

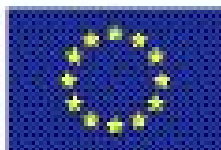
Budai Balázs Benjámin  
Tózsá István



# E-közigazgatás

## Magyarország célba ér

A projekt az Európai Unió társfinanszírozásával,  
az Európa terv keretében valósul meg.



**Budai Balázs Benjámin**

**Tózsza István**

# E-KÖZIGAZGATÁS



HEFOP 3.3.1–P.-2004-06-0071/1.0

**Ez a kiadvány a**  
**„Gyakorlatorientált képzési rendszerek kialakítása**  
**és minőségi fejlesztése az agrár-felsőoktatásban”**  
**című program keretében készült**

**Budai Balázs Benjámin**

**Tózsá István**

# **E-KÖZIGAZGATÁS**

**Szerző:**

**Budai Balázs Benjámin**  
Budapesti Corvinus Egyetem

**Tózsza István**  
Budapesti Corvinus Egyetem

**Lektor:**

**Szilágyi Róbert** (Debreceni Egyetem)

**Csuth Sándor** (Budapesti Corvinus Egyetem)

**Címlapfotók:**

**Ian Britton** (freefoto.com)

© DE AMTC AVK 2007

**ISBN 978-963-9732-68-1**

**E tankönyv teljes mértékben megegyezik a Debreceni Egyetem honlapján,  
a <http://odin.agr.unideb.hu/hefop/> elérési úton megtalálható, azonos című tankönyvvel.**

**Első kiadás**

A kiadvány szerzői jogvédelem alatt áll. A kiadványt, illetve annak részeit másolni, reprodukálni, adatrögzítő rendszerben tárolni bármilyen formában és bármilyen eszközzel – elektronikus úton vagy más módon – a kiadó és a szerzők előzetes írásbeli engedélye nélkül tilos.

**Kiadó:**

Debreceni Egyetem Agrár- és Műszaki Tudományok Centruma  
Agrárgazdasági és Vidékfejlesztési Kar

**Debrecen, 2007.**

## Tartalomjegyzék

|                                                                                                                                                        |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Információ – Tudás – Tartalom.....                                                                                                                  | 8  |
| 1.1. Az információs társadalom és a közigazgatás kapcsolata, a közigazgatás előtt álló lehetőségek és kötelezettségek összefüggéseinek feltárása ..... | 8  |
| 1.1.1. Mi az e-kormányzat.....                                                                                                                         | 8  |
| 1.1.2. Információs társadalomtól az e-kormányzatig .....                                                                                               | 10 |
| 1.2. Néhány, az e-közigazgatást meghatározó információs társadalmi jelenség .....                                                                      | 14 |
| 1.2.1. Rogers diffúzió elmélete .....                                                                                                                  | 14 |
| 1.2.2. Wilson-i gyémánt .....                                                                                                                          | 16 |
| 1.2.3. Digitális szakadék .....                                                                                                                        | 16 |
| 1.2.4. Korosztályi lejtő .....                                                                                                                         | 17 |
| 1.3. Az infokommunikációs szokások hatása a közigazgatásra. ....                                                                                       | 17 |
| Kérdések.....                                                                                                                                          | 19 |
| 2. Az e-közigazgatás jogi környezete.....                                                                                                              | 20 |
| 2.1. A jogi környezet logikai felépítése.....                                                                                                          | 20 |
| 2.1.1. Informatikai jogi piramis modell.....                                                                                                           | 21 |
| 2.1.2. Informatikai jogi prizma modell .....                                                                                                           | 22 |
| 2.2. A jogi szabályozás intézményi háttere .....                                                                                                       | 24 |
| 2.3. Hazai infokommunikációs jogszabályok .....                                                                                                        | 25 |
| Kérdések.....                                                                                                                                          | 27 |
| 3. Stratégiák.....                                                                                                                                     | 28 |
| 3.1. Az EU stratégiái .....                                                                                                                            | 28 |
| 3.1.1. A kezdetek – 1993-1999 – a remény évei .....                                                                                                    | 28 |
| 3.1.2. A tervezés időszaka 1999-2004 – Európa és az információs társadalom átértékelése .....                                                          | 29 |
| 3.1.3. A kijózanodás és realitás időszaka – 2005 – .....                                                                                               | 32 |
| 3.2. Hazai stratégiai jelentőségű dokumentumok, stratégiák és ezek hatásai .....                                                                       | 33 |
| 3.2.1. <i>MITS – Magyar Információs Társadalom Stratégia</i> [1126/2003. (XII. 12.) Korm. határozata] .....                                            | 34 |
| Az e-önkormányzat és a MITS kapcsolódási pontjai .....                                                                                                 | 37 |
| 3.2.2. MITS – EÖR – Elektronikus Önkormányzati (Ágazati) Részstratégia.....                                                                            | 38 |
| 3.2.3. eKormányzat 2005 stratégia és programterv.....                                                                                                  | 42 |
| Kérdések.....                                                                                                                                          | 44 |
| 4. Front office a közigazgatásban.....                                                                                                                 | 45 |
| 4.1. Az elektronikus önkormányzatok megoldástérképe a MITS-EÖR alapján .....                                                                           | 45 |
| 4.2. Portálógia .....                                                                                                                                  | 49 |
| 4.2.1. Települési portálfunkciók és követelmények .....                                                                                                | 49 |
| 4.2.2. Intézményi funkciók - Közzétételi kötelezettség .....                                                                                           | 53 |
| 4.2.3. Települési ügyintéző felület az interneten.....                                                                                                 | 57 |
| 4.2.4. Összegzés .....                                                                                                                                 | 59 |
| 4.2.5. Központi portálok, rendezőelvek .....                                                                                                           | 60 |
| Kérdések.....                                                                                                                                          | 63 |
| 5. Back office a közigazgatásban .....                                                                                                                 | 64 |
| 5.1. Back office-ről eljáróban.....                                                                                                                    | 64 |
| 5.1.1. Back office folyamatok .....                                                                                                                    | 64 |
| 5.2. Röviden az interoperabilitásról .....                                                                                                             | 65 |
| 5.2.1. EDI .....                                                                                                                                       | 66 |
| 5.3. Nyílt forráskód a közigazgatásban .....                                                                                                           | 68 |
| 5.3.1. A nyílt forráskódú szoftverek térhódítása .....                                                                                                 | 68 |

|                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| 5.3.2. A nyílt forráskód közigazgatási bevezetésének indokolása ..... | 70  |
| 5.3.3. Nemzetközi trendek, tendenciák .....                           | 72  |
| Kérdések.....                                                         | 73  |
| 6. Közigazgatás-technológiai kérdések .....                           | 74  |
| 6.1. Az informatika hatása a közigazgatási ügymenetekre .....         | 74  |
| 6.2. Hivatali átvilágítás és ügymenet racionalizáció .....            | 76  |
| 6.3. Minőségbiztosítás (CAF és ISO rendszerek) .....                  | 77  |
| 6.3.1. A minőségbiztosítás indokoltsága.....                          | 77  |
| 6.3.2. Minőségbiztosítás az EU-ban.....                               | 78  |
| 6.3.3. EFQM – European Foundation for Quality Management.....         | 78  |
| 6.3.4. CAF – Common Assessment Framework.....                         | 79  |
| 6.3.5. Benchmarking és a Minőségi körök.....                          | 82  |
| 6.3.6. TQM – Total Quality Management.....                            | 83  |
| 6.4. Elektronikus ügyvitel .....                                      | 84  |
| 6.4.1. Az elektronikus ügyvitel indokoltsága.....                     | 84  |
| 6.4.2. Az elektronikus dokumentumkezelés előnyei és problémái .....   | 85  |
| 6.5. Elektronikus dokumentumkezelés – elektronikus aláírás .....      | 86  |
| 6.5.1. Az elektronikus dokumentumok lehetőségei és korlátai.....      | 86  |
| 6.5.2. Az elektronikus aláírás működése, típusai .....                | 89  |
| 6.5.3. Az aláírás jövője.....                                         | 91  |
| 6.6. Információkezelés, adatbiztonság – adatvédelem .....             | 92  |
| 6.6.1. Adatvédelmi alapelvek.....                                     | 92  |
| 6.6.2. Adatbiztonsági alapelvek .....                                 | 95  |
| 6.6.3. Az információkezelés gyakorlati kérdései .....                 | 97  |
| 6.7. A tudásmenedzsmentről röviden.....                               | 101 |
| 6.7.1. A Tudásmenedzsment kézenfekvő informatikai eszközei .....      | 102 |
| Kérdések.....                                                         | 103 |
| 7. Regionális és kistérségi e-közigazgatás .....                      | 104 |
| 7.1. Régióigazgatás .....                                             | 104 |
| 7.2. Regionális e-kormányzat.....                                     | 107 |
| 7.3. A regionális, kistérségi elektronikus kormányzat eszközei .....  | 111 |
| 7.3.1. Földnyilvántartás.....                                         | 111 |
| 7.3.2. CRM a régióigazgatásban .....                                  | 112 |
| 7.3.3. Regionális portálok .....                                      | 113 |
| 7.3.4. E-közbeszerzés.....                                            | 113 |
| 7.3.5. Teleház rendszer.....                                          | 114 |
| 7.3.6. E-szavazás .....                                               | 114 |
| 7.3.7. Területi információs rendszerek és nyilvántartások.....        | 115 |
| 7.3.8. Műholdas helymeghatározás .....                                | 115 |
| 7.3.9. GIS a területi tervezésben .....                               | 116 |
| 7.3.10. GIS a területi védelemben.....                                | 116 |
| 7.3.11. GIS a regionális döntés előkészítésben .....                  | 117 |
| 7.3.12. Műholdfelvételek .....                                        | 118 |
| 7.4. Következtetések .....                                            | 119 |
| 7.4.1. Szigetszerű informatikai alkalmazások.....                     | 120 |
| 7.4.2. A politika hatása.....                                         | 120 |
| Kérdések.....                                                         | 122 |
| 8. Jövőbe mutató közigazgatási megoldások .....                       | 123 |
| 8.1. Az elektronikus közigazgatás jövőképe .....                      | 123 |
| 8.2. M-közigazgatás .....                                             | 125 |

|                                                                              |     |
|------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 8.2.1. Az m-közigazgatást befolyásoló szereplők .....                        | 125 |
| 8.2.2. A mobil közigazgatás jelene és jövője .....                           | 131 |
| 8.3. T-közigazgatás .....                                                    | 132 |
| 8.3.1. A T-kormányzat hajnala .....                                          | 132 |
| 8.3.2. Példa a t-kormányzatra .....                                          | 134 |
| 8.3.3. A t-government, mint értéknövelő szolgáltatás .....                   | 135 |
| 8.3.4. A t-government általános ügymenetének folyamatmodellje .....          | 136 |
| 8.3.5. Konklúzió .....                                                       | 146 |
| 8.3.6. A t-kormányzati modell funkciói .....                                 | 148 |
| 8.4. Helyzettudatosságra épülő technológiák és szolgáltatások .....          | 150 |
| 8.4.1. Lehetséges területek .....                                            | 150 |
| 8.4.2. A helyzettudatosságra épülő szolgáltatások technológiai háttere ..... | 152 |
| 8.4.3. A helyzettudatosságra épülő alkalmazások jövője Magyarországon .....  | 156 |
| Kérdések .....                                                               | 158 |
| MELLÉKLETEK .....                                                            | 159 |
| Idegen szavak, kifejezések jegyzéke .....                                    | 159 |
| Ajánlott webhelyek jegyzéke .....                                            | 164 |
| Ábrák és táblázatok jegyzéke .....                                           | 166 |
| Irodalom .....                                                               | 167 |

„Az e-kormányzat immár sokkal több politikai játékszernél: az európai közigazgatás korszerűsítésének nélkülözhetetlen eszköze.”

Vivian Reding

## 1. Információ – Tudás – Tartalom

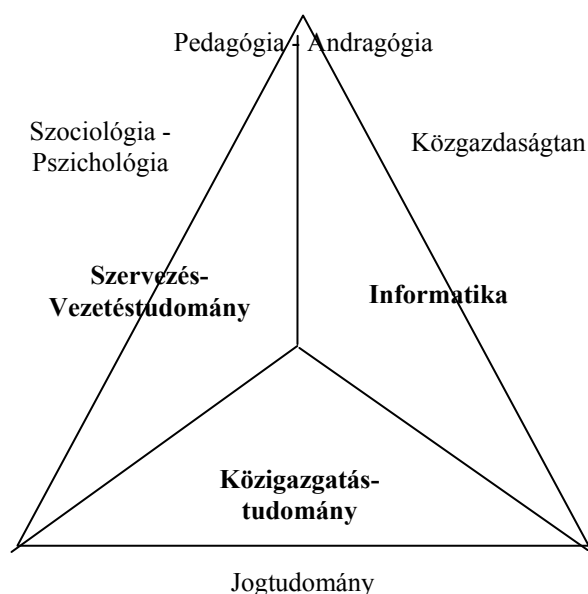
A bevezető fejezetben körbejárjuk az információs társadalom kérdéskörét. Bemutatjuk, hogy milyen összefüggés van az információs társadalom és az e-közigazgatás között, milyen választ ad az információs társadalom kihívásaira az e-közigazgatás. Körvonalazzuk az e-közigazgatástudomány – annak részei – kialakulását. Megvizsgálunk néhány információs társadalmi jellegzetességet és elméletet ezen jellegzetességek leírására, valamint ezek lehetséges hatását.

### 1.1. Az információs társadalom és a közigazgatás kapcsolata, a közigazgatás előtt álló lehetőségek és kötelezettségek összefüggéseinek feltárása

#### 1.1.1. Mi az e-kormányzat

Ennek a fejezetnek egyetlen célja van: megértetni – a fogalommal akár először találkozó – olvasóval, hogy MIT JELENT AZ E-KORMÁNYZAT! Van, aki előtt – profánul – egy hivatal sejlik fel képként, amire rákötik a 220-at, azt’ működik gond nélkül, mint régen, csak színes, szélesvásznú, magyarul beszélő (meg néha pont nem). Van, aki előtt egy túlmisztifikált és megfoghatatlan feladathalmazként jelentkezik, melynek eredménye egy automatizált, tehát emberek nélkül működő hivatali rém, amire jól rímel napjaink közigazgatási állományának leépítése kényszere is. Van, aki előtt ez a hívószó egyenértékű a szent grállal, hiszen „az írások szerint” az e-kormányzati (rész)technikák bevezetése után tejjel-mézzel folyó kánaánná változik a hivatal. Mások feneketlen zsákokat látnak benne, amibe tömjük a pénzt, és nem történik semmi. Megint mások csupán szervezési kérdésként fogják fel, azaz a meglévő ügymenetek átszervezését, racionalizálását látják benne, az informatika háttérbe szorításával. Sőt, vannak, akik tagadják létezését. Nyilván sejthető a poén: senkinek sincs igaza, csupán apró mozzanatait csípi el az e-kormányzat lényegének. Egyben azonban sokan egyetértenek, az e-kormányzat napjaink problémája, ami megoldást kíván. Persze tudható, hogy gondjaink nem a problémákból fakadnak, hanem azokból, ahogyan reagálunk rájuk...

Az elektronikus kormányzat alapvetően három tudományterület határán jött létre: közigazgatás-tudomány – informatika – szervezés- vezetéstudomány. Mindhárom pillére egyformán stabil és nélkülözhetetlen, bármelyiket elhagyjuk másik interdiszciplináris területre tévedünk. Hogy bölcsőbbnek tűnjék e magyarázat,



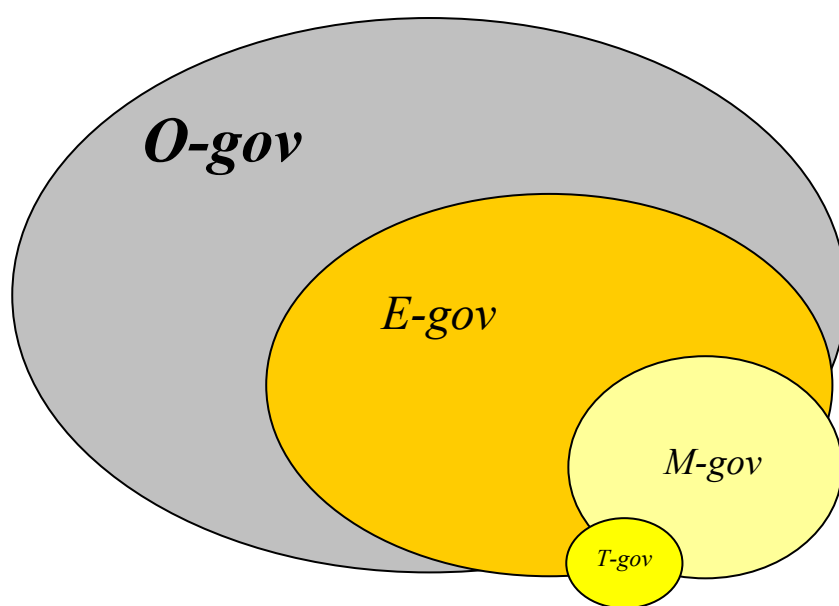
1.1. ábra: az e-kormányzat társ- és határtudományai

tegyük őket egy háromszögbe<sup>1</sup>!

A háromszög köré muszáj felírunk más tudományterületeket is, mint közgazdaságtudomány (hiszen ma már minden igazgatási döntéshozónak tudnia kell, hogy pl.: mi az a TCO<sup>2</sup>), vagy akár a szociológia, pszichológia, szociálpszichológia (hogy egy portálon hová és hogyan tegyünk szolgáltatásokat, kikre számíthatunk, kiből milyen reakciókat vált ki egy e-ügyintézési forma, de ne felejtkezzünk el a jogról sem (tudjuk, hogy meddig nyújtózkodhatunk, illetve néha meddig kell nyújtózkodnunk.). Végül, de korántsem utolsó sorban meg kell említeni a pedagógiát, illetve az andragógiát, hiszen az e-közigazgatáshoz (mind szolgáltatói, mind felhasználói oldalon) folyamatos és nagyon komoly oktatási, oktatás-módszertani háttér szükséges.

Az ilyen interdiszciplináris tudományok sajátossága, hogy a határtudományok képviselői mindannyian értenek hozzá, így számtalan önjelölt informatikus, közigazgatász, jogász, vagy akár egyszerű vezető, tanácsadó érti, hogy mi az e-kormányzat. A fenti „látomások” többnyire a felvázolt háromszög egy-egy oldalának túlhangsúlyozásából, esetleg „kívülről bekialálásokból” fakadnak, nem beszélve azokról, akik a háromszögnek háttal állnak és tagadják az e-kormányzat létezését. Az igazat megvallva, kevesen vannak, akik valóban értik és látják a lényegét. A lényeg holisztikus jellegű: központi eleme az ország bürokráciájának működéséhez szükséges feladatok minél hatékonyabb és eredményesebb ellátása úgy, hogy a gépezet fenntartói (azok, akik a közterhek révén fizetik a közszolgálat) minél kényelmesebben és gondtalanul tudják ügyeiket intézni. Ezt nevezik többhelyütt „szolgáltató jellegű” közigazgatásnak.

A szolgáltató jelleg egyik legfőbb eleme napjainkban, hogy a közigazgatás (fizikailag is) menjen az ügyfél elé (nem pedig fordítva). A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy azokon a helyeken forduljon elő a közigazgatás, ahol az ügyfél. Az ügyfelek jelentős része már interneten intézi ügyeit (főként azért, mert a versenyszféra elkényeztette őket azzal, hogy



1.2. ábra: a közigazgatási technológiák viszonya

szolgáltatásai itt elérhetők). Az Internet csupán egy kommunikációs csatorna (bár kétség kívül az egyik legnépszerűbb). Azonban nem azonosítható az Internet az e-közigazgatással. Ehhez kapcsolhatjuk napjaink érdekességét, hogy az e-kormányzat – e-önkormányzat hajlamos a bújócskára. Egyszerűen láthatatlan. Főleg annak az 54%-nak<sup>3</sup>, aki még egész életében nem kapcsolta be a számítógépet. Mi lehet a

<sup>1</sup> Ezért még hálás lesz néhány hallgató, akik az e-kormányzat tudományát „lábraejtős” kötetetekből lesznek kénytelenek elsajátítani, és ezt a megközelítést az e-kormányzat ontológiai elméletei között fogják megtalálni.

<sup>2</sup> TCO: Total Costs of Ownership, a tulajdonlás teljes költsége. Nem elég például egy szoftvert megvásárolni, kifejlesztetni, egyéb költségek is felmerülnek az üzemeltetés során: többek között karbantartás, felügyelet, szerviz, helpdesk stb. A költségvetés tervezésekor ezekkel is számolni kell, ezt azonban sok esetben elfelejtik.

<sup>3</sup> Magyarországra vonatkozó adat, forrás KSH: 2006.

megoldás? Hogyan tehetjük láthatóvá? Meg kell keresnünk azokat a csatornákat, akár párhuzamosan is, amelyek kisebb-nagyobb foltokban fedik le a társadalmat. Az ilyen ügyintézési formák kanelizálásából alakultak-alakulnak ki az e-közigazgatás egyre népszerűbb irányai, melyek – a fentiek szellemében – nem alternatív, hanem konjunktív viszonyban kell, hogy álljanak, ha valóban szolgáltató közigazgatást szeretnénk kialakítani.

A szakma ma a következő területekben<sup>4</sup> gondolkodik:

- **E-government**, e-governance<sup>5</sup>: Az elektronikus kormányzat gyűjtőneve, bár sokan leredukálják az interneten keresztül történő ügyintézési, ügykezelési formákra.
- **M-government**, m-governance: Mobil technológián alapuló technikák és azok közigazgatási alkalmazásának gyűjtőneve.
- **T-government**, t-governance: Digitális Televízió alapuló technikák és azok közigazgatási alkalmazásának gyűjtőneve.
- **O-government**, o-governance: A hagyományos, papír alapú, offline ügyintézés. (Offline, original)

Ahogy az ábrán is látható, döntően és arányaiban offline kormányzati technikák érvényesülnek. Ezen funkciók jelentős része kerül elektronizálásra, az offline folyamatok napjainkban – többnyire - párhuzamos fenntartása mellett. Létrejönnek azonban olyan új funkciók is, melyek offline formában nem léteztek. Hasonlóan az e-government folyamatok jelentős része létezik mobil formában, viszont vannak kifejezetten mobiltechnológiára álmódott folyamatok is, melyek sem offline sem „e-„ formában nem léteztek eddig. A Digitális TV-n alapuló megoldások is számos esetben alkotnak metszetet az eddig alkalmazott technikákkal, de új funkciók kialakulása itt is várható.

Ahhoz, hogy a fent említett 54%-ot redukáljuk az összes lehetséges formában el kell érünk az ügyfeleket. Erről szól ez az „e-kormányzatosdi”. A feladat nem csupán a szakértelem hiánya miatt nehéz, hanem amiatt is, hogy a döntéshozók között nagyon gyakori az ismerethiányból fakadó ellenállás és szkepticizmus. Így pedig nehezen érhető el valódi információs társadalom.

### 1.1.2 Információs társadalomtól az e-kormányzatig

Az eddigieket olvasva persze számos kérdés merülhet fel a témában kevésbé járatos olvasónak: Miért kell változtatnunk a jól bevált (vagy csak megszokott?) ügyintézésen. De mi is az információs társadalom, vagy másképp: tudás alapú társadalom? Jó-e, jó lesz-e az emberiségnek, hogy társadalomszervezési alapjai megváltoznak? Ha nem jó, miért haladunk felé? Ha jó, akkor egyértelműen jó? Benne vagyunk, vagy csak haladunk felé? Ha haladunk felé, milyen tünetei vannak? A haladás automatikus? Hogyan érhetjük el a lehető legkevesebb anomáliával? Az ilyen társadalmak elidegenítik az egyént, vagy integrálják? Ha elidegenítik, hogyan állítható összefüggésbe a közigazgatás szolgáltató jellegével? A kérdések sora még

---

<sup>4</sup> A szakma véleménye abban sem egyöntetű, hogy ezeken kívül használhatunk-e más betűket a kormányzati technika jelölésére. Így – elsősorban Koreában – az U-government, fogalmat is használják, mint a mindenütt jelenlévő (Ubiquitous) kormányzat megjelölésére. Néhol pedig az e-government kifejezés helyett a-government-et használnak, az automatizmus, mint mindenben átvonuló közös jellegzetesség kifejezésére.

<sup>5</sup> Az e-igazgatás, e-közigazgatás, e-adminisztráció, e-önkormányzás, e-kormányzás, e-kormányzat fogalmak mögött egyelőre kifforatlan még a tartalom. Általános megkülönböztetés, hogy míg az e-governance (e-kormányzás) felületesen az infokommunikációs technológiák igazgatási alkalmazást jelenti, addig az e-government (e-kormányzat) ennek eszközszerét sejteti. Az e-közigazgatás gyűjtőnév alatt az önkormányzati (azaz nem államigazgatási) területek kellene értenünk, azonban e fogalmat gyakran kiterjesztjük az államigazgatás területeire. Ugyanígy az e-kormányzás fogalmát csak a felsőszintű igazgatásra kellene értenünk, de gyakorta kiterjesztjük alsóbb (e-önkormányzati) szintekre is.

bőven folytatható, megválaszolása során rengeteg paradoxonba ütközhetünk. Nem célunk, hogy a fenti kérdéseket megválaszoljuk (ezt nem is tehetnénk megnyugtatóan), csupán csak annyi, hogy a témakörhöz tartozó fogalmakra rávilágítsunk. Nyitott kérdések lesznek, és ez így is van jól. Ezen kérdések megválaszolása a jövő közigazgatási szakembereinek is feladata és gondolkodni soha sincs túl korán.

Filozófikusan mondhatnánk, hogy az információs társadalom fogalma „ellenáll minden definíciós kísérletnek”, azonban így könnyen feladnánk a fogalom valódi tartalmának megismerését. Nézzük tehát a tartalmat: az információs társadalom központi eleme az információ. Az információ olyan társadalomszervező erő, melynek birtoklása (strukturált birtoklása esetén beszélünk tudásról) a társadalom nyertesévé tehet, azonban nélkülözése a társadalom perifériájára helyezhet. Az információ megszerzése több feltételhez kötött ebben a társadalomban:

- az információ<sup>6</sup> helye egyre inkább az elektronikus médiumokon található (ezen belül is a hálózati erőforrásokon, mint amilyen az interneten, vagy adott tudásorientált szervezetek belső hálózata, az intranet<sup>7</sup>.),
- a megszerzés IKT<sup>8</sup>-eszközeinek kimagasló szerepe van az információs helyek feltérképezésében és rendeltetésszerű használatában,
- valamint az eszközhasználathoz elengedhetetlen az eszközökhöz való hozzáférés és azok kezelésének rutinszerű ismerete.

Ezek után már mondhatjuk, hogy az információs társadalom egy olyan képződmény, mely a három feltétel teljesülése alapján szegmentálja a társadalmat, illetve a társadalmakat egymástól. Ha mélyebbre ásunk, találkozunk a fenti három fő ok valamilyen kombinációjából származó indikátorokkal<sup>9</sup>. Az információs társadalom fejlettségének indikátorai között megtalálhatjuk a GDP információ-kezeléssel foglalkozó iparágainak részesedését, és ezek arányainak növekedését a GDP-n belül, az elérhető információ mennyiségének növekedését, az egy főre eső infokommunikációs eszközhasználati adatokat (mobilpenetráció, számítógép-penetráció, internet-penetráció stb.), képzettségi és használati mutatókat és még sorolhatnánk.

Az itt kapott értékek sok mindenre alkalmasak, de szempontunkból kiemelkedő, hogy segítségükkel összehasonlíthatóvá válik hazánk helyzete és versenyképessége a többi államhoz képest, valamint az országunkon belül is árnyalódik a társadalom helyzete, lehetősége<sup>10</sup>.

Itt kell beszélnünk a digitális szakadék<sup>11</sup> kérdéséről, mely szintén az információs társadalom tünete. A szakadék a fenti három tényezőből származtatható, kialakulása azonban számos dimenzió mentén kialakulhat. Elég csupán arra gondolni, hogy az információt „használók” és nem használók között lehetnek finansiális akadályok (nem engedhetem meg magamnak egy technológia használatát, nem vehetem meg, nem fizethetek rá elő, nincs rá időm stb.), lehetnek életkori akadályok (az idősebbek passzivitása és attitűdje<sup>12</sup>, mely a

---

<sup>6</sup> Az információt az adattól – felszínesen – az újdonság-érték és a jelentés különbözteti meg. Az információ tehát olyan adathalmaz, mely a befogadó számára újdonságot jelent és az adatok értelmes jelentést nyernek a számára.

<sup>7</sup> Intranet: adott szervezet belső (szervezeten belüli) számítógépek közötti hálózata, mely a gépek között adatáramlást tesz lehetővé.

<sup>8</sup> Info-kommunikációs technológiák: Mindazon termékek és szolgáltatások, mellyekkel információ kezelhető és előállítható a számítógéptől a telefonig.

<sup>9</sup> Az indikátorok olyan mutatószámok, melyekkel egyébként nehezen megfogható fejlettségi mutatók mérhetők.

<sup>10</sup> Ezek azok a területek, melyekre a nemzeti információs stratégiák építik célkitűzéseiket.

<sup>11</sup> Digital divide, vagy egyes iskolák szerint e-Gap! mindkét fogalom a szakadékot mutatja.

<sup>12</sup> Az attitűd hiánya megragadható abban, hogy a lakosság jelentős része nem ismeri fel az információs technológiákban rejlő lehetőségeket, így nem érzik fontosnak ezen technológiák használatát.

korosztályi lejtő<sup>13</sup> jelenségében látható), lehetnek képzettségi akadályok (felsőfokú és középfokú végzettségűek eltérő eszközhasználata a felsőfokúak javára), lehetnek földrajzi determinánsok (infrastrukturális lehetőségek pl.: az internet-hozzáférés tekintetében Szabolcs-Szatmár-Bereg megyét tekintve) és így tovább. Persze szinte kivétel nélkül elmondható, hogy tiszta formájukban a fenti dimenziók nem találhatók meg.

Az előzőekből kiolvasható, hogy ez a jelenség, napjaink jelene és jövője. A fejlődés maga automatikusnak tekinthető, azonban dinamikája nemcsak hogy befolyásolható, hanem befolyásolandó. Automatizmusát mutatja, hogy olyan államokba is beteszi (betette) lábát, ahol nem számítanak rá<sup>14</sup>. Még a diktatórikus, vagy erősen centralizált államokban is elindítja az állam működésének átláthatóságát, mely a hivatalok és hivatalnokok működésének transzparenciájához, végül a demokratizmushoz vezet<sup>15</sup>.

Egy állam irányításának feladata – ezek után –, hogy az itt vázolt gondolati szálát felkapva először felismerje, hogy országát más rendezőelvek szerint irányítsa, másrészt, hogy állampolgárait másképp szolgálja, de mindkét esetben hozzásegítse mindkettejüket ezen újfajta társadalmi viszonyok közötti érvényesüléshez. (Ha ezt mellőzi, akkor az automatizmusok révén a digitális szakadék mélyül, mely romló társadalmi-, gazdasági körülményekhez és akár politikai instabilitáshoz is vezethet.) Ezek a feladatok jelennek meg az információs társadalmi stratégiákban, melyek a nemzeti fejlődés részeként<sup>16</sup> határozzák meg a fejlesztési célokat és prioritásokat.

A stratégia önmagában azonban kevés. Érvényesüléséhez fontos, hogy a mindenkori kormány milyen erőket rendel végrehajtásához<sup>17</sup>, illetve hogyan és milyen dinamikusán hárítja el a stratégia végrehajtása útjába álló akadályokat<sup>18</sup>.

Az állam szerepvállalása mély és összetett. Összetettsége látható abban is, hogy az információs társadalomhoz szükséges reformfolyamatokat mely szektorokkal kooperálva kell elősegítenie: így a vállalkozói szférával, a civil társadalommal, valamint saját igazgatási intézményeivel. Minél fejlettebb a vállalkozói szféra és a civil társadalom, annál fejlettebb e-közigazgatás épülhet ki, minél fejlettebb az e-közigazgatás, annál jobban prosperálhat a gazdaság, annál fejlettebb civil társadalom működhet.

Az információs társadalom segíti a gazdaságot a fejlettség magasabb fokára jutni. A gazdaság janus-arcú és önmagában legalább olyan heterogén, mint maga az őt körülölelő társadalom. Kétarcúsága megmutatkozik abban, hogy bizonyos vonatkozásokban a közigazgatás előtt jár (például abban, hogy az információtechnológia legnagyobb felhasználói a vállalkozások), más vonatkozásokban pedig a közigazgatás szabályozó és támogató

---

<sup>13</sup> A korosztályi lejtő a különböző eszközhasználati statisztikák életkori függvényéből ered. Minél idősebb szegmenst vizsgálunk, annál alacsonyabbak az IKT-eszközhasználati értékek. Az életkori szegmensek értékeit összekötve szigorúan monoton csökkenő görbét kapunk, ez a korosztályi lejtő.

<sup>14</sup> Nagyon jó példa Kína, ahol az információ az állami szabályozással szemben terjed, és ez a trend egy idő után szét fogja feszíteni az állam amúgy diktatórikus felépítését.

<sup>15</sup> Ugyanakkor rá is világít eddigig köntörfalazható folyamatokra, melyek racionalizálása így elkerülhetetlenné válik.

<sup>16</sup> Egészen újkeletű jelenségről van szó. Magyarország a legtöbb államhoz hasonlóan a kilencvenes évek közepétől foglalkozik a nemzeti fejlesztési programok keretén belül információs társadalmi stratégiákkal. Ezek a stratégiák egyre nagyobb sújt kapnak, így egyre több konkrét kapcsolódási pont fedezhető fel pl.: nemcsak a Nemzeti Fejlesztési Terv és a Magyar Információs Társadalmi Stratégia között, hanem annak végrehajtási programjai között is.

<sup>17</sup> Magyarország hullámzó intenzitást mutat, hiszen az előző ciklusban miniszteriális szintű irányítást biztosított, (jelenleg, illetve 200 és 2002 között államtitkári szintűt) a stratégia érvényesítésének, míg vannak országok, ahol a miniszterelnök felügyeli a stratégia végrehajtását (pl.: Észtország, Szingapúr;), illetve ahol csupán politikai látszafelügyelet valósul meg a stratégiák felett. Minél magassabb szintű a felügyelet, annál nagyobb a megvalósulás valószínűsége.

<sup>18</sup> Ilyen jogi jellegű akadály a telekommunikáció liberalizációjának esetleges hiánya, e-kereskedelmi törvény hiánya, a kibertérben elkövetett bűnözés szabályozatlansága, vagy alulszabályozása (azaz bűncselekménnyé nyilvánításának hiánya), az internetszolgáltatók útjában álló nehézkes licenszkövetelmények fennállása.

tevékenységére éheznek. Heterogenitása pedig szereplőinek versenyképességében látható. A közigazgatás feladata, hogy megteremtse a sikeres működés feltételeit, az e-business<sup>19</sup> szabályozási, szabványosítási és eszközhasználati hátterét, valamint az IT szektorban történő egyre nagyobb arányú megjelenést<sup>20</sup>, továbbá feladata saját tudásának és kapcsolatrendszerének visszaforgatása a gazdasági innováció élénkítésére.

A civil társadalomra azaz az NGO<sup>21</sup>-kra hárul az a megkerülhetetlen szerep, hogy artikulálják a társadalom valós igényeit, megfogalmazzák az elvárásokat egy szolgáltató állammal szemben. Az információs társadalomban a civil társadalomtól érkező információk felhasználása a működés hatékonyságához vezet<sup>22</sup>. Az államnak cserébe fel kell karolnia a digitális szakadék árnyékosabb oldalán rekedt hátrányos (vagy halmozottan hátrányos) helyzetűeket és rá kell őket vezetnie arra, hogy miért járnak jobban az e-citizenként<sup>23</sup>, mint az e-dolgoktól elzárkózókként. A technológiához és a tudáshoz (ezáltal az információhoz) vezető utat állami szerepvállalással kell biztosítani a leszakadók számára<sup>24</sup>.

Az állam szerepvállalása saját közigazgatása területén – könyvünk szempontjából – a legfontosabb feladat. Az államnak magát is ösztökélnie kell arra, hogy a fenti fejlődésen végigmenjen. A kihívásokra adott válasz végeredménye az e-adminisztráció, majd az e-közigazgatás, azaz elsőként a belső ügyviteli folyamatok újraszervezése és ennek elektronizálása, később az elektronikus szolgáltatások egyre inkább teret nyelő üzemeltetése a hagyományos formák fokozatos lecserélésével<sup>25</sup>.

Az e-közigazgatás pedig – szemlélete és automatizmusai révén – elérheti azt az ideált, melyben a hivatalok kiszolgálják az állampolgárokat. Nem alá-fölé rendelt kapcsolatban, hanem mellérendelt (partneri) viszonyban gondolkodnak. Rávezetik az állampolgárt arra, hogy ha a korszerűbb technológiákat használják, akkor nemcsak a hivatalnak, hanem maguknak is rengeteg energiát és kényelmetlenséget megtakarítanak<sup>26</sup>.

Az ideális e-közigazgatás ugyanolyan érték-prioritásokat kell hogy valljon, mint amelyet társadalmától elvár. Így az e-közigazgatás legfőbb értéke a tudás<sup>27</sup>, és ennek kezelése, hiszen emlékezzünk: az információs társadalom tudás alapú társadalom.

Minél nagyobb egy szervezet, annál több információt állít elő, melyek eredeti formájukban általában strukturálatlanok, rendezetlen információ-halmazként tűnnek fel előttünk. Első közelítésben a tudásmenedzsment lényege, hogy ebből az információ és ismerethalmazból pontosan azokat az elemeket működtetjük – az igényeinknek megfelelő formában – amelyek döntéseink támogatásához a leginkább szükségesek, annak érdekében, hogy a szervezeti szellemi tőke fokozatosan növekedjék. Ezek a szervezési szempontok informatikai megoldásokkal párosulnak és a kereső, rendszerező, archiváló, work-flow stb.

---

<sup>19</sup> Elektronikus kereskedelem – az internet közreműködésével lezajló áru- vagy szolgáltatáscsere

<sup>20</sup> Az ösztönzés eszközei közé tartozik pl. a technológiai parkok létrehozása, a kedvezményes hitelek biztosítása, a vissza nem térítendő támogatások nyújtása, valamint az adókedvezmények nyújtása

<sup>21</sup> Non-Governmental Organisations – Nem Kormányzati (tehát) civil szervezetek

<sup>22</sup> A civil társadalom azonban nem akar "átpolitizálódni", így általában különböző tanácsadó testületek és keresztszolgák működése során fejtik ki tevékenységüket, melyekkel általános jellegű – főként kritikai hangvételű - segítséget adnak.

<sup>23</sup> E-állampolgár, így jelölik azokat a felhasználókat, akik tudatosan keresik és alkalmazzák a rendelkezésre álló elektronikus szolgáltatásokat.

<sup>24</sup> Akár a közösségi hozzáférés támogatásával, mint amilyen a Teleház program, vagy monetáris beavatkozással, mint amilyen a Sulinet program keretében biztosított eszközvásárlás az adójóváírás terhére.

<sup>25</sup> A fokozatosság és a csúsztatott váltás kulcsfogalmak az e-közigazgatási technikák kialakításánál. Nem várható el mindenkitől, hogy könnyen adaptálja az e-szolgáltatásokat, így a hagyományos szolgáltatások fenntartása redundanciát követel meg a közigazgatástól.

<sup>26</sup> Számos példa hozható, hogy az elektronikus szolgáltatások igénybevevői kézzel fogható kedvezményekben részesülnek a hagyományos alkalmazások mellett kitaratókkal szemben.

<sup>27</sup> Az információs társadalom e-közigazgatásának egyik funkciója épp ezért a virtuális vagy valós tudásközponti funkció.

rendszerek közreműködésével tudásmenedzsment rendszereket alkotnak. Azonban a tudásmenedzsment eredendően nem informatikai probléma, így nem csak informatikai eszközökkel valósul meg. A legfontosabb az, hogy a tudásmegosztás és átadás kultúráját el kell terjeszteni a szervezeti kultúrában belül, és ez a nehezebb feladat<sup>28</sup>.

A tudás jelentősége nemcsak szervezeti szinten, hanem (minthogy a humán – alkalmazotti – tőke az elsődrendű innovatív tőkelem) a dolgozók szintjén is kimagasló. A szolgáltató e-közigazgatás dolgozója így folyamatosan képzi magát azért, hogy tudását karbantartsa és a közt friss tudásával szolgálja. A közszolgáltatón felül a minőség ismerete és a versenyképesség is az élethosszig tartó tanulás mellett szól<sup>29</sup>.

**Összefoglalva tehát az e-kormányzás a közszféra kapcsolatrendszerének (valamennyi belső és külső kapcsolatának) gyökeres – tudásalapú – átalakítását és racionalizált, szolgáltató jellegű újraszervezését jelenti, az infokommunikációs technológiai alkalmazások közműszerű használata révén.**

## 1.2. Néhány, az e-közigazgatást meghatározó információs társadalmi jelenség

Az információs társadalmat számos indikátorral és jelenséggel elemezhetjük, melyek közül néhányat a fenti bevezetőben érintettünk. Az alábbi elméletek választ adhatnak számos kérdésre, melyet e-közigazgatási szolgáltatások tervezésekor figyelembe kell venni. **Soha nem szabad szem elől téveszteni, hogy az e-közigazgatás egy igazgatás-szervezési válasz az információs társadalom különböző jelenségeire, kihívásaira.**

### 1.2.1. Rogers diffúzió elmélete

Everett M. Rogers elmélete Gabriel Tarde, valamint Pitirim Sorokin ezt részben támadó diffúzió elméletére alapul. Általános diffúzióelméletében<sup>30</sup> szintetizálta a klasszikus elmélet-alkotók véleményét, és az újítások elterjedésének folyamatát kommunikációs folyamatként állította be.

Úgy találta, hogy a diffúziós folyamat alapvető összetevői: *az innováció jellegzetességei; a kommunikációs csatornák; az innováció elterjedéséhez szükséges idő; az innovációt átélő társadalmi rendszer.*

**Az innováció jellegzetességei.** Az adaptálás ütemét szabják meg. Összetevői közül az alábbi tényezők említendők:

- Mennyiben jelent többet az innováció, mint a már meglévő eljárás, amit helyettesíthet, azaz mekkora az újítás *relatív előnye*?
- Mennyiben összeegyeztethető (*kompatibilis*) az innováció a potenciális alkalmazók értékeivel, szükségleteivel, múltbéli tapasztalataival?
- Mennyire *közérthető* az újítás?
- Az adott innováció a szélesebb körű alkalmazás előtt milyen kisebb környezetben alkalmazható kísérletképpen, azaz milyen a *kipróbálhatóság* mértéke?
- Mennyire átláthatóak, nyilvánvalóak (*kommenzurábilisak*) az innováció eredményei?

---

<sup>28</sup> A témáról részletesen ír az IKON (Interaktív önKormányzat Online) program XII. Tudásmenedzsmentről szóló száma, valamint Köteles Bernadett: Tudásmenedzsment és E-közigazgatás c. tanulmánykötete. (E-government Alapítvány, Bp, 2006.)

<sup>29</sup> Life-long learning – élethosszig tartó tanulás: az EU egyik jelmondata

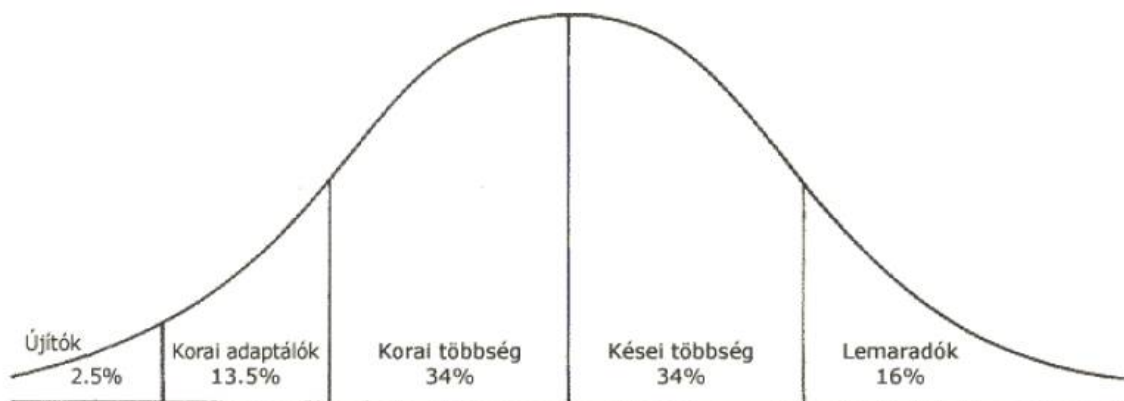
<sup>30</sup> Everett M. Rogers: Diffusion of Innovations, New York: Free Press, 4. kiadás, 1995. Idézi Dessewffy Tibor és Galács Anna: Mobilkommunikáció és társadalmi diffúzió, In: Mobilközösség – Mobilmegismerés szerk.: Nyíri Kristóf, Budapest, 2002.

**Kommunikációs csatornák.** Azért fontosak, mert a felhasználó a kezdeti, az újítást érintő információkkal való találkozást követően alakítja ki alapvető attitűdjét, ami aztán az innováció elfogadásához vagy elvetéséhez vezet. Ezek a kommunikációs csatornák több szempont szerint tipizálhatók.

Az innováció kezdetben a vizsgált egyén közösségein túlnyúló (*kozopolita*), majd később a helyi kommunikációs csatornákon keresztül hat az attitűdre. A személyközi kapcsolatokból a homofil típusúak vezetnek az elfogadáshoz, mintakövetéshez. (*Homofil közösségről* akkor beszélünk, amikor a közösség tagjai hasonlóak egymáshoz társadalmi a státus, az iskolai végzettség és az attitűdök tekintetében. E jellegzetességek eltérései esetén *heterofil* közösségről van szó.)

**Az innováció elterjedéséhez szükséges idő.** Az empirikus kutatások az idő „hatásgörbéjét” (az újítások terjedésének dinamikáját ábrázoló görbét) S-alakúnak írják le. E szerint: egy innováció bevezetésének kezdeti szakaszában a csatlakozók száma alacsony, majd hirtelen növekedésnek indul, s végül csökkenni kezd. Az adaptáció gyorsasága szerint öt csoport különböztethető meg:

- *Újítók.* Az összes alkalmazó kb. 2,5%-át jelentik. Ők azok, akik hajlamosak a kockázatvállalásra, a legfogékonyabbak az újítások iránt. Széles körű kapcsolati hálózattal rendelkeznek, „behozzák” az innovációt a közösségekbe.
- *Korai adaptálók.* Az összes felhasználó 13,5%-át teszik ki; többnyire az adott társadalmi többség véleményformáló, tekintélyes tagjai. Ők adják a mintát a lehetséges későbbi adaptálók számára.
- *Korai többség.* A felhasználók mintegy 34%-a. Az ide sorolhatók alaposan megfontolva döntenek, ezért az adaptációs folyamat lényegesen több időt vesz igénybe. Az ő szerepük is fontos, hiszen széles réteget alkotnak, s átmenetet képeznek a korán és a viszonylag későn adaptálók között.
- *Kései többség.* Az e típusba sorolható, szintén 34%-nyi felhasználó már gazdasági és szociális szükségszerűségből adaptál. Ezek az emberek inkább szkeptikusak és óvatosak, forrásaik sokszor szerények.
- *Lemaradók.* A sort záró csoport (16%). Ők konzervatív szemléletű, gyanakvó, sokszor a társadalom peremén élő emberek, akik többnyire meg sem engedhetik maguknak az adaptációt. (Rogers *paradoxona*: azok profitálhatnak a legtöbbet az innovációból, akik általában az utolsók között csatlakoznak.)



1.3. ábra: Rogers görbéje

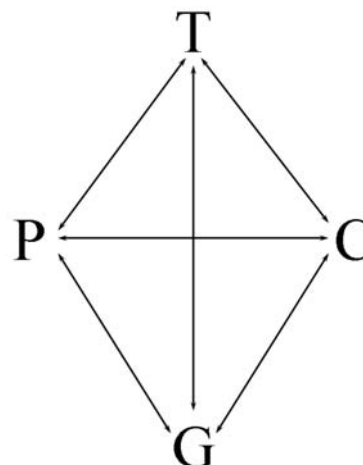
A korai és a késői adaptálók között szignifikáns eltérések is kimutathatók. Tetten érhetők a gazdasági-társadalmi státusbéli; a személyes jellemzők terén megmutatkozó; valamint a kommunikációs viselkedésben jelentkező eltérések.

**Az innovációt átélő társadalmi rendszer.** Valamennyi innováció terjedési folyamata a konkrét struktúrával és jellemző normahalmazzal rendelkező társadalmi rendszerben zajlik. Az innovációk elfogadása tehát egyaránt értelmezhető az individuum és a közösség szintjén.

### 1.2.2. Wilson-i gyémánt

Ernest Wilson az információs társadalom felé tartó országok társadalmának modernizációs sikerkritériumait kutatva alkotta meg „gyémánt-modelljét”.

A gyémánt csúcsai a Tudomány, a Politika, a Gazdaság és a Civil szféra található. A társadalmi modernizáció iránya és sikere pedig nem a négy aktor önálló teljesítményén, hanem kapcsolatuk minőségén, és az így létrejövő szinergián múlik. Ehhez természetesen szükséges, hogy az egyes aktorok tisztában legyenek saját magukkal, illetve saját szerepükkel<sup>31</sup>. A gyémánt-elmélet jelentősége, hogy az egyes pólusoknál mutatózó hangsúlyeltolódásokra, kapcsolati nehézségekre figyelemmel kell lenni minden tervezési (stratégia-alkotási) folyamatnál.



1.4. ábra: Wilson „gyémántja”

### 1.2.3. Digitális szakadék

Az információs társadalom nyertesei azok, akik az infokommunikációs technikákat napi rutinnal használják és hasznosítják. Ebből fakadóan vesztesei lesznek azok, akik ezeket a technológiákat nem érik el. A két réteg közötti szakadékot pedig digitális szakadéknak (e-Gap! Digital divide, stb.) hívjuk. Ez a törés, majd szakadék számos dimenzió mentén kialakulhat, például:

- **Életkori sík:** lásd lejjebb, korosztályi lejtő a fiatal és idősebb felhasználók között.
- **Földrajzi sík:** az eszközök terjedésének törvényszerűségi sorrendje: főváros, megyeszékhelyek, nagyobb települések, kisebb települések, szórványok. Ez utóbbiak néha teljesen kiszorulnak, vagy csak jelentős fáziskéséssel kapcsolódnak be.
- **Anyagi-egzisztenciális sík:** törés azok között, akik megengedhetik maguknak, és akik nem.
- **Végzettségi sík:** törés a magasabb végzettségű és az alacsonyabb végzettségűek között.
- **Családi háttérben mutatózó sík:** mintakövetés: nagyságrendekkel nagyobb a használati arány a használó szülők gyermekeinél, mint a nem használókénál.
- **Nyelvismereti sík:** az IKT eszközökön futó tartalmak sok esetben idegen (angol) nyelv ismeretét feltételeznek. Ennek hiánya elzárja a tartalmat a felhasználó elől.
- **Munkahelyi sík:** törés azok között, akiknek a munkához feltétlenül szükséges és akiknek nem szükséges az IKT.

<sup>31</sup> Magyarországon a civil szféra önmagát nehezen tudja definiálni, identifikálni. A politika sincs feltétlenül tisztában saját határaival, a tudomány pedig gyakran folyik össze a civil szférával, és a gazdasággal.

- **Tájékozottsági (igényhiányból fakadó) sík:** szakadék azoknak, akik bár a fenti kategóriákba nem feltétlenül esnek, de nem ismerik fel a használatból származó előnyöket.
- **Fogyatékkal élők síkja:** a fogyatékek jellegétől és mértékétől függően esélytelenné válhat az IKT használat.

Egy-egy hátrányos helyzetű csoport és a teljes populáció információs eszközökhöz való hozzáférése és arányát a Digital Divide Index (DIDIX) mutatja. A DIDIX különböző esélyegyenlőségi szempontból releváns szocio-demográfiai változók mentén, 100-as skálán mér. Minél kisebb a mutatószám, annál nagyobb a lemaradása az adott hátrányos helyzetű csoportnak. Az egyes lemaradt csoportok önálló indexet kapnak, melyek súlyozott összevonásával jön létre a DIDIX<sup>32</sup>.

Véleményünk szerint mindenkor kormányzati feladat a leszakadó csoportok visszaemelése a „nyertesek” közé, melyet stratégia eszközökkel lehet (és kell) végrehajtani.

#### 1.2.4. Korosztályi lejtő

Az e-közigazgatási szolgáltatások tervezésekor eleinte leginkább a társadalmat korban megosztó korosztályi lejtő hatásaival kell számolnunk. A korosztályi lejtő lényege, hogy míg egyes korcsoportok már „bele születnek” adott infokommunikációs eszközök rutinszerű használatába, úgy idősebb generációknak ezt el kell sajátítaniuk. Minél idősebbek, annál rosszabb az elsajátítás iránti hajlandóság. A legújabb infokommunikációs eszközök pedig spirál-szerűen kapcsolódva követik egymást, így aki valahol lemaradt, egyre nehezebben veszi fel a lépést. (Ez okozza az életkori törés dimenzióját a digitális szakadékban.)

A korosztályi lejtő időben elnyúló folyamat. Napjainkban, Magyarországon a lejtő alját a 65 év felettiek jelentik, akik 1,5-2%-os netpenetrációs értékükkel gyakorlatilag láthatatlanok az e-közigazgatási szolgáltatók számára. Míg azok, akik az általános iskolából kerülnek ki, gyakorlatilag IKT eszközökhöz kénszerítettek, így magabiztos felhasználásuk alakul ki. Minél fiatalabb korcsoportokkal számolunk, annál nagyobb az e-közigazgatási szolgáltatást igénybevevők potenciális száma.

Az egyes deciliseket összekötve a fiatal korcsoportoktól az idősebbekig folyamatosan csökkenő tendenciájú grafikon-vonalat kapunk, ez a korosztályi lejtő.

#### 1.3. Az infokommunikációs szokások hatása a közigazgatásra.

Infokommunikációs szokásainkat az akceleráció jellemzi. Egyre több információt akarunk, egyre gyorsabban, egyidejűleg akár több csatornán keresztül. Multitaskingolunk<sup>33</sup> és pörgünk. A technológiákat újabb és újabbak követik, és az üzleti érdekek azt diktálják majd, hogy cserélnünk kell, haladnunk kell a korrallal, hogy nyertesek legyünk, azok maradjunk.

Ahogy Szalay Tamás rendszergazda egy interjújában mondta:

*„mondom megint a borotva példáját: volt régen a késes borotva, fenőszíj, szappan, generációkat kiszolgált, meg lehetett örökölni. Aztán jött a zseilett, aztán az egyszer használatos, majd az egy-két-hárompengés, néhány év múlva azt fogják neked a gyártók mantrázni, hogy komplett relaxádat húzigáld végig az arcodon, mert az sokkal jobb lesz,*

---

<sup>32</sup> SIBIS New eEurope Indicator Handbook; 2003 és Hannes Selhofer - Tobias Hüsing: The Digital Divide Index – A Measure of social inequalities in adoption of ICT; 2001 – Idézi: Magyar Információs Társadalom Éves Jelentés, szerk.: Pintér Róbert, BME-ITTK.

<sup>33</sup> Multitasking: Több folyamat fut egyszerre. Esetünkben internetezés közben hallgatunk zenét, olvasunk híreket és telefonálunk egyszerre, mialatt dolgozunk.

\*\*\*\*<sup>34</sup>, és ezt gyantával szőrtelenített arcú, gyanús fotómodell csávókkal fogják elhitetni veled<sup>35</sup>.”

A fejlődés az IKT eszközök integrációja felé mutat, azonban a történet végében senki sem biztos. A technológiák változása a szolgáltatások változását vonja maga után.

A hazai és a nemzetközi trendek hasonlítanak egymásra, csupán fáziskésés különbözteti meg őket egymástól. A fáziskésés pedig néha technológiák kiesésére, elhagyására biztatja a követőket, vagy felzárkózókat.

Kerülve a konkrét (leírásuk pillanatában avuló) számokat és értékeket, nézzük példálózó jelleggel, mely adatok tekinthetők relevánsnak az e-közigazgatás szempontjából<sup>36</sup>!

- egy háztartása eső számítógépek száma
- egy háztartásra eső internet elérések száma (minősége: dial up, broadband, egyéb)
- vállalkozások és oktatási intézmények felszereltsége, hálózatra kötöttsége
- e-közigazgatási szolgáltatások száma, szolgáltatási szintje (lásd a szinteket később!), igénybevételük aránya a netpolgárok között
- médiafogyasztás (és összetételének) alakulása
- hátrányos helyzetűek hozzáférési aránya
- távközlési – távkommunikációs szokások alakulása
- e-kereskedelem alakulása
- emergens technológiák és szolgáltatások terjedése (pl.: IPTV, VoIP, mpayment, m-banking stb.)
- az internet használatának célja, a használat alakulása az egyes korosztályi decilisekben
- a számítógép használatának célja, a használat alakulása az egyes korosztályi decilisekben

A kérdés tehát az, hogy mit és mire használunk, ezek a válaszok mutatnak irányt a közigazgatásnak, hogy merről közelíthető meg a potenciális felhasználó.

---

<sup>34</sup> Vulgáris köznyelvi kötőszó

<sup>35</sup> Interjú Szalai Tamással az index.hu-n - 2007. február - <http://index.hu/tech/hardver/tszalay4499/>

<sup>36</sup> Konkrét számadatokért érdemes megtekinteni a Társi-WIP évente ismétlődő kutatását, a BellResearch mérését, a GKIE NET vizsgálatait, valamint a Szonda-Ipsos és a GfK Hungária közös felmérését! Ez utóbbi 31.000 fős reprezentatív mintán mér, így hazánk legnagyobb volumenű felmérésének tekinthető.

