikus kapcsolattartást? In: Új Magyar Közigazgatás, 2017/1. 32. p.

<sup>32</sup> BUDAI (2015) i. m. 58. p.

<sup>21</sup> MOLNÁR–Z. KARVALICS i. m. 16-17. pp.

<sup>22</sup> BUDAI (2015) i. m. 59. p.

<sup>23</sup> Az elektronikus ügyintézés és bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (továbbiakban: Eüsztv.) megreformálta és egyben egységesítette a korábbi szabályokat. A fent említett viszonylatban a kötelező elektronikus ügyintézésről szóló passzusai emelhetők ki.

<sup>24</sup> A Nemzeti Községi Szolgálati Egyetem szervezésében elvégzendő Közigazgatási és Kormányzati tanulmányok, kötelező községi szolgálati továbbképzés (2016. évi LII. törvény az állami tisztviselőkről, 273/2012. (IX. 28.) Korm. rendelet a községi szolgálati tisztviselők továbbképzéséről). Önkormányzati ASP (257/2016. (VII. 31.) Korm. rendelet az önkormányzati ASP rendszerről).

<sup>25</sup> GVOP 4.3.2. projekt Az önkormányzatok információ-szolgáltató tevékenységének fejlesztéséről, EKOP, KÖFOP pályázatok.

<sup>26</sup> <http://hirlevel.egov.hu/2017/08/20/celevesztes-a-kozigazgat-as-reformjaban/> [2017.09.05.] Jerry FISCHENDEN blogjából idézve.

<sup>27</sup> Ez a folyamat a megyei kormányhivatalok megszervezésével, járási hivatalok kialakításával vette kezdetét és az egyes központi hivatalok és költségvetési szervek formában működő minisztériumi háttérintézmények felülvizsgálatával összefüggő jogutódlásáról, valamint egyes közfeladatok átvételéről szóló 378/2016. (XII. 2.) Korm. rendelettel vált teljessé, befejezte a területi integrációt.

<sup>28</sup> A „hiteles helyektől” az elektronikus közigazgatásig. Mérföldkövek a hazai közigazgatás és a kormányzati számítástechnika kialakulásának történetében, Magyar Zoltán E-közigazgatástudományi Egyesület, Primaware Kiadó, Szeged, 2014. 202. p.

Már az eEurope akciótervek is felismerték a lakosság szerepét az infokommunikációs fejlesztésekben és egyre inkább ebbe az irányba megy el a stratégia-alkotás fókuszja (ügyfél-centrikus és –vezérelt, az igényekhez igazodó szolgáltatások). Mindenekelőtt az ügyfél igényeinek szem előtt tartása, a folyamatos kapcsolattartás, és felmérések készítése jelenti az első lépést, mivel ezek alapján egy átfogó képet tudunk alkotni arról, hogy milyen irányban és ütemben történhet a fejlődés az elektronizáltság bevezetése terén és így kialakítható a legjobb gyakorlat.

Más igények lépnek fel az állampolgárok, vállalkozások vagy éppen a külföldiek tekintetében. Erre az új jogi előírások már reagálnak (külföldiek nyilvántartása, cégkapu, perkapu).

Emellett meg kell említenünk egy másik aspektust is, az elektronikusan elérhető szolgáltatások és az online ügyintézési folyamatok módjának lakossággal való megismertetését, hiszen a tájékoztatás elősegíti az elektronikus ügyintézés mindennapokba való beépülését. Ha az emberek nincsenek tisztában az ügyintézési lehetőségekkel, az elektronikus közszolgáltatásokkal, akkor nem fogják használni. Ha nem ismerik és nem tudják használni, az ismeretlentől való félelmük visszatartja őket a rendszeres alkalmazásról. Továbbá ahogy azt fentebb is jeleztük, a lakossági oldalon is megjelenik sok esetben a jogalkotói nyomás, amikor jogi eszközökkel teszi kötelezővé egy-egy szolgáltatás online használatát.<sup>33</sup> Ez nagymértékben fel tudja gyorsítani ezen ügyintézési mód terjedését.

Az ezen a téren elinduló fejlődésben nagy segítségünkre vannak a lakossági felmérések, tagállami szintű kimutatások, amelyek bemutatják a jelenlegi állapotot a digitális írástudás<sup>34</sup>, az Internet-penetráció<sup>35</sup>, e-közszolgáltatások megléte, fejlettségi szintje<sup>36</sup>, kihasználtsága terén.

Külön említést érdemel az esélyegyenlőség kérdése, amelyet nemcsak front-, hanem back-office oldalon is biztosítani kell. Az állampolgárok oldaláról ez az internetkapcsolatok, e-pontok kistélepüléseken történő kialakításával, nagyvárosokban való bővítésével, időskorúak számára infomentori programmal, a fogyatékkal élők számára biztosított elektronikus hozzáférés lehetőségének garantálásával, és az iskolákban a gyerekek internet-használatra való felkészítésével, oktatásával egyenlő.<sup>37</sup>

<sup>33</sup> Elektronikus adóbevallás, vállalkozások bejelentése, elektronikus cégbejegyzés...

<sup>34</sup> 2017-ben a Digital Agenda Scoreboard felmérése szerint Magyarországon a magánszemélyeket tekintve az Internetfelhasználók aránya 78%-os, amely az EU átlagához (79%) képest a 15. helyezést jelenti. Az alapvető digitális készségek tekintetében ez az arány 51%, amely a 18. helyhez elegendő. <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/scoreboard/hungary#egovernment> [2017. 08. 04.]

<sup>35</sup> A gemius.hu szerint 2016-ban 5 440 669 magyar felhasználója volt a világhálónak, ami 64,4%-os penetrációt jelent. [www.gemius.hu/e-commerce-news/q2-gyorsjelentés-a-hazai-internetezokrol.html](http://www.gemius.hu/e-commerce-news/q2-gyorsjelentés-a-hazai-internetezokrol.html) [2017. 08. 05.]

<sup>36</sup> A CLBPS által meghatározott 12+8 listából a szolgáltatások online elérhetősége mind az állampolgárok, mind a vállalkozások tekintetében 75% feletti. <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/scoreboard/hungary#egovernment> [2017. 12. 02.]

<sup>37</sup> Lásd bővebben: [http://www.ittk.hu/netis/doc/ISCB\\_hun/10\\_Mancinelli\\_eBefogadas.pdf](http://www.ittk.hu/netis/doc/ISCB_hun/10_Mancinelli_eBefogadas.pdf) [2017. 12. 01.]

<http://palyazat.gov.hu/doc/3942> [2017. 12. 01.]  
[www.ekk.gov.hu/hu/ekk/.../prezentacio\\_ebefogadas20090311.pdf](http://www.ekk.gov.hu/hu/ekk/.../prezentacio_ebefogadas20090311.pdf) [2017. 01. 01.]

<http://einclusion.hu/tag/e-befogadas/> [2017. 12. 01.]

## 2. Ügyintézők és hivatalok az e-ügyintézésben

Ahogy a cím is jelzi, külön kell kezelni a hivatalok e-közigazgatáshoz való viszonyát és az ügyintézők hozzáállását. A közigazgatási szervek vonatkozásában elsősorban jogszabályok adják meg a keretet az ügyfél-hivatal és a hivatal-hivatal közti kommunikációban. Bár a technológia-semlegesség alapvető elv, mégis ezek a szabályok gyakran technikai, informatikai oldalról közelítik meg a kommunikáció, adatkapcsolat jellegének meghatározását. Itt elsősorban az informatikai háttér fejlesztésére, megfelelő eszközökkel való ellátásra, a különböző szakrendszerek modernizálására és összekötésére volt / van szükség. Az ügyintézők oldaláról a digitális írástudás növelésén, a munkafolyamatok racionalizálásán, az ügyintézés gyorsításán és az ügyintézők szemléletének megváltoztatásán van a hangsúly. Ez a kettősség már az Új Magyarország Fejlesztési Tervben is megjelent (EKOP, AROP).

Az utóbbi években nagymértékben átalakult a munkavégzés folyamata, hiszen míg tíz évvel ezelőtt mindent papíralapon dokumentáltak, mára szakrendszerek működnek az egyes ágazatokban kötelező<sup>38</sup> vagy fakultatív jelleggel. Ez az egyes munkamozzanatokra is kihatással volt, általában felgyorsítva az ügyintézését. Az „általában” kifejezést azért tenném hozzá, mert egy rossz, nem felhasználóbarát, az ügyintézők igényeit figyelembe nem vevő rendszer inkább hátráltatja, lassítja a munkát és növeli az informatikával szembeni ellenállást.

A jelenlegi magyar közigazgatási szervezetrendszer már önmagában is elavult volt, lassú volt az információ-áramlás, nem mindenhol volt hatékony a feladatelosztás, ezáltal működőképes a szervezet, ezért is szükség volt a változásra, reformra. Már az eEurope 2005 is (majd a későbbi stratégiák) külön célként emelte ki az e-közigazgatás fejlesztését.

Megvizsgálva az Európai Unió politikáját és célkitűzéseit, illetve tanulmányozva az ÚMFT vagy éppen a jelenlegi Széchenyi 2020 Operatív Programjait, kiténik, hogy kiemelt helyet foglal el az egyes területek felzárkóztatása, a munkahelyteremtés, az életszínvonal növelése és az esélyegyenlőség megteremtése. Ez nálunk magával vonta az ÚMFT-be az Államreform prioritás beépítését és azon belül az AROP és EKOP<sup>39</sup> létrehozását, támogatását. A Széchenyi 2020-ban elsősorban a KÖFOP-ból nyerhető ki pénz a közsféra fejlesztésére.

*„Az e-ügyintézés bevezetése igazgatásszervezési kérdés, elterjedését nem az elérhető technológia vagy a költségek akadályozzák, hanem a munkafolyamatok és azok szervezeti háttereinek átalakítása a cél.”<sup>40</sup>*

Megfigyelhető, hogy Magyarországon az utóbbi évtizedekben óriási változások zajlottak le, mind a gazdaságban, mind a politikai életben. Azonban azt mondhatjuk, hogy a közigazgatás ezzel a fejlődéssel, változással nem tudott, vagy legalábbis nem minden területen tudott lépést tartani. Ezért

<sup>38</sup> pl. Elektronikus Anyakönyvi Nyilvántartó Rendszer, ONKADO (önkormányzati adónyilvántartó).

