

DR. HABIL. TÓZSA ISTVÁN

FŐISKOLAI TANÁR

NEMZETI KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM

KÖZIGAZGATÁS-SZERVEZÉSI ÉS URBANISZTIKAI TANSZÉK



# Az elektronikus közigazgatás helyzete

Az elektronikus közigazgatásnak<sup>1</sup> az információs társadalom közigazgatásának egyes módszereit<sup>2</sup> nevezzük abban az átmeneti periódusban, melynek során az információs kommunikációs technológia<sup>3</sup> elterjed a közigazgatásban (is).

Információrobbanásról már az 1980-as évek óta, a számítógépek elterjedése óta beszélnek, de az, hogy az információ – a jövő új erőforrása – mindenképp mindenhol eljuthasson, ki kellett alakulnia az internetnek, a világhálóknak, a világ nyolcadik csodájának. Az Internet zökkenőmentes működése és egyre szélesebb körben, mobil eszközökön való elterjedése, alkalmazása a záloga tehát annak, hogy az új gazdasági erőforrás az esélyegyenlőség jegyében bárkinek, bárhol, a földrajzi helytől függetlenül a rendelkezésére álljon.

## 1. Az elektronikus közigazgatás megjelenése

Amikor a gazdaságban egy új erőforrás jelenik meg, átrendeződik a gazdaság alapja is, az infrastruktúra. A közigazgatásban az államigazgatás és helyi szinten az önkormányzat egyrészt a közhatalom gyakorlója, másrészt a közszolgáltatások (az infrastruktúra) biztosítója. Elkerülhetetlen, hogy az új erőforrást, az információt közvetítő elektronikus és kommunikációs hálózatok ne hatoljanak be az igazgatási feladatok ellátásába. Nem történik ez gyorsan; a hagyományos, papír-alapú ügyintézés és az ICT alapú ügyintézés, szolgáltatás egymás mellett, párhuzamosan létezik évekig, amíg az információs társadalomba való átlépést veszélyeztető digitális szakadék a használók és a nem használók között el nem tűnik, át nem hidalódik. A digitális megosztottság az ITC-t használó és nem használó társadalmi rétegek között alakul ki, korosztálytól, iskolázottságtól, munkahelytől, lakóhelytől, anyagi helyzetétől és hagyományoktól függően.

2005-ben a Magyar Tudományos Akadémia és a Belügyminisztérium közös szervezésében az önkormányzatiság 15 éves fennállásának évfordulóját ünnepeltük egy tudományos tanácskozással. A magyar közigazgatás-tudomány egyetlen akadémikusa, az azóta elhunyt Lőrincz Lajos professzor a tanácskozás elnökeként zárszavában az e-közigazgatásról

beszélt. Elmondta, hogy az 1970-es években, a lyukkártyás számítógépek elterjedése idején közigazgatási reformterveket dédelgettek, ezekre a korszerű eszközökre alapozva. Az első kísérletek azonban tökéletes csődöt mondtak, s a közigazgatási szakemberek hosszú évekre lemondtak az ügyintézés gépesítéséről. Az 1990-es években elterjedő személyi számítógépeket sem használták többen, mint intelligens írógépeknek. Az internethasználat elterjedése azonban megváltoztatni látszik a helyzetet. Lőrincz professzor kifejtette, hogy részéről nem hisz a regionális politika érvényesülésére alapozott közigazgatási reform sikerében. Valódi közigazgatási reformok, vagy változás eddig háborúk után – jellemzően a vesztes oldal országaiban – mentek végbe (pl. Napóleon, Lenin, Károlyi, Rákosi). Ezekről eltekintve mindig a technológia változtatott alapvetően az igazgatási gyakorlaton: (1) az írásbeliség, (2) a könnyunyomatás, (3) az írógép és az indigópapír bevezetése volt egy-egy ilyen mérföldkő. A lyukszalagos, szobányi méretű első számítógépek igazgatási felhasználásai az 1970-es években látványos kudarcot szenvedtek. Az 1980-as évektől elterjedt személyi számítógépekre írt szerkesztőprogramok pedig, amelyek mint az élet minden területén, a közigazgatásban is elterjedtek, önmagukban csak intelligens írógépként működtek. Így a következő óriási technológiai mérföldkő a számítógépek globális szerverhálózatba való kötése: (4) a világháló.

A világháló használatának elterjedését azonban olyan technológiák követik, mint a szélessávú, internetes „okos” mobiltelefon, a digitális interaktív televízió, a poszt-internetes 3D-s virtuális rendszerek; így talán azt lehetne állítani, hogy a negyedik lépcső nem is annyira az internet, mint inkább az ICT, az infokommunikációs technológiák összessége. Az ICT – akárcsak egykor az írógép – fokozatosan megjelenik a közigazgatásban (is), és szükségszerűen megváltoztatja a munkafolyamatok hagyományos lépcsőit, a hivatal szerkezetének átszervezését igényli.

Jelenleg, a XXI. század első évtizedének végén még csak a kezdetén vagyunk ennek az átalakulási folyamatnak, s a jogalkotás, különösen az eljárásjog óvatosan, lépésről lépésre haladva teszi lehetővé az ún. elektronikus ügyintézés

<sup>1</sup> Angolul: E-Government; s ennek nyomán további elterjedt megnevezése: e-kormányzat

<sup>2</sup> Számítógéppel végzett, elektronikus hálózati hozzáféréssel támogatott módszerek

<sup>3</sup> Angolul: Information Communication Technology; röviden: ICT

fokozatos elterjedését (törvények születtek, pl. az elektronikus aláírásról, az információhoz való hozzáférés szabadságáról, sőt az új eljárásjogi szabályozás bevezeti az elektronikus ügyintézés fogalmát és lehetőségét is). Az e-közigazgatás

összefoglalva: gyorsíthatja az ügyintézés, kényelmesebbé – azaz ügyfélbaráttá – teheti azt, hozzájárul a hivatal működésének átláthatóságához, vagyis teret enged az ún. e-demokráciának.

**1. táblázat. Az e-közigazgatás négy (eEuropa Strategy 2000), illetve 2007-től immár öt (EC-DG 21.03.2007<sup>4</sup>) fejlettségi (kifinomultsági, azaz szofisztikációs) szintje**

		<b>5. Targetizáció:</b> proaktivitás, automatizálás: az ügyfél helyetti kezdeményezéssel.
		<b>4. Transzformáció:</b> ügyintézés – teljes elektronizálása: döntés, kézbesítés, illetékek (nincs jelen fizikailag az ügyfél, nyomon követhető ügymenet, nagy időmegtakarítás)
		<b>3. Tranzakció:</b> kétirányú interaktivitás – nyomtatványok, űrlapok, adatlapok online úton történő kitöltése és visszaküldése hitelesítéssel
		<b>2. Interakció:</b> egyirányú interaktivitás – nyomtatványok, űrlapok, adatlapok letöltésének, kinyomtatásának lehetősége. (ügyintézésre fordítandó idő további csökkentése)
<b>1. Információ:</b> online információk nyújtása a közigazgatási szolgáltatásokról (leginkább igénybe vett szolgáltatás)		

**2. táblázat. Az EU által a tagállamoknak kötelezően ajánlott, elektronikus úton is elérhető 8 szolgáltatástípus a vállalkozások és az állam közötti vonatkozásban (Common List of Basic Services for Business Companies, eEurope Strategy)**

Általános forgalmiadó-bevallás	Társaságiadó-bevallás	Munkavállalók után fizetett hozzájárulások	Adatközlés a statisztikai hivatalnak
Közbeszerzési eljárás lefolytatása	Vámáru-nyilatkozat beküldése	Cégbejegyzés, új társaság bejegyzése	Környezetvédelemmel összefüggő engedélyek kérése

**3. táblázat. Az EU által a tagállamoknak kötelezően ajánlott, elektronikus úton is elérhető 12 szolgáltatástípus az állampolgárok és az állam közötti kapcsolatban (Common List of Basic Services for Citizens – eEurope Strategy)**

Jövedelemadó adóbevallás beküldése, értesítés kivetett adóról	Személyi okmányok útlevél, gépjármű-vezetői jogosítvány	Születési és házassági bizonyítványok kérelmezésük és kiadásuk	Rendőrségnek tett bejelentések, pl. tolvajlás esetében
Álláskereső munkaügyi hivataloktól értesítés küldése	Gépkocsik nyilvántartásba vétele új, használt, importált autók	Lakcímváltozás bejelentése	Felsőoktatásba történő jelentkezés
Társadalombiztosítási kifizetések (legalább három az alábbi 4 közül): munkanélküliek járadékai, gyermekek után járó pótlékok, gyógyászati költségek, tanulói ösztöndíjak	Építésiengedély-kérelem benyújtása	Közkönyvtárak: katalógusok, keresési lehetőségek	Egészségügyi szolgáltatások, pl. tanácskérés kórházi szolgáltatásokról, kórházi bejelentkezés

<sup>4</sup> European Commission DG: Information Society, Web-based Benchmark on electronic Public Services 7th Measurement Methodology report 2.0. B1831 Diegem, Belgium (21.03.2007) – (Információs társadalom, 7. Fellépés: Az elektronikus közszolgáltatások módszertani jelentése 2.0)

Már az 1980-as évek elejétől megjelent az informatika a közigazgatásban is. Ezt a folyamatot akkoriban természetesen nem nevezték még elektronikus közigazgatásnak, csupán az információs forradalom vagy információs robbanás hatásának tekintették. Itt kifejezetten a **térinformatika**<sup>5</sup> igazgatási megjelenésére és alkalmazására lehet gondolni. Magától értődik, hogy a térinformatika igazgatási és közszolgáltatási alkalmazása ott valósulhat meg üzemszerűen, ahol a hivatal rutinszerűen végzett munkafolyamataiban már működő e-közigazgatási ICT csatornák üzemelnek. Ellenkező esetben a térinformatikai rendszer elszigetelt és az egyes szakágazatokon belül maradván nem kerül „beszélő viszonyba” sem más szakágazattal, sem az ügyfelekkel.

Ha az e-közigazgatás egyes területeit vizuálisan, mintegy térképként tekintjük át, vajon hogyan helyezkedik el benne a térinformatika? A térinformatika az 1980-as években kezdett elterjedni a helyi igazgatás (munka) eszköztárában, elsőként az ingatlan nyilvántartó és közműrendszerekhez kapcsolódva, valamint az építésügyi igazgatás térképre építkező munkafázisaiban, később a terület- és településrendezési tervek megjelenésében. Ha az elektronikus közigazgatás „térképét” tekintjük, a térinformatika helye jól körvonalazható. Az elektronikus közigazgatás tényezőinek és a térinformatikának közös vonása, hogy az igazgatási munkafolyamatok modernizálásához járul hozzá.

A helyi igazgatás jelenkori modernizációjának első fecskéje a távirót felváltó telex, majd a telefon és a fax volt évtizede-

ig. Az internet által biztosított infókommunikációs közeg napjainkban az *online* kommunikációt (pl. MSN<sup>6</sup>-t) és az e-mailt hozza helyzetbe. A közigazgatási portálok, a róluk letölthető tájékoztatók és dokumentumok, a digitális személyazonosítás lehetősége már létrehozta az okmányirodák digitális szolgáltatásait (az XR<sup>7</sup>) és napjainkban alakul ki az interaktív ügyintézés lehetősége interneten keresztül. Ennek során a jövőben az internetnél jóval szélesebb társadalmi elterjedéssel (penetrációval) bíró mobiltelefonok és a digitális interaktív televízió (DTV<sup>8</sup>) is egyre nagyobb szerephez jut az igazgatási munka gyorsításában, korszerűsítésében, kényelmesebbé tételében.

A DTV, a távoktatás és a távmunka igazgatási elterjedése, valamint a távszavazás megjelenése és elterjedése még egyelőre várta magára, de a nemzetközi trendek ebbe az irányba mutatnak.

A GIS<sup>9</sup> rendszerek igazgatási alkalmazása a nyilvántartás és eszközorientáció terén már legalább két évtizedes múltra tekint vissza, a navigációs rendszerek jelenlegi konjunktúrája egyre erősebben döngeti az igazgatás kapuit. Az építésügyi igazgatás GIS orientációja a háromdimenziós (3D-s) tervezési rendszerekkel már szintén küszöbön áll, míg a komplex városgazdálkodási és településkörnyezeti döntésorientált GIS-ek igazgatási elterjedése még esetleges, inkább csak a kutatás és kísérleti alkalmazás szintjén tűnnek fel – egyelőre.

4. táblázat. A magyarországi e-közigazgatás „térképe”(Tózsá I 2008)

INFO-KOMMUNIKÁCIÓS KÖZEG						
telefon, fax	e-mail	internet	közösségi pontok (teleházak)	mobil eszközök (wifi, SMS, WAP, 3G, i-phone)	digitális interaktív TV	↑
	www portál, honlap		INFORMÁCIÓ	XR okmányiroda	ügyviteli informatika	↑
↑	↑	letölthető űrlapok	INTERAKCIÓ	↑	távoktatás e-learning	↑
↑	e-adózás	↑	TRANZAKCIÓ	digitális aláírás, eID	e-közbeszerzés	↑
↑	e-szavazás	↑	TRANSZFORMÁCIÓ	interaktív ügyintézés	távmunka	↑
↑	↑	↑	TARGETIZÁCIÓ	↑	↑	↑

<sup>5</sup> Térinformatika = az informatika speciális tudományága, amelyben az információ alapjául szolgáló adatok mindig egy-egy konkrét földrajzi helyhez köthetők.

<sup>6</sup> Internetkapcsolaton át történő üzenetváltás (Message Sending Network)

<sup>7</sup> XR = Közigazgatási Szolgáltató Rendszer (az okmányirodai elektronikus hálózat)

<sup>8</sup> Digitális Interaktív Televízió a visszirányú jel küldését is lehetővé tévő, digitális TV adás

<sup>9</sup> GIS = földrajzi információs rendszer, angolul Geographical Information System. Olyan számítógépes rendszer, amelyet a földrajzi helyhez kapcsolható adatok gyűjtésére, tárolására, kezelésére, elemzésére, a levezetett információk megjelenítésére, a térbeli jelenségek megfigyelésére és modellezésére dolgoznak ki. A GIS a térinformatika tudományának egyik fő eszköze.

## A TELEPÜLÉSI ÖNKORMÁNYZAT MŰKÖDÉSÉNEK MODERNIZÁCIÓJA

↑			↑			↑			
közüzemi GIS		ingatlan-, népesség- és vagyonnyilvántartó GIS				közlekedésirányító GIS			
↑ NYILVÁNTARTÁS-ORIENTÁLT RENDSZEREK ↑			NAVIGÁCIÓ						
↑ ESZKÖZORIENTÁLT RENDSZEREK ↑			↑ DÖNTÉS-ORIENTÁCIÓ						
területi és települési statistikai GIS		település- rendezési GIS	építésügyi GIS		város- gazdálkodási GIS		település-környezeti GIS		

Tónusok jelentése:

az 1990-es években elterjedt eszközök	a 2000-es évektől formálódó eszközök	a 2010-es évek várható eszközei
--	---	------------------------------------

A fentiekből kitetszik, hogy az e-közigazgatás kialakulása, elterjedése, nem annak a függvénye, hogy elhatározza egy-egy kormány, hogy ezt az eszközrendszert fejleszti, vagy nem fejleszti. Bár a támogató jellegű elhatározás és a fejlesztés a jövőbe fektetett beruházás, amely a gazdaság egészének a megélénküléséhez vezet az információs társadalom korában, ahogy ez Észtországban és Szlovéniában is történt és történik.

Az e-közigazgatás kialakulása és elterjedése elkerülhetetlenül bekövetkezik, ahogy a nyomtatás, az írógép, az indigó papír; később a fénymásoló gép, a szövegszerkesztő és a telefon megjelent és elterjedt úgy az üzleti, mint a közigazgatási szférában. Ahogyan a most említett eszközök költséghatékonyabbá, gyorsabbá tették a gazdasági és az igazgatási folyamatokat, ugyanúgy a jelenleg e-közigazgatás alatt aposztrofált eszközök (Internet, GIS, mobil, DTV, stb.) is elkerülhetetlenül megjelennek és elterjednek a közigazgatásban. Is. Egyszerűen azért, mert korszerűbbek, gyorsabbak, költséghatékonyabbak, ill. olcsóbbak, mint az elmúlt évtizedekben alkalmazott megoldások. A mi feladatunk az, hogy az elektronikus átállást felgyorsítsuk; úgy, hogy munkaszervezés és szervezetfejlesztés területen kísérleti alkalmazásokkal beillesztjük a jelenlegi igazgatási folyamatokba és szervezetekbe. A 2012. januárban indított Nemzeti Közszolgálati Egyetem Közigazgatás-tudományi Karán még a Corvinus Egyetem keretében a Közigazgatás-szervezési és Urbanisztikai Tanszéken 2003-ban alakult E-Government Kutatócsoport éppen ezért végzett a TeleNor (akkor még Pannon GSM) támogatásával úttörő jellegű mobiltelefonra épített igazgatás-szervezési kutatásokat,<sup>10</sup> ill. DTV alkalmazási kísérleteket.<sup>11</sup>

## 2. Trendek és kihívások az e-kormányzati kommunikációban; az Európai Unió ezzel kapcsolatos elvárásai

### 2.1. Trendek

*Első trend: az ügyfélbarát közigazgatás*

A 2010-es évtized végén az európai e-közigazgatási téren – ami a kormányzati és önkormányzati kommunikációt illeti – öt nagy irányvonal figyelhető meg. Az első a „svéd kormányzati minta”<sup>12</sup> szellemében az ügyfélbarát igazgatás. Ennek jegyében alakította ki az Unió 2007-ben az e-közigazgatás ötödik szofisztikációs szintjét, a targetizációs szintet (1. táblázat), amikor a hatóság nemcsak pénzbehajtási céllal kezdeményez interaktív elektronikus igazgatási eljárást, hanem az állampolgárok számára előnyös lehetőségekkel, opciókkal kapcsolatosan is.

*Második trend: a befogadó közigazgatás*

Az Unióban is felismerik, hogy még a legfejlettebb országokban is, ahol a digitális szakadék (a digitális írástudók és írástudatlanok között) szűk, ott is mintegy 20–40% digitális írástudatlan réteg van, tehát a digitális írástudás nem egyszerűen generációs probléma. Az életmód, a tradíciók, az anyagi helyzet révén újratermelődik. Így a 2010-es évek végén igen erős hangsúlyt kell fektetniük az uniós országoknak a befo-

<sup>10</sup> Budai B. 2005., valamint az. M-közigazgatási Információs Egyesület tevékenységének irányítása: www.mgsg.org

<sup>11</sup> Tóza I. 2009. 2010.

<sup>12</sup> E sorok írója már 1982-ben tapasztalhatta Stockholmban a kormányzati jelszót: „Don't call us, we'll call you” (Ne keressen minket, mi fogjuk megkeresni Önt.) Ennek a jelszónak Magyarországon a legutóbbi időkig csak az első felét alkalmazta a közigazgatás (lásd: a nem hivatalos, de létező „ügyfélhívó” rendszereket.)

gado közigazgatás megvalósítására. Ez azt jelenti, hogy az e-közigazgatás nem szorítkozhat az internetre; több csatornán át elérhetővé kell tenni, hogy a lehetőségekhez képest minél szélesebb társadalmi rétegek (jelesül a munkanélküliek és az időskorúak) is elérhessék azt. Ilyen platformok, csatornák jelenleg az internet mellett a mobiltelefon, ill. az arra épülő „okos” telefonok (smart phone, iPhone, iPod, mobil Internet), valamint a legújabb generációs televíziók.

*Harmadik trend: az elektronikus dokumentumkezelés*

Az írásbeliség, a nyomtatás, az írógép és a fénymásolás feltalálása egyre tökéletesítette a papíralapú ügyintézt, amely napjainkban elérte lehetőségeinek korlátjait. Továbbításuk gyorsítása és a költségkímélés jegyében szükséges az elektronikus dokumentumokra való áttérés. Az e-dokumentum kezelés (biztonságos hitelesítés, küldés, iktatás) ma már az e-közigazgatás önálló, és igen lényeges szakterülete.<sup>13</sup>

*Negyedik trend: interoperabilitás*

Az e-közigazgatás 5 szofisztikációs szintje közül egyre inkább napirenden van a kétirányú interoperabilitás, vagyis a teljes körű ügyintézési munkafolyamatok megvalósítása. Ennek első megnyilvánulás a harmadik szint, a tranzakció szintje, ami azt jelenti, hogy az ügyfél az elektronikus ügyintézés során kétirányú (interoperábilis) kapcsolatban áll a hivatallal.

*Ötödik trend: tartalommenedzsment*

Végül a papíralapú ügyintézésről az elektronikus ügyintézésre való áttállást még a legfejlettebb országokban sem lehetett

egyidejűleg megoldani. Következésképpen a tehetősebb, az információs társadalom igényeire hamarabb reagáló közigazgatási szervezetek egyenként vezették be korszerűsítéseiket. A következmény a szigetszerű alkalmazás, amely könnyen azzal a veszéllyel fenyeget, hogy az eltérő forma előbb ügyviteli, szolgáltatási, utóbb esetleg tartalmi különbségeket is generál, amit a közigazgatás egy-egy országon belül nem engedhet meg magának. Ezért az állam felelőssége az eljárásjogi szabályokon keresztül kell hogy érvényesüljön, egyértelműen megfogalmazva, hogy mire, milyen formában van lehetőség, ill. melyik ügymeneteket, milyen szofisztikációs szinten kötelező elektronikus formában is biztosítani. Ezt a tevékenységet tartalommenedzsmentnek nevezhetjük, s nagyon fontos szerepet játszhat a helyi igazgatás költségkímélőbbé tételében a területi (járási) ASP<sup>14</sup> központok, e-ügyszolgálatok kialakítása során.

**2.2. Kihívások**

Az ügyfélbarát ügyintézés különösen Kelet-Közép-Európában nélkülözi a hagyományt, így Magyarországon is. Ennek megvalósítása átfogó igazgatási szemléletváltozást igényelne, amelyben az e-közigazgatás az e-demokrácia erősítésével tud részt vállalni.

A 2009-ben bekövetkezett világgazdasági válság megnehezíti az e-közigazgatás terjedését a beruházások oldalán, viszont ösztönzi is azt a költségkímélőbb elektronikus megoldások bevezetésével. Látni kell, hogy az e-közigazgatást egyáltalán nem az elérhető technológia, de nem is elsősorban a költségek akadályozzák. A bevezetés igazgatásszervezési kérdés. A munkafolyamatok és azok szervezeti háttereinek az átalakítása a sarkalatos kérdés.

A globális gazdasági válság közben történő, a költségkímélő fejlődést elősegítő fejlesztések bevezetése a szervezéstudományon belül a változásmenedzsment témakörét érinti.

**5. táblázat. Trendek és kihívások az igazgatási kapcsolattartásban**

Trendek	Jelenlegi állapot	→	Jövőbeni cél
Közigazgatási szolgáltatások	Bürokratikus, „ <i>ügyfélhárító</i> ”	→	Ügyfélorientált, ügyfélbarát
Szolgáltatásokhoz való hozzáférés	Személyes jelenlét, levél, telefon, e-mail	→	Multicsatornás, befogadó közigazgatás
Ügyiratkezelés	Papíralapú	→	Elektronikus
Ügyintézési szint	Információnyújtás, egyirányú interakció (ügyfélkapu, honlapok)	→	Kétirányú tranzakció, teljes körű transzformáció, célcsoportokat megszólító targetizáció.
Tartalom-menedzsment	Szigetszerű, egymástól független, egymással nem kompatibilis alkalmazások	→	Integrált, ASP rendszerű CMS (Customer Management Service = ügyfélszolgálat)
<b>Kihívások:</b>	Ügyfélbarát ügyintézés Költségkímélőbb működtetés Munkafolyamat-átstruktúrázás, szervezetfejlesztés Változásmenedzsment a közigazgatásban		

<sup>13</sup> A BCE Közigazgatás-tudományi Karon már 2007 óta önálló, gyakorlati tantárgy (E-ügyiratkezelés) igyekszik az igazgatásszervező BA szakos hallgatókat erre okítani, hála a Professzionál Zrt. munkatársainak. Illyés 2009.

<sup>14</sup> ASP = *Application Service Provider*, azaz elektronikus alkalmazásszolgáltató központ, amely egy-egy nagyobb területet lát el helyspecifikus tartalommal.

### 2.3. Európai uniós válaszok

A Lisszaboni stratégia részeként az Unió az e-közigazgatást úgy tekinti mint gazdaságélénkítő lehetőséget, amennyiben jobb, korszerűbb, gyorsabb szolgáltatásokat nyújt úgy az európai állampolgároknak, mint a vállalkozásoknak. Az Unió felhívja a tagállamok figyelmét arra, hogy politikai értelemben is mutassák ki elkötelezettségüket az e-közigazgatási eszközrendszer elterjesztése és fejlesztése terén; valósítsák meg az egységes európai e-közigazgatási szolgáltatásokat mind a magán, mind az üzleti szféra területén. „Alapvető fontossággal bír az európai gazdaság fejlődése szempontjából, hogy a közszféra magas színvonalú elektronikus szolgáltatásokkal segítse azt, s a demokratikus társadalmi részvételt is előmozdítsa.”<sup>15</sup> A közszféra az uniós gazdasági jólétben kiemelkedő fontossággal bír. A közigazgatásnak meg kell felelnie az állampolgárok és a vállalkozások elvárásainak magas színvonalú és hatékony szolgáltatások biztosításával. Ugyanakkor tekintettel kell lennie a gazdasági és társadalmi kihívásokra is, a szükséges szervezet átalakításokra, és az új technológiák megjelenésére. A közszolgáltatások javításában, a demokratikus folyamatok és a közpolitika kiszélesítésében a szervezeti átalakításoknak leginkább az információ kommunikációs technológia legújabb eredményeire és eszközeire kell támaszkodniuk. Ezt lehet e-közigazgatásnak nevezni.

A jó gyakorlati példák ellenére még mindig sok akadály áll Európa-szerte az e-közigazgatás terjedése útjában. Az Unió ezért felhívja a tagországok figyelmét arra, hogy a közszféra modernizációját az e-közigazgatás segítségével oldják meg. **A közigazgatás minden uniós állampolgár részére többcsatornás (multi-platform) elérhetőséget kell hogy biztosítson. Ezek: Internet, digitális televízió(!), mobil eszközök(!), közösségi pontok.**

A kormányoknak gondoskodniuk kell róla, hogy a közigazgatási *online* szolgáltatások irányában nőjön a bizalom és a társadalmi igény. Eközben meg kell oldani az adatvédelmet, a személyes és üzleti adatok tekintetében, és a megbízható elektronikus azonosítást. Igen fontos az elektronikus közbeszerzés megoldása, szélesítése. A páneurópai elektronikus közigazgatási szolgáltatások fejlesztése és használatuk támogatása, népszerűsítése is fontos kohéziós és gazdaságélénkítő, gazdaságfejlesztő lépés. Ez az, ami az uniós állampolgárok (valamint a munkaerő és a tőke) belső, uniós, piaci mozgásszabadságára építkezve elő fogja segíteni az európai polgári és vállalkozói öntudatot.

Az e-közigazgatási jó gyakorlatok (*good practices*) elterjesztését, más országokba és régiókba való telepítését az Unió elő fogja segíteni, ezért fontos, hogy ezek, ill. az ilyen gyakorlatok iránti igények megjelenjenek a nemzeti, regionális és helyi cselekvési tervekben (*action plans*).

A legfontosabb tevékenységek a célok elérése érdekében tartalmazzák az innovációra és a kutatás-fejlesztésre fordítandó összegek növelését, a tudományos kutatási eredmények piacra kerülési idejének a lerövidítését, az európai uniós felsőoktatási intézmények vonzó erejének a növelését a diák és az oktatói mobilitás elősegítésével. Ami az e-közigazgatás fejlesztése és terjedése szempontjából igen lényeges: **2013-ra minden uniós állampolgár kell hogy rendelkezzen szélessávú interneteléréssel.**

A közszolgáltatásokat érintő 9 Keretprogram (2006-2010) megnevezi az ICT-re alapuló közszolgáltatások *benchmark*-jait:

- a szolgáltatások<sup>16</sup> elérhetősége és szofisztikációs szintek meghatározása;
- az *online* szolgáltatások felsorolása;
- szervezeti hatások (*back office* átszervezési és *front office*-os ügyféligények felsorolása).

Az e-közigazgatás mérésének alapvető (*core*) indikátorai az alábbiak:

- a teljes körben (transzformációs szofisztikációs szinten) elérhető alapvető *online* közszolgáltatások száma. *eEurope indicator D.1.*
- azon ügyfelek százaléka, akik internetet használnak a helyhatósággal való ügyintézésük során; lebontva az alábbiakra: információszerzés (információs szint); űrlapletöltés (interakciós szint); kitöltött űrlap visszaküldése (lásd: 1. táblázat, tranzakciós szint). *eEurope indicator D.2.*
- azon vállalkozások százaléka, amelyek internetet használnak a helyhatósággal való ügyintézésük során; lebontva az alábbiakra: információszerzés (információs szint); űrlapletöltés (interakciós szint); kitöltött űrlap visszaküldése (tranzakciós szint); teljes körű elektronikus ügyintézés (transzformációs szint); valamint kiemelten: e-közbeszerzési pályázat benyújtás. *eEurope indicator D.3.*

Mint a fentiekből megállapítható, az e-közigazgatás fejlettségének uniós mérése elsősorban a szolgáltatás szofisztikációs, kifinomultságot jelző szintjeit, másrészt a CLBPS listán meghatározott alapvető közszolgáltatások elektronikus formában történő megjelenésére szorítkoznak (2. és 3. táblázat). Ugyanakkor, a 2010 utáni mérések már a felhasználói, ill. az ügyféloldal szempontjából százalékosan próbálják majd meghatározni a felhasználók mennyiségi mutatóját is. Ez megerősíti azt az uniós szándékot, miszerint az ügyfélbarát közigazgatás kialakításán van a hangsúly. Az ügyfelek humán erőforrást jelentenek; a humán erőforrás – a tudás – pedig az információs társadalom legfontosabb erőforrása. Ha az Unió versenyképes akar maradni az információs társadalomban, az emberi tudás szolgáltatába kell állítania – többek között – a közigazgatást is. Az uniós tervek az e-közigazgatás fejlesztésével és mérésével kapcsolatban ezt a felismerést teljes mértékben igazolják!

<sup>15</sup> Erkki Liikanen (az Unió Vállalkozás és Információs Társadalom megbízottja)

<sup>16</sup> Az *eEurope*-ban meghatározott CLBPS alapvető szolgáltatások (12 + 8). Ezeket az Unió bővíteni tervezi a jó kormányzat (*good governance*) mérő elemeivel, úgy mint az ügyfélbarát ügyintézésrel és a többcsatornás szolgáltatással!

### 3. Az e-government nemzetközi összehasonlításban

Az ENSZ E-közigazgatási Felmérő Programja<sup>17</sup> évente felméri és megszerkeszti a 191 tagállamra vonatkozó e-közigazgatási készenléti index<sup>18</sup> rangsort. Jelenleg ez a legkomplexebb index, ami tájékoztatást nyújt az egyes országok fejlettségi szintjéről, ami a közszolgáltatások modernizációját illeti.

Hátránya az, hogy arra – nyilván adatgyűjtési kapacitás hiányában – már nem ad választ, hogy az ügyfelek reakciója, fogadókészsége milyen ezekben az országokban, azaz hányan használják is érdemben az elvileg elérhető szolgáltatásokat. Mint az előző fejezetből láttuk, az Európai Unió éppen ebben az irányban fog finomítani a felméréseken, amikor százalékos megoszlásban is adatot fog gyűjteni a felhasználók vonatkozásában. Az e-közigazgatási készenléti index három olyan területről integrál adatokat, amelyekkel az információs társadalom fejlettségét is szokták mérni:

- a WEB szolgáltatások szintje (**Web Measure**)
- ICT telekom infrastruktúra (**ICT Telecom Infrastructure**)
- Emberi erőforrás (**Human Capital**)

Mindhárom mutató önmagában is komplex, több adatsor integrálásával képezik. Hogy a használatban pontosabban az e-közszolgáltatások igénybevételi halandóságáról is kaphassunk képet egy-egy országban, a fenti integrált indexet ki szokták egészíteni az

– E-részvétel (**E-Participation**) mutató értékeivel. Ebben az alfejezetben a rendelkezésre álló éves statisztikai összesítésekből a 2009. évre vonatkozó rangsorokat közli a tanulmány.

Amikor az Unió 27 országának a rangsorát látjuk, a globális összehasonlítás kedvéért néhány kiemelt, nem uniós ország helyzetére is célszerű utalni. A feldolgozás során nemcsak az összesített e-közigazgatási készenléti index szerepel a táblázatban (balról az első oszlop), hanem külön a webszolgáltatás (2. oszlop balról), az ICT infrastruktúra (középső oszlop), az emberi erőforrás (jobbról a második oszlop) és az e-részvétel (jobb szélső oszlop). Így a versenyhelyzetről az Uniót kívüli összehasonlításokkal megtoldva árnyaltabb képet kapunk, egyes tagországok helyezése vagy lemaradása nyomon követhető, hogy ténylegesen milyen téren mutatkozik a lemaradás.

6. táblázat. Az e-közigazgatás fejlettségének mérésére szolgáló index tartalma

E-közigazgatási készenléti index – E-Government Readiness Index							E-Participation	
Web Measure	ICT Telecom Infrastructure					Human Capital		
Az online szolgáltatások kifinomultság – szofisztikációs szintjei (az inter-operabilitás – interaktivitás szempontjából)	Az 1000 lakosra jutó számítógépek (PC-k) száma	Az 1000 lakosra jutó szélessávú otthoni internet-kapcsolatok száma	Az 1000 lakosra jutó vonalas-telefon-előfizetések száma	Az 1000 lakosra jutó mobiltelefonok száma	Az 1000 lakosra jutó tv készülékek száma	Digitális írástudatlanság aránya a társadalomban	A felsőoktatási intézményekbe jelentkezettek aránya	Az olyan e-szolgáltatások aránya, amelyekkel az állampolgárok bevonhatók a közigazgatásba és /vagy a közpolitikába

Az összesített index szerinti rangsorban a skandináv országok bizonyulnak a legfejlettebbeknek; Svédország, Dánia – az Uniót kívül Norvégia –, valamint Hollandia. Őket követi az USA, Dél-Korea, Kanada és Ausztrália az Uniót kívüli kitekintésben, majd némi meglepetésre Franciaország és Anglia. Az igazi meglepetés a Svájc és Japán közötti 6. helyezéssel a posztoszocialista Észtország. Csak ICT infrastruktúrájának viszonylagos fejlettsége és emberi erőforrásának közepes szintje akadályozta meg, hogy magasabb helyezést érjen el. Ezután Luxemburg és Finnország következik. Finnország viszonylag kedvezőtlen, 8. helyezése a webszolgáltatások alacsonyabb szintjével és az e-részvétel viszonylag alacsony arányával magyarázható, ami ennek ellenére meglepetésként hat. Az élbolyt Ausztria zárja. Ausztria a webszolgáltatások szintjében és az emberi erőforrások tekintetében nem került az élbolyba, ezzel magyarázható viszonylagos lemaradása az összesítésben. Ha a táblázat többi indexét tekintjük, Írország és Szlovénia tűnik ki emberi erőforrás tekintetében az előkelő 3., ill. a 7. helyen. Az e-részvétel

tekintetében sem lehet Dániától elvenni az elsőséget – e vonatkozásban a világon csak az USA és Dél-Korea előzi meg –, és Franciaország az Uniót belül a 2. és rögtön utána Észtország áll a 3. helyen.

Magyarország a középmezőnyben az e-közigazgatási készenléti integrált index tekintetében még nem jelenik meg, tehát nincsen az első 18 tagország között. Két összetevő tekintetében viszont megjelenik: a webszolgáltatások szintje vonatkozásában a 13. helyen áll, az Európai Unió átlagértékével, s éppen megelőzve Szingapúrt, ami meglepetés, annál is inkább, mert olyan országok szerepelnek mögöttünk, mint Svájc, Németország és Belgium. Emberi erőforrás tekintetében pedig a 16. helyen állunk, hála a 2012-ig szélesre tárt, nagy keresztmetszetű felsőoktatási kapunknak, olyan országokat is megelőzve, mint Németország, Svájc, vagy Japán.

A sereghajtó csoportnak inkább az elején szerepel Magyarország, a készenléti indexben egyenesen az első (a 19.) helyen; közvetlen versenytársaink közül Lengyelországgal azonos szinten, Szlovákiát többnyire leghyva. Megjegyzendő

<sup>17</sup> UN Global E-Government Survey

<sup>18</sup> E-Government Readiness Index = <http://www2.unpan.org/egovkb/index.aspx> (Utolsó letöltés: 2011. január 20.)

7. táblázat. Az e-közigazgatási készenléti index és összetevőinek értéke az uniós országok esetében 2011-ben.

	E-közigazgatási készenlét	WEB szolgáltatási szint	ICT infrastruktúra	Emberi erőforrás	E-részvétel
1	Svédország	Dánia	Hollandia	Dánia	Dánia
2	Dánia	Svédország	Svédország	Finnország	Franciaország
3	Hollandia	Franciaország	Dánia	Írország	Észtország
4	Franciaország	Hollandia	Luxemburg	Hollandia	Svédország
5	Egyesült Királyság	Málta	Egyesült Királyság	Spanyolország	Luxemburg
6	Észtország	Észtország	Finnország	Franciaország	Hollandia
7	Luxemburg	Spanyolország	Németország	Szlovénia	Ausztria
8	Finnország	Egyesült Királyság	Ausztria	Svédország	Litvánia
9	Ausztria	Írország	Franciaország	Belgium	Egyesült Királyság
10	Írország	Ausztria	Észtország	Észtország	Belgium
11	Spanyolország	Csehország	Olaszország	Egyesült Királyság	Málta
12	Németország	Finnország	Szlovénia	Görögország	Spanyolország
13	Belgium	<b>Magyarország</b>	Belgium	Litvánia	Finnország
14	Csehország	Litvánia	Írország	Ausztria	Írország
15	Szlovénia	Luxemburg	Spanyolország	Lettország	Portugália
16	Olaszország	Portugália	Csehország	<b>Magyarország</b>	Lettország
17	Litvánia	Németország	Ciprus	Olaszország	Szlovénia
18	Málta	Belgium	Portugália	Málta	Olaszország
19	<b>Magyarország</b>	Lengyelország	Litvánia	Lengyelország	Lengyelország
20	Portugália	Olaszország	Málta	Németország	<b>Magyarország</b>
21	Lengyelország	Szlovénia	Szlovákia	Csehország	Csehország
22	Ciprus	Bulgária	Lettország	Bulgária	Németország
23	Lettország	Ciprus	<b>Magyarország</b>	Portugália	Görögország
24	Szlovákia	Szlovákia	Lengyelország	Szlovákia	Ciprus
25	Görögország	Lettország	Görögország	Luxemburg	Szlovákia
26	Bulgária	Görögország	Bulgária	Románia	Bulgária
27	Románia	Románia	Románia	Ciprus	Románia

Forrás: unpan.org.

azonban, hogy ICT infrastruktúra tekintetében Szlovákia és Lettország is jobb nálunk. Uniós tekintetben a harmadik lemaradó csoport végén Románia áll, Bulgáriával és Görögországgal együtt.

Az e-közigazgatási készenléti szint indexének maximuma 1,0. A világszerte (Dánia, Svédország, Norvégia és az USA) 0,9 körül állnak. 2004 és 2008 között a magyarok a csehekkel, lettekkel és a ciprusiakkal együtt dinamikus növekedést értek el: 0,52-ről 0,64-re javították az integrált index értékét. Jelenleg éppen a sereghajtó románok, görögök, bolgárok, szlovákok állnak a 0,53–0,57-es szinteken. Tágabb nemzetközi kitekintésben Magyarország Új-Zéland, Izrael, Izland és Szingapúr alatt, Malajzia és Ukrajna felett áll 0,64-es indexével. Ahol erősíteni kell: ICT infrastruktúra és az e-részvétel. Gyakorlati nyelven ez annyit jelent, hogy elő kell segíteni a nagy telekommunikációs cégek hálózatépítését, valamint olyan tartalomszolgáltatókat kell támogatni, akik új elektronikus közszolgáltatásokat próbálnak bevezetni. Az ezekkel kapcsolatos intézkedések fogják Magyarország versenyhelyzetét kedvezőbbé tenni az e-közigazgatási készenlét terén.

### 3.1. Minősítés a CLBPS alapján

Mint arról már volt szó, az Európai Unió által bevezetett CLBPS ajánlás (az alapvető közszolgáltatások listája; lásd a 2. és 3. táblázatokon) az irányadó az e-közigazgatási szolgáltatások fejlesztése terén. Nem érdektelen egy olyan egyszerűsített index készítése, amely csak az egyes országokban a CLBPS elérhetőségét, ill. az elérhető elektronikus szolgáltatások szofisztikációs, kifinomultság szintjei alapján készül. Mivel az Uniónak van ilyen adatgyűjtési szolgáltatása minden egyes országra, az adatok összegyűjtése megoldható (lásd 9. táblázat).

A 27 tagország éves jelentéseiből lehetséges megállapítani, hogy a fenti szolgáltatások közül melyek és milyen szofisztikációs szinten vannak jelen az illető országban. Ezt egy mátrixban összesítve megállapítható egy CLBPS rangsor az uniós országok kötött. A következő ábra azt a mátrixot mutatja, amelyen a 27 tagország szerepel a fenti ügýítýpusok elektronikus ügýmenetei tekintetében. A tónusok a szofisztikáció (interoperabilitás, interaktivitás, kifinomultság) szintjeit jelölik; minél sötétebb egy cella, annál magasabb az



interoperabilitás szintje. A mátrixban az országok már a kialakult rangsor szerint szerepelnek:

Míg a 7. táblázatban a 27 uniós ország e-közigazgatásra számított ICT kapacitását láthatjuk, addig – mint látni fogjuk – a 8. és a 9. táblázatban az egyes országok tényleges teljesítési szintjei szerepelnek, érdemes tehát összehasonlítani őket, hogy megállapíthassuk, melyik ország milyen mértékben használja ki az adottságait ezen a területen? Természetesen egyik táblázat sem tükrözi az elektronikus szolgáltatások tényleges igénybevételének mértékét. Erre nézve csak egyes kutatások adhatnak választ, de ilyen kutatás csak egy-egy szolgáltatást (pl. az elektronikus adóbevallást) méri fel egy vagy néhány országban. Olyan kimutatás és adatfeldolgozás, amely mind a 27 tagállamban mind a 12+8-as szolgáltatás-csoport tényleges igénybevételét képes lenne felmérni, elvileg lehetséges ugyan, de gyakorlati megvalósítása szinte megvalósíthatatlan – egyelőre.

Az összesített e-közigazgatási készenléthez képest az össze-sített CLBPS listán „*erején felül*” teljesít Szlovénia, Málta és Portugália, amennyiben a 15., 18., illetve a 20. készenléti helyről kerültek az első négy teljesítő közé. Franciaország, Svédország, Észtország, Hollandia, Ausztria, Egyesült Királyság nagyjából az adottságaiknak megfelelően teljesíte-

nek (és ilyen típusú Magyarország is, csak nem az élmezőnyben). A kedvező adottságaikhoz képest meglepően gyengén teljesít Dánia, Írország és Luxemburg, amelyek az élbolyból a középmezőnybe kerülnek az adottságok kihasználásának tekintetében.

Az állampolgároknak nyújtandó 12 ügýtípus maximális pontszáma 69 lehet. Ehhez képest a legmagasabb szinten, 63 ponttal Szlovénia(!) teljesít. Magyarország 40 ponttal az erős középmezőnyben helyezkedik el. E tekintetben a listát Szlovákia zárja a 2009. évi adatok és helyzet alapján, 24 ponttal.

Szorosabb a verseny és kedvezőbb a helyzet a vállalkozások számára kijelölt 8 ügýtípus tekintetében, hiszen itt már számos országban, így nálunk is törvény kötelezi a vállalkozásokat az egyes elektronikus szolgáltatások használatára. Itt az elérhető maximum 34 pont, s ezt két ország teljesíti maradéktalanul: Ausztria és Portugália(!). Őket követi Málta (33), majd Németország, Csehország, Szlovénia és Észtország holtversenyben (32 ponttal). Magyarország 27 ponttal a középmezőnyben helyezkedik el, míg a sereghajtók e tekintetben Bulgária (19) és Lengyelország (20).

Amennyiben összesítjük az állampolgárok és a vállalkozások számára előírt ügýtípusok teljesítési szintjeit országon-

8. táblázat. A 27 uniós ország rangsora a CLBPS teljesítési szintjei szerint 2009-ben. Magyarország (H) a 17. (Saját szerkesztés)

CLBPS	Szofisztikációs szintek:																								
	E-közigazgatási szolgáltatások állampolgároknak																								
	E-közigazgatási szolgáltatások vállalkozásoknak																								
	Személyi fordítóműfajta		Társadalombiztosítás				Okmányügy			Egészségügy				E-közigazgatási szolgáltatások vállalkozásoknak											
	Személyi fordítóműfajta	Munkaadói központ	Munkaadói központ	Családi pótlék	Egészségügy	Támogatás	Ütlevél	Vezetői engedély	Gépjármű regisztráció	Építési engedélyezés	Rendelési bejelentés	Közönyvár	Hatósági bizonyítványok	Felbontási jelentkezés	Lakcímváltozás bejelentés	Egészségügyi szolgáltatások	Társadalombiztosítási juttatás	Társasági adó	AFA	Cégbeközösítés	Statistikai adatszolgáltatás	Vámnyilvántartás	Közvetítés/délm engedély	Közbeszerzés	
max. szint:	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
ország																									
SLO	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	
M	5	4	4	4	0	4	2	0	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
F	5	4	4	4	4	4	2	2	4	3	2	5	4	3	4	2	4	4	4	4	5	4	2	4	
S	5	4	4	4	4	4	1	1	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	3	
P	5	4	4	4	0	4	2	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
EST	5	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	
NL	5	4	5	5	5	5	2	2	4	2	3	5	2	3	2	0	4	4	4	2	5	4	2	4	
A	5	4	4	4	0	4	4	0	4	3	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	5	4	5	4	
GB	4	4	4	4	0	4	2	2	3	4	3	5	3	4	0	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
E	5	4	4	4	4	4	1	1	2	1	3	5	3	3	4	1	4	4	4	4	5	4	2	4	
I	5	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2	3	1	1	4	4	4	4	4	4	0	4	
DK	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	5	3	3	4	1	0	4	4	4	4	2	4	4	
D	5	4	4	4	0	4	2	2	4	2	3	5	2	3	2	0	4	4	4	3	5	4	4	4	
B	5	4	4	4	4	4	1	1	4	2	3	4	1	2	1	4	4	4	4	5	4	2	4		
FIN	5	4	4	4	4	4	0	0	4	1	3	5	0	4	4	0	4	3	4	2	5	4	2	2	
L	2	2	3	3	3	4	2	1	4	2	3	5	2	4	0	2	4	2	4	3	5	4	2	2	
H	4	4	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	4	3	0	2	4	4	3	5	4	3	2	
CZ	4	4	3	3	3	0	1	1	1	2	3	3	1	2	1	0	4	4	4	4	4	4	4	4	
IRL	4	4	3	3	0	3	1	1	4	1	2	3	2	4	0	0	4	4	4	3	4	4	3	3	
CY	5	4	2	2	2	2	1	1	4	2	1	4	2	2	1	1	4	4	4	5	2	4	1	2	
GR	5	4	1	1	1	1	1	1	4	0	1	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	
LT	5	4	2	2	2	2	1	1	1	1	2	4	1	3	2	1	3	4	4	2	4	4	1	3	
BG	5	4	4	4	4	4	1	1	1	0	1	1	2	2	0	2	3	3	3	2	2	3	1	2	
RO	2	4	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	0	1	1	2	4	4	4	3	5	4	2	4	
LV	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	0	1	1	4	1	3	4	4	2	3	3	1	3	
SK	4	4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	0	1	2	2	1	4	4	4	3	3	3	1	4	
PL	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	0	4	2	2	2	3	4	0	3	
Szolgáltatás	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	

ként, az összesített elérhető pontszám 103-nak adódik. Ehhez képest, 95 ponttal Szlovénia vezeti a mezőnyt! Viszonylag messze elmaradva két ország követi holtversenyben, 87 ponttal: Franciaország és Málta. Hogy érzékelhető legyen a statisztikai adatok megbízhatósága, itt lehet utalni arra, hogy az ENSZ e-közigazgatási készenléti indexét világviszonylatban vezető Dánia a CLBPS tényleges összesített teljesítési szintek tekintetében 78 ponttal a középmezőnyben áll. Magyarország 67 ponttal szintén a középmezőny tagja, míg a sereghajtó messze lemaradva Lengyelország 45 ponttal. Még a készenléti index tekintetében sereghajtó Románia és Bulgária is megelőzi a maga 55-55 pontjával.

Az összesített CLBPS teljesítési rangsor országoként való felsorolásában Magyarország a maga 17. helyezésével nem áll rosszul ebben a versenyben; közvetlen vetélytársaink közül

mindenkit magunk mögé utasítunk; a cseheket éppenhogy, a szlovákokat és lengyeleket nagy fölénnyel. Stratégiaileg a finnekkel kellene összefognunk, mert a fejlettebb országok közül, Luxemburgot mérete miatt most nem tekintve, ők állnak – valamilyen okból jócskán leszakadva – közel hozzánk. Tanulni viszont kétségtelenül a **szlovénektől** és az **észtektől** lenne érdemes, mert ők hozzánk hasonló gazdaságpolitikai háttérrel a legjobb (Szlovénia), ill. igen jó (Észtország) helyezést értek el a CLBPS teljesítési versenyben. Még egy ország érdemel figyelmet, a magyarok uniós összehasonlításainak minta országa, Portugália,<sup>19</sup> az előkelő 5. helyezésével.

Felmerül a kérdés, **hogyan lehet javítani egy-egy ország pozícióját és pontszámát a CLBPS listán?** Minden esetben extra pontot jelent egy-egy szofisztikációs szint elérése.

**9. táblázat. Az alapvető közszolgáltatások (CLBPS) uniós ajánlása szerinti teljesítési szintek pontszámokban kifejezett eredménye az Európai Unió országaiban a 2009. évi adatok alapján. Adatforrás: <http://ec.europa.eu>**

	Állampolgárok számára nyújtott e-szolgáltatások (maximum 69 pont)	Vállalkozások számára nyújtott szolgáltatások (maximum 34 pont)	Összesített CLBPS lista (maximum 103 pont)
1	Szlovénia (63)	Ausztria (34)	Szlovénia (95)
2	Franciaország (56)	Portugália (34)	Franciaország (87)
3	Spanyolország (56)	Málta (33)	Málta (87)
4	Svédország (55)	Csehország (32)	Portugália (85)
5	Hollandia (54)	Észtország (32)	Svédország (85)
6	Málta (54)	Németország (32)	Észtország (84)
7	Dánia (52)	Szlovénia (32)	Hollandia (83)
8	Észtország (52)	Belgium (31)	Ausztria (82)
9	Olaszország (51)	Egyesült Királyság (31)	Egyesült Királyság (81)
10	Portugália (51)	Franciaország (31)	Spanyolország (80)
11	Egyesült Királyság (50)	Spanyolország (31)	Olaszország (79)
12	Ausztria (48)	Románia (30)	Belgium (78)
13	Belgium (47)	Svédország (30)	Dánia (78)
14	Finnország (46)	Hollandia (29)	Németország (78)
15	Németország (46)	Írország (29)	Finnország (72)
16	Luxemburg (42)	Olaszország (28)	Luxemburg (68)
17	<b>Magyarország (40)</b>	<b>Magyarország (27)</b>	<b>Magyarország (67)</b>
18	Bulgária (36)	Dánia (26)	Csehország (64)
19	Ciprus (36)	Finnország (26)	Írország (63)
20	Írország (34)	Görögország (26)	Ciprus (61)
21	Litvánia (34)	Luxemburg (26)	Görögország (59)
22	Görögország (33)	Szlovákia (26)	Litvánia (59)
23	Csehország (32)	Litvánia (25)	Bulgária (55)
24	Lettország (28)	Ciprus (24)	Románia (55)
25	Lengyelország (25)	Lettország (23)	Lettország (51)
26	Románia (25)	Lengyelország (20)	Szlovákia (50)
27	Szlovákia (24)	Bulgária (19)	Lengyelország (45)

<sup>19</sup> Portugália lakosság száma és területe nagyjából megegyezik Magyarországgal.

Láttuk már eddig is, hogy az e-közigazgatás terjedése és minőségi fejlődése nem technológiai kérdés; sokkal inkább igazgatás-szervezési, hiszen egy papíralapú munkafolyamat és egy elektronikus alapú munkafolyamat modelljei, lépései különböznek. Ezek kialakítása az igazgatási szervezetben nem technológiai vagy pénzügyi kérdés, hiszen legtöbb esetben csak a rendelkezésre álló internetkapcsolat szükséges hozzá. Az ügyintézők által rutinszerűen végzett ügymeneteket kell változtatni, és az emberi tényező megjelenésével egyrészt megjelenik az egyén félelme az újtól, másrészt – ha a megváltozott ügymenetek átszervezési igényeket is jelentenek – megindul a szervezet „természetes” önfenntartó reakciója a mindenféle külső hatás, változás iránt. A CLBPS lista egyes szintjein a feljebb lépéseket tehát az egyének és a szervezet külső hatások ellen védekező reakciói kísérik; ezeket kell legyőzni. Pontosabban áthidalni, mert az információs, interakciós, tranzakciós, transzformációs és targetizációs szinteket szakadékok vagy rések választják el egymástól, melyekbe „belesve” a fejlesztések elhalnak a szervezeti ellenállás útvesztőjében. Ezek sikeres szervezet- és munkaszervezési áthidalása útján lehet csak mindig felsőbb szintre lépni az e-közigazgatás fejlesztésével.

#### 4. Összefoglalás

Az e-közigazgatás hatékony nemzetközi tapasztalatainak áttekintése után körvonalazhatjuk azokat a megállapításokat, melyek mentén a 2010 utáni magyar e-közigazgatásfejlesztési stratégiát fel lehet építeni.

Az információs társadalom **fő erőforrása az emberi tudás**. Ebben Magyarország szerencsére nem szűkölködik, s az utóbbi két évtized kormányzati politikája felszabadította a felsőoktatást, amivel – a tényleges tudásszinttől függetlenül – a statisztika tükrében hazánkban viszonylag elég sok a diplomával rendelkező fiatalok aránya; bár ez a kedvező pozíció, valószínűleg romlik a felsőoktatási államilag finanszírozott létszám csökkentésével 2012-ben.

Ha Magyarország nem akar az uniós országok versenyében e téren (sem) lemaradni, akkor igen nagy figyelmet kell hogy fordítson azokra a statisztikai módszerekre, amelyekkel egyrészt az **információs társadalom** fejlettsége mérhető, másrészt amelyekkel az Unió „méri” a tagországait (ezen a területen elsősorban az ENSZ e-közigazgatási készenléti index összevált adatai, CLBPS szofisztikációs teljesítési szintek).

Mivel a fő erőforrás az emberi tudás, e-közigazgatás terén is érvényesíteni kell ennek a kamatozását. Csak olyan körülmények között hidalhatók át ugyanis a fentebb említett szervezeti rések, ha az igazgatási dolgozók nem akadályozzák, hanem felkészültségükkel és tudásukkal segítik a hidak megépítését. Ez pedig elsősorban a **felsőoktatás** illetékes területének, így elsősorban az igazgatásszervező BA és a közigazgatási MA szakos hallgatók oktatásának a kérdése. Találkoznak-e elektronikus igazgatásszervezési ismeretekkel, és ha igen milyen mértékben, milyen minőségben?

Az 2020-as uniós stratégiából is nyilvánvaló, hogy amennyiben az emberi tudást akarjuk istápolni mint fő erőforrásunkat, akkor az e-közigazgatáson belül a cél az, hogy minél

több ember esetében legyen elérhető közelségben az e-közigazgatási eszköztár. Neve is van ennek az elvárásnak: **befogadó (inclusive) közigazgatás** és **multi-csatornás (multi-platform) közigazgatás**. Azaz: mindenkinek, minél több eszközön kell biztosítani a hivatalok elérhetőségét. A mindenkibe beleértendő az e szempontból hátrányos helyzetű rétegek: a munkanélküliek és az időskorúak. A minél több eszközbe pedig beleértendő az internet mellett (amire az eddigi illetékes kormányzati politikák folyamatosan „löttek”) a mobiltelefon és a televízió (amit viszont elhanyagoltak, dacára a nemzetközi kutatási irányvonalak és platformok megjelenésére; ezek az okostelefonok, iPhone, iPod, mobil Internet, mobil TV, digitális interaktív TV).

#### 5. Irodalom

- BELÉNYESI E. 2009. E-közigazgatás a magyar felsőoktatásban és továbbképzésben. E-Government Tanulmányok 33. kötet
- BUDAI B. 2002. E-Government, avagy kormányzati és önkormányzati kihívások az on-line demokrácia korában – Aula Kiadó
- BUDAI B. – SÜKÖSD M. 2005. M-kormányzat, M-demokrácia – Budapest, Akadémiai Kiadó
- BUDAI B. 2009. Az e-közigazgatás elmélete – Akadémiai Kiadó
- European Commission DG: Information Society, Web-based Benchmark on electronic Public Services 7th Measurement Methodology report 2.0. B1831 Diegem, Belgium (21.03.2007) – (Információs társadalom, 7. Fellépés: Az elektronikus közszolgáltatások módszertani jelentése 2.0) [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/2005/all\\_about/egovment/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/all_about/egovment/index_en.htm) (Utolsó letöltés: 2011. január 20.)
- [http://ec.europa.eu/eu2020/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/eu2020/index_en.htm) (Utolsó letöltés: 2011. január 20.)
- <http://www2.unpan.org/egovkb/index.aspx> (Utolsó letöltés: 2011. január 20.)
- Illyés R. – Serfőző H. 2008. Elektronikus ügyirat-kezelési gyakorlat. E-Government Tanulmányok 32. kötet
- Tózsza I. 2009. Vizuális közszolgáltatás – térinformatika és e-Government. Budapest, HVG Kiadó – E-Government Alapítvány
- Tózsza I. – Hubert Orsolya 2009. A digitális TV közigazgatási tartalomfejlesztése. E-Government Tanulmányok 27. kötet
- Tózsza I. 2010. T-Government. A Detailed Report of the Panel on the Possible Role of iTV in the Multi-Channel Communication of Public Administration during the 8<sup>th</sup> EuroITV Conference held in Tampere, Finland, 9<sup>th</sup>-11<sup>th</sup> June 2010. BCE KiTtk.
- Vajda Á. 2001. Miért van szükség új paradigmára az információs társadalom értelmezéséhez? Budapest, ITTK.
- Vajkai A. 2008. Az információs társadalom területi és módszertani vizsgálata. E-Government Tanulmányok 21. kötet