## Kérdések

- *Mit értünk információs társadalom alatt?*
- *Mi az összefüggés az e-közigazgatás és az információs társadalom között?*
- *Mi indokolja az e-közigazgatást?*
- *Milyen tudományok hatnak közre az e-közigazgatás-tudomány kialakulásánál?*
- *Mit jelent az O-gov, mi a jelentősége napjainkban?*
- *Mit jelent az E-gov, mi a jelentősége napjainkban?*
- *Mit jelent az M-gov és a T-gov, mi a legújabb technológián alapuló közigazgatási megoldások jelentősége napjainkban?*
- *Miért fontos az információ az információs társadalomban?*
- *Miért fontos probléma a digitális szakadék?*
- *Ismertesse Rogers Diffúzió-elméletét!*
- *Mutassa be a Wilson-i gyémántot!*
- *Milyen dimenziók mentén alakul ki digitális szakadék egy társadalomban?*
- *Mit jelent és mi a jelentősége a korosztályi lejtőnek az e-közigazgatási szolgáltatások szempontjából?*
- *Hogyan mérjük egy társadalom fejlettségét az információs társadalom vonatkozásában?*

## 2. Az e-közigazgatás jogi környezete

*A keretek vizsgálata alapvetően fontos. Tudnunk kell, hogy meddig mehetünk el, illetve meddig kell elmennünk. Mely források és milyen összefüggésben mutatják meg a járandó utat? Mi a céljuk, milyen jellemzőkkel bírnak? Hogyan tudjuk struktúrában kezelni? Kik alkotják, alkották és hogyan a meghatározó jogszabályokat Magyarországon?*

### 2.1. A jogi környezet logikai felépítése

A jog ebben a kontextusban olyan eszköz, mely az ügyletek szabályosságát, kiszámíthatóságát, hivatkozhatóságát szolgálja. Ennek az eszköznek napjaink információs társadalmához - illetve ennek kiépítéséhez - két alapvető területet kell szolgálnia<sup>37</sup>:

- elektronikus kereskedelem → polgári jogi jellegű ügyletek
- elektronikus kormányzat → közigazgatási jellegű ügyletek

Bár ez előbbi rendszeridegennek tűnhet, de látni kell, hogy az elektronikus közigazgatás rendszere nem csupán kapcsolódik kereskedelmi megoldásokhoz (például Elektronikus Közbeszerzési Rendszer, PPP-kooperációk), hanem sok esetben kereskedelmi gyakorlatok (legjobb gyakorlatok) vezetnek közigazgatási megoldásokhoz.

***A szabályozás célja egyrészt a folyamatok jogi kereteinek meghatározása, másrészt bizonyos folyamatok előtt álló akadályok megszüntetése.***

Eddig sem gyakorlati, sem jogtudományi megfontolás nem indokolta, hogy önálló rendszerként kezeljük az „e-jogokat”, hiszen ezek a jogszabályok csupán megváltoztatják a „hagyományos” joganyagokat, alkalmassá teszik azokat arra, hogy napjaink információs társadalmában hasznosítani tudjuk őket. Amiért specifikusak, az pont ebben a képességükben rejlik. E képesség frissességgel, újszerűséggel, technológiai szakzsargonnal, virtualitással és számos további egyedi jellemzővel párosul.

Kísérletként azonban elgondolkodtató, hogy ha egy jogágot általában a szabályozás tárgya és módszere alapján tudunk kialakítani, akkor vajon van-e olyan – az „e-jogokon” átívelő közös szabályozási módszertan és tárgy, amit ki tudunk ragadni? A válasz korántsem egyértelmű, hiszen ha a tárgyat vizsgáljuk, elmondható, hogy az e- jogviszonyok közös jellemzője, hogy pl.:

- valamilyen immateriális elem szerepel bennük,
- a felelősségi kérdéseket valamilyen – akár végrehajtási jellegű jogszabályban rögzített - technológiai követelményjegyzék figyelembevételével állapítják meg,
- a jogviszonyok kialakításához mindkét félnek valamilyen elektronikus eszközt (interfészt) kell használnia.

Ezek a jellemzők egyik jogágra sem jellemzőek. A módszertani unikalitását még ennél is erőszakosabban tudjuk csak kiemelni, említve a már imént említett támaszkodást a végrehajtási jellegű rendeleti támaszkodásra a technológiai feltételek területén. Ez a szabályozási megoldás ennél a „jogágnál” a legindokoltabb, tekintettel a technológia rendkívül gyors változására. Ezzel együtt jár az is, hogy a törvényi szabályozás kellően tág, kvázi kereteket szab meg.

---

<sup>37</sup> A könnyebb kezelhetőség miatt a szabályok megsértésével foglalkozó – büntetőjogi jellegű jogviszonyokat tekintünk irrelevánsnak!

Az e-közigazgatási vonatkozású jogszabályi kapcsolatokat Verebics János piramisával, valamint az e-kormányzat 2005. c. stratégiai dokumentum<sup>38</sup> mellékletének „informatikai prizmájával” érthetjük meg könnyen.

### 2.1.1. Informatikai jogi piramis modell

|    |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. | A nemzeti joghoz képest elsőbbséget élvező EU-s szabályok          | Azt, hogy milyen folyamatokra van szükség, elsősorban az EU határozza meg, majd innen, fentről lefelé építkezve egészen rendeleti - közvetlen végrehajtási - szintig történő szabályozásra van szükség. Ha az így felépülő jogszabályi hierarchiát akarjuk első pillantásra áttekinteni, azt mondhatjuk, hogy az információs társadalom viszonyaira vonatkozó jogi szabályozás öt rétegű <sup>39</sup> : |
| 4. | Koregulatív jellegű, de gyakran nem törvényileg rögzített kódexek  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3. | A hagyományos jogintézményeket elektronikusra cserélő jogszabályok |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2. | Információs társadalmi alaptörvények és kapcsolódó rendeleteik     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1. | Minden életviszonyra vonatkozó jogszabályok                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

2.1. ábra: Informatikai jogi piramis

1. Az első – legszélesebb – réteget azok a területek alkotják, melyek minden életviszonyra kiterjednek, de nem kifejezetten az információs társadalmat / elektronikus kormányzást szabályozzák.
2. A második szint az információs társadalom alaptörvényeit és végrehajtási rendeleteit tartalmazza, melyek speciálisan az információs társadalom működésének sajátosságait<sup>40</sup> szabályozzák.
3. Ezt követik azok a dinamikus fejlődő normák, melyek a hagyományos (papír alapú) ügyvitelt és az azokhoz kapcsolódó jogintézményeket váltják fel.
4. A negyedik szinten helyezkednek a koregulatív normák: az ipari önszabályozás olyan termékei, melyeknél a címzettek körében jelentkező önkéntes elfogadottságuk nem indokolja a törvényi erőt.
5. Végül az EU joga zárja a sort, melynek jellemzője, hogy a tagországok mindegyikére kötelező, az egyes nemzeti jogok felett áll<sup>41</sup>.

A törvényi szabályozást sok helyütt kiegészítő rendeleti szabályozás területén napjainkban egyre nagyobb lemaradás tapasztalható, mely további törvények megalkotását is hátráltatja. Gondot jelent az is, hogy az információs társadalmi működés feltételrendszerének

<sup>38</sup> Az e-kormányzat 2005. stratégia melléklete, Miniszterelnöki Hivatal, Elektronikus Kormányzati Központ, Budapest, 2005.

<sup>39</sup> Dr. Verebics János tematikáját követve (In. Dr. Verebics János: Elektronikus kormányzat és jogi szabályozás – az akadályok elbontása – vezetői összefoglaló, kézirat;)

<sup>40</sup> pl.: Az adatátvitel és a kommunikáció lehetőségeit, az elektronikus eljárási lehetőségeket, az elektronikus fizetés lehetőségeit stb.

<sup>41</sup> Magyarország EU-tagország lévén az IDA, majd az IDA-bc program keretén belül számos olyan területtel találkozunk, melyet 2006. január 1-ig összeurópai szinten szabályoztak. Ez részben szerencsés, hiszen az EU-kompatibilitási problémák nem jelentkeznek, részben pedig figyelmeztető jel, hiszen az EU-szintű szabályozáshoz fel kell készíteni a hazai közigazgatást.

biztosításához a felsőszintű szabályozás önmagában kevés. A jogalkotásnak alsóbb szinten főleg önkormányzati rendeletalkotásban<sup>42</sup> is meg kell nyilvánulnia.

### **2.1.2. Informatikai jogi prizma modell**

A fenti gondolat-kezdemény mellett nem árt egy szélesebb körben elismert megközelítés szerint nagyjából körülhatárolni a területet.

Az Európai Közösség Alapító Szerződéséből négy nagy szabályozási terület képezi az információs társadalom elsődleges joganyagát:

- Távközlési politikai szabályozás
- Infokommunikációs technológiák technológiai fejlődésének támogatásáról szóló szabályozás
- Az európai ipar versenyképességének fokozását segítő szabályozás
- Transzeurópai hálózatokra vonatkozó szabályozás

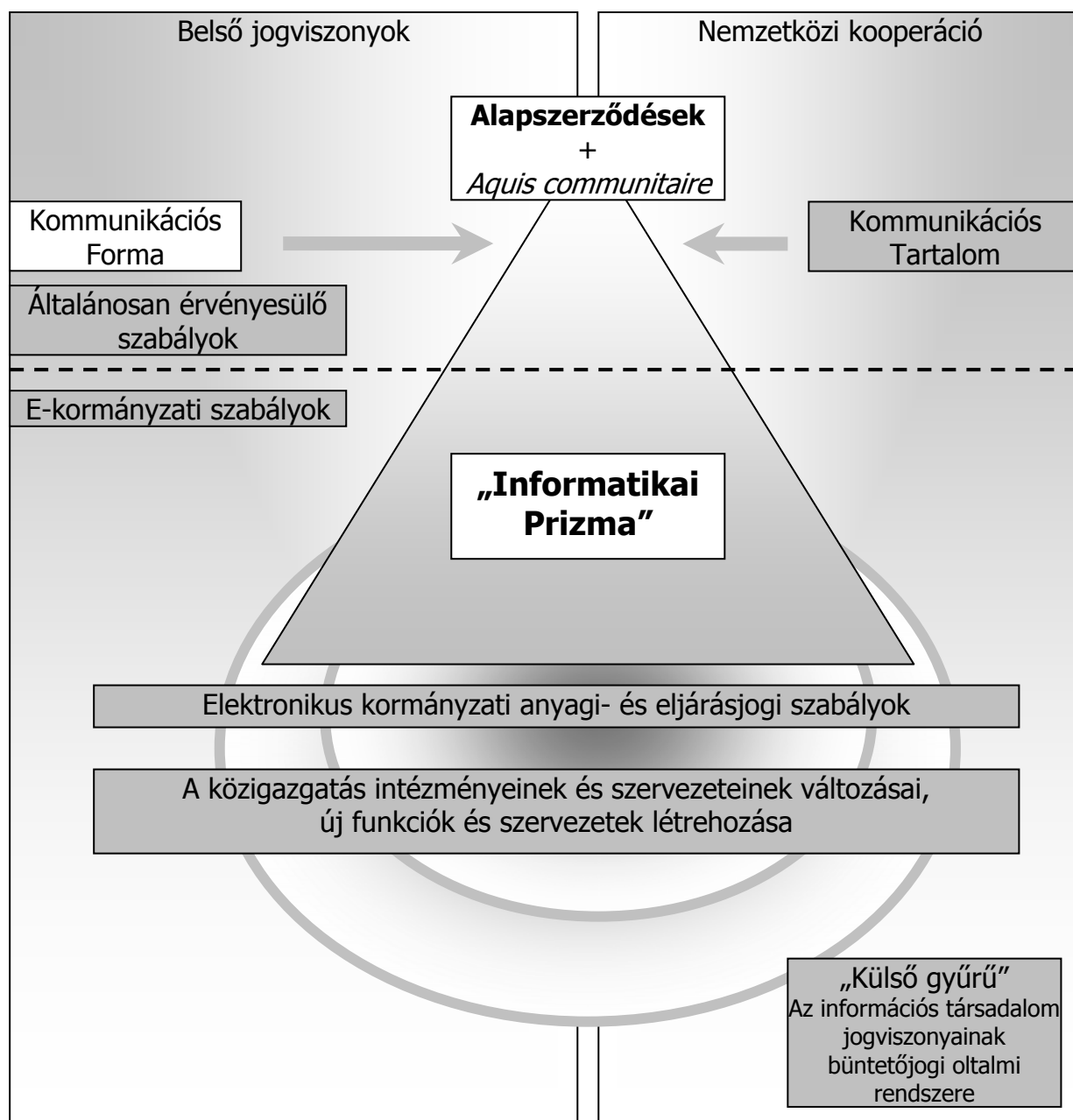
A másodlagos joganyag ezekhez kapcsolódóan szerteágazó, és számos területet érint. Ez az összefonódás adja a választ a terület a pillanatnyi elkülöníthetlenségére. Ezen másodlagos joganyagok gyakorta már nem is „információs társadalmi tartalmúak”, hanem például csupán más elektronikus jogot szabályozó jogszabályok alkalmazhatóságáról szólnak. Ugyanide tartoznak azok a szervezeti normák, melyek infokommunikációs vonatkozású jogintézmények közösségi és tagállami viszonylatú szervezeti-működési alkalmazhatóságáról szólnak.

Ezeket a szövevényes kapcsolatokat az e-kormányzat 2005 stratégia melléklete egy „informatikai prizma” segítségével ábrázolja<sup>43</sup>. Az informatikai prizma az infokommunikációs mozzanatot állítja a középpontba.

---

<sup>42</sup> Tekintettel arra, hogy az önkormányzati rendeletalkotása a törvényekhez képest lényegesen gyorsabb és rugalmasabb forma, több tekintetben itt mutatkoznak olyan lehetőségek, melyekből az úttörő e-kormányzati megoldások kialakíthatók.

<sup>43</sup> Az e-kormányzat 2005 stratégia melléklete, Miniszterelnöki Hivatal, Elektronikus Kormányzati Központ, Budapest, 2005.



2.2. ábra: jogi informatikai prizma

A prizma csúcsán az Aquis<sup>44</sup> áll, mely kvázi „alapnorma-halmazként” nyomja rá bélyegét minden szabályozásra. A prizma egyik oldala a kommunikációs forma szerinti szűr. Ide tartoznak azok a közösségi normák, melyek az elektronikus kommunikáció feltételrendszerére vonatkozóan szabályoznak. Ide sorolhatjuk elsősorban az adatvédelem, az adat- és információs biztonság, az adatátvitel, a hírközlés, számítógépes technológiák használata, digitális aláírás stb. kérdéseinek szabályozását. A prizma másik oldalát az így elérhető tartalmakra vonatkozó szabályozás adja. Többek között ilyen a fogyasztóvédelem, az elektronikus kereskedelem (gazdasági jog, társasági jog), a reklámjog, a szerzői jog.

<sup>44</sup> Aquis Communautaire – Közösségi jogalkotás – Európai Unió jogszabályok

A normák külső gyűrűjét az információs társadalmi életviszonyok megsértőit szankcionáló büntetőjogi normák rendszere alkotja, mely az így kialakított életviszonyokat hivatott védeni.

Persze nem felejtethjük el, hogy minden szabályozás hátterében a belső jogszabályi környezet és nemzetközi kooperáció működik.

Az e-kormányzatra vonatkozó joganyag mindezen szabályok releváns összessége, mely két nagy részre (sávra) osztható:

- anyagi és eljárásjogi normákra
- szervezeti normákra

Érezhető, hogy az egyes jogszabályok érvényességi ideje eltérő, így az intézményeket létrehozó, átalakító, feladatkiosztó stb. (összefoglalóan: szervezeti) normák a legrövidebb időtartamúak, míg az anyagi és eljárásjogi normák hosszabb élettartamúak. Ugyancsak eltérő a jogszabályok élettartama és jelentősége, ha a jogforrásokat tekintjük. A nemzetileg közvetlenül érvényesülő kógens jogszabályok hosszabb, míg az irányelvek, melyeknek nemzeti implementációja meghatározott, általában rövidebb várható élettartammal és jelentőséggel számolhatnak.

## 2.2. A jogi szabályozás intézményi háttere

A piramisok szintjeit követve látható, hogy a jogalkotók különböző szinteken helyezkednek el. Az EU-ban az Unió Tanácsa és Parlamentje, mint fő jogalkotó, valamint a Bizottság mint korlátozott jogokkal bíró jogalkotó vesz részt. Jogértelmező tevékenysége révén az Európai Közösségek Bírósága is jogfejlesztést végez. A legtöbb átültetendő és leginkább meghatározó jogszabály ezen a szinten születik.

A korregulatív jellegű szabályokat különböző (tagállami és közösségi szinten található) érdekképviselések, szakmai egyeztető fórumok hozzák létre.

Mennyiségét tekintve a legtöbb jogszabály tagállami szinten jön létre, hiszen itt kodifikálódnak az irányelveket követő jogszabályok, valamint más információs társadalmi alaptörvények és a hozzájuk kapcsolódó rendeletek halmaza.

A tagállamon belüli – ilyen témájú – jogalkotás hazánkban mennyiségileg és minőségileg is elhanyagolható, azonban a „nyugati minták szerint” a magasabb szintű jogszabályok fejlődése az alsóbb szintek fejlődését is magával rántja a közeljövőben.

Hazánk e-kormányzati jogszabályai a 2006-os Kormány szerkezete szerint többnyire négy minisztériumból kerülnek ki:

- Miniszterelnöki Hivatal (Elektronikus Kormányzat Központ)
- Önkormányzati és Területfejlesztési Minisztérium
- Igazságügyi és Rendészeti Minisztérium
- Külügyminisztérium

Ezen szervek azok elsősorban, melyek jogszabályokat kezdeményeznek tárgykörünkben, illetve a tárgykörben létrejövő jogszabályok (kiemelve a törvénytervezeteket) e minisztériumokon mennek keresztül többfordulós egyeztető eljárásban.

A négy közül kiemelkedik az elsőként említett MEH-EKK, hiszen a kormányzati informatikával kapcsolatos feladatok 2002-óta ide tartoznak. Ezt a a Miniszterelnöki Hivatalról szóló 148/2002. (VII.1.) Korm. Rendelet határozza meg. A MEH-t vezető Miniszter alá rendelt, önálló államtitkár vezette szervet 2002-2003 között Kormányzati Informatikai és Társadalmi Kapcsolatok Hivatala (KITKH) végezte, melyet átszerveztek és új néven Elektronikus Kormányzati Központként (EKK) államtitkári rangú kormány megbízott irányít. Feladatok tekintetében *gondoskodik a kormányzati informatika kiépítéséhez szükséges feltételek megteremtéséről, az elektronikus ügyintézés rendszeréről és elterjesztéséről, a*

*kormányzati informatika eljárásrendjének kidolgozásáról, az alkalmazott megoldások minőségi, szakmai követelményeinek meghatározásáról és elterjesztéséről, a kormányzati informatikai feladatkörben keletkező közérdekű adatok társadalmi elérhetőségének és felhasználásnak módjáról, az államigazgatási adatvagyon felméréséről és nyilvántartásáról, valamint az Európai Unióhoz való csatlakozással és más nemzetközi szerződésekkel összefüggő, a kormányzati informatikát érintő feladatok ellátásáról, a nemzetközi informatikai rendszerekhez történő csatlakozásról.*

Napjaink jogalkotása sok esetben civil segítséget is kap, így nem csupán véleményezések, hanem akár normatervezetek formájában is segítik a mindenkori kormány munkáját a civil szervezetek. Az ilyen együttműködések a jogszabályok jobb érvényesülésével is együttjárnak, hiszen a civil egyeztetés előzetes egyetértést és az önkéntes jogkövetést enged sejtetni. Ezen a területen különösen érvényesüli, hogy az egyeztetett jogszabályok hatékonyabb jogszabályokat eredményeznek.

### **2.3. Hazai infokommunikációs jogszabályok**

A következőkben – a didaktikai fonalat követve - néhány releváns infokommunikációs jogszabályt tekintünk át létrejöttük szerint, majd külön fejezetben teszünk említést a meghatározó stratégiai dokumentumokról.

A hazai infokommunikációs jogszabályi környezeti fejlődés két – ciklikus jellegű - erő hatására alakul: az egyik az EU Acquis nagyobb stratégiáinak hatása, a másik a kormányzati ciklusok váltakozása.

Ezen erők hatása azonban csak az 1990-es évektől kezdve éreztette hatását. Előtte sem érdemi belső, sem érdemi külső hatásról nem beszélhetünk. 1990-es évek a „feleszmélésről” szóltak.

A közigazgatás informatizálásának igénye a jogszabályok szintjén 1993-ban jelent meg, azonban kezdetben csak a központi államigazgatási szervek fejlesztésére összpontosított. Ilyen jogszabály volt a központi államigazgatás informatikai koordinációjának továbbfejlesztéséről szóló 1039/1993. (V. 21.) valamint a 1106/1995 (IX.9.) Korm. Határozat. E szűk látókörnek a bővítése csak 1999-ben történt meg (Az államigazgatási informatika koordinációjának továbbfejlesztéséről szóló 1066/1999. (VI. 11.) Korm. Határozattal. Itt már meghatározták, hogy az informatikai fejlesztésekhez a költségvetési tervezéskor a forrásokat és felelősöket is hozzá kell rendelni.

2000-ben új lendületet kapott a terület, mert a kormányzati informatika intézményi háttere is átalakult. A 2000-es kormányzati stratégiában a Miniszterelnöki Hivatal vezető miniszteréhez került a terület felügyelete, aki létrehozta közvetlen felügyelete alá tartozó Informatikai Kormánybiztosságot. Ez az intézmény alakította ki a stratégiai tervezés, irányítás és jogalkotás egy központú modelljét.

Az Európai Unió és Magyarország közötti felzárkózási forgatókönyv kijelölte az információs társadalom kialakításához szükséges jogszabály-alkotási menetrendet is. 1998 és 2003 között születtek meg azok az alapvető jogszabályok, melyek rendezték az adatvédelem, az elektronikus fizetések, a fogyasztóvédelem és a szerzői jog körébe eső területeket. A jogszabályi kultúrát gazdagította, hogy hazánk ezidőtájt számos nemzetközi egyezményhez csatlakozott, így több esetben már nem volt szükség nemzeti rendezésre, nemzetközi egységjogi megoldás született.

Az előző évekhez viszonyítva amúgy sem lassú folyamat, 2001-ben tovább gyorsult.. Ekkor fogadták el a következő törvényeket: Elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. Törvény, Hírközlésről szóló 2001. évi XL. Törvény, Elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes

kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. Törvény. Az elektronikus aláírásról szóló törvény elfogadását követően a miniszterek felhatalmazást kaptak arra, hogy a hatáskörükkel érintett ágazatokban szabályozzák azokat a jogviszonyokat, amelyekkel kapcsolatban az államigazgatási eljárásokban mód van elektronikus dokumentumok, illetve elektronikus aláírás használatára. (Ez azonban kicsit korai volt, mert az elektronikus ügyiratkezelést és ügyintézkedést szabályozó jogszabály még nem készült el, e nélkül pedig gyakorlatilag használhatatlanok voltak a fenti rendelkezések. Gondot jelentett az is, hogy sok esetben a fejlődést a kormányhatározatok hiánya akadályozta, így a végrehajtási és felelősségi területek szabályozásának elmaradása késleltette a már kialakított jogintézmények érvényesülését<sup>45</sup>.

A kormányzati ciklus lejárt és a választási kampányok a jogalkotási folyamatban is éreztették hatásukat. Fontos állomás az informatikai tárca létrehozása, mely a jogalkotással kapcsolatos feladatok döntő többségét megkapta. (Kivéve a Kormányzati Informatika területeit, mely továbbra is a MEH miniszterénél maradt.)

A „jogszabálygyár” 2003-ben indult újra, részben a közeli EU-csatlakozás hatására, részben a működésképtelen jogszabályok rendeleti háttérének végrehajtására, részben a hiányzó jogintézmények pótlására. Ekkor fogadták el az új egységes hírközlési törvényt, mely innentől kezdve integrálta a távközlési jogot és a postajogot és 2003. évi C. törvény számon, 2004. január 1-től lépett hatályba. Megszületett továbbá az egyes iparjogvédelmi és szerzői jogi törvények módosításáról szóló 2003. évi CII. törvény, Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény módosításáról szóló 2003. évi XCVII. Törvény. (Ez utóbbi változtatásra a 2000/31/EK irányelvvel való kompatibilitás miatt volt szükség.) Kiemelkedő jelentőségű a 2003. évi LXXXI. Törvény, mely az első olyan hazai törvény volt, mely teljes körű elektronikus eljárási lehetőséget tudott biztosítani az elektronikus cégeljárás és a cégiratok elektronikus úton történő megismerésének körében. Ezt követte a 2003. évi CXXIX. Törvény a közbeszerzésről, megteremtve az elektronikus közbeszerzés mai igényeknek megfelelő szabályozását. A 2004-es év két okból is meghatározó, egyrészt a nemzeti kulturális örökség fontos részét képező digitális adatvagyon is szabályozó 2004. évi CCCVII. Törvény elfogadása miatt (a Nemzeti Audiovizuális Archívumról), másrészt a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. Törvény megszavazása miatt is, hiszen ez utóbbi váltotta le a majd fél évszázadot szolgált 1957. évi IV.-es törvényt az (Államigazgatási Eljárás általános szabályairól – ÁE.). A sort azzal a 2005. júliusában elfogadott (XC.) törvénnyel zárjuk, mely az elektronikus információszabadság szabályait rögzítette. Jogszabályok persze ezek után is születnek, hiszen társadalmunk és az azt szolgáló közigazgatás folyamatosan fejlődik.

---

<sup>45</sup> Bár ebben az időszakban számos kormányhatározat született, például pl. A közigazgatási adatvagyon-nyilvántartásról szóló 1113/2000. /XII. 27./ Korm. határozat, Az elektronikus aláírásról szóló törvény szabályozási alapelveiről és az ezzel kapcsolatban szükséges intézkedésekről szóló 1075/2000. (IX. 13.) Korm. határozat módosításáról rendelkező 1014/2001. (III. 5.) Korm. határozat, A hírközlési törvényjavaslattal összefüggő intézkedésekről szóló 2050/2001. /III. 14./ Korm. Határozat, Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint egyéb információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény végrehajtása érdekében szükséges intézkedésekről szóló 2271/2001. (IX. 26.) Korm. Határozat stb.

## Kérdések

- *Mi a jogi szabályozás célja?*
- *Melyek az e-jogviszonyok közös jellemzői?*
- *Mutassa be az informatikai jogi piramis modellt!*
- *Elemezze az informatikai jogi prizma modellt!*
- *Mit nevezünk másodlagos joganyagnak?*
- *Mit jelent a korregulatív szabályozás, mi a jelentősége e szabályoknak?*
- *Mely szervek alkotják (kezdeményezik) hazánkban az informatikai jellegű jogszabályokat?*
- *Mutassa be a hazai főbb informatikai jogszabályok megalkotási hullámait!*

### 3. Stratégiák

*Bár a kormányzati stratégiák nem nevezhetők klasszikus értelemben vett jogszabályoknak, azonban szabályozó szerepük (ennél fogva jelentőségük) kétségtelen. Kvázi jogszabályként – nézetünk szerint – azonban értelmezhetők, hiszen nemcsak a nemzetközi és EU-s stratégiákat ratifikálták és végrehajtását rendelték el kormányhatározati formában, hanem a hazai nagyobb stratégiák végrehajtását is. Arról nem is beszélve, hogy a jogszabályalkotást ezen stratégiák mentén programozzák, töltik meg tartalommal.*

#### 3.1. Az EU stratégiái

Az EU témánkba illő stratégia-alkotási tevékenységét három korszakra oszthatjuk:

##### 3.1.1. A kezdetek – 1993-1999 – a remény évei

Az EU információs társadalom építése a kezdetektől fogva reaktív jellegű, egyfajta válasz az USA és a Japán – Szingapúr tengely kezdeményezésére<sup>46</sup>. Az EU ebben a versenyben gyakorta a harmadik helyet szerzi meg, holott mindig az élre kívánt törni. A verseny tétje nem csupán presztizs-értékű, a győztes itt a legnagyobb versenyképességű szereplővé, azaz a legdinamikusabb gazdasággá nőheti ki magát. A fejlődés első – látható – lökését az internet (és a kezdeti internetes szolgáltatások) adták 1992-ben<sup>47</sup>.

Főbb dokumentumai:

- *Fehér könyv a növekedésről, versenyképességről és foglalkoztatásról [COM (93) 700 final] - 1993*
- *Bangemann jelentés*
- *Korfui európai csúcsértekezlet határozata*
- *Európa útja az információs társadalomba” akcióterv – [CO (94) 347 final] és az Európai Tanács esseni nyilatkozata - 1994*
- *Bled-i közép-európai miniszteri tanácskozás*
- *Negyedik keretprogram (FP4 – 1994-1998)*
- *G7 konferencia az Információs Társadalomról - 1995*
- *IDA (468/1995/EC határozat) - 1995*
- *“Élet és munka az Információs társadalomban: az ember az első helyen” c. Zöld könyv [COM (96) 389 final] - 1996*
- *“Korfutól Dublinig – Kibontakozó, új prioritások” közlemény [COM (96) 395 final] - 1996*
- *“Telekommunikáció, a media és az információtechnológia közös fejlődési tendenciái, konvergenciája” c. Zöld könyv [COM (97) 623 final] - 1997*
- *eTEN – TEN-TELECOM program*
- *A Felső Szintű Szakértői Csoport végső jelentése az információs társadalomról*
- *Ötödik keretprogram (FP5 – 1998-2002) - IST*
- *A Tanács 253/1998/EK döntése az Információs Társadalom Promóciójáról: PROMISE program – 1998*

Az időszak tétje a versenyképesség és a gazdasági prosperitás, azonban a lelkesedés túlzott optimizmusba hajlik. A korszak jelentősége, hogy azon felül, hogy számos

---

<sup>46</sup> Az alább ismertetett Bangemann jelentés is kvázi válasz az 1992-es szingapúri „Intelligens sziget” koncepcióra.

<sup>47</sup> Szempontunkból ezért is irreleváns foglalkozni a ’80-as években indult francia Minitel-rendszerrel, valamint az 1978-as első kísérleti programmal, mely már említi az információs társadalom néhány témáját.

kormányzati és kormányközi szervezet hitet tett az információs társadalom kiépítése mellett, megfogalmazódtak azok a problémák és arra választ adó programjavaslatok, melyek – túlnyomórészt – még ma is érvényesek, vagy alapként szolgálnak későbbi programokhoz. Bangemann óta tudjuk, hogy az információs társadalom építőkockáinak (hálózatok, alapszolgáltatások, alkalmazások, interkonnektivitás és interoperabilitás ) fejlesztése teszi az Unió gazdaságát egy gyorsabb növekedési pályára.

Ezeket alátámasztva kap helyet a Keretprogramokban<sup>48</sup> (Framework Programme - FP) az információs társadalom (majd később ezen belül az elektronikus közigazgatás) területe, azt hangsúlyozva, hogy a kutatás-fejlesztés egyre nagyobb mértékű támogatása az információs társadalmak sikerkritériuma.

Nem csak az Európai Unió tett hitet az információs társadalom kiépítése mellett, hanem a világ legfejlettebb országait tömörítő G7-ek is alapelveket fektettek le a beruházások ösztönzésére. 11 konkrét kísérleti programot indítottak – eltérő országfelelősökkel – melyek a világ jobbá tételét célozták. (Ezek a programok is a túlzott lelkesedést tükrözték, hiszen számos program nagyobbra sikerült, mint amit a végrehajthatóság lehetővé tett volna.)

Ugyancsak ezen évek „terméke” az azóta is folytatódó IDA program, mely a közigazgatás elektronikus működéséhez szükséges infrastruktúra és információcsere szabványosítását tartalmazta.

Az időszak vége felé egyre nagyobb figyelmet fordítottak a tartalomfejlesztésre az infrastruktúrafejlesztés kritika nélkül fejlesztésén túl.

### 3.1.2. A tervezés időszaka 1999-2004 – Európa és az információs társadalom átértékelése

Az időszak jellegzetessége, hogy a „jelszógyár” teljesítménye visszaesett, a politikusok elkezdtek nyitni a társadalom felé és jelszavak helyett valódi (és végrehajtható) tervek irányába mozdultak el. Az eEurope stratégiával új információs társadalmi politikai megközelítés vette kezdetét.

Főbb dokumentumai:

- *“Állami szektorból származó információk – kulcsfontosságú erőforrás Európa számára” c. Zöld könyv [COM(98) 0585 final] -1999*
- *Safer Internet Action Plan (SIAP) 276/1999/EC rendelet - 1999*
- *IDA II. (1719/1999/EK határozat – 1720/1999/EC határozat) -1999*
- *Fehér Könyv az európai kormányzásról – [COM (2000) 11 final]*
- *eEurope 2002 – akcióterv [COM (2000) 330 final] - 2000*
- *IST a Hatodik keretprogramban (FP6 – 2002-2006)*
- *eContent*
- *eEurope 2003+*
- *eEurope 2005 [COM (2002) 263 final] - 2002*
- *The Role of E-government for Europe's Future – Az eKormányzat szerepe Európa jövőjében – Európai Bizottsági közlemény [COM (2003) 567 final] – 2003*
- *IDAbc (387/2004/EC határozat) - 2004*
- *Safer Internet plus program [COM(2004) 91 final] -2004*
- *Galileo program [COM (2003) 17 és 673 final] és [COM (2004) 112 final]*

Egyre konkrétabb elképzelések, tervek, majd ebből eredő programok és projektek láttak napvilágot. A programok között egyre nagyobb lett a kohézió, a horizontális programok egyre jobban kapcsolódtak a prioritásokhoz.

---

<sup>48</sup> A negyedik keretprogram (FP4) allokál önálló forrást először a tématerületnek 1994-1998 között, majd ezt követően egyre nagyobb mértékben kap támogatást az információs társadalom és ezen belül az e-közigazgatás területe.

A tartalomfejlesztés mellett egyre erősebb fókusz került az információs társadalmi anomáliák kiküszöbölésére, így a Biztonságosabb Internet Akcióterv végrehajtására, valamint a hátrányos helyzetű országok, hátrányos helyzetű társadalmi rétegek, hátrányos helyzetű csoportok felzárkóztatására. Ez utóbbi kezdeményezés „Inkluzív Európa” néven napjainkban ismét hangsúlyossá vált.

Kiemelkedő stratégiaként megszületett az eEurope stratégia-„sorozat”, mely azóta is valamennyi EU-tagország nemzeti stratégiájának magvát alkotja.

A 2000. márciusi lisszaboni csúcson, és a 2000. júniusi feira-i csúcson történt változtatások után alakult ki a Bizottság 2001. március 23-24-i stockholmi ülésén eEurope 2002 stratégiai jelentés, melyben az elektronikus kormányzati terület önálló programot kapott, melynek célja a közszolgáltatások elérhetővé tétele az üzleti szféra és a polgárok számára. A kiemelt célok között helyett kapott

1. a már korábban prioritásként kezelt közszolgálati információk elérésének biztosítása, információszabadság és elektronikus átláthatóság
2. a közigazgatási szervek nemzeti és nemzetközi (uniós) adatcseréjének biztosítása
3. a nyílt forráskódú szoftverek bevezetésének támogatása
4. az elektronikus aláírás bevezetése a hatósági ügyintézésben
5. az elektronikus hatósági ügyintézési formák meghonosítása;

Elkészült az azóta is hivatkozott 20-as lista<sup>49</sup>, mely az állampolgárok (12) és vállalkozások (8) számára kínálja a leginkább igényelt, legalapvetőbb közszolgáltatásokat. A szolgáltatások nyújtásának négy szintjét lehet megkülönböztetni a hagyományos és az ügyfél jelenlétét egyáltalán nem igénylő – teljesen elektronizált – eljárások között<sup>50</sup>:

1. *szint: információ – on-line információk nyújtása a közigazgatási szolgáltatásokról. A legalapvetőbb funkció, hogy a hivatali információk a hivatal működésétől függetlenül elérhetőek legyenek. Erre a média fejlődésével egyre több mód nyílik. A leginkább alkalmazott médium az internet, de felmerül a wap-oldalak, illetve a DiTV (digitális televízió) mint közeg alkalmazásának a lehetősége is. Ezzel a hivatal terhelése csökken, valamint az információ-nyújtó kapacitás is felszabadul<sup>51</sup>.*
2. *szint: egyirányú kapcsolat – nyomtatványok, űrlapok, adatlapok letöltésének, kinyomtatásának lehetősége, azaz csökken az ügyintézésre fordítandó idő. A „nyomtatvány” szó a formalizáltságot, a „letöltése” az elektronizáltságot mutatja, így ez a szint jelenti az előszobát a valódi e-közigazgatási szolgáltatások felé.*
3. *szint: interaktivitás – nyomtatványok, űrlapok, adatlapok on-line úton történő kitöltése, beleértve a hitelesítést. Itt már majdnem megvalósul a távügyintézés lehetősége, azonban az illetékek lerovása ezen a szinten nem megoldott, így az ügyfélnek ügyenként egyszer még meg kell jelennie.*
4. *szint: tranzakció – a teljes ügymenet elektronizálása: döntés, kézbesítés, illetékek lerovása. Ez a szint már az e-igazgatás „megtestesülése”, amikor az ügyfél egyáltalán nincs jelen fizikailag és az ügymenet is nyomon követhető;*

---

<sup>49</sup> Common list of Basic Public Services követelményjegyzék

<sup>50</sup> Forrás: Budai Balázs Benjámin – Sükösd Miklós: M-kormányzat – M-demokrácia, Akadémiai Kiadó, Budapest, 2005.

<sup>51</sup> Gyakran beszélnek nulladik szintről is, ahol az elektronizálásnak még nyoma sincs. Ezt hazánk és térségünk már majdnem mindenhol meghaladta.

viszonylag magas szintű automatizáltságot, ennek révén nagy időmegtakarítást eredményez.<sup>52</sup>

| AZ ÁLLAMPOLGÁROK SZÁMÁRA<br>NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK                                                                                                                                                                                                                       | AZ ÜZLETI SZFÉRÁNAK<br>NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Jövedelemadó: adóbevallás megtétele, értesítés a kivetett adóról                                                                                                                                                                                                       | 1. Munkavállalók után befizetett hozzájárulások                                                |
| 2. Álláskeresés: munkaügyi hivatalok                                                                                                                                                                                                                                      | 2. Társasági adó                                                                               |
| 3. Társadalombiztosítási kifizetések (legalább három az alábbi négy lehetőség közül) <ul style="list-style-type: none"> <li>- munkanélküliek járadékai</li> <li>- gyermekek után járó pótlékok</li> <li>- gyógyászati költségek</li> <li>- tanulói ösztöndíjak</li> </ul> | 3. Általános forgalmi adó                                                                      |
| 4. Személyi dokumentumok: útlevél, gépjárművezetői jogosítvány                                                                                                                                                                                                            | 4. Új társaság bejegyzése                                                                      |
| 5. Gépkocsik nyilvántartásba vétele: új, használt, importált autók                                                                                                                                                                                                        | 5. Adatközlés a statisztikai hivatalnak                                                        |
| 6. Építési engedély kérelem                                                                                                                                                                                                                                               | 6. Vámnyilatkozat                                                                              |
| 7. A rendőrségnek tett bejelentések: pl. tolvajlás esetében                                                                                                                                                                                                               | 7. Környezetvédelemmel összefüggő engedélyek                                                   |
| 8. Közkönyvtárak: katalógusokhoz, keresési lehetőségekhez való hozzáférés                                                                                                                                                                                                 | 8. Közbeszerzés                                                                                |
| 9. Születési és házassági bizonyítványok: kérelmezésük és kiadásuk                                                                                                                                                                                                        | <p><i>Forrás: E-kormányzat Stratégia és programterv – mellékletek (MEH-EKK, Bp. 2004.)</i></p> |
| 10. Felsőbb oktatásba történő jelentkezés (ide értve az egyetemeket is)                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                |
| 11. Költözés bejelentése: lakcímváltozás                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                |
| 12. Egészségüggyel összefüggő szolgáltatások: pl. interaktív tanácskérési lehetőség a különböző kórházi szolgáltatások elérhetőségéről, kórházi bejelentkezések                                                                                                           |                                                                                                |

3.1. táblázat: CLBPS 12+8-as lista

Az akcióterv rendelkezett arról is, hogy jelentés formájában 2002-ben történjék meg az eEurope 2002 terv eredményeinek értékelése is<sup>53</sup>.

Az eEurope 2002 akcióterv elfogadásával egyidőben született döntés az akkor még csatlakozó országok számára kidolgozandó program (eEurope+) megalkotásáról. A lista és a

<sup>52</sup> Napjainkban egyre többen beszélünk a targetizációról, mely kvázi ötödik szintként olyan proaktív, automatizált szolgáltatásokat takar, mely célirányosultan elégti ki az ügyfelet.

<sup>53</sup> Ez meg is történt az „eEurope Benchmarking Report, Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, Brussels, 5. 2. 2002, COM(2002) 62 final.” C. dokumentumban.

szolgáltatási szintek napjaink olyan indikátorai, melyekkel az EU saját tagországainak felkészültségét méri (az ún. rediness reportokban).

### 3.1.3. A kijózanodás és realitás időszaka – 2005 –

A lisszaboni csúcson meghatározott 3%-os kutatás-fejlesztési ráfordítást csak néhány ország tudta teljesíteni. A keretprogramok költségvetése is elenyésző a szükséges mértékhez képest. Ennek eredménye, hogy a meghatározott célok sem tudtak olyan mértékben teljesülni, ahogy az az akciótervben elvártként szerepelt. A lisszaboni kiábrándultság a nagyívű terveket a józanabb, az EU jelenlegi teljesítménymutatóihoz rendelt tervekre cserélte.

Főbb dokumentumai:

- „i2010: Európai Információs Társadalom a növekedésért és foglalkoztatásért”  
Stratégia [COM(2005) 229 final]
- Hetedik keretprogram – (FP7 -2007-2013)

Az i2010 és az azután készülő stratégiák szintetizálják a korábbiakat, célokban azonban jóval kimértebbek korábbi társaiknál.

Az i2010 három „társadalmi prioritást” határoz meg:

- 1.) *Egységes Európai Információs Tér létrehozása, mely elősegíti az információs társadalom és média nyílt és versenyképes piacának működését.* Ez a követelmény magába foglalja a
  - a. szélessávú internet terjedését, mely
  - b. egyre növekvő tartalommal,
  - c. biztonságos
  - d. és interoperábilis működést ér el.

Támogatandó ezért minden új és hasznos európai tartalom létrehozása és terjesztése, interoperabilitással, digitális jogkezeléssel és biztonsági kérdéssel foglalkozó program és projekt.

- A szabályozás tekintetében: el kell készíteni 2005-ig egy hatékonyabb frekvenciagazdálkodási stratégiát, módosításokat kell eszközölni a határok nélküli televíziózás irányelveire vonatkozóan.
- 2006-ig kell áttekinteni az elektronikus kommunikációra vonatkozó szabályozási háttérrel (illetve elavult, normatív akadályokat). Meg kell alkotni a Biztonságos Európai Információs Társadalom Stratégiáját.
- 2007-ig pedig valamennyi információs társadalom és médiaiparra vonatkozó közösségi rendelkezést hozzá kell igazítani a konvergencia diktálta igényekhez.

- 2.) *Infokommunikációs kutatás-fejlesztési beruházások növelése.* A lisszaboni célokat bár követték jó kutatási eredmények, azonban az innovációk gazdasági megtérülése már gyakran elmaradt. A gazdasági növekedéshez és munkahelyteremtés az EU a következőkkel kíván hozzájárulni:

- A kutatások területét az első pontban meghatározott szűk területre fókuszálná, azaz főként az interoperabilitással, biztonsággal, digitális jogkezeléssel stb. foglalkozó kutatásokat részesítené előnyben.
- Az infokommunikációs technológiák kutatás-fejlesztésének támogatását 80%-kal növelné
- A 7. keretprogramon belül prioritást biztosítana az említett stratégiai kutatásoknak
- E-business szakpolitikák megfogalmazását tanácsolja, az e-kereskedelmi szabályozási akadályok elhárítása érdekében.

3.) *Befogadó (inkluzív) európai információs társadalom megteremtése.* Az „eEuropa: Információs Társadalmat Mindenkinék” c. stratégia óta visszatérő kérdés a digitális szakadék (digital divide – e-gap!) áthidalása. A kérdés napjainkban is olyannyira jelentős, hogy az EU-s állampolgárok csaknem fele még mindig nem fér hozzá az e-kormányzati szolgáltatásokhoz. Ennek oka az internet-elérés árában és akadálymentesítésének elmaradásában keresendő. (A helyzetet árnyalja, hogy az újonnan csatlakozóknál ez az arány lényegesen magasabb.) A program tehát az akadálymentesítést és a hálózati elérés árcsökkentését kívánja meg.

Ezeket a célokat egy új E-kormányzati Akcióterv elfogadásával (2006-ig), egy eBevonásról (e-Inclusion) szóló Európai Kezdeményezéssel (2008-ig), valamint az életminőség javítását célzó kezdeményezésekkel támogatják (az idősödő társadalom elérésnek megsegítésére, a kulturális sokszínűség és a digitális örökség megőrzésére.)

### 3.2. Hazai stratégiai jelentőségű dokumentumok, stratégiák és ezek hatásai

Az informatika már az 1960-as években jelen volt a közigazgatásban, akkoriban ágazati szervezési és számítástechnikai intézetek formájában. Feladatuk többnyire információ- és adatfeldolgozás volt.

1971-1985 között Számítástechnikai Központi Fejlesztési Program, majd 1990-ig Elektronizációs Gazdaságfejlesztési Program (EGP) segítette az igazgatási munka informatikai háttérét. Ezek eredménye az a számtalan alapnyilvántartás, melyek mai nyilvántartásaink alapjai (népesség, gépjármű, bűnügyi, ingatlan, stb.)

A rendszerváltást követő 5 évben a fejlesztések gyakorlatilag hibernálódtak, ami ebben a műfajban értéktelenedéssel is együtt járt. Az első átfogó programot az 1995-ös NIS jelentette.

Az információs társadalmi törekvések és az ezekhez kapcsolódó stratégiaalkotási folyamatok tehát már 1995-óta jellemzik hazánkat<sup>54</sup>. A kezdeti – ad hoc jellegű – egyéni kezdeményezéseken, pillanatnyi trendeken alapuló dokumentumokat folyamatosan váltották fel az egyre inkább tudatos tervezés eredményeképpen megvalósuló tanulmányok. Ebben természetesen ritkán kaptak szerepet egyéni elgondolások, inkább a nemzetközi (EU-s) stratégiák átemeléséről, adaptálásáról beszélhetünk. Az adaptáció az eEurope óta „szolgai” jellegű.

Az adaptáció azonban problematikus, a probléma gyökere pedig kétoldalú: az egyik, az adaptáció fáziskésése, a másik a stratégiák végrehajtásának eredményessége. Az eredményesség hiányának okait eleinte számos benchmark-indikátor<sup>55</sup> hiányának tudhattuk be, később annak, hogy az információs társadalom kérdésköre nem emelkedett kormányzati szintre. Mindkét tényező késlelteti az információs társadalom és az azt kiszolgáló elektronikus közigazgatás megvalósulását.

Az információs társadalmi stratégiának három ismérve állapítható meg:

- az egyik a teljes nemzetgazdaságra kiható – a társadalom egészét átfogó – programozás és egy ezt lefektető alapidokumentum,

---

<sup>54</sup> Joggal mondhatnánk, hogy a tudástársadalom Mária Terézia műveltség-minimumát megfogalmazó Ratio Educationis-ával kezdődött. Vagy ha még durvábbak vagyunk az első info-stratégia Szent Istváné volt, hiszen kormányzati célkitűzése a Római Szentszék műveltségének elterjesztése, de ezek a kitérők indokolatlanul elhúznák a kérdés tárgyalását.

<sup>55</sup> Olyan számszerűsíthető, hatékonyan mérhető jelzőszám, érték, számszerűsíthető állapot, melyhez egy-egy operacionalizált feladat, cél teljesítése egyértelműen hozzákapcsolható (pl.: elektronikus szolgáltatások területén az eEurope 2005 által megfogalmazott)

- a másik az informatikai fejlesztések és programok gondozását ellátó kormány szintű (intézményi) képviselője,
- a harmadik pedig a kivitelezést biztosító, lehetőség szerint elkülönített forrás.

Ezek fényében a Központi államigazgatás informatikai stratégiáját (1995-1997) és a NIS-t is csupán korai előfutárnak (esetleg részleges infostratégiának) tekinthetjük. 1999-től van értékelhető stratégiánk, de ha konzekvensen gondolkodunk, akkor csupán a MEH Informatikai Kormánybiztosságának felállítását követő *Nemzeti Információs Társadalom Stratégia* (NITS) tekinthető az első kormányzati szintű stratégiának.

Bár a 2006-ban felálló kormány nem informatikai stratégiákban, hanem informatikai filozófiában gondolkodik, mégis azt mondhatjuk, hogy napjaink közigazgatási informatikai fejlesztéseit még mindig a *MITS* és az *eKormányzat 2005* határolja körbe, így a stratégiák közül ezeket mutatjuk be.

Említés szintjén azért jelezzük, hogy napjainkban a MITS-en kívül érvényben vannak a következő stratégiák, melyek parciális jellegűek, hatásuk azonban érezhető néhol:

- Nemzeti széles sávú stratégia (2005–2013)
- Egész életen át tartó tanulás magyarországi stratégiája (2005–2013)
- Tudást mindenkinek! Cselekvési terv (2006–2010)
- Oktatási informatikai stratégia (2004–2006)
- Tudomány-, technológia- és innovációpolitikai középtávú stratégia (2006. október 31.)

Végül megemlítjük, hogy az *Új Magyarország 2007-2013* című nemzeti stratégia érint információs társadalmi kérdéseket – főként az imént említett (rész)stratégiák szintéziseként -, azonban jellegénél fogva vizsgálata napjainkban irreleváns.

### **3.2.1. MITS – Magyar Információs Társadalom Stratégia [1126/2003. (XII. 12.) Korm. határozata<sup>56-57</sup>]**

A MITS szintetizálta a korábbi stratégiákat, azok tanulságaira épült. Az elődöktől levont néhány fontos következtetést, melyet szisztematikusan érvényesített is:

- a célok prioritásának meghatározása elsődleges fontosságú; elsősorban a gazdaságélénkítő és a tudatformáló céloknak kell elsőbbséget adni
- a központi koordináció elengedhetetlen meghatározott feladatok esetében (pl. információs rendszerek)
- társadalmi és politikai konszenzust kell elérni a stratégiával kapcsolatban
- a stratégia implementálásához megfelelő intézményrendszerre van szükség
- a versenyképesség és az esélyegyenlőség optimális egyensúlyának meghatározása
- támogató és befektető jellegű ráfordítások arányának optimalizálása

---

<sup>56</sup> A Magyar Információs Társadalom Stratégiáról és annak végrehajtásáról. Kapcsolódó rendelkezés [2124/2003. (VI.6.) Korm. Határozat] mely a stratégiák koordinációját biztosítandó E-kormányzat Operatív Bizottságot hozott létre.

<sup>57</sup> A fejezet Budai Balázs Benjámin – Szakolyi András: Interaktív Önkormányzat, Mediprinti Szakkiadó, Budapest, 2005. c. munkája alapján készült.

## A MITS logikája, módszertani alapjai

Az átfogó célok (versenyképesség, életminőség, modern, európai, magyar köztársaság eMagyarország) mellett konkrétabb, kézzelfoghatóbb, egyelőre még nem feladatszintű, hanem *származtatott célokat* is megfogalmaz a MITS.

Az eEurope2005-ből származó célok között szerepel a modern online közszolgáltatás, e-kormányzat és e-közigazgatás, e-tanulást támogató szolgáltatás, e-egészség szolgáltatás, dinamikus e-kereskedelmi környezet, széleskörű és versenyképes áron való hálózati hozzáférés, biztonságos információs infrastruktúra.

A versenyképesség és az életminőség átfogó célokból származtatott célok egyrészt az egyes emberek életminőségnek javítása a munka világa, tanulás, ismeretszerzés területén, a szabadidő eltöltésében, az emberi kapcsolatok építésében, a privát szféra védelmében és a közügyek gyakorlásában. Másrészt a társadalom minőségének javítása a társadalmi-, a gazdasági biztonság, az esélyegyenlőség, a kultúra és nyelv megőrzése, a hatékony, szolgáltató közigazgatás, a nyitott, átlátható közszféra és az erős civil társadalom megteremtése területén.

A stratégia szerkezete háromszintű: *beavatkozási területekre, főirányokra és programokra* tagolódik.

A hat beavatkozási terület a legátfogóbb szerkezeti egység, a 13 főirány pedig ebbe illeszkedik bele, néhol egymást átfedő módon. A főirányok a beavatkozási területek és programok közötti rés áthidalására jöttek létre, céljuk a különböző prioritásokkal, működési és finanszírozási modellekkel rendelkező programoknak a MITS célkitűzései érdekében való egységes szakmai irányítása és koordinálása. A programok rendeltetése a feladatok végrehajtási felelősségének egyértelmű meghatározása, a feladatok közötti összefüggések kezelése.

A MITS három szerkezeti szintjéhez negyedikként 18 *programfüzet* társul, ahol már konkrétan végrehajtható, gyakorlatba átültethető tételes feladatsor jelenik meg, határidőkkel, mérhető, monitorozható (benchmark) indikátorokkal, forrástérképpel, működési modellel. A későbbiekben az egyes füzetekhez felelősök rendelhetők, akik a megvalósítási szakaszban a füzeteket használják majd vezérfonalként.

Beavatkozási területek és rendeltetésük:

| Beavatkozási terület         | A beavatkozás rendeltetése                                                                    |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tartalom                     | Jól működő „belső” folyamatok, és széles körben megjelenő „külső” szolgáltatások              |
| Infrastruktúra               | Megfelelő eszközök és hozzáférés mindenki számára                                             |
| Tudás és ismeret             | Az információs és kommunikációs technológia használatának általános képessége, belsővé válása |
| Jogi és társadalmi környezet | Bizalom és igény az információs és kommunikációs technológia iránt                            |
| Kutatás és fejlesztés        | Az információs társadalom technikai és társadalmi kutatása, az eredmények gyors hasznosítása  |
| Esélyegyenlőség              | Társadalmi és területi esélyegyenlőség biztosítása, társadalmi kohézió erősítése              |

3.2. táblázat: Beavatkozási területek és rendeltetésük (Forrás: MITS programfüzet)

A beavatkozási területek és főirányok kapcsolódási pontjai:

| Beavatkozási terület         | Kapcsolódó főirány           |
|------------------------------|------------------------------|
| Tartalom                     | Gazdaság                     |
|                              | Közigazgatás <sup>58</sup>   |
|                              | Kultúra                      |
|                              | Oktatás                      |
|                              | Egészségügy                  |
|                              | Környezetvédelem             |
| Infrastruktúra               | Szélessáv                    |
|                              | Közösségi elérés             |
|                              | Közzanat                     |
| Tudás és ismeret             | Tudás és ismeret             |
| Jogi és társadalmi környezet | Jogi és társadalmi környezet |
| Kutatás és fejlesztés        | Kutatás és fejlesztés        |
| Esélyegyenlőség              | Esélyegyenlőség              |

3.3. táblázat: Beavatkozási területek és kapcsolódó főirányai (Forrás: MITS programfüzet)

Megfigyelhető, hogy míg a Tartalom beavatkozási terület hat főirányt tömörít magába, az Infrastruktúra beavatkozási terület hármat, a többi beavatkozási terület pedig egybeesik a hasonló nevű főiránnyal.

A programok besorolása a végrehajtási felelősségek és a feladatok jelentősége alapján háromféle lehet:

- kiemelt központi program (KKP)
- ágazati kiemelt program (ÁKP)
- ágazati program.

A programok szerepe, hogy együttesen lefedjék a stratégiát, jól meghatározható, monitorozható, önálló céllal, alapvetően piaci, üzleti működési modellel rendelkezzenek, a folyamatos működést támogassák az egyszeri megoldások helyett.

A MITS a feladatok megvalósítását alapvetően a piac normális működésétől várja, tisztában van viszont azzal, hogy egyes területeken állami szerepvállalásra is szükség lesz. Az állami szerepvállalás változatos formákban ölthet testet: jogi szabályozás és önszabályozás, kooperáció és koordináció, példamutatás, finanszírozás, szubszidiaritás.

A stratégia megvalósításában fontos követelmény, hogy az ipari önszabályozás és az állami szabályozás hatásköre egyértelműen külön váljon. A tudás alapú gazdaság megvalósítása, a működéséhez nélkülözhetetlen, áttekinthető és megbízható szabályozási környezetének kialakítása társadalmi feladat, melynek megoldása során nemzeti konszenzusra, a szabályozó erők és a szabályozással érintettek együttműködésére van szükség.

A kooperációnak kiemelt jelentőséget tulajdonít a MITS, egyik megjelenési formájának a szektorok közötti együttműködést (PPP<sup>59</sup>) tekinti, másik megjelenési formája az ágazatok közötti együttműködés, amely a feladatok összehangolásában, ésszerű megosztásában ezzel a források hatékony felhasználásában nyilvánulhat meg.

<sup>58</sup> Az e-önkormányzatokkal kapcsolatos fejezetek a Közigazgatás főirányhoz tartoznak.

<sup>59</sup> Public Private Partnership

A példamutatás, mint stratégiai eszköz úgy jelenik meg, hogy egyes programokat (elektronikus ügyintézés) az állam(igazgatás) saját berkein belül megvalósít (mintegy állami beruházásként), bemutatva, hogy az informatizálással olcsóbban, hatékonyabban végezhető el egyes feladatok.

A stratégia eszközei közül kétségkívül a pénzügyi források tartanak számot legnagyobb érdeklődésre. Az érdeklődés elsősorban az állami/közösségi források felé irányul. Tekintettel arra, hogy a MITS céljainak megvalósítását elsősorban a piaci szereplőktől várja, finanszírozásban is jelentős magántőkére számít. A költségvetési források részben a magántőke bevonásához, irányításához szükségesek, részben olyan feladatok megoldásához, amelyek piaci alapon nem valósulnának meg.

A stratégia társadalmi szintű megvalósításában kiemelt szerepe van a helyi (regionális) önkormányzatoknak. Ezt a szerepet két módon tölthetik be. Az egyik lehetőség, hogy a már megfogalmazott programok végrehajtását helyi (regionális) szintre helyezik a programért felelős tárcák. A másik lehetőség, hogy a helyi (regionális) önkormányzat a MITS főirányaiba illeszkedő újabb programokat – esetleg a MITS-et kiegészítő helyi stratégiát – fogalmaz meg.

Erénye a stratégiának, hogy jelentős szerepet szán a visszacsatolási fázisnak is, ami az indikátor (benchmark) mutatókkal kézzelfoghatóvá tehető célok megfogalmazásából is kitűnik. A feladatok, projektek, programok sikerkritériumai ezzel válnak számszerűsíthetővé, az elvégzett munka pedig értékelhetővé. A megvalósítás során szükségesnek ítélt módosításokat, finomhangolásokat éves szinten végzik el, a gördülő tervezés módszerének alkalmazásával.

A MITS időhorizontja közép és hosszú távra készült el. A középtávú (2004-2006) feladatok jelen kormányciklus végéig tekintenek előre, a hosszú távú elképzelések pedig a 2012-2015-ös időtartamra vonatkoznak.

### **Az e-önkormányzat és a MITS kapcsolódási pontjai**

Az elektronikus önkormányzatok a MITS-ben logikailag négy helyen jelennek meg:

- a MITS közigazgatási főirány bemutatásánál táblázatos és szöveges, leíró formában egyaránt
- az eEurope ajánlás nyilvános alapszolgáltatásokra című mellékletben
- az ágazati stratégiákat részletesen bemutató mellékletben a belügyi részben és önálló egységként
- elsősorban a dokumentumban, elsősorban a kapcsolódási területek más főirányokkal relációban

A MITS e-önkormányzati eszenciája a következőképpen összegezhető:

Az elektronikus önkormányzati törekvések egy többdimenziós térben formálódnak, alakulnak, melynek legfőbb erőkarjai: Magyarország Európai Unió csatlakozási szándéka, az önkormányzatok autonóm (alkotmányos) jogállásának sajátosságai, a tervezett közigazgatási reform várható következményei, valamint a heterogén lokális adottságokból következő megoldásbeli sokszínűség. Ebben a térben van szükség korszerű európai közigazgatási egységek megteremtésére, helyi, regionális illetve kistérségi szinten egyaránt.

Az optimális jövőbeli állapot megteremtése irányába mutató célok:

- az elektronikus szolgáltatások területén az eEurope 2005 által megfogalmazott nyilvános alapszolgáltatások adaptálása 2006 elejéig úgy, hogy ezek közül legalább 70% integrált tranzakciós szolgáltatással rendelkezzen
- országos önkormányzati portál(rendszer) megvalósítása 2004 folyamán

- önkormányzati információs infrastruktúra menedzsment korszerűsítése 2006 elejéig
- helyi szintű (vezetői, képviselői és hivatalnoki) tudatosságnövelés folyamatosan

A kijelölt célok megvalósítása érdekében főbb programcsoportok, feladategyüttesek a következők:

- személyes dokumentumok (útlevél, jogosítvány),
- építési engedélyek,
- különféle bizonyítványok (születési, házassági),
- lakcímváltozás igénylésének 100%-os lefedettségű megteremtése;
- komplex (integrált) elektronikus közigazgatási rendszerek fejlesztésének és implementálásának (lehetőleg üzleti alapú) elősegítése;
- költségkímélő (outsourcing, ASP) megoldások (lehetőleg üzleti alapú) támogatása; képzési programok (stratégiai tervezés, felhasználói, ügyfélszolgálati ismeretek).

### 3.2.2. MITS – EÖR – Elektronikus Önkormányzati (Ágazati) Részstratégia

Az önkormányzatok lemaradása az informatika területén a versenyszférával történő összehasonlításakor szembeötlő. A távolodás többek között a felzárkózásra fordítandó források (és ennek következtében megjelenő közigazgatás-technológiai kompetencia) szűkösségével, illetve az elektronikus megoldásokkal szembenálló döntéshozói közigazgatási attitűddel magyarázható. A helyzet megoldása azért is égetően sürgős, mert az Európai Unióhoz történő csatlakozás a központi és helyi közigazgatás működését is befolyásolja. Az EU tagállamként számos feladat kerül delegálásra, melynek kiszolgálása csak korszerű eszközparkkal és szolgáltatásokkal oldható meg.

Az e-önkormányzat részstratégia nem egy szabványos rendszer előírásait határozza meg, *csak irányt mutat*. Nem akarja sérteni az önkormányzati autonómiát, így minden önkormányzat maga dönthet információs rendszerének és infrastruktúrájának fejlesztéséről, annak üteméről. Csupán *ajánlás*, melynek követése hatékonyabb, dinamikusabb, eredményesebb közigazgatást eredményezhet.

Az e-közigazgatás részben szervezési, részben technológiai kérdés. Ennek értelmében a fejlesztésnek egyrészt az *infokommunikációs eszközhasználatra*, másrészt az *ügyvitelszervezésre* kell koncentrálnia. A stratégia megalkotásánál központi helyen kell állnia az *igazgatásszervezési szempontoknak*, ezt támogathatja majd a szélessávú adatközlő infrastruktúra kiépítése, az eszközpark fejlesztése, valamint az alkalmazások és szolgáltatások számának és minőségének emelése az országon belüli és az EU-kompatibilitás jegyében.

#### Elvárások

Az EÖR önkormányzatokkal szemben több az eEurope "Common List of Basic Public Services" (lásd korábban) című dokumentum elvárásait alapul véve fogalmazza meg a legfontosabb követelményeket:

- Egyrészt az önkormányzatok, azok együttműködései, a régiók és a kistérségek jelentős helyi gazdaság-fejlesztő szereppel bírnak, fontos szerepük van a gazdasági stratégia kiemelt feladatainak megvalósításában, elsősorban a működő tőke vonzása által (a település marketingtől az ipari parkok létesítéséig).
- A gazdaságösztönzés másik helyi eszköze az önkormányzati (fejlesztési, szolgáltatási) megrendelések gyakorlása, mely a helyi vállalkozások

teljesítőképségének növekedésével az önkormányzati bevételek növekedését is eredményezi.

- További kiemelkedő feladat a települési és területi önkormányzati tulajdonban található oktatási intézmények fejlesztése, hiszen a versenyképesség (és a tudásalapú társadalom kiépítése) szempontjából döntő fontosságú az elkövetkezendő nemzedékek tudásának piacképessége, és a jelen generáció tudásának piacképessé tétele továbbképzések révén.
- Végül, de nem utolsósorban a közigazgatás helyi működésével kapcsolatos markáns elvárásokat kell figyelembe venni. Ezek az elvárások már sok helyen elhangzottak: szolgáltató közigazgatás kialakítása (azaz különböző hivatalok szolgáltató jellegének fokozása), a szolgáltatások hatékonyságának és eredményességének (költséghatékonyság, gyorsaság, elégedettség stb.) és az ügyintézés ügyfél-központúságának növelése.

A cél az ügyfelek, azaz az állampolgárok és az üzleti élet szereplőinek minél gyorsabb, hatékonyabb „kiszolgálása” (tájékoztatás, ügyintézés). Ennek eléréséhez gyors, bürokrácia-mentes, átlátható, követhető ügyintézés szükséges (ahol lehetséges "egyablakos" ügyintézés), lényeges az ügyintézés tér- és időkorlátainak csökkentése, majd megszüntetése, illetve a közérdekű és a közhasznú adatok hozzáférhetővé tétele.

*A kistelepülések rendelkeznek fajlagosan a legkevesebb hozzáférési lehetőséggel, így e településeken feltehetően alacsonyabb az „elektronikus írástudással” rendelkezők száma, és kevesebb a helyi önkormányzatok által nyújtott, azaz a helyben elérhető közigazgatási szolgáltatások száma is. Ahhoz, hogy a kisebb és nagyobb településen lakók azonos színvonalú szolgáltatásokban részesülhessenek, szükséges, hogy a kisebb településeken is legyen megfelelő számú közösségi hozzáférési pont (pl.: teleház, könyvtár), hogy a helyben nem elérhető szolgáltatásokat döntően elektronikusan intézhessék.*

Növelheti a szolgáltatás hasznosságát az ügyfelek szempontjából, ha további, jelentősebb ügyfélforgalommal rendelkező szervezetek is csatlakoznak a rendszerhez (APEH, földhivatalok, közüzemi szolgáltatók stb.). Tekintettel arra, hogy még hosszú ideig nem feltételezhetjük azt, hogy önkormányzatok minden egyes ügyfele minden szempontból képes lesz valamennyi ügy kizárólag elektronikus úton történő intézésére, *a papír alapú és az elektronikus ügymenetek párhuzamos, redundáns futására lesz szükség.*

Az EÖR megfogalmazza az önkormányzati informatikával szemben támasztott elvárásokat:

| Az ügyintézással kapcsolatos, főbb elvárások                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | A szervezethez, szervezéssel kapcsolatos, fontosabb elvárások                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– Önkormányzat-lakosság, hivatal - lakosság közti interakció biztosítása</li> <li>– Az ügyfélfogadás térbeli és időbeli korlátainak kitolása, ill. feloldása</li> <li>– Gyorsabb, egységes, diszkrimináció-mentes ügyintézés</li> <li>– Azonos ügy - azonos ügyintézés</li> </ul>                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Átlátható folyamatok, jogkövető megoldások</li> <li>– Felelősségek egyértelmű definiálása, nyomon követése konkrét esetekben is</li> <li>– Elemzésekhez alapadatok generálása, statisztikai adatok előállítása, jelentések készítése<sup>60</sup></li> <li>– Az önkormányzati szervek munkatársai informatikai felkészültségének elmélyítése</li> <li>– Önkormányzatok közötti információ-csere előmozdítása</li> <li>– Fokozatosan kiépíthető e-Önkormányzati informatikai modell kialakítása</li> <li>– Eljárási viták, felelősségi kérdések eldöntéséhez tényadatok szolgáltatása</li> <li>– Szükségtelen adatszolgáltatások, párhuzamos munkafolyamatok elkerülése</li> <li>– Párhuzamos irattárak kiküszöbölése</li> <li>– Adatvédelmi rendszabályzatok kidolgozása, betartásuk biztosítása</li> <li>– A megfelelő archiválás biztosítása, törvényes adatörzési időszakok betartatása</li> <li>– Államigazgatási adatvagyon bővítése</li> <li>– Egységes közigazgatási fogalomtár definiálása, kialakítása és felhasználása</li> <li>– Minőségbiztosítási módszerek bevezetése, egységesítése az önkormányzati szerveknél</li> </ul> |
| A gazdaságossággal kapcsolatos elvárások                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– A korrupció visszaszorítása, felderítés megkönnyítése</li> <li>– Gazdaságos, korszerű, munkaerő- és időtakarékos ügyvitel</li> <li>– Önkormányzati munkaerő-mobilitás megkönnyítése, a munkaerő-képzés egységesítése</li> <li>– A beszerzési/fejlesztési költségek minimalizálása (pl. tipizált rendszerek alkalmazásával)</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

3.4. táblázat: Az EÖR önkormányzati informatikai elvárásai (Forrás: MITS programfüzet)

Hazánk EU csatlakozásából származó követelmények teljesítéséhez mindenekelőtt a közigazgatás modernizálása szükséges. Az akkori Belügyminisztérium által életre hívott *IDEA* program keretében határozták meg a közigazgatási struktúra fejlesztésének koncepcionális elemeit, melyek az EU által elvárt térségi szemléletet tükrözik. A reform elképzelése szerint az önkormányzatiság intézményrendszere úgy változik meg, hogy az önkormányzati önállóság megtartásával, de a gazdasági és finanszírozási szabályok átalakításával tolódnak el az igazgatási kötelezettségből eredő hangsúlyok. Így a kistérségek, városok (és városkörnyékek), régiók új szerepet kapnak, melyek alkalmasak lesznek a korábban említett – EU-ból delegált – feladatok hatékony és eredményes ellátására. A program végeredménye még nem ismert (mivel a stratégián belül is variánsok léteznek, melyek társadalmi vita előtt állnak), így csak azt tudjuk, hogy egy olyan irányú elmozdulás várható, mely a NUTS

<sup>60</sup> Jelenleg kb. 40-féle különböző statisztika létezik; pl. minden tárca, ágazat külön-külön kér adatokat; nincs koordináció a különféle statisztikai adatszolgáltatási igények vonatkozásában.

besoroláshoz igazítja a közigazgatást. Azonban fontos, hogy az új önkormányzati, közigazgatási struktúrák már eleve korszerű, elektronizált működési alapon jöjjenek létre!

### **Az e-önkormányzat megvalósításához szükséges erőforrások**

A szükséges erőforrások három nagy csoportjáról érdemes beszélni:

- Információ- és kommunikáció-technológiai (IKT) infrastruktúra,
- humán erőforrások és
- pénzügyi erőforrások.

Az infrastruktúrára vonatkozó igények az önkormányzat méretétől függően eltérőek, azonban mérettől függetlenül, az üzemszerű működéshez szükséges az eszközpark homogenitása és megbízhatósága.

Az e-önkormányzat IKT infrastruktúráját

- hardver,
- szoftver eszközök,
- lokális és távoli hálózatok alkotják<sup>61</sup>.

Az integrált hálózat korszerű, megfelelő sebességű, nagy megbízhatóságú, szabványos elemekből felépülő, menedzselhető hálózat. Az internet az önkormányzati szervek munkatársai számára biztosítja a távoli tartalmakhoz, szolgáltatásokhoz történő hozzáférést, és alapul szolgál más önkormányzatok, a kormányzati, közigazgatási szervek (minisztériumok, TÁH-ok, közigazgatási hivatalok), a helyi intézmények, vállalkozások, civil és további szervezetek felé irányuló adatkommunikációhoz. Az intranet (az integrált hálózat lokális szegmense) a belső felhasználók, a képviselőtestület, és a polgármesteri hivatal munkatársai számára biztosítja a számunkra szükséges helyi tartalmakhoz, és szolgáltatásokhoz történő hozzáférést. Az extranet lehetővé teszi az önkormányzati szervek között a tartalmak, információk cseréjét, s az e körön belüli szolgáltatásokhoz való hozzáférést.

A fentiekben vázolt, korszerű információs rendszer használatához, megfelelő üzemeltetéséhez információkra, felkészültségre, készségekre lesz szükség. Az önkormányzatoknak saját informatikai stratégiájuk készítésekor integrálniuk kell a humán-erőforrás-fejlesztési igények megoldásának javaslatait. A képzésnek és továbbképzésnek ki kell terjednie az önkormányzati döntéshozók és ügyintézők körére, másrészt az ügyfelekre is, hogy képesek legyenek a korszerű, elektronikus szolgáltatások használatára.

Az e-önkormányzat azon feladatainak megvalósítása során is, amelyek alapvetően az önkormányzatokra hárulnak (pl. saját informatikai stratégia kidolgozása, informatikai biztonsággal kapcsolatos feladatok, alkalmazásintegráció, egyes alrendszerek, modulok megvalósítása), szükség lehet a központi kormányzat, a minisztériumok szakmai támogatási, koordinációs közreműködésére (speciálisan felkészült tanácsadók, szakértők révén).

A részstratégia megvalósítását olyan programként határozták meg, amely számtalan projektből, ill. feladatból áll<sup>62</sup>. A stratégia alkotói az EÖR-t minden évben aktualizálni kívánták a környezeti változások (pl. közigazgatási reform előrehaladása, infokommunikációs technológiák területén bekövetkező fejlődés és így tovább), illetve azok hatásainak realizálása végett. Az időközben végrehajtott pilot projektek eredményei, tapasztalatai is hatással lesznek a stratégia további alakítására.

---

<sup>61</sup> A hardver és szoftver eszközök alatt a szerver és kliens számítógépeket, nyomtatókat, szkennereket, lokális hálózati és kommunikációs eszközöket, hálózati és desk-top operációs rendszereket, adatbázis-kezelőket és további eszközöket értjük.

<sup>62</sup> A feladatok, projektek, azok ütemezése, erőforrás-igénye, felelősei, a teljesítés mérése, értékelési módja részletes, táblázatos formában megtalálható a stratégiában.

A kormányzat – szándékai szerint - a program végrehajtását központi feladatok elvégzésével, az önkormányzati megvalósítású projektek vonatkozásában szakmai tanácsadással, koordinációval és – elsősorban a minisztériumok pályázati rendszerén keresztül – pénzügyileg is támogatni kívánta.

### 3.2.3. eKormányzat 2005 stratégia és programterv

Bár külön fejezetbe emeltük, fontos leszögezni, hogy az eKormányzat 2005, a MITS része. Feladata, hogy láthatóvá tegye az közigazgatás érintett szereplői számára azokat a sarokköveket, melyek igazodásul szolgálnak a kormányzati munka megújításához. Bemutatja ezek elveit, várható hatásait, következményeit, így biztosítva a kényelmesebb alkalmazkodást, igazodást.

Nehéz feladat előtt állt a Miniszterelnöki Hivatal Elektronikus Kormányzat Központja (MEH-EKK), mikor a MITS-hez kapcsolódó e-kormányzat stratégiát kellett alkotnia. A komponensek adottak voltak, a stratégia-készítés szabályai is nyilvánvalóak voltak, ugyanakkor a célok és a realitás egyre messzebb került egymástól. (Miután Magyarország EU-n belüli pozíciója fokozatosan romlik...) Márpedig nehéz úgy főzni, hogy egy adott recepthez hiányoznak esszenciális kellékek.

A „stratégiai állandó elemek” itt is megtalálhatók, melyek a fentiek ismeretében már-már jelszavakká válnak, ilyen jelzők: modern közigazgatás, átlátható, hatékony, olcsó(bb), állampolgári és vállalkozói bizalmat kiérdemlő, ügyfélközpontú, információ szabad áramlását lehetővé tevő, EU-konform, társadalmi-gazdasági versenyképességet fokozó, esélyteremtő, hátrányos helyzetűeket pozitívan diszkrimináló, felzárkózást segítő, nyitott és még sorolhatnánk.

Az üresnek tűnő jelszavak nem üresek, az eddigi stratégiát közel 10 éves anyagának szintézisével töltötték fel. A „szervírozás” azonban kormányonként eltérő, így az eKormányzat 2005 is újfajta csoportosítási szempontot alakított ki, ami azért a MITS-hez természetesen illeszkedik.

A Stratégia hat átfogó programot (ÁFP) határoz meg.

1. *Alapinfrastruktúra Kiépítése Átfogó Program:* Az elektronikus kormányzat alapjainak lerakása, a meglévő rendszerek optimalizálása, interoperabilitásának biztosítása. (Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat - EKG – fejlesztése, kormányzati elektronikus aláírás rendszer kialakítása, egységes kormányzati címtár és levelező rendszer létrehozása.
2. *eSzabályozás Bővítése Átfogó Program:* Az elektronikus működéshez, ügyfélkezeléshez és adatkezeléshez szükséges szabályozási környezet továbbfejlesztésével. (E-kormányzati irányelvek és ajánlások kiadása, eljárási és adatvédelmi szabályok módosítása.)
3. *eHatékonyság Építés Átfogó Program:* A kormányzati működés hatékonyságának növelése az elektronikus kormányzati eszközök alkalmazásával. (Elektronikus közbeszerzési rendszer kialakítása, nyílt forráskódú fejlesztések támogatása, a kormányzat működését támogató – integrált – rendszerek kialakítása, összekapcsolása.)
4. *eSzolgáltatások Átfogó Program:* Az ügyintézéshez szükséges, a társadalmi csoportok igényét kiszolgáló és a transzparens államot támogató elektronikus rendszerek, tartalmak és szolgáltatások kialakítása. (Kormányzat portál fejlesztése, Köztársasági ügyfélkezelő Központ kialakítása, elektronikus fizetési rendszer kialakítása, elektronikus aláírás terjesztése e-kormányzati szolgáltatások

használatához, esélyegyenlőséget biztosító szolgáltatások, demokratikus állampolgári részvétet biztosító szolgáltatások;)

5. *eTudás Fejlesztés Átfogó Program*: A központi kormányzati szervek ügyfélorientált gondolkodásának erősítése, dolgozói ügyfélmenedzsment képességek fejlesztése, a kormányzati intézmények közötti együttműködés javítása, esetleg szükséges új szervezeti egységek kialakítása.
6. *EU Integráció Átfogó Program*: Annak a feltételrendszernek a megteremtése, mely lehetővé teszi a kormányzati intézmények számára, hogy elektronikusan tudjanak kapcsolatot tartani és együttműködni az EU szervezeteivel. (EKG kapcsolódása a TESTA-hoz, részvétel az EU e-kormányzati programjaiban, releváns e-kormányzati EU-s szabályozások és irányelvek átvétele, tájékoztatás nyújtása a közigazgatáson belül;)

A fenti programok lefedik az e-kormányzat majdminden területét, másrészt logikus egységbe kapcsolja a meglévő (és a hiányzó) programokat, projekteket.

A projektek sorából kiemelendő az XR Internetes Közigazgatási Szolgáltató Rendszer, melynek három szakasza jól tükrözi a közigazgatási elektronizálás egy lehetséges forgatókönyvét.

Itt a bevezetés első szakaszában (XR I.) jogszabály módosítás és aláírás nélküli konstrukciót üzemeltettek. A második szakaszban (XR II.) vezették be azokat az elektronikus szolgáltatásokat, melyek már jogszabály módosítást igényeltek, de még mindig kisebb akadályt jelentett ez, hiszen elektronikus aláírást nem igényeltek, azaz a közhitelesség nagyobb fokát nem kívánták meg ezen ügýtípusokhoz. Az XR III. Szakaszában már a jogi szabályozás mellett szükség volt (van) elektronikus aláírásra, így az átállás szempontjából leginkább problematikus ügyek itt kerülnek bevezetésre.

Ezt az analógiát használva valamennyi ügymenet elektronizálása három szakaszon belül teljesen kivitelezhető:

- jogszabályalkotás, -módosítás nélküli közhitelességet az ügyfél részéről nem megkívánó szakasz.
- jogszabály módosítással járó, de közhitelességet még mindig nem megkívánó szakasz.
- jogszabály módosítással járó, és közhitelességet (elektronikus aláírást) megkövetelő szakasz.

## Kérdések

- *Milyen korszakokra oszthatjuk az EU információs társadalmi stratégia-alkotási tevékenységét?*
- *Melyek az 1993-1999 közötti időszak stratégia-alkotásának főbb dokumentumai?*
- *Miért volt jelentős a Bangemann-jelentés?*
- *Melyek az 1999-2004 közötti időszak stratégia-alkotásának főbb dokumentumai?*
- *Melyek az eEurope kiemelt céljai?*
- *Mutassa be a 12+8-as listát!*
- *Mutassa be a Common List of Basic Public Services szolgáltatási szintjeit!*
- *Mi jellemzi a 2005-től napjainkig tartó időszak stratégiáit?*
- *Milyen társadalmi prioritásokat ad meg az i2010-es stratégia?*
- *Mi az információs társadalmi stratégiák három fő ismérve?*
- *Mióta beszélhetünk Magyarországon információs társadalmi stratégiáról?*
- *Mutassa be a MITS-et!*
- *Miért jelentős a MITS-EÖR? Miért jelentős a „megoldástérkép”?*
- *Milyen átfogó programokat tartalmazott az eKormányzat2005 stratégia?*

## 4. Front office a közigazgatásban

*A front office a közigazgatás arca. Minden olyan érintkezési felületet (interface-t) értünk alatta, ahol a közigazgatás és az ügyfél kapcsolatban áll egymással. Értelemszerűen itt is beszélhetünk online és offline megoldásokról, bár napjainkban a front office megoldásoknál rutinszerűen elektronikus megoldásokban gondolkodunk<sup>63</sup>.*

Itt kell egy fontos tézist tisztázni: **napjaink közigazgatásában az ügyfélbarátság csak másodsorban jelenti azt, hogy az ügyfelet fogadó környezet „felhasználóbarát” legyen. Az első szempont, hogy az ügyfél, ha egy mód van rá, kerülje el a hivatal! Intézzék az ügyeit úgy, ahogy neki jólesik, a legkevesebb utánajárással, bárhol, bármikor!** Az eEurope stratégia is hasonló elveket fogalmaz meg, amikor teljes körű elektronikus interakcióról beszél, az ügyfél fizikai jelenlétét mellőzve<sup>64</sup>.

Az ügyfél kiszolgálásának pedig valamennyi módját biztosítani kell, hiszen nem tudhatjuk, hogy az ügyfél melyik technológiát preferálja. (A tudomány is csak kullog a technológiai vívmányok nyomában, és próbálja megfejtetni, hogy mely technológiákra építhetők ún. „killer<sup>65</sup>” közigazgatási alkalmazások.) Valahogy úgy kell ezt elképzelnünk, mint a 80-as évek lakótelep építésénél a gyalogos útvonalakat megelőző fűvesítést. Kitalálhatjuk a lakók helyett, hogy merre vezessenek az ösvények, de úgyis az ott lakók fogják kitaposni az utat és egy elhamarkodott „fűvesítésnél” ez bizony „újrafűvesítést” jelenthet.

A megoldás: kínálni kell valamennyi csatornát ízelítőként, és a felhasználások igazolják majd egyik-másik létjogosultságát, illetve pálcát törnek az életképtelen csatornák felett.

### 4.1. Az elektronikus önkormányzatok megoldástérképe a MITS-EÖR alapján

A Magyar Információs Társadalom Stratégia Elektronikus Önkormányzat Részstratégiája (MITS-EÖR stratégia) megfesti az ideális – 2012-2015 közé prognosztizált – önkormányzat vízióját. Az e-önkormányzat jövőkép megoldás-modelljének célja, hogy *megoldási alapelveket, minőségi és egyéb követelményeket* rögzítsen, és *ezáltal útmutatásul szolgáljon olyan megoldások megvalósításához* (valamint a már meglévők továbbfejlesztéséhez), kiválasztásához, implementálásához, amelyek lehetőleg *képesek kielégíteni az összes lényeges, az önkormányzati informatikával szembeni igényt, elvárást* (beleértve: eEurope, MITS és további igényeket).

Az informatika feladata az önkormányzatok támogatása küldetésük teljesítésében, céljaik elérésében, stratégiáik megvalósításában, napi feladataik megoldásában, beleértve a gyors, bürokrácia-mentes, ügyfélbarát közigazgatási szolgáltatások nyújtását, az ügyintézés tér- és időkorlátai áthidalását, az ügyintézési folyamat átláthatóvá tételét és további feladatokat. A feladat csak az igények legszélesebb körét kiszolgáló, a legkorszerűbb rendszerekre, megoldásokra, eszközökre, technológiákra épülő, kiváló minőségű, nagy megbízhatóságú, költség-hatékony, belső (az önkormányzati felhasználók számára nyújtott) és külső (az ügyfelek, érdeklődők és a társ-szervek számára biztosított) informatikai szolgáltatások nyújtásával teljesíthető.

<sup>63</sup> Az offline megoldásoknál is vannak olyan törekvések melyek a közigazgatás reformfolyamataihoz tartoznak: például az akadálymentesítés fizikai megjelenési formái, az egyablakos ügyintézés, a fizikai akadályok szemmel látható lebontása az ügyfél és az ügyintéző között.

<sup>64</sup> A dél-koreai U-government kezdeményezés is kísértetiesen hasonlít erre, hiszen bárhol, bármikor intézhető ügymenetekben, virtuális hivatalokban gondolkodik.

<sup>65</sup> A kereskedelmi szolgáltatások közül azokat nevezzük így, amelyek képesek egy adott termékskálából jelentős piaci részt kihasítani.

A szolgáltató-típusú helyi közigazgatás feltétele a közigazgatási szervek belső, működési hatékonyságának fokozása. A hatékony belső működés megteremtése, és a költségek optimalizálása megköveteli:

1. a feladatok legszélesebb körét átfogó, integrált, a hatékony ügyintézés, ügyfélkezelést,
2. a papíralapú működést felváltó elektronikus iratkezelést,
3. a munkafolyamat-kezelést (work-flow),
4. a hatékony gazdálkodást, az adatvagyon hasznosítását,
5. a döntéstámogatást, az önkormányzati tudás integrálását,
6. a tudás-bázis kiépítését, hasznosítását, és további feladatokat támogató önkormányzati információs rendszert,
7. valamint a korszerű, megbízható, költség-hatékony infokommunikációs infrastruktúrát.

*Az elektronikus ügyintézés, ügyvitel, gazdálkodás, döntéstámogatás és irányítás hosszabb távon akár lényegesen is olcsóbb lehet, mint a jelenlegi működési modell, így megvalósítása a költség-optimalizáció szempontjából sem elhanyagolható.*

Az EÖR magyarázata szerint: az önkormányzatok ügyfelei, valamint partnerei és munkatársai részére az elektronikus szolgáltatásokat a *front-office modul-csoportok* valósítják meg, úgymint e-ügyintézés, e-ügyfélkezelés, közérdekű, közhasznú információszolgáltatás, ügyfélfórum, -levelezés, településmarketing, elektronikus közbeszerzés, belső „ügyfelek” kezelése. Az önkormányzati szerveken belüli és a szervek közötti kommunikációt biztosítja, s „önkiszolgáló” alkalmazásokat kínál a munkatársaknak (pl. személyi adatok megváltozásának bejelentéséhez). *Az e-önkormányzás alrendszer a képviselő-testület és a bizottságok munkáját támogatja hatékonyan, illetve infrastruktúrát kínál a helyi demokrácia kiszélesítéséhez.*

Az elektronikus szolgáltatások háttérét biztosító belső folyamatok, tevékenységek támogatását a *back-office modul-csoportok* nyújtják, mint a közigazgatási alkalmazások, az adminisztratív (költségvetési) modulok, vagy az irodaautomatizálás és kommunikáció, vezetői információk és döntéstámogatás, illetve tudásmenedzsment.

Tovább haladva a megoldástérkép főoszlopán látható, hogy az ideális önkormányzat az e-ügyfélkezelést automatizáltan, lehetőség szerint call-centeren, automata internetes alkalmazásokon és CRM rendszeren keresztül végzi. A *call center* jelentős mértékben képes hatékonyabbá tenni a nagy ügyfélforgalmat lebonyolító szervezetek ügyfélkapcsolat-kezelési, ügyfélszolgálati tevékenységeit, folyamatait. Egyszerre jelent technológiát, módszert, ügyfélkapcsolat-kezelési filozófiát. Szolgáltatásai: aktuális információk, lekérdezési lehetőség ügyfelek részére, ügyfél-reklamációk, ügyféladatok módosítása bejelentésének fogadása, tranzakciók indítása, információgyűjtés, információszerzés. A call-center szolgáltatásba más önkormányzati szervek is bevonhatók, növelve a komplexitást és a költséghatékonyságot.

|                                                          |                                                                     |                                                                      |                                                                     |                                                                     |                                                                    |                                                  |                                       |                                     |                               |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| E-ügyintézés (elektronikus ügyintézési szolgáltatások)   | On-line információk a közigazgatási szolgáltatásokról (ügyleírások) | Nyomtatványok, űrlapok letöltése (az ügyintézéshez)                  | Nyomtatványok, űrlapok on-line kitöltése, hitelesítése, továbbítása | Teljes elektronizált ügyintézés, (döntés, kézbesítés, illeték stb.) | Függőben lévő ügyek elektronikus követése                          |                                                  |                                       |                                     |                               |
| E-ügyfélkezelés                                          | Call Center                                                         | „Önkiszolgáló” alkalmazások interneten keresztül (partnerek részére) |                                                                     |                                                                     | CRM                                                                |                                                  |                                       |                                     |                               |
| Közérdekű, közhasznú információk; település-marketing    | Közérdekű, közhasznú információk megjelenítése                      | Ügyfélforum, ügyféllevezés                                           | Településmarketing                                                  | Elektronikus közbiztonság                                           |                                                                    |                                                  |                                       |                                     |                               |
| E-önkormányzás                                           | A képviselő-testület és a bizottságok üléseinek támogatása          |                                                                      |                                                                     | A helyi elektronikus népszavazás infrastruktúrájának biztosítása    |                                                                    |                                                  |                                       |                                     |                               |
| Belső „ügyfelek” kezelése                                | On-line információk (intranet, ill. extranet keresztül)             |                                                                      |                                                                     | Önkiszolgáló alkalmazások (intranet, ill. extranet keresztül)       |                                                                    |                                                  |                                       |                                     |                               |
| Közigazgatási alkalmazások                               | Adók és egyéb bevételek                                             | Vagyongazdálkodás                                                    | Település-fejlesztés, beruházások                                   | Település-üzemeltetés                                               | Közmű-üzemeltetés                                                  | Ipari, kereskedelmi igazgatási feladatok         | Művelődési, oktatási, sport feladatok | Szociális- és egészségügy feladatok | Egyéb önkormányzati feladatok |
|                                                          | Önkormányzati feladatok (üzemeltetés)                               | Gyámhivatali feladatok                                               | Anyakönyvi hivatali feladatok                                       | Építéshatósági feladatok                                            | Egyéb területi igazgatási feladatok                                | Közigazgatási terminológia                       |                                       |                                     |                               |
| Administratív (kölségvetési) alkalmazások                | Számvitel, pénzügy, kontrolling                                     | Humánpolitika, humánerőforrás-gazdálkodás                            | Anyag-, tárgyszerkezőz-gazdálkodás                                  | Projekt és programok (beruházások, fejlesztések)                    | Elektronikus iratás, ügyint., dokumentum-, munkafolyamat – kezelés | Jogszabályi információk szolgáltatása (jogtárak) |                                       |                                     |                               |
| Irodautomatizálás, kommunikáció                          | Szövegszerkesztés, dokumentációkészítés                             | Táblázatos és grafikus kimutatás-készítés                            | Elektronikus levelezés (belső, külső)                               | Prezentáció-készítés                                                | Feladatkezelés, -ütemezés stb.                                     |                                                  |                                       |                                     |                               |
| Vezetői információk és döntéstámogatás. Tudásmenedzsment | Stratégiai tervezés és kontroll                                     | Önkomm. intelligencia (döntéstámogatás, adattárház, adatbányászat)   | Dokumentáció-menedzsment                                            | Csoportmunka-szoftverek (group aware),                              | Internet, intranet, extranet (múlt információforrás)               | Mesterséges intelligencia                        |                                       |                                     |                               |

4.1. ábra: Az EÖR megoldástérképe (Forrás: MITS-EÖR)

A CRM (Customer Relationship Management) megoldások komplex szolgáltatást nyújtó, korszerű rendszerek, amelyek támogatják a nagy ügyfélforgalmat lebonyolító szervezetek ügyfélkezelési operatív tevékenységeit, az ügyfélszolgálatot, az ügyfél-interakciókat, valamint az ügyfelekről összegyűlt adatok rendszerezését, standard és ad-hoc elemzését, jelentések készítését, s ez által fontos információk megszerzését. A CRM megoldások általában információs adattárházra és az internetre épülő, átfogó ügyfélkapcsolat-kezelő rendszerek. A CRM elvégzi az adatok konszolidálását, strukturálását, majd azokat egy egységes adatbázisba helyezi el. Ezzel *elősegítik, hogy az ügyfelekről egységes kép alakuljon ki a különböző csatornákon (ügyintézők, call center, elektronikus média stb.) bejövő információkból*. Költségessége miatt azonban elsősorban a kistérségek és régiók szempontjából lesz jelentős alkalmazás.

Az ideális e-önkormányzat megjeleníti a közérdekű, közhasznú információkat. Az önkormányzati adatvagyon, információk közérdekű, közhasznú része megjelenik az interneten, s elérhetővé, hasznosíthatóvá válik mindenki számára, akit érint, ill. érdekel (lakosság, cégek, vállalkozók, média, civil szervezetek stb.). Az állampolgárok az őket érintő önkormányzati, kistérségi, regionális, kormányzati és EU-s információkhoz on-line módon is hozzájuthatnak. Az önkormányzati működésre, illetve döntésekre vonatkozó adatok, információk az interneten keresztül hozzáférhetővé válhatnak. Az önkormányzati portálon/honlapon megjelenhetnek az önkormányzati szervek, intézmények (iskolák, egészségügy, művelődés, sport stb.) szolgáltatásai mellett a helyi közművek (közüzemi szolgáltatók: gázművek, vízművek, távfűtés) és egyéb szervezetek szolgáltatásai is. Az önkormányzati internetes portál információkat és szolgáltatásokat nyújthat minisztériumok, közigazgatási hivatalok és más szervezetek számára is. Az önkormányzati felület biztosítja a direkt elektronikus kommunikációt (levelezés, fórum), valamint érvényesít településmarketing funkciókat is.

Az ideális e-önkormányzat biztosítja a *képviselőtestület és a bizottságok munkáját* azáltal, hogy hatékonyan támogatja azok működését. (előkészítés - meghívók, napirendek, előterjesztések szétküldése, lebonyolítás - szavazatszámolás, hozzászólások, jegyzőkönyvek, szavazások archiválása és így tovább).

Az ideális e-önkormányzat közigazgatási moduljai egy-egy feladatcsoport támogatását valósítják meg, s e modulok jelentik az e-ügyintézés „háttérét”. A *közigazgatási modulok a hatékony ügyintézés elősegítése érdekében együttműködnek az e-ügyintézéssel* (ez az on-line

űrlapkitöltés és –hitelesítés, valamint a teljes elektronikus ügyintézés esetében alapfeltétel), további front-office és back-office modulokkal, valamint természetesen egymással is.

A közigazgatás-ügyvitel az ügykezelést és az ügyintézkést jelenti, az ügykezelés az irat-előállításból és az iratkezelésből áll. Az *ügyviteli* ügyintéző *rendszerek* nem csak döntés-előkészítésre, döntéskezelésre alkalmasak, hanem *beépülnek az ügyintézés teljes folyamatába*, s az alapadat keletkezésétől az *ügyindításon át a döntésig, illetve annak teljesüléséig, végrehajtásáig támogatják azt*, biztosítják a folyamat, az eredmény és a végrehajtás könnyű vezetői ellenőrzését, az ügyfelek tájékoztatását az interneten is. A közös adatok központi tárolása (adatbank) és a speciális információk hozzájuk kapcsolása megoldott, a hivatalokban vezetett, számos *párhuzamos nyilvántartás ésszerűsítése, egyszerűsítése megtörtént*. A kötelező jelentések automatikusan generálódnak, a jelentések paraméterezhetők, ill. új jelentéseket *könnyen, egyszerűen (felhasználói szinten) lehet definiálni*. Az ideális e-önkormányzatban a számítógép a fő ügyintézési eszköz.

A közigazgatási adatok egy jelentős része rendelkezik térbeli tulajdonsággal, jellemzővel, ezért az ideális e-önkormányzat *térinformatikai alkalmazásokat* használ (pl. ingatlanvagyon-kataszter, településrendezés, építészet, városfejlesztés, környezetgazdálkodás, közművekkel, természeti erőforrásokkal, mezőgazdasággal, erdőgazdálkodással, kereskedelemmel, iparral, távoli és helyi közlekedéssel kapcsolatos és további feladatokra). Ezek esetében a különböző objektumok térbeli elhelyezkedése több szempontból nem közömbös. A térbeli és a hozzájuk kapcsolódó numerikus adatok kezelését (térképek digitalizálása, bináris formában történő tárolása, a bináris adatállományok összekapcsolása, integrálása „hagyományos” adatbázisokkal), elemzését, adatok szolgáltatását a térinformatikai rendszerekben végzi el.

Az ideális e-önkormányzat megfelelő szoftverrel biztosítja az *irodai és a kommunikációs feladatok magas szintű automatizálását, a hatékony munkavégzést* (elektronikus dokumentációkészítést, táblázatos és grafikus elemzést, kimutatást-, prezentációkészítést, feladatütemezést, külső és belső elektronikus levelezést stb.). Együttműködik a többi alkalmazással, kiváltképp az internet alapú rendszerekkel.

Az ideális e-önkormányzat *él a tudásmenedzsment eszköztárával, gazdálkodik az információkkal*<sup>66</sup>, melyeket a döntéstámogatás szolgálatába állít. A stratégiai tervezést és kontrollt támogatják az (üzleti intelligencia mintájára) önkormányzati intelligenciának nevezett megoldások, nevezetesen a döntéstámogatás, az adattárház, az adatbányászat. Vezetői információ és döntéstámogatás, valamint a szervezeti tudás menedzselése között nagyon szoros összefüggés van: tudásra mindenütt szükség van, ahol a különböző szervezetekben döntéseket hoznak, s a tudást el kell juttatni azokhoz, akik a döntéseket hozzák. Képviselőtestülettől (közgyűléstől), a bizottságoktól kezdve a polgármesteren (főpolgármesteren, alpolgármestereken), jegyzőn (főjegyzőn, aljegyzőn) keresztül a középvezetőig, előadóig, az ügyintézőig. A szervezeti tudás megszerzése, bővítése, integrálása, a tudásbázis kialakítása, a tudás menedzselése során alkalmazható, főbb technológiák: döntéstámogatás, adattárház, adatbányászat, dokumentummenedzsment, csoportmunkaszoftverek (groupware), internet, intranet, extranet, mesterséges intelligencia.

Az ideális e-önkormányzat nagy hangsúlyt fordít külső információs kapcsolataira, valamint a közszférában található intézményekkel érintkező rendszereinek együttműködésére. Ahhoz, hogy az ideális e-önkormányzat adatvagyonát és tudásbázisát széleskörűen hasznosítsa, rendszereinek kompatibilisnek kell lennie a magyar, majd az Európai Unióban használt rendszerekkel. A kompatibilitás mellett célszerű a közös közigazgatási fogalomtár

---

<sup>66</sup> Az adatok valaminek a leírására szolgáló tények vagy jellemző részletek, az információk pedig a felhasználó számára fontossággal és céllal bíró adatok, melyek a tényleíráson túl hozzáadott értékkel is rendelkeznek. Az információkból akkor lesz tudás, ha megfelelő összefüggéseket ismerünk fel közöttük, és rendszerbe helyezzük azokat

kialakítása, használata, karbantartásának megvalósítása. Az ideális e-önkormányzat nyílt, szabványos architektúrákat alkalmaz, a megfelelő koordináció, s közös alapelvek elfogadása, megtartása mellett.

Mint ahogy már korábban arról szó volt, az esélyegyenlőség azt kívánja, hogy függetlenül attól, hogy az állampolgár kistépülésen, vagy nagytelepülésen lakik, ugyanolyan színvonalú szolgáltatásban kell részesülnie. *A kistépülések meghatározó hányada* viszont még komoly támogatással *sem képes on-line szolgáltatásokat nyújtó rendszert üzemeltetni*, vagy ha mégis, akkor azt nem méretgazdaságosan tenné. Ezekre is tekintettel a stratégia a kis települések számára önálló fejlesztést nem tanácsol. Az alacsony lélekszámú ideális e-önkormányzat számára a *kistérségi összefogás, közös kistérségi informatikai fejlesztés és üzemeltetés, közös rendszerek és részben közös eszközök* használata biztosítja a megfelelő funkcionalitást, ill. a megfelelő színvonalú rendszert. Számításba vehető még az alkalmazásszolgáltatás (ASP) igénybe vétele is.

## 4.2. Portalógia

### 4.2.1. Települési portálfunkciók és követelmények

Az elektronikus közigazgatási szolgáltatások megteremtéséhez számos feltételnek kell teljesülnie: fejlett infrastruktúra, elektronikus, integrált hivatali működés, törvényi háttér, biztonsági szabályzat, internet hozzáféréssel rendelkező civil és üzleti szféra. Mindezek a felhasználó szempontjából mindaddig érdektelenek, amíg nincs egy jól strukturált, felhasználóbarát felület, ahol kapcsolatba tud kerülni az önkormányzattal. Ezt a felhasználói felületet legjobban egy portál tudja megvalósítani.

*A portál megjelölés általában egy olyan internetes honlapot, Web-oldalak összekapcsolt rendszerét jelenti, amely széleskörű érdeklődést kielégítő szolgáltatásokat kínál.* A tematikus portál ezen belül egy témakörhöz tartozó információk, szolgáltatások, lehetőségek csomópontja. A közigazgatási, települési portál ebben az értelmezésben, ideális esetben egy olyan tematikus portál, amely az önkormányzat alapfunkcióin túlmenő, az ügyfél szélesebb körű érdeklődésére is számot tartó, szolgáltatásokat is biztosít. Egy települési portál esetében számos ilyen lehetőség van, ezekről, és a portál megjelenésével kapcsolatos elvárásokról, a következőkben adunk rövid áttekintést.

A felhasználó az önkormányzati szolgáltatások igénybevételét a települési portálhoz való csatlakozással valósítja meg. Az ügyfél nézőpontjából az e-kormányzat sikere nemcsak az általa igénybe vett e-szolgáltatás színvonalán múlik, hanem azon is, hogy milyen könnyen tud tájékozódni a portálon választható lehetőségek között, milyen gyorsan találja meg a keresett szolgáltatást, mennyire egyszerű azok igénybevétele – vagyis végső soron a siker jelentős részben attól függ, hogy az ügyfél mennyire elégedett a portálokkal. Ezért kulcsfontosságú, hogy a portálok formai és tartalmi elemei megfelelő színvonalúak legyenek, igazodjanak a felhasználók elvárásaihoz.

A települési portálokkal szembeni alapkövetelmények:

- Könnyű elérhetőség
- Felhasználóbarát felület, áttekinthetőség, egyszerűség
- Tematikusan rendszerezett funkciók, megbízható, aktualizált információk, szolgáltatások alapvetően négy fő témakörben:
  - Információk a településről, településmarketing
  - Az önkormányzat és polgármesteri hivatal működéséhez kapcsolódó intézményi információk (bővebben: a 2005. évi XC. Tv. kapcsán)
  - (e-)közigazgatási szolgáltatások

- Üzleti, kereskedelmi (és civil) jellegű, valamint egyéb információk
- Hibamentes működés, gyors kommunikáció
- Adatbiztonság, a személyes adatok védelme
- Lehetőség szerint többnyelvűség (tekintettel a turizmusra, a nemzeti etnikai kisebbségek jelenlétére, valamint a testvérvárosi szövetségekre)

A továbbiakban azokat a jellemzőket vesszük sorra, amelyek meghatározzák a fenti követelmények teljesülését.

#### 4.2.1.1. Elérhetőség, alapjellemzők

Az internet, mint tudjuk világméretű számítógép hálózat. Az interneten megjelenő Web-oldalaknak figyelembe kell vennie, hogy a felhasználók igen különböző konfigurációk előtt ülhetnek (nagyraoszt sokéves régebbi PC-k), különböző böngészőket (browsereket) használnak (90%-ban Internet Explorert és Netscape-et), különböző sebességű (ma még gyakran meglehetősen lassú) hálózati eléréssel rendelkeznek. Hasonlóan fontos gyakorlati szempont az egyszerű elérhetőség. A több millió honlap közül a keresett oldal megtalálása sokszor nem könnyű feladat, így nem árt, ha a portál címe (URL) kitalálható, magáért beszél – vagy egy feltételezhetően ismert portálról (kormányzati vagy más népszerű helyekről) a keresett portál néhány lépésben kiválasztható. Mindezek miatt egy portáltól elvárható alapjellemzők minimálisan a következők:

- Egyszerű, logikus, nemzetközileg elfogadott Web-cím (URL) a [www.<településnév>.hu](http://www.<településnév>.hu) formának megfelelően. Itt a település nevét ékezetek nélkül<sup>67</sup> írjuk, a „.hu” ország-jelzés mellett előfordul a „.com” is (pl. egy város turisztikai, üzleti vagy más tematikus portáljánál.<sup>68</sup>)
- Gyors letöltés, amelyhez alapfeltétel az egyszerű felépítésű weblap (animációk, képek, háttérkép, reklám elemek mellőzése, minimalizálása)
- A képernyőtervezés 800x600-as felbontást (256 szín) vegyen alapul, amivel a leggyakoribb, régebbi konfigurációk is rendelkeznek.
- Legalább Internet Explorer 4.x, Netscape 4.x, valamint Firefox 1.x. kompatibilitás.

#### 4.2.1.2. Általános alapfunkciók

Minden honlapnak biztosítani kell bizonyos alapvető funkciókat, amelyek köre természetesen változhat a méretétől, összetettségétől, a felhasználói csoportok jellegétől, az alapfeladatokról függően. A közintézmények rendszerint sok funkciót ellátó összetett szervezetek, emellett a felhasználó kör is változatos összetételű lehet (civil, üzleti, közalkalmazotti, kutatói szféra, turisták, külföldiek, diákok, idősek stb.), akik nagyon különböző internetes tapasztalattal rendelkeznek. Ezért a következő funkciók az intézményi alapcélról függetlenül feltétlenül szükségesek:

- Keresés az elérhető szolgáltatásokra, dokumentumokra.
- A visszacsatolás, kapcsolatfelvétel lehetősége, e-mail cím(ek), vendégkönyv.

---

<sup>67</sup> 2004. tavaszától lehetőség nyílt ékezetes domainek bejegyzésére, azonban ezek használata felhasználatól idegen. Az ékezetes domainek minden bizonnyal nem fogják meghozni az áttörést az ékezetes domainek javára. Ennek oka lehet a nemzetközi használat ékezet-mentessége és a felhasználók internet-használati rutinja.

<sup>68</sup> Napjainkban az Internet Szolgáltatók Tanácsa (ISZT) csak a településeknek engedi bejegyezni a [www.telepulesnev.hu](http://www.telepulesnev.hu) domaineket. (Korábban az illetéktelenek kereskedelmi célú előfoglalása gondot okozhatott.)

- Segítség a portál használatához - help (súgó), site-map (honlaptérkép), tutorial (oktató), stb.
- Nyelvválasztás; a hivatalos nyelv(ek)en kívül - számítva a turisztikai és üzleti célok miatt rendkívül fontos külföldi érdeklődőkre - gyakorlatilag kötelezően jelen kellene lennie az angolnak, mint a nemzetközi kommunikáció alapnyelvének (ami különösen igaz az internet használók körére). Ezen kívül a nemzeti kötöttségektől, a jellemző kapcsolatoktól függően valamilyen további világnyelv(ek) - német, francia, spanyol, orosz, kínai - választási lehetősége is indokolt lehet.

#### 4.2.1.3. Portál funkciók

A portál jelölést – mint ahogy azt már említettük - az általános célú, széleskörű szolgáltatásokat (hírek, tematikus keresési lehetőségek általános témakörökben, linkek, programletöltés, játékok, „hasznos” információk, e-kereskedelem, e-mail, levelező listák, fórum, reklámok, kiterjedt Web keresés, stb.) biztosító weboldalakra használják. Az önkormányzatok oldalain számos esetben megfigyelhető a közigazgatási funkciókon túlmenő, portál szintű szolgáltatások kínálata, hiszen ezeket az oldalakat konkrét cél nélküli, általános érdeklődésű internetezők is felkereshetik, és ezzel lehetővé válik, hogy a portál a település virtuális találkozóhelyévé, virtuális központjává, „főterévé” váljon. Ilyen portál jellegű funkciók leggyakrabban a következők:

- Általános hatókörű keresőgép
- „Hasznos” linkek tematikus csoportosításban.
- Hírek, események, sajtótájékoztatók - főként az önkormányzat tevékenységével kapcsolatos, az országot-, települést érintő legfontosabb hírek, események, soron következő rendezvények.
- Közérdekű információk, menetredek, műsorok, kulturális rendezvények.
- Alapinformációk: helyi idő, dátum, időjárás, látogatók száma, stb.
- Fórum, levelezőlista, chat

#### 4.2.1.4. Az áttekinthetőség biztosítása

Amint az már az előzőekben hangsúlyt kapott, a Web-oldalak megjelenése, áttekinthetősége, a funkciók egyszerű azonosítása és használatba vétele alapvető fontosságú az oldal sikeréhez. Az előző kívánalmakat támogató formai szempontok közül néhány:

- A hivatalos jelleget kifejező, egyértelmű cím
- A szolgáltatások menü-vezérelt elérhetősége.
- Felesleges szövegek mellőzése.
- A menüpontoknál megjelenő legördülő almenük, amelyek segítik a továbblépést.

#### 4.2.1.5. Funkcióválasztás

A legtöbb felhasználó meghatározott, a közigazgatással kapcsolatos, céllal nyit meg egy települési portált. Ezért a portálok elsődleges feladata, hogy már a főlapon egyértelműen, áttekinthetően eligazítsa a látogatót a keresett céllal kapcsolatban. Tartalmi szempontból a honlapon rendszerint három fő irányban kínálnak továbblépési lehetőséget a keresett funkció elérése érdekében:

- A megfelelő szakintézmény/szervezeti egység kiválasztásával (intézményeknél link az intézményi honlapra).

- Témakörök közötti választással (esetleg ugrás egy tematikus – turisztikai, természetvédelmi, gazdasági – honlapra)
- Keresőfelület biztosításával (ez rendszerint dokumentumkeresést jelent a fejlettebb megoldásoknál a témához kapcsolódó linkekkel, esetleg tematikus-szűkítési lehetőséggel)

Az első két esetben a választás menü-rendszerben történik, ahol a megvalósítási lehetőségek széles skálája áll rendelkezésre. Ügyfélcentrikusnak tekintjük azokat a megoldásokat, ahol a szolgáltatások nem a szervezeti rendszerhez, hanem az ügyfél által ismert témakörökhöz kötöttek.

A konkrét funkció elérése szinte minden esetben csak több lépésen, több Web-lapon, több szinten keresztül lehetséges. Itt a portál szerkesztőinek nehéz ellentmondást kell feloldaniuk; egyrészt minden oldalon jól érthető, lehetőleg magyarázattal ellátott lehetőségeket kell felvázolni, másrészt minél kevesebb lépésben kell eljuttatni a felhasználót a konkrét szolgáltatásokig. Ezért az optimális lépésszám biztosítása érdekében az inkább csak protokoll jellegű címlapok rendszerint elmaradnak, a főlapok egyszerű megjelenésűek és már itt részletes, tematikusan csoportosított funkciókat találunk. A témaköröket gyakran egy magasabb szinten, a legfontosabb felhasználói típusok szerint is csoportosítják (pl. élethelyzetek, helyi lakosok, üzlet, látogatók).

#### 4.2.1.6. Ügyfélkapcsolat

A felhasználók elégedettségét nagymértékben befolyásolhatják viszonylag kisebb fejlesztést igénylő portálfunkciók, programozási megoldások:

- A rendszer megőrzi-e az ügyfél előző látogatásával kapcsolatos információkat, beállításokat. Ezt általában egy formális regisztrációval oldják meg.
- Az ügyfél felkészültségéhez alkalmazkodó segítő funkciók minősége, választéka. A tájékozódást könnyítő menük, legördülő, választható almenük.
- Személyes kapcsolatfelvétel (telefon, e-mail) lehetősége, a visszajelzések, észrevételek nyugtázása 1-2 napon belül annak érdekében, hogy az ügyfél érezze, hogy a kapcsolat kétirányú, számít a véleménye, foglalkoznak a problémáival.
- Témakörökhöz kötött levelezőlisták, fórumok közül lehet választani.
- Integrált dokumentumkereső rendszer, amely képes a hálózatba kötött intézményi szerverek mindegyikén lefuttatni a keresést. A választott témakörhöz, dokumentumhoz kapcsolódó dokumentumok, témák felajánlása.
- Aktuális, fontos témák (pl. legújabb törvénymódosítások, rendeletek, pályázati lehetőségek, stb.) kiemelése.
- Élethelyzetek, felhasználói csoportok szerint rendszerezett funkciók, szolgáltatások.
- A választható funkciók, szolgáltatások rövid leírása
- A szolgáltatások lépésenkénti végrehajtása, visszalépés, javítás lehetősége.
- Interaktív nyomtatvány kitöltésnél az adatbevitel ellenőrzése minden lehetséges belső összefüggés felhasználásával.
- Személyes adatok védelme, adatbiztonság, titkosság, jogosultság ellenőrzése, hitelesítés. Hitelesítés után kitölthető nyomtatványok a központi adatbázis-hálózatban meglévő adatok automatikus letöltésével.

#### 4.2.1.7. Települési funkciók, településmarketing

Ez ma a települési portálok leginkább fejlesztett, leghangsúlyosabb funkcióköre, amely mind a helyi lakosok, mind az idegen (belföldi és idegen nyelvű változat megléte esetén a külföldi) érdeklődők számára kis költséggel előállított hasznos funkciókat kínálhat.

Az elsődleges cél természetesen a település iránti figyelem felkeltése, a település és környékének bemutatása (történet, földrajz, népesség, nevezetességek, gazdaság, kultúra, statisztikák, képtár). A településmarketing feladata az idegenforgalmi és gazdasági vonzerő növelése, az erősségek hangsúlyozása. Ennek részeként a településre látogatókat el kell látni minden szükséges, „hasznos” információval (térkép, megközelítés, szálláshelyek, látnivalók, éttermek, programajánlat, stb.).

Azok számára, akik tájékozódni akarnak a város gazdasági, társadalmi helyzetéről aktuális, részletes adatok álljanak rendelkezésre a legkülönbözőbb témakörökben. A potenciális befektetőknek a helyi vállalkozási lehetőségek, a beruházási környezetet jelentő rendeletek, üzleti- pénzügyi szolgáltatások, az ingatlanpiac, cégjegyzék, projektek, városfejlesztési elképzelések, környezetvédelmi előírások, stb. lehetnek fontosak. A hosszabb tartózkodásra érkező üzletemberek, leteleplők számára hasznos lehet, ha utánanézhetnek az életlehetőségeknek, oktatási-, egészségügyi ellátásnak, kulturális életnek. Mindennek természetesen akkor van igazán értelme – ezt újra és újra hangsúlyozni kell - ha felsorolt információk és szolgáltatások legalább angolul is megjeleníthetők (teljes értékűen, nemcsak kivonatos fordításban), hiszen Magyarországon közismerten mind a turisták, mind a befektetők jelentős része külföldi.

A települési funkciókör a helyi polgárok számára is számos hasznos szolgáltatást biztosíthat – műsorok, programajánlat, menetredek, ügyeletek, helyi hírek, hasznos linkek, véleménynyilvánítási lehetőség aktuális helyi ügyekben, stb.

Kistelepülések számára az előzőekben felsorolt települési funkciók különösen fontosak, a településmarketing portálon keresztüli megvalósítása mással nem helyettesíthető lehetőség a viszonylag alacsony - akár aprófalvak számára is vállalható - költségek, a széleskörű funkcionalitás, a potenciális megszólítottak szinte korlátlan köre, és az interaktivitás lehetősége miatt.

#### 4.2.2. Intézményi funkciók - Közzétételi kötelezettség

A 2003/98/EK irányelvnek való megfelelést szolgáló 2005. évi XC. törvényt 2005. július 4-i ülésén fogadta el a Parlament. Elsődleges célja az átlátható állam megteremtéséhez szükséges jogi feltételek kialakítása, melyet úgy kíván elérni, hogy a közérdekű adatok interneten történő közzétételét írja elő. Ilyenek a jogszabálytervezetek, a jogszabályok<sup>69</sup> és részben a bírósági ítéletek anonimizált változatai.

A közzétételen túl a törvény előírja az adatok kereshetőségét, fellelhetőségét egy erre a célra létrehozott, a szakminiszter által működtetett *központi elektronikus közadatkereső rendszer* kialakításával, mely internetes felületről elérhető. A rendszerben minden intézmény – *adatfelelősein* keresztül – frissíti a rá vonatkozó adatokat, ugyanakkor ezeket az adatokat saját honlapjain is kötelesek közzétenni.

A jogszabály több lépcsőben lép hatályba, így teljeskörű érvényesülése 2008. júliusától várható. 2006. elejétől működik a *Hatályos Jogszabályok Elektronikus Gyűjteménye*, ettől kezdve hatályos a főbb közigazgatási szervek elektronikus közzétételi kötelezettsége, s ugyancsak ekkorra kell megvalósítani a jogszabálytervezetek és jogszabályok interneten való közzétételét is.

---

<sup>69</sup> A törvény 9.§. (3) és (4) bekezdése kivételt enged: az Alkotmány 28/C. § (5) bekezdése alapján országos népszavazásra nem bocsátható tartalmú, fizetési kötelezettségekről, az ármegállapításról, az állami támogatásról, valamint a szervezetalapításról szóló jogszabályok tervezeteit nem kell közzétenni. Ugyancsak nem kell közzétenni a tervezetet, ha az a Magyar Köztársaság különösen fontos honvédelmi, nemzetbiztonsági, pénzügyi, külügyi, természetvédelmi vagy örökségvédelmi érdekeinek védelmét veszélyeztetné, vagy ha a jogszabály különösen gyors elfogadásához kiemelkedő társadalmi érdek fűződik.

2007. január 1-től kötelesek adataikat közzétenni a megyei önkormányzatok, és az ötvenezer főnél nagyobb városok önkormányzatai. A táblabíróságoknak és a Legfelsőbb Bíróságnak 2007. július 1-től kell nyilvánosságra hozniuk anonimizált ítéleteiket. Az ötvenezer főnél kisebb települések önkormányzatai, illetve az egyéb közfeladatokat ellátó szervek 2008. július 1-től kötelezettek az adatközlésre.

A törvény hatása csak teljes körű hatályosulását követően állapítható meg, azonban feltételezhető, hogy az állami működés átláthatóbbá válik, növekszik a jogbiztonság, a civil kontroll, valamint egyszerűsödik egy ügyintézés a közigazgatásban.

A feladatok a „közzétételt” jelentik, valamint a közzétételhez szükséges szervezési lépéseket. Közzététel alatt pedig **többnyire az önkormányzat honlapján, digitális formában, bárki számára, személyazonosítás nélküli, korlátozásoktól mentes, ingyenes letöltési lehetőséget** értünk.

#### 4.2.2.1. Törvényi kötelezettségek

A törvényi kötelezettségeket négy csoportra oszthatjuk, melyek közül (az első) kettő viszonylag kevés új feladatot jelent az önkormányzatok számára.

##### A.) Rendeletek nyilvánossága

Első csoportot a helyi jogszabályok (rendeletek) nyilvánosságra hozatala jelenti. A jogszabály 15. § (1) szakasza a helyi önkormányzat jegyzőjének rendeli feladatul, hogy az önkormányzat rendeletét a képviselő-testület üléséről készített jegyzőkönyv megküldésével egyidejűleg elektronikusan a regionális közigazgatási hivatal vezetőjén keresztül a belügyminiszternek küldje meg. (Ezt követően a belügyminiszter gondoskodik az önkormányzati rendeleteknek az erre a célra fenntartott honlapon történő közzétételéről.) A rendeleti nyilvánosságra vonatkozó feladat külön emberi erőforrást és intézkedést nem igényel, a jegyző feladatkörének bővülésével jár.

##### B.) Szervezeti, személyzeti adatok

A törvény melléklete 10 feladatcsoportot nevesít.

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | A közfeladatot ellátó szerv hivatalos neve, székhelye, postai címe, telefon- és telefaxszáma, elektronikus levélcíme, honlapja, ügyfélszolgálatának elérhetőségei                                                                                                    |
| 2. | A közfeladatot ellátó szerv szervezeti felépítése szervezeti egységek megjelölésével, az egyes szervezeti egységek feladatai                                                                                                                                         |
| 3. | A közfeladatot ellátó szerv vezetőinek és az egyes szervezeti egységek vezetőinek neve, beosztása, elérhetősége (telefon- és telefaxszáma, elektronikus levélcím)                                                                                                    |
| 4. | A szervezeten belül illetékes ügyfélkapcsolati vezető neve és az ügyfélfogadási rend                                                                                                                                                                                 |
| 5. | Testületi szerv esetén a testület létszáma, összetétele, tagjainak neve, beosztása, elérhetősége                                                                                                                                                                     |
| 6. | A közfeladatot ellátó szerv irányítása, felügyelete vagy ellenőrzése alatt álló, vagy alárendeltségében működő más közfeladatot ellátó szervek megnevezése, és 1. pontban meghatározott adatai                                                                       |
| 7. | A közfeladatot ellátó szerv többségi tulajdonában álló, illetve részvételével működő gazdálkodó szervezet [ <a href="#">685 §</a> c) pont] neve, székhelye, elérhetősége, tevékenységi köre, képviselőjének neve, a közfeladatot ellátó szerv részesedésének mértéke |
| 8. | A közfeladatot ellátó szerv által alapított közalapítványok neve, székhelye, alapító okirata, kezelő szervének tagjai                                                                                                                                                |
| 9. | A közfeladatot ellátó szerv által alapított lapok neve, a szerkesztőség és kiadó neve és címe, valamint a főszerkesztő neve                                                                                                                                          |

10. A közfeladatot ellátó szerv felettes, illetve felügyeleti szervének, ennek hiányában a közfeladatot ellátó szerv felett törvényességi ellenőrzést gyakorló szerv 1. pontban meghatározott adatai

A törvény a változásokat követő azonnali frissítést rendeli el, így szükséges kijelölni egy olyan személyt, aki az ilyen természetű adatok frissességéért szavatol. Ugyanezen személy feladatául kell jelölni a cserélt adatok archiválását, mely az első öt feladatcsoport esetében a nyilvánosság számára elérhetetlenséget, a második öt feladatcsoport esetében a nyilvánosság számára további egy évig történő elérhetőséget (archívum kialakítását) jelenti.

### C.) Tevékenységre vonatkozó adatok

A törvény melléklete itt 18 feladatcsoportot nevesít.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. A közfeladatot ellátó szerv feladatát, hatáskörét és alaptevékenységét meghatározó, a szervezetre vonatkozó alapvető jogszabályok, állami irányítás egyéb jogi eszközei, valamint a szervezeti és működési szabályzat vagy ügyrend hatályos és teljes szövege                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2. <i>Az országos illetékességű szervek, valamint a regionális közigazgatási hivatalok esetében a közfeladatot ellátó szerv feladatáról, tevékenységéről szóló tájékoztató magyar és angol nyelven</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3. A helyi önkormányzat önként vállalt feladatai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4. Államigazgatási, önkormányzati, és egyéb hatósági ügyekben ügycsoportonként (ügytípusonként) és eljárástípusonként a hatáskörrel rendelkező szerv megnevezése, hatáskör gyakorlásának átruházása esetén a ténylegesen eljáró szerv megnevezése, illetékességi területe, az ügyintézéshez szükséges dokumentumok, okmányok, eljárási illetékek (igazgatási szolgáltatási díjak) meghatározása, alapvető eljárási szabályok, az eljárást megindító irat benyújtásának módja (helye, ideje), ügyfelfogadás ideje, az ügyek intézését segítő útmutatók, az ügymenetre vonatkozó tájékoztatás és az ügyintézéshez használt letölthető formanyomtatványok |
| 5. A közfeladatot ellátó szerv által nyújtott vagy költségvetéséből finanszírozott közszolgáltatások megnevezése, tartalma, a közszolgáltatások igénybevételének rendje, a közszolgáltatásért fizetendő díj mértéke, az abból adott kedvezmények                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6. A közfeladatot ellátó szerv által fenntartott adatbázisok, illetve nyilvántartások jegyzéke, az adatvédelmi nyilvántartásba bejelentendő nyilvántartásoknak az Avtv. 28. §-a szerinti azonosító adatai; a közfeladatot ellátó szerv által - alaptevékenysége keretében - gyűjtött és feldolgozott adatok fajtái, a hozzáférés módja, a másolatkészítés költségei                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7. A közfeladatot ellátó szerv nyilvános kiadványainak címe, témája, a hozzáférés módja, a kiadvány ingyenessége, illetve a költségtérítés mértéke                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 8. A testületi szerv döntései előkészítésének rendje, az állampolgári közreműködés (véleményezés) módja, eljárási szabályai, a testületi szerv üléseinek helye, ideje, továbbá nyilvánossága, döntései, ülésének jegyzőkönyvei, illetve összefoglalói; a testületi szerv szavazásának adatai, ha ezt jogszabály nem korlátozza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9. Az e törvény alapján közzéteendő jogszabálytervezetek és kapcsolódó dokumentumok; a helyi önkormányzat képviselőtestületének nyilvános ülésére benyújtott előterjesztések a benyújtás időpontjától                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 10. A közfeladatot ellátó szerv által kiírt pályázatok szakmai leírása, azok eredményei és indokolásuk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 11. A közfeladatot ellátó szervnél végzett alaptevékenységgel kapcsolatos vizsgálatok, ellenőrzések nyilvános megállapításai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 12. A közfeladatot ellátó szerv feladatellátásának teljesítményére, kapacitásának jellemzésére, hatékonyságának és teljesítményének mérésére szolgáló mutatók és értékük, időbeli                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| változásuk                                                                                                                                                                                                                          |
| 13. A közérdekű adatok megismerésére irányuló igények intézésének rendje, az illetékes szervezeti egység neve, elérhetősége, s ahol kijelölésre kerül, az adatvédelmi felelős, vagy az információs jogokkal foglalkozó személy neve |
| 14. A közfeladatot ellátó szerv tevékenységére vonatkozó, jogszabályon alapuló statisztikai adatgyűjtés eredményei, időbeli változásuk                                                                                              |
| 15. A közérdekű adatokkal kapcsolatos kötelező statisztikai adatszolgáltatás adott szervezetre vonatkozó adatai                                                                                                                     |
| 16. Azon közérdekű adatok hasznosítására irányuló szerződések listája, amelyekben a közfeladatot ellátó szerv az egyik szerződő fél                                                                                                 |
| 17. A közfeladatot ellátó szerv kezelésében lévő közérdekű adatok felhasználására, hasznosítására vonatkozó általános szerződési feltételek                                                                                         |
| 18. <i>A közfeladatot ellátó szervezetre vonatkozó különös és egyedi közzétételi lista</i>                                                                                                                                          |

Ez a blokk jelenti a legnagyobb kihívást az egész törvény tükrében, hiszen itt olyan offline anyagokat is el kell készíteni, mely nem áll rendelkezésre mindig az önkormányzat működéséből kifolyólag.

A hiányzó adatokat célszerű „tevékenységre vonatkozó adatok” néven önálló részben szerepeltetni.

#### D.) Gazdálkodási adatok

A törvény melléklete 6 feladatot nevesít.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. A közfeladatot ellátó szerv éves (elemi) költségvetése, számviteli törvény szerinti beszámolója; a költségvetés végrehajtásáról - a külön jogszabályban meghatározott módon és gyakorisággal - készített beszámolók                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2. A közfeladatot ellátó szervnél foglalkoztatottak létszáma és személyi juttatásaira vonatkozó összesített adatok, illetve összesítve a vezetők és vezető tisztségviselők illetménye, munkabére, és rendszeres juttatásai, valamint költségtérítése, az egyéb alkalmazotknak nyújtott juttatások fajtája és mértéke összesítve                                                                                                                                                                                                 |
| 3. A közfeladatot ellátó szerv költségvetéséből nyújtott, nem normatív, céljellegű, fejlesztési támogatások kedvezményezettjeinek nevére, a támogatás céljára, összegére, továbbá a támogatási program megvalósítási helyére vonatkozó adatok                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4. Az államháztartás pénzeszközei felhasználásával, az államháztartáshoz tartozó vagyonnal történő gazdálkodással összefüggő - a külön jogszabályban meghatározott értékű - árubeszerzésre, építési beruházásra, szolgáltatás megrendelésre, vagyonértékesítésre, vagyonhasznosításra, vagyon vagy vagyoni értékű jog átadására, valamint koncesszióba adásra vonatkozó szerződések megnevezése (típusa), tárgya, a szerződést kötő felek neve, a szerződés értéke, határozott időre kötött szerződés esetében annak időtartama |
| 5. A koncesszióról szóló törvényben meghatározott nyilvános adatok (pályázati kiírások, pályázók adatai, az elbírálásról készített emlékeztetők, pályázat eredménye)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6. A közfeladatot ellátó szerv által nem alapfeladatai ellátására (így különösen társadalmi szervezet támogatására, foglalkoztatottai szakmai és munkavállalói érdek-képviselői szervei számára, foglalkoztatottjai, ellátottjai oktatási, kulturális, szociális és sporttevékenységet segítő szervezet támogatására, alapítványok által ellátott feladatokkal összefüggő kifizetésre) fordított, ötmillió forintot meghaladó kifizetések                                                                                       |

Az információszabadságról szóló törvény „üvegzsze” része sok önkormányzatnak teljesen új feladatcsoportot jelent. A gazdálkodási adatok nyilvánosságra hozatala azonban szintén nem igényel különösen nagy erőforrást. A közzétételt érdemes egy önálló blokkban (menüpontban, oldalrészben stb.) kezelni, akár „gazdálkodási adatok” néven. Ezen adatok nagyobb része rendelkezésre áll, így az érintett irodák és csoportok adatait kell csupán összegyűjteni és publikálni a weben. Az adatok nagyobb részét 1 évig archiválni és visszakereshetővé kell tenni, az első feladatcsoport kivételével, melyet öt évig. Az adatokat általában negyedévente kell frissíteni, kivétel az első feladatcsoport, melyet a változásokat követően azonnal frissíteni kell.

#### 4.2.3. Települési ügyintéző felület az interneten

A fejezet elején már jeleztük, hogy az ügyintézési funkciókat önálló tematikus egységbe kell szervezni, valamint az ügyintézővel összefüggő információkat a 2005. évi XC. Törvény rendelkezéseinek megfelelően kell közzétenni.

A fenti szempontokon túl a kiindulópontot a szolgáltató jelleg kell, hogy jelentse. Esetünkben ez azt jelenti, hogy az állampolgárnak nem kell ismernie a közigazgatást. Nem szabad feltételeznünk, hogy közigazgatási műveltséggel (végzettséggel, vagy akár tapasztalattal) rendelkezik. Sőt, a legrosszabból kell kiindulnunk ahhoz, hogy ideális portált alkossunk.

A legrosszabb ügyfél ideáltípusát a következőkben lehet összefoglalni:

- Nem lépett még kapcsolatba a közigazgatással sem helyi, sem központi szinten.
- Élete első látogatását teszi az interneten, más portálokat még nem látogatott, nincs felhasználói rutinja.
- Nincs semmiféle elképzelése a közigazgatásról, az ügymenetekről, eljárási formákról.
- Funkcionális analfabéta, nem biztos, hogy azt látja, ami oda van írva, többszörös didaktikus visszacsatolásra van szüksége.
- Alapvetően türelmetlen, „három egérekattintáson túl” feladja.
- Keskeny sáv szélességgel rendelkezik, „betárcsázós internetet használ”

##### 4.2.3.1. A kialakítás első lépései

|                                         |               |                         |
|-----------------------------------------|---------------|-------------------------|
| 0. dik szint                            |               |                         |
| Keresőablak:                            | Irodák        | magyar / english        |
| Ügýtípusok<br>(Alfabetikus felsorolása) | Adóügyi iroda | Párosgazdálkodási iroda |
| Adóigazolási kérelem                    |               |                         |
| (...)                                   |               |                         |
| Vezetői engedély                        |               |                         |

Az adott ügýtípusra kattintáskor megjelenik az adott irodához tartozó menürendszer.

#### 4.2. ábra: Ügyintéző felület struktúra – 0-dik szint

(Forrás: Budai Balázs Benjámin: Település.hu – Jegyző és közigazgatás; 2007. jan-febr. )

Az ügyfél az ügyintéző felületre lépéskor a vízszintes menüsorban látja az összes ügýtípust alfabetikus sorrendben, ahol görgetéssel eléri a kívánt ügýtípust, problémát. Ha nem találja, még mindig használhatja a kereső ablakot. Amennyiben azon kevesek közé tartozik, aki iroda szerint keresi az ügyet, még mindig használhatja a vízszintes menüsor, ahol az

irodák helyezkednek el, alfabetikus sorrendben. (Esetleg betűcsoportonkénti rövidítéssel, kattintás utáni kibontással.)

Első kattintás:

|                                         |                              |                               |                          |                               |                         |
|-----------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|--------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| Keresőablak:<br><div></div>             | Irodák                       |                               |                          | magyar / english              |                         |
| Ügytípusok<br>(Alfabetikus felsorolása) | Adóügyi iroda                |                               | (...)                    |                               | Városgazdálkodási iroda |
|                                         | Ügymenet                     | Ügyintéző                     | Elektronikus ügyintézés  | Ügyfelfogadási rend           |                         |
| Adóigazolási kérelem                    | Ügyintézéshez szükséges lesz | Letölthető formanyomtatványok |                          | Kiadványok, egyéb információk |                         |
| (...)                                   | Hírek                        |                               | Felettes szervek, panasz |                               |                         |
| Vezetői engedély                        |                              |                               |                          |                               |                         |
|                                         |                              |                               |                          |                               |                         |
|                                         |                              |                               |                          |                               |                         |

#### 4.3. ábra: Ügyintéző felület struktúra – Első kattintás

(Forrás: Budai Balázs Benjámin: Település.hu – Jegyző és közigazgatás; 2007. jan-febr. )

Az ügytípus megtalálását követően az ügyfél klikkelését követően az ügyet intéző iroda ablaka jön fel, ahol az almenük között lehet választani, attól függően, hogy az ügyfélnek milyen információra van szüksége. Így elérhető általános információ az ügymenetről (az ügy intézésének folyamatáról), az ügyintéző(k) személyéről, az egyéb kapcsolattartás lehetőségeiről. Fontos szempont, hogy legyen átfedés az egyes almenükben található információk között. Ez a fajta redundancia az ügyfélbarátságot segíti. (pl.: az ügyintéző e-mail címe, a szükséges iratok, az ügyintézés helyszíne, időpontja stb. akár több almenüben is feltüntetésre kerülhet.)

Az elektronikus ügyintézés CLBPS<sup>70</sup> szerinti magasabb szintjeinek (azaz helyét az elektronikus ügyintézés menüelem mutatja, melyet minden esetben biztosítani kell. Amennyiben még nincs mögötte valós funkció, úgy passzív módban kell hagyni. Amennyiben lehetőség nyílik elektronikus ügyintézésre, úgy ott ezt meg kell nyitni. Napjainkban alsóbb szintűként ide sorolható az időpontfoglalás, illetve ügyelőkészítés, amennyiben ezt az adott iroda lehetővé teszi. (Ezek kvázi elektronikus (rész)szolgáltatások, melyek hitelesítést nem igényelnek minden esetben.)

Az ügyfelfogadási rend a személyes ügyintézés időbeli korlátját mutatja. Az „ügyintézéshez szükséges lesz” menüelem alatt a szükséges dokumentumok, igazolások, illetékbecsítési kötelezettség stb. kerül kigyűjtésre, didaktikusan, emlékeztető jelleggel. A letölthető formanyomtatványok menüelem az eddig elérhető, és a jövőben elérhető formanyomtatványok letöltését teszi lehetővé. A kiadványoknál elérhetők az iroda által kiadott tájékoztató füzetek, kiadványok. A hírek alatt publikálhatja az iroda az aktuális – ügyintézéssel kapcsolatos – híreket.

A felettes szervek menüelem takarja azokat az információkat, melyek az ügyfél előtt állnak nyitva abban az esetben, ha vélt vagy valós sérelmüket felettes szervnél akarják orvosolni. A jogszabályi háttér menüelem az ügyintézés jogszabályi háttérére tanítja ki az ügyfelet.

<sup>70</sup> EU – eEurope Akcióterv, Common List of Basic Public Services, melynek magasabb hitelesítést igénylő szintjei a harmadik szint, azaz a kétirányú interakció, valamint a negyedik szint, a teljes interaktív ügyintézés illetékbecsítéssel.

|                                         |                                                                                                                                                                                                              |                               |                               |                         |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| Második kattintás                       |                                                                                                                                                                                                              |                               |                               |                         |
| Keresőablak:                            | Irodák                                                                                                                                                                                                       |                               | magyar / english              |                         |
| Ügytípusok<br>(Alfabetikus felsorolása) | Adóügyi iroda                                                                                                                                                                                                |                               | (...)                         | Városgazdálkodási iroda |
|                                         | Ügymenet                                                                                                                                                                                                     | Ügyintéző                     | Elektronikus ügyintézés       | Ügyfelfogadási rend     |
| Adóigazolási kérelem                    | Ügyintézéshez szükséges lesz                                                                                                                                                                                 | Letölthető formanyomtatványok | Kiadványok, egyéb információk |                         |
| (...)                                   | Hírek                                                                                                                                                                                                        | Felettes szervek, panasz      | Jogszabályi háttér            |                         |
| Vezetői engedély                        | Ügyintéző(k) neve:<br>Ügyintéző(k) beosztása:<br>Szervezeti egysége vezetőjének, valamint közvetlen felettesének neve:<br>Ügyintéző(k) e-mail címe:<br>Ügyintéző(k) telefonszáma:<br>Ügyintéző(k) fax száma: |                               |                               |                         |
|                                         |                                                                                                                                                                                                              |                               |                               |                         |
|                                         |                                                                                                                                                                                                              |                               |                               |                         |
|                                         |                                                                                                                                                                                                              |                               |                               |                         |
|                                         |                                                                                                                                                                                                              |                               |                               |                         |
|                                         |                                                                                                                                                                                                              |                               |                               |                         |

Harmadik kattintással érhető el:

- e-mail cím, illetve az arra előugró kapcsolt levelező
- dokumentum letöltés
- hírek, jogszabályok, egyéb információk, egyéb letölthető anyagok
- továbbbugrás, más felületekre

#### 4.4. ábra: Ügyintéző felület struktúra – Második kattintás

(Forrás: Budai Balázs Benjámin: Település.hu – Jegyző és közigazgatás; 2007. jan-febr. )

Fontos szempont, hogy a kritikus „harmadik kattintás” (sőt, gyakorta már a második) garantáltan érdemi információhoz juttatja az ügyfelet.

#### 4.2.4. Összegzés

Az elmondottak rávilágítanak arra, hogy a települési portálok központi jelentőséget fognak kapni a megújuló közigazgatásban, az e-kormányzat megvalósításában. A sikert nagymértékben meg fogja határozni a portálokon üzemeltetett funkciók, szolgáltatások megjelenése, használhatósága – vagyis a portálok minősége. A portalógia e-kormányzattal foglalkozó egyik legfontosabb területe ma éppen ezért a különböző szintű (kormányzati-központi, intézményi, regionális, települési) portálok összehasonlító minősítése, elemzése.

Feltétlenül szólnunk kell arról, hogy egy portált nem elég kifejleszteni, üzembe helyezni, hanem *gondoskodni kell a folyamatos karbantartásáról, az információk aktualizálásáról*, ehhez pedig meg kell teremteni a polgármesteri hivatalon belül a szükséges szervezeti, személyi feltételeket.

Természetesen a portál üzemeltetésének szervesen illeszkednie kell a település fejlesztési terveihez, e-kormányzati céljaihoz is. Attól függően, hogy a portálok milyen szintű e-szolgáltatásokat kívánnak megvalósítani, a feladatok nagyságrendekkel változhatnak.

Az előzők szerint tehát a következő feltételekről kell gondoskodni:

- A településfejlesztési és az esetleges ágazati stratégiákban (informatikai, marketing, szervezetfejlesztés, e-kormányzati, stb.) ki kell térni az e-kormányzati célkitűzésekre és ezen belül a portálok üzemeltetésével, funkcióval kapcsolatos kérdésekre.
- Nagyobb városokban, amelyek strukturáltabb polgármesteri hivatallal rendelkeznek, célszerű a portálok üzemeltetésére, karbantartására állandó, központi szervezeti egységből és szervezeti egységenkénti referensekből álló hálózatot kialakítani, hogy a szolgáltatások folyamatosan fejleszthetők legyenek a környezetben, a rendszerben bekövetkezett változásoknak megfelelően, a tapasztalatok, az ügyfelek véleményének feldolgozásával, felhasználva más portálok sikeres megoldásait.

- Az ügyrend fontos részeként kell a folyamatos karbantartással, információfrissítéssel kapcsolatos feladatokat megfogalmazni, az egyes szervezeti egységek ilyen irányú tevékenységét összehangolni.

Az előző feltételekhez kapcsolható a szükséges finanszírozási háttér megteremtése is. Amíg egy informatív, települési funkciókra koncentrált portál kialakítása megoldható saját erőből a helyi vállalkozói szféra támogatásával, addig a *magasabb szintű e-szolgáltatásokhoz szükséges hivatali átvilágítás, az integrált információs rendszer kialakítása*, a szükséges korszerű hardver és alapszoftverek beszerzése már elképzelhetetlen központi finanszírozás nélkül.

#### 4.2.5. Központi portálok, rendezőelvek

Az előzőekben vázolt területi szintű követelmények könnyen adaptálhatók a központi szintre, azonban a megközelítésünk kicsit eltérő. A központi portálnál nincsenek szabadon választható feladatok, hanem egy komoly és kimerítő elvárással találkozunk az állampolgárok felől, illetve egy fentről jövő kötelezettséggel az Európai Unió részéről, mely az állampolgári elvárások követelménnyé fogalmazását jelenti.

Központi portál alatt érthetjük a minisztériumok és országos hatáskörű, dekoncentrált szervek oldalait, de jellegzetessége miatt most vizsgálatunk a központi kormányzati portálra szorítkozik, mely a nyelvhasználatban a „kormányportál” néven terjedt el. Ez a jellegzetesség pedig az, hogy a kormányportál nem egy intézményt, hivatalt testesít meg, hanem egy intézményrendszert.

A kormányportál egyik legnagyobb kihívása, hogy rengeteg információt kell viszonylag kis helyen, tömören, de mégis érhetően, logikusan és didaktikusan közölni. Ahány kormányportált látunk, annyiféle megoldással találkozhatunk ezzel kapcsolatban, de mégis meg lehet figyelni közös rendezőelveket, melyet az ITTK kutatása<sup>71</sup> alapján mutatunk be.

A **Filozófia**, mely köré szerveződik a weboldal meghatározza a site minőségét. Miután már több helyütt kiderült, hogy a kormányportálok a kereskedelmi portálokra kell, hogy hasonlítsanak (főként azért, mert az alapszituáció hasonló, csak nem az eladó-vevő viszonyt a hivatal-ügyfél viszonyra kell cserélni). A tematikus linkgyűjteménnyel és adatbázissal, keresővel, hírrovattal rendelkező, a főoldalra szinte csak linkeket elhelyező megoldások tűnnek a legáttekinthetőbbnek, leghasználhatóbbnak. Ezek a site-ok valóban kiindulópontok kívánnak lenni, így ebben a kormányzat csak egy menüpont-halmaz.

Tartalmi filozófiát illetően léteznek megoldások, melyek életút-modellt követnek, azaz az ügyintézésrel kapcsolatos menüpontok az élet egy-egy fontos szakaszához kapcsolódnak. Többek között a német kormányra jellemző a magazinszerű felépítés, mely egy újság on-line változatára emlékeztet. Ugyanakkor megtalálható a tárca-modell is, mely minisztériumok szerint rendezi az információkat. Ezzel rokon a személyeket előtérbe helyező tematika, ahol a kabinet tagjai szerint csoportosul az információ.

A **Szerkezet és a tartalom** nagyban függ a rendezési elvtől. A leggyakoribb esetben vagy egy központi portál van (a legtöbb információ helyben elérhető, és innen belső linkek segítségével juthatunk el a számunkra fontos információkhoz), vagy csak egy gyűjtőhely a kormányportál, és az összes tárca és szervezet csak mint link, menüpont szerepel. Egy ország

---

<sup>71</sup> Kiss Aranka és Borovitz Tamás vezetésével 2001. február 28 és március 26 között végzett felmérés, melynek során 30 kormányzati portált vizsgáltak meg.

berendezkedését, államformáját jellemezheti, hogy mely szervezetek kapnak hangsúlyos helyet a site-on, (pl. a bíróság vagy a rendőrség).

A **Célközönség** tekintetében általában nincs kiemelt csoport (hacsak nem az egész állam), azonban az idegen nyelvet beszélők számára eltérő tartalmakat tehetnek közzé. Vannak olyan portálok, ahol célcsoport szerint rendezik a tartalmakat<sup>72</sup> Ha mégis kiemelnek csoportokat, azok többnyire a gyerekek (pl. Egyesült Királyság, Mexikó, USA/Whitehouse.gov), de gyakran külön menüpontot kapnak az idősek, a fiatalok-diákság, és a fogyatékosok.

**Megjelenés** Általánosságban elmondható, hogy a használhatóság, információmennyiség, stb. szempontjából kiemelkedő általános portálok mintájára készített site-ok "adtak arra" is, hogy a rengeteg - és jól elrendezett - információ valóban esztétikus formában - kerüljön a felhasználók elé. Az ilyen site-okon (Észtország, Izrael, Szingapúr, USA/firstgov.gov) a főoldal rendkívül igényes és áttekinthető, de még a nagy információmennyiséget kezelő (al)oldalak is - bár természetesen visszafogottabbak, egyszerűbbek - igényesek, esztétikusak. Annak ellenére, hogy a tartalom hivatalos, gyakran követett modell a fiatalos, dinamikus megjelenés. A nemzeti jelképek - vagy legalább a színek - szinte mindenhol megjelennek, de nem erőltetetten, nem túl hangsúlyosan.

Fontos elvként jelentkezik, hogy a portálok egyre nagyobb hányadában a valós szolgáltatások központi helyet foglalnak el.

A **Tranzakciók** valamint az **online ügyintézés** területe az, amiért a kormányportált látogatják az állampolgárok, vállalkozások és a civil szféra, így ezek könnyű elérésével a felhasználóknak kedveznek. Érdekes megfigyelni, hogy az interaktivitás növekedésével egyre inkább előtérbe kerülnek az interaktívabb szolgáltatások, míg a kevésbé interaktívak (pl.: ügymenet leírások, modellek stb.) hátrébb sorolódnak.

**Online szövegek:** a tárcák, miniszterek bemutatása-bemutakozása - természetesen - minden kormányzati site-on megtalálható, e tekintetben jelentős különbségek nincsenek. Itt az egyetlen "változó" az, hogy a személyen (miniszteren) keresztül lehet elérni a minisztériumot vagy fordítva. Stratégiai tervek, beszámolók, törvények még a legegyszerűbb site-okon is fellelhetők, csak abban lehetnek eltérések, hogy a központi oldalon vagy az egyes tárcák oldalain kapnak helyet. A hírek minden kormányzati site-on kiemelt szerepet töltenek be, az általános portál mintájára megalkotott weboldalakon a kezdőlapon, a kisebb "léptékű" site-okon pedig általában egy külön oldalon, sajtóközleményekkel, jelentésekkel együtt. Ismeretterjesztés szempontjából elmondható, hogy számos téma (Információs Társadalom, EU, Euro, országok jelképei és történelme, "idegenvezetés" kormányzati épületekben, elnöki palotákban, stb.) népszerűsítésével, bemutatásával találkoztunk a site-okon, változó terjedelemben és elrendezésben (külön menüpont, csak külső link, stb.)

**Visszacsatolás:** Egy ország berendezkedésére utalhat, demokráciájának fokmérője lehet, hogy kinek és milyen formában küldhetjük el véleményünket. Rossz érzést válthat ki, ha pl. azt látjuk, hogy csak a webmester kíváncsi a véleményünkre, egyedül neki címezhetünk e-mailt<sup>73</sup>. Több site kínálja a vendégkönyvbe írás lehetőségét, a fórum, chat műfajai viszont - egyelőre(?) - nem honosodtak meg a kormányzati site-okon.

**Felhasználóbarátság, eligazodást segítő opciók:** A nagy információmennyiséget kínáló portálokon mindig van vagy *site map* vagy *kereső*, de leggyakrabban: mindkettő. Ilyen

---

<sup>72</sup> Kanada külön al-portált tart fenn a kanadaiaknak, az országban élő külföldieknek, és az üzletembereknek.

<sup>73</sup> A negatív példa ilyen téren Mexikó, Dél-Korea, Portugália és Hollandia, ahol csak a webmesternek írhatunk, vagy egyáltalán nincs lehetőségünk vélemény nyilvánítására. Az etalon pedig az amerikai firstgov.gov, ahol háromféle visszajelzési kategória - téma szerint, szervezett szerint és a firstgov munkatársainak - számtalan feedback-lehetőséggel élhetünk. Az észti honlapon is külön menüpont tartalmazza az összes kormányzati e-mail címet; az Egyesült Királyság portálján pedig lehetőség van e-petíció benyújtására, van külön politikai fórum és ún. "speakers corner" is.

terén elmondhatjuk, hogy jól ellátottak a kormányseite-ok, még a legkisebb, egyéni honlapnál semmiben sem különb site-ok is kínálják a két opció valamelyikét. (Érdekes eset a 2000-es évek elején kialakított holland site, amely kizárólag keresőkkel operált.) Gyakran külön keresőportálon találhatjuk meg a (tematikus, összetett) keresőket, sőt, ezekhez sokszor társulnak a szintén eligazodást megkönnyítő "help" menüpontok, a Gyakran Ismételt Kérdések, és nagyon hasznos segítséget nyújthatnak a betűrendes tárgymutatók is<sup>74</sup>. A felhasználó-barátság egyik alapvető kritériuma, hogy a felhasználó el legyen látva az adott portál böngészéséhez szükséges optimális beállításokra; letöltésekre, nyomtatásra, stb. vonatkozó technikai információkkal. Ilyen szempontból szinte valamennyi kormányzati site nagyon "készségesnek" bizonyult.

**Látogatottság, előtörténet, frissítés:** Itt is azt a következtetést vonhatjuk le, hogy a mintának tekinthető portálokban a legtöbbször van utalás a látogatottságra, előtörténetre, míg a szegényesebb site-oknál ez már nem fért bele a site alkotóinak, fenntartóinak kapacitásába. A site-ok tematikája (politikai élet változásai, protokollesemények sűrűsége, stb.) miatt az oldalak legnagyobb része napi frissítésű.

**Nyelv:** a felhasználó-barátság és a megcélzott célcsoport tekintetében is elsőrangú fontosságú kérdés. Érthető, ha egy, csak egy bizonyos állampolgári rétegre vonatkozó ügyintézés, tudnivaló, stb. csak egy nyelven tekinthető meg, de, sajnos, sok esetben előfordul, hogy az alapvető információkhoz is csak a nemzeti nyelvet beszélők férhetnek hozzá<sup>75</sup>.

**Domainnév / URL:** a logikus internetcím is a felhasználó-barátsághoz tartozik. Amennyiben könnyű "kitalálni", sokkal többen látogatják az oldalt, mintha külön keresgélni kellene az elérhetőséget. Általában az adott ország nyelvén a "kormány" szó szerepel a címben<sup>76</sup>.

A magyar kormányzati portál (elérhető a [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu) címen) a már említett eEurope stratégiában megfogalmazott követelményeket vezérelvként használva úgy épül fel, hogy a lehető legtöbb úton biztosítsa az információkat a felhasználó számára. Tematizálja az elérhető tartalmakat témák, szolgáltatások (alfabetikus sorrendben) és ügyek szerint. Szelektálja a célcsoportokat, logikai és didaktikai megoldásai is figyelemre méltók. Látogatottságát a felhasználói testreszabással, valamint az új szolgáltatások ajánlásával tudja folyamatosan növelni<sup>77</sup>. A nemzetközi mezőnyben is erősnek mondható oldal hiányosságai napjainkban az idegennyelvi változatok területén, és a portál működésének megbízhatóságában mutatkoznak.

---

<sup>74</sup> A linkgyűjtemény terén etalonnak tekinthető a dél-afrikai portál, ahol 19 kategóriába rendezve találhatók a linkek. A már sokszor említett Dél-Korea, Izrael, Észtország, Szingapúr portálján és a az USA firstgov.gov site-ján is hatalmas linkgyűjtemény található.

<sup>75</sup> Portugália és Olaszország oldalain minden információ csak az adott nyelven érhető el. Az etalon pedig Norvégia (5 nyelv) és Németország (4), valamint a többnyelvű országok (Svájc, Belgium).

<sup>76</sup> Érdekes a brit és az (egyik) amerikai portál esete, ahol a fogalomként használt épületnevek szerepelnek az URL-ben. ([www.number10.gov.uk](http://www.number10.gov.uk) - a Downing str. 10 kapcsán; ill.: az amerikai [www.whitehouse.gov](http://www.whitehouse.gov).) Az amerikai cím esetében felmerül a "szinonimák" levédésének kérdése is, ugyanis a szintén szervezetre utaló .org végződést egy magánszemély használja ([www.whitehouse.org](http://www.whitehouse.org)), paródia-oldal gyanánt.

<sup>77</sup> A portál 2005-ben megkapta a Magyar Marketing Szövetség díját is

## Kérdések

- *Mit jelent a front office a közigazgatásban?*
- *Mit jelent az ügyfélbarátság a közigazgatásban?*
- *Mi az informatika feladata a közigazgatásban?*
- *Hogyan fokozható a belső működési hatékonyság egy hivatalban?*
- *Mutassa be a MITS-EÖR megoldástérképét!*
- *Mi a CRM megoldások szerepe a közigazgatási kommunikációban?*
- *Mikor és miért lehet fontos a kistérségi összefogás a települési fejlesztések helyett?*
- *Mutassa be a települési portálokkal szemben támasztott alapkövetelményeket!*
- *Mutassa be a települési portálok alapfunkcióit!*
- *Miért fontos az elektronikus információszabadságról szóló törvény? Milyen tevékenység-csoportokra vonatkozó kötelezettségeket támaszt a törvény?*
- *Milyen az ideális ügyintéző felület struktúrája egy települési weboldalon?*
- *Milyen szempontok alapján elemezhető egy központi közigazgatási portál?*

## 5. Back office a közigazgatásban

### 5.1. Back office-ről előljáróban

*Ahogy a korábbiakban már említettük, back-office-nak tekinthető minden olyan rendszer mely az ügyfél szempontjából a „háttérben” fut. Megkülönböztethetjük a back-office-t úgy is, mint a front-office feltételét, háttérét, alapját. Sőt, mondhatjuk azt is, hogy a front office közvetíti a back-office által feldolgozott, kezelt adatokat. A fentiekben az ideális back-office működésről már ejtettünk pár szót, ebben a rövid fejezetben a back-office folyamatokról a rendszerek interoperabilitásáról és a nyílt forráskódú szoftverekben rejlő lehetőségekről írunk.*

#### 5.1.1. Back office folyamatok

A back office folyamatok a hivatali információk kezelését, feldolgozását látják el. Az információkezelés szempontjából az alábbi rendszereket, részrendszereket különböztetjük meg:

- *Vezetői információs rendszerek (VIR).* A vezetők számára ezek a követelmények még szigorúbbak. A vezetői információs rendszerek (MIS – Management Information System) olyan integrált megoldások, melyek egy szervezet vezetési funkcióinak gyakorlásához (tervezés és döntéshozatal, szervezés, közvetlen irányítás és ellenőrzés) nyújtnak információs segítséget.
- Az integrált programrészek közül kiemelkedő (a gyakorlatban önállóan is előforduló) a *döntéstámogatási modul*, mely egy szervezet operatív tervei közt szereplő állandó elemeket (politikák, szabványok, szabályok) vetíti rá az adatokra és így próbálja modellezni a lehetséges kontingencia-kimeneteket. Ezekre a kimenetekre a felhasználó is hatással lehet, hiszen módosíthat a szabályokon<sup>78</sup>.
- *OLAP rendszerek:* Az OLAP (OnLine Analytical Processing – Valósídejű elemzés és irányítás) egy olyan szoftver-technológia, melyet napjaink VIR-jeinek felépítésére használnak. Segítségével különböző vizsgálati szempontok és azon belül különböző aggregáltságú adatok alapján elemezhetjük a szervezet működése során keletkező alapadatokat.
- *Felügyeleti és monitoring rendszerek,* a közhitelesség és a biztonság garantálásáért.
- *Ügyviteli rendszerek* (lásd az elektronikus ügyvitelről szóló fejezetet).
- *Adatbázis kezelő rendszerek.*

A rendszerek gyakorta nem választhatók szét ennyire vegytisztán, hiszen gondoljunk bele, a VIR-ek is gyakorta adatbázis alapúak, kapcsolódhatnak, vagy integrálhatják az ügyviteli rendszereket és döntéstámogatási modullal is el vannak látva (jobb esetben)! A back office – egyre inkább – egy olyan integrált rendszer, melynek részrendszerei egyre szövevényesebben és egyre sűrűbb hálózattal kapcsolódnak egymáshoz.

---

<sup>78</sup> Nem szabad szó nélkül elmenni a csoportos döntéstámogató megoldások mellett sem. Az ún. GDSS (Group Decision Support System) rendszerek olyan csoportmunka szoftverek, melyek a csoporttagok közötti kooperációt is lehetővé teszik, ezzel elérve a döntések jobb megalapozását, a probléma hatékonyabb körbejárását.

## 5.2. Röviden az interoperabilitásról

*Az interoperabilitás kiemelt prioritású terület, hiszen ez garantálja a szabványosságot és az átjárhatóságot mind államon belül, mind tagállamok adminisztrációi és szolgáltatásai között. Ha nem lennének közös szabványok, az intézmények közötti adatcsere lehetetlen lenne. Az eEurope 2005-ben fogalmazódik meg először az Európai Interoperabilitási Keret (EIF) felállítása, mely ajánlásokat és irányelveket rögzít az e-kormányzati alkalmazásokhoz. Az interoperabilitás három területe emelhető ki:*

- a.) A *szervezeti* interoperabilitás az ügymenetek formalizálását (modellezését) és a modellek közötti átjárhatóság biztosítását, a közigazgatási rendszerek közelítését feltételezi.
- b.) A *szemantikai* interoperabilitás teszi lehetővé, hogy az adatok formátumának azonossága révén más célra használt adatok is feldolgozhatóvá váljanak mindenhol. Az e területre megfogalmazott ajánlások<sup>79</sup> kiterjednek az adatelemek interoperábilissá tételére adat-szótárak és multilaterális funkciótáblázat használatával.
- c.) A *technikai* interoperabilitás biztosítja a szolgáltatások közötti átjárások infrastrukturális részeit. Az itt található ajánlások a legrészletesebbek<sup>80</sup>:
  - A front-office-szal kapcsolatos ajánlások vonatkoznak az adat prezentálására és cseréjére, a karakterkészletekre, a közös programszerkesztésre, a fájlok típusaira és dokumentumformátumokra, fájlok tömörítésére;
  - A back-office adatintegrációs ajánlásai preferálják az XML-alapú és EDI-t végrehajtó szabványokat, a nyílt forráskódot, a webes szolgáltatásokat és a szétszott alkalmazás architektúrát, míg a kölcsönös kapcsolódási szolgáltatásai formalizálni kívánják a fájl- és üzenet-átviteli protokolt, az üzenetközvetítés és biztonság, valamint az üzenettárolás szolgáltatásait, a mailbox hozzáférést, a könyvtár és domainnév szolgáltatásokat, és a hálózati szolgáltatásokat.
  - A biztonsági vonatkozások tekintetében általános biztonsági szolgáltatásokat, programozott kártevők elleni védelmet és tűzfalak alkalmazását ajánlja.
  - Az ajánlás – a korábban bemutatott - IDA irányelvek frissítését és a kutatás-fejlesztési programok eredményének folyamatos integrálását fogalmazza meg, melyeket, nyílt szabványok formájában, közös útmutatásokban kell deklarálni.
  - Ajánlás vonatkozik a többnyelvű ügyintézés lehetőségére is, a gépi fordítási szoftvereknek alkalmasnak kell lennie arra, hogy a programmal dolgozók megértsék és érdemben intézhessék az ügyet, még akkor is, ha a fordítás nem tökéletes. Ugyancsak a többnyelvűség vonatkozása az a követelmény, mely az EU-portálok interfészeinek megjelenését<sup>81</sup> minden tagország nyelvén kötelezővé teszi. A nemzeti weboldalakon pedig a külső linkek és kapcsolódó oldalakat a saját nemzeti nyelven kívül legalább egy nyelven elérhetővé kell tenni<sup>82</sup>.

---

<sup>79</sup> Az EIF 4.2. verziójának ajánlásai 7-9. pont

<sup>80</sup> Az EIF 4.2. verziójának ajánlásai 10-17. pont

<sup>81</sup> Különös hangsúllyal a bevezető szövegekre és a linkek leírására.

<sup>82</sup> elsősorban angolul

Az idő múlásával az interoperabilitást számos program és projekt segítette. Ilyen az IDA II. mely a már említett Európai Interoperabilitási Keret követelményeinek integrálásán kívül csatlakozott az EU horizontális programjaihoz. Ezek a programok azóta is meghatározzák a közigazgatás jelenét:

- *TESTA*: az európai közigazgatási szervek összekapcsolódását segítő infrastrukturális program.
- *CIRCA*: közös ügyiratkezelést, biztonságos virtuális munkateret létrehozó program.
- *PKICUG*: az IDA programban résztvevők közötti elektronikus azonosítást garantáló program.
- *AG*: a technológiai egységesítést szolgáló hálózati irányelvekre vonatkozó program.

Az IDA projektek összehangolását a Bizottság Vállalkozási Főigazgatóságán működő IDA egység, valamint a tagállami delegáltakból álló Közigazgatások Közti Telematikai Bizottság<sup>83</sup> (TAC) végzi.

Az interoperabilitás azonban nem értelmezhető szűken a közigazgatásra. Az elektronikus kormányzati projektek nem csupán a közigazgatás öncélú javításáról szólnak. A stratégiákból is egyre inkább üzenetként kívánják átadni, hogy az e-közigazgatás az állampolgári jólét, a gazdasági prosperitás és versenyképesség fejlesztésének eszköze. Mint a bürokrácia modernizálásának eszköze, forrásokat szabadít fel az igazgatásból, így az adófizetők pénze hatékonyabban költethető el.

A 2003. július 7-8-án Como-ban (Olaszország) megrendezett második e-kormányzati konferencia nyilatkozatban fogadta el ezt az üzenetet. Nyilvánvaló vált azonban, hogy az IDA program kereteit kezdi kinőni, és ahhoz, hogy valóban hatékony közigazgatás alakuljon ki, az eddig részben zárt rendszert (illetve annak bizonyos szolgáltatásait) meg kell nyitni az üzleti szféra és a polgárok részére. Csak az ilyen kooperáció képes az eddig eredmények továbbvitelére, fejlesztésére.

Így született meg az IDA<sub>bc</sub> program (Interoperable Delivery of pan-European eGovernment Services to Public Administrations, Businesses and Citizens), melynél a kiterjesztés a program nevének végében is tükröződik.

Az IDA<sub>bc</sub> program 2005. január 1-jén indult. Számos projektje találkozik az eEurope irányvonalakkal. Elősegíti a közösségi jog nemzeti implementációs folyamatát és bővíti a szervezeti-intézményi együttműködés eszköztárát.

### 5.2.1. EDI

*Az EDI a nagytömegű adatok informatikai rendszerek közti (tehát nem személyek és számítógépek közötti), gyakori cseréjének eszköze, széleskörű partnerkapcsolati rendszerben. Az államigazgatásban tehát az EDI-nek az államhivatalok egymás közötti kapcsolatrendszerében (G2G), valamint a gazdasági élet szereplői (elsősorban nagyvállalatok) és az állami intézmények közötti adatcserében van meghatározó szerepe (G2B). Az EDI alkalmazása ott eredményez számottevő megtakarításokat, ahol több száz, esetleg több ezer résztvevős partneri körben azonos eljárások szerinti adattovábbításra van szükség a dokumentum továbbítás biztonsági igényeivel, és ahol a partnerek mindegyike rendelkezik a saját feladatait segítő informatikai rendszerrel. A gazdálkodó szervezetek és az államigazgatás közti kapcsolatrendszer tipikusan ilyen modell, ahol az egyes résztvevők különböző számítógépeken futó, eltérő alkalmazási rendszerekkel oldják meg feladataikat, és ezeket a rendszereket kell valamilyen egységes, szabványos úton, a manuális munka minimálisra csökkentésével, lehetőleg automatikusan összekapcsolni.*

---

<sup>83</sup> Telematics between Administrations Committee

Ha szigorú definíciót szeretnénk felállítani, akkor az EDI: *Strukturált adatok szabványos elektronikus cseréje kettő vagy több, előzetesen egyeztetett üzenettovábbító szabványt használó számítógéprendszer között.* Az EDI elsősorban elektronikus ügyviteli és nem technológiai szabvány a számítógépes ügyviteli alkalmazások között. Mivel alkalmazások közötti kommunikációról van szó, az EDI-hez kommunikációs alkalmazások (pl.: üzenettovábbítás) és protokollok kapcsolódnak a megfelelő kommunikációs szinteken. Az EDI az esetek többségében, olyan kommunikációs protokollokon futó alkalmazás, ami ügyviteli rendszerek között teremt szabványos kapcsolatot.

Az EDI a strukturált adatok két számítógép közötti cseréjének technikája; a módszer lehetővé teszi, hogy az információt fogadó számítógép felhasználói programja az információ ismételt beírásának vagy a manuális beavatkozás minden egyéb formáinak mellőzésével feldolgozza a kapott információt. Ennek köszönhetően az EDI, az üzletmenet és az ügyviteli folyamatok hatékonyabbá tételének egyik fontos eszközévé vált. A meglévő ügyviteli folyamatok gépesítése során az EDI elkészíti az egyes forgalomban levő dokumentumok adatainak elektronikus változatát, és ehhez egy olyan struktúrát használ, amelyet a feladó és a címzett ügyviteli alkalmazásai egyaránt fel tudnak ismerni. A feladó alkalmazása automatikusan hozza létre ezt a strukturált dokumentumot, amelyet a címzett ügyviteli alkalmazása automatikusan fel tud dolgozni. (Ebben az összefüggésben az "ügyviteli alkalmazás" egy szervezeten belül a belső folyamatok működtetéséhez vagy gépesítéséhez használt számítástechnikai alkalmazás.)

Strukturálatlan elektronikus dokumentumok számítógépek közötti cseréje esetén ki lehet használni az információ gyors átvitelének előnyeit, általában azonban nem lehet kikerülni a dokumentumok ismételt leírását és a manuális beavatkozást.

Az EDI különösen hatékony ott, ahol egynél több szervezettel azonos jellegű adatokat kell kicserélni; erre van szükség többek között akkor, ha egy kereskedő több különböző szállítótól szerzi be az árut, vagy ha egy szállító több különböző kereskedőnek értékesíti portékáját. Mindegyik esetben számos ügyviteli jellegű dokumentum keletkezik a megrendelésektől a számlákon keresztül a kifizetési bizonylatokig; ezeket a dokumentumokat különböző szervezeteknek kell megküldeni, és ezek mindegyike a dokumentumok bármelyikének átvételét követően alapvetően azonos tevékenységeket végez. A dokumentumok struktúrája azonos és – ami talán még ennél is fontosabb – az egyes szervezetektől befolyt információk is egy előzetesen egyeztetett, egységes struktúrában érkeznek. Mindez azt jelenti, hogy az érkező bizonylatok feldolgozásának gépesítése az összes meglévő és új EDI partner számára előnyös.

Az EDI az adatátvitel költségeit tekintve akkor a leghatékonyabb, ha nagy és ismétlődő adatállományok kicserélésére van szükség, és ehhez meghatározott adatfeldolgozó műveleteket használnak, ami lehetővé teszi a teljes gépesítést.

Az alkalmazott folyamatok gépesítése az elektronikus adatcsere helyett elektronikus dokumentumcsereként értelmezhető; a folyamatok ilyen értelmezése már önmagában is számos előnnyel jár. Az EDI azonban olyan indítómechanizmus lehet, amely lehetővé teszi a már alkalmazott folyamatok felülvizsgálatát; esetenként sokkal hatékonyabb megoldás új adatcserék tervezése úgy, hogy az új adatcserék nem szükségszerűen a meglévő bizonylatmozgások alapján jönnek létre.

Az ún. EDI réteg<sup>84</sup> összeköti a különböző szervezeteket és lehetővé teszi a szervezetek közötti EDI kapcsolatot. Az EDI határa eléri a szervezetek belső folyamatait; *az EDI definiálja az információ kicserélésének módját.* A folyamatok túlléphetnek a szervezeti határokon, és ezt az EDI teszi lehetővé. Az egyes szervezetek számítástechnikai rendszerei és alkalmazásai akár teljesen eltérőek is lehetnek, az EDI akkor is képes meghatározni a

---

<sup>84</sup> Az EDI implementáció elméleti határa

rendszerek közötti kommunikáció módját. Új szervezetek is csatlakozhatnak az “EDI közösséghez” úgy, hogy ez a körülmény semmilyen módon nem érinti a meglévő szervezetek implementációit, feltéve, hogy a szervezetek egységes EDI szabványokkal dolgoznak. Ez az EDI egyik legjelentősebb erőssége. Miután egy folyamatra vagy kereskedelmi partnerre tervezett implementáció elkészült, ez az infrastruktúra további ráfordítások nélkül vagy minimális ráfordítással minden más kereskedelmi partnerrel is használható.

### ***Hol célszerű EDI-t alkalmazni?***

Az EDI-t általános értelemben ott érdemes használni az elektronikus dokumentumkezelésben, ahol több résztvevő között nagymennyiségű kritikus adat rendszeres, szabványos és automatikus továbbításáról illetve cseréjéről van szó.

A szabványosság főleg akkor kap jelentőséget, ha a kritikus adatok cseréjében számos szereplő vesz részt, a rendszer szereplői alkalmasszerűen változhatnak és más és más informatikai rendszerrel rendelkezhetnek.

A biztonságos (kritikus) adatkezelés akkor jelentős, ha szükség van az elektronikus dokumentumok továbbításainak, konverzióinak nyomon követésére, a dokumentumok különböző megjelenési formáinak archiválására, titkosítására.

Az EDI rendszer szabványos és biztonságos kialakítása lehetővé teszi a rendszerben résztvevők számának egyszerű bővítését. Ezért érdemes EDI-t használni ott, ahol nagyszámú és igény esetén bővülő közösség akar adatbiztos ügyviteli kapcsolatot teremteni.

Szintén általános sajátosság, hogy az EDI használata alapvetően “off-line” környezetben javasolt, vagyis az alkalmazások a strukturált adatok halmazát **továbbítják** egymást között, így tárol és továbbít off-line és nem interaktív on-line környezetről van szó. A kritikus dokumentumok jelentős része, ilyen környezetben keletkezik, illetve továbbítódik. (pl.: szerződések, nyilatkozatok, jelentések, statisztikák, adóbevallások, vámárú nyilatkozatok, cégkivonatokat, nyilvántartási lapok stb.) Vannak sajátos on-line területek, mint például információ szolgáltatás, regisztrációs rendszerek, stb, ahol nem érdemes EDI-t alkalmazni.

További általános sajátossága az EDI alkalmazást igénylő környezetnek a tömeges és automatikus dokumentumkezelés és feldolgozás. Az EDI automatizmusai, nagy kapacitású adat konverziós és adat be- és kiviteli tulajdonságai az EDI alkalmazásának egyik legfontosabb előnye.

A rendszeres adatcsere szintén jellemző az EDI-t igénylő környezetekre. A rendszeres adatcserehez általában rendszeres adatfeldolgozás is kapcsolódik legalább az egyik oldalon, ami automatizmusokat igényel az adatbevitelben a hatékony feldolgozás érdekében.

## **5.3. Nyílt forráskód a közigazgatásban<sup>85</sup>**

### **5.3.1. A nyílt forráskódú szoftverek térhódítása**

A GPL (General Public Licence) licenszen alapuló nyílt forráskódú szoftverek térhódítása az 1990-es évek eleje óta egyre nagyobb mértékű. Mára a Linux operációs rendszer különböző disztribúciói révén a második legelterjedtebb a Windows után, néhány területen, pl. a webserverek alkalmazásában jelentősen meg is előzi riválisait.

*A nyílt forráskód lényege a megismerhetőség, a nyílt forráskódú szoftverek felhasználhatóak ugyan kereskedelmi forgalmú termékek kifejlesztéséhez, de az így keletkezett*

---

<sup>85</sup> Budai-Szakolyi: Interaktív Önkormányzat idevágó fejezete alapján (Magyar Mediprint, Budapest, 2005.)

*termékek forráskódját is közkinccsé kell tennie a fejlesztőnek.* Az egymásra épülő fejlesztések lehetőségének, valamint a fejlesztés nyíltságának köszönhetően bármely szervezet (beleértve a legnagyobbakat is) lehetőségeit meghaladó számú szakember részvétele a hagyományos szoftver-fejlesztéshez képest jóval gyorsabb fejlődést tesz lehetővé.

Napjainkra a nyílt forráskódú szoftverek legismertebbike, a Linux operációs rendszer az összes (egy, monopolhelyzetre törekvő óriáscég kivételével) vezető szoftvercég üzleti modelljébe belekerült, teljes szoftver-palettájuk egyre inkább elérhető ezen platformon is, az alkalmazások száma elérte azt a szintet, ami bármely feladat megoldására kiválóan alkalmassá teszi.

Otthoni felhasználásánál sokáig ellenérvnek számított az, hogy használata viszonylagos számítástechnikai képzettséget igényelt. Néhány éve, a felhasználóbarát grafikus kezelőfelületek megjelenésével ez az akadály is elhárult, napjainkban egy Linux disztribúció használata nem haladja meg a Windows kezelésének nehézségét<sup>86</sup>. Az, hogy az otthoni felhasználók esetében nem vált vezető platformmá, visszavezethető a bizonyos szoftveróriás monopolisztikus törekvéseire és kiterjedt lobbitevékenységére,<sup>87</sup> valamint arra, hogy az oktatásban a felhasználók kizárólag a Windows-os monokultúrával találkoznak, így megszerzett felemás tudásuk miatt függésbe kerülnek a legdrágább szoftvermegoldástól.

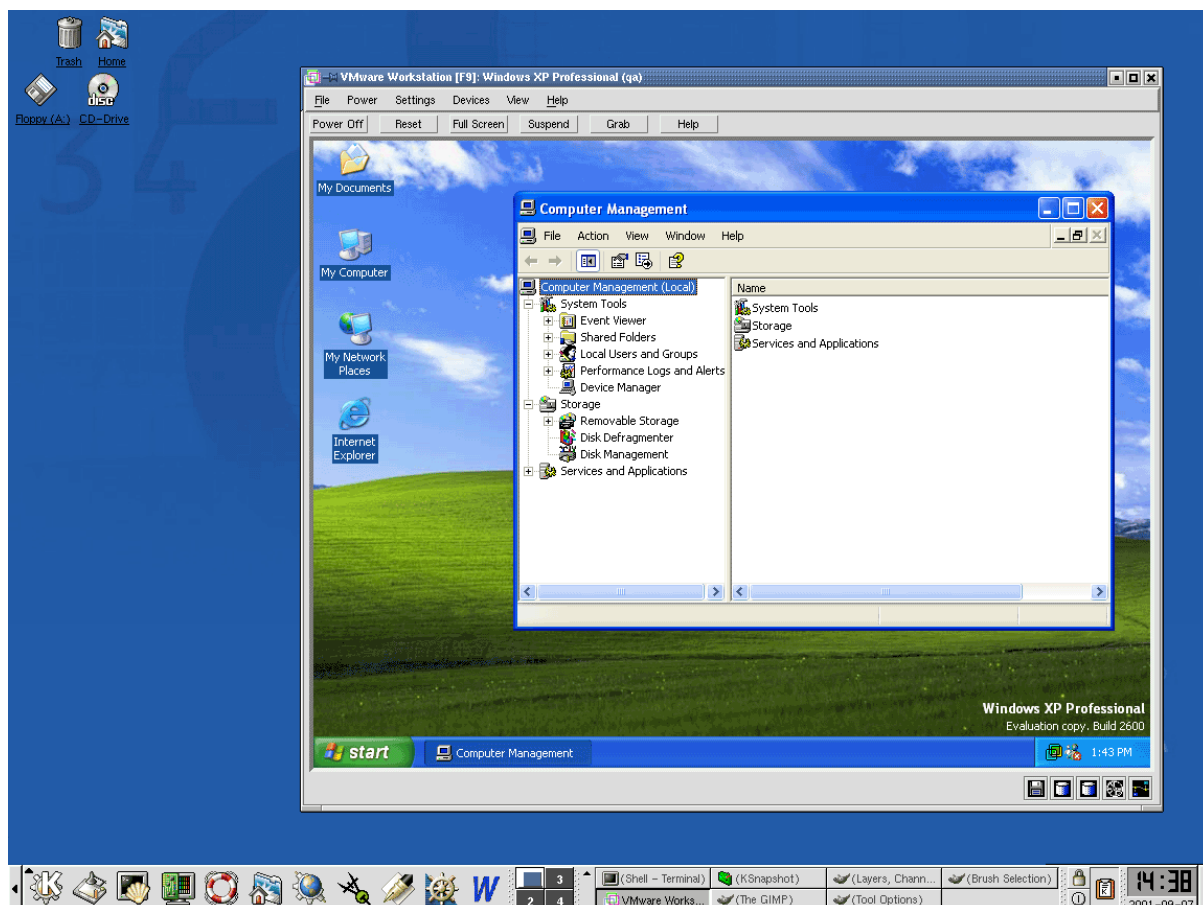
A kompatibilitási problémák egyre kevésbé állnak fenn, a Linux teljes körűen integrálható Windows-os gépekkel, használhatja azok erőforrásait és viszont. A széles körben használt fájltypusokat (\*.doc, \*.xls, \*.pdf, \*.mp3, \*.ppt, \*.mpeg, stb.) kezelik a linuxos megoldások is. Sőt, az emulációs szoftverek (Wine, CrossoverOffice) segítségével hagyományos Windows-os alkalmazások (akár az MsOffice, vagy az IE is) széles skálája futtatható Linux alatt is. De lehetőség van akár arra is, hogy virtuális gép-alkalmazásokkal Windowst (akár még Microsoft Server 2003-at is) virtuálisan telepítsünk, és a két operációs rendszert egyidejűleg alkalmazzuk<sup>88</sup>. Mindemellett akár több operációs rendszer is telepíthető egy PC-re, amelyek közül a felhasználó bekapcsoláskor kiválasztja azt, amelyet elindítani kíván.

---

<sup>86</sup>Mindez nem jelenti azt, hogy az átállás automatikusan menne, bizonyos megoldások és a filozófia különbözősége miatt a Windows-ról való átállás nem automatikus, némi tanulást és gyakorlást igényel. Tesztek kimutatták azonban, hogy egy kezdő felhasználó számára nincs különbség egy Linux disztribúció és a Windows használatának elsajátításában. Egy közkezdelt humoros példa a Windows és a Linux használatában fennálló differenciát a McDonald's-ban és egy étteremben való vacsora közötti különbséghez hasonlítja (a műanyag dobozból történő, illetve a terített asztal mellett való étkezés "nehézsége" közti különbség).

<sup>87</sup>A cég csak az USA-ban bevallottan többet költ lobbitevékenységre, mint a teljes magyar költségvetés. Gyakori, hogy elhibázott, az információs társadalom fejlesztését célzó, de szakszerűtlen intézkedésekkel (mint pl. a hazai Campus program) a kormányzatok is sokszor jelentős és célszerűtlen költségvetési kiadásokkal járulnak hozzá a függőség fenntartásához.

<sup>88</sup>Legismertebb PC emulátorok a Wmware, Lin4Win, Bochs



5.1. ábra: Linux és WindowsXp egyidejű futtatása

Az egyre növekvő felhasználó-barátság mellett az illegális szoftverhasználat visszaszorulása is jelentős lendületet ad a nyílt forráskódú szoftverek terjedésének (jelenleg az otthoni felhasználók és kis-és középvállalatoknál az illegális vagy féllegális szoftverhasználat aránya becslések szerint meghaladhatja az 50%-ot), a felhasználók jelentős része nem engedheti meg magának a licenz-vásárlással járó tetemes kiadásokat, ezért olcsóbb alternatívát keres majd.

### 5.3.2. A nyílt forráskód közigazgatási bevezetésének indokolása

A nyílt forráskódú szoftverek egyik legkézenfekvőbb felhasználási területe a kormányzati szektor. A kézenfekvő előnyökből néhány:

- a nyílt forráskódú szoftverekre alapuló fejlesztések költségei és az ilyen rendszerek üzemeltetése a zárt forráskódú szoftverek kizárólagos használata költségeinek töredékét teszik ki<sup>89</sup>.
- alkalmazásuk ösztönzően hat a hazai szoftveriparra, a nagy összegű licenz díjak külföldre utalása helyett a hazai vállalkozások számára teremt megrendeléseket és know-how-t, ezáltal nem elhanyagolható gazdaságélénkítő hatást elérve.

<sup>89</sup>A Netproject TCO (total cost of ownership - teljes fenntartási költség) számításai szerint a nyílt forráskódú szoftverekre alapozott modell teljes fenntartási költsége (amelyben minden járulékos kiadás, a felhasználók oktatása, karbantartási költség, stb. benne foglalt) 6 éves összehasonlításban a hagyományos modell 35%-a. ([www.netproject.com](http://www.netproject.com))

- a nyílt forráskódnak köszönhetően jóval magasabb biztonsági szint érhető el, teljes körűek a tesztelés lehetőségei, a hibák és biztonsági rések azonnal kijavíthatók, a vírusok és külső támadások veszélye is jóval kisebb.
- kizárható a gyártó vagy bárki más (a gyártóval kiegészítő külföldi kormánysszervek, pl. NSA általi illetéktelen hozzáférés és beavatkozás veszélye).
- a szerényebb hardverigény miatt csökkenthető a rendkívül költséges, folyamatos hardverbővítés kényszere. A nagy szoftvergyártók jól fel fogott piaci érdekből rövid életciklusú és egyre nagyobb erőforrás-igényű termékeket jelentetnek meg, a hardverállomány cseréjére kényszerítve ez által a felhasználót. A nyílt forráskódú szoftverek átgondolt alkalmazásával mindez kiküszöbölhető, illetve jelentősen csökkenthető.

A nyílt forráskódú szoftverek és a Linux operációs rendszer közigazgatási használatával szemben támasztott leggyakoribb ellenérvek (és az ellenérvek ellenérvei) a következők:

- nem felhasználóbarát – használatát nem tudnák elsajátítani a közigazgatásban dolgozó tisztviselők,

*a szükséges ismeretek elsajátításának nehézségi foka megegyezik a Windows-éval, az amúgy is többnyire elégtelen felhasználói ismeretekkel rendelkező köztisztviselők mindenképpen képzésre szorulnak, nem jelent tehát számottevő többletterhet az átképzés*

- minden eddig használt szoftver Windows alatt működik, mindenképpen szükséges tehát annak kizárólagos alkalmazása

*a hazai és külföldi szoftvergyártók túlnyomó többsége megjelenteti termékei Linux-kompatibilis változatát. Kialakítható továbbá olyan struktúra, ahol a meglévő, Windows-os, DOS-os alkalmazások is működtethetők Linux-os környezetben, illetve vegyes rendszerben.*

- lehetetlenné válna a Windows-t használó partnerekkel való kommunikáció

*a mai Linux-os alkalmazások széleskörű Microsoft kompatibilitással rendelkeznek, a Microsoft-os fájlok, dokumentumok szinte teljes körének használatára képesek.*

- a közigazgatásban dolgozó informatikusok átképzése megoldhatatlan feladat

*tény, hogy a közigazgatásban dolgozó informatikusok egy része sok esetben nem rendelkezik kellő végzettséggel és szakmai ismeretekkel csak a Windows-os rendszerek üzemeltetését ismeri (mindamellet, számos felkészült, a Linux-hoz is értő szakemberrel is találkozhatunk). A biztonságos és megbízható üzemeltetés az alkalmazott megoldásoktól függetlenül mindenképpen megköveteli a szakemberállomány további képzését, felkészültségének javítását. Még a teljes közigazgatási szakembergárda átképzésének költségei is eltörpülnek azonban a nyílt forráskódú szoftverek segítségével elérhető anyagi és egyéb előnyök mellett.*

Mindazonáltal a nyílt forráskódú szoftverek sem jelentenek univerzálisan alkalmazható, “minden bajra gyógyírt jelentő” megoldást. A piaci szoftverek sem fognak

eltűnni, a trendek egy vegyes struktúra kialakulására utalnak, ahol a Linux-os kiszolgálók (és a későbbiekben Linux-os munkaállomások) mellett a “hagyományos” szoftverek is megtalálják a helyüket.

### **5.3.3. Nemzetközi trendek, tendenciák**

Pillanatnyilag a világ több országában számos kormányzati kezdeményezés irányul a nyílt forráskódú szoftverek támogatására, sikeres projektek bizonyítják a konstrukció előnyeit. Az európai uniós szintű kezdeményezések mellett számos országban szervezik újra nyílt forráskódú szoftverekre alapozva a közintézményi infrastruktúrát. Németországban a Bundestag mellett számos minisztérium, önkormányzat<sup>90</sup> cserélte le infrastruktúráját Linux-alapúra, a francia kormány az információs társadalom és az e-közigazgatás fejlesztését célzó törvényjavaslatban egyenesen csak ott engedélyezné a kormányzati intézmények számára zárt forrású szoftverek használatát, ahol nincs szabad alternatíva. Spanyolországban egy teljes tartomány tért át a Linux használatára, Izraelben a Knesszet egy olyan rendelkezést hozott, amely szerint biztonsági és költségtakarékossági okokból a kormányzati szervek csak különleges esetben, a pénzügyminisztérium felhatalmazásával térhetnek el a szabad szoftverek használatától. Az ausztrál kormánytól kezdve, a saját "hivatalos" Linux disztribúciót kifejlesztő Kínán, Dél-Koreán át (ahol a tapasztalatok szerint a Linux teljes körű kormányzati és oktatási alkalmazása 80%-os megtakarítást eredményezett), Japánig, Indiáig, és a skandináv országokig bezárólag számos további példát sorolhatnánk.

Az európai kormányok többségéhez hasonlóan a magyar kormánynak is fel kell ismernie azt, hogy a közigazgatásban alkalmazott szoftverek, szoftverrendszerek nem alapulhatnak kizárólagosan egyetlen, monopolhelyzetben lévő világ cég termékeire. Különösen, ha sorozatosak az azokkal kapcsolatos biztonsági problémák, és az adatok védelme több szempontból is meglehetősen aggályos, túl a hatalmas költségeken. A központi kormánzatnak támogatnia kell a nyílt forráskódú szoftverek használatát a közigazgatás minden területén, az önkormányzatokat is beleértve, szem előtt kell tartania az egyes fejlesztéseknél a platformfüggetlenséget. Nyílt forráskódú szoftverekre épülő központi fejlesztési programokat kell kialakítani, és a pályázatokból, központi támogatásból megvalósuló önkormányzati fejlesztéseknél a nyílt forráskódú szoftvereket kell előnyben részesíteni.

Arra is szükség van, hogy az informatikai képzés rendszere ne egyetlen világ cég termékei használatának elsajátítását jelentse. Az állami informatikai képzés terén szűnjön meg a Microsoft termékek oktatásának kizárólagossága, és kapjanak azonos teret a rivális termékek, valamint a nyílt forráskódú szoftverek. A képzés ilyen irányú átalakításában jelentős szerepe lehet az önkormányzatoknak is, a településen lévő iskolák számítástechnikai oktatásának céltudatos támogatása során.

---

<sup>90</sup> Pl. München városa, amely teljes IT infrastruktúráját, beleértve a 14 ezer darab munkaállomást is Linux alapú szoftverekre építi.

## Kérdések

- *Milyen rendszereket tudunk megkülönböztetni a back office folyamatokon belül?*
- *Mit jelent az interoperabilitás? Mi a jelentősége?*
- *Milyen területei vannak az interoperabilitásnak?*
- *Mi az IDA program célja, mely alprogramok csatlakoznak hozzá?*
- *Miért fontos az EDI? Hol célszerű alkalmazása?*
- *Mi a nyílt forráskódú szoftverek lényege?*
- *Mi indokolja a nyílt forráskódú szoftverek közigazgatási bevezetését?*
- *Melyek a nyílt forráskódú szoftverek bevezetésével szembeni legfőbb ellenérvek és az ellenérvek ellenérvei?*
- *Melyek a nyílt forráskódú szoftverek nemzetközi tendenciái?*

## 6. Közigazgatás-technológiai kérdések

*Ebben a fejezetben azokkal a konkrét területekkel foglalkozunk, melyek a közigazgatási modernizációt segítik. Foglalkozunk az infokommunikációs eszközök bevezetésének hatásával, az információk megosztásával és kezelésével, valamint a tudásmenedzsmenttel. Kitérünk a minőségbiztosítás jelentőségére (EFQM, TQM, CAF, ISO) és a benchmarkingra, az elektronikus dokumentumkezelés és az elektronikus aláírás szerepére, valamint vizsgálunk adatvédelmi és adatbiztonsági kérdéseket is.*

### 6.1. Az informatika hatása a közigazgatási ügymenetekre

Általános vélekedés, hogy a közigazgatás működésében az informatika alkalmazása alapvető változást hozhat. Egyrésztől megteremtheti az elektronikus ügyintézés lehetőségét, másrésztől megvalósíthatja az állampolgárok az önkormányzat működésébe való nagyobb beleszólását. Jelenleg ugyanakkor még rendkívül végtelen az e-demokrácia lehetőségeinek megítélése; sokan minden problémára megoldást jelentő csodaszernek tekintik, megint sokan pedig - a közigazgatási döntéshozók jelentős része ide tartozik - utopisztikus és távoli dolognak tartják, amelybe jelenleg még szükségtelen energiát és pénzt fektetni. Az igazság a két megközelítés között van; a hazai és külföldi példák sora bizonyítja, hogy az internet segítségével számos olyan lehetőség adódik amely körültekintő végrehajtással nagymértékű minőségi javulást jelenthet az önkormányzat lakossággal való kapcsolatában.

Összetett feladatköréből adódóan a közigazgatás működésének velejárója a hatalmas mennyiségű információáramlás, amelyben egyaránt részt vesz az önkormányzat, a hivatal, a lakosság, továbbá más közigazgatási szervek is. Ezen információk természetüket tekintve rendkívül sokrétűek, többféle személelmód egyidejű alkalmazását követelik meg. A leginkább a figyelem középpontjában lévő kérdés az ügyfél és a polgármesteri hivatal között bonyolódó információcsere, azaz a tárgy értelemben vett ügyintézés, amelynek kommunikációjára a felek közötti alá-fölérendelt jellegű viszony a jellemző. Ezzel szemben az állampolgár-önkormányzat közötti viszonyt alapvetően az, az alkotmányban is megfogalmazott törekvés határozza meg, hogy az önkormányzatnak a helyi közösség akaratának megfelelően kell működnie, a helyi közösség öngazgatását kell megvalósítania. Mindennek feltétele a hatékony információáramlás a lakosság felé, amely a közigazgatás működésének transzparenciájában nyilvánul meg. Itt már korántsem a hatósági ügyekben megszokott alá-fölérendeltségi viszonyról beszélhetünk, hanem az állampolgár, mint egyenrangú fél jogaira helyeződik át a hangsúly.

Az infokommunikációs technológiák fejlődése a helyi önkormányzatok működését ez idáig soha nem látott mértékben teheti demokratikusabbá. Segítségükkel lehetővé válhat:

- az önkormányzat működésének transzparensé tétele,
- a hatékonyabb lakossági részvétel az önkormányzat döntéshozatali mechanizmusában, új véleménynyilvánítási lehetőségek adódnak,
- a vezetőkkel való közvetlen kapcsolatteremtés, az internetes lakossági fórumok segítségével,
- az állampolgár kiszolgáltatottságának csökkentése, a helyi kezdeményezések, javaslatok, indítványok eddiginél hatékonyabb kezelése,
- a közvetlen demokrácia kiszélesítése, a helyi népszavazás gyakoriságának fokozása.

Ezen eszközök többsége nem igényel számottevő anyagi ráfordítást. Az hogy a közigazgatás él-e velük, elősorban vezetői elhatározás kérdése. Sok esetben azonban a jegyzők, polgármesterek nincsenek tisztában azokkal a lehetőségekkel amelyeket az internet nyújt az önkormányzat működésének demokratikusabbá tételében. Előfordul továbbá, hogy az önkormányzat működésének átláthatóbbá tétele politikai okokból, a "támadási felület" csökkentése érdekében nem érdeke a vezetésnek. Ezeket az akadályokat csak az oszthatja el, ha a vezetők megismerkednek az e-demokrácia lehetőségeivel, technikai, jogi igazgatási és szervezési kérdéseivel, valamint az alkalmazásukkal kapcsolatos pozitív kommunikációs lehetőségekkel. Fontos továbbá, hogy a lakosság is megismerje ezen lehetőségeket, hogy kialakuljon az állampolgároknak az önkormányzat átlátható működése és véleménynyilvánítási lehetőségek iránti elvárás, igény.

Az elmúlt évtized változásainak köszönhetően különösen az önkormányzati szférában erősödött fel az az igény, hogy a lakosság nem mint alattvaló, hanem mint közel egyenrangú fél vegyen részt a helyi közéletben. Minderre rendkívül alkalmas az internet adta nyilvánosság. Az önkormányzat honlapján könnyűszerrel nyilvánosságra hozhat számos olyan információt, amellyel működése átláthatóvá tehető. Ezen információk közül néhány:

- az önkormányzat működésének, felépítéseinek ismertetése, a tulajdonában levő vállalkozások és az általa fenntartott intézmények bemutatása,
- az önkormányzati rendeletek<sup>91</sup>,
- a képviselőtestület névsora,
- az egyes képviselők bemutatása, az önéletrajzuk és elérhetőségük (email) mellett a képviselői fogadóórák időpontjának ismertetése,
- a képviselő-testületi ülések időpontjai, azok napirendje, a fontosabb előterjesztések, véleménynyilvánítási lehetőséggel,
- a testületi ülések jegyzőkönyvei,
- a bizottságok bemutatása, azok névsora, a bizottsági ülések időpontjai, azok napirendje, és jegyzőkönyvei,
- az önkormányzat gazdálkodásának főbb adatai,
- az önkormányzati rendeletek teljes és hatályos szövege,
- az önkormányzat által kiírt pályázatok,
- az önkormányzat és a polgármesteri hivatal által bonyolított beszerzések, az azokra vonatkozó ajánlattételi felhívás,
- online lakossági fórum, rendszeres és közvetlen kapcsolatteremtési lehetőség az önkormányzat vezetőivel.

A fenti információk túlnyomó része eleve nyilvános. Az önkormányzat által kötött szerződésekre vonatkozó adatok interneten való nyilvánosságra hozatalát például az ún. üvegzseb törvény<sup>92</sup> eleve előírja. Az elektronikus információszabadságról szóló 2005. évi XC. Törvény óta a fenti információk nagyobbik részének közzététele kötelezővé vált<sup>93</sup>.

Mindezek által a lakosság számára sokkal nagyobb rálátási lehetőség nyílik az önkormányzat munkájába, sokkal realisabb képet kaphatnak a polgárok a képviselőtestület működéséről, kontrollálhatják az önkormányzat gazdálkodását, véleményt nyilváníthatnak,

---

<sup>91</sup> Az önkormányzati rendeleteknek interneten való nyilvánosságra hozatalának szükségessége evidens, ennek ellenére az önkormányzati honlapok jelentős részén a rendeletek nem, vagy csak rendkívül hiányosan találhatók meg, naprakész, kereshető, egységes szerkezetű rendeletekkel csak viszonylag ritkán találkozhatunk.

<sup>92</sup> A közpénzek felhasználásával, a köztulajdon használatának nyilvánosságával, átláthatóbbá tételével és ellenőrzésének bővítésével összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2003. évi XXIV. törvény.

<sup>93</sup> Az 50.000,- fő feletti önkormányzatoknak 2007. január 1-től, a legkisebb önkormányzatoknak is 2008. január 1-től.

javaslatokat tehetnek, egyszóval egyre több lehetőség nyílik a valódi önkormányzatiság megvalósítására.

## 6.2. Hivatali átvilágítás és ügymenet racionalizáció

Rengeteg hivatal esik abba a hibába, hogy a nélkül kezd informatikai fejlesztésbe, hogy tisztában lenne saját erőforrásaival: vagy nincs tisztában a rendelkezésre álló kerettel, vagy hiányzó informatikai stratégiája miatt nem tudja, hogy az elkövetkezendő években nagyságrendileg mekkora forrást és milyen formában használhat fel.

A fejlesztési koncepciók másik tipikus hiányossága a dolgozók meglévő ismereteinek felmérése terén mutatkozik. Nem ismert, hogy milyen képzésen vettek vagy vesznek részt, és melyeken tervezik, hogy részt vesznek majd. Ezen segít, az üzleti szférából ismert *kompetenciamátrix*, mely a hivatali dolgozókra is kivetíthető. A közigazgatási kompetenciamátrix megmutatja a dolgozók személyes tudását, tapasztalatait, valamint ezek találkozását a fejlesztés tudáskivánalmaival. Ahány szervezeti egység, annyiféle kompetenciamátrix készíthető. Az alábbi tábla egy általános – ámbár az e-közigazgatás szempontjából releváns – tudásokat felmérő kompetenciamátrix példája.

|                                    | Közigazgatási<br>(jogi)<br>végzettség | Informatikai<br>végzettség | Műszaki<br>végzettség | Gazdasági<br>végzettség | Közigazgatási<br>(jogi)<br>tapasztalat | Informatikai<br>gyakorlat | Műszaki<br>tapasztalat | Gazdasági<br>(vállalkozói)<br>gyakorlat | Egyéb<br>ismeretek<br>kompetencia<br>területe | Nyelvtudás | Projekt-<br>vezetés |
|------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------------------------|---------------------------|------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------|------------|---------------------|
| <b>AAAAA ALADÁR</b>                |                                       |                            |                       |                         |                                        |                           |                        |                                         |                                               |            |                     |
| Szervezetnél<br>eltöltött idő (év) |                                       |                            |                       |                         |                                        |                           |                        |                                         |                                               |            |                     |
| Munkaterület                       |                                       |                            |                       |                         |                                        |                           |                        |                                         |                                               |            |                     |
| Életkor                            |                                       |                            |                       |                         |                                        |                           |                        |                                         |                                               |            |                     |
| <b>BBBBB BÉLA</b>                  |                                       |                            |                       |                         |                                        |                           |                        |                                         |                                               |            |                     |
| Szervezetnél<br>eltöltött idő (év) |                                       |                            |                       |                         |                                        |                           |                        |                                         |                                               |            |                     |
| Munkaterület                       |                                       |                            |                       |                         |                                        |                           |                        |                                         |                                               |            |                     |
| Életkor                            |                                       |                            |                       |                         |                                        |                           |                        |                                         |                                               |            |                     |
| <b>CCCCC CECIL</b>                 |                                       |                            |                       |                         |                                        |                           |                        |                                         |                                               |            |                     |
| Szervezetnél<br>eltöltött idő (év) |                                       |                            |                       |                         |                                        |                           |                        |                                         |                                               |            |                     |
| Munkaterület                       |                                       |                            |                       |                         |                                        |                           |                        |                                         |                                               |            |                     |
| Életkor                            |                                       |                            |                       |                         |                                        |                           |                        |                                         |                                               |            |                     |
| <b>DDDDD DÉNES</b>                 |                                       |                            |                       |                         |                                        |                           |                        |                                         |                                               |            |                     |
| Szervezetnél<br>eltöltött idő (év) |                                       |                            |                       |                         |                                        |                           |                        |                                         |                                               |            |                     |
| Munkaterület                       |                                       |                            |                       |                         |                                        |                           |                        |                                         |                                               |            |                     |
| Életkor                            |                                       |                            |                       |                         |                                        |                           |                        |                                         |                                               |            |                     |
| <b>EEEE ELEMÉR</b>                 |                                       |                            |                       |                         |                                        |                           |                        |                                         |                                               |            |                     |
| Szervezetnél<br>eltöltött idő (év) |                                       |                            |                       |                         |                                        |                           |                        |                                         |                                               |            |                     |
| Munkaterület                       |                                       |                            |                       |                         |                                        |                           |                        |                                         |                                               |            |                     |
| Életkor                            |                                       |                            |                       |                         |                                        |                           |                        |                                         |                                               |            |                     |

6.1. ábra: Példa a közigazgatás kompetencia-mátrix általános fő táblájára

A mátrix vízszintes sorai megmutatják, hogy az adott dolgozó milyen széles ismeretterületről építkezik, milyen tapasztalatait vannak. A függőleges oszlopok az egyes területek szakemberrel való ellátottságát mutatják. Ha összegezzük a sorokat, a humán erőforrásunk átlagos műveltségét kapjuk, míg az oszlopok összegzése az egyes területek egymáshoz viszonyított arányát – és az ezzel járó szélsőségeket – mutatja.

A mátrix azonban nem statikus eszköz, hanem *dinamikus adatbázis*. Használatakor bizonyos problémák megoldásához megadjuk a szükséges ismeretelvárásokat, s akár prioritást is megállapítva kiválasztható a legmegfelelőbb szakember, illetve kompetenciahiány esetén szakértő alkalmazható.

Az általános tudásfelméréstől egészen konkrét kompetencia-felmérésekig is el lehet jutni a vizsgált személyek számától függően. A felmérések alapján tisztázni kell azt is, mire vagyunk és mire lehetünk képesek (pl.: havi teljesíthető emberórák száma, egyes ügýtípusok emberóra-igénye, vállalható feladatnagyság stb.).

Sokszor jelent problémát, hogy hiányos a hivatalok *információkezelési szabályzata*. Sok esetben nem tudjuk, hogyan kell bánni az információval; hogyan kell karbantartani az adatbázisokat; milyen adatbázishoz kinek lehet hozzáférése; hogyan illeszthetők össze a humánerőforrás-menedzsment és a privát szféra védelmének követelményei stb. Ezeket a kérdéseket a belső informatikai szabályzat tisztázhatja.

A fejlesztés legfontosabb céljait csak akkor határozhatjuk meg, ha ismerjük azt az állapotot, amit fejleszteni szeretnénk. Tudnunk kell például, hogy a hivatal mennyi ügyet intéz, melyek a „leghosszabb” és a „legrövidebb” ügyek, melyek a legproblematisabb ügyek, mekkora az ügyintézők átlagos leterheltsége stb.

Ezek kiderítésére több *közigazgatás-technológiai eszköz* áll a rendelkezésünkre. A leggyakoribb technikák az *ügyfélforgalmi vizsgálat*, a *funkciógyakoriság-elemzés* és a *munkakörelemzés*, melyeket gyakran egészítenek ki *mélyinterjúkkal* (vagy kérdőívekkel), *dokumentumelemzéssel* vagy akár *munkanap-fényképezéssel*<sup>94</sup>.

A felmérések rámutathatnak arra, hogy mely területeken szükséges, hol indokolt, és hol kerülhető el a fejlesztés. A preferált területek tovább pontosíthatóak az elektronikus, majd a mobilfejleszthetőség szempontjaival.

A kiválasztott területeken készíthető el az ún. *ügymenetvizsgálat*, mely a kiválasztott ügymeneteket grafikusán jeleníti meg, így segítve a rendszerszervezők és -fejlesztők racionalizáló munkáját. (A módszertant Fluck András dolgozta ki, azonban munkáját a második világháború félbeszakította. A 70-es években Berkes József, majd a 90-es évektől Csuth Sándor nevéhez fűződik az ügymenetvizsgálat metodikájának továbbfejlesztése.)

### 6.3. Minőségbiztosítás (CAF és ISO rendszerek)

#### 6.3.1. A minőségbiztosítás indokoltsága

Napjainkban az államigazgatás fejlesztésében megjelenő tendenciák több kíváncsi hatásra alakulnak. Az egyik ilyen hatás a magánszférában sikeresen alkalmazott menedzsment módszerek közigazgatási adaptációja. Természetesen a magánszféra módszerei kritika nélkül nem vehetők át, azonban a vállalkozói szemlélet és a szolgáltatói jelleg – mely két fogalom egyre inkább hangoztatott követelmény – azt diktálja, hogy a jó megoldásokért a minőségi vállalkozások felé kell a közigazgatásnak fordulnia.

A közigazgatás – bármilyen téren – megkísérelt megreformálása lassú és nehézkes folyamat lenne, azonban részben az EU-csatlakozás és a gazdasági versenyképesség gyorsított fejlesztése eddig nem látott rugalmasságot vár el. A közigazgatással szemben kialakuló követelmények (szolgáltató, átlátható, ügyfélbarát, etikus, vállalkozói, jogszabályszerű, és még sorolhatnánk) komplex feladatként jelentkeznek, amely feladat lépésenként valósítható meg. A keretrendszer, melyben a közigazgatási fejlesztés megvalósul, nyugodtan mutathat (így átvehet) vállalkozásoknál működő elemeket.

Így találkozunk össze a közigazgatás mozgásterében a minőségbiztosítással és a benchmarking-gal, melyek közül jelen számunk az elsőt veszi részletesebben nagyító alá. (A

---

<sup>94</sup> A BCE E-government Kutatócsoportja ezeket a vizsgálatokat végezte 2003-2004-ben Zircen és Hajdúszoboszlón Dr. Csuth Sándor – főiskolai docens, a hivatali átvilágítás szakértője – vezetésével.

közigazgatásban a minőség amúgy is a teljesítmény mérésének legfontosabb szempontja, hiszen a mennyiség nem a közigazgatás sikerességét mutatja általában, hanem attól független, objektív kritérium.)

A minőségbiztosítás tehát az üzleti hatások eredménye, mely rávilágít arra, hogy a közigazgatási „fogyasztók” ugyanolyan védelemben kell, hogy részesüljenek, mint a más fogyasztók. Az állam pénzét (melyet az állampolgárok adnak előre, közszolgáltatásokért cserébe) úgy kell elkölteni, hogy az meghatározott szakmai-minőségi követelményeknek megfeleljen<sup>95</sup>.

Számos minőségbiztosítási és önértékelési módszertan létezik, azonban számunk kifejezetten a közigazgatás EU-kompatibilis CAF (Common Assessment Framework – Közös Értékelési Keretrendszer) szempontjaiból indul ki, csak érintve a többi minőségbiztosítási elvárást.

### 6.3.2. Minőségbiztosítás az EU-ban

A közigazgatás továbbfejlesztésének 2001-2002. évekre meghatározott irányáról rendelkező 1057/2001. (VI. 21.) Kormány Határozat feladatterve a következőképpen szól:

*„...A közigazgatás egészére érvényesíthető egységes minőségbiztosítási, - fejlesztési rendszer bevezetése érdekében el kell készíteni az Európai Unióban kidolgozott CAF rendszer (Common Assessment Framework) hazai adaptációját, és meg kell kezdeni alkalmazását az országos programban rögzítendő ütemezés szerint....”*

Az EU-15-ök már több évvel ezelőtt elhatározásra jutottak, hogy egy olyan közös minőségügyi rendszert dolgoznak ki, mely egyrészt a minőségügyben használt általános EFQM kiválóságmodellre épül, másrészt alkalmas arra, hogy a közigazgatásban is elvárt minőségi entitások érvényesüljenek és továbbfejlődésük előtt perspektíva nyíljon. A döntést követően az EIPA (European Institute of Public Administration - Európai Közigazgatási Intézet) az EFQM Kiválóság Modell felhasználásával dolgozta ki az önkormányzatok nyelvére lefordított (adaptált) és CAF-nak elnevezett értékelési rendszert<sup>96</sup>.

A CAF szempontrendszerét olyan tágira szabták, hogy a helyi sajátosságok és az intézményi (szervezeti) különbségek ellenére egységesen legyen alkalmazható a szervezetek minőségfejlesztésében.

A módszertan ismertetése előtt fontos megjegyezni, hogy a nemzetközi CAF tanúsítvány megszerzése nem végcél, csupán egy alap ahhoz, hogy a minőségügyi rendszer bevezetését követően egyre közelebb kerüljön a közigazgatás az intézményi kiválóság és a teljeskörű minőségirányítás (TQM) megvalósítása felé.

### 6.3.3. EFQM – European Foundation for Quality Management

Az EFQM (European Foundation for Quality Management - Európai Alapítvány a Minőségirányításért) EU és az EOQ (European Organisation For Quality – Európai Minőségügyi Szervezet) közös szervezeteként, 1998. szeptemberében jött létre. Megalakulásának egyik célja volt egy olyan módszertan kidolgozása, mely az azt alkalmazó szervezeteknek lehetővé teszi, hogy tevékenységüket mérik és összehasonlítsák más,

---

<sup>95</sup> Ezt hívják „pénzéért értéket” elvnek.

<sup>96</sup> A CAF követelményrendszerét a 2000. májusi liszaboni konferenciájunkon fogadták el a tagállamok közigazgatásért felelős tisztségviselői.

hasonló, ideális szervezetekkel, és az eredmény fényében fejlesszék a kiválósághoz szükséges területeket. Így alakult ki a „kiváló üzleti tevékenység komplex modellje” („EFQM Kiválóság Modell”), mely egy olyan általános szervezeti működési rendszermodell és menedzsment eszköz, amelynek segítségével objektíven és átfogóan feltárhatjuk bármely szervezet hiányosságait, összehasonlíthatjuk a különböző szervezetek működésének színvonalát, szinte minden területen. Az EFQM kifejezetten üzleti alapú, így a közigazgatásra adaptálni kellett. Az EFQM modell kilenc kritériumot és további alkritériumokat foglal magában. A vizsgált intézményeknek azt kell kideríteniük, hogy az alkritériumokhoz tartozó tevékenységeket hogyan végzik, hogy fejlesztik, illetve milyen eredményeket értek el magukhoz és másokhoz (vagy valamilyen statisztikai átlaghoz) képest az utóbbi 3-5 évben.

De nézzük, miért a CAF a közigazgatás minősítésének meghatározó módszertana!

### 6.3.4. CAF – Common Assessment Framework

A CAF tehát az EFQM modell alapelveinek megismerésén és megértésén keresztül segít a közigazgatási szervezeteknek, hogy teljesítményüket mérve (és összehasonlítva korábbi eredményeikkel és más szervezetek jelen eredményeivel) hatékonyságukat és eredményességüket javítsák. A CAF meghatározott kritériumok vizsgálatával (melyeket nagyvonalakban az alábbiakban ismertetünk) a szervezet tevékenységében rejlő teljesítményt befolyásoló problémákat határozza meg és értékeli a beavatkozás szükségességét.

A CAF önértékelés, ezért egy kérdőív kitöltésével indul, melyet az önkormányzati vezetők és munkatársaik töltenek ki. A feltett kérdésekre – a kérdésben szereplő terület probléma-megoldásának megvalósulási mélységétől függően - lehet kiválasztani a választ, melyet a kiértékelésnél megfeleltetnek egy nullától százig terjedő skálán, attól függően, hogy az adott kérdés válasza az adott szervezetenél jellemző (magasabb érték), vagy nem jellemző (alacsonyabb érték).

A kérdőív a fentebb felvázolt EFQM Kiválóság modell csoportjainak témaköreiben vizsgálja a:

| a szervezet adottságait:                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------|
| - a vezetést,                                                                            |
| - a stratégiát, a hosszú távú tervezést, a költségvetés készítését,                      |
| - a munkatársakkal való bánásmódot,                                                      |
| - az erőforrás gazdálkodást,                                                             |
| - a folyamatok működtetését, a változtatások kezelését,                                  |
| - az elért eredményeket;                                                                 |
| a szervezet eredményeit:                                                                 |
| - a vevői elégedettség (ügyfelek, állampolgárok elégedettsége) terén elért eredményeket, |
| - a munkatársak elégedettségét,                                                          |
| - a társadalomra gyakorolt hatást,                                                       |
| - a működésre jellemző mutatók alakulását;                                               |

#### 1.) Vezetés

Négy alkritériuma arra keresi a választ, hogy a közigazgatási intézmény vezetői hogy határozzák meg a hosszú távú célokat, hogyan alakítják ki a szervezet jövőképét és

értékrendjét. Ezt követően hogyan alakítják ki a minőségirányítás paramétereinek figyelembevételével a szervezet működési rendjét. Hogyan ösztönzik és támogatják a szervezet munkatársait, végül hogyan tartják a kapcsolatot a külső partnerekkel és ügyfelekkel, kiváltképp a politikusokkal.

## **2.) Üzletpolitika és stratégia**

A szervezet tervezését és működését vizsgálja. Alkritériumai rávilágítanak az információkezelésre és az információk használatára a tervezés (leghangsúlyosabban a költségvetési tervezés) folyamatánál, valamint a folyamatba bevont munkatársak számának és a bevonás mélységének kérdéseire. A vizsgálat ráirányul a tervek fejlesztésére, felülvizsgálatára, aktualizálására, majd a tervek végrehajtására.

## **3.) Munkatársak**

A humánerőforrás-menedzsment hatékonyságát vizsgálja abból a szempontból, hogy a működési tevékenység folyamatos fejlesztésére rendelkezésre áll-e az az erőforrás-alapanyag, mely a fejlesztéshez szükséges. A legfontosabb képességek fejlesztésén és a folyamatos és tervszerű erőforrás-utánpótláson (új munkaerő felvétele) túl a csapatmunka (team-munka, teamwork) elterjedtségét, az önszerveződés lehetőségét és a munkatársak általános részvételét is vizsgálja a döntéshozatalban, valamint – nem utolsó sorban – a felhatalmazást és a felelősségvállalás szabadságát.

## **4.) Partnerkapcsolatok és erőforrások**

Feltárja a szervezet partner- és erőforráskezelési gyakorlatát. Megmutatja, hogy hogyan alakítanak ki, irányítják, hasznosítják és fejlesztik a kölcsönösen előnyös partnerkapcsolatokat, van-e és milyen szintű a szervezeti tudásmenedzsment, valamint hogyan gazdálkodnak a rendelkezésre álló pénzügyi, információs (informatikai) és fizikai erőforrásokkal (pl.: önkormányzati kezelésű ingatlangazdálkodás)

## **5.) Folyamatok**

Az itt található alkritériumok a folyamat- és változásmenedzsment eszköztárát vizsgálják. Hogyan kezeli a szervezet (azonosítja, tervezi, irányítja, követi, fejleszt stb.) folyamatait. Milyen visszacsatolásokat használnak (és hogyan) a folyamatok későbbi fejlesztéséhez, figyelembe veszik-e az ügyfelet, és ha igen, milyen mértékben. Végül, hogyan változtatják meg a folyamatokat, hogyan történik a modernizáció tervezése és végrehajtása.

## **6.) Ügyfelekkel kapcsolatos eredmények**

E terület felmérése megmutatja, hogy az ügyfélorientáció mennyire valósul meg elméleti és mennyire gyakorlati szinten. A kérdések arra vonatkoznak, hogy a szervezet által nyújtott szolgáltatások milyen felhasználói (állampolgári) megítéléssel párosulnak, mennyire homogén az egyes területek megítélése. Milyen eszközöket vesz igénybe a szervezet az ügyfél-elégedettség vizsgálatokor, milyen eszközökkel fejleszt, és milyenekkel kívánja a későbbiekben fejleszteni a szervezet a különböző ügyfél-csoportok megelégedettségét.

## **7.) Munkatársakkal kapcsolatos eredmények**

Ez a kritérium az intézményben dolgozó munkatársak elégedettségét, valamint ennek mérésére szolgáló vélemény és egyéb belső mutatók meglétét és javítását vizsgálja a különböző motivációs lehetőségek jelenlétének ellenőrzésekor.

## 8.) Társadalommal kapcsolatos eredmények

A társadalmi környezettel folytatott kapcsolat jellegzetességeire világít rá ez a vizsgálat. Az intézmény és az azt körülvevő kisebb közösség, valamint folyamatosan távolodva a társadalom kölcsönhatásait vizsgálja. Megmutatja, hogy a közvetlen környezet életének és környezetének minősége hogyan alakul a szervezet működésének következtében.

## 9.) Meghatározó fontosságú teljesítmény mutatók eredményei

A hatékonyságot és eredményességet feltáró terület. Bemutatja, hogy milyen pénzügyi és nem pénzügyi eredményeket tud felmutatni a szervezet, mennyiben van ez szinkronban a szervezet céljaival.

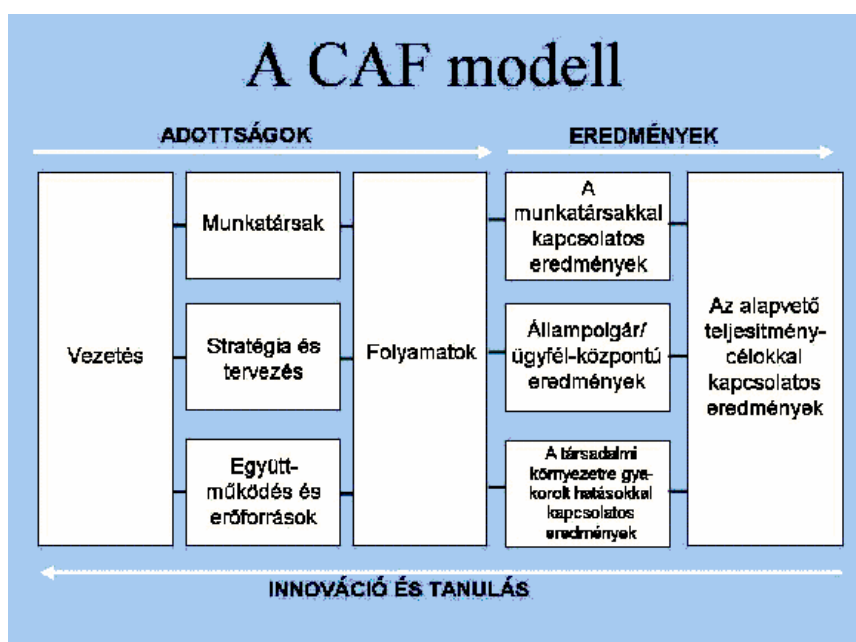
A válaszadások eredményeit százalékos értékelés követi, mely arra világít rá, hogy mely területeken tapasztalható a legnagyobb elmaradás a minőségügy szempontjából, hol kell a legsürgősebben és legintenzívebben fejleszteni a szervezeten belül ahhoz, hogy látványos eredmény legyen elérhető. A felzárkózás leggyorsabban valamilyen minőségirányítási rendszer kialakításával oldható meg.

A teszt eredménye nagyban függ a kitöltők számától és tájékozottságától. A kérdések érdemi válaszolásához ugyanis szükséges a szervezet teljeskörű ismerete, az EFQM Kiválósági Modell és a TQM szemléletének ismerete. Ezek (legalább felszínes) ismeretének hiányában a kérdések könnyen félreértelmezhetők, így a válaszok is csalóka képet adhatnak.

Mint minden szervezeti átvilágításnál, a hatékonyság itt is fokozható, ha az értékeléskor a kitöltőkkel egyénileg foglalkoznak, a mögöttes információkat átadják és a problémák feltárására egy független személlyel közösen vállalkoznak. (Ez már az auditálás irányába mutató forma.)

Az önértékelési folyamat eredményeként leírást kapunk a szervezetről (adottságairól és eredményeiről), erősségeiről, fejlesztendő- és hangsúlyozottan fontos területeiről. Fontos momentum, hogy a számszerűsített értékeket kapunk az átvilágítás végén, ily módon ez a módszer alkalmas lesz a későbbi évekkel történő összehasonlításra is.

A végső cél az, hogy az önértékelést végző szervezet ne csak ma, hanem holnap is kiváló legyen partnerei, ügyfelei, munkatársai és a társadalom megelégedettségére.



97

6.2. Ábra: A CAF Modell

<sup>97</sup> Forrás: [www.otm.gov.hu](http://www.otm.gov.hu)

### 6.3.5. Benchmarking és a Minőségi körök

Minden közigazgatási szervnek az a célja, hogy ügyfeleik részére olyan szolgáltatást nyújtson, amely lényegesen fogékonyabbak az ügyfelek valós igényeire, új kreatív elgondolások megvalósításához vezetnek, végül több hajlandóságot mutatnak helytelen beidegződések átvizsgálására.

Ezért kell törekedni az egységesített ügyintézés gátló tényezők megszüntetésére, rugalmas fejlesztésekben, *körültekintően* és *csapatmunkában* kell a fejlesztést irányítani. Az itt említett két kifejezés három fogalom ismertetését követeli meg tőlünk.

Ha körültekintésről beszélünk, nem hagyhatjuk ki a *benchmarking* fogalmát, csapatmunkát érintve a *minőségi körök* létrehozását, valamint a *TQM*-et, melyben a lehető legszélesebb részvétel az egyik fő cél.

*A benchmarking közigazgatási nézőpontból az egyes ügyviteli folyamatok javítását jelentheti úgy, hogy közben más szervezetek gyakorlatait vesszük alapul. Az ún. best practices átvétele természetesen csak a saját szervezet vizsgálatát követheti. A legjobb gyakorlatok feltérképezését és adaptálását követően tudnunk kell azt is, hogy az átvenni kívánt megoldás és a saját – eddigi megoldás – eltérő teljesítményét mi magyarázza. Csak ez a magyarázat segít megoldani a problémát.*

A benchmarking során alkalmazott adaptációs folyamat négy részre osztható:

1. *Tervezés:* Szükséges feltérképeznünk a folyamat gyenge pontjait, majd azok javításának lehetséges (kontingencia-alapú) forgatókönyveit.
2. *Gyűjtés:* Össze kell gyűjtenünk a legjobb gyakorlatokat<sup>98</sup> (ezeket kategorizálnunk és azonosítanunk kell). A szakma ajánlásait érdemes megfogadni (ám soha sem kritika nélkül).
3. *Analizálás:* A kiválasztott megoldás teljesítményét össze kell hasonlítani a javítandó területtel.
4. *Adaptáció:* A kiválasztott megoldást át kell ültetni a saját szervezetre, folyamatos kontroll alatt.

A minőségi változtatások hatékony megvalósításhoz a csapatmunka nélkülözhetetlen tényező. A minőségi körök ebben segítenek. A minőségi körök az azonos szakterületen dolgozó szakemberek olyan önkéntes szerveződése, ahol együtt tárják fel a szervezet problémáit és igyekeznek rá közösen megoldást találni. *A minőségi körök a szervezet minőségi működésének alapvető egységei, a minőség iránti elkötelezettség kezdeti alakzatai.* A minőségi körök akkor működnek optimálisan, ha a szervezet minden funkcionális területét lefedik. A közigazgatásra vetítve ez azt jelenti, hogy minden egyes minőségi kört egy-egy önkormányzat vezető köztisztviselője felügyel. Mindegyik minőségi kör egy meghatározott területre koncentrál, mint például egészségügy, szociális ellátás, városfejlesztés, pénzügy, oktatás stb. A kiválasztott területek felosztását – az önszerveződés ellenére – a hivatal vezetőjének kell koordinálni, hogy a szükségtelen redundancia elkerülhető legyen.

---

<sup>98</sup> A best practices a hatékony tudásmenedzsment-rendszereknél már (legalább részben) rendelkezésre áll.

### 6.3.6. TQM – Total Quality Management

Az MSZ EN ISO 8402:1996 szabvány meghatározása szerint a TQM *„A szervezet olyan irányítási koncepciója, amelynek központjában a minőség áll; amely összes tagjának részvételén alapszik; amely azt célozza, hogy hosszú távon sikert érjen el a vevő megelégedettsége révén és hasznára legyen a szervezet összes tagjának és a társadalomnak.”*

A TQM, vagy más néven teljeskörű minőségirányítás olyan menedzsmentfolyamat, melynek célja a vevők és a dolgozók teljes mértékű elégedettsége és bizalma a termék vagy szolgáltatás használata során. A bizalom a szervezet minden szintjére és funkciójára kiterjedő minőség folyamatos javításával és (ebből fakadóan) a dolgozók egyre erősebb elkötelezettségéből fakad.

A TQM központi eleme a minőség. Alapelvei szerint a minőség meghatározása az egyik legfontosabb feladat, melyet az ügyfelek elvárásai, valamint a tényadatokra alapozott statisztikai oknyomozás eredményei mutatnak. A minőség „tudásához” a szervezet minden szintjén kötelező a folyamatos tanulás és továbbképzés<sup>99</sup>. A minőség ismerete után a megvalósítást a vezetőktől kiindulva, lefelé, majd multifunkcionális munkacsoportok (teamek) bevonásával kell végrehajtani a lehető legtöbb munkatárs részvételével<sup>100</sup>.

A TQM üzleti modell. A közigazgatásba azonban számos eleme adaptálható, így az ügyfél elégedettsége, mint kiindulási pont, a tényadatokra alapozott statisztikai oknyomozás és folyamatos problémakeresés, mint minőségjavító eszköz, a folyamatos képzés és továbbképzés (Life-long learning – élethosszig tartó tanulás, LLL;), vezetők által irányított minőségjavítás, valamint a szervezeten és annak tagjain átható filozófia, mely a szervezet és a minőség iránti elkötelezettség miatt valóban olyan produktumokat eredményeznek, melyek visszahatnak az ügyfél elégedettségére és lassan a hivatalon kívüli életre (háztartásra, családra, kulturális környezetre, egyént körülvevő atmoszférára stb.) is kihatnak és a szervezeti célokat összhangba hozzák az egyéni célokkal, ezzel eredményezve valódi alkalmazotti megbízhatóságot. A TQM dinamikussága indokolja, hogy az ISO szabványok 2000. évi frissítésekor számos TQM elvet (vevőközpontúság, folyamatszemplélet) az ISO minősítés elemei közé emeltek.

A régi (MSZ EN ISO 9001:1996) szabvány alapján tanúsított, illetve az ISO minőségirányítási rendszerrel nem rendelkező szervezetek számára a CAF kiváló helyzetfelmérő eszköz az új rendszerre való áttéréshez, ill. az új rendszer (MSZ EN ISO 9001:2001) kiépítésének megkezdéséhez. Épp ezért mondható bátran, hogy a CAF az EU integráció fényében kiemelt szerepet játszhat a magyar közigazgatás fejlesztésében.

Ezt felismerve már számos önkormányzat (pl.: Százhalombatta, Kaposvár, Marcali, Tataháza) és közigazgatási intézmény (pl.: Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, Baranya Megyei Közigazgatási Hivatal) konzulens céggel hajtotta végre a CAF vizsgálatot.

Zárógondolatként azonban fontos felhívni a figyelmet arra, hogy a CAF – miután nem önálló minőségirányítási rendszer, csupán helyzet- és önértékelő rendszer – nem garantálja a minőséget, csak segít elérni azt. A CAF tehát pl.: az új ISO audit előszobája.

Az auditált minőség pedig a közigazgatásban nem feltétlenül váltja ki az állampolgári elégedettséget, hiszen a folyamatos fejlődés az ügymenetek modernizálását várja el. Legyen tehát bármennyire is szabványba illő egy ügyintézés, ha az nehézkes. A minőségbiztosítás ezek alapján egy nélkülözhetetlen, de szigorúan kiegészítő eszköz, mely – ideális esetben – a

---

<sup>99</sup> Ezért is mondják, hogy a TQM szervezete „tanulószervezet”.

<sup>100</sup> Ezért szerepel a rövidítés elején a Total szó, mely itt a teljeskörűt, mindenre kiterjedőt jelenti.

fejlesztett eredmények minőségének megőrzését és folyamatos javítását szolgálja, és nem a túlbürokratizált eljárások konzerválását. A megoldás tehát a teljeskörű minőségirányítás szempontjait szem előtt tartó minőségi közigazgatási szervezetvezetés irányába mutat.

## **6.4. Elektronikus ügyvitel**

### **6.4.1. Az elektronikus ügyvitel indokoltsága**

A közigazgatás jellemzője a nagyon összetett és bonyolult csoportmunka, amely többféle eltérő szemléletmód egyidejű alkalmazását követeli meg, ráadásul közvetve vagy közvetlenül kihat a lakosság életének szinte minden mozzanatára. Ahogyan a magánszférában és néhány önkormányzatnál, közigazgatási szervnél már rég bebizonyosodott, a papír alapú belső ügymenethez képest az elektronikus belső ügyvitel nagyságrendekkel hatékonyabb munkavégzést eredményez.

Jelenleg az hivatali munka egyik legjelentősebb problémája a hatalmas adminisztrációs teher és a rendkívül merev, szigorú szabályok által behatárolt működés. Emellett a munka hatékonysága sem jó, sok esetben előfordul elévült ügy, behajtatlan követelés, elveszett irat, elmulasztott határidő. A hivatali apparátus<sup>101</sup> állandó bővítése mellett is a nagyobb hivatalokban, sok esetben növekszik az ügyhátralék. A szűkös anyagi helyzetben lévő hivatalok az informatika lehetőségeinek kihasználásával a belső ügyvitel támogatásában, a hatékonyság, a munka minőségének és az ügyfelek elégedettségének javulása mellett hatékonyabb gazdálkodást is megvalósíthatnának.

A papír alapú ügymenettel kapcsolatos problémák egyértelműek. A hivatalok információs rendszereinek problémái nagyrészt abból adódnak, hogy rendkívül szerteágazó tevékenységet végző, nagy és összetett szervezetekről van szó. Ennek az alapvetően csoportmunka jellegű tevékenységnek minőségét meghatározza az adatgazdálkodás és információáramlás hatékonysága. A külső információszolgáltatás mellett egyre fontosabb a belső információszolgáltatás. Befelé történő információszolgáltatáson azoknak a nyilvántartásoknak a kezelését értjük, amelyeket a hivatal saját vagy valamely felettes szerv részére készít és továbbít rendszeresen. Ezen nyilvántartások száma a törekvések ellenére nemhogy nem csökken, hanem növekszik. Nehezíti a helyzetet, hogy a különböző nyilvántartásokat nem fogja össze egy egységes információs rendszer, ráadásul gyakran találkozunk párhuzamos – papír alapú és elektronikus – nyilvántartásokkal is.

A közigazgatási szervek között az adatok áramlása legtöbbször alulról felfelé történik, viszont a központi szint számára szolgáltatott adatmennyiségnek csupán a töredéke jut vissza az önkormányzati szintre. Ez persze önmagában még keveset mond, hiszen lehet, hogy éppen csak ennyire van szükség. A visszajuttatott információnak azonban csak egy része kerül időben vissza a döntések megalapozásához, a többi már későn fut be. Éppen ezért a vezetésnek az információs rendszerekkel szembeni megváltozott követelményeit az informálás időszerűsége és rugalmassága iránti igények növekedése jellemzi.

A csak papír alapú nyilvántartásoknál problémát jelent a papírtömegek kezelésével járó nehézkesség, lassúság, nem is beszélve a használatához szükséges infrastruktúra (növekvő irattárak, személyzet) magas fenntartási költségéről. Ezek a problémák mind a befelé, mind pedig a kifelé történő információszolgáltatásnál jelentkeznek, hiszen a lakosság ma már ugyanazt a szolgáltatási színvonalat várja el egy hivataltól, mint egy gazdasági alapokon működő vállalkozástól. Ezek alapján egyértelmű, hogy a közigazgatásban is egyre inkább előtérbe kerül a teljesítmény és a hatékonyság, azaz a minőség kérdése. Napjainkban – mint már arra korábban utaltunk – elértük azt, hogy az ügyfelek az önkormányzattól is egyre

---

<sup>101</sup> Egyes tisztviselők túlterheltsége mellett ugyanabban a hivatalban mások munkaereje kihasználatlan vagy fölösleges tevékenységet, könnyen automatizálható munkát végez.

inkább igénylik a gyors információszolgáltatást, az adatok megfelelő sebességű kiadását és visszakereshetőségét. Emellett azonban megjelentek a minőségre vonatkozó igények is: a hivatalok tevékenysége legyen átlátható, számon kérhető, legyenek olyan egységesített folyamatok, amelyek alapján az ügyfelek mindig elvárhatják az azonos színvonalú ügyintézés, a pontos és gyors adatszolgáltatást. Mindezen kihívásoknak a jelenlegi informatikai ellátottsággal és az ügyviteli struktúrával a hivatalok egyre kevésbé képesek megfelelni.

Egyértelműen látható tendencia, hogy a megnövekedett hatékonysági és minőségi követelményeknek az önkormányzatok csak az elektronikus ügyviteli rendszerek alkalmazásával tudnak eleget tenni. Indokolják az elektronikus alapú rendszerek bevezetését az Európai Unió ilyen tárgyú ajánlásai, illetve a bevezetés támogatásában erősödő állami szerepvállalás. Az ilyen rendszerek bevezetése viszont óhatatlanul maga után vonja a szervezet egyes elemeinek és a tevékenység ellátásához szükséges munkafolyamatoknak az átszervezését, racionalizálását. A technologizálásra, racionalizálásra legalkalmasabb területet a hatósági ügyintézés nagy gyakorisággal ismétlődő munkafolyamatai kínálják, ezért az ügyfélszolgálat professzionális kiterjesztése szükségszerűen elvezet az ügyvitelnek és az információ-ellátásnak az egész szervezetre kiterjedő, professzionális megszervezéséhez.

#### 6.4.2. Az elektronikus dokumentumkezelés előnyei és problémái

Amennyiben a papír alapú belső ügymenetet felváltja egy korszerű és átfogó, a munkafolyamatokat teljes körűen lefedni képes elektronikus dokumentumkezelő és workflow rendszer, lényeges minőségi változás tapasztalható<sup>102</sup> majd a hivatali működésben:

- megszűnik az elveszett irat fogalma, az elektronikus iratarchiválásnak köszönhetően minden bejövő és kimenő, illetve a hivatalban belső használatra keletkezett dokumentum visszakereshető,
- nagymértékben csökkennek az adatrögzítéssel, postázással, iktatással, irat-előállítással járó adminisztratív terhek,
- megszűnnek az állandó hibaforrást jelentő redundáns adatbázisok, nyilvántartások, egy adatnak csak egyszer szükséges bekerülnie a rendszerbe, így a többszörös adatrögzítés terhétől megszabadul a hivatal,
- az ügyintézők érdemi munkája könnyebb lesz, mivel az ügyhöz szükséges információk, belső adatbázisok utánajárás nélkül, azonnal rendelkezésére állnak,
- mérhetővé válik az egyéni munkateljesítmény és a korábbiakhoz képest pontosabban definiálható az egyéni felelősség kérdése, csökkennek a visszaélési lehetőségek,
- csökken a határidő való kicsúszás esélye, a rendszer jelzi a határidők lejártát vagy annak közeledtét,
- lényegesen felgyorsul a belső hivatalos kommunikáció, nő az ügyek elintézésének sebessége,
- áttekinthetőbbé, pontosabbá tehető az önkormányzat költségvetésével való gazdálkodás
- a vezetők lényegesen több információ birtokában hatékonyabb, megalapozottabb döntéseket hozhatnak.

---

<sup>102</sup>Mindezen előnyök természetesen csak teljes körű, vagy a hivatali munka túlnyomó részét lefedő rendszer esetében jelentkeznek igazán látványosan.

Mindazonáltal nem lebecsülendők egy workflow rendszer bevezetésének nehézségei sem. Egy ilyen rendszer tízmilliók nagyságrendű költségei egy nagyobb önkormányzat számára sem könnyen előteremthetők. Az elsődleges probléma azonban nem anyagi jellegű, sőt nem is technikai. Az önkormányzati elektronikus ügyvitel informatikailag nem tekinthető komoly problémának, hiszen például egy-egy nagy integrált vállalatirányítási rendszer jóval bonyolultabb feladatokat lát el. Az önkormányzati munkafolyamatok általában, az aprólékos jogi szabályozás ellenére is rosszul dokumentáltak, igaz ez az ISO minősítést szerzett önkormányzatokra is. Az önkormányzati ügyvitel folyamatainak felmérése nagy kihívást jelent, de megfelelő szakértelem birtokában ez csak az időigényessége miatt jelenthet problémát.

A legnagyobb nehézség az önkormányzatok sajátosságaiból adódik. A szerteágazó bürokratikus szervezeten rendkívül nehéz bármilyen változást végrehajtani, egy ilyen workflow rendszer azonban alapjaiban szervezi át a hivatal működését. Fokozza a nehézségeket a hivatali munkatársakkal való elkerülhetetlen konfliktus. A legtöbb helyen - a bürokratikus szervezet sajátosságaiból adódóan - a hivatali munkaerő terhelése rendkívül egyenetlenül oszlik el: a sokszor túlterhelt munkatársak mellett számos kihasználatlan munkaidejű, hatékonyabb szervezéssel, automatizációval egyszerűen kiváltható munkát végző munkatárs található. Egy teljes körű workflow rendszer amellel, hogy mérhetővé teszi az egyéni munkateljesítményt számos adminisztrációs munkafolyamatot leegyszerűsít, ezáltal jelentős mértékben csökkentheti a hivatal munkaerő szükségletét. További "hátránya", hogy egy ilyen rendszerben minden tevékenységnek nyoma és egyértelműen megállapítható felelőse van, így nincs lehetőség bizonyos ügyek "kedvezményes elbírálásra", mulasztások utólagos pótlására, visszadátumozásra, stb. pl. egyértelműen megállapítható egy elmulasztott határidő miatti felelősség. Ezen hatásoktól az hivatali munkatársak egy része eleinte rendkívüli módon tart. A felelősségtől való ódzkodás miatt a köztisztviselők egy része (akár osztályvezetői szinten is) mereven ellenáll minden ilyen jellegű változtatásnak.

A hivatali ügymenet egészét vagy jelentős részét lefedő workflow rendszer bevezetése tehát csak teljes vezetői (jegyzői, polgármesteri) elkötelezettség mellett lehetséges. A tapasztalatok szerint középvezetők és a hivatali munkatársak sokszor csak néhány hetes, hónapos "éles" működés után, munkájuk könnyebbé válását látva fogadják el egy ilyen rendszer bevezetését, és hagynak fel annak ellenzésével.

Az elektronikus dokumentumkezelő rendszerek bevezetésénél problémát jelenthet a papír alapú előzmények kérdése, ennek megoldására kétféle módszert alkalmazhatók. Az első esetben 1-2 évben párhuzamos iratkezelés történik, ezalatt a papír alapú előzmények „kikopnak”, a használatból, a másik módszernél az előzmények folyamatos archiválása, az aktához kapcsolódó korábbi iratok szkenneléssel digitális formában kerülnek be a rendszerbe.

## **6.5. Elektronikus dokumentumkezelés – elektronikus aláírás**

### **6.5.1. Az elektronikus dokumentumok lehetőségei és korlátai**

Napjainkra az elektronikus kommunikáció, az e-mail és a kizárólag elektronikus formában létező dokumentumok áramlása az üzleti élet számos területén nagymértékben kiszorította a papír alapú dokumentumokat. Sok esetben csak akkor használnak hagyományos okiratokat, ha ezt a jogszabályi előírások kötelezővé teszik - ez a kör azonban az elektronikus aláírás jogi relevanciájának megteremtődésével egyre szűkül. Ami a hatékonyságot szem előtt tartó magánszférában természetes, az a jogilag szigorúan behatárolt keretek között mozgó és a változásoknak igencsak ellenálló közigazgatásban nem feltétlenül az. Pedig éppen a közszférára érvényes fokozottan az a kijelentés, hogy a hiteles elektronikus kommunikáción

alapuló elektronikus dokumentumkezelés és ügyintézés hatalmas előrelépést jelenthet, mind a hatékonyság, mind az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatás színvonala tekintetében.

Az elektronikus kommunikáció hivatali használatának alacsony mértéke elsősorban a jogi feltételek hiányára volt visszavezethető. A jogi akadályok azonban lassan elhárultak. Az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. tv. megalkotásával, valamint a hozzá kapcsolódó államigazgatási eljárási (1957. évi IV. tv. Az államigazgatási eljárásról, majd a 2004. évi CXL. Tv. - KET) és polgári eljárásjogi (1952. évi III. tv. A polgári perrendtartásról) és egyéb jogszabály-módosításokkal az elektronikus dokumentumok a papír alapúval azonos jogi relevanciát kaptak. Bizonyos feltételek fennállása esetén a bíróságok akár közokiratként vagy teljes bizonyító erejű magánokiratként kötelesek elfogadni azokat. Azonban ahhoz, hogy a polgármesteri hivataloknál történő ügyintézés, valamint a belső ügyvitel során teljes mértékben azonos értékűként használhatók legyenek, szükséges még néhány jogszabály-módosítás.

Jellemző viszont, hogy a hivatalok a meglévő feltételek (az eszközpark jelenlegi fejlettsége) által nyújtott lehetőségeket sem használják ki. Ennek elsősorban a motiváció és a lehetőségek ismeretének hiánya az oka, nem pedig a technikai feltételek elégtelensége.

A közigazgatási ügymenet és ügyiratkezelés rendszere és jogi környezete hosszú idő alatt, papír alapú okiratokra épülve alakult ki. Látszólag hosszú utat kell tehát bejárni az elektronikus dokumentumkezelés meghonosodásáig. A kézenfekvő előnyöknek köszönhetően a folyamat azonban a megfelelő feltételek megvalósulása esetén a vártnál jóval kevesebb nehézséget és buktatót rejt magában.

A mai hivatali munkafolyamatoknak a papír alapú okiratok képezik az alapját. A munka alapegysége az akta, amely az egyes ügyek folyamatos követhetőségét és folyamatosságát hivatott biztosítani. A hivatalos kommunikáció a papír alapú okiratok különböző személyek közötti fizikai (postai vagy kézbesítő útján történő) mozgását jelenti.

| Papír alapú dokumentumkezelés                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Előnyei                                                                                                                                                      | Hátrányai                                                                                                                                                                                                       |
| a papíralapú feljegyzések többé-kevésbé időtállóak                                                                                                           | adott szempont szerinti keresés lehetősége korlátozott                                                                                                                                                          |
| az utólagos módosítások felfedhetők (közepes hatékonysággal)                                                                                                 | több részből álló dokumentumegyüttesből történő információszerzés nehézkes és időrabló                                                                                                                          |
| a fontos kiegészítő információk az ügyintézés folyamán könnyen hozzáfűzhetőek                                                                                | egyed dokumentumok könnyen elveszhetnek, elkeveredhetnek                                                                                                                                                        |
| a dokumentumokhoz történő hozzáférések egyszerűen kontrollálhatók                                                                                            | a dokumentumokhoz történő hozzáférés azokra korlátozódik, akik rendelkeznek eredeti vagy másolati példánnyal                                                                                                    |
| nagy dokumentummennyiség őrizhető meg hosszú időn keresztül                                                                                                  | a tárolás rengeteg helyet igényel, a nagy térfogat miatt nehézkes a szállítás                                                                                                                                   |
| a dokumentumok olvashatóak maradnak különleges segédeszközök igénybevétele nélkül                                                                            | bizonyos papírok megsérülhetnek, kifakulhatnak, és olvashatatlanok válhatnak az évek folyamán                                                                                                                   |
| az idők folyamán kialakított, jól körülírt szabályok vonatkoznak az okiratok eredetiségre, érvényességre és megbízhatóságra, valamint az ügykezelés rendjére | bizonyos visszaélési formák (visszadátumozás, akták, iratok eltüntetése, elfektetése, kiszivároztatása stb.) a szabályrendszer ellenére sem, vagy csak nagy nehézségek árán, rossz hatékonysággal szűrhetőek ki |
|                                                                                                                                                              | mivel szükséges az iratok fizikai mozgatása, a postázási iktatási, stb. időnek köszönhetően papír alapú iratokkal való kommunikáció nagyon idő- és erőforrásigényes                                             |

Kezdetben az adattárolás is kizárólag papír alapon történt. Ezen a téren az informatika jelentős változásokat hozott, napjainkra már számos nagy állami adatbázis elektronikus formában létezik. Az informatika széleskörű hivatali használatával és az elektronikus kommunikáció általánossá válásával egyre szembetűnővé váltak előnyei, kézenfekvő volt tehát ezen eszközök igénybevétele a közigazgatás működésének hatékonyabbá tételére. Az elektronikus dokumentumokra épülő ügymenet és dokumentumkezelés számos területen jelentős könnyebbséget jelent, mindazonáltal nem elhanyagolható veszélyeket is hordoz magában.

| Elektronikus dokumentumkezelés                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Előnyei                                                                                                                                                                              | Hátrányai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Az elektronikus dokumentumokra alapozott kommunikáció rendkívül gyors és hatékony. Önmagában azzal, hogy nem kell fizikailag mozgatni az iratokat, jelentősen felgyorsul az ügymenet | Jelenleg még nincsenek kormányzati iratszabványok, ez még a megfelelő jogszabályi feltételek megléte esetén is nagyon nehézkessé és bizonytalaná teszi a más közigazgatási szervekkel való elektronikus kapcsolattartást. Számos, az elektronikus dokumentumok fogadására még nem felkészült intézménynél problémát jelenthet a hivatalos kommunikáció. |
| Számos munkafolyamat automatizálható, jelentősen csökkenthető az adminisztrációra és az iratokkal kapcsolatos műveletekre fordítandó munkaidő                                        | Az eddigieknél pontosabban szükséges definiálni a munkafolyamatokat és jogosultságokat                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Az iratok előállítása az esetek 98%-ában elektronikusan történik, az elektronikus ügymenetbe való bekapcsolásuk nem jelent többletmunkát.                                            | A biztonsági intézkedések hiánya vagy be nem tartása esetén akár a teljes adatállomány elveszhet                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Az elektronikus iratok szinte korlátlan tömege biztonságosan, gyakorlatilag elhanyagolható helyigénnyel tárolható                                                                    | A digitális archiváló eszközök, technológiák gyors ütemben fejlődnek, ennek következtében kellő körültekintés hiányában könnyen előfordulhat, hogy az adott információ nem állítható vissza                                                                                                                                                             |
| Kizárható az elveszett irat vagy akta                                                                                                                                                | Nem megfelelő biztonsági intézkedések esetén számos visszaélési lehetőségre (illegális törlés, módosítás, hamis adatok bevitele, adatok törlése, stb.) nyílik alkalom, amelyek akár tömegesen, nagy hatékonysággal végrehajthatóak                                                                                                                      |
| Szabadon paraméterezhető, teljes körű keresési lehetőség                                                                                                                             | Megfelelő informatikai infrastruktúrára van szükség, amelynek kialakítása nagy szakértelmet és anyagi erőforrást igényel.                                                                                                                                                                                                                               |
| A betekintési lehetőség lehet rendkívül széles körű vagy akár teljesen személyre szabott                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Megfelelő biztonsági feltételek esetén a visszaélési lehetőségek jelentősen csökkennek                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Amint a fenti táblázatból is kitűnik az elektronikus dokumentumok előnyei vitathatatlanok. Alkalmazásuk nagyságrendekkel növelheti a hivatali munka hatékonyságát. Nem szabad ugyanakkor lebecsülni alkalmazásuk veszélyeit sem, hiszen a kellő biztonsági intézkedések hiányában a visszaélési- és hibalehetőségek száma ugrásszerűen megnövekszik. A megfelelő biztonsági környezet kialakítása és fenntartása költséges és nagy szakértelmet igényel. A vírus- és behatolásvédelem mellett szükség van megfelelő mentési rendszerre és az illetéktelen hozzáférések megakadályozására is. A közepes és nagyobb szervezeteknek ki kell alakítaniuk saját informatikai biztonsági szabályzatukat.

Az elektronikus iratok hivatali alkalmazása esetén biztosítani kell hogy:

- az elektronikus iratok előállítása és tárolása megfeleljen a hatályos jogszabályi követelményeknek, és az azok alapján elkészülő belső szabályzatoknak,
- az illetéktelen hozzáférés és beavatkozás érdekében rendelkezésre álljon kellő biztonsági és mentési rendszer,
- a hivatalos ügyintézésrel kapcsolatos valamennyi releváns információ rögzítve legyen.

Lényeges az elektronikus formában tárolt dokumentumoktól elvárt hitelességi szint definiálása. Tévhit, hogy csak a legmagasabb fokozatú, úgynevezett minősített elektronikus aláírás használatával lehetséges a hivatali ügymenet elektronizálása. A hivatalon belüli ügyiratkezelésre vonatkozó jogszabályok a legtöbb esetben még az írásbeliséget sem teszik kötelezővé, így egy megfelelő azonosítási rendszer megléte esetén az elektronikus iratforgalom akár elektronikus aláírás alkalmazás nélkül is megvalósítható. A jelenlegi gyakorlat szerint a legtöbb dokumentum, így többek között az ügyfelek által beadott, kitöltött, és aláírt nyomtatványok csupán az írásba foglalás követelményeinek tesznek eleget, így a fokozott biztonságú aláírással hitelesíthetőek. Az egyes államigazgatási hatósági ügyek teljes egészében elektronikus módon történő intézésének szabályozását a törvény<sup>103</sup> az önkormányzatok hatáskörébe utalja, felhatalmazást adva azok önkormányzati rendeletben való szabályozására. Előírja azonban, hogy ez a rendelet az ügytípusra vonatkozó ágazati ügyintézés szabályzó kormányrendelet alapján, a jogforrási hierarchia logikája alapján azzal harmonizálva, ellent nem mondva születhet meg.

### 6.5.2. Az elektronikus aláírás működése, típusai

Az elektronikus aláírás gyakorlati hasznosíthatóságának megértéséhez szükség van a fogalom tisztázására. A törvény indoklásából kiderül, hogy ez a fogalom nagyon sok mindent rejt magában, hiszen a bebillentyűzött aláírástól az aláíró személyét valóban és bizonyíthatóan azonosító, a szöveg integritását garantáló formáig általánosságban mindent elektronikus aláírásnak hívunk. Elektronikusan aláírható minden elektronikus dokumentum, legyen az szöveg, kép, vagy akár hang. Egyedül a családjogi és öröklési ügyletek körében zárja ki a törvény az elektronikus aláírás alkalmazását.

Léteznek olyan megoldások, melyek semmit sem garantálnak és semmit sem biztosítanak. Ilyen, amikor egyszerűen beütjük a dokumentum végére a nevünket, vagy esetleg még egy szkennelt (lapolvasóval digitalizált) aláírást is elhelyezünk. Tartalmilag és formailag aláírás, sőt elektronikus is, de miután bárki könnyedén reprodukálhatja, így

---

<sup>103</sup> 2001. évi XXXV. Törvény az elektronikus aláírásról, 27.§ (1) b., (4)

bizonyító ereje nincs, joghatást általában nem vált ki<sup>104</sup>. Ezeket *egyszerű elektronikus aláírásnak* hívjuk.

A *fokozott biztonságú elektronikus aláírás*<sup>105</sup> olyan elektronikus aláírás, ahol az aláírásra és az aláírandó dokumentumra egyaránt jellemző elektronikus adatsor. Mindezt a PKI technológia teszi lehetővé. Lényege, hogy az elektronikus aláírási funkciót két, egymást – matematikailag – kiegészítő kulccsal, egy ún. *aszimmetrikus kulcspárral* valósítja meg. Az összetartozó kulcsok egyikével kódolt elektronikus adatsort csak a másik, hozzátartozó kulccsal lehet dekódolni. Az egyik, a felhasználó (aláíró) kizárólagos birtokában lévő, *titkos, ún. magánkulcs* az elektronikus aláírás létrehozására (kódolás) használható. Az ehhez tartozó másik, ún. *nyilvános kulcs* az elektronikus aláírás ellenőrzésére (dekódolás) szolgál. A nyilvános kulcsot egy hitelesítő szervezet által hitelesített és nyilvánosságra hozott tanúsítvány tartalmazza, ezáltal a nyilvános kulcshoz tartozó magánkulcs birtokosának, vagyis az üzenet küldőjének azonosítása a tanúsítvány alapján lehetséges. A gyakorlatban, például elektronikus levelezés esetén ez úgy működik, hogy a levél küldője a saját privát kulcsával kódolja az üzenetet (létrehozza annak egy speciális, a kulcstól elválaszthatatlan lenyomatát). A címzett a feladó publikus kulcsa segítségével ellenőrizheti az üzenet hitelességét. A *hitelesítés szolgáltató*, mint megbízható harmadik fél nyilvántartja kulcspárokat, és igazolja azok tulajdonosa kilétének valóságát, valamint a kibocsátott tanúsítványok érvényességét.

A *minősített elektronikus aláírás* technológiailag csaknem ugyanolyan, mint a fokozott biztonságú aláírás, de fokozottan ellenőrzött biztonsági és operatív eljárásoknak, szabályzatoknak felel meg, amelyek szerint magasabb fokú technikai, felelősségvállalási, jogi eljárásokat alkalmaznak. (Ezt a különbséget kell megfizetni.)

| Elektronikus aláírás típus                                   | Jogi relevancia                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Egyszerű aláírás<br>(név aláírása, beszkenelt aláírás, stb.) | Nincs bizonyító ereje, a bíróság szabadon mérlegelhet e tekintetben                                                                  |
| Fokozott biztonságú aláírás                                  | Megfelel az írásba foglalás követelményinek, azaz egy kinyomtatott és aláírt szöveggel egyenértékű                                   |
| Minősített elektronikus aláírás                              | Egyenértékű a teljes bizonyító erejű magánokirattal, ill. a közokirattal, a bíróság az ellenkező bizonyításáig érvényesnek ismeri el |

6.1. táblázat: Elektronikus aláírás típusok és jogi relevanciájuk

A minősített aláírás hitelesítésére csak az a szolgáltató cég kap engedélyt, amelynek technológiáját a Nemzeti Hírközlési Hatóság megvizsgálta, megfelelő minőségűnek találta és nyilvántartásba vette (a törvény ezt a tevékenységet kvázi engedélyezéshez köti). A szolgáltató mindent megtesz az azonosításért és közhitelőségért, így a tanúsítvány-

<sup>104</sup> Bizonyítékként való elfogadását (összhangban az 1999/93/EK elektronikus aláírásról szóló irányelvvel) bírósági, vagy államigazgatási eljárásban nem lehet megtagadni, azon az alapon, hogy kizárólag elektronikus formában létezik. A bíróság ilyen esetekben szabadon mérlegel.

<sup>105</sup> A fokozott biztonságú aláírást szolgáltató cégek ezen a szinten belül is kategóriákat állítanak fel, melyek többnyire az aláírt dokumentumból eredő kötelezettségek – leginkább anyagi felelősségvállalás – mértékét maximalizálják. (pl.: helytállás 1 millió forintig). Itt érdemes az aláírás tartalmát a szerződési feltételek között megvizsgálni.

kibocsátáshoz az aláírók elsődleges azonosítását a szolgáltató által felkért közjegyzők végzik. Ezt a formát csak természetes személy válthatja ki, az aláírás csak élő személyhez köthető.

Bármennyire is misztifikáltnak és távolinak tűnik a hivatali használat, nagyon egyszerű dologról van szó. A mai irodai szoftverek az aláírást generáló szoftverekkel kompatibilisek, így általában az aláírásgenerálás ikonja (nyomógombja) valamelyik menüsorba ágyazódik be. Így a dokumentum elküldése előtt az aláírást (hitelesítést és lehetőség szerint időbélyegzést) egyetlen gombnyomással a dokumentum mellé csatolhatjuk.

### 6.5.3. Az aláírás jövője

A digitális aláíráshoz óriási remények fűződnek. Az EU is gyorsítani szándékozik bevezetését, olyannyira, hogy a tagállamok számára kötelezővé tették, hogy az írásbeli szerződésekkel azonos érvényüként ismerjék el az interneten kötött szerződéseket.

Az elterjedés szempontjából döntő lesz, hogy mennyire bíznak majd az emberek ebben a technológiában. Az állampolgárok bizalmának megnyeréséért sokat tehet a közigazgatás, ahol a hitelesített kommunikáció megteremtésének lehetőségével rengeteg idő és pénz takarítható meg felhasználónak és hivatalnoknak egyaránt. Elég csak az észak-európai mintákat figyelni. Finnországban például a távkalmazások széles skálája használható, s bár a technika még nem minden esetben száz százalékos, a bizalom átszővi az esetleges réseket. Maximális biztonság szinte soha nem garantálható, erre csak törekedni lehet az alkalmazandó biztonsági garanciák keresztezésével. A bizalom mindig kulcsfontosságú marad.

Ha az hivatal példát statuál azzal, hogy az ügytípusok mindnagyobb részénél ismeri el az elektronikus aláírást és elektronikus küldést, azzal katalizálja az itársadalom fejlődését. Márpedig ez a gesztus pénz nélkül megoldható: rendeleti szinten szabályozható az így elfogadható ügytípusok köre.

A másik kritikus pont a nemzeti rendszerek közötti átjárhatóság. Itt sajnos, még sok a nyitott kérdés. Az EU és az USA a két pólus a szabályozás vitájában, melynek fő kérdése, hogy meddig terjedjen az „állam szemének tekintete”, hol és ki regisztráljon, élvez-e valamilyen szupremáciát egy állami szerv az aláírások kérdésében. Egy biztos: amíg ökológia alapján dől el, hogy melyik ország milyen joga alapján tekinthetők érvényesnek az aláírások, addig a nemzetközi hitelesített kommunikáció még a „hagyományos keretek között” marad.

A PKI technológia alkalmazásának egyik legreménytelibb területe a vezeték nélküli alkalmazásoké. A Wireless (vezeték nélküli) PKI vagy másnéven a W-PKI technológia lényege, hogy a mobiltelefonok és a mögöttük már felépített GSM infrastruktúrát használja a PKI, a követelmények teljesítésére.

A W-PKI lehetőséget teremtő (enabling) technológia, azaz egységes és szabványos módon biztosítja funkcióit, így ezekre az alapszolgáltatásokra számos, hozzáadott értékű szolgáltatás építhető fel<sup>106</sup> hagyományos, webes és mobilos környezetben egyaránt.

Működése viszonylag egyszerű: a mobil telefon SIM kártyája tárolja az elektronikus tanúsítványt míg a hagyományos PKI infrastruktúra biztosíthatja a – fentiekben bemutatott – tanúsítványok regisztrálásához és tárolásához szükséges RA/CA<sup>107</sup> szerepkörök törvényi hátterét.

A legszigorúbb adatvédelmi elveket garantálja, hogy a szolgáltatási szerepek szétválasztottak, így az *identitás menedzsment*, a *tranzakció menedzsment* és az ezekre

---

<sup>106</sup> A szolgáltatások elterjedését a magas megtérülési ráta (ROI – Return on investment) is garantálja, hiszen már meglévő infrastruktúrán (GSM) kell üzemeltetni.

<sup>107</sup> RA = Registration Authority; CA = Certification Authority = a hírközlési hatóság regisztrációs és tanúsító funkciói

támaszkodó elektronikus szolgáltatások menedzselése teljesen elkülönítve valósul meg a W-PKI struktúrában.

Ebben a struktúrában kiemelkedő szerepe van a mobil szolgáltatóknak, hiszen ők látják el a tranzakció menedzsméntjét. Ezalatt az on-line szolgáltatásokat beindító szervezetek (állami szervek, bankszektor stb.), egy szabványos és nyílt felületen keresztül, egységes módon képesek elektronikus aláírást integrálni azt igénylő alkalmazásaikba, annak tudatában, hogy a felhasználók – mobiltelefonjaik révén - képesek ezeket a szolgáltatásokat hiteles, biztonságos módon igénybe venni.

A szolgáltatásokat kiépítő szervezeteknek nem kell megérteni az elektronikus aláírások alkalmazásának bonyolult feltételrendszerét, a hiteles elektronikus dokumentumok kezelésének mikéntjét, hisz ezt a W-PKI szolgáltatási infrastruktúra egységes alkalmazói illesztési felületeken transzparensen biztosítja.

#### 6.5.4. Az ügyfélkapuról röviden

Joggal merülhet fel a kérdés, hogy vajon van-e alternatív hitelesítési út, mellyel az ügyintézés harmadik szintje elérhető. A válasz helyeslő, hiszen Magyarországon az Ügyfélkapu alkalmas arra, hogy az ügyfél elektronikusan belépjen, és azonosítsa magát. Azaz személyazonosság igazolása mellett egyszeri belépéssel biztonságosan kapcsolatba léphessen azon ügyintéző szervekkel, akik az ilyen típusú ügyintézt és szolgáltatást lehetővé teszik<sup>108</sup>.

Az ügyfélkapu egy virtuális on-line ügyfélszolgálati rendszer, melyen keresztül az ügyfél egyre több ügyet tud intézni.

Az ügyfélkapu azonban nem garantálja az ügyfél által feltöltött dokumentum integritását (úgy, mint a fokozott biztonságú és minősített elektronikus aláírás). Biztonsági szempontból is aggályos, hogy egyszeri felhasználói név – jelszó kombinációval azonosít. Így biztonsági szempontból is csak távolról és nagy jóindulattal tudja kiváltani az elektronikus aláírások szintjét.

### 6.6. Információkezelés, adatbiztonság – adatvédelem

#### 6.6.1. Adatvédelmi alapelvek

Az internet jellemzője, hogy az egyébként korábban zárt rendszereket több oldalról nyitottá teszi, és ez a szokatlan helyzet sok buktatót rejt magában. Egy informatikai rendszer összeomlása egyenlő az azt használó intézmény megbénulásával, de még kisebb rendszerhibák is okozhatnak nagyobb gondokat. Feladatunk ebben a fejezetben, hogy tisztázzuk, ki, milyen adatokkal, mit tehet, illetve azt, hogyan kell ezeket az adatokat kezelni, azaz meg kell fogalmaznunk a közigazgatási adatvédelem és adatbiztonság elvi alapjait. A fejezet végén előtérbe kerül a hazai állapotok ismertetése és gyakorlati javaslatok megfogalmazása.

A közérdekű adatokat és az állam titkait más-más módon kell védeni. Az Alkotmány szerint az alapvető jogokra és kötelességekre vonatkozó szabályokat törvény állapítja meg. Ebből következően a közérdekű adatok megismeréséhez való jog korlátait is csak törvényben lehet szabályozni.

Az adatvédelem szabályozásakor általában két – egymással szögesen ellentétes – elv áll egymással szemben. Egyrészt a polgárok azon jogosítványa, hogy megismerhetik az őket

---

<sup>108</sup> Az ügyfélkapu a [www.magyarorszag.hu/ugyfelkapu.html](http://www.magyarorszag.hu/ugyfelkapu.html) oldalról érhető el.

érintő közügyekre vonatkozó információkat, másfelől a magántitok és a személyes adatok védelméhez való jog. A helyzetet csak bonyolítja az internet nyitottsága<sup>109</sup>.

Az állami szabályozás szükségessége többször felmerült, de mivel a nemzeti polgárjogi egyezmények nem bizonyultak elégségesnek a kérdés érdemi szabályozásához, ezért a nemzetközi megoldásokon a sor. A nemzetközi ajánlások közös jellemzője, hogy törekednek az említett határvonalak egyensúlyára, az elvek érvényesülésére a nemzeti törvényhozásban, valamint kiemelik az állami és magánszektor azonos szabályozását.

Az adatvédelem nemzetközi közös alapelvei a következők:

- Az adatgyűjtés szigorúan specifikált célját meg kell ismertetni az adatszolgáltatóval.
- A specifikálásból eredően meg kell húzni a gyűjtendő adatok határát.
- Az adatvédelmi rendszert az adatok meghatározott csoportjához kell felépíteni.
- Ismertetni kell az állampolgárral, hogy kik juthatnak hozzá a szolgáltatott adataihoz.
- Biztosítani kell, hogy mindenki a róla szóló adatokhoz hozzáférjen, valamint hogy az esetleges hibák kijavítása megtörténjen.
- Meg kell határozni a kizárólag az érintett külön engedélyével tárolható adatcsoportokat.
- Köteles az adatkezelő az általa tárolt adatok védelmét biztosítani.
- Az adatvédelemre vonatkozó előírások betartásának ellenőrzéséről gondoskodni kell.

A fentiek fényében megadhatjuk az **adatvédelem** definícióját, mely ezek szerint **az adatok kezelése során, azok meghatározott csoportjára vonatkozó jogszabályi előírások érvényesítése**.

Az interneten zajló információáramlás kezdeti (e-business előtti) szakaszában még elegendő volt a Netikett (Netiquette) szabályozása, mely a tisztességes hálózati viselkedések legkisebb közös többszörösét adták. Azonban az ajánlás szintjén megfogalmazott elvek és az önszabályozás az anyagi hasznot sejtető információk kereskedelmének beindulásával elégtelennek bizonyultak. Így alakult ki a nemzetközi internetes bűnözés, mely ellen csak a nemzetközi fellépés lehet eredményes.

A napjainkban teljessé váló szabályozási folyamat 1981-ben kezdődött, mikor is a számítástechnikai rendszerek titok-, vagy-, és tűzvédelméről szóló I/1981. (I. 27.) BM. sz. rendelet előírta az intézmények számára a Számítástechnikai Védelmi Szabályzat (SzVSz) elkészítését, valamint az adatvédelmi felelősök megbízását. Ennek törvényi – kiegészített – változatát Sólyom László készítette el, majd ennek elveit a kormány 1989 januárjában hagyta jóvá, azonban a személyes adatok kezeléséről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvényt nem emelték törvényerőre.

A kelet-közép-európai országok közül alkotmányos szinten hazánk nyilvánította ki elsőként a személyes adatok védelmét és az információszabadságot az 1989-ben módosított Alkotmány révén. Az Alkotmánybíróság 1991. április 13-án hirdette ki a 15/1991 AB határozatát, mely a személyi szám alkotmányellenes használatáról, valamint a népegyenlőségnyilvántartás egész jogi rendszerének hatályon kívül helyezéséről szólt<sup>110</sup>.

---

<sup>109</sup> Ennek gyakorlati jelentőségét a Világkereskedelmi Központ és a Pentagon ellen intézett támadások helyezték ismét előtérbe. A történetek alapvetően átrajzolták a kérdésben eddig kialakult álláspontokat.

<sup>110</sup> A nagy vitát kiváltó határozat elsőként mondta ki, hogy a meghatározott cél nélküli adatgyűjtés és felhasználás, valamint a korlátozás nélkül használható személyi szám alkotmányellenes, hiszen a nem pontosan meghatározott adatgyűjtésből (illetve a személyi számból összeálló „személyiségprofilból”) természetesen

Az adóazonosító jerről és a TAJ számról rendelkezik, valamint azok használatáról és képzési módjáról is szól a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény. Ugyancsak ez a törvény szabályozza a személyazonosító jel használatát<sup>111</sup>.

Az 1992. évi LXIII. törvény szól a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról, valamint az adatvédelmi biztos és az adatvédelmi nyilvántartás intézményéről. Többek között ennek köszönhető, hogy az EU a tagjelölt országok közül elsőként hazánk nyerte el az adatvédelmi szempontból megfelelő országoknak szóló elismerést.

Az 1992. évi LXIII. törvényen kívül más törvényeknek is van a különböző titokfajtákkal, a nyilvántartható és kiadható adatokkal foglalkozó része. Ilyen az államtitokról és a szolgálati titokról szóló 1995. évi LXV. törvény, mely szabályozza a minősített adatok fajtáit, ezen adatokkal való rendelkezés módját, valamint a minősítést végző szervek körét.

Az állam titkainak nálunk három típusa (államtitok, szolgálati titok, belső használatra készült ill. döntés-előkészítéssel összefüggő adat) létezik<sup>112</sup>:

- Az **államtitok** az az adat, amely törvény által felsorolt államtitokkörben meghatározott adatfajta körébe tartozik, és a minősítési eljárás alapján a minősítő kétséget kizáróan megállapította, hogy az adat érvényességi idő lejártá előtti illetéktelen felhasználása, nyilvánosságra hozatala, a jogosult számára hozzáférhetetlenné tétele a Magyar Köztársaság érdekeit valamilyen szempontból sértené. Az államtitok érvényességi ideje 90 év is lehet.
- A **szolgálati titok** olyan adat, melynek az érvényességi idő lejártá előtti megszerzése vagy felhasználása, nyilvánosságra hozatala sérti az állami vagy közfeladatot ellátó szerv működésének rendjét, akadályozza feladat- és hatáskörének befolyástól mentes gyakorlását. A szolgálati titok érvényességi ideje legfeljebb 20 év lehet.
- A **belső használatra készült, valamint a döntés-előkészítéssel összefüggő adat** a nem nyilvános közérdekű adatok harmadik típusa. Méltányolható igény, hogy a hivatal szakmailag kimunkálatlan első tervezetei ne legyenek kitéve a nyilvánosság kritikájának. A döntés-előkészítés fázisában az egymásnak ellentmondó variánsok azonnali napvilágra kerülése aláásná az adott szerv tekintélyét, kikezdené a közigazgatási szerv egységét. A döntés előkészítő iratok kezelésének jelenlegi szabályozása azonban fontos ponton eltér a hivatali titokétól, nevezetesen: nincs minősítés és időhatára 30 év. Mindkettővel szemben jogos aggály fogalmazható meg, hiszen egyrészt az ilyen esetekben az adatkezelő többé-kevésbé szubjektív megítélése a „minősítés” alapja, másrészt a 30 éves időhatár – összevetve a szolgálati titokéval – indokolatlanul hosszú.

Az országos hatáskörű szervek vezetői saját hatáskörükben jogosultak az adatok minősítésére. A minősítési kérelmet a titokkör és az érvényességi idő megjelölésével kell indokolni. Az államtitkot képező adat hordozóján a „Szigorúan titkos!”, a szolgálati titkot képező adat hordozóján a „Titkos!” felíratot, az érvényességi időt, a minősítő nevét és

---

adódik, hogy egyes személyekre vonatkozó adatokat összefüggésükben ismerhet meg az adatfeldolgozó. A vita azért alakult ki, mert a személyi szám technikailag tökéletes volt egy személy egyedi azonosítására, viszont általános használatának eltörlése után mindenki azonosítók tömekegét kénytelen cipelni (TB kártya, személyi igazolvány, lakcímnnyilvántartó, jogosítvány, egyéb igazolvány). Miután az emberek ezen igazolványokat egy helyen tartják, így (egyszerre veszítik el, valamint) ha illetéktelen felhasználóhoz jut, akkor az így egészében meg fogja ismerni a „személyiségprofil”.

<sup>111</sup> Melyet a közhiedelemmel ellentétben még több nyilvántartás (lakcím-, választási-, löfegyver-, katonai-, ingatlan-nyilvántartások, stb.) is használ.

<sup>112</sup> Ezek közül kettőt az államtitokról és a szolgálati titokról szóló 1995. évi LXV. törvény, egyet pedig az Adatvédelmi tv. szabályoz.

beosztását kell feltüntetni. A minősítést 3 évente felül kell vizsgálni, szükséges esetén megfelelő indokkal meg lehet változtatni.

Szintén 1995-ben született meg a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény, melynek elsődleges feladata a közérdekű adatok nyilvánosságának biztosítása. A törvény szabályozza a közfeladatokat ellátó szerv, a részben vagy egészben állami tulajdonú gazdasági társaságok, a köz- és nyilvános magánlevéltárakban őrzött iratok kezelését és védelmét.

Az állami szektorból kikerülve szembetalálhatjuk magunkat az **üzleti és banktitok** fogalmával. Ezt a tisztességtelen piaci magatartás tilalmáról szóló 1990. évi LXXXVI. törvény a következőképpen definiálja: „Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden olyan tény, információ, megoldási mód vagy adat, amelynek titokban maradásához a jogosultnak méltányolható érdeke fűződik. A törvény kimondja, hogy tisztességtelen módon ilyen üzleti titkot megszerezni, vagy felhasználni, valamint jogosulatlanul mással közölni illetve nyilvánosságra hozni tilos<sup>113</sup>.”

A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény foglalkozik a banktitokkal. Eszerint: „banktitok az egyes ügyfelekről a pénzügyi intézmény rendelkezésére álló tény, információ, megoldási mód, vagy adat, amely az ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik”. A törvény szabályozza a kiadhatóság körét, azok körét, akikre a titoktartás kötelezettsége nem áll fenn, valamint azok körét is, akiknek megkeresésére a pénzügyi intézmény köteles adatokat szolgáltatni.

Az 1995. évi CXIX. törvény a kutatás és közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szabályozza az adatok átvételének, felhasználásának, valamint az ezekhez kapcsolódó jogok és köteleességek kérdését<sup>114</sup>. A törvény szerint az adatkezelőnek az alábbi három fő szempont szerint kell biztosítania adatvédelmet:

- Az érintettet a kapcsolatfelvételkor kell tájékoztatni arról, hogy a megkereső az adatokat milyen forrásból szerezte meg (hivatalosan csak saját korábbi adatait felhasználva, nyilvános adatállományból, más hasonló tevékenységet végző szerv adatállományából, vagy központi személyi adat és lakcímnnyilvántartóból szerezhette.)
- Biztosítani kell a jogot, hogy az illető bármikor megtilthassa adatainak további használatát.
- Azokról az állampolgárokról, akik adataik felhasználását megtiltották, tilalmi listát kell összeállítani, hogy a további használat is megghiúsuljon.

Az adatkezelés szabályainak megsértését a Btk. szabályozza. A 177.§. szabályozása a sértés fokától függően pénzbüntetéstől a szabadságvesztésig szankcionál.

### 6.6.2. Adatbiztonsági alapelvek

Azt, hogy **hogyan** kell megteremteni az adatkezeléshez szükséges biztonságos környezetet, az **adatbiztonság** címszóval jelölhetjük. Az adatbiztonság – az adatok jogosulatlan megszerzése, módosítása és tönkretétele elleni műszaki és szervezési intézkedések és eljárások együttes rendszere.

---

<sup>113</sup> Tisztességtelen megszerzésnek minősül az is, ha azt a jogosult hozzájárulása nélkül, a vele bizalmi viszonyban vagy üzleti kapcsolatban álló személy közreműködésével szerezte meg.

<sup>114</sup> Az Európa Tanács 108-as ajánlásának megfelelően.

Az adatbiztonság főbb motívumait a következő fogalmakkal ragadhatjuk meg:

- *rendelkezésre állás*: az adatoknak megfelelő helyen és időben rendelkezésre kell állni a jogosultak számára.
- *sértetlenség*: az adatokat csak a tulajdonos engedélyével, vagy közreműködésével lehet megváltoztatni.
- *bizalmas kezelés*: az adatokat bizalmasan kell kezelni, amennyiben az adat természete ezt szükségessé teszi.
- *hitelesség*: az adatokat egyértelmű azonosítókkal kell ellátni.
- *működőképesség*: az adatok feldolgozásának zavartalannak kell lennie, vagyis az információs rendszer működőképes állapotát meg kell őrizni<sup>115</sup>.

A hálózatba kapcsolt számítógépek biztonsági kikezddhetetlenségét szabályozó egységes elveket és eljárásokat különböző szabványok támogatják. (Ezek ismertetésétől könyvünk eltekint.)

Ha szeretnénk megteremteni az adatbiztonság feltételeit, informatikai biztonsági rendszert kell terveznünk<sup>116</sup>. Az ***informatikai biztonság alatt a szervezeti tevékenységek informatikai összetevőinek a célok eléréséhez szükséges megfelelő állapotban tartását értjük.***

A biztonsági rendszer tervezését négy szakaszra lehet bontani:

1. A *védelmi igények feltárásának* szakaszában kell kiválasztani azokat az informatikai alkalmazásokat, amelyek a szervezet szempontjából a legfontosabbak, és később már csak ezekkel kell foglalkozni.
2. A *fenyegetettség elemzésekor* keressük meg az informatikai rendszer gyenge pontjait<sup>117</sup> és azokat a fenyegetettségeket, amelyek a kiválasztott alkalmazásokra veszélyt jelenthetnek.
3. A *kockázatelemzés* szakaszában kell megvizsgálni, hogy az informatikai rendszerre milyen káros hatása lehet a fenyegető tényezőknek. Itt határozzuk meg a lehetséges kár gyakoriságát és a kárértéket.
4. Végül a *kockázat-menedzselés* szakaszában választjuk ki a fenyegető tényezők elleni intézkedéseket és azok hatásait értékeljük. Megnézzük, hogy az egyes intézkedések milyen költségekkel járnak és milyen hasznot hoznak.

Az utolsó – kockázatmenedzselési szakasz – után több eszköz áll rendelkezésünkre. Az adatbiztonság egyik közvetlen eszköze a kriptográfia, melynek alapvető feladata, hogy algoritmikus eszközökkel biztosítsa, hogy a védett adatok csak azok felhasználására kijelölt körben legyenek elérhetők.

A másik ilyen a – könyvünkben külön fejezettel bíró – elektronikus aláírás, melynek fő funkciója, hogy tanúsítsa az aláíró személyazonosságát, vagyis azt, hogy az üzenet tőle és nem mástól származik, valamint hogy az üzenet tartalma időközben más által nem módosult.

---

<sup>115</sup> A WTC ellen elkövetett merénylet világított rá a backup (biztonsági mentés) fontosságára, hiszen csak azok a cégek tudták megőrizni pozíciójukat, melyek távoli biztonsági adatmentés végeztek, vagy végeztek. A közigazgatás szervezeteit is érheti katasztrófa, mely akár teljes adatmegsemmisüléssel járhat. Ez egy országos hatáskörű szervnél – egy adatnyilvántartást figyelembevéve – akár végzetes is lehet. A távoli archiválás azonban 100%-os védettséget jelent.

<sup>116</sup> A biztonsági rendszernek összhangban kell lennie az informatikai stratégiával, mely a szervezeti stratégia része. Látható tehát, hogy a szervezet céljainak egyik kiszolgálója és alátámasztója a biztonsági rendszer.

<sup>117</sup> Az NFO WorldGroup által készített felmérés az egyik leggyengébb pontként az elektronikus levelezés helytelen használatát jelölte meg. A vállalatok bizalmas adatait és információit egyre több e-mailbe teszik bele, melynek nyilvánosságra kerülése komoly hátrányokat okozhat. Az ilyen információk kikerülésének aránya 1999-ben 40% körüli volt.

A harmadik eszköz a tűzfal (firewall), mely egy olyan kiszolgáló számítógép, vagy program, amelyet a lokális és a külső hálózat közé, a csatlakozási pontra telepítenek, hogy a jogosulatlan behatolásokat megakadályozzák, ugyanakkor ellenőrizzék a kifelé menő forgalmat.

Emellett érdemes említést kell tenni a jelszavas védelemről, mely egy felhasználónévhez kapcsolt jelszóval oldja meg a védelmet az illetéktelen hozzáférőktől. A jelszógenerálás szabályai a teljesség igénye nélkül: a betű-szám kombinációja, a megjegyezhető, de értelmetlen szavak alkalmazása, a gyakori csere, a rögzíthetlenség, minél hosszabb karaktermennyiség. A jelszavas védelemnél fejlettebb szintet képvisel (az egyébként adatvédelmi aggályok miatt sok vitát kiváltott) biometrikus azonosításon alapuló<sup>118</sup> berendezések csoportja.

### 6.6.3. Az információkezelés gyakorlati kérdései

A közigazgatási szerveknek (természetesen ezen a téren is vannak pozitív kivételek) talán a legégetőbb informatikai problémája *az informatikai rendszerek biztonságának jellemzően rendkívül alacsony szintje*, amelynek emelése nélkül az elektronikus dokumentumkezelési, e-ügyintézési szolgáltatások bevezetése hatalmas veszélyforrást jelenthet.

A vezetők sok esetben belátják, hogy szükség lenne intézkedésekre vagy szabályozásra ebben a kérdésben, de *nem látják át a kérdés súlyát*<sup>119</sup> és *az informatikai biztonság szükségességét*. Általában kizárólag az informatikai vezetőn/rendszergazdán múlik, hogy milyen biztonsági intézkedéseket alkalmaznak, illetve alkalmaznak-e egyáltalán ilyesmit. Sok esetben az informatikai biztonsági intézkedések által okozott kényelmetlenségek miatt kifejezett vezetői ellenállásba ütköznek.

Végigtekintve a leggyakoribb kockázati tényezőket, hiányosságokat az önkormányzatok többségénél igen alacsony az informatikai biztonság szintje.

Általában *nincs megfelelő titokvédelmi/adatvédelmi osztályozás*, nincs meghatározva a védendő és mentendő adatok köre és biztonsági szintje. Gyakori, hogy biztonsági alapidokumentumok (informatikai szabályzat, katasztrófaterv, biztonsági szabályzat, belső ellenőrzési szabályzat, mentési napló, stb.) hiányoznak, illetve nem naprakészek. *Munkaviszony létesítésnél/megszüntetésnél* a biztonsági követelmények meghatározása és érvényesítési színvonala gyenge. Ennek következtében, pl. a rendszergazdák (akik szabályozás és a szabályzat kikényszerítésének hiányában sok esetben gyakorlatilag teljhatalommal rendelkeznek egy-egy rendszer felett), tetszőleges és ellenőrzés nélküli tevékenységet végezhetnek a rájuk bízott eszközökkel és eszközökön. Jóval nagyobb *probléma a ki- és belépő munkatársak körüli adminisztráció* kérdése. Gyakori, hogy egy kilépett munkatárs jogosultságai nem kerülnek törlésre, az illető kilépése után is hosszú időn keresztül hozzáférhet az adatokhoz, a rendszerekhez, valamint a kilépett munkatárs jogosultságait használva követhetetlen a felhasználók tevékenysége, így számos *visszaélésre nyílik lehetőség*.

Gyakori, hogy a szerverszobák, a számítógéptermekek *fizikai veszélyforrások* elleni védettsége is rendkívül gyenge. Sok esetben elégtelen a szerverszobák védelme tűzvédelmi szempontból, vagy egyéb elemi tényezők (nedvesség, vízzel működő tűzoltó-berendezés, por)

---

<sup>118</sup> Az emberek egyediségét garantáló jellegzetességekre épülő azonosítók: pl.: a szem íriszének vizsgálatára alapuló rendszer, digitális arcfelismerő rendszer, ujjlenyomat-felismerő rendszer, hanganalizátor stb.;

<sup>119</sup> „Mit veszíthetünk?” – merül fel a kérdés. Az informatikai rendszerek szerepének növekedésével a kockázat is növekszik. Az éles rendszerekben, nyilvántartásokban végzett illegális beavatkozásnak komoly jogi következményei lehetnek. Egy adatbázis sérülése, megsemmisülése esetén pótolhatatlan hivatalos adatok veszhetnek el, amelyek sokszor egyáltalán nem vagy csak hatalmas munkával állíthatók vissza.

veszélyeztetik az adatok biztonságát. A *hiányos be- és kilépés ellenőrzés* következtében bárki be- és kivihet bármilyen adathordozót (CD, DVD, merevlemez). Jelentős *veszélyforrást* jelentenek továbbá az íróasztalon hagyott papírok, dokumentumok, lemezek, amelyek könnyen hozzáférhetőek a látogatók, a takarító személyzet és persze a munkatársak számára is, amivel igencsak megnő az adat (véletlen, vagy szándékos) kijuttatásának veszélye.

A *rendelkezésre állás biztosítása* redundancia nélkül<sup>120</sup> nehezen képzelhető el. Az adatok rendelkezésre állását általában a *mentések* biztosítják. Találkozhatunk nem mentett éles rendszerekkel, nem kielégítő rendszerességgel mentett rendszerekkel, valamint nem megfelelő módon mentett (visszaállíthatatlan) rendszerekkel. Az már csak hab a tortán, hogy a mentéseket általában a gépek mellett szokás tárolni, így a fenyegetettség bekövetkezte esetén mindkettő egyszerre semmisül meg. Kritikus tényező az *emberi erőforrások redundanciája* is. Betegség, baleset, vagy egyszerűen csak szabadság idején a kieső informatikus szakértelemének pótlása a rosszul dokumentált munkafolyamatok miatt általában rendkívül nehézkes, egy együttműködni nem szándékozó kilépő rendszergazda hatalmas károkat és működéskiesést okozhat.

A közepes és nagyobb méretű hivatalokban súlyos problémák okozója lehet a *hiányos hardver-dokumentáció*. Van olyan eset, hogy az üzemeltetőnek fogalma sincs róla, hogy milyen rendszereket üzemeltet, a hivatalban elhelyezett eszközökről nem tudja megmondani, hogy melyiket ki rakta le oda, és kinek a megbízásából. Egy ennyire dokumentálatlan hardver-parkban egyrészt megjelenhetnek *nem engedélyezett eszközök* úgy, hogy az üzemeltetőnek fel sem tűnik – főként, ha különböző szekrényekben vannak elrejtve. Másrészt az esetlegesen kiesett szolgáltatások újraindítási folyamata is nagyon nehezen végezhető el, az eszközök eltűnésének veszélyéről nem is beszélve.

Az *adathordozók megsemmisítése általában egyáltalán nem szabályozott*. Papíralapú iratok esetében jobban szabályozott a megsemmisítés – bár ott sem tökéletes. Míg az elektronikus adathordozók kezelése nincsen mindenhol kellőképpen szabályozva. Gondoljunk csak a szeméttárolókból előkerült számlakivonatokra, de az is előfordult, hogy az eladott számítógép winchesterén fennmaradt egy olyan adatbázis, mely az ügyfelek személyes és üzleti adatait tartalmazta.

A *jelszókezelés szinte mindenhol központi probléma*. Néhol szabályozatlan, van, ahol tökéletesen le van szabályozva, de a betartással problémák vannak. Gyakoriak a *"közismert jelszavak"*, ahol egy jelszóval többen férnek hozzá a rendszerhez – ily módon a felelősség nem állapítható meg. A néhány évvel ezelőtti Elender-feltörés kapcsán készült statisztikai elemzések kimutatták, hogy a *felhasználók döntő többségének igen régi, üres (esetleg egy-két karakteres), felhasználói nevével megegyező vagy szótár-alapú jelszava* volt, amelyet egy jelszó-törésre specializált crack-program néhány másodperc alatt feltör. Technikailag a legtöbb rendszerben lehetőség van arra, hogy a rendszer csak megfelelő jelszavat fogadjon el a felhasználóktól. A probléma ezzel az, hogy a nehezebben feltörhető jelszavak nehezebben is jegyezhetőek meg, így megnő a jelszavak felírásának veszélye, ezáltal a helyzetet nem könnyítettük, hanem súlyosbítottuk. (Ezen segíthet a központi jelszó menedzsment rendszer kialakítása.) A központi jelszó-menedzsment lehetővé teszi a felhasználó egy jelszóval történő azonosítását, amely után felveszi a rendszerekhez a megfelelő jogosultságait, és ennek birtokában történik meg a hozzáférés ellenőrzése.

Amennyiben a *vírusvédelmi rendszer* nem terjed ki az információ-rendszer egészére, vírusfertőzés következhet be a védtelen pontokon, és a fertőzés továbbterjedhet a vírusvédelem résein. A központi rendszer védelmének megoldottsága például nem garantálja a csomópontok vagy a végpontok védelmét – és igaz ez fordítva is. A vírusfertőzés globális, ha a fertőzés kiterjed az információ-rendszer egészére, azaz érinti a hálózati végpontokat, a

---

<sup>120</sup> Ebben az értelemben: biztonsági okokból történő többszörözés, pót-tárolóegységek beiktatása, dokumentumok biztonsági másolatainak tárolása

csomópontokat és a központi szolgáltatásokat is. Globális fertőzések esetén részleges vírusvédelmi módszerek alkalmazásával pusztán átmeneti és látszólagos eredmények érhetők el, és a fertőzés hosszabb távú következményei akár még súlyosabbak is lehetnek. A *vírusvédelmi koncepció* leggyakrabban a vírus-ellenőrzők használatának előírását jelenti. A vírusvédelem fő területei:

- a fájl- és adatbázisszerverek vírusvédelme,
- a levelezőrendszer vírusvédelme,
- a munkaállomások vírusvédelme,
- az internet forgalom vírusvédelmi szűrése.

Tény, hogy a teljes körű megoldás költségei rendkívül tetemesek. Megfelelő infrastruktúra kialakulásával mindezen költségek csökkenthetők, és kialakítható egy megfelelő biztonságú, de költséghatékony megoldás: a szerverek vírusvédelme semmi esetre sem mellőzhető, (a Novell és linuxos szervereké sem) ennek hiányában a vírusok rendkívül könnyen terjednek szét a hálózaton, és ennél is nagyobb probléma a kritikus fontosságú szerverekben bekövetkező adatvesztés és üzemkiesés eshetősége. A levelezőszerver (a belső levelezésre is kiterjedő) vírusvédelme szintén létfontosságú, ennek hiányában fennáll tömeges vírusfertőződés lehetősége. A munkaállomások fertőződésének kockázatát nagyban csökkenti a külső adattárolók (floppy, pendrive, cd stb.) meghajtó használatának korlátozása, illetve az internet hozzáférések hierarchiájának kialakítása<sup>121</sup>.

A hivatalok jelentős részében böngészőprogramként a Windows részét képező Internet Explorer, levelezőprogramként pedig az Ms Outlook vagy Outlook Express használatos. A vírusok és trójai programok jelentős része ezen programok biztonsági réseit kihasználva tudja a számítógépet megfertőzni. Mindenképpen célszerű tehát valamely más, biztonságosabb levelező kliens és böngészőprogram használata. E téren az ingyenes és rendkívül kiforrott, nagy tudású programok széles választéka áll rendelkezésre. A leginkább kézenfekvő a levelezőklienst is tartalmazó, magyar nyelvű és az IE-hez nagyon hasonló kezelőfelületű, de annál sokkal több szolgáltatást nyújtó *Mozilla* (<http://mozilla.fsf.hu>) használata, de természetesen számos más megoldás<sup>122</sup> is szóba jöhet. A böngészőprogram cseréjének más költsége nincs csak a telepítéshez szükséges munkaidő-ráfordítás, és a biztonsági veszélyforrások egy jelentős része kiküszöbölhető általa.

*A mentési rendszer az adatok rendelkezésre állásának alapja.* Több különböző veszélyforrás is található ezen a területen. Például a mentések adathordozóra írása után a sikerességet – a visszatölthetőséget – nem ellenőrzik, vagyis a mentés rendelkezésre állásáról nem győződnek meg. Ennek következtében gyakran előfordul, hogy ha szükség van a mentésre, csak fél évvel korábbi állapotra sikerül a visszaállítás. Általában a mentés egypéldányos, és az is a gép-környezetében van, így magas az együttes megsemmisülés veszélye. Ha a mentés sok adathordozóra történik, a megfelelő címkézés hiányában a mentést nem lehet – vagy csak igen időigényesen – visszakeresni. A magas őrzési időtartamú

---

<sup>121</sup> A felhasználók többsége számára nem célszerű engedélyezni a floppy meghajtó elérését adatbiztonsági és vírusvédelmi okokból, nincs is rá szükség: a belső anyagok nem hivatalos forgalmára a hálózaton belüli email a leghatékonyabb megoldás. Az internet-hozzáférések esetében a vírusvédelem és a sávszélességgel való gazdálkodás miatt célszerű különböző felhasználói csoportokat kialakítani:

a) alapszintű hozzáférés: fájlok letöltésének és szex-, chat-, mp3-weboldalak, irc, icq, msn messenger tiltása (a legtöbb felhasználó esetén javasolt)

b) általános hozzáférés: szex-, mp3-, warez, stb. oldalak tiltottak, a letöltés (kivéve az exe fájlok) engedélyezett (csak ahol indokolt)

c) korlátlan hozzáférés: csak kivételesen indokolt esetben, vezetők, informatikus, sajtós stb. esetében javasolt.

<sup>122</sup> A legismertebb böngészők: Mozilla (<http://mozilla.fsf.hu>, [www.mozilla.org](http://www.mozilla.org)) Netscape ([www.netscape.com](http://www.netscape.com)), Opera ([www.opera.com](http://www.opera.com)), a Konqueror ([www.konqueror.org](http://www.konqueror.org))

mentések visszaolvasásához szükséges hardver- és szoftver-architektúra megőrzéséről általában nem történik rendelkezés.

Nagy biztonsági kockázatot jelentenek a *különböző alkalmazásokat fejlesztő külső cégek*. Esetükben a fejlesztés, vagy a telepítés megkezdésekor általában nem határoznak meg biztonsági követelményeket. Általában utólag szokott kiderülni, hogy a rendszer milyen szinten felel meg a biztonsági elvárásoknak, és ekkor kezdik igényelni a biztonsági kiegészítőket is. Így a rendszer teljes költsége – az utólagos kiadásokkal együtt – jóval meghaladja a tervezettet, ha egyáltalán a kívánt szolgáltatás utólag beilleszthető a rendszerbe. Gyakori veszély továbbá, hogy a *fejlesztők az éles környezetben fejlesztenek*, vagy akár az éles rendszerben is történik fejlesztés (ez olyan eset, amikor a rendszer még nem került átadásra, de már üzemeltetni kell). Ennek eredményeképpen a fejlesztők nem teljesen ellenőrzött formában is hozzáférhetnek éles adatokhoz, sőt, program-könyvtárakhoz is. A teljeskörű tesztelés hiányában az éles rendszerre töltött kódok nem várt rendszerhibákat okozhatnak, ezért az előre meghatározott igényeknek való megfelelésük sem garantált. A gyors fejlesztési ciklus, a szoros határidők nem kedveznek a teszteknek, általában a teszt marad el, vagy a végrehajtása a fejlesztés utolsó fázisaira korlátozódik.

Gyakori eset, hogy olyan jogosultságok maradnak meg az üzemeltetésre átadott rendszerekben, amelyeket a rendszer automatikusan generál, vagy tudatosan maradnak meg a fejlesztő számára, az üzemeltetésbe történő besegítése érdekében. Általános szemlélet volt – az elmúlt évek programfejlesztési szokásai alakították ezt ki – hogy a programozó üzemeltette az általa fejlesztett programot, hiszen ő értett hozzá a legjobban. Ebben a helyzetben a programfejlesztők a személyes szabadságuk csorbításának érzik, amikor a fejlesztett rendszert át kell adniuk – a megfelelő dokumentációkkal természetesen – az üzemeltető szakembereknek.

A biztonsági intézkedések tervezésénél érdemes szem előtt tartani, hogy tipikus veszélyforrások okozta fenyegetettség valódi csökkentése csak rendszerszemléletben képzelhető el, azaz az összes területen egyforma erős védelmet kell biztosítani ahhoz, hogy a támadó minden ponton ugyanolyan magas fallal találja szembe magát. Legelőször fel kell tárni a biztonság jelenlegi szintjét minden területen, ahol szerepelnek a szervezési, a fizikai, a logikai és az IR élettípusra vonatkozó veszélyforrások.

*Az informatikai biztonság kérdése tehát nem kizárólag informatikai kérdés.* Amint a helyzetképből ez látszik lehetséges veszélyforrások alapvetően négy típusba sorolhatóak:

- IR élelciklus veszélyforrásai
- Logikai veszélyforrások
- Fizikai veszélyforrások
- Szervezési veszélyforrások

Ha csak egyetlen veszélyforrás képezte fenyegetettség ellen védekezünk, egyáltalán nem biztos, hogy az információ-rendszerünk összesített biztonsági szintjét emeltük. *Mint közismert, egy rendszer biztonsági szintjét a leggyengébb láncszemének biztonsága határozza meg*, tehát összességében véve a teljes rendszerünk biztonsági szintjét mégsem sikerül emelni. Akkor tudjuk csak a megfelelő szintet elérni, ha minden területen azonos biztonsági szint elérését tűzzük ki célul, s ezt valósítjuk meg. Mindemellett elmondható, *hogy a biztonság nem egy állapot, hanem folyamat. Nem elég egy alkalommal megtenni a szükséges intézkedéseket, a szervezet belső folyamataiban be kell tartani és folyamatosan felülvizsgálni a biztonsági előírásokat.*

Tekintetbe véve, hogy lehetséges veszélyforrásoknak csak egy része tartozik az informatikusok kompetenciájába, a kellő felső vezetői elkötelezettség és a hivatali szervezeti folyamatok egészének vizsgálata, helyenként átalakítása nélkül elképzelhetetlen a jogszerű és hatékony hivatali működés IT biztonsági feltételeinek megteremtése.

## 6.7. A tudásmenedzsmentről röviden

Minél nagyobb egy szervezet, annál több információt állít elő, melyek eredeti formájukban általában strukturálatlanok, rendezetlen információ-halmazként tűnnek fel előttünk. Első közelítésben a tudásmenedzsment lényege, hogy ebből az információ és ismerethalmazból pontosan azokat az elemeket működtetjük – az igényeinknek megfelelő formában – amelyek döntéseink támogatásához a leginkább szükségesek, annak érdekében, hogy a szervezeti szellemi tőke fokozatosan növekedjék. Ezek a szervezési szempontok informatikai megoldásokkal párosulnak és a kereső, rendszerező, archiváló, work-flow stb. rendszerek közreműködésével tudásmenedzsment rendszereket alkotnak. Azonban a tudásmenedzsment eredendően nem informatikai probléma, így nem csak informatikai eszközökkel valósul meg. A legfontosabb az, hogy a tudásmegosztás és –átadás kultúráját el kell terjeszteni a szervezeti kultúrában belül, és ez a nehezebb feladat.

De nézzük, hogyan értelmezhetjük a tudás fogalmát egy szervezet szempontjából:

A tudás olyan tőkeelem, amit a szervezetnek profitábilis működése érdekében menedzselnie kell, mert ha ezt elmulasztja, pazarol.

Az intellektuális tőke egy szervezet szempontjából három részre osztható:

- 1.) *Humán – alkalmazotti – tudástőke*: az az ismeret, amit a dolgozók „kölcsonadnak” a vállalatnak, amikor ott dolgoznak. Munkájuk során hasznosítják az iskolarendszerben és a korábbi munkahelyeken megszerzett tudást és jelen szervezetnél kamatoztatják.
- 2.) *Strukturális tudástőke*: dolgozóktól független tőkejavak, pl.: módszertanok, ügymenetmodellek, K+F (kutatás-fejlesztési) anyagok stb.
- 3.) *Ügyfél – piaci – tudástőke*: olyan ismeretek, melyeket a szervezet működése során halmoz fel az öt körülvevő környezetről, intézményekről, partnerekről, ügyfelekről stb.

Az intellektuális tőke fogalmának tisztázása után látható, hogy a strukturális tudástőke menedzselése a legkevésbé problematikus. A nehézségi sorrendben őt az ügyfél – vagy piaci tudástőke követi, de a legtöbb gondot az alkalmazotti tudástőkével való gazdálkodás jelenti. Nehezen megfogható, hogy hogyan lehet hasznosítani azt a tudást, ami az „alkalmazottakban van”, és esetleges távozásuk után hogyan őrizhető meg az általuk addig képviselt tudás.

„Boncoljuk” tovább az alkalmazotti tudástőkét! Polányi Mihály<sup>123</sup> már a '60-as évek elején megkülönböztetett tacit és explicit tudást. Előbbin az egyének fejében lévő, kimondatlan tudást, míg utóbbin a szavakba öntött, már kimondott tudást értjük. A kimondatlan tudás – mely egyes kutatások szerint a tudásunk túlnyomó többségét teszi ki -, meghatározó szerepet játszik a döntéseknél. Gyakorta ezt a fajta tacit tudást azonosítják az ösztönnel, amelynek jogos magyarázata lehet, hogy személyes tapasztalataink mögött gyakran ez rejtőzik. Az explicit tudás azonban már formába öntött ismerethalmaz, mely egy másik befogadó számára érthető és elsajátítható. E jellemzőknek köszönhetően ezt az explicit tudást információnak is hívhatjuk.

---

<sup>123</sup> Tudományfilozófus, szociológus, fizikus, kémikus

Az eddigiek szerint felállíthatjuk az alábbi képletet:

|                                                  |
|--------------------------------------------------|
| <b>TUDÁS = EXPLICIT INFORMÁCIÓ + TACIT TUDÁS</b> |
|--------------------------------------------------|

Az explicit információk menedzselése a tudásmenedzsment könnyebb, ám még egyáltalán nem megoldott része. Gondoljunk arra, hogy a szervezetnél a házon belüli megoldások mennyire ismertek a szervezet minden szintjén, egy találékonyságból fakadó jó megoldást mennyire népszerűsítettek a vertikum és a hierarchia más területein? Az explicit információk kezelésére az informatikai megoldások tárháza áll rendelkezésünkre.

A tacit tudás előcsalogatása, azaz a személyiségbe burkolt tudás rögzítése, externalizációja az igazi kihívás. A tudás megosztása mindkét félnek (oktatónak és oktottnak) is nagy élmény lehet. Az oktató saját tudásának letisztulását és rendszerezettségét tapasztalja meg, míg az oktatótt új ismeretekkel bővítheti meglévő tudását.

### 6.7.1. A Tudásmenedzsment kézenfekvő informatikai eszközei

Az első olyan eszköz, mely alkalmas a rejtett személyes tudás előcsalogatására, az *e-mail*. Bizonyos kérdések e-mailen keresztül történő megtárgyalása rengeteg gátat ledönt. Az e-maillal elérhető arctalanság sokakat felbátorít arra, hogy még akár személyesebb jellegű ismereteit is rögzítse, másokkal megossza<sup>124</sup>. Az e-mailen keresztül történő beszélgetés mellékterméke lesz az információ, melynek tárolása és archiválása a későbbiek során segítséget nyújt.

Hogyan működhet ez a gyakorlatban? Munkahelyemen például új szakigazgatási szoftvert vezetnek be. Optimális esetben részt veszek egy tanfolyamon és kapok egy 300 oldalas dokumentációt, azonban a kezdeti időkben lehetnek problémák. Rögtön bele is ütközöm egybe. Mit teszek ilyenkor? E-mailezek a levelezőlistán található – hasonló cipőben járó – kollegáimnak, és a tanácsukat kérem. Az itt kapott tanács munkahelyváltással együtt a szervezetről eltűnne, de miután az e-maileknél archiválás és az archivált állományok között tárgyszavas, vagy kulcsszavas keresési lehetőség rendelkezésre áll, a későbbiekben – hasonló probléma esetén, vagy új dolgozó esetén – felhasználhatom a korábbi e-mail tanulságait.

Az e-mailes tudásmenedzselés következő állomása a *fórum*. A fórum e-mailes postaládáinkhoz (mailbox) hasonlóan különböző témákban (topic) indítható és arra szolgál, hogy bizonyos kérdéseket megtárgyaljunk és ebbe másokat is beavassunk. Gyakorlatilag tehát nyílt levelek halmazával állunk szemben. A fórum funkciók majdminden webhelyen helyet kapnak már, azonban valódi szerepüket azért nem töltik be, mert kizárólag településmarketing funkcióként kezelik, így a dolgozók maguk között (esetleg intranetes, nem publikus formában) csak ritkán alkalmazzák.

A levelezőkön és fórumokon felgyülemlett adatok olyan információgazdagságot eredményezhetnek, mely a szervezeti szinergia arany szabályai szerint több, mint az egyes dolgozók tudásának egyszerű számtani összege. Ezért tanácsos kollegáink tudását – ilyen formában - nekünk is nyilvántartanunk.

A tudás átadása ilyen formában azon felül, hogy látványosan növeli a szervezet szellemi kapacitását (ezáltal gyorsaságát), könnyíti a szervezetben újonnan elhelyezkedők szocializációját, megkapaszkodását, hiszen például könnyebb e-mailben vagy fórumon megszólítani egy embert és tanácsot kérni, mint egy vadidegen embertől a folyosón. A

---

<sup>124</sup> Ennek is köszönhető, hogy az internetes chat-szobák és párkereső (match-maker) szolgáltatások fénykorukat élik.

felhasznált ismeretek kombinációja pedig új ismereteket eredményezhet. Itt álljunk meg egy pillanatra!

Egészen eddig nem tudtunk különbséget tenni információmenedzsment és tudásmenedzsment között. (A két fogalom közel áll egymáshoz, azonban nem ugyanaz.) Tudásmenedzsmentbe a *kombináció* és az ebből eredő *innováció* révén jut el az ember, azaz az információk kezelése szükséges, de nem elégséges. Ez a fajta kombináció és innováció pedig kifejezetten emberi, így gépekkel nem helyettesíthető. A tudásmenedzsment folyamata ismétlődő, ciklikus jellegű, azonban minden egyes ciklus végén több ismeret keletkezik, mint amennyi volt, ezért is beszélünk tudásspirálról, nem csupán tudásköréről. Ezen tudás birtokában pedig már bátran állíthatjuk, hogy *a tudásmenedzsment a tudásspirálok számának és emelkedésének (hozzáadott érték-arányának) növelése irányába ható folyamat. Ennyivel több a tudásmenedzsment az információmenedzsmentnél.*

## Kérdések

- *Miben nyújthatnak segítséget az infokommunikációs eszközök az önkormányzatoknak?*
- *Mely információk hozhatók – nagyobb munkaerő ráfordítás nélkül – nyilvánosságra?*
- *Miért fontos a hivatal átvilágítása informatikai fejlesztés előtt?*
- *Mutassa be a kompetencia-mátrix lehetséges felhasználását!*
- *Mi indokolja a minőségbiztosítást a közigazgatásban?*
- *Mit vizsgál, mire keresi a választ a CAF rendszer?*
- *Mi az EFQM és CAF rendszerek közötti összefüggés?*
- *Mit jelent – közigazgatási nézőpontból – a benchmarking?*
- *Mi a TQM?*
- *Mi indokolja az elektronikus ügyvitelt?*
- *Melyek az elektronikus dokumentumkezelés előnyei és problémái?*
- *Melyek az elektronikus dokumentumok lehetőségei és korlátai?*
- *Melyek a papír alapú dokumentumkezelés előnyei és hátrányai?*
- *Hogyan működik az elektronikus aláírás?*
- *Milyen e-elektronikus aláírási típusokat ismerünk? Milyen az egyes aláírási típusok jogi relevanciája?*
- *Soroljon fel néhány nemzetközi adatvédelmi alapelvet!*
- *Hány típusa létezik ma az szervezeti titkoknak Magyarországon? Melyek ezek?*
- *Melyek az adatbiztonság főbb követelményei?*
- *Ismertesse a biztonsági rendszer tervezésének négy szakaszát!*
- *Melyek a leggyakoribb adatbiztonsági kockázatok?*
- *Mi a tudásmenedzsment?*
- *Hány részre osztható az intellektuális tőke?*
- *Mutassa be a tudásmenedzsment informatikai eszközeit!*

## 7. Regionális és kistérségi e-közigazgatás

*A fejezet az információs társadalom kialakulása által gerjesztett info-kommunikációs technológiák közigazgatási területen való alkalmazási lehetőségeit próbálja összefoglalni, külön figyelmet fordítva a közigazgatási reform egyik időszerű kérdésére, a regionális igazgatásra, pontosabban ennek az új területnek az elektronikus kormányzattal való lehetséges viszonyára.*

*Az információs társadalom és a globalizáció korában az atomizálódó, individualizálódó csoportok világhálón való újra szerveződése az egyik legjelentősebb térformáló erővé válik. Ennek a folyamatnak a tünete a regionális fejlődésben a globalizálódó városok megjelenése. Enyedi Gy. (2000, 2002) gondolatmenetét követve, a globalizációs világhálón aktívan megjelenni képes település, intézmény, állampolgár jelen van a régióközpontban is, az erre képtelen település, intézmény és állampolgár pedig egyre inkább lemarad és az adott földrajzi tértől függetlenül, végtelen távolságba kerül a régióközponttól. A regionális elektronikus kormányzatot tehát, mint területi integráló erőt, eszközt és lehetőséget célszerű kezelni.*

### 7.1. Régióigazgatás

A régióigazgatás a leglényegesebb része a területi közigazgatási reformnak, nevezetesen, hogy *választott önkormányzattal* rendelkező régiók alakuljanak ki az 1996. évi területrendezési törvényben körvonalazott NUTS-2 szintű, ún. *statisztikai nagyrégiók* helyén. A régiók lehetséges közigazgatási szerepével számos szakirodalom (Horváth 2000, Pálné Kovács 2000, Szente 2001, Kovács 2002,) és kutatás (Bende-Szabó et al 2001, Ivancsics et al 2001, Pálné Kovács et al 2001, Szigeti 2001) foglalkozik. Jelen tanulmányban a régióigazgatásnak csak azok az aspektusai szerepelnek, amelyek az elektronikus regionális kormányzat kialakulása szempontjából jelentősek lehetnek.

A régióigazgatás tulajdonképpen a helyi igazgatás körébe tartozik, szemben a központi igazgatással (Lőrincz 2001). Jelenleg, 2003 elején, a helyi igazgatás kétszintű: települési és megyei, ami megfelel a NUTS-5 és NUTS-3 szinteknek, azzal a megjegyzéssel, hogy a megyének az 1990. évi Önkormányzati törvény óta *alig van* igazgatási funkciója. Sem a mikrorégióknak, a NUTS-4-nek megfelelő statisztikai kistérségnek, vagy a településszövetségnek és intézményfenntartó települési társulásnak, sem pedig a makrorégióknak, a NUTS-2 szintnek megfelelő statisztikai régióknak, agglomerációknak, vagy területfejlesztési társulásnak nincsen más, mint forrás-újraelosztó, ill. területi tervezési funkciója. Ha tehát az igazgatási funkciókat helyi szinten, de a település határait túllépve próbáljuk azonosítani, jelenleg a fővárosi önkormányzatra és a megyei önkormányzatokra lehet gondolni. A régióigazgatás területi szerkezetében kézenfekvő a megyei önkormányzati rendszer kiterjesztését venni alapul, különösen, mivel a központi kormány dekoncentrált szervei is általában a megyehatárokhoz igazodó illetékesség látnak el területi/helyi igazgatási feladatokat. Ezek mellett területi/helyi igazgatási feladatok tartoznak a körjegyzőségekhez és a kereskedelmi és iparkamarák területi hivatalaihoz is. Ha teljes kört szeretnénk kapni, hogy jelenleg Magyarországon mely intézmények látnak el régióigazgatásnak minősülő funkciókat, akkor még azt is figyelembe kell venni, hogy a dekoncentrált szerveket négy intézmény típusba lehet sorolni, ahogy azt a 7.1. táblázat ábrázolja.

## 7.1. TÁBLÁZAT A régióigazgatás jelenlegi szerkezete Magyarországon (2003)

| Decentralizált szervezetek                                | Az állam dekoncentrált területi igazgatási szervei                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Megyei önkormányzat                                    | 1. Rendvédelmi és rendészeti intézmények (rendőrség, határőrség, tűzoltóság, polgárőrség)                                                                                                                                                            |
| 2. Fővárosi önkormányzat                                  | 2. Nyilvántartási intézmény (Központi Statisztikai Hivatal)                                                                                                                                                                                          |
| 3. körjegyzőség                                           | 3. Pénzügyi és ellenőrzési intézmények (adóhivatal, vám- és pénzügyőrség)                                                                                                                                                                            |
| 4. kereskedelmi-, szakmai- és iparkamarák területi irodái | 4. Felügyeleti szervek és hatóságok (pl. közigazgatási hivatal, nemzeti park, környezetvédelmi felügyelőség, vízügyi, erdészeti igazgatóság, bányakapitányság, közlekedési, fogyasztóvédelmi felügyelet, ÁNTSZ, főépítési hivatal, földhivatal stb.) |

A 7.1. táblázatban foglaltak közül, a régióigazgatás területi alapját a megye-beosztás képezheti, azzal a megszorítással, hogy a dekoncentrált szervek, a szakmai önkormányzatok területi kirendeltségeinek és a körjegyzőségek illetékességi területét lehetőleg a megye, vagy legalább a megyékből fölépülő régiók határaihoz kell igazítani.

## 7.2. TÁBLÁZAT A megyei igazgatás szerkezete

| Hatósági platformok       | Feladat                   |                    | Költségvetés                           |                                          |
|---------------------------|---------------------------|--------------------|----------------------------------------|------------------------------------------|
| Megyei közgyűlés hivatala | hatósági ügyek            | intézmények*       | Közgyűlés                              | Bizottságok, mint pl.:                   |
|                           | közegészségügy            | kórházak           | a képviselőket közvetlenül választják. | Pénzügyi és ellenőrzési                  |
|                           | közoktatás                | középiskolák       |                                        | Gazdasági és közbeszerzési               |
|                           | kultúra                   | színházak          |                                        | Ügyrendi                                 |
|                           |                           | múzeumok           |                                        | Egészségügyi                             |
|                           | szociális ellátás         | öregok otthona     |                                        | Kulturális                               |
| hajléktalan szállók       |                           | Területfejlesztési |                                        |                                          |
| Megyei levéltár           | gyermek-gondozás, gyámügy | gyermekotthonok    |                                        | Idegenforgalmi és nemzetközi kapcsolatok |

\* települési funkcióként is szerepelhetnek

Az 7.2.táblázatra tekintve megállapítható, hogy jóllehet a területi közigazgatás jelenleg megyei keretek közé szerveződött, a megyei önkormányzatnak ebben kevés a szerepe. Bár a megyei főjegyzői hatáskörök kiterjesztése folyik, de a területi szolgáltatási feladatok és a főjegyzői igazgatási feladatok tartalmilag nem kapcsolódnak egymáshoz. Ebből ismét az állapítható meg, hogy a megye a régióigazgatásban elsősorban csak területi kereteket biztosíthat. A régióigazgatást NUTS-2 szinten (azaz Magyarország esetében 3-3- megye részvételével alkotott régióban), a jelenlegi struktúrák, a megyerendszer és a települési önkormányzatok meg- és fenntartásával tehát a 7. táblázatban ábrázolt szervezeti keretek mellett lehet megvalósítani.

**7.3. TÁBLÁZAT A hipotetikus régióigazgatás egyik lehetséges szerkezete a NUTS-2 (azaz 3 megye részvételével alkotott régió) szintjén**

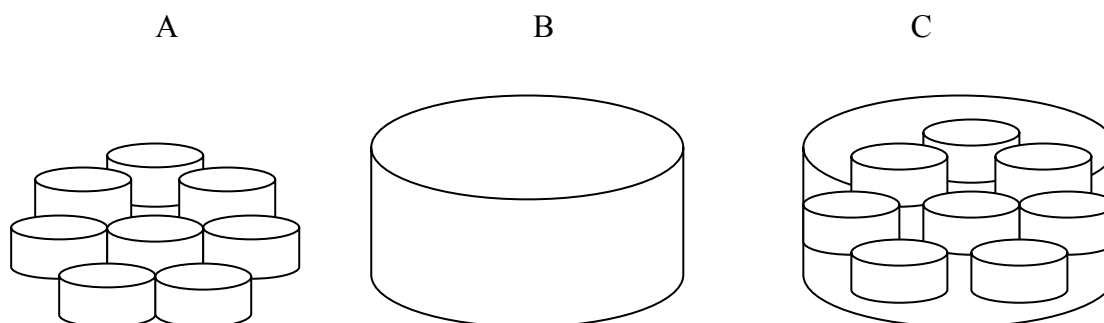
| <b>Régióigazgatási koordinációs szervezet</b>                 |                              |                              |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 1. megyei közgyűlés és MJV                                    | 2. megyei közgyűlés és MJV   | 3. megyei közgyűlés és MJV   |
| megyei és/vagy regionális illetékességű dekoncentrált szervek |                              |                              |
| települési önkormányzatok                                     |                              |                              |
| megyei és/vagy regionális illetékességű szakmai kamarák       |                              |                              |
| Igazgatási „körzetközpontok”                                  | Igazgatási „körzetközpontok” | Igazgatási „körzetközpontok” |

A 7.3. táblázatra tekintve látható, hogy az egy évtizede a közigazgatási reform központjában álló régióigazgatás szabályozása igen bonyolult feladat, nem csoda, hogy egy statisztikai jelentőségű regionalizáción túlmenően eddig egyik kormány sem nyúlt hozzá a közigazgatási nagyrégiók kialakításához, főleg nem a megyerendszer rovására. A megye történelmi gyökerein túl azt is látni kell, hogy a helyi identitástudat az egyik legerősebb régióformáló és kohéziós erő (Böhm 2000). Magyarországon pedig csak a megye rendelkezik ilyennel, kivéve a trianoni csonkítás után összevont „ösvéreket”, ahol viszont egy-egy megyén belül több identitástudat is létezhet. Azt is látni kell, hogy egyik központi kormány érdeke sem lehet a választott önkormányzati testülettel és az alkotmánynak alárendelt, vagy derivált törvényhozói jogosítványokkal rendelkező nagyrégió kialakítása (Tózsza 2001). Ha tehát elfogadjuk, hogy Magyarországnak – kis területe, tradicionális nemzeti és nemzetiségi egysége és kormányozhatósága – miatt a jelenlegi, unitárius, vagy decentralizált jelleg felel meg, akkor nincsen szükség a már kialakult regionális (megyei) struktúrák szétszedésére és újra rendezésére régióigazgatás címszó alatt. A kutatók és szakemberek állásfoglalása sem egyértelmű a megye jövőbeni szerepét tekintve (Horváth M 2001 vö. Verebélyi 2001). Az említett koncepcionális vitának mindenképpen része a regionális intézményrendszer hivatali átszervezése és annak technikai feltételei. A tanulmány további fejezetei (regionális e-kormányzat és eszközei) a „régioigazgatásnak” kizárólag ehhez az aspektusához illeszthetők.

A régióigazgatást a már meglévő intézményrendszernek egy új dimenzióban való koordinálásán keresztül lehet megvalósítani, anélkül, hogy új testületeket, intézményeket, hivatalokat kellene szervezni és felállítani. Fontos hangsúlyozni az új dimenziót, mert a hagyományos eszközrendszerünket tekintve a 7.4. ábrán feltüntetett rendszer koordinációja térben és időben megvalósíthatatlan. Szerencsére azt az új dimenziót már feltalálták, amelyben minden intézmény, minden szervezet, amely a régióigazgatás rendszerében található, térben és időben – szinte költségmentesen – egyszerre jelenhet meg, szerepelhet és működhet. Ez a dimenzió az *információs szupersztráda*, a *www. Közigazgatási alkalmazását elektronikus kormányzásnak (e-governance) hívjuk, eszközrendszerét elektronikus kormányzatnak (e-government)*, működési szintjében lehet központi (országos, ill. kormányzati) és helyi. A helyit tovább bonthatjuk, úgymint regionális (több települést átfogó)

és lokális (egy településre kiterjedő). Jelen esetben tehát a regionális e-government áll érdeklődésünk középpontjában.

*7.1. ÁBRA (A): A regionális igazgatás jelenleg intézményesített szereplőinek sokasága. (B): A regionális igazgatás egy újonnan kialakított és megvalósított monstre szervezete. (C): A regionális igazgatás új dimenziós kapcsolatrendszerbe illesztett jelenlegi intézményei (maga a regionális elektronikus kormányzat)*

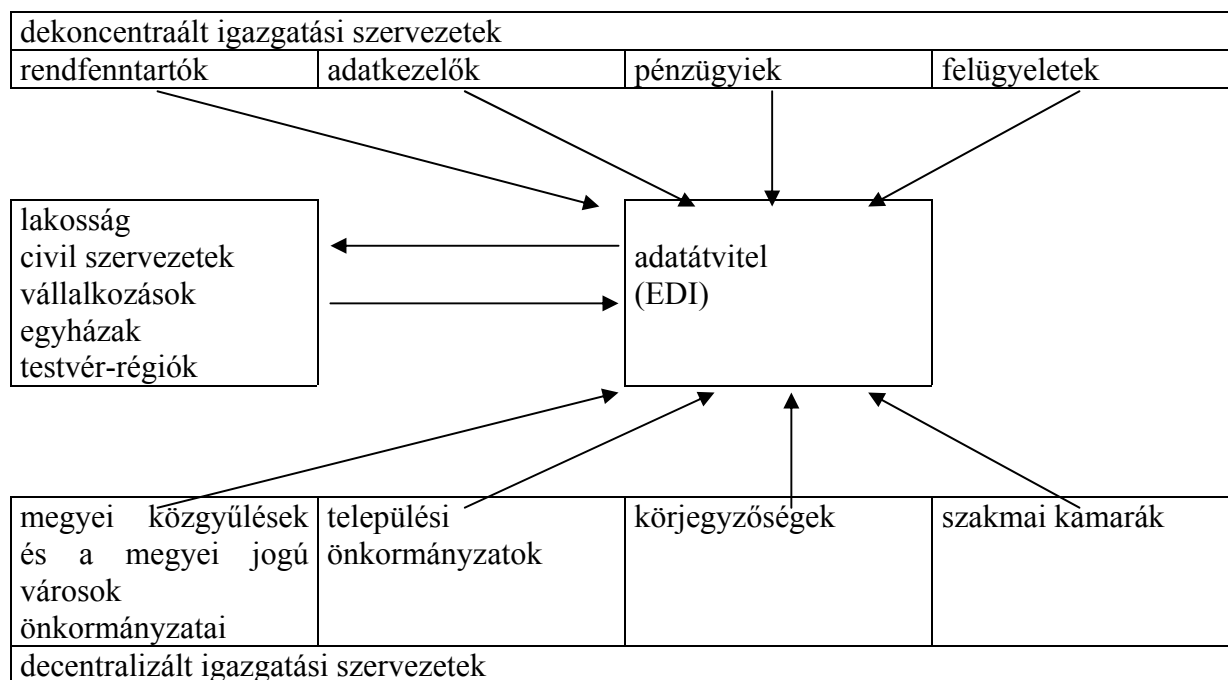


## 7.2. Regionális e-kormányzat

Az elektronikus kormányzat eddigi külföldi és hazai fejlődését, jelenlegi helyzetét és speciális területeit a Budapesti Corvinus Egyetem Közigazgatástudományi Kar Közigazgatás-szervezési és Urbanisztikai Tanszékén folyó kutatások összegzéseként megjelent első hazai e-government felsőoktatási tankönyv foglalja össze (Budai 2002). Amikor tehát regionális elektronikus kormányzatról beszélünk, a tradicionális szervezetek közötti kapcsolatok összességét digitális adatátviteli (EDI) rendszerben kell felvázolnunk és a kapcsolatok, linkek tartalmát úgy kell közvetíteni, hogy azok az egész világon elfogadott kód- és jelrendszerben működjenek (UNSM rendszerben). Erre többek között az EU kompatibilitás miatt is szükség van. A regionális e-kormányzat tényezői között egyrészt a dekoncentrált és a decentralizált közigazgatási szervezetek közötti folyamatos adatáramlási csatornákat, másrészt a régióval bármilyen kapcsolatba kerülő állampolgárok, civil szervezetek, vállalkozások, egyházak és más hazai vagy külföldi régiók kapcsolati csatornáit, linkjeit is szerepeltetni kell (7.5. táblázat).

A regionális e-kormányzat kiépítésénél alapvető követelmény az ISO követelményeknek megfelelő teljes minőségbiztosítás (TQM), és az angol szavak kezdőbetűiből adódó „3 e”, vagyis az eredményesség, a hatékonyság, és a gazdaságosság. Az adatvédelem célja az adatok integritásának megőrzése a továbbítás során, valamint a rendszer vírus és feltörés elleni védelme. Az adatvédelem körébe tartozik a hitelesítés, a személyi és vállalati adatok védelme. Itt felmerül a digitális aláírás nehézkes hitelesítési és alkalmazási eljárása, mint egyik nagy gátja az e-kormányzati eszközök széleskörű alkalmazásának. Meg kell jegyezni, hogy a mobil Internetes hozzáférés elterjedése talán technikailag orvosolhatja a hitelesítés problémáját, ill. megkönnyíti az azonosítást.

7.2. Ábra: Lehetséges kapcsolatok, amelyeket a regionális e-kormányzatnak figyelembe kell vennie



A regionális e-kormányzat kiépítését távközlési tartalomszolgáltató cégek végzik. Míg a települések esetében van rá példa, hogy egy-egy önkormányzat saját fejlesztésben, önerőből (SSP rendszerként) építsen ki e-kormányzati eszközöket és belső informatikai rendszereket, a regionális e-kormányzat esetében, a régióknak ez már nem ajánlott. Nagyvárosok esetében, így a regionális e-kormányzat esetében érintett megyei jogú városok esetében, ill. a regionális e-kormányzati rendszerben résztvevő más városok alkalmazhatnak *saját fejlesztésű* SSP rendszereket. Az SSP-nek lehetnek kompatibilitás gondjai más e-kormányzati rendszerekkel, kis mérete miatt nem gazdaságos az üzemeltetése, esetleg a megfelelő szakértelem sem áll rendelkezésre, hiszen nem nagyvállalatok professzionális munkatársai építik fel. Előnye viszont, hogy az üzemeltető, jelen esetben a város, magáénak érzi, a rendszer segíti a helyi identitástudat – adott esetben a város vonzáskörzetére, az agglomerációjára vetítve a regionális identitás tudat és ezen keresztül a régióformálás – erősödését. Mindez igen fontos pozitív vonás a város, ill. a régiómarketing során is.

A kiépítés másik lehetséges módja, amikor a város megvesz egy, a piacon kínált e-kormányzati rendszert az üzemeltetési know-how-val együtt, vagy szerződik egy professzionális céggel egy ilyen rendszer kiépítésére és üzemeltetésére. Ez a *kiszerződéses szolgáltató típus* (OSP). Az OSP előnye, hogy hatékonyabb, gazdaságosabb és a rendszer szakszerű működtetésének és karbantartásának a felelőssége is a külső cég vállain nyugszik. Hátránya viszont, hogy a szolgáltatás árszabásának tekintetében a megrendelő önkormányzat kiszolgáltatott helyzetbe kerül – hiszen maga nem képes üzemben tartani a rendszert, mint az SSP esetében –, és hiányzik a saját fejlesztés tudatából áramló identitás tudatformáló erő is a rendszerből.

Végül a harmadik típus az alkalmazás-szolgáltatás (ASP) rendszer, amelyeket éppen azért fejlesztenek ki a nagy tartalomszolgáltatók, hogy nem egy-egy települési önkormányzat, hanem egy-egy településrendszer, vagyis régió használja. Ez a leggazdaságosabb, legolcsóbb, ugyanakkor (műszaki tekintetben) megfelelő szakértelemmel tervezett rendszer. Mivel sok felhasználó alkalmazza, nincsenek kiszolgáltatva árképzés terén a tartalomszolgáltatónak. Mivel a rendszer hátránya hasonló az OSP-hez, vagyis a regionális identitás-tudat hiányzik

belőle, az ASP forgalmazói bevezették az *informatikai vezető* (CIO) intézményét. A CIO helyi illetőségű, a helyi igazgatási elvárásokat ismerő, de az adott ASP rendszerben kiképzett szakember. A CIO képzés célja, hogy olyan közigazgatási szakemberek jelenjenek meg a piacon, akiknek megfelelő informatikai, pontosabban elektronikus-kormányzati ismereteik is vannak. Ilyen lehet a közigazgatási mérnök egyetemi szak, amelyet a BCE Közigazgatástudományi Kar keretében tervezünk megvalósítani a jövőben.

#### 7.4. TÁBLÁZAT A regionális e-kormányzati megoldások előnyei és hátrányai

|                                            | SSP         | OSP     | ASP         |
|--------------------------------------------|-------------|---------|-------------|
| Költséghatékonyság                         | ■■■         | ■■■■■■■ | ■■■■■■■■■■■ |
| Méretgazdaságosság                         | ■■■         | ■■■■■■■ | ■■■■■■■■■■■ |
| Regionális identitás- és tulajdonosi tudat | ■■■■■■■■■■■ | ■■■■■■■ | ■■■ + CIO   |

Az ASP rendszerek megjelenése és fejlődése hazánkban 1998, nyugaton 1996-ra tehető. A XXI. sz. első évtizedében az európai közigazgatásban megvalósuló, nagy területeket egységes formátumú, kompatibilis információval ellátó EDI funkció valójában a regionális e-kormányzat formáját, keretét jelenti. A fejlett nyugati országok és Magyarország között ezen a téren a gazdasági lemaradás nem érezhető élesen, a 7.5. táblázat előrejelzése mindössze 2 évre teszi a hátrányunkat. Az információ, kölcsönhatás, tranzakció és átalakulás – az angolban szinte alliteráló information, interaction, transaction és transformation szósorral – az évtized végére lehetővé teszi, hogy az ASP rendszerek segítségével megvalósuljon a regionális e-kormányzat kerete.

#### 7.5. TÁBLÁZAT Az ASP-nek, az e-kormányzat keretének és feltételének a kialakulása időben Magyarországon (H) és az Európai Unió fejlett, nyugati országaiban (EU)

| INFORMÁCIÓ                                             | INTERAKCIÓ                                                                                                                       | TRANZAKCIÓ                                                                                                                             | TRANSZFORMÁCIÓ                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| csak információ<br>letöltés<br>kormányzati<br>honlapok | intranet (belső<br>informatikai hálózat)<br>korlátozott<br>interaktivitás (űrlap-<br>letöltés)<br>korlátozott e-<br>kereskedelem | vállalkozások portálja<br>elektronikus<br>közbeszerzés<br>elektronikus adózás<br>okmányok,<br>engedélyek<br>elektronikus<br>beszerzése | CRM alkalmazás<br>interaktív e-ügyintézés<br>elektronikus szavazás<br>mobiltelefonos<br>Internet hozzáférés<br>elektronikus piacok |
| H: 1998-2000                                           | H: 1999-2002                                                                                                                     | H: 2000-2005                                                                                                                           | H: 2002-2010                                                                                                                       |
| EU: 1996-1999                                          | EU: 1997-2000                                                                                                                    | EU: 1998-2003                                                                                                                          | EU: 2002-2008                                                                                                                      |

Forrás: MATÁV 2002

Mi tehát a regionális elektronikus kormányzat?

Összefoglalva elmondható, hogy a regionális elektronikus kormányzat jelen írásban körvonalazott modellje a jelenlegi helyi igazgatási struktúrát intézményi és szervezeti szempontból csak igen minimális mértékben változtatná meg, tehát az átszerveződés nem vezetne munkahelyi, társadalmi feszültségekhez, amelyek óhatatlanul a politikai csatározások vitorláiba fújnák a szelet. Ehelyett a meglévő szervezet- és intézményrendszert, pontosabban a

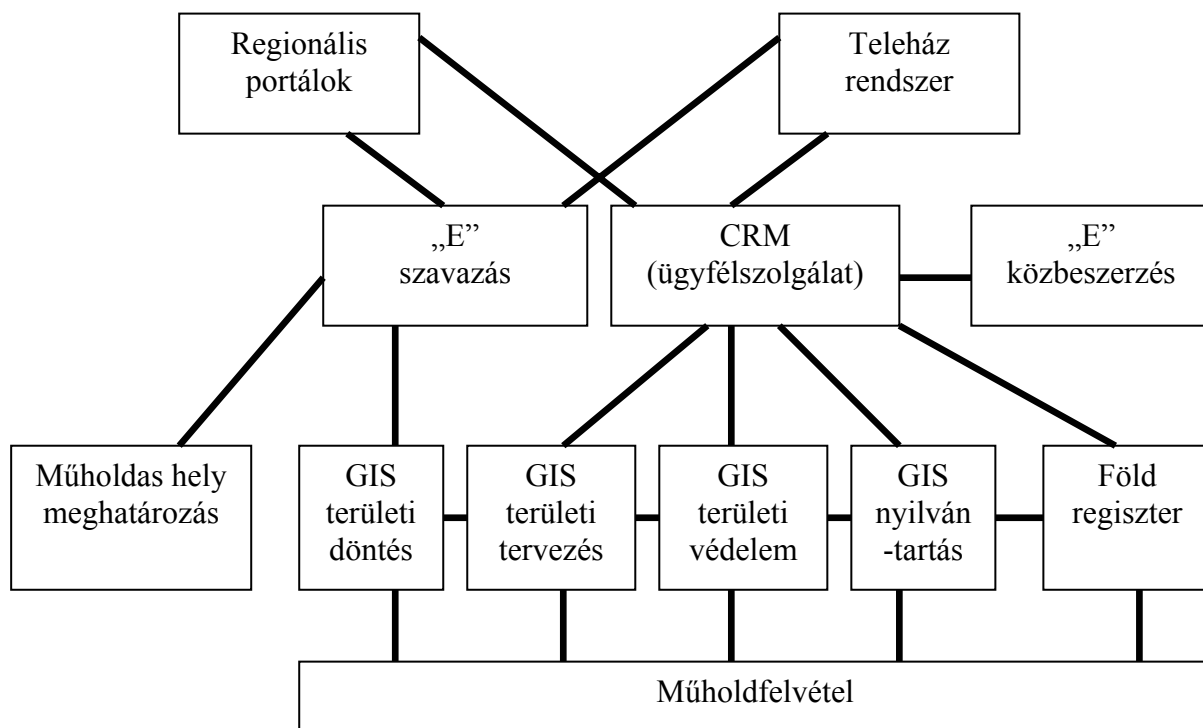
köztük kialakítandó kapcsolatrendszer – megfelelő régiós csoportonként, mint Dél-Alföld, Észak-Alföld stb. – ASP segítségével a világhálóra kerül, az egymás közötti adatáramlási jogosultságok birtokában. Így a régióigazgatás tagszervezetei és intézményei egy új, sokdimenziós kapcsolatrendszerben működve mind tartalmi, mind formai szempontból eleget tennének a korszerű, állampolgár-barát regionális igazgatással szemben támasztott társadalmi elvárásoknak, beleértve a felnőtté váló fiatal generációk elvárásait is.

Az ehhez szükséges beruházás eltörpül annak a megoldásnak a költsége mellett, amely a régióigazgatás felépítményét hagyományos eszközökkel és intézményekkel a semmiből kívánná megteremteni – függetlenül attól, hogy az új szervezet(ek)en belül milyen igazgatási jogosítványokat és hogyan osztana újra. A fent vázolt elektronikus kapcsolatrendszer beruházási igényét csak egy központi szerver felállítása, egy CIO szakember alkalmazása, a kulcsfontosságú tagoknál az esetleg még hiányzó ICT eszközök pótlása hardver és szoftver tekintetében, az adatvédelem és -biztonság szavatolása, valamint az e-kormányzathoz nélkülözhetetlen eljárásjogi szabályozás végrehajtása jelenti. Ezek közül a költségek közül az ICT eszközök folyamatos korszerűsítését és a jogi szabályozást a regionális igazgatás bevezetésétől függetlenül is végre kell hajtani a közigazgatásban, ha nem akarunk elszakadni a kor követelményeitől.

**Az ún. „közigazgatási reform” legfontosabb üzenete nem negatív kellene, hogy legyen, nem a megyék megszüntetését kellene hangsúlyozni, hanem pozitív: a megyék továbbfejlesztésével, számtalan új államigazgatási funkció és területfejlesztési jogosítvány megyékre törtnő átruházásával, igaz, hogy a megyei parlamentek ebben az értelemben a virtuális térben kibővülve regionális közgyűlések formájában működhetnek. Mindez a megyék területi alkotóelemeit jelentő kistérségek „elektronizálásával” valósulhatna meg: körzeti polgármesteri hivatalok kialakításával. A járás és a megye tehát újjáéled, nem szűnik meg, hanem modernizálódik, s a virtuális elektronikus térben nemhogy távolabb kerül az állampolgártól, de a közszolgáltatások elérhetővé válnak minden otthonban: nem csak az Internet, hanem a mobiltelefon, sőt elsősorban a digitális interaktív televízió keresztül.**

### 7.3. A regionális, kistérségi elektronikus kormányzat eszközei

#### 7.3. ÁBRA A regionális elektronikus kormányzat lehetséges eszközszerkezetének szerkezete



#### 7.3.1. Földnyilvántartás

A mezőgazdasági földprivatizáció ismert következménye a kisparcellás, piaci szempontból életképtelen egységek kialakulása. Tény, hogy az EU nem támogat 0,3 ha alatti, 20 m-nél nem szélesebb földterületek mezőgazdasági hasznosítását, aminek következményeként Magyarországon a jelenlegi földtulajdonosok 20-30 %-a kiesik a támogathatók köréből. Nem csak a segélyek, hanem a termelékenység szempontjából is elkerülhetetlen a mezőgazdasági művelésű földek újbóli „nagyüzemesítése” (Enyedi 2000).

A földnyilvántartás elképzelhetetlen az elektronika, pontosabban a térinformatika eszköztára nélkül. A nyilvántartást vezető földhivatalok, mint dekoncentrált szervek, részei a régióigazgatásnak, és összesített adataikat megyei, ill. regionális szinten egyrészt a vagyonkezelés, másrészt a pályázatok kiírása, ill. megpályázása során használhatják fel.

## 7.6. TÁBLÁZAT Európai Unió támogatások elektronikus földnyilvántartó rendszerekre 1990-2000 között

| Ország        | PHARE támogatás földnyilvántartási rendszerre<br>(■ = ~ 500.000 EURO) |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Bulgária      | ■■■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■■■                                             |
| Csehország    | ■■■■■■■■■■■■ ■                                                        |
| Észtország    | ■■■■■                                                                 |
| Magyarország  | ■■■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■■■ ■■                                          |
| Lettország    | ■■■■■■■                                                               |
| Litvánia      | ■■■■■■■                                                               |
| Lengyelország | ■■■■■■■■■■■■                                                          |
| Románia       | ■■■■■■■■■■■■ ■■■                                                      |
| Szlovákia     | ■■■■■■■■■■■■ ■■■                                                      |
| Szlovénia     | ■ >                                                                   |

Forrás: GeoEurope 2001/5

A földnyilvántartásba nem csak a mezőgazdasági, hanem az építési célú földingatlanok is szerepelnek, tehát ezek összevont adatai igen hasznos áttekintő helyzetképet nyújtanak a megyei és a regionális területrendezési tervek kiindulási pontjaként. A nyilvántartások valamilyen térinformatikai alapú rendszerhez kötöttek, a jövőben műholdfelvételes alapokon is működhetnek, a minél hitelesebb térbeli ábrázolásmód érdekében (7. 3. ábra).

### 7.3.2. CRM a régióigazgatásban

Az ügyfélszolgálat (CRM) volt az egyik első elektronikus eszköz, amely az elektronikus üzletben, az e-business-ben elterjedt, jelesen a bankszférában (e-banking), az ügyfelek megtartása és megszerzése céljából. A közigazgatásban a közüzem (közmű, energiaellátás és hírközlés) az a terület, ahol a CRM használata tetten érhető. A közüzemi számlák elektronikus úton való továbbítása és banki átutalása az USA-ban, pl. széleskörűen alkalmazott eljárás (EBPP). A közüzemi szolgáltató direkt számítógépes kapcsolatban áll a fogyasztóval. Ez megkönnyíti a számlázást és a hibaelhárítást. Mivel a közüzemi ellátás nagy területek lakosságát szolgálja ki, a regionális kormányzat részét is képezi, mégpedig a közvetlen felelősök, a települési önkormányzatok, ill. a körjegyzőségek kapcsolatán (portálján) át. A CRM megjelenésekor, pl. az USA-ban a pontos közüzemi térképek az Interneten keresztül bárki számára elérhetőek voltak. Azonban a 2001 szeptemberétől megváltozott világban ezt megszüntették és a jövőben sem tanácsos a régióigazgatásnak a települési önkormányzati portálon át szabadon elérhetővé tennie a közüzem adatait, kivéve az előfizetőkkel való kapcsolattartást, számlázást. A CRM angol kezdőbetűiből is kitűnik, hogy ez több mint a hagyományos értelemben vett ügyfélszolgálat. Tartalmaz marketing és imázsformáló elemeket is. Így a régióigazgatás CRM-jét a három-három megye elnöki kabinetirodáinak kell kezelnie, ill. az egyes intézmények CRM-jét koordinálnia, összehangolnia.

Ezen túl a CRM szervezi a regionális igazgatás átláthatóságát, amennyiben a régió Internetes portálján, ill. a teleház rendszeren át hozzáférhetővé teszi a közbeszerzések, a földnyilvántartás, a területi létesítmények, döntések, rendezési tervek, védelmi tervek információját – természetesen megfelelő hozzáférési jogosultság mellett (7.3. ábra).

### **7.3.3. Regionális portálok**

A régióigazgatás változatos intézményrendszerében ma már elmondható, hogy nehéz olyan szereplőt találni, amelynek ne lenne Internetes honlapja, ill. olyan kapcsolódási felületekkel (linkekkel) ellátott honlapja, amelyet portálnak (kapunak) nevezünk. Mivel a régióigazgatás koncepciója egy új sokdimenziós kapcsolatrendszert takar, fontos, hogy minden regionális honlap portál legyen, azaz egy-egy régió belül minden szervezet minden más szervezettel on-line kapcsolatban állhasson. A portálok tartalmát a régióigazgatásnak, pl. a CIO szakembernek kontrolálni, valamilyen szinten egységesítenie kell. Jelenleg a települések, megyék, kistérségek, a dekoncentrált szervek honlapjai csak információt tartalmaznak. Egy átlagos települési honlap, pl. tartalmazza a képviselő testület összetételét, a település történetét, földrajzát, főbb adatait, az ott működő nagyobb vállalkozások bemutatkozását, kulturális programjait, a helyi nevezetességeket és szálláshelyeket. Sajnos ezeket is többnyire csak egy nyelven, magyarul. A nagyobb városok esetében már megtalálható a formanyomtatványok, űrlapok letöltésének lehetősége és az egyes hivatali ügyek intézésének leírása. A dekoncentrált szervek portáljai a profiljuknak megfelelő, az állampolgárok számára ismeretterjesztő célú adatokat tartalmaznak. A regionális portálok kapcsolatot kell hogy biztosítsanak egyrészt a hagyományos megyei igazgatás alá tartozó intézmények (kórházak, középiskolák, védelmi központok) honlapjai felé, másrészt, minden olyan más szervezet és intézmény portálja felé, amely a régióigazgatás szereplőjének számít (az összes település, a dekoncentrált szervek, kistérségek, településszövetségek, kamarák). A portálok elemzése már önálló szakterület (portalogy). A vizsgálat szempontjai között szerepel, hogy az illető portál mennyire felhasználó-barát, milyen egyszerű, vagy komplikált a benne való tájékozódás, esztétikailag milyen a megjelenése, milyen idegen nyelv választási lehetőséggel rendelkezik, biztosít-e a látogatónak hozzászólási (chat) lehetőséget, milyen mértékű az interaktivitása, milyen gyakran frissítik a tartalmát stb.

A régióigazgatás során (7.3. ábra) a portál jelenti a kaput, ahonnan az állampolgár, a társ-regiók és a régió belüli intézmények bejutnak egyrészt az ügyfélszolgálatra, másrészt a területi igazgatási feladatok összehangolásának platformjára, pl. a régióigazgatási virtuális kabinet-irodájába (vagyis a három megyei kabinetiroda virtuális, térbeli integrációjába).

### **7.3.4. E-közbeszerzés**

2002-től az elektronikus közbeszerzés (EKR) volt a digitális aláírás első gyakorlati alkalmazásának a területe. A tanúsítványszolgáltatók által kibocsátott tanúsítvány (egy intelligens kártya = smart card) és egy jelszó együttesen szolgálja a hitelesítést, amikor egy meghatározott szállítói kör árucikkeinek és szolgáltatásainak a kínálatából az államigazgatási szervek választanak. Az EKR folyamatának részeit jelenti az ajánlatkérés, a katalóguskezelés, a megrendelés és a kétirányú árverések rendszere.

A közbeszerzés elektronikus lehetőségei mellett itt lehet megemlíteni a regionális e-kormányzat működtetésének két lényeges aspektusát. Miként a beszerzéseit elektronikus úton végzi a régióigazgatás szereplője, úgy a közgyűlés tagjai közötti levelezést és dokumentum köröztetést is elektronikus eszközzel kell elvégezni. Vagyis ha a régióigazgatás közgyűlése a három-három megyei közgyűlés, az egyes megvitatásra kerülő dokumentumok a jövőben, nem papírformátumban, sokszorosítva érkeznek postán minden képviselőhöz, hanem e-mailben, csatolt fájlként. Ugyanígy, a határozatok, rendeletek nyilvántartása is elektronikus úton biztosítható. A fénymásolt papírforgalom csökkentése mellett a személyek utaztatását is meg lehet kerülni a régióigazgatásban: részben e-mail révén, részben pedig videokonferenciák,

videó-kapcsolatok fenntartása útján. Ez az egyik legerősebb érv az ellen, hogy a régiónak saját teljes körű irodai és intézményi infrastruktúrája legyen. Manapság amerikai egyetemeken, pl. mindennapos, hogy a szemináriumi órákat videokonferencia kapcsolatban tartják meg.

A régióigazgatás során a transzparencia, az átláthatóság elve értelmében a közbeszerzési információk, bizonyos jogosultsági feltételek esetén a CMR-en keresztül Internetes elérhetőséggel rendelkeznek a portálon át közvetlenül, vagy a teleház rendszerben (7.3. ábra).

### **7.3.5. Teleház rendszer**

A teleház rendszer (részletesen lásd: Gáspár 1999) tipikus civil, NGO kezdeményezés, amely Svédországban, az 1980-as évek közepén született. A hátrányos helyzetű társadalmi rétegek esetében jelenti azt a kapaszkodót, amellyel a világhálóra is fel tudnak jutni és egyéb ICT eszközöket lehet használni. Magyarországon a teleház mozgalom 1994-ben indult. Jelenleg hozzávetőlegesen 500 teleház működik. Az ország lakosságának arányában ez azt jelenti, hogy hazánk Kanada, az USA, Ausztrália és Anglia után az ötödik a világon a teleházakkal való ellátottságát tekintve, a kontinentális Európában pedig első! A teleházak felszerelése költséges, egy átlagos ilyen intézmény 6 Internetes kapcsolattal rendelkező PC-vel, fénymásolási és faxküldési lehetőséggel 10 000 EURO. A pályázati pénzek mellett elsősorban a települési önkormányzatok tartják fenn a teleházakat, s ez a régióigazgatás számára is vonzó feladat kell, hogy legyen. A Magyar Teleház Szövetség ISO minőségbiztosítást (TQM) vezet be, hogy a teleházas szolgáltatások színvonalát biztosíthassák. A teleházakban közigazgatási tanácsadó szolgálat is működik, ilyen értelemben megfelelnek az önkormányzatok ügyfélszolgálati irodáinak is, főleg a körjegyzőségek körébe tartozó, mintegy 1600 hazai településen, ahol nem működik önálló polgármesteri hivatal. A Szövetség 2004 végéig mintegy 2500 teleház létesítésével kíván eleget tenni a kistépülések tökéletes ICT ellátásának, megalapozva ezzel a regionális e-kormányzat bevezethetőségét az egész országban.

A régióigazgatásban a teleházak szerepe a portálok Internetes elérhetőségének biztosítása azok számára, akik sem otthoni közvetlen kapcsolattal, sem mobilos elérhetőséggel nem rendelkeznek, vagy képtelenek azt használni. Ilyen az idős generáció egy része és a képzetlen, vagy igen alacsony jövedelmű népesség (7.3. ábra).

### **7.3.6. E-szavazás**

Az elektronikus szavazás óriási távlatokat nyit a régióigazgatás működtetése előtt (is). Jóllehet, jelenleg még csak a leadott szavazatok feldolgozása történik gépi úton, a nyugati demokráciákban már van rá példa, hogy helyi népszavazásokat tartanak elektronikus úton. Egy 2002-ben végzett MATAV felmérés szerint olyan országokban, mint Norvégia, Dánia, Kanada, az USA, Hollandia és Dél-Korea, Ausztrália, Finnország a lakosságnak családoként több mint 50 %-a rendelkezik otthonában Internet eléréssel, de a közigazgatással való kapcsolattartásra, s így pl. szavazásra, még ezeken a helyeken is csak mintegy 30 % használja rendszeresen ICT eszközét. Magyarországon viszont, ahol a családoknak csak mintegy 17 %-ának van valamilyen formában Internet elérhetősége, majdnem ugyanennyi keresi a kapcsolatot a közigazgatási szférával. Ez arra utal, hogy hazánk kiváló terep lenne az e-szavazásra, s ennek nem az lenne a feltétele, hogy minden család rendelkezzen on-line PC-vel. Két feltétel esetén, akár az országgyűlési választásokon is lehetne e-szavazati

módszerekkel (is) voksolni: amennyiben a mobiltelefonok és a vezetékes telefonok is alkalmassá válnak Internet elérésre (és ez már egyáltalán nem a távoli jövő), ill. amennyiben a jelenlegi, elvileg alkalmazható digitális aláírás helyett valamilyen ISDN vonalon történő személyi azonosítási, vagy hitelesítési eszköz, rendelkezésre fog állni. Ilyen feltételek mellett a helyi és regionális, vagy országos szavazásokon a részvételi arány is ugrásszerűen megnőne, újra bizonyítva azt az állítást, hogy az e-kormányzat az on-line demokrácia kiteljesedését jelenti.

A régióigazgatásban a távsvavazás a műholdas, ill. mobilos helymeghatározással kiegészítve különösen jelentős energia- és költségkímélő eszköz lesz a jövőben, segítve a regionális léptékű döntések társadalmi előkészítését, megalapozását (7.3. ábra).

### **7.3.7. Területi információs rendszerek és nyilvántartások**

Minden megye és régió legfontosabb adatbázisa a területi információs rendszer. Hazánkban ez a VÁTI gondozásában kifejlesztett TEIR, amely az államigazgatás szerveinek és intézményeinek áll rendelkezésre, egyéb felhasználók korlátozott mértékben, térítés ellenében, ill. engedélyhez kötötten juthatnak hozzá az ország teljes területét lefedő statisztikai adatokhoz, amelyeket térinformatikai eszközök jelenítenek meg. Az adatokat három szintnek megfelelő bontásban lehet kezelni: úgymint országos, megyei (ebből nyerhető a regionális), és a lokális (települési) szint, amelyből a különféle kistérségek és települési társulások adatai is összeállíthatók. A régióigazgatás az ilyen jellegű adatokat elsősorban a területi tervezés során, mind a fejlesztési koncepció, mind a rendezési terv esetében hasznosíthatja.

Milyen adatokat tartalmazhat a területi információs rendszer? 1. Gazdasági statisztikákat (pl. a vállalkozások mérete és száma, a termelés értéke, az adóbevétel mértéke). 2. Demográfiai adatokat (pl. a választópolgárok név- és címjegyzéke, a népesség nem, életkor, foglalkozás, nemzetiség szerinti összetétele, mortalitása, betegség gyakorisága). 3. Szociális információkat (pl. munkanélküliség, támogatás, civil szervezetek, kulturális értékek és rendezvények). 4. Ökológiai tudnivalók (pl. földhasznosítás, a vízfolyások vízgyűjtő területeinek a határa, természetvédelmi területek, talajminőség, vadon élő állat- és növényvilág). 5. Környezeti adatok (pl. a gépjármű közlekedés szennyező hatásai, lég- és zajszennyezés, víz- és talajszennyezés, háttérsugárzás). 6. Infrastrukturális adottságok (pl. hulladékkezelés, közlekedési vonalak, közüzemi ellátás, közösségi szolgáltatások, mint egészségügy, oktatás). Az ilyen adatok általában nagyobb területeket fednek le: nagyvárosokra, azok agglomerációjára, kistérségekre, megyékre vonatkoznak, tehát kiválóan alkalmas munkaeszközei a régióigazgatásnak.

A regionális igazgatásban a térinformatikára épített térbeli adatnyilvántartás – jogosultság esetén – egyrészt az állampolgárok rendelkezésére állhat a CRM-en keresztül, másrészt a területfejlesztési és –rendezési döntések adatbázisát jelenti, esetleg műholdfelvételre vetített térinformatikai rendszerben (7.3. ábra).

### **7.3.8. Műholdas helymeghatározás**

Az intelligens közlekedési rendszer és szolgáltatás (ITSS) a műholdas általános helymeghatározás (GPS) egyik fontos alkalmazási területe, amely során a járművek fedélzetén elhelyezett GPS készülék jeleket küld egy távközlési műholdra, amelyik azokat egy központi geodéziai rendszerben – térképen – elhelyezve küld vissza a járműnek, akár 1 m

pontossággal jelölve annak pillanatnyi helyét. A közlekedési vállalatok nagyvárosokban, vagy régiókban a GPS segítségével hatékonyabban tudják szervezni működésüket, s a biztonságos légi közlekedés és hajózás feltétele, a globális műholdas navigációs rendszer, a GNSS is hasonló technikai háttérre épül. A GPS forradalmasította és pontosította a térképészetet és a légi fényképezési eljárásokat. Mivel a légi fénykép készítésekor a felvevőgép pontos helye ismert, nincsen szükség az ismert koordinátájú geodézia mérőpontok azonosítására a légi felvételen, amikor térképeket készítenek belőlük. Ennek technikai újításnak nagy a jelentősége a régióigazgatásban is, hiszen a területi tervezésben a rendezési tervek alapja a jövőben műhold-, vagy légi fénykép sorozat kell(ene), hogy legyen. A mobiltelefonok rendelkeznek hozzátétőleges helymeghatározási funkcióval, s az új generációs, GPS-szel is felszerelt mobilszolgáltatások fokozatosan kibővülnek az azonnali, pontos helymeghatározás lehetőségével, aminek igen nagy a jelentősége vészhelyzetben, pl. autólopás, baleset, vagy más szerencsétlenség esetén. Az elektronikus helymeghatározásnak a regionális igazgatásban a szavazás-hitelesítés során lehet jelentősége a jövőben (7.3. ábra).

### **7.3.9. GIS a területi tervezésben**

A területi tervezés térképi termékei manapság már számítógépes térképészeti módszerekkel (CAD eljárással), ill. a térinformatika eszközeivel készülnek. Részben tartalmazzák a már említett területi információs rendszerek adatait. Az ilyen adatbázisok szintetizálására képes számítógépes rendszereket GIS-nek, azaz földrajzi információs rendszernek nevezzük. Ezek segítségével az adatok térbeli ábrázolása, integrálása, összehasonlítása, összesítése, módosítása és értékelése könnyen kivitelezhető. Mivel a megye – és a régió – feladata a területi tervezésben elsősorban az egyeztetés, a területhasznosítási zónák ésszerű találkoztatása az egyes települések határain, egyedül egy GIS biztosíthatja a hatékony feladatellátást, amikor több száz település rendezési tervét kellene összeillesztve harmonizálni egymással úgy, hogy a települési határokon ne legyen ellentmondásos, egymást kizáró területhasznosítás (pl. hulladéklerakó kontra üdülőtelep). Másrészt arra is csak egy GIS rendszer tud „ügyelni”, hogy a régió ökológiai érdekeit ne sértsék a települési területhasznosítási elképzelések, vagyis a települési rendezési tervek összessége valóban illeszkedjen a megyei, ill. regionális területrendezési tervbe. Mindez természetesen csak akkor működik, ha az összes település rendezési terve és a megyei, ill. regionális rendezési tervek is egymással kompatibilis CAD szoftverekkel készülnek. A régióigazgatás, azon belül is a CIO prominens kötelessége lenne tehát kötelezni a települési önkormányzatokat, hogy csak olyan rendszerben készíttessék el rendezési terveiket, amelyeket a régióban alkalmazott ASP rendszer kezelni és összesíteni tud.

A régióigazgatásban a térinformatikai alapú területrendezési tervek egyrészt az ügyfélszolgálaton, a régióportálon, ill. a teleházakon át a társadalmi fórumra exportálhatók, másrészt a döntés előkészítő és az adatnyilvántartó térinformatikával karöltve, műholdas alapon a legkorszerűbb, legpontosabb kartográfiai megoldásokra képesek (7.3. ábra).

### **7.3.10. GIS a területi védelemben**

A digitális felszín modell (DTM) olyan számítógépes domborzati térkép, amely a magassági adatokat nagy pontosságú geodéziai rendszerben tárolja. Az ilyen digitális terepmodellek kiválóan alkalmasak katonai, polgári védelmi és katasztrófa elhárítási célokra. Amennyiben a GIS-t DTM-mel kombinálják és a területi információs rendszer célirányos

adataival feltöltik, olyan modellt kapnak a régióról, amely alkalmas különféle védelmi vizsgálatok lefolytatására abból a célból, hogy katasztrófa esetén a lakosság evakuálását vagy ellátását hogyan lehet megoldani. A DTM magassági adatokkal a radarfelderítést elkerülni szándékozók, a völgyeket kihasználva alacsonyan szálló repülőeszközök útvonalát lehet behatárolni. Amennyiben a DTM adatokat a GIS meteorológiai adatokkal (szélirány gyakoriság és erősség, légnyomás, légnedvesség és hőmérséklet) kombinálja, akkor a katasztrófavédelem ki tudja számítani, hogy az egyes légszennyező anyagok milyen irányban, milyen gyorsasággal terjednek – adott légköri viszonyok mellett. Ez segít a lakossági evakuáció tervezésében. A GIS a területi információs adatbázisból infrastrukturális adatokat is nyújthat a katonai és védelmi szervezeteknek. Ezek arról nyújtanak tájékoztatást, hogy pontosan hol helyezkednek el az energia távvezetékek, milyen a közutak állapota, milyen egyéb utakat lehet szükség esetén igénybe venni, és azok járhatósága milyen, hol vannak repülőgép leszállására alkalmas terepviszonyok, hol vannak kutak és víztárolók, mekkora az egyes hidak teherbírása, hol vannak egészségügyi intézmények, raktárak és azoknak mekkora a kapacitása, és így tovább. Mindezek összesített ismerete szükséges ahhoz, hogy meg lehessen tervezni a lakosság és a katonai, védelmi egységek mozgását vészhelyzetben. Ennyi tényező egyszerre történő figyelembe vételére pedig csak az adatszintézisre szakosodott GIS képes. Sajnos, 2001. szeptember 11. óta katasztrófa helyzetre bárhol és bármikor számítani lehet

A régióigazgatásban a térinformatikai területvédelmi tervezés funkciója szintén kettős lehet a jövőben. Egyrészt katasztrófa helyzetben a CRM-en és a portálon, teleházakon át a lakosság tájékoztatását biztosítja, másrészt, a területi adatnyilvántartásokra, a rendezési tervekre és a térinformatikai döntés előkészítő rendszerekre és műholdas térképi alapokra támaszkodva hatékony eszköz lehet a regionális, ill. a megyei védelmi szervek kezében (7.3. ábra).

### **7.3.11. GIS a regionális döntés előkészítésben**

A regionális léptékű GIS alkalmazásnak két területe van: az egyik a környezeti hatásvizsgálat, a másik a területminősítési vizsgálat, mely utóbbi vagy egyszerű térkép-összehasonlítással, matematikai számításokkal, vagy pedig szakértő rendszerben kialakított súlyozással operál, amikor a térképi adatokat integrálja. A környezetvédelmi hatóság csak környezeti hatástanulmány benyújtása után adhat engedélyt bármilyen nagyberuházásra. A hatástanulmány összegzi, hogy a tervezett létesítmény milyen hatással lesz a régió természeti környezetére (légszennyezés, megnőtt forgalom, zajhatás, stb.). Ilyenkor megint a térképeken ábrázolt tényezők összesített értékelésére van szükség, amely a GIS profilja. A területminősítési GIS módszer akkor alkalmazható, amikor a területi döntéshozó szerv – esetünkben a leendő régióigazgatás – arra kíváncsi, hogy egy régió belül hol vannak a legkedvezőbb, a kedvező és a legkevésbé kedvező helyek egy-egy speciális gazdasági (ipari, szolgáltató, vagy agrár) tevékenységre. Ilyenkor természetesen nem csak a fizikai környezet adottságait kell figyelembe venni, nemcsak a természeti és a műszaki infrastrukturális adottságokat kell az adott szempontból összességükben értékelni, hanem a társadalmi környezet elvárásait, hozzáállását is figyelembe kell venni. Az ilyen soktényezős vizsgálat során természetes, hogy az egyes tényezők nem azonos súllyal esnek a latba, sokszor a tényezők egzakt felmérésére nincs lehetőség, vagy azok nehezen számszerűsíthetők.

Amikor az értékeléskor a teljes földrajzi környezet tényezői megjelennek a biológiától kezdve a geofizikán át a regionális gazdaságtanig és a szociológiáig, többféle tudományterület érintett a GIS szintézisben, a faktor analízis már nem megbízható módszer. Ilyenkor a

differentiált súlyozáson alapuló területminősítést kell választani, amikor is az egyes tényezőkhöz rendelt súlyokat a különféle szakértők által adott értékek átlagából lehet számítani. Miután a szakértők súlyokat rendeltek minden olyan környezeti tényező mellé, amely vélhetően befolyásolja a tervezett tevékenységet, a GIS összehasonlítja és a súlyokkal arányos pontszámokkal látja el az összes tényező térkép fedvényét a régióban, a térképi felbontást jelentő területi egységekre. A végeredmény egy szintézis térkép, ahol a legkisebb és legnagyobb pontszámok között intervallumokat lehet megállapítani és minden terület egység egy-egy megfelelőségi kategóriába kerül. A faktoranalízis esetében nincsen szükség szakértői súlyozásra. A több környezeti tényező közül azokat választja ki a GIS, amelyek a legnagyobb térbeli korrelációt mutatják a várt eredménnyel. Végül az összehasonlítási GIS módszer a legegyszerűbb, amikor az egyes tényezők térkép fedvényeit egymásra illesztik és az eredménytérképen azok a felületek láthatók, ahol a legtöbb egybeesés történt.

A regionális igazgatásban a térinformatikára épülő döntés előkészítés egyrészt a táv-szavazás adatait értelmezheti, másrészt a régió közvéleményét tájékoztathatja az ügyfélszolgálaton, portálon és teleházakon keresztül a területfejlesztési döntési lehetőségekről, harmadszor pedig a területi adatnyilvántartó, védelmi, rendezési és földnyilvántartó rendszerek információit felhasználva, műholdas térképi alapon a legkorszerűbb, politika-mentes, területi döntési javaslatokat nyújtja a döntéshozó testület számára (7.3. ábra).

### **7.3.12. Műholdfelvételek**

GIS alkalmazása nélkül a területhasználatot vagy a nagyberuházásokat érintő döntések szükségszerűen szubjektívek, hiszen ötven környezeti tényező által befolyásolt megfelelőségi kategóriákba még egy polihisztor sem képes besorolni egy régió valamennyi területi egységét. A GIS alkalmazás sarkalatos pontja a térképek felbontása. Regionális célokra a LANDSAT műholdfelvételek képei ajánlhatók, hiszen ezek indirekt módon tartalmazzák a felszín fizikai minőségét, egyszerű eljárással területhasznosítási térképként használhatók, s mivel eleve digitális formátumban állnak rendelkezésre a területi információs rendszer többi adata könnyen csatolható a LANDSAT képhez. Ezen kívül a már említett területi tervezési feladat optimális alaptérképe is LANDSAT műholdfelvétel lehet egy-egy régió belül, hiszen ez naprakész felszíni fizikai információt tartalmaz. Magyarország területére 1974-től állnak rendelkezésre archivált műholdfelvételek, tehát a régióigazgatás alkalmazásával olyan értékes információhoz is jut, hogy adott térségben, megyében, régióban az elmúlt majdnem 3 évtizedben hogyan változott a felszín minősége, hol milyen tendencia érhető tetten és ezeket hogyan célszerű kezelni. Az egyes évekből megvásárolt műholdfelvételek összehasonlításával vizuálisan jelenik meg a régióigazgatás döntéshozói előtt, hogy hol hogyan változott az erdőterület, a szántó, vagy az egyes települések sűrűn és lazán beépített részei. Mindezek az előnyök arra predesztinálják a regionális e-kormányzatot, hogy ASP rendszerének alaphálójául LANDSAT műholdfelvételt rendszeresítsen.

A régióigazgatás nagy területek összehangolt működtetését igényli, ezért az műholdfelvétel ideális alapot jelent a régió térinformatikai rendszereinek és nyilvántartásainak (7.3. ábra).

## 7.4. Következtetések

Regionális e-kormányzat kiépítésének első lépése a stratégia-készítés, amely a régió (legalább három megye, ill. az egyes kistérségek, vagy megyei jogú városok) lakosságának az elvárásain alapul. A második legfontosabb lépés az eljárásjogi szabályok újrafogalmazása, megengedve azt, hogy a hagyományos ügyintézés mellett – párhuzamosan – e-kormányzati eszközökkel végzett, más ügymenetmodellel leírható ügyintézés is alkalmazható legyen ugyanazon eljárás esetében. Az e-kormányzat bevezetésének legnagyobb akadálya ugyanis nem a megfelelő technikai eszközök elérhetetlensége, nem is a köztisztviselők alacsony affinitása az ICT iránt, vagy alkalmatlanság ezek használatára. A fő probléma, ami az igazgatási munkában az e-kormányzati eszközök megjelenését gátolja az, hogy egyszerűen a jogi szabályozás nem teszi lehetővé az ügymenet megváltoztatását, ami pedig ez elektronikus eszközök megjelenésével elkerülhetetlenül meg kellene, hogy változzon. Nevezetesen: egyszerűsödjön, gyorsuljon, az ügyfél által ellenőrizhetővé váljon.

A következő lépés a pénzügyi fedezet biztosítása a fejlesztésekhez, majd a tevékenység megkezdése, megfelelő minőségbiztosítással és adatvédelemmel, adatbiztonsággal, lehetőleg ASP rendszerben. Az utolsó lépés a tevékenységhez hasonlóan folyamatos. Ez a nemzetközi kapcsolattartás, tapasztalatcsere, hogy a fejlesztések időben tervezhetőkké váljanak, az új ICT megoldások adaptálhatók legyenek.

Visszahúzó tényezők, hátrányos adottságok is vannak, amelyek az e-kormányzat megjelenését zavarják. Ilyen az angol nyelvtudás (a világnyelv tudásának) viszonylag alacsony magyarországi szintje. Ilyen az egyes e-kormányzati és ICT eszközök, berendezések viszonylag költséges beszerzése, az idősebb korosztályban az ICT eszközök használata iránti affinitás hiánya, amit az esetleges informatikai képzettség hiánya gerjeszt, jóllehet a legtöbb esetben alaptalanul, hiszen senkinek nem kell autószerelőnek lennie ahhoz, hogy egy autót vezetni tudjon. A képsort folytatva, az úrvezetőnek kell természetesen jogosítvánnyal rendelkeznie, de a jogosítvány megszerzéséhez szükséges műszaki alapismeretek messze elmaradnak az autószerelő speciális ismereteitől. Végül kedvezőtlen körülményeket teremt a területi fejlettség tekintetében szélsőségesen hátrányos helyzetű, leszakadó térségek jelenléte – szinte minden régió belül akad több-kevesebb ilyen – ahol az igazgatás ügyfelei nincsenek abban a helyzetben, hogy akár mobiltelefonon keresztül képesek legyenek igénybe venni az e-kormányzat szolgáltatásait. Ilyen térségekben a megélhetési bűnözés, a magas munkanélküliség, a képzetlenség, a szegényes életkörülményekből adódó igények nem kínálnak ideális terepet az e-kormányzat bevezetésére.

## 7.7. TÁBLÁZAT A regionális e-kormányzat bevezetésének lépései Magyarországon

| Lépések                                   | Társadalmi háttér, hátrányok |
|-------------------------------------------|------------------------------|
| 1. Stratégia                              | Angol nyelv                  |
| 2. Eljárásjogi és ügyviteli változtatások | Költségek                    |
| 3. Finanszírozás                          | E-affinitás                  |
| 4. Tevékenység                            | Fejletlen térségek           |
| 5. Nemzetközi kapcsolatok                 |                              |

Forrás: Miniszterelnöki Hivatal (2001)

### 7.4.1. Szigetszerű informatikai alkalmazások

Kelet-Közép-Európában a régióigazgatás (újbolí) bevezetésének nagy akadályá még az is, hogy a rendszerváltás után az új demokráciákban a települési önkormányzatok a központi források elapadásával kényszerítő erővel megjelent decentralizáció jegyében a területi középszint mellé kerültek, így a középszint (a megye, a vajdaság, a kerület, stb.) elveszítette igazgatási jogosítványainak nagy részét. Az ICT eszközök megjelenésével, amelyik önkormányzat csak tehette, elkezdett e-kormányzati eszközöket használni, de esetlegesen és egyedileg. Ez a gyakorlatban azt jelentette, hogy belső nyilvántartásaikat valamilyen informatikai vagy térinformatikai rendszerben gépre vitték, és Internetes honlapot szerkesztettek. Informatikai rendszerük másokkal nem mindig kompatibilis (SSP típusú fejlesztések eredménye), ezért ezeket szigetszerű alkalmazási rendszereknek nevezhetjük. A világhálót pedig részben a már említett eljárásjogi, ügyviteli kötöttségek, részben az ügyfelek adottságai okán csak arra tudták használni, hogy önmagukról, a településükről ismereteket közöljenek (kivételes esetben idegen nyelven is). Az interaktivitás, az elektronikus ügyintézés célja viszont még a tehetősebb önkormányzatok esetében is csak az embrionális állapotig jutott: néhány, az ügyintézéshez szükséges adatlap letölthető a honlapról, s attól kezdve az ügyfél a személyes, manuális ügyintézés ügymenetébe kerül. Egy szó mint száz, nincsen regionális e-government kezdemény a települések rendszerében, tartozzanak azok egy megyébe, vagy akár egy kistérségbe.

### 7.4.2. A politika hatása

A központi igazgatásban sem jobb a helyzet. A rendszerváltó országok legtöbbségében az informatika önálló minisztériumot kapott, de még így sem sikerült elérni, hogy legalább a minisztériumok egymással kompatibilis ICT eszközöket használjanak. Adatbázisaikra, informatikai rendszereikre féltékenyen vigyáznak. A Miniszterelnöki Hivatal vállalta a szélmalomharcot először az Informatikai Kormánybiztossággal, majd a kormányváltás, 2002 nyara után a Kormányzati Informatikai és Társadalmi Kapcsolatok Hivatalával, hogy harmonizálni próbálja a központi igazgatás informatikai rendszereit.

*7.8. TÁBLÁZAT Számtalan érdekellentét bénítja az egymással kompatibilis informatikai rendszerekből felépülő, egységes központi és helyi (regionális) e-kormányzati rendszerek kialakulását.*

|                                                   |                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Központi igazgatás                                | <br>Kötélhúzás a minisztériumok, kormányhivatalok között |
| Eredmény:<br>archipelago típusú ICT<br>alkalmazás | <br>Ellentét a központi és a helyi igazgatás között      |
| Helyi igazgatás                                   | <br>Versenyfutás a települési önkormányzatok között      |

A központi igazgatás és alárendelt dekoncentrált területi szervei – lévén számban is kevesebb a települési önkormányzatoknál – inkább alkalmasak az egységes e-kormányzat felépítésére, legalábbis kompatibilis ICT–vel rendelkeznek. Sajnos a közigazgatás sem kivétel a pártpolitikai összecsapások helyszíneit illetően. Mivel az e-kormányzat jól hangzó jelszó a politikusok szájából, az e-kormányzati stratégia – amiről tudjuk, hogy a bevezetés első lépése

– a kormányváltással változni látszik, ami lassítja az ICT építkezést (Tózsza – Budai 2003). Nagy előrelépés volt az okmányirodák rendszerének 8 évet igénylő megvalósítása, bár ez még szintén nem interaktív ügyintézés, a dokumentumok kiadását mégis közelebb viszi az állampolgárokhoz.

Röviden jellemezve az ICT eszközök elterjedését a közigazgatásban, azt lehet mondani, hogy bár széles a spektruma az elektronikus eszközöknek, amelyek megjelentek benne, a regionális (jelenleg megyei) igazgatásban van jelen legkevésbé, akár a központi akár a települési szinthez hasonlítjuk. Ennek oka a jelenlegi regionális (megyei) igazgatás bizonytalan helyzete, a törvényi szabályozás hiánya és a politikai játéktér túldimenzionált volta. A tankönyvben vázolt régióigazgatási modell egy lehetséges megoldás, amely maximálisan támaszkodik az információrobbanás egyre növekvő hullámaira.

Hogy ellensúlyozzuk a modern technológia eszközeire épített áttekintést, egy történelmi jóslatot illene találni a tanulmány befejezéséhez. Az e-kormányzat elvben közvetlen kapcsolatot biztosít az állam és az emberek között, megvalósítva a szolgáltató államot, amely csak az igazi demokráciában valósulhat meg. Ez a vágy 1863-ig vezethető vissza az Amerikai Egyesült Államokban, de az is lehet, hogy éppen Magyarországról ered. Kossuthnak az emigrációban angolul elmondott beszédei hangzásra nem voltak ugyan tökéletesek (egy ilyen hallatán jegyezte meg egy angol állítólag: „nem is gondoltam, hogy a magyar nyelv ennyire hasonlít a mienkhez”), tartalmukat tekintve viszont nagyszerűek voltak. 1852-ben Kossuth Lajos amerikai útja során az illinois-i Springfieldben is elmondott egy ilyen beszédet, s az anekdota szerint egy fiatal ügyvéd jegyzetelt a hallgatóság között. A polgárháború döntő csatája után Abraham Lincoln 1863-ban egy rövid beszédet mondott Pennsylvániában (Gettysburg Address), amelyet azóta is gyakran idéznek a retorikai és politikai tankönyvek. Az anekdota szerint az utolsó mondat szinte szó szerint egyezik Kossuth Illinois-ban elmondott szavaival: „a government **of the people, by the people, for the people** shall not perish from the Earth” (kevésbé frappáns magyar fordítása: az emberek kormánya az emberek által és az emberekért, nem fog eltűnni a Földről). Ennek a politikai álomnak – a demokratikus szolgáltató állam megvalósulásának – az e-kormányzat lehet a záloga.

## Kérdések

- *Hova helyezhető el a régióigazgatás a jelenlegi közigazgatási szerkezetben?*
- *Mutassa be a régióigazgatás egy lehetséges szerkezetét!*
- *Melyek azok a kapcsolatok, melyeket a regionális e-kormányzatnak figyelembe kell vennie?*
- *Mi jellemző az SSP, OSP, ASP megoldásokra?*
- *Mit jelent a regionális elektronikus kormányzat?*
- *Mutassa be a regionális elektronikus kormányzat lehetséges eszközrendszerének szerkezetét!*
- *Mi a portálok szerepe a régióigazgatásban?*
- *Milyen GIS alkalmazások képzelhetők el a régióigazgatásban?*
- *Milyen politikai hatások figyelhetők meg a régióigazgatás kialakításában?*

## 8. Jövőbe mutató közigazgatási megoldások

*Utolsó fejezetünkben kitekintést kívánunk adni, milyen technológiákban gondolkodnak a közigazgatási modernizáció szakemberei. Két fő irányt vizsgálunk részletesebben. Először a mobil közigazgatást, illetve a fejlődését befolyásoló tényezőket, majd a Digitális Tv-n alapuló közigazgatást. Végül kitérünk a helyzettudatosságra épülő szolgáltatásokra is, melyek nemzetgazdasági szerepe egyre hangsúlyosabb.*

### 8.1. Az elektronikus közigazgatás jövőképe

Ismeretes, és már régóta vitatott kérdése a közigazgatás modernizációjának az e-közigazgatás (**e-government**), amely mind költséges eszközrendszere (PC), mind viszonylag magas tudásigénye (PC és Internet használat) okán ún. digitális szakadékot hoz létre a társadalomban. A kormányok nem kötelezhetik el magukat egyértelműen olyan rendszerek mellett, nem legitimizálhatnak olyan modern közszolgáltatási megoldásokat, amelyeket a társadalomnak csak egy-egy szegmense képes használni. Ezért, az e-közigazgatási megoldások – kínálnak bármilyen vonzó és kényelmes otthoni ügyintézési lehetőségeket – mindig parciális figyelmet kapnak a hagyományos eljárásokon nyugvó helyi igazgatási feladatok ellátásának biztosítása mellett. Minél szélesebb a digitális szakadék, annál perifériusabb az e-government jelenléte, s minél keletebbre vagyunk Európában, annál szélesebb a szakadék.

Még akkor is így van ez, ha az Unió modernizációs elvárásainak teljesítési kényszere 20 gyakori központi és helyi igazgatási feladat elektronikus ügyintézésének bevezetését kívánja meg az újonnan csatlakozó országokban is. Ezek az e-ügyintézési megoldások – lásd az okmányirodákban Magyarországon is bevezetett XR (**közigazgatási szolgáltatási rendszer**) lehetőséget – nem jelentik az e-közigazgatás elterjedését; alig-alig használják az ügyfelek.

Az e-közigazgatás 4 fejlettségi szintje tekintetében a magyarországi gyakorlat még sok helyen csak az első, az ún. **információs** szakasznál tart: az önkormányzati vagy kormányzati honlapokról az általános ügyintézési ismertetőkön kívül – jobb esetben – letölthetők bizonyos űrlapok, esetleg időpont foglalható, ami már a második fejlettségi szint, az **interakció** első lépése. A helyi igazgatásban jelenleg nincsen példa a harmadik és a negyedik (a **transzakció** és a **transzformáció**) fejlettségi szintjének megjelenésére, amelyek valódi elektronikus párbeszédet képviselnek az ügyfél és a hivatal között, személyes kapcsolat nélkül. Az elektronikus info-kommunikációs rendszerekhez való szűk társadalmi hozzáférés, ill. a széles digitális szakadék miatt a helyi önkormányzatok nem érzik a lakossági igényt az e-ügyintézés iránt; feladatellátásuk finanszírozásának nehézkes volta miatt pedig luxusnak érzik az ilyen irányú fejlesztést. A gyakorlati igény megnyilvánulásának a hiánya nem hozza magával az e-közigazgatás bevezetéséhez szükséges jogi és munkaszervezési kutatásokat, szabályozásokat sem, tovább rontva ezzel az e-közigazgatás bevezetésének és elterjedésének esélyeit. Ismeretes ugyanis, hogy az e-közigazgatás megjelenésének nem műszaki, technológiai, nem is igazán a technikai ismeretek hiánya, sőt egyre inkább nem csak az anyagi források hiánya jelenti: sokkal inkább a helyi hivatali szervezet belső ellenállása, valamint az elektronikus interaktív (az ügyfél és az ügyintéző közötti) ügyvitel munkalépéseinek teljes hiánya okozza.

Az alábbi táblázat összefoglalóan mutatja be az elektronikus közigazgatási keretmegoldások előnyeit és hátrányait a hagyományos eljárásokhoz hasonlítva:

| <b>HIVATALI<br/>Elérhetőség</b> | <b>MA:<br/>hagyomá-<br/>nyos<br/>gyakorlat</b> | <b>ELEKTRONIKUS KÖZIGAZGATÁS</b> |                                      |                                           |                                                 | <b>JÖVŐ:<br/>mobil<br/>digitális<br/>TV</b>     |
|---------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|                                 |                                                | <b>PC<br/>Internet</b>           | <b>Notebook +<br/>GPRS-<br/>WLAN</b> | <b>Mobil<br/>WAP-<br/>SMS</b>             | <b>Digitális<br/>TV</b>                         |                                                 |
| <b>MIKOR?</b>                   | <i>Részen:<br/>40 óra</i>                      | <i>Mindig:<br/>168 óra</i>       | <i>Mindig: 168<br/>óra</i>           | <i>Mindig:<br/>168 óra</i>                | <i>Mindig:<br/>168 óra</i>                      | <i>Mindig:<br/>168 óra</i>                      |
| <b>MENY-<br/>NYIEN?</b>         | <i>Mindenki</i>                                | <i>Kevesen</i>                   | <i>Nagyon<br/>kevesen</i>            | <i>Nagyon<br/>sokan</i>                   | <i>Nagyon<br/>sokan</i>                         | <i>Nagyon<br/>sokan</i>                         |
| <b>HONNAN?</b>                  | <i>Egy<br/>helyről</i>                         | <i>Néhány<br/>helyről</i>        | <i>Bárhonnan</i>                     | <i>Bár-<br/>honnan</i>                    | <i>Néhány<br/>helyről</i>                       | <i>Bár-<br/>honnan</i>                          |
| <b>MIT?</b>                     | <i>Mindent</i>                                 | <i>Majdnem<br/>mindent</i>       | <i>Majdnem<br/>mindent</i>           | <i>Nem<br/>sokat</i>                      | <i>Majdnem<br/>mindent</i>                      | <i>Majdne<br/>m<br/>mindent</i>                 |
| <b>MENY-<br/>NYIÉRT?</b>        | <i>Olcsón és<br/>egysze-<br/>rűen</i>          | <i>Drágán és<br/>tudásért</i>    | <i>Drágán és</i>                     | <i>Olcsón<br/>és<br/>egysze-<br/>rűen</i> | <i>Közepes<br/>áron és<br/>egysze-<br/>rűen</i> | <i>Közepes<br/>áron és<br/>egysze-<br/>rűen</i> |

8.1. Táblázat: Elektronikus ügyintézési módok ügyfélbarátsága

A „hivatal központú” ügyintézés két nagy hátránya a maximum hetente 5 napon és 8 órában való elérhetőség (40 óra), s az a tény, hogy személyesen kell felkeresni a hivatalt – néha előzetes egyeztetés, időpontfoglalás nélkül, tehát „blindre” ami idő- és energiapazarlás az ügyfél szempontjából nézve.

Az elektronikus ügyintézési módok ügyfélbarátsága elsősorban a heti 7 nap és napi 24 órás hivatali nyitva tartásban rejtezik (168 óra). A klasszikus e-közigazgatás az otthoni személyi számítógépen és a világháló elérhetőségén alapul. Bár az e-közigazgatás tarnszformációs szakaszában, ahol az ügyfél távolról is megnyugtatóan igazolja magát – néhány térképes anyagot és helyszíni szemlét kivéve – nagyon sok ügy elintézhető, ez csak kevesek számára adatik meg: a szükséges berendezések költségesek, a számítógép kezelése és az Interneten való tájékozódás szaktudást igényel. A személyazonosító elektronikus aláírás küldésére kevés ügyfél, fogadására kevés hivatal képes. A klasszikus e-közigazgatás egy másik hátránya az, hogy csak néhány helyről érhető el a hivatal: otthonról, könyvtárakból, teleházakból, e-Magyarország pontokról, kávéházakból, s legkedvezőtlenebb esetben: a munkahelyről, amikor a kényelmes ügyintézés a munkaideje rovására veszi igénybe az állampolgár.

A hordozható számítógép – a notebook és a notepad – már sokkal nagyobb mozgásszabadságot nyújt, s egy GPRS-szel, vagy egy helyi drótnélküli hálózathoz csatlakozó (WLAN) eszközzel kibővíve az ügyfél elvileg már tényleg bárhonnan elérheti a hivatalt. Ám a digitális szakadék erre a konfigurációra a legszélesebb; csak kevesen képesek használni.

Az utóbbi két-három évben robbant be a nemzetközi köztudatba a mobil-közigazgatás (*m-government*). A mobiltelefon mind mozgékonyágát, mind árát és egyszerű kezelhetőségét tekintve szinte tökéletes megoldást kínál az e-közigazgatás számára. Egyetlen (nagy) hátránya az, hogy az SMS ügyiratként való kezelése szinte megoldhatatlan, a harmadik generációs mobiltelefon segítségével történő Internet elérés viszont már sokkal több tudást igényel, mint egy SMS küldése és fogadása, ezért érvényesül a digitális szakadék hatása. Az m-közigazgatás tehát nem sok ügymenetet enged meg a transzformáció, azaz a teljes interaktivitás szintjén, de igen kényelmessé tehet sok ügymenetet, ha egy-egy eljárási

lépésben megjelenik, pl. időpont foglalás, helyi adó-, bírság- vagy illetékbecsítés mobilszámla előlegre, vagy m-bankolással.

Az előzőekhez képest az interaktivitást is megengedő digitális TV (DTV) igen kedvező ügyintézési paraméterekkel rendelkezik; egyetlen hiányossága az immobilitás, amennyiben az ügyfél csak az otthonából, ill. csak TV-közelből léphet kapcsolatba a hivatallal. A technikai fejlődés logikus következménye – egyelőre még nemzetközi viszonylatban is a „jövő zenéje” – a mobil digitális TV, amely előreláthatóan meghozza az elektronikus közigazgatás teljes áttörését az ügyfélbarátság jegyében.

## 8.2. M-közigazgatás

Mint ahogy az első fejezetben bemutattuk, az e-kormányzat része az *m-kormányzat*, azaz a mobiltechnológiával összefüggő igazgatási alkalmazások rendszere. Az egyetlen jelentős különbség: a mobiltechnológiák sokkal elterjedtebbek, a mindennapi életbe való társadalmi beágyazottságuk sokkal mélyebb az számítógépekénél. A mobiltechnológiában rejlő felzárkózás lehetőségeinek kiaknázása ezért különös felelősséggel is bír.

Hogyan határozhatjuk meg a mobilkormányzat (m-kormányzat) fogalmát? *Az első – szűkebb – megközelítésben mobilkormányzat alatt a hagyományos vagy elektronikus (elektronikussá adaptált) közigazgatási feladatok nem fix adatátviteli – többnyire rádiószolgáltatáson alapuló – ellátását értjük.* A második – tágabb – megközelítésben a mobilkormányzat fogalmához tartozik az így létrejövő mobilszolgáltatás *üzemeltetése*, a szolgáltatásokat megelőző és követő *stratégiaalkotás, kutatás, fejlesztés és szakértői tevékenység*, illetve a hozzájuk kapcsolódó szabályozási tevékenység, *intézményrendszer, szokások és felhasználó kultúra* is.

Mind az e-, mind az m-kormányzás folyamatos változást feltételez. Vélhetően soha nem lehet tökéletes a törvényi szabályozás. Nem tudhatjuk, hogy a társadalmi gyakorlatban valóban egyenlő-e az információhoz való hozzáférés esélye, jóllehet azt törvény írja elő. Nem tudhatjuk azt sem, hogy a legújabb technológiai vívmányok milyen mértékben alkalmazandóak, illetve mennyiben nélkülözhetők.

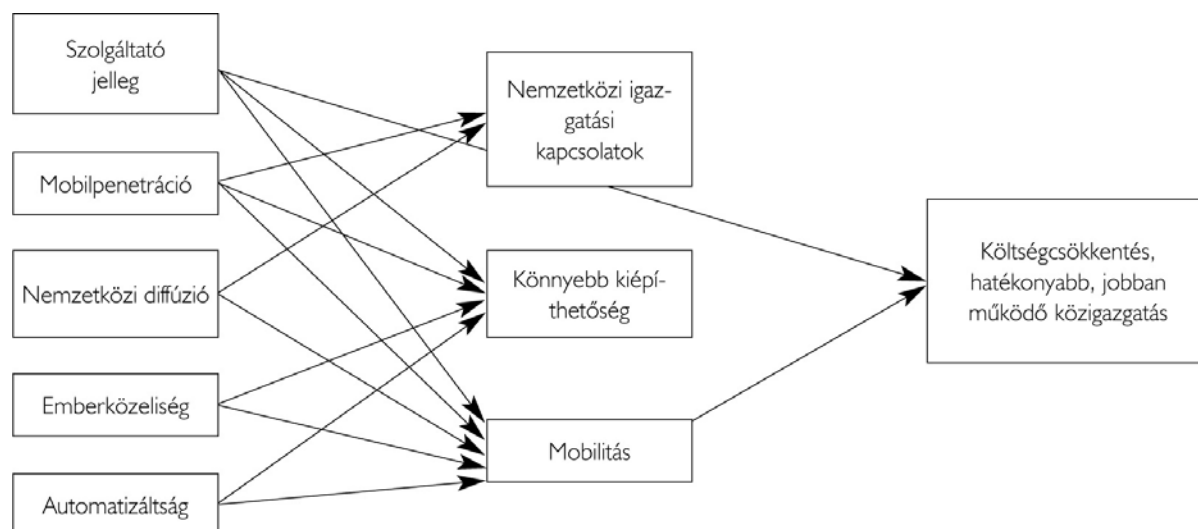
Az e- és az m-kormányzás bővelkedik nyitott kérdésekben, de ez adja azt a frissességet, mellyel a folyamatos alkalmazkodás révén fejlődés biztosítható. Az m-kormányzat nem végállomás: egyes kutatók *a-kormányzatról* (automatikus kormányzat), mások *u-kormányzatról* (ubiquitous, azaz mindenütt jelenlévő kormányzatról) vizionálnak.

Érdeemes számban venni, hogy melyek azok a tényezők, melyek meghatározzák napjaink m-közigazgatási lehetőségeit.

### 8.2.1. Az m-közigazgatást befolyásoló szereplők

#### 8.2.1.1. A technológia indokoltsága:

A mobiltechnológia több szempontból érdekes a közigazgatás számára. Itt a kormányzás *szolgáltató jellegét*, az *emberközelséget*, az *automatizálhatóságot*, a *mobilitást* és nem utolsósorban a *mobilpenetrációt* hazai helyzetét, valamint a környező országokban tapasztalható hasonló tendenciákat (*térségi helyzet*) emeljük ki. Vegyük sorra ezeket a szempontokat!



8.1. ábra: A mobiltechnológia indokoltsága

(Forrás: Budai-Sükösd: M-kormányzat - M-demokrácia, Akadémiai, Bp. 2005.)

**Szolgáltató jelleg.** A közigazgatás átalakításának (és folyamatos átalakulásának) vezéreleme. E szolgáltatás alanya és fenntartója az *ügyfél*: ő az, akiért a szolgáltatás létrejön, és ő az, aki „eltartja” a szolgáltatást. A részvétel tehát nem kiváltság, hanem a közigazgatás elemi érdeke. Kiváltképp fontos ez az olyan technológiák esetén, ahol az igénybevétel általános költségcsökkentést is eredményez. Márpedig az elektronikus technológiák napjainkban ilyenek.

**Emberközelség.** Egyrészt azt jelenti hogy *a mobil eszközök az ember közvetlen közelében találhatók az élet mindennapi – a legextrémebb – körülményei között is.*

Érdekes felmérést készített ezzel kapcsolatban Kovács Kristóf, Krajcsi Attila és Pléh Csaba Mobilhasználat, időgazdálkodás és extraverzió (in: Nyíri Kristóf (szerk.), *Mobilközösség – mobilmegismerés*, Budapest: MTA Filozófiai Kutatóintézete, 2002.) c. munkájában. A vizsgálat rávilágított arra, hogy az egyetemisták körében mit jelent a „bárhol és bármikor” való elérhetőség. A felmérésből kiderült, hogy a megkérdezettek 38,8%-a általában nem, 19,4%-a pedig soha nem kapcsolja ki mobiltelefonját. Fürdés vagy zuhanyozás előtt 19,4%-uk sohasem, 38,8%-uk általában nem kapcsolja ki mobilkészülékét, míg a szexuális együttlét idejére 3,2%-uk soha, 9,7%-uk általában nem kapcsolja ki készülékét.

Az emberközelség másrészt a *technológia közelségét* is jelenti, hiszen a „technikai antitalentumok” is könnyűszerrel küldenek rövid szöveges üzeneteket, hallgatják meg hangpostafiókjuk üzeneteit stb. A számítógép ugyanakkor eddig még nem férközött be oly mértékben az ember hétköznapi életébe, mint a mobiltelefon.

**Automatizálhatóság.** Minden elektronikus technika sajátossága lehet, ha kellő (közigazgatási, ügymenet-racionalizálási és informatikai) szakértelem áll a háttérben, így a *költségcsökkentés* ismét szemponttá válik.

**Mobilitás.** A holtidő kihasználásának lehetőségét jelenti: a felhasználó az idejét gazdaságosabban használhatja föl, produktivitása a gazdaság szempontjából és saját szféráját

tekintve is megnő. A mobilitás lehetősége miatt már azért is magunknál tartjuk a telefonunkat, mert ügyeket tudunk intézni vele.

**Mobilpenetráció.** Míg hazánkban és számos más országban a mobiltelefonok elterjedtsége közel telített, addig az egy főre eső számítógépek aránya, valamint az internethasználat közel sem az. Ha a közigazgatás valóban elektronizálódás felé halad, akkor a szélesebb keresztmetszet felé kell terelnie fejlesztéseit, s ez ma – hazánkban is - kétségtelenül a mobilfelhasználókat jelenti.

**Térségi helyzet.** Kelet-Közép-Európában a mobilpenetráció a magyarországihoz hasonló. Ez azt is jelenti, az EU-ba integrálódó országokban lehetővé kell tenni az adatok elérésnek és feldolgozásának lehetőségét a közigazgatás számára, erre pedig kézenfekvő lehetőségnek tűnik egy *azonos szabványokon alapuló* (interoperabilitáson nyugvó) *mobilkommunikációs felület*.

Látnunk kell, hogy vannak és lesznek olyan alkalmazások, melyek a mobiltechnológia segítségével optimalizálhatók (pl.: „sorszámtempéses ügyintézés” emelt díjas sms-sel). Ugyanakkor lesznek olyan területek is, melyek a számítógéptől jó ideig nem szakadhatnak el. Mindehhez a mobiltelefon és a hozzá tartozó hálózat rendelkezésre áll, tehát nem szabad azt gondolnunk, hogy ez a távoli jövő; a nagy sáv szélességet biztosító harmadik, negyedik generációs mobilhálózatok jövője. Ez már a második („két és feledik”) generációs hálózatok, tehát napjaink valósága!

A szolgáltatások kialakításának tervezésekor *a kiindulópont az állampolgár, az, akit a szolgáltatás igénybevételére kívánunk sarkallni.* Így bármilyen fejlesztésbe kezdünk, előtte széles körű lakossági felmérést kell végeznünk. A korábbi ügyintézési modernizációk eseteiben nem nyomott sokat a latban az ügyfél elégedettsége. Most azonban másról van szó: az elégedetlen ügyfél egyszerűen nem használja a számára érdektelen szolgáltatásformát. A mobilkormányzás jövője tehát ebben az értelemben az ügyfeleken, a felhasználókon múlik.

#### 8.2.1.2. A felhasználók száma: piaci trendek.

A mobiltelefonia hazai elterjedését a már említett rogersi S-alakú görbe írja le. Az eleinte lassú, majd fokozatosan gyorsuló bővülést hirtelen nagy tömegek csatlakozása követte (elsősorban 1999–2002 között), majd ismét szerényebb mértékű gyarapodás következett. Az S-görbe 2002 után egyre kevésbé meredek: a bővülés dinamizmusa – a piac telítődésének megfelelően – lassan mérséklődni kezd. Ebben a fázisban az attitűdbeli változónak van nagy szerepe, hiszen a szolgáltatások igénybevételének dinamikáját ez determinálja.

Magyarországon tehát napjainkban telítődő mobilkommunikációs piac van, amely immár az *intenzív fejlődés* jellegzetességeit mutatja. Azok a távközlési szolgáltatók (és alvállalkozóik) nyernek ma a legtöbbet, akik a már meglévő eszközökön a lehető legtöbb speciális (prémiumjellegű) szolgáltatást tudják nyújtani. Ebben lehet fontos partner a közigazgatás, amely sok, a mobilkommunikáció számára elérhetővé értékes információval rendelkezik. A közigazgatás így *információ-elosztó, tartalomszolgáltató* szerepbe kerülhet a mobilkormányzati piacon.

#### 8.2.1.3. Közigazgatás és mobilkommunikáció.

*A közigazgatás öröksége – általában és a mobilkormányzati szolgáltatások bevezetése szempontjából különösen – a korszerűtlenség és majd minden tekintetben a lemaradás. Sajnos ezt bizonyítják kutatócsoportunk néhány magyarországi városban (Győr 2001–2002, Miskolc 2001–2002, Kaposvár 2002, Zirc 2003–2004) végzett vizsgálatainak eredményei. A képzettség és az informatikai eszközökkel való ellátottság alacsony szintje majd mindenhol*

*jellemző. Amiben azonban nagyon gyors változást lehetett tapasztalni az eszközhasználat területén, az a mobiltelefon használata, s ez „alulról”, a dolgozók magánéletéből, otthonából szivárgott be a közigazgatásba. A közigazgatási dolgozók felismerték, hogy a mobiltelefonban rejlő előnyöket (testközei, életközei, felhasználóbarát) érdemes kihasználni.*

Problémát jelent a köztisztviselők körében (főként az EU-csatlakozás után) az informatikai ismeretek és a nyelvtudás egyaránt megdöbbentően alacsony szintje. Az egy főre eső beszélt idegen nyelvek száma a vizsgált városok köztisztviselői körében átlagosan 0,35–0,6 közötti volt az EU-ban elvárt 2-vel szemben. Az e tényezők miatt kialakuló idegenkedés az internettől, a mobiltelefonnal rendelkezés, valamint az a tény, hogy az ügymenet vizsgálatok az ügyfélkezelés körüli feladatok gyakoriságát mutatják, a mobiltechnológiákra irányítja a figyelmet. Úgy tűnik – egyelőre – ez az egyetlen könnyen alkalmazható, elérhető technológia, mely a közigazgatásban dolgozók számára nem okoz problémát.

E szempontok miatt előtérbe kerülnek a call centerek és contact centerek, az integrált ügyfélkapcsolati megoldások, valamint az egyéb IP-alapú kapcsolattartási lehetőségek akár mobiltelefonon is. Eközben a hagyományos megoldásokat párhuzamosan – a lakossági igényeknek megfelelően – fenn kell tartani. A *fokozatosság* és a *csúsztatott váltás* az e- és az m-kormányzati technikák kialakításának kulcsfogalmai. Nem várható el mindenkitől, hogy könnyen adaptálja a technológiai újításokat, így az e-/m-szolgáltatások és a hagyományos szolgáltatások párhuzamos fenntartása joggal követelhető meg a közigazgatástól.

A korábban említett örökség nemcsak a személyi állomány tudásában, beállítódásában és az eszközeiben jelentkezik, hanem az *ügymenetekben* is, amelyek sokszor nehézkesek, bürokratikusak, indokolatlanul komplikáltak. Ugyanakkor hazánk közigazgatása – részben az EU közigazgatás korszerűsítési elvárásai miatt – jelenleg alakul át kistérségi és regionális tagozódásúvá. Az új struktúra új – a mostanitól akár egészen eltérő – lehetőségeket teremthet, és már meglévő közigazgatási megoldások életképességét szüntetheti meg. A közigazgatási korszerűsítése ezért az ügymenet-racionalizálástól a kistérségi együttműködés kialakításáig számos területen halaszthatatlan fejlesztést tesz szükségessé. Az e- és az m-kormányzati technikák alkalmazása e feltétlenül szükséges fejlesztésekhez illeszkedhet.

Magyarország önkormányzati rendszere – mai formájában – nem felel meg az ország, az EU és a kor kihívásainak. Számos területen, és úgyszólván minden településen szükség van a szervezet-átvilágításra, a gátló tényezők megszüntetésére, a korszerűsítésre, a hatékonyság javítására – röviden: az ügymenet-racionalizálásra – természetesen szem előtt tartva a jogszabályi, technológiai, gazdasági és politikai szabályozókat. Az m-kormányzati megoldások jelene és jövője függ attól, hogy milyen lesz az a közigazgatás, melyet ki kell szolgálnia.

#### 8.2.1.4. A frekvenciagazdálkodás politikája

A hasznosítható frekvencia – jelenlegi tudományos és műszaki tudásunk szerint – nem korlátlan erőforrás. Az erőforrásokról az állam, illetve az állam részéről az NHH (Nemzeti Hírközlési Hatóság) rendelkezik. A frekvenciasávok felosztása, illetve a Frekvenciasávok Nemzeti Felosztási Táblázata rendszerébe való belefoglalás határozza meg a rádiószolgálatok (így a mobilkommunikációs szolgálatok) működési kereteit nemzetközi és nemzeti környezetben.

Korlátokat jelent a frekvenciák szűkös volta, ezért kénytelen minden állam e frekvenciákat pénzzé tenni, azaz koncesszióba adni. A gazdasági és társadalmi tényezők mellett a frekvenciasávok (illetve frekvenciatartományok) kihasználtsága és technikai lehetőségei határozzák meg a szolgáltatás színvonalát és az azt igénybe venni kívánók számát. Az újabb mobilkészülékek egyre precízebben tudják a rendelkezésre álló

frekvenciákat használni, így a jelenlegi szabályozás alá kerülő 9 KHz-től egészen 100, illetve 275 GHz-ig terjedő tartomány egyre nagyobb lehetőségeket nyújt.

A frekvenciagazdálkodás a technika fejlődésétől függően megnyíló frekvenciasávok felhasználását teszi lehetővé az állam politikai (funkcionális és gazdaságossági) szempontjait figyelembe véve. A koncessziós tevékenység gyakorlására a mobilszolgáltatókkal kötött szerződés meghatározott földrajzi-közigazgatási egységet jelöl ki (esetünkben ez a Magyar Köztársaság területe), azonban lehetővé teszi a külföldi pontok felé, illetve az onnan végzett szolgáltatást is. A koncessziós társaságok tevékenységüket a NHH által előzetesen jóváhagyott (hatályos jogszabályoknak megfelelő) üzletszabályzat alapján nyújtják. Az üzletszabályzatot az előfizetők számára hozzáférhetővé kell tenni. Ennek tartalmaznia kell a nyújtott szolgáltatások felsorolását, az előfizetési díjak megállapításának módját, és meg kell felelnie a hatályos jogszabályoknak.

Az első koncessziós engedélyt 1990-ben adta ki az ágazati miniszter a Westel 450 MHz-es, majd 1993-ban a Westel és a Pannon 900 MHz-es szolgáltatásaira. 1999-ben, a Vodafone-nal kötöttek szerződést a GSM 900/DCS 1800 MHz-es integrált szolgáltatásra. A nemrég lezárult UMTS-pályázat a piacon lévő szolgáltatók számánál eggyel több szereplőt várt "befutó"-ként, azonban a három meglévő szolgáltató nyert koncessziót. A harmadik generációs szolgáltatások kiépítése nagy perspektívákat rejt magában a közigazgatás számára is.

#### 8.2.1.5. Mobilgenerációk és technikai szabványok: a helymeghatározás felé.

A technikai szabályozottság vagy annak hiánya jelentősen átrajzolhatja a fejlődés útvonalát. Elég az USA-ra gondolni, ahol a mobilkommunikáció szabályozásának mellőzése több, egymással nem kompatibilis hálózat létrejöttéhez vezetett. A későbbi összehangolásig a közönség nagy része nem érezte a mobilhasználat szükségességét, a mobil amerikai terjedése így évekig elmaradt az EU-ban tapasztalhatótól, ezért az erre épülő közigazgatási szolgáltatások sem jöhettek létre.

A frekvenciaosztás szabályozottságáról feljebb már esett szó. Kérdés azonban, hogy *a szolgáltatások államok feletti technikai szabványosítása* mennyire fontos befolyásoló tényező. Abszolút az, hiszen ez az egyik legfontosabb követelmény. Nem véletlen, hogy a fejlesztők és a gyártók hatalmas iparági konzorciumokba és érdekszervezetekbe tömörülnek, hogy a közösen alkalmazott technológiákról megállapodjanak.

Ez a lecke az állami szektornak is fontos. A közigazgatás is csak akkor képes hatékony és eredményes e- és m-kormányzati szolgáltatásokat nyújtani, ha összes felhasználója számára ugyanolyan feltételekkel áll rendelkezésre.

A szabványosítás másik oldala a *közigazgatás-technológia*. Hazánkban a jövő szempontjából meghatározó, hogy az európai adminisztrációs adatcsere programot (IDA: Interchange of Data between Administrations) szem előtt tartva úgy építse ki adatkezelési formáit és az erre épülő platformokat, hogy elkerülje az országon belül és kívüli lehetséges inkompatibilitást. A – már korábbiakban bemutatott – *IDA program* célja annak a kommunikációs infrastruktúrának a létrehozása és működtetése, amely az európai adminisztrációk számára lehetővé teszi a biztonságos adatcserét. Az *egységes és biztonságos platform* biztosítja az adatcsere lehetőségét a helyi, a regionális és a nemzeti kormányzatok számára. Magyarországon jelenleg még adatkezelési problémák is jelentkeznek, amelyek a szigetszerű alkalmazásokból, az egymástól független helyi vagy intézményi fejlesztésekből származnak. A *szigetszerű fejlesztéseket* megfelelő szabványosítással (amely gyakran sértheti az önkormányzatok rövid távú, vélt vagy valós érdekeit) fel lehet számolni, a jövőben pedig el kell kerülni. Bevezetésünkben érdemes kiemelni azt a területet, amely a technológia mai állása szerint a számunkra is elérhető 2–2,5 generációs mobiltávközlés csúcsát és egyben közigazgatási lehetőségét is felveti.

Egyre több olyan kereskedelmi szolgáltatással találkozhatunk Európában, mely a mobiltelefonok azon funkciójára épít, mely szerint – akár méternyi pontossággal – megállapítható a telefont használó pillanatnyi pozíciója. (A pozíció a környező bázisállomások általi reakciókból számítható ki.) Márpedig számos olyan szituáció van, ahol ez az információ akár életmentő is lehet. Ezt igazolja az EU több országában tesztelt és bevezetés előtt álló *E-merge* szolgáltatás, ahol ezt a funkciót kihasználva sms-alapú segélykérést lehet intézