

# **Az e-közigazgatásra vonatkozó ausztriai legjobb gyakorlat hasznosításának lehetőségei Magyarországon**

*Ponáczy György Márk<sup>1</sup>*

## **Abstract**

The paper analyses the present state of the electronic government in Hungary and Austria, and puts forward a proposal for the Hungarian policy makers, how to use the Austrian best practices.

The first chapter describes the pillars of the public administration reform in Hungary, the preliminaries of the e-government, and its present state, including the European service benchmarking method, the e-Government 2005 program, the related institutions and the aims and results of the National Development Plan 2004-2006.

The second chapter describes the vision, the concept and the development strategy and steps of the Austrian e-Government, including the best practices and the lessons learned until the process. The development resulted in two major projects: (1) ELAKimBUND – the integrated electronic case management system, which connects the federal level with the territorial and municipal institutions; and (2) HELP – the interoperable internet portal system for the electronic transactions. After the removal of technical barriers, the most important measures in Austria are awareness rising for the e-Government; involving broad social groups and civil servants to the decision making process; and encourage them to use the electronic administration tools.

The last chapter discusses the lessons learned of the public administration reform, taking comprehensive Western-European analyses as a basis. It also contains market-oriented, institutional and methodological recommendations for Hungarian policy makers about the required changes and reforms in the public administration and electronic government systems.

## **1. Az e-közigazgatás szükségessége és magyarországi helyzete**

Az elektronikus kormányzás területén folyó kutatások elsődleges célja annak vizsgálata, hogy az infokommunikációs és telekommunikációs technológiák hogyan javíthatják a közigazgatási munka teljesítményét. További fontos kutatási cél annak a vizsgálata, hogy a technológia segítségével hogyan javítható az állampolgárok esélye a döntésekben való részvételre.

A közigazgatás korszerűsítésének pilléreit 2004-2006 között<sup>2</sup> (1) a területi közigazgatás átalakítása, ezen belül a kistérségi szerveződések rendszerének átalakítása és a területi középszint megerősítése; (2) a területfejlesztés modernizációja; (3) az állampolgárbarát kormányzat kiépítése, az államigazgatás újraszabályozásával, az e-kormányzat megteremtésével és az állampolgári

---

<sup>1</sup> Széchenyi István Egyetem Európa-tanulmányi Központ, email: [pmark@sze.hu](mailto:pmark@sze.hu)

<sup>2</sup> Kiss Péter (2003) Kiss Péter a közigazgatás korszerűsítéséről. E-Magyarország, e-kormányzat 2003 konferencia és kiállítás. Üzleti Etikai Díj 2003. (2003. november 13-14.) Piac&Profit – [www.piacprofit.hu](http://www.piacprofit.hu)

fogadókészség javításával; továbbá (4) a közigazgatásban dolgozók munkafeltételeinek átszabása, ezen belül egy politikától függetlenített, átlátható, kiszámítható szabályozórendszer felépítése.

Az e-közigazgatás és e-kormányzat fejlesztésének előzményeit az információs társadalom fejlesztésére irányuló szakanyagok jelentik, úgymint a Nemzeti Informatikai Stratégia (1995), a Tézisek a magyar információs társadalomról (1999), és a Magyar Válasz az Információs Társadalom kihívására. Kormányzati szinten, első alkalommal a Nemzeti Információs Társadalom Stratégia (NITS) elektronikus kormányzat alprogramja (2001) foglalkozott a kérdéssel. A dokumentum a demokratizálódás és a szolgáltató állam erősítése érdekében szorgalmazta az e-kormányzati fejlesztéseket, ezen belül kiemelten az elektronikus közbeszerzési rendszer megteremtését, az elektronikus aláírás jogi szabályozását és az egységes hírközlési törvény megalkotását. 2002-ben a Miniszterelnöki Hivatal gondolta tovább az információs társadalom ügyét. 2002-ben fogadták el a Magyar Információs Társadalom Stratégia (MITS) elkészítésének a rendjét, összehangolva az eEurope programmal és a Nemzeti Fejlesztési Tervvel. A MITS az egész kormányzat számára határoz meg stratégiai célokat és szemléleti megközelítést, illetve szervezeti háttérrel biztosít hozzá a MeH Elektronikus Kormányzat Központ (EKK) létrehozásával. A MITS egyik részstratégiája, az eKormányzat 2005 (2003) elnevezésű dokumentum, amely stratégiaként és programtervként definiálja önmagát.

A hazai e-közigazgatás fejlesztése már a csatlakozás előtt konvergált az európai uniós szabályozással, melyet az eEurope akciótervek fogtak össze. Az Európai Bizottság 1999 végén hozta nyilvánosságra az első eEurope akciótervet, melyet az eEurope2002 és az eEurope2005 követett. Ez utóbbi a szélessávú internet hozzáférés társadalmi elterjesztését és az ezen az infrastruktúrán elérhető szolgáltatások kiépítését tűzte ki célul. Az európai uniós programok közös jellemzője, hogy széles társadalmi rétegek számára kívánja hozzáférhetővé tenni az elektronikus kormányzati, közigazgatási szolgáltatásokat és ügyel az esélyegyenlőségre. Az operatív célok között a közérdekű információk elérhetőségének javítása és egyes ügyek interneten keresztüli intézésnek a bevezetése szerepel.

Az eEurope2005 konkrét célkitűzése ajánlást jelent a tagállamok számára a 20 leginkább keresett szolgáltatás online elérhetőségének megteremtésére. Az üzleti szféra javára főként egyes adónemek bevallását, statisztikai adatközléseket, közbeszerzési és engedélyezési eljárásokat illetve vállalatok alapítását ajánlja on-line módon elintézhetővé tenni a programterv. Magánszemélyek javára a lakcímváltozás bejelentését, egészségügyi és társadalombiztosítási adminisztratív szolgáltatások igénybe vételét, személyi adóbevallás készítését, rendőrségi bejelentéseket, felsőoktatásba való jelentkezést, álláskeresőt, építési engedélyek kérelmezését, gépjárművek nyilvántartásba vételét valamint közkönyvtárak katalógusaiban való böngészést javasolja online módon elérhetővé tenni a programterv. A fenti 20 szolgáltatást Magyarországon 27 hivatali ügymenet fedi.

A szolgáltatások benchmarkja 4 minőségi szintre való besorolással történik<sup>3</sup>. Az első szint az információs, tájékoztató jellegű szolgáltatásokat jelenti, a második szint egyirányú interakciót

---

<sup>3</sup> Magyarországon 2005 végén a 27 szolgáltatás közül 1 állt az első szinten, 7 a második szinten, 14 a harmadik szinten és 5 a negyedik szinten (adózás, felsőoktatási felvételi, cégeljárás, stb.) [Sikolya, 2005.]

biztosít, a harmadik szint kétirányú interakciót biztosít, míg a negyedik szinten a teljes online tranzakció valósul meg, azaz a teljes ügyintézési folyamat online módon lebonyolítható, ideértve a fizetést és a kész dokumentumok, határozatok, engedélyek kézbesítését is. A kézbesítés bizonyos esetekben szintén tisztán elektronikus formában valósul meg, digitális aláírással hitelesített elektronikus ügyirat formájában.

Az eKormányzat 2005 (2003) helyzetelemzése szerint az e-kormányzati alkalmazások fejlesztését a lakosság bizalmatlansága, a közigazgatás merevsége, a jogalkotás lassúsága és az állam defenzív viselkedése hátráltatja. A dokumentum is felhívja a figyelmet, hogy a közigazgatás bürokratizmusát állampolgár-központú szemléletnek kell felváltania. Az eKormányzat 2005 (2003) az elektronikus kormányzatot a szó technológiai értelmében határozza meg, azaz a kormányzati munka technológiai korszakváltására helyezi a hangsúlyt. Ennek megfelelően az elektronikus kormányzat három, jól elkülöníthető szerkezeti elem, a front-office, a back-office valamint a közigazgatás és az ügyfelek közötti kommunikációt lehetővé tevő kapcsolati réteg együtteseként jelenik meg. A fejlesztés irányait a dokumentum hat átfogó programban foglalta össze<sup>4</sup>.

Az e-kormányzás központi intézménye a MeH Elektronikus Kormányzat Központ, amely saját hatáskörben valósít meg immanens e-kormányzati feladatokat, koordinálja más szereplők e-kormányzattal kapcsolatos feladatvégzését, illetve orientálja a közigazgatás szereplő által önállóan végzett e-kormányzati feladatokat. A MeH EKK-t kormány megbízott vezeti, aki felügyeleti jogkört gyakorol a központi közigazgatási szervek kormányzati informatikai stratégiája és fejlesztési tevékenysége felett, gondoskodik az európai integrációból eredő elektronikus kormányzati feladatok szervezéséről és végrehajtásáról, közreműködik a feladataihoz kapcsolódó célleírások és pénzeszközök kezelésében és ellátja a Kormányzati Informatikai Egyeztető Tárcaközi Bizottság elnöki feladatait.

A Kormányzati Egyeztető Tárcaközi Bizottság kiemelt projektjei közé tartozott az iratkezelés egységességéhez szükséges jogszabályok kidolgozása, a nyílt forráskódú szoftverek felhasználási lehetőségeinek a megvitatása, a nyílt forráskódra építő Szoftver Kompetencia Központ kialakítása, az elektronikus fizetés lehetőségeinek feltárása (SEMOPS-projekt), az államigazgatási szolgáltatások szempontjából legfontosabbnak ítélt 46 kormányzati intézmény honlapjának a tartalmi-formai egységesítése, a kormányzati portál tartalmának fejlesztése, az elektronikus dokumentumok archiválásának szabályozása, a digitális aláírás bevezetésével kapcsolatos szabványosítási törekvések koordinálása, valamint az eKormányzat 2005 stratégia megvalósításának nyomon követése és javaslatok megtevése.

---

<sup>4</sup> Az eKormányzat 2005 (2003) hat átfogó programja a következő: Az „alapinfrastruktúra kiépítése” a fizikai infrastruktúra megteremtését és dolgozók képzését foglalja magában. Az „e-szabályozás bővítése” eljárások és szabványok kiadását illetve jogszabályalkotást jelent. Az „e-hatékonyág építés” a kormányzati működést támogató rendszerek, tartalmak és szolgáltatások kifejlesztését és integrációját illetve a nyílt forráskódú rendszerek támogatását és az elektronikus közbeszerzés megteremtését célozza meg. Az „e-szolgáltatások” átfogó program az elektronikus ügyintézéshez szükséges rendszerek, tartalmak és szolgáltatások kialakítását célozza meg. Az „e-kultúra fejlesztés” a hivatali dolgozók ügyfélmenedzselő képességének a fejlesztését és a szervezeti együttműködés javítását szorgalmazza. Végül az „EU integráció” átfogó program a fejlesztések európai uniós jogszabályoknak való megfelelését, az európai hálózatokhoz való csatlakozást és az intézményrendszeren belüli tájékoztatást biztosítja.

A szolgáltató államhoz kapcsolódó reformfolyamatok felgyorsítása érdekében jött létre 2003-ban az Elektronikus Kormányzat Operatív Bizottság (EKOB), melyet később felruháztak a központi közigazgatás informatikai korszerűsítésének és a közigazgatási szolgáltatások korszerűsítésének koordinációs feladataival. Az EKOB fő feladata az Európai Bizottság közleményében ajánlott, az elektronikus kormányzás keretében a polgárok és vállalkozások számára nyújtandó hűsz szolgáltatás megvalósításának támogatása, illetve a nagy ügyfélforgalmú államigazgatási szervek elektronizálással kapcsolatos törekvéseinek összehangolása. Az EKOB tagjai olyan szervezetek, amelyek közvetlen kapcsolatban állnak a lakossággal és a vállalkozásokkal, és nagy ügyfélforgalmat bonyolítanak. Az EKOB 2005. évi munkaprogramja 6 ülést foglal magában, ahol a 20 kiemelt e-kormányzati szolgáltatás ügyével, illetve kapcsolódó témakörökkel, többek között az elektronikus aláírás biztonságának növelésével és az IP telefonálás helyzetével foglalkozik a Bizottság.

A Nemzeti Fejlesztési Terv, a 2004-2006 közötti programozási ciklus európai uniós társfinanszírozású támogatások felhasználására vonatkozó fejlesztési terve szintén integrált módon foglalkozik az elektronikus kormányzati szolgáltatások fejlesztésével. A helyzetelemzés már leírja, hogy az információs társadalom jogi alapjai hiányosak, az elektronikus aláírásról szóló törvényt a gyakorlatban nem alkalmazzák, a távközlési törvény pedig nem képes a versenyhelyzet kikényszerítésére. A Nemzeti Fejlesztési Terv kiegészítő programozási dokumentuma, a Gazdasági Versenyképesség Operatív Program (GVOP) célkitűzései között szerepel a tudásgazdagság, tudásbázis fejlesztése és az innovációs képesség színvonalának emelése, valamint a technológia-intenzív iparágakra és szolgáltatásokra épülő gazdaság kiépítése. Ezen célkitűzések keretében került kijelölésre az elektronikus kormányzati szolgáltatások fejlesztése is.

A GVOP az „e-közigazgatás fejlesztése” intézkedés keretében járul hozzá a kormányzati elektronikus szolgáltatások fejlesztéséhez. Az intézkedés alapvetően a helyi önkormányzatok informatikai és kommunikációs fejlesztéseinek támogatását szolgálja. Az intézkedésen belül 2 komponens található: egyrészt a helyi önkormányzatok átfogó, integrált információs rendszereinek fejlesztése, az elektronikus ügyintézés bevezetése, az ügyintézés elektronizáltsági szintjének emelése, másrészt a helyi önkormányzatok tulajdonában vagy kezelésében lévő adatvagyon kihasználására irányuló fejlesztések támogatása. Az intézkedés célja a szolgáltató helyi önkormányzat, az ügyfél-barát ügyintézéshez elengedhetetlen háttér megteremtése.

Az intézkedés alcéljai között szerepel olyan átfogó, integrált önkormányzati információs rendszerek kifejlesztése, melyek közös rendszerben kezelik az összes önkormányzati feladatot, beleértve az ügyfelek részére nyújtott szolgáltatásokat, a minősített biztonságú elektronikus aláírást magában foglaló teljes elektronikus ügyintézés és az elektronikus fizetést is. A szolgáltatások elindítása pénzügyi és térinformatikai háttérszolgáltatásokat, a szervezetek új struktúráinak felépítése pedig változásmenedzsment és tanácsadási szolgáltatásokat tesz szükségessé. Az új rendszerek implementációjának lehetséges módja a már meglévő alkalmazások integrációja. A vállalkozásokkal és a lakossággal való kapcsolattartáshoz új, korszerű internet portálokat valamint adat- és információs rendszereket kell kialakítani. 2005 augusztusáig az első komponens (e-közigazgatási szolgáltatások) keretében 29 önkormányzat és területfejlesztési társulás nyert százmillió forintos nagyságrendű támogatást, míg a második komponens (az

adatvagyon másodlagos hasznosítása) keretében 16 nyertest hirdettek ki egyenként legalább ötvenmillió forintos támogatással. A regionális szerepkörű nagyvárosok (például Pécs<sup>5</sup>) esetében az e-közigazgatási szolgáltatások kiépítése mintegy 400-600 millió forintos beruházással valósítható meg, melynek 15%-át fordítják számítógépes eszközök beszerzésére, 15%-át projektmenedzsmentre, minőségbiztosításra, a fennmaradó 60%-ot pedig szoftverek beszerzésére, testre szabására.

## **2. Az e-közigazgatás helyzete Ausztriában**

Ausztriában 2002 óta teljesen elektronikus úton zajlik a jogalkotás, a szövegezéstől a szakvéleményen át egészen a kihirdetésig. Az osztrák elektronikus jogalkotás rendszerét e-Recht-nek nevezik. Az elektronikus jogalkotással párhuzamosan működik az elektronikus ügyintézés, melynek technikai hátterét az elektronikus ügykezelési rendszer, az ún. ELAK (elektronischer Akt) jelenti, melyet szövetségi szinten az ELAKimBUND projekt keretében valósítottak meg és fejlesztenek tovább. Az elektronikus ügykezelést 2004-re mind a 12 szövetségi minisztériumban bevezették, ami 7500 munkahelyet jelent. Valamennyi minisztériumban egységes szoftvert vezettek be, magát a bevezetést pedig koordinált formában bonyolították le. Közös modell alapján történik a számítógépes központok üzemeltetése, melyhez külső szolgáltatót vesznek igénybe.

Az ELAK koncepciójában szerepel, hogy a dokumentumalapú ügyeket elektronikus formában kell elintézni, mely folyamat során az egyes dokumentumokat, dokumentum-változatokat archiválják, azok sorsa nyomon követhető, áttekinthető. További elv, hogy az ügyintézők és vezetők jogosítványai és felelőssége egyértelmű, a hozzáférésük az ügyekhez helytől és időtől függetlenül biztonságos. Az ügyintéző az általa végzett munka eredményét elektronikusan írhatja alá. Az ügyintézés átfutási ideje és költségei csökkennek. Az elektronikus ügyirat (határozat) minősül eredetinek, a papíralapú dokumentum másolatnak számít.

Az osztrák közigazgatásban az elektronikus ügyintézés gerincét jelenti a HELP-portál. Ennek elosztópontja [www.help.gv.at](http://www.help.gv.at) címen érhető el, ezen kívül az egyes hivataloknak és településeknek önálló aloldalai vannak, melyeken keresztül elektronikus ügyintézés kezdeményezhető. (Wollendorfer, R. 2005) A HELP-portál szolgáltatásplatformja állampolgárokat és jogi személyeket egyaránt ellát, még hozzá három szinten: (1) információkat ad, (2) kommunikációt tesz lehetővé a közigazgatási szervekkel és (3) tranzakciókat lehet végrehajtani elektronikus úton. A szolgáltatás a nap 24 órájában elérhető. A portál és a szolgáltatások továbbfejlesztését a HELP-projekt fogja össze.

A HELP-projekt alapvető kritériumai közé tartozik a szolgáltatásplatform három szintjének következetes megvalósítása mellett a transzparencia, az áttekinthetőség, a közérthetőség és a lényegi tartalomra való összpontosítás. A HELP-projekt célcsoportjai az állampolgárok, a gazdasági szervezetek és a hivatalok. A szolgáltatás tartalma a 175 legfontosabb szolgáltatást öleli fel, és hozzávetőleg 1000 féle űrlapot kínál fel, valamint a hozzá tartozó eljárási szabályokat és az elektronikus ügyintézés megkönnyítő tippeket. A hivatalok kötelessége a közzétett eljárási

<sup>5</sup> Elektronikus ügyintézés jövőre Pécsen (2005) Népszabadság; 2005. március 2. [www.nol.hu](http://www.nol.hu)

szabályok maradéktalan betartása, amihez a hivatali munka hatékony szervezése is szükséges. Az ügyfelek elégedettségét rövid, önkéntes kérdőívek segítségével mérik. A hivataloknak az eljárás menetével és az alkalmazott fogalmakkal kapcsolatban megfogalmazott ügyfélkérdésekre három munkanapon belül kell választ adniuk. Az ügyfelek kérhetik a szolgáltatáslexikon, az ügyintézéshez kapcsolódó internetes értelmező szótár kibővítését is. Az ügyfelek tranzakcióit elektronikus aláírással hitelesítik, amit egy külön erre a célra igényelhető chipkártya (Bürgerkarte) vagy a mobiltelefon SIM-kártyája tesz lehetővé. A chipkártyához speciális olvasó-berendezés is szükséges, amit a számítógéphez lehet csatlakoztatni.

A HELP projekt támogatja a vállalkozások elektronikus ügyintézését is, illetve az egyéni vállalkozók, mikro-, kis- és középvállalkozók számára hasznos információkat szolgáltat a különféle eljárásokról, például a cégalapítás menetéről, a cégbejegyzésről, a különféle adózási konstrukciókról, a társadalombiztosítási ellátásokról, a járulékokról, stb. A HELP portál információkkal szolgál a fogyatékkal élők számára az elérhető ellátásokról, kedvezményekről és a különböző élethelyzetekben felmerülő eljárásokról (autóvásárlás, munkavállalás, rehabilitáció, nyugdíj, stb.) A HELP az érdeklődő külföldiek (bevándorlók, munkát keresők, örökséget szerzők, házasságot kötők, stb.) számára is ad praktikus információkat és lehetővé teszi egyes ügyek intézését a saját nyelvükön. A portál magyar nyelven is számos témakörben nyújt gyakorlati eligazítást, például a munkavállalási engedély beszerzéséről vagy az egészségügyi ellátásokról.

A HELP rendszer partnerei a központi (szövetségi) államigazgatás mellett a tartományok és a helyi önkormányzatok, valamint a közigazgatás szövetségi és területi szervei. A portál üzembe helyezését követően a partnerek száma gyorsan növekedett. 2004-ben 47 település csatlakozott a rendszerhez. 2005 májusában a települési partnerek száma 546-ra nőtt, és további 241 hivatal is csatlakozott hozzá. A partnerek számára a HELP olyan formalizált eljárás-szervezési kereteket biztosít, amely védelmet és informatikai biztonságot ad, továbbá lehetőséget biztosít az egyéni eljárástípusok elektronikus ügyintézésének bevezetésére és az eljárásrend egyedi, testre szabott megszervezésére. A HELP portálon keresztül a települések és a hivatalok minden tőlük igényelt államigazgatási és közcélra szánt információt elektronikus formában adhatnak le, illetve ezen kötelezettségeikről előzetes értesítést is kapnak.

A szövetségi kancellária-hivatal (Bundeskanzleramt) és a Telekom Austria közötti együttműködésnek köszönhetően az összes gv.at végződésű cím ingyenesen hozzáférhető az egyre gyarapodó számú internetes telefonfülkéből, WLAN-nal felszerelt lappal pedig a több mint 300 köztéri hotspotról is. A HELP felhasználóinak a száma meredeken emelkedik, 2005-ben a 300 ezret is meghaladta. Éves szinten a tranzakciók száma már 10 millió feletti. A jövőben az állampolgárok számára még több hozzáférési pontot alakítanak ki, a hivatalok számára pedig űrlapgeneráló programmal segítenek abban, hogy még több ügytípust vonhassanak be az elektronikus ügyintézésbe. A hagyományos hivatali ügyintézési mód természetesen továbbra is elérhető, akár a hétköznapi akár a személyességet vagy különleges elbánást igénylő ügyek esetében.

Az osztrák e-közigazgatás tehát szövetségi szinten már megvalósította a hivatali munkaállomások hálózatba kapcsolását, és létrehozott egy integrált és interoperábilis rendszerkörnyezetet, melyben

a hozzáférés és a kommunikáció elsődleges eszköze az internet. A tartományi és települési szint bekapcsolására fokozatosan került sor. Az e-közigazgatás báziskomponenseit a különféle nyilvántartások (Stammzahlregister, Adressregister, Standarddokumentenregister), az állampolgári chipkártya (Bürgerkarte), az elektronikus aláírás, az elektronikus dokumentumok hitelesítését és kézbesítését ellátó szerver (Zustellserver), a hivatali belső hálózatok és a portálrendszer (HELP) összekapcsolása, valamint az állampolgárokra és a gazdasági szervezetekre vonatkozó ügyleírások képezik.

Az e-közigazgatás struktúráinak biztonságos, interoperábilis és transzparens működéséhez elengedhetetlen bizonyos szabványok átvétele és alkalmazása. A szabványok közül kiemelt jelentőséggel bírnak az alábbiak: az elektronikus aláírásé, a biztonságos adattovábbításé, az elektronikus kézbesítésé, a bejelentkezésé, a tranzakcióké (EDI AKT II.), a lekérdezéseké (xml-sw), az eljárásoké és a portálok összeköttetését biztosító (pvp) szabvány. A szabványosítás komoly hasznokat eredményezett többek között hivatali dokumentumok kiállításának területén: az RSA és RSb titkosítási eljárással előállított hivatali dokumentumok (határozatok) költsége ugyanis töredéke (kb. 5 euró) a papíralapúaknak. Az online formanyomtatványok használata is sokkal olcsóbb (kb. 7 euró), mint a személyes hivatali ügyintézés költsége. Fontos, hogy az előnyök mind a hivatal (személyzeti-, rezsi- és tárgyi eszköz költség-megtakarítás) mind az ügyfelek (időmegtakarítás, biztonság) oldalán jelentkeznek. (Grandits, F. 2005)

A technikai akadályok elhárításával és a rendszerek (e-Recht, ELAKimBUND, HELP) kiépítésével a hangsúly Ausztriában áttevődött az emberi tényezőkre, az állampolgári fogadókészség megteremtésére és a hivatali dolgozók továbbképzésére. Az információk iránti sürgető igényt jelzi a hiányos vagy hibásan kitöltött űrlapok magas aránya is. Az információk terjesztésében a munkahelyi, hivatali és önkéntes civil hálózatok működésének kiemelt szerepet szánunk, mivel a hálózatok képesek rá, hogy a szükséges információkat az egyes célcsoportokhoz szegmentáltan és koncentráltan juttassák el. A pedagógusok továbbképzése például, amennyiben az iskolák és iskolafenntartók által működtetett hálózatokon keresztül széles körben megvalósul, multiplikatív hatásokkal jár, hiszen ők a saját ügyeik elintézésén túlmenően a fiatalokat is orientálni tudják.

## **Tanulságok, fejlesztési lehetőségek**

Az eCitizenship for all (2004) európai benchmarking jelentés megállapította, hogy az e-közigazgatási szolgáltatások bevezetésének legfontosabb mozgatórugója az állampolgárok igénye, elvárása. Emellett további serkentő tényezőként szerepel a hivatali folyamatok újraszervezésének az igénye, az informatikával összefüggő feladatok kiszervezésére való törekvés, a hatékonyság növelése, a teljesítmény növelése általában, a költségcsökkentés és a közigazgatási folyamatok beillesztése az élethosszig tartó tanulás kontextusába. Az osztrák elektronikus közigazgatás trendjei összhangban állnak a fenti törekvésekkel. Magyarországon a korszerű elektronikus közigazgatás alapelvei egyelőre csak szűk szakmai körökben ismertek, szükség lenne olyan kampányokra, amelyek hozzájárulnának, hogy az állampolgárok, az intézmények és a gazdasági szervezetek felismerjék a saját igényeiket és megtalálják az érvényesítés csatornáit – azaz a bottom-up típusú, alulról építkező tervezési módszert kellene átvenni. Az osztrák példa alapján a

„önmagáért való” technikai újítások helyett érdemes lenne nagyobb hangsúlyt fektetni a hivatali dolgozók bevonására és a társadalmi elfogadottság megteremtésére.

A nyugat-európai, elsősorban német és osztrák, legjobb gyakorlat kelet-közép európai alkalmazásával, átültetésével kapcsolatban Drücke (2004) megállapította, hogy az elektronikus közigazgatás előfeltételét a stabil jogi keretek, az informatikai biztonság, a sztenderdek alkalmazása, az interoperabilitás, a szervezeti tanulás lehetősége, az eljárások disszeminációja és a széles körű hálózatosodás jelentik, melynek eszközei a pénzügyi források, az elfogadottság és az alkalmazói képességek, valamint a hálózatok. Az elektronikus közigazgatás innovációit későn átvevő közép-kelet-európai országok számára előnyös, hogy Nyugat-Európában kellő tapasztalat halmozódott fel a közigazgatás modernizációjával és az átalakítás lehetséges módjaival kapcsolatban, kiforrálódott a legjobb gyakorlat, továbbá tanulni lehet a korai innovátorok hibáiból, és hatékonyabban lehet kialakítani a szervezeti tanulás struktúráit és környezetét.

Az elektronikus közigazgatás kialakításának számos foratókönyve alakult ki, melyek közül a legmagasabb szintet a fizetést és kézbesítést is magában foglaló, teljesen elektronikus, biztonságos és jogilag hiteles ügyintézési formák megteremtése jelenti, melyet széles felhasználói kör alkalmaz, és amely alkalmas a politikai közéletben való részvételre, és akár szavazásra is. Magyarország egyelőre ennél alacsonyabb szolgáltatási szintet képvisel, mind a technikai feltételek (néhány egyszerű (okmányirodai) vagy speciális (adóhivatali) tranzakció elektronikus megvalósítása) mind a társadalmi elfogadottság tekintetében (nagyfokú szemléleti nyitottság mellett alacsony internethasználati arányok és kisszámú felhasználó).

Drücke (2004) szintén a gátló tényezők között említi Magyarország vonatkozásában az elektronikus alkalmazások használatának társadalmi zártságát (infokommunikációs társadalmi szakadék jelenlétét), a telekom piac fejletlenségét (monopóliumok jelenlétét), a politikai felelősség hiányát (a politikai programokban másodrendű kérdés az elektronikus közigazgatás), a sztenderdizálás és az interoperabilitás megsértését (elszigetelt illetve párhuzamos fejlesztéseket), a jogi keretrendszer hiányosságait (elektronikus kézbesítés megoldatlansága), a decentralizált szereplők kihagyását a folyamatból (a településeket és a területi szerveket nem vonják be, a „központból” kapják az utasításokat), valamint azt, hogy a társadalom széles rétegei kimaradnak az elektronikus közigazgatásra vonatkozó döntésekből.

Magyarországon tehát az osztrák és nyugat-európai legjobb gyakorlat alapján több terület átfogó reformjára és a szemlélet megváltoztatására lenne szükség. A változásokhoz egyrészt infrastrukturális (szélessávú internet), intézményi (re-engineering), jogi (e-biztonság) és piaci (hozzáférés megteremtése) reformokat kell végrehajtani, másrészt formálni kell az attitűdöt, és be kell vonni széles társadalmi rétegeket, valamint a hivatali dolgozókat a folyamatba. A reformok során a településeket, a közigazgatás decentralizált szerveit, a civil szervezeteket, továbbá a gazdasági és szociális érdekképviselői szerveket egyaránt partnerként kell kezelni. A változások következetes végigviteléhez a változásmenedzsment (change management) teljes eszköztárát fel kell (és lehet) használni.



## **Irodalomjegyzék**

eKormányzat 2005 (2003) e-Kormányzat Stratégia és Programterv. Miniszterelnöki Hivatal Elektronikus Kormányzat Központ. 6. o., 14-18. o., 44-48. o.

Kiss Péter (2003) Kiss Péter a közigazgatás korszerűsítéséről. E-Magyarország, e-kormányzat 2003 konferencia és kiállítás. Üzleti Etikai Díj 2003. (2003. november 13-14.) Piac&Profit – <http://www.piacprofit.hu>

Elektronikus ügyintézés jövőre Pécssett (2005) Népszabadság; 2005. március 2. [www.nol.hu](http://www.nol.hu)

Robert Wollendorfer (2005) e-Government gemeinsam gestalten. IKT-Stabstelle/ Bundeskanzleramt; e-Government Konferenz 2005 Innsbruck, 2005. 06. 02-03.

eCitizenship for All – European Benchmark Report 2004 (2004) Doilette – EUROCITIES Knowledge Society Forum

Grandits, F. (2005) Schwerpunkte der e-Government Kooperation der Länder; Land Steiermark – Landesarbeitsgruppe. e-Government Konferenz 2005 Innsbruck, 2005. 06. 02-03.

Drücke, Helmut (2004) Best Practice – Opportunities and Limits of its Transfer to Eastern Europe; Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit – Media@Komm – CapGemini. Presentation for the e-Government Days, 17. March 2004. Budapest

Sikolya, Zsolt (2005) E-Government Strategy and Developments in Hungary; IHM. e-Government Days, 17. March 2004. Budapest