<sup>39</sup> AROP: Államreform Operatív Program.

EKOP: Elektronikus Közigazgatás Operatív Program.

<sup>40</sup> TÓZSA ISTVÁN: *Az elektronikus közigazgatás helyzete*, In: Új Magyar Közigazgatás, 2012/5. 6. p.

mindenekelőtt az államigazgatási alrendszer és intézményrendszer felülvizsgálatára volt szükség. Nemcsak a közszolgálati személyzet állományán, összetételén és hozzáállásán kellett változtatni, hanem a már említett munkamegosztáson, feladatelosztáson és szervezeten, hogy a közigazgatási szolgáltatások hatékonyságát növelni tudjuk. Ennek folyamata a már említett kormányzati döntésekkel elkezdődött és jelenleg is zajlik.

Eszközként jeleníthetjük meg az államreformban a szolgáltatások integrált kiépítését és megközelítését.<sup>41</sup> A komplex vizsgálat lehetővé teszi, hogy az ügyfél ne elszeparáltan, bonyolult és hosszú időt igénybe vevő ügyintézésrel tudja elérni a célját, hanem az egyes intézmények összekapcsolódása és elektronikus kommunikációja által az „egyablakos” és „otthoni” ügyintézés egyre szélesebb körben válhasson valóra.<sup>42</sup>

Ezen beavatkozási területen a számon kérhető szolgáltatásokat nyújtó, eredményorientált közigazgatás létrehozása határozható meg távlati célkitűzésként. Az itt használt eszközök a közigazgatás átláthatóságának, hatékonyságának, eredményességének erősítését, javítását támogatják. Ilyen eszközként említhető meg az intézményfejlesztés és egy ügyfélorientált kultúra kiépítése. Ez viszont elválaszthatatlan az előbb már hivatkozott személyi állomány szemléletmódjának átforgatásától. Az elektronikus és a papíralapú ügyintézés közötti különbségek csökkentése érdekében egy mindkét területre alkalmazható új logika kidolgozása volt szükséges. Ennek feltétele egy egységes, integrált emberi erőforrás-gazdálkodási rendszer létrehozása is.<sup>43</sup>

Az egységesség igénye már megfigyelhető a közszolgálatban, hiszen a Magyar Program közszolgálati életpálya-modell<sup>44</sup> létrehozását tűzte ki célul, melynek hatására a három

jogviszony (közszolgálati, hivatásos szolgálati, katonai szolgálati) közötti átjárhatóság számtalan területen megjelent.

A komplexitás a szakigazgatásban – jogi és informatikai oldalról vizsgálva – az ágazati rendszerek (informatikai és a humán erőforrás oldal) feletti koordinációt jelenti. A hatósági ügyintézés az interoperabilitás megvalósítása révén egyszerűbbé és gyorsabbá válhat, megkönnyítve a különböző szerveknél dolgozók munkáját.

A komplex megközelítés tehát egyenlő egyrészt az interoperabilitással, a hatékony információ-áramlás megvalósulásával intézményközi viszonylatban (információmenedzsment), másrészt az egységes és megbízható gazdálkodás alapjainak megteremtéséhez és a hatékony adatvédelemhez is képes hozzájárulni (adatmenedzsment).<sup>45</sup>

Az ügyintézők részéről átképzésekkel, számítógépes oktatások, továbbképzések<sup>46</sup> biztosításával lehet ezt a folyamatot előmozdítani, a felhasználói tudatosságot erősíteni.

A közigazgatás feltöltése szakképzett, diplomás fiatalokkal is hatékony lehet, amely lehetővé teheti az ott dolgozóknak az állampolgárok online kiszolgálására való képesség kialakítását, javítását.

### 3. A technológia szerepe az e-ügyintézésben

A technológia gyors változása ütközik a közigazgatás merevségével. A gyorsan fejlődő informatikai, gazdasági, társadalmi folyamatok az e-közigazgatás gyors reagálását igénylik, azonban maga a közigazgatás rugalmatlan, merev, csak lassan képes a változásokra. Ez az ellentét sem kedvez az e-közigazgatás térnyerésének.

A technológia is nagymértékben hatással van az e-közigazgatás fejlődésére és elterjedésére. Az új infokommunikációs vívmányok meghatározzák azt az irányvonalat, amelyet a közigazgatás is követni fog. Pl. a felhőalapú adatforgalom 2011-hez képest hatszorosára nőtt.<sup>47</sup> „*Napjaink trendje a back office különböző területeinek szolgáltatásként történő meg-*

<sup>41</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2006/123/EK irányelve (2006. december 12.) a belső piaci szolgáltatásokról. (OJL 376/36, p. 36–68.) <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32006L0123&from=HU> [2017. 08. 04.] (továbbiakban: Szolgáltatási Irányelv)

A szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény (továbbiakban: Szolg.tv.), az integrált ügyintézési és tájékoztatási pont kialakításáról, működtetéséről, valamint a működtető és az érintett szervek együttműködésének rendjéről szóló 160/2010. (V. 6.) Korm. rendelet.

<sup>42</sup> Ennek kialakítása a kormányablakkal folyamatban van.

<sup>43</sup> BAKACSI GYULA – BOKOR ATTILA – CSÁSZÁR CSABA – GELEI ANDRÁS – KOVÁTS KLAUDIA – TAKÁCS SÁNDOR: *Stratégiai emberi erőforrás menedzsment*, Budapest, KJK Kerszöv Jogi és Üzleti Kiadó, 2000., BOKODI MÁRTA – HAZAFI ZOLTÁN – KUN ATTILA – PETROVICS ZOLTÁN – SZAKÁCS GÁBOR: *Közszolgálati életpálya és emberi erőforrás gazdálkodás*, Budapest, Magyar Közlöny Lap- és Könyvkiadó, 2014., SZAKÁCS GÁBOR: *Stratégiai alapú, integrált emberi erőforrás gazdálkodás a közszolgálatban*, Közszolgálati humán tükör 2013. (ágazati összefoglaló tanulmány), GYÖKÉR IRÉN – FINNA HENRIETTA – KRAJCSÁK ZOLTÁN: *Emberi erőforrás menedzsment*, Budapest, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar Üzleti Tudományok Intézet, 2010., LINDER VIKTÓRIA: *Stratégiai politika – humánstratégia a közigazgatásban*, PhD értekezés, 2010.

<sup>44</sup> GYÖRGY ISTVÁN: *Közszolgálati jog*, HVG-Orac, Budapest, 2007., HAZAFI ZOLTÁN: *Az új közszolgálati életpályák megalapozása tudományos kutatással, = Rendszerváltás, demokrácia és államreform az elmúlt 25 évben: Ünnepi kötet Verebélyi Imre 70. születésnapja tiszteletére*, szerk. PATYI ANDRÁS – LAPSÁNSZKY ANDRÁS, Budapest, Wolters Kluwer, 2014., *Közszolgálati életpályák*: Közös modul, Budapest, Nemzeti Közszolgálati és Tankönyv Kiadó, 2013., HAZAFI ZOLTÁN: *Közszolgálati életpályák összehangolása*, In: Új Magyar Közigazgatás, 2012/5. 2–9. pp., GYÖRGY ISTVÁN: *Alkotmányos*

*közszolgálat*, = Ünnepi tanulmányok Rác Attila 75. születésnapja tiszteletére, szerk. CSERNY ÁKOS, Budapest, Nemzeti Közszolgálati és Tankönyv Kiadó, 2013., MÉLYPATAKI GÁBOR: *A közszolgálat egységesítésének elméleti és gyakorlati problémái, és kapcsolata a munka magánjogával*, PhD értekezés, Miskolc, 2016.

<sup>45</sup> Alapvető követelmények a szabványosítás, egyszerűsítés, átláthatóság, átjárhatóság, korszerű, könnyű iratkezelés, biztonságos dokumentumtárolás, dokumentumok visszakereshetősége.

<sup>46</sup> A jelenlegi képzési kötelezettségek (Közigazgatási tanulmányok, Kormányzati tanulmányok), közszolgálati továbbképzések tematikája is már beépítette ezt az új fajta megközelítése módot (e-learning, blended-learning) és új módszerek alkalmazásával hozzásegíti a kellő digitális írástudáshoz a közszolgálati tisztviselőket, kormánytisztviselőket, állami tisztviselőket. Emellett a közszolgálati tisztviselők digitális írástudásának (és általában szakmai tudásának) fejlesztését szolgálja a kötelező közszolgálati továbbképzés, amelyben számos, az e-ügyintézéshez, e-közigazgatáshoz kapcsolódó modul megtalálható.

<sup>47</sup> Cisco Global Cloud Index: Forecast and Methodology, 2014–2019, 2015. [www.cisco.com/c/en/us/solutions/collateral/service-provider/global-cloud-index-gci/Cloud\\_Index\\_White\\_Paper.pdf](http://www.cisco.com/c/en/us/solutions/collateral/service-provider/global-cloud-index-gci/Cloud_Index_White_Paper.pdf) (2015. 10. 01.) Hivatkozta: NEMESLAKI ANDRÁS – SASVÁRI PÉTER: *A felhőalapú számítástechnika használata a köz- és üzleti szférában*, In: Pro Publico Bono, 2015/4. 76. p.

vásárlása.<sup>48</sup> Emellett azonban a virtuális jelleg, az Internet jelenléte gátat is képez az e-közigazgatásban, hiszen nem a hagyományos eljárások elektronikus leképezésére kell törekedni, hanem egy teljesen új szemlélet kialakítása, a korábbi folyamatok újradefiniálása<sup>49</sup> és a megfelelő biztonsági tényezők beépítése kell, hogy cél legyen.

Az informatikai oldal erősítésére, az elektronizáltság növelésére van szükség a közigazgatásban. A már említett CLBPS ajánlás meghatározta azon szolgáltatásokat, amelyek elektronikussá tételét követelményként írta elő az Unió, emellett már a 2000-es évek elején definiálta az e-ügyintézés szintjeit<sup>50</sup> és ezen előírásokhoz próbálta igazítani az e-közigazgatással foglalkozó pályázati kiírásokat is. Emellett meghatározta azon közszolgáltatásokat, amelyek elektronikus elérését preferálja (12+8-as lista). Magyarország ezeket a közigazgatás korszerűsítését szolgáló aktuális e-kormányzati feladatokról szóló 1044/2005. (V. 11.) Korm. határozattal ültette be a jogrendszerbe és évtizedes csúszással valósította meg (pl. közbeszerzés terén). Ma már új mérőszámok vannak (pl. transzparencia, felhasználó-központúság, interoperabilitás, stb.), de ezekben sem vagyunk túl jók.

A front és back office oldal hozzáállásának átalakításához egy stabil technikai háttérre van szükség, amely megfelel a korszerű igényeknek és alkalmazkodni tud a folyamatosan változó körülményekhez.<sup>51</sup> Erre jelentett megoldást a SZEÜSZ-ök létrehozása. A SZEÜSZ-ök lényege, hogy modulokból, építőkövekből képezzük le mozaikszerűen a hatósági eljárást, amelyek kompatibilisek egymással, személyre szabhatók mind hatósági, mind ügyféli oldalon és képesek a jogi (adatvédelmi, információbiztonsági) előírásokat teljesíteni. Ezek egy részét az állam által kijelölt szolgáltatók nyújtják, garantálva a stabilitást, de piaci szereplők számára is nyitott a terep, lehetővé téve a szolgáltatások széles körének biztosítását.

Ezen a területen elsődleges cél a technológiai fejlesztések, az infokommunikáció erősítése, javítása a jobb minőségű, jobban hozzáférhető szolgáltatások nyújtása érdekében. Az EU-s stratégiák is elmentek már annak irányába, hogy nem csak infrastruktúrát kell fejlesztenünk (bár ez mindennek az alapja), hanem a szolgáltatások fejlesztése, minőségének javítása fontosabb szempontok, az ügyfelek igényeit kiszolgálva az e-ügyintézés terjesztéséhez jobban hozzá tudnak járulni.

A különböző informatikai fejlesztések mellett előre lendítette az e-közszolgáltatások elterjedését a Ket. szigorítása. Megalkotásakor lehetőséget biztosított az e-ügyintézés teljes körű kizárására, azonban a technológia fejlődésével ezen kizárási lehetőséget a jogalkotók szűkítették az önkormányzati hatósági ügyekre és a törvényben vagy eredeti jogalkotói jog-

körben alkotott kormányrendeletben meghatározott esetekre. Ismételt mérföldkövet jelentett a 2018-tól hatályba lépő Ákr., amely a kapcsolattartásnál ezt a korlátot nem említi. Az Eüsztv. pedig részletesen taglalja az elektronikus ügyintézés lehetőségeit és kizáró feltételeit, de az önkormányzatokra már egyáltalán nem utal, sőt az e-ügyintézésre kötelezettek között említi őket. Azaz az önkormányzatok már nem bújhatnak ki az online ügyintézés lehetőségének megteremtése alól. Sőt megfordítja a hozzáállást, az e-ügyintézés tekinteti elsődlegesnek, kötelező eseteket, személyi kört meghatározva. Az állam és az önkormányzatok, mint a közigazgatás szereplői nevesítve vannak, mint elektronikus ügyintézésre kötelezettek, megfelelő a Magyar 12.0 Programnak. A Program az e-közigazgatás kiterjesztését nem önálló beavatkozási területnek, hanem a közigazgatás működtetés és fejlesztés eszközszerének, a feladat-végrehajtás hatékonyság szempontjából kiemelten fejleszhető módjának tartja.<sup>52</sup>

Az elektronikus szolgáltatások mellett szükség van egy, az információ áramlását biztosító *központi gerinchálózatra* is. Ezen rendszer funkcióinak bővítésére, hibáinak, problémáinak kiküszöbölésére kell törekedni. Ez felhasználóbarát, dinamikus, interaktív szolgáltatások kidolgozását teszi szükségessé.<sup>53</sup>

Mint ahogy azt korábban említettük, az e-közigazgatás terjesztésében nagy szerepe van maguknak az ügyfeleknek, akik használni fogják az e-közszolgáltatásokat, ezért nagy figyelmet kell fordítani a megfelelő tájékoztatásra, de technikai oldalról pedig a front-office oldalon elérhető tevékenységeknek és információhalmaznak áttekinthetőnek, érthetőnek, könnyen és bármikor elérhetőnek, mindig naprakésznek kell lennie (a jogszabályi kötelezettségeket szem előtt tartva). A megfelelő tájékoztatáshoz szükségesnek tartom a települési portálok és a központi elektronikus tájékoztató felületek fejlesztésének pénzügyi támogatását, az átláthatóság érdekében pedig az üzemeltetéséhez önálló, hozzáértő személyi állomány létrehozását.<sup>54</sup>

Mind a nyújtott *szolgáltatások minőségében*, mind terjedelmében meg kell felelnünk az EU elvárásainak<sup>55</sup>. A szolgáltatások minősége kapcsán említést érdemel az *elektronikus kérelem formája*. Először az APEH adóbevallásainál találkoztunk az ÁNYK-val, majd pedig általános formát öltött

<sup>48</sup> BUDAI (2015) i. m. 57. p.

<sup>49</sup> SÁNTHA GYÖRGY: „Utazás a digitális állam körül” – e-közigazgatási úti beszámoló az elmúlt 10 évről, In: Új Magyar Közigazgatás, 2015/3. 69. p.

<sup>50</sup> COM (2002) 263 Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions – eEurope 2005: An information society for all <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52002DC0263:EN:HTML> [2017. 12. 19.]

<sup>51</sup> Az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv az ügyek elektronikus intézése során kormányzati cél hírközlési szolgáltatást vesz igénybe, amennyiben ez rendelkezésre áll és értelmezhető. Eüsztv. 25.§ (2) bek. [www.njt.hu/cgi\\_bin/njt\\_doc.cgi?docid=193173](http://www.njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=193173) [2017. 12. 19.]

<sup>52</sup> [magyarprogram.kormany.hu/admin/download/d/2c/40000/Magyar\\_kozig\\_fejlesztési\\_program\\_2012\\_A4.pdf](http://magyarprogram.kormany.hu/admin/download/d/2c/40000/Magyar_kozig_fejlesztési_program_2012_A4.pdf) [2017. 12. 19.]

<sup>53</sup> pl. Okmány App. <http://www.kekkh.gov.hu/okmanyapp/okmany-app> [2017. 12. 19.]

<sup>54</sup> Lásd bővebben: GVOP 4.3.1. – Az önkormányzatok információ-szolgáltató tevékenységének fejlesztése, [http://palyazat.gov.hu/gvop\\_ertekelesek](http://palyazat.gov.hu/gvop_ertekelesek), ROP-ok keretében 2009-ben – A térségi közigazgatási és közszolgáltatási informatikai rendszerek továbbfejlesztése, <http://palyazat.gov.hu/content/4111>, EKOP 3.1.6. – Önkormányzati ASP központ felállítás, <http://palyazat.gov.hu/doc/3459> [2017. 12. 20.]

<sup>55</sup> COM (2010) 245 végleges: A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának: Az európai digitális menetrend, Brüsszel 2010. 05. 19. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1516639859029&uri=CELEX:52010DC0245> [2018. 01. 21.]

COM (2016) 179 végleges: A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának: Unió e-kormányzati cselekvési terv (2016-2020). A közigazgatás digitális átalakításának felgyorsítása, Brüsszel

és egyre több közigazgatási szerv (köztük helyi önkormányzatok) is alkalmazni kezdte. Alkalmazásának előnyei és hátrányai is vannak. Intelligens űrlap, amely segíti a kitöltést, ellenőrzi az adatok helyességét, programozható a hatáskörrel, illetékességgel rendelkező szerv számára továbbítás, akár az adatok szakrendszerekbe való automatikus betöltését is lehetővé teszi, ezáltal megkönnyíti és meggyorsítja az ügyintézés. Az ÁNYK bonyolult telepítése és használata azonban sok embert elriaszt alkalmazásától. Emellett kialakításra került az ePapír, amely egy szabadszöveges kérelem. Sokkal egyszerűbb a használata, mint az ÁNYK-nak, nem kell letölteni, keresni a megfelelő programot, telepíteni, olyan ügyekben is használható, ahol ÁNYK nem áll rendelkezésre, egyéb irat is csatolható és az azonosításra visszavezetett dokumentum-hitelesítés SZEÜSZ-szel hitelesíthetők a dokumentumok. Ez kézi feldolgozást igényel. Az ÁNYK és az ePapír<sup>56</sup> között félúton találjuk az iForm<sup>57</sup>-ot. Az ÁNYK-hoz hasonlóan strukturált, előre meghatározott adattartalommal dolgozik, azonban nem kell letölteni, hanem az ePapírhoz hasonlóan online kitölthető és csatolható dokumentumok. Intelligens, mivel a már ismert adatokat az űrlap megjeleníti. Az e-ügyintézés alapvetően egyrészt a technológiák közötti viszonylagos szabadságot, másrészt a szabványos, egységes megoldások alkalmazását igényli. Itt három formát soroltunk fel az e-űrlapok beadására. Kérdés, hogy pár év múlva melyik lesz a tényleg, melyik mellett tesszük le voksunkat.

A mai felgyorsult világban nagyon fontos az egyszerűsítés, szabványos megoldások kijárlása. Ezt a célt szolgálja az **elektronikus személyi igazolvány** (e-személyi) is. Egyrészt az azonosítás különböző fajtáit ötvözi egy kártyában, ezáltal magas szintű biztonságot garantálva, emellett pedig az eddigi sok kártyánk helyett egy kártyában, de mégis elkülönítetten tárolja adatainkat és tárhelyének köszönhetően további szolgáltatásnyújtásra is képes lesz.<sup>58</sup>

Szintén a hatékonyabb munkavégzést és feladatelosztást szolgálja a **párhuzamos nyilvántartások vezetésének áthidalása**, technikai háttérének megoldása az elektronikus ügyintézés mellett. A kifejlesztésre váró rendszereknek illeszkedniük kell a páneurópai szolgáltatásokat és interoperabilitást támogató rendszerekhez.<sup>59</sup> Fontos elemek az információmenedzsment,

dokumentumkezelés, archiválás, iktatás, hozzáférhetőség, hiteles másolatkészítés. Nemzetközi értelemben ez az alábbi kötelezettségeket jelenti: Technikai oldalról a Bizottság elkészítette az európai (határokon átnyúló) közszolgáltatásokra vonatkozó európai interoperabilitási keretet (EIF) és az európai interoperabilitási stratégiát (EIS). A keret az együttműködni kívánó szervezetek megállapodásán alapszik, meghatározva a közigazgatás és magánszféra elvárásait a közszolgáltatásokkal kapcsolatban, kialakítva a közszolgáltatások koncepcionális modelljét és a megvalósításhoz szükséges interoperabilitás szintjeit.<sup>60</sup> Garantálja az interoperabilitás közös értelmezését az EU szintjén. A stratégia iránymutatást biztosít és prioritásokat határoz meg az európai közigazgatások közötti, határokon és ágazatokon átnyúló kölcsönhatások, információcsere és együttműködés javításához szükséges tevékenységekre vonatkozóan az európai közszolgáltatások kialakítása során.<sup>61</sup>

A több azonosítót kezelő nyilvántartások esetében azonban óvatossá kell lennünk, mivel nem megfelelő technológia alkalmazásával könnyen keletkeztethetünk kapcsolatot a különböző azonosítók között, amellyel megdől a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény azon alapelve, hogy több személyazonosító kód együttes és kötelező használata ugyanarra a célra alkotmányellenes és csak az ágazat-specifikus nyilvántartási rendszerek használata tekinthető alkotmányosnak. Kovács A. Tamás szerint „bizonyos értelemben az összerendelési nyilvántartás alapfunkciója éppen az, hogy az ágazati azonosítók elkülönítését megszüntesse azáltal, hogy azokat megfelelteti egymásnak.”<sup>62</sup> Nemzetközi viszonylatban viszont megállapítható, hogy a tagállamok jelentős része egységes azonosítót használ. Az EU új adatvédelmi rendelete is azt mondja, hogy a tagállamok részletesebben meghatározhatják a nemzeti azonosító számok vagy egyéb általános jellegű azonosító jelek kezelésének konkrét feltételeit. Ebben az esetben a nemzeti azonosító számok, illetve az egyéb általános jellegű azonosító jelek felhasználására kizárólag az érintett jogainak és szabadságainak e rendelet szerinti megfelelő garanciái mellett kerülhet sor.<sup>63</sup>

and the internet of things, In: *Central and Eastern European eGov Days 2014. eGovernment: driver or stumbling block for European integration: conference proceedings: [proceedings of the CEE eGov Days, May 8-9, 2014. Budapest]: [dedicated to Alexander Prosser] /Balázs KÖNIG [et al.] [eds.] Wien, Austrian Computer Soc., 2014. pp. 295–307.*

<sup>60</sup> Már ez a keretrendszer is modulszerűen építi fel az európai közszolgáltatásokat, amely lehetővé teszi a szolgáltatások összekapcsolását.

<sup>61</sup> Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának. Az európai közszolgáltatások interoperabilitása felé. Brüsszel, 2010. 12. 16. COM (2010) 744 végleges 8. p. [http://www.europarl.europa.eu/RegData/docs\\_autres\\_institutions/commission\\_europeenne/com/2010/0744/COM\\_COM\(2010\)0744\\_HU.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/docs_autres_institutions/commission_europeenne/com/2010/0744/COM_COM(2010)0744_HU.pdf) [2017. 08. 04.]

<sup>62</sup> KOVÁCS A. TAMÁS: *Egy univerzális azonosító bevezetésének lehetősége – az 1996. évi XX. törvény 20. évi és a lehetséges folytatás*, In: Új Magyar Közigazgatás, 2017/2. 67. p.

<sup>63</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről. (OJ L 119/1. p. 1-88.) <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=HU> [2017. 12. 28.]

2016. 04. 19. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX%3A52016DC0179> [2018. 01. 21.]

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration>

<https://www.eu2017.ee/news/insights/tallinn-declaration-egovernment-ministerial-meeting-during-estonian-presidency> [2018. 01. 21.]

<sup>56</sup> Jelenleg a web-lak.hu vagy epapir.gov.hu oldalon elérhető szolgáltatás.

<sup>57</sup> Jelenleg a <https://e-kormanyablak.kh.gov.hu> oldalon elérhető szolgáltatás.

<sup>58</sup> pl. A MÁV az e-személyi alapozva alakította ki bérletszolgáltatását Budapest-Pusztasabolcs között. KISS TIBOR – SZEGŐ TAMÁS: *A személyazonosítás múltja, jelene és jövője – e-Személyazonosító igazolványra épített szolgáltatási lehetőségek*, In: Új Magyar Közigazgatás, 2017/2. 64. p.

<sup>59</sup> BUDAI (2014) 303–313. pp., *Practical and legal aspects of interoperability in the development of eGovernment in Hungary*, In: *Central and Eastern European eGov Days 2014. eGovernment: driver or stumbling block for European integration: conference proceedings: [proceedings of the CEE eGov Days, May 8-9, 2014. Budapest]: [dedicated to Alexander Prosser] /Balázs KÖNIG [et al.] [eds.] Wien, Austrian Computer Soc., 2014. pp. 283–295., The role of interoperability in globale-governance: cloudcomputing, smart grid*

A hazai szabályozásban az alapokat az Eüsztv. X. Fejezete szolgáltatja. Ez az együttműködés szervezeti, technikai és szemantikai egyaránt, hiszen tulajdonképpen az egyes szervek közötti elektronikus adattovábbítás által a rendszerek kommunikálnak, értelmezik az egymástól kapott adatokat és a szervek között is szorosabb együttműködés és hatékonyabb munkavégzés valósul meg. A törvény a kapcsolattartás módját is korlátozza: a biztonságos elektronikus kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségre történő kézbesítés útján vagy az iratkezelő rendszerek közötti iratáthelyezés szolgáltatás igénybevételével történhet.

Az interoperabilitás tekintetében – bár a jogszabályi háttér már évek óta előírja – még egyelőre várat magára a különböző rendszerek összekapcsolása. 2017-ben indult a Kormányzati Központi Szolgáltatás Busz (KKSzB) projektje, amely biztonságos interoperabilitási fórumot kíván biztosítani az e-szolgáltatások és adatcsere számára, központi csatornát nyújt a nyilvántartások és más információs rendszerek összekapcsolására. Emellett jelentős háttérfejlesztések folynak pl. Kormányzati Adatközpont korszerűsítése.<sup>64</sup> Már látjuk a Személyre Szabott E-ügyintézési Felületet is (SZÜF)<sup>65</sup>, amely az előbb említett szolgáltatásokkal együtt képes lesz a tényleges egyablakos ügyintézés megvalósítására.

Ezzel párhuzamosan felmerül viszont a kérdés: az interoperabilitás megvalósításával, a különböző adatok egységes tárolásával, összekapcsolásával<sup>66</sup>, egységes azonosító használatával nem lesznek-e az emberek kiszolgáltatottabbak? A technológia megfelelő alkalmazásának nagy felelősége van a közigazgatási ügyintézésben.

Az **önkormányzati ASP központ**<sup>67</sup> az önkormányzati igazgatási alrendszerben kíván egységes keretet biztosítani a helyi önkormányzatok számára elsősorban back office oldalon. A projekt keretében kínált szakrendszereinek (iratkezelő, települési portál, elektronikus ügyintézési portál, gazdálkodási rendszer, ingatlanvagyon-kataszter, adórendszer, ipar- és kereskedelmi rendszer, támogató rendszerek, keretrendszer, hagyatéki leltár, adattárház) használata kötelező a rendszer-csatlakozást választó tagoknak. A rendszer felhőalapú szolgáltatásként teszi elérhetővé a feladatok ellátásához szükséges alkalmazásokat. Hozzá kell tennünk viszont pár gyakorlati kiegészítést. A rendszer használatának bevezetése nem az önkéntességen alapult, a jogalkotók köteleztek minden

<sup>64</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/scoreboard/hungary#e-government> [2017. 07. 20.]

<sup>65</sup> [www.web-lak.hu](http://www.web-lak.hu) vagy [ekozig.mo.hu](http://ekozig.mo.hu)

<sup>66</sup> Összerendelési nyilvántartás.

<sup>67</sup> Lásd bővebben GYERGYÁK Ferenc: *Kerekasztal-beszélgetés az ASP2 felállításának, működésének tapasztalatairól*, In: Új Magyar Közigazgatás, 2017/1. 57–61. pp.

Zárójelenesen meg kell említeni, hogy ASP kezdeményezés (és pályázat) már ezt megelőzően is volt, amely szabványosítást és interoperabilitást tett volna lehetővé az önkormányzati alrendszerben régiós szinten. A pályázat nyertesek szakrendszereket ajánlottak volna a régióban elhelyezkedő önkormányzatok számára, amelyek a pályázatban meghatározott minimumszámban kötelesek lettek volna ezeket a rendszereket használni. A feltételes múlt annak szól, hogy sor került a pályázat kiírására és az eredményhirdetésre, de sajnos a legutolsó pillanatban a pályázatot visszavonták. A fentebb hivatkozott önkormányzati ASP projekt ezek továbbfejlesztése, amely először a Közép-Magyarországi régióban került kiírásra pilot jelleggel, majd 2015-ben kiterjesztették az egész országra.

önkormányzatot a rendszer-csatlakozásra.<sup>68</sup> Csak meghatározott feltételek teljesítése esetén van lehetőség interfészes csatlakozásra, azaz saját rendszereik meghagyása mellett az önkormányzatoknak „csak” az adattovábbítást kell lehetővé tenniük. Ennek költségét viszont minden önkormányzat maga állja és esik attól a forrástól, amely a rendszer-csatlakozást választók számára volt pályázható. Ezen kötelezettségek vállalása mellett sem volt biztos az interfészes csatlakozás lehetősége, az e-közigazgatásért felelős miniszter egyedi hozzájárulásának függvénye, aki döntését nem volt köteles indokolni. A rendeletben szereplő eredeti határidők szerint a rendszer bevezetésének végső határideje 2018. január 1-je lett volna.<sup>69</sup> A jelenlegi állás szerint azonban a megvalósítás tolódik, a megyei önkormányzatok és a rendelet külön mellékletében kiemelten nevesítettek 2019. január 1-jéig kötelesek csatlakozni.

Prioritást kell, hogy képezzen az infokommunikációs technológiák és e-közigazgatási szakrendszerek kialakításánál az **adattvédelem** és a **biztonsági** szempontok érvényesítése. Az ügyfél-azonosítás és információ-hitelesség feltételeinek kiépítése elengedhetetlen<sup>70</sup> az elektronikus ügyintézés korlátainak lebontásához. Az adattvédelem témakörével az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.) foglalkozik, míg az információbiztonság a közzsférában az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény gócpontja.

A biztonság tekintetében említést kell tenni a közigazgatásban használt, jogilag védett adatok korszerű bekérésének, továbbításának, megőrzésének technikai háttér kialakításáról.

Az **azonosítás** bármely alkalmazás központi magját jelenti, hiszen egyrészt bizalmat ad az ügyfeleknek, másrészt a nyomon és számon követhetőséget biztosítja az ügyintézésben. Egyre inkább az új típusú, e-személyi igazolvány irányába látszik elmozdulni a folyamat, hiszen ujjlenyomat vagy éppen elektronikus aláírás helyezhető el az eszközön, amellyel lehetőség nyílik a többfaktorú azonosításra is, de a eIDAS rendelet értelmében már nemzetközi viszonylatban is biztosított lesz a bizalmi szolgáltatások elfogadása. Már az ügyfélkapus regisztráció is alkalmazza az új azonosítási módot (e-személyi), back office oldalon pedig több esetben is kötelezettségként jelenik meg használata.

Láthatjuk, hogy a jogszabályi háttér adott, azonban a gyakorlatban nem minden esetben érvényesülnek ezek a szabályok. Az okokat már fentebb kifejtettük (érdektelenség, féltékenység, hozzá nem értés, pénzügyi, technikai hiányosságok).

Mindemellát ma már nemcsak az ügyindítás teljes körű elektronizálása van napirenden, hanem a lezáró szakaszt képező elektronikus fizetés lehetőségének garantálása.<sup>71</sup> Az

<sup>68</sup> Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (a továbbiakban: Mötv.) 114. § (2) bekezdés.

<sup>69</sup> Az első ütem 2017. január 1., a második ütem 2017. október 1., a harmadik ütem 2018. január 1. volt. Az első ütemben 1640 települési önkormányzat (ebből 8 önkéntesen) csatlakozott az ASP2 gazdálkodási és 1678 (ebből 5 önkéntesen) az önkormányzati adó rendszeréhez. GYERGYÁK 57. p.

<sup>70</sup> Lásd bővebben: VÁGUJHELYI FERENC: *Blockchain a közigazgatásban*, Új Magyar Közigazgatás, 2017/10. 65. p.

<sup>71</sup> EFER: központi elektronikus fizetési és elszámolási rendszer.



adott hatósági ügyszökhöz kapcsolódó fizetési kötelezettségekről vezetett nyilvántartásoknak és a tényleges ügyintézésnek össze kell érnie.

Az informatika adta lehetőségek alapvetően a back-office oldalon tevékenykedő ügyintézők munkájának könnyítését is szolgálják. „Bár a back office informatikai jellegű problémák gyűjtőhelye, mégis látnunk kell, hogy az informatika csupán a modernizáció egy szükséges eszköze, infrastruktúrája. A valódi e-közigazgatás kialakításához szervezési, közigazgatás-technológiai kérdéseket kell előrevennünk.”<sup>72</sup> Ezért olyan rendszerek kiépítését kell mindenekelőtt elősegíteni és pályázati pénzekből, központi vagy önkormányzati pénzügyi forrásokból finanszírozni, amelyek a szigetszerű fejlesztések összehangolását tűzték ki célul; megvalósítandó terveik között szerepel a szakrendszerek összekötése és az intézmények közötti együttműködés, kommunikáció erősítése.

Az átfedések kiszűrése és előzetes tanulmányok, helyzefelmérések nélkül nem hozható létre egy hosszú távon működőképes rendszer. A legújabb technológiai ismeretek és a legjobb gyakorlatok<sup>73</sup> felhasználása mellett elsődleges szempontként a *folyamatok egyszerűsítésére* kell törekedni. Ezen a területen a fejlődés már évekkel ezelőtt megindult a Szolgáltatási Irányelv hazai jogrendszerbe való átültetésével: a Szolg.tv-nyel, amelynek következtében számtalan hatósági ügy munkafolyamatai egyszerűsödtek (hatósági engedélyeztetés helyett bejelentés-kötelesek lettek a tevékenységek), a kormányablakok létrejötte is az egyablakos ügyintézés megvalósítását célozza.

A rendszer működtetéséhez, a front office oldal technikai, informatikai igényeinek, szükségleteinek kielégítéséhez a közigazgatási IKT fejlesztések tervezéséhez és megvalósításához szükséges ismeretek és képességek bővítésére van szükség. Ennek egyik lehetséges megoldása a képzéseken túlmenően informatikai szolgáltató-központok kialakítása.

#### 4. Stratégiai tervezés, jogalkotási reform

Szó esett az államreform szükségességéről és a szervek informatikai jellegű fejlesztésének szerepéről. Mindezen kérdések szabályozásának alapját a megfelelő jogszabályi háttér megéléte és az átfogó stratégiai tervezés képezik. Mindkét terület domináns szerepet tölt be a közigazgatás modernizációjában, nemcsak kötelező jellegük miatt, hanem mert a megfelelő irányok, szereplők és források kijelölésén múlik a fejlődés üteme, a modernizáció eredményessége. „A közigazgatási modernizációra vonatkozó jogalkotás alapja ... adaptáló jel-

<sup>72</sup> BUDAI BALÁZS: *E-közigazgatás az ügyfélszolgálatban. Praktikus e-közigazgatási ismeretek, a Kormányablakok munkatársainak*, 3. modul, Nemzeti Községi Szolgálati Egyetem, Budapest, 2013. 56. p.

<sup>73</sup> 2007-ben az Európai Bizottság áttekintette, sőt értékelte az egyes országok e-közigazgatásának fejlődését, legjobb gyakorlatait, meghatározta az i2010 e-kormányzati cselekvési terv öt kiemelt területét, megtörtént az e-közigazgatás európai fejlődését értékelő benchmarking indikátorrendszer kiegészítése, elindult az epractice.eu oldal, amely több száz legjobb európai gyakorlatot tartalmaz az e-közigazgatás területéről. ITTK-jelentés: az elektronikus közigazgatás. <http://www.piacprofit.hu/egyeb-cikkek/itk-jelentes-az-elektronikus-kozigazgatasi/> [2017. 08. 25.]

legű.”<sup>74</sup> A közigazgatás intézményrendszere és a szakigazgatás a kooperációjának kiépítését és interoperabilitásának megteremtését is ezen a területen kell elkezdni.

A e-közigazgatás terén nem szűkölködünk az informatikai stratégiákban, amelyek vagy általában az informatikára, annak köz- és magánszférában való alkalmazására (Nemzeti Infokommunikációs Stratégia) vagy egy-egy ágazatra (Digitális Oktatási Stratégia) fókuszálnak. Sőt az is előfordul, hogy az e-közigazgatás csak az általában a közigazgatásra vonatkozó stratégia egy eszközeként, részterületként jelenik meg (Magyar Program). A stratégia-alkotás futószalagszerűen történik és a megalapozott, kellően kidolgozott, előzőleg részletes hatástanulmányokkal alátámasztott tézisek helyett gyakran jelennek meg hibás, elhamarkodott, minden előzmény és tapasztalat nélküli döntések.<sup>75</sup> A számtalan stratégia között kapcsolatokat kell teremteni, a speciális stratégiáknak illeszkednie kell az általánoshoz, azt lebontva, részletezve.

Bár jelenleg is van informatikai stratégiánk, a folyamatos tervezést a technológiai – és ezáltal a gazdasági, társadalmi – változások generálják. Fontos viszont, hogy ez ne a már kialakított struktúra, alkalmazott módszerek teljes felülírását jelentse, hanem azok tapasztalataira építve, az aktuális problémákra reagáljon, mivel a régi félresöpörése és egy új irány kijelölése nagy innovációs kockázatokkal is jár.<sup>76</sup> A stratégiai tervezés kapcsán elsődleges szempont a célok kijelölése, ezekhez feladatok társítása, amelyeket az adott viszonyokhoz kell igazítani, a tipikus élethelyzetekre figyelemmel, emellett folyamatos felülvizsgálatuk szükséges. Gáspár Mátyás cikkében nagyon jól és lényegre törően foglalta össze az egyes élethelyzeteket, az ezekhez rendelkezésre álló technológiákat és a kapcsolódó feladatokat.<sup>77</sup> Jövőképe szerint a közigazgatásban az önkormányzatok szerepe elmozdul a helyi gazdaság- és társadalomszervezés, szektorközi együttműködés irányába. Az itt megjelenő technológiák az intelligens település projektek, közösségi informatika, a részvételi demokrácia formái az informatikában, az internet megjelenése különböző helyszíneken pl. szabadter. Az ezekhez kapcsolódó feladatok a települési technológiai fejlesztés, a partnerségi együttműködés intézményrendszerének létrehozása, a közösség bevonása, közösségfejlesztés és okos / intelligens települési stratégia kidolgozása.<sup>78</sup>

Az államreform és az informatikai fejlesztések maguk után vonják a megfelelő jogszabályi háttér kialakítását és az előbb felsorolt célcsoportok bevonására és megvalósítására összpontosító feladatok *ütemtervének meghatározását*. A feladatok feltérképezése azonban nem egy kezdeti, egyszeri tevékenység, hanem folyamatos vizsgálatot igényel, hiszen a technológia fejlődésével újabb és újabb feladatokkal kerülünk szembe.

<sup>74</sup> Lásd bővebben: BUDAI BALÁZS BENJÁMIN: *Az európai uniós stratégiák lényegi elemeinek megjelenése a hazai jogszabályokban – különös tekintettel az e-közigazgatás létrejöttének jogszabályi támogatására*, In: Pro Publico Bono, 2011/1. 1. p.

<sup>75</sup> A tervezésnél előforduló hibákról lásd bővebben: BUDAI (2015) 57. p.

<sup>76</sup> GÁSPÁR MÁTYÁS: *Digitális települési transzformáció – A digitális jövő társadalmi befogadásának képessége és felelőssége*, In: Új Magyar Közigazgatás, 2017/1. 9. p.

<sup>77</sup> Uo. 5–7. pp.

<sup>78</sup> Ezt vetíti elő az Möt. új feladatkielégítése is.

A feladatok feltérképezésénél figyelemmel kell lenni arra, hogy a folytonosság mellett ez egy horizontálisan, azaz minden területre kiható elem. Ha a jogi környezetet nézzük, akkor nemcsak közigazgatási jogi normákat kell vizsgálnunk, hanem adatvédelmi, információbiztonsági, szerzői jogi, kereskedelmi jogi<sup>79</sup> vagy éppen büntetőjogi aspektusokat is és elmondható, hogy az e-közigazgatás fejlettségi szintje is kihat a többi jogágra (pl. polgári, büntetőjog). A stratégiai tervezést segíti a feladatok rendszerezése, lebontása, testre szabása.<sup>80</sup>

A közigazgatáson belül kiemelt területet jelentenek egyrészt az államigazgatáson belül a kormányablakok, specialitásuk, komplex feladatellátásuk miatt, másrészt a helyi önkormányzatok, kifejezetten a települési szint, hiszen ők vannak legközelebb magukhoz az állampolgárokhoz. Míg a kormányablakok és általában a járási hivatalok a hatósági ügyintézés során kerülnek kapcsolatba az ügyfelekkel, addig az önkormányzatok már elsősorban a helyi közszolgáltatások nyújtásával, közügyek ellátásával biztosítják az együttműködést. Ezt a stratégia-alkotásnál és a jogi háttér kialakításánál is figyelembe kell venni.

A kormányablakoknál az egyablakos ügyintézés megvalósítása a SZEÜSZ-ök összekapcsolását, a teljes funkcionalitás kihasználását, a gerinchálózat továbbfejlesztését, tudástár létrehozását indokolta.

Az önkormányzatoknál több területen is belép az informatika: településfejlesztés, településüzemeltetés, közszolgáltatás-szervezés. Ez egy sokkal nagyobb területet ölel fel, mint az eddig emlegetett e-közigazgatás. Beletartozik az okos városok kialakítása<sup>81</sup>, a különböző szolgáltatások okos megoldásokkal való megvalósítása, a közösségi közszolgáltatások informatikai támogatása. A stratégia-alkotásnál ez önálló részstratégiák megalkotását igényli és egy folyamatosan fejlődő, bővülő területet képvisel. „Az önkormányzati transzformáció feltételezi valamennyi .... régi-új helyi közigazgatási szerep újraértelmezését, beágyazódásának újragondolását a megváltozott tágabb vertikális (általános és ágazati) és horizontális (területi, térségi) közigazgatási rendszerbe.”<sup>82</sup>

A keretjellegű szabályozás vagy a valós tényektől elrugaszkodott normák nem kedveznek ennek a területnek, ezért a *részterületeket is lefedő szabályokra, a meglévők konkrétizálására van szükség. A jogszabályi háttér pontosításának igénye sem elhanyagolható tény.* Első lépésben ezeket át kell vizsgálni és egyszerűsíteni, vagy éppen részletezni kell<sup>83</sup>. Mindezen szabályozást hozzá kell igazítani az EU-s elvárásokhoz. Emellett a szabályok regionális és helyi szintű lebontása is elengedhetetlen.<sup>84</sup>

Ez egyrészt a központi szint (Országgyűlés, Kormány, minisztériumok) felől érkező „*kényszer*” kell, hogy jelentse, másrészt felveti az önkormányzati igazgatási alrendszer szorosabb együttműködését is a koherens szabályozás kiépítésében.

Ez a folyamat valósult meg egyrészt a *szervezeti integrációval* és az e-közigazgatás terén a *jogszabályi* (Eüsztv.) és *technikai* (SZEÜSZ-ök, kötelező kormányzati rendszerek használata, önkormányzati ASP) *egységesítéssel*. Az egységes információgazdálkodás kialakítása jelentős mértékben javíthatja a közigazgatási tevékenység hatékonyságát.

Az *elmaradottabb térségek felzárkóztatása, a digitális írástudás és a felhasználói tudatosság növelése* nélkül az elektronikus közigazgatás teljes mértékű elterjesztése nem képzelhető el, ezért ezt a területet is egy új logika mentén haladó szabályozásnak kell alávetni.

Az EU szerint 2020-ra várhatóan 16 millióval növekszik az információs és kommunikációs technológiai készségeket igénylő munkahelyek száma, 2015-re pedig azt jósolta, hogy az állások 90%-a esetében lesz szükség arra, hogy a munkavállaló rendelkezzen alapvető informatikai készségekkel.<sup>85</sup>

Eleinte a hagyományos eljárásokat képezték le elektronikus formájára, amely nem minden esetben volt optimális. A jelenlegi szabályozás csak a főbb pontokat érinti (kapcsolattartás formája, azonosítás, kérelem), a munkafolyamatok részleteibe nem avatkozik be a jogalkotó. Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.) keretjellegű szabályozásával is ezt követi. A közigazgatás területén nem elég lefedtetni az e-ügyintézés általános szabályait, hanem *speciális*, elektronikus ügyintézésre vonatkozó (konkrét ügyek vonatkozásában is alkalmazható) *jogi, informatikai szabályozási környezet és politika*<sup>86</sup> kiépítésére van szükség.

A rövidtávú tervek között szerepel a leggyakrabban keresett EU 25 szolgáltatás *teljes körű elektronizáltságának megteremtése*, megfelelő a CLBPS ajánlásnak. Az országos szintű elektronizált ügyintézés megvalósítását a SZEÜSZ-ök kialakításával, funkcióinak, elérhető szolgáltatásainak továbbbővítésével kell elkezdenni; integrált kormányzati, önkormányzati funkciók kiépítése a cél. Ezt követően következhet az egységes integrált back-office rendszerek kidolgozása és azok támogatása.

Ezen alfejezet kapcsán kell megemlíteni még egy gátat az e-közigazgatás terjedésében: az alapvető hozzá nem értést vagy kellő szakmai megalapozottság hiányát. Az elmúlt években gyakran lehetett érezni a stratégia-alkotásban és a jogi háttér megteremtésében, hogy olyanok vettek részt ezek kialakításában, akik nem látják át a rendszert, nem rendelkeznek a megfelelő informatikai, technikai vagy éppen jogi ismeretekkel, nem ismerik az előzményeket. Itt megint a képzés fontosságára kell felhívni a figyelmet, különösen a

<sup>79</sup> Pl. az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény.

<sup>80</sup> GÁSPÁR i. m. 8. p.

<sup>81</sup> GABRIELLA, CSÜRÖS: *The concept of smart city – regulation question!* In: MURÁDIN, JÁNOS – PÉNZES, FERENC (eds.): *Local environmental problems and answers in Hungary and Romania*. Scientia Kiadó, Kolozsvár, 2018.

<sup>82</sup> GÁSPÁR i. m. 10. p.

<sup>83</sup> Pl. Sokak szerint „a társadalmi átalakulás szinte törvényszerű következményeként fokozatosan sikerült létrehozni a világ egyik legszigorúbb adatvédelmi szabályozását” (a korábbi adatvédelmi törvényről írta Szittner Károly) SZITTNER Károly: *Út az elektronikus közigazgatáshoz*, In: Új Magyar Közigazgatás, 2009/4. 4. p.

<sup>84</sup> *Az e-közigazgatás alapjai a helyi önkormányzatokban: módszertani segédkönyv*, szerk. KÓPIÁS Bence, MOLNÁR Szilárd, KSZK ROP 3.1.1 Programig., Budapest, 2008. 23–31. pp., BUDAI Balázs Benjámin: *Interaktív önkormányzat*, M. Mediprint, Budapest, 2005. 85–93. pp.

<sup>85</sup> [https://europa.eu/european-union/file/1515/download\\_hu?token=BR0rWYPW](https://europa.eu/european-union/file/1515/download_hu?token=BR0rWYPW) [2017. 12. 30.]

<sup>86</sup> Nemzeti Infokommunikációs Stratégia.

közigazgatási, jogi informatika oktatására<sup>87</sup>, hiszen már nem elegendő a közigazgatás teljes egészét átlátó generalisták vagy éppen az egyes területeihez értő specialisták képzése, ez a terület is hangsúlyos, hiszen a napi munka ellátásához szükséges.

Kiindulási pontként jelentkeznek a Ket. és Ákr. által megfogalmazott, szolgáltató állam kiépítését támogató alapelvek érvényre juttatása, illetve hasznosítható és átvehető fejlett *szomszédaink legjobb gyakorlata*, stratégiái és tapasztalatai.<sup>88</sup> Megfontolandó, hogyan viszonyulnak az Európai Unió más tagállamai a közigazgatás személyi állományának hozzáállásához, mit szándékoznak változtatni a lakosság nagyobb mértékű bevonása érdekében és milyen elképzelések vannak az informatikai, technikai és a jogi, szervezési oldalt tekintve.

## 5. Rendelkezésre álló pénzügyi források

A pénzügyi források jelenthetik egy fejlesztés esetén az önerőt, állami és uniós támogatásokat. Az önerő sajnos ritka, vagy csak a fejlesztések egy részére elegendő. Szerencsére az EU már évek óta kiemelten kezeli az e-közigazgatás terjesztésének kérdését (lásd a korábban hivatkozott stratégiákat), ezért az ország prioritási tengelyei között is helyet kap önállóan<sup>89</sup> vagy egy-egy operatív program részeként<sup>90</sup>.

Az Európai Unió pénzügyi alapjaiból rendelkezésre álló források lehívása pályázatok keretében történik. A konkrét pályázatát azonban megelőzi egy tervezési időszak, amikor

<sup>87</sup> Lásd bővebben: ORBÁN Anna: *A közigazgatási informatika oktatásának egyes aspektusai*, In: Pro Publico Bono, 2013/3., 111–120. pp.

<sup>88</sup> Pl. Finnországban már 1999-től lehet e-kártyát igényelni, Észtországban e-személyivel szavazni is lehet. *The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report „The E-Government Imperative”, by the OECD E-Government Task Force*, in: OECD Journal on budgeting, VOL. 3., No.1., 2003. [http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oced/governance/the-case-for-e-government\\_budget-v3-art5-en#WkUIjR-G3IU#page4](http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oced/governance/the-case-for-e-government_budget-v3-art5-en#WkUIjR-G3IU#page4) [2017. 12. 28.], <https://e-estonia.com/solutions/e-governance/i-voting/> [2018. 01. 16.]

Ausztria 2009-ben bevezette a mobil telefonon keresztül személyazonosság és elektronikus aláírás lehetőségét. <https://www.handy-signatur.at/h2/> [2017.12.28.] Észtország mobil-azonosítójáról lásd: <https://e-estonia.com/solutions/e-identity/mobile-id> [2018.01.13.]

Ausztriában az e-Government témakörét már 2004 óta szabályozzák (eGovernment Gesetz), keretrendszere az ELAK (Elektronischer Akt), [www.digitales.oesterreich.gv.at](http://www.digitales.oesterreich.gv.at), az Egyesült Királyságban 2000 óta létezik az Electronic Communication Act, 2013-ban infokommunikációs stratégiákat adtak ki: End User Device Strategy, interoperability standards <https://www.gov.uk/government/publications/end-user-device-strategy-interoperability-standards> [2018. 01. 12.]

<sup>89</sup> Az ÚMFT-nél az AROP (Államreform Operatív Program) a folyamatok megújítását és a szervezefejlesztést támogatta, az eljárások egyszerűsítését az elektronikai támogathatóságra való átalakítását tűzte ki célul, míg az EKOP (Elektronikus Közigazgatás Operatív Program) az elektronikus szolgáltatások nyújtásának képességéhez szükséges belső fejlesztések végrehajtását, az online közigazgatási szolgáltatások számának növekedését várta az elnyert pályázatoktól.

<sup>90</sup> Az NFT-nél e-közigazgatási fejlesztésekre még a GVOP (Gazdaság- és Vidékfejlesztés Operatív Program) keretében volt lehetőség (önállóan nem). A GVOP 4.3.1. pályázati kiírás a CLBPS ajánlás e-ügyintézési szintjeinek megvalósítását célozta, nyertesek önkormányzatok vagy társulások voltak. Az e-közigazgatás fejlesztésére a GVOP 4.3.1. keretében 10911383778 Ft került kifizetésre. [www.palyazat.gov.hu](http://www.palyazat.gov.hu) [2017. 12. 20.]

a tagállamok előre, tervdokumentumban rögzítik azokat a prioritásokat, amelyek mentén a konkrét pályázatokat ki kívánják írni. A jelenlegi időszakot lefedő fejlesztési tervünk a Széchenyi 2020, amely a 2014-2020-as időszakra határozta meg operatív programjait.

A korábbi hétéves periódusokhoz képest az EU más célkitűzéseket preferál (technológia-semlegesség, platform-függetlenség, fokozottabb közigazgatási együttműködés, határokon átnyúló mobilitás, nyílt, átlátható, hatékony, befogadó, akadálymentes, határok nélküli, interoperabilis, személyre szabott, felhasználóbarát, végponttól végpontig terjedő, minden állampolgár és vállalkozás számára elérhető digitális megoldások). Ezekhez igazodik a Széchenyi 2020, amely a KÖFOP (Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Operatív Program) keretében már egységesen kívánja kezelni az e-közigazgatással kapcsolatos pályázatokat (közigazgatási szolgáltatások és belső folyamatok elektronizálása, közigazgatási rendszerek együttműködése).

## 6. Konklúzió

A fenti cikk alapján számos konklúzió vonható le. Egyrészt az, hogy az e-ügyintézés terjedésének gátjai között az emberi és a technikai oldal is szerepet játszik. Másrészt azt, hogy gyakran a legjobb minőségű szolgáltatások ellenére sem képes egy terület fejlődni. Harmadrészt azt, hogy ez egy összetett kérdés, amely mindenekelőtt tudatos tervezést és összefogást igényel (mind jogi, mind informatikai oldalról).

A fejlesztések során már nem a mennyiségre, hanem a minőségre kell helyezni a hangsúlyt, hiszen az alapok többnyire adottak, az infrastruktúra többé-kevésbé létezik, működőképes. Emellett a társadalmi igények változásával a platform-függetlenség révén új eszközöket (pl. mobil) kell megelőzni a közszolgáltatások nyújtásával.

Egy olyan interoperabilitási környezetet kell kialakítani, amely elősegíti az európai közigazgatások, üzleti vállalkozások és a polgárok közötti kapcsolattartást, illetve biztosítja, és lehetővé teszi a határokon és ágazatokon átnyúló interoperabilitást.

Mivel egyre több közszolgáltatás válik alapértelmezetten digitálissá, fontos az IKT-megoldásokra biztosított közkiadások hatékonyságának maximalizálása a megoldások megosztása és újrafelhasználása révén.

Láthattuk, hogy a nagy volumenű tervek mellett a jogalkotó nagyfokú ügyfélszabadságot kíván biztosítani, amelynek az e-ügyintézés módjainak kiválasztása mellett abban is érződnie kell, hogy meg kell hagyni a választási lehetőséget az elektronikus és a hagyományos, papír alapú és személyes ügyintézés között. Egyrészt ezt az esélyegyenlőség biztosítása, másrészt a még mindig fontos személyes kapcsolat, kommunikáció indokolja.

A lakosság bevonása, a közigazgatási személyzet szerepének kialakítása és erősítése az e-közigazgatásban, az informatikai célú fejlesztések, a folyamat- és szervezet-átalakítás, -megújítás, a jogszabályi háttér átformálása és hozzáalakítása az új környezethez, életviszonyokhoz stratégiai szemléletmódot követel és rövid-, közép- és hosszú távú stratégiák meg-

alkotását igényli. A stratégiáknak viszont éppen a terület, a folyamatos fejlődés és az infokommunikációs technológiák követhetlensége következtében flexibilisnek, alkalmazkodó- és folyamatos megújulásra képesnek kell lenniük. Az információs társadalom adta kihívások és lehetőségek már beivódtak mindennapjainkba, és egyben az adott ország versenyképességének szerves elemét képezik. A fent felsorolt feladatok megvalósításához azonban pénzeszközökre van szükség, amelyet sajnos egyik ország sem tud saját önjelöltől biztosítani. A stratégiai tervezés az uniós források pontos megtervezését is jelenti, amely hét évre előre meghatározza azokat az irányokat, amelyek támogatások lehívására képesek és alkalmasak. Egy-egy e-közigazgatást érintő cikk megírásakor gyakran hozzá kell tennünk azt a mondatot, hogy az elkövetkező évek még sok változást hoznak és várjuk, hogy milyen irányban mozdulunk. Bár már számos fejlesztésen túl vagyunk és nem a nulláról vágunk bele, még ezt a 2018-ban íródott cikket is ezzel a végszóval azzal zárnám: várjuk a folytatást.

### Irodalomjegyzék:

- Az e-közigazgatás alapjai a helyi önkormányzatokban: módszertani segédkönyv*, szerk. KÓPIÁS BENCE, MOLNÁR SZILÁRD, KSZK ROP 3.1.1 Programig., Budapest, 2008.
- A „hiteles helyektől” az elektronikus közigazgatásig. Mérőföldkövek a hazai közigazgatás és a kormányzati számítástechnika kialakulásának történetében*, Magyar Zoltán E-közigazgatástudományi Egyesület, Primaware Kiadó, Szeged, 2014.
- A Kormányablak ügyintéző szakirányú továbbképzési szak 5. modul: Az elektronikus közigazgatás alapjai, szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások, IT biztonság*, Nemzeti Közszerzői Egyetem, Budapest, 2014.
- BAKACSI GYULA – BOKOR ÁTTILA – CSÁSZÁR CSABA – GELEI ANDRÁS – KOVÁTS KLAUDIA – TAKÁCS SÁNDOR: *Stratégiai emberi erőforrás menedzsment*, Budapest, KJK Kerszöv Jogi és Üzleti Kiadó, 2000.
- BELÉNYESI EMESE: *Az elektronikus közigazgatás és a változás-menedzsment*, In: Új Magyar Közigazgatás, 2012/5.
- BOKODI MÁRTA – HAZAFI ZOLTÁN – KUN ÁTTILA – PETROVICS ZOLTÁN – SZAKÁCS GÁBOR: *Közszerzői életút és emberi erőforrás gazdálkodás*, Budapest, Magyar Közlöny Lap- és Könyvkiadó, 2014.
- BUDAI BALÁZS BENJÁMIN: *Interaktív önkormányzat*, M. Mediprint, Budapest, 2005.
- BUDAI BALÁZS BENJÁMIN: *Az európai uniós stratégiák lényegi elemeinek megjelenése a hazai jogszabályokban – különös tekintettel az e-közigazgatás létrejöttének jogszabályi támogatására*, In: Pro Publico Bono, 2011/1.
- BUDAI BALÁZS: *E-közigazgatás az ügyfélszolgálatban. Praktikus e-közigazgatási ismeretek, a Kormányablakok munkatársainak*, 3. modul, Nemzeti Közszerzői Egyetem, Budapest, 2013.
- BUDAI BALÁZS BENJÁMIN: *Az e-közigazgatás elmélete 2*, kiad. Akadémiai K., Budapest, 2014.
- BUDAI BALÁZS BENJÁMIN: *A helyi közszerzői fejlesztésének jövője, az elmúlt 25 év tükrében*, In: Új Magyar Közigazgatás, 2015/4.
- GABRIELLA, CSÜRÖS: *The concept of smart city – regulation question?! In: MURÁDIN, JÁNOS – PÉNZES, FERENC (eds.): Local environmental problems and answers in Hungary and Romania*. Scientia Kiadó. Kolozsvár, 2018.
- GÁSPÁR MÁTYÁS: *Digitális települési transzformáció – A digitális jövő társadalmi befogadásának képessége és felelőssége*, In: Új Magyar Közigazgatás, 2017/1.
- GYERGYÁK FERENC: *Kerekasztal-beszélgetés az ASP2 felállításának, működésének tapasztalatairól*, In: Új Magyar Közigazgatás, 2017/1.
- GYÖKÉR IRÉN – FINNA HENRIETTA – KRAJCSÁK ZOLTÁN: *Emberi erőforrás menedzsment*, Budapest, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar Üzleti Tudományok Intézet, 2010.
- GYÖRGY ISTVÁN: *Közszerzői jog*, HVG-Orac, Budapest, 2007.
- GYÖRGY ISTVÁN: *Alkotmányos közszerzői jog, = Ünnepi tanulmányok Rác Attila 75. születésnapja tiszteletére*, szerk. CSERNY ÁKOS, Budapest, Nemzeti Közszerzői és Tankönyv Kiadó, 2013.
- HAJNAL GYÖRGY – KIRÁLY ANDRÁS: *Technológia és közszerzői jog, = E-közszerzői jogfejlesztés. Elméleti alapok és tudományos kutatási módszerek*, szerk. NEMESLAKI ANDRÁS, NKE, Budapest, 2014.
- HAZAFI ZOLTÁN: *Közszerzői életútjait összehangolása*, In: Új Magyar Közigazgatás, Budapest, 2012/5.
- HAZAFI ZOLTÁN: *Az új közszerzői életútjait megalapozása tudományos kutatással, = Rendszerváltás, demokrácia és államreform az elmúlt 25 évben: Ünnepi kötet Verebelyi Imre 70. születésnapja tiszteletére*, szerk. PATYI ANDRÁS – LAPSÁNSZKY ANDRÁS, Budapest, Wolters Kluwer, 2014.
- KISS TIBOR – SZEGŐ TAMÁS: *A személyazonosítás múltja, jelené és jövője – e-Személyazonosító igazolványra épített szolgáltatási lehetőségek*, In: Új Magyar Közigazgatás, 2017/2.
- KOVÁCS A. TAMÁS: *Egy univerzális azonosító bevezetésének lehetősége – az 1996. évi XX. törvény 20. évi és a lehetséges folytatás*, In: Új Magyar Közigazgatás, 2017/2.
- Közszerzői életútjait: Közös modul*, Budapest, Nemzeti Közszerzői és Tankönyv Kiadó, 2013.
- LINDER VIKTÓRIA: *Személyzeti politika – humánstratégia a közszerzői jogban*, PhD értekezés, 2010.
- MÉLYPATAKI GÁBOR: *A közszerzői jog egységesítésének elméleti és gyakorlati problémái, és kapcsolata a munka magánjogával*, PhD értekezés, Miskolc, 2016.
- MOLNÁR SZILÁRD: *A közszerzői jog informatizálásától a befogadó e-közszerzői jogig*, In: Vezetéstudomány, Budapest, 2011/3.
- MOLNÁR SZILÁRD – Z. KARVALICS LÁSZLÓ: *Közszerzői jog az Internet korában – az e-kormányzat kutatói szemmel*, In: Információs Társadalom, Budapest, 2004/2.
- NEMESLAKI ANDRÁS – SASVÁRI PÉTER: *A felhőalapú számítástechnika használata a köz- és üzleti szférában*, In: Pro Publico Bono, 2015/4.
- NEMESLAKI ANDRÁS: *Digitális jövő: technológiai nézőpont*, In: Új Magyar Közigazgatás 2017/1.

- NÉMETH ILDIKÓ: *Az elektronikus közigazgatás fél évtizede Magyarországon*, E-Government Alapítvány, Budapest, 2008.
- ORBÁN ANNA: *A közigazgatási informatika oktatásának egyes aspektusai*, In: *Pro Publico Bono*, 2013/3.
- PODOSKI PÉTER: *Magyar digitális szakadékok*, [https://www.bolyai.elte.hu/download/eloadas/szakmai/innov/200620072/esszek/Podoski\\_P\\_Magyar\\_digitalis\\_szakadek.pdf](https://www.bolyai.elte.hu/download/eloadas/szakmai/innov/200620072/esszek/Podoski_P_Magyar_digitalis_szakadek.pdf)
- POLYÁK GÁBOR – SZÖKE GERGELY LÁSZLÓ: *Technológiai determinizmus és jogi szabályozás, különös tekintettel az adatvédelmi jog fejlődésére*, = E-közszolgáltatásfejlesztés. Elméleti alapok és tudományos kutatási módszerek, szerk. NEMESLAKI ANDRÁS, NKE, Budapest, 2014.
- Practical and legal aspects of interoperability in the development of eGovernment in Hungary*, In: Central and Eastern European eGov Days 2014. eGovernment: driver or stumbling block for European integration: conference proceedings: [proceedings of the CEE eGov Days, May 8-9, 2014. Budapest]: [dedicated to Alexander Prosser] / BALÁZS KÖNIG [et al.] [eds.] Wien, Austrian Computer Soc., 2014.
- SÁNTHA GYÖRGY: „Utazás a digitális állam körül” – e-közigazgatási úti beszámoló az elmúlt 10 évről, In: *Új Magyar Közigazgatás*, 2015/3.
- SZAKÁCS GÁBOR: *Stratégiai alapú, integrált emberi erőforrás gazdálkodás a közszolgáltatásban*, Közszolgáltatási humán tükör 2013. (ágazati összefoglaló tanulmány)
- The role of interoperability in globale-governance: cloud computing, smart grid and the internet of things*, In: Central and Eastern European eGov Days 2014. eGovernment: driver or stumbling block for European integration: conference proceedings: [proceedings of the CEE eGov Days, May 8-9, 2014. Budapest]: [dedicated to Alexander PROSSER] /BALÁZS KÖNIG [et al.] [eds.] Wien, Austrian Computer Soc., 2014.
- TÓZSA ISTVÁN: *Az elektronikus közigazgatás helyzete*, In: *Új Magyar Közigazgatás*, 2012/5.
- VESZPRÉMI BERNADETT: *Az elektronikus közigazgatás*, = Magyar Közigazgatási jog: általános rész, szerk. BALÁZS ISTVÁN, Debreceni Egyetemi Kiadó, Debrecen, 2014.
- VÁGUJHELYI FERENC: *A „kormányzati e-papír” – azaz hogyan ne diszkrimináljuk az elektronikus kapcsolattartást?* In: *Új Magyar Közigazgatás*, 2017/1.
- VÁGUJHELYI FERENC: *Blockchain a közigazgatásban*, In: *Új Magyar Közigazgatás*, 2017/10.
- <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/country-factsheets-egovernment-benchmark-report-2016>
- <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/scoreboard/hungary#egovernment>
- [http://palyazat.gov.hu/gvop\\_ertekelesek](http://palyazat.gov.hu/gvop_ertekelesek)
- <http://palyazat.gov.hu/content/4111>
- <http://palyazat.gov.hu/doc/3459>
- [www.cisco.com/c/en/us/solutions/collateral/service-provider/global-cloud-index-gci/Cloud\\_Index\\_White\\_Paper.pdf](http://www.cisco.com/c/en/us/solutions/collateral/service-provider/global-cloud-index-gci/Cloud_Index_White_Paper.pdf)
- [https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2017/07/egovernment\\_benchmark\\_2016.pdf](https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2017/07/egovernment_benchmark_2016.pdf)
- [www.gemius.hu/e-commerce-news/q2-gyorsjelent-es-a-hazai-internetezokrol.html](http://www.gemius.hu/e-commerce-news/q2-gyorsjelent-es-a-hazai-internetezokrol.html)
- [http://www.ittk.hu/netis/doc/ISCB\\_hun/10\\_Mancinelli\\_eBefogadas.pdf](http://www.ittk.hu/netis/doc/ISCB_hun/10_Mancinelli_eBefogadas.pdf)
- <http://palyazat.gov.hu/doc/3942>
- [www.ekk.gov.hu/hu/ekk/.../prezentacio\\_ebefogadas20090311.pdf](http://www.ekk.gov.hu/hu/ekk/.../prezentacio_ebefogadas20090311.pdf)
- <http://einclusion.hu/tag/e-befogadas/>
- <http://hirlevel.egov.hu/2017/08/20/celtevesztes-a-kozigazgatas-reformjaban/>
- <http://2010-2014.kormany.hu/download/b/fd/21000/Nemzeti%20Infokommunikációs%20Stratégia%202014-2020.pdf>
- <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32006L0123&from=HU>
- <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:HU:PDF>
- [http://europa.eu.int/information\\_society/activities/egovernment\\_research/doc/highlights/egov\\_action\\_plan\\_en.pdf](http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/doc/highlights/egov_action_plan_en.pdf)
- <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52000DC0783:EN:HTML>
- <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52001DC0140:EN:HTML>
- <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52002DC0263:EN:HTML>
- <http://vallalkozas.netenahivatal.gov.hu/miert-jo-az-e-kozigazgatas/mit-jelent-az-e-kozigazgatas>
- <http://2010-2014.kormany.hu/download/b/fd/21000/Nemzeti%20Infokommunikációs%20Stratégia%202014-2020.pdf>
- <https://e-kormanyablak.kh.gov.hu>
- <http://epapir.gov.hu>
- <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=HU>
- <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1516639859029&uri=CELEX:52010DC0245>
- <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX%3A52016DC0179>
- <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration>
- <https://www.eu2017.ee/news/insights/tallinn-declaration-egovernment-ministerial-meeting-during-estonian-presidency>
- Kulcsszavak: e-közigazgatás, e-ügyintézés, e-kapcsolattartás, interoperabilitás

### Internetes források:

- <http://www.piacprofit.hu/egyeb-cikkek/ittk-jelentes-az-elektronikus-kozigazgatas>
- <http://web-lak.hu>
- <http://ekozig.mo.hu>
- [http://magyaryprogram.kormany.hu/admin/download/d/2c/40000/Magyary\\_kozig\\_fejlesztési\\_program\\_2012\\_A4.pdf](http://magyaryprogram.kormany.hu/admin/download/d/2c/40000/Magyary_kozig_fejlesztési_program_2012_A4.pdf)
- <https://ec.europa.eu/digital-single-market/scoreboard/hungary#e-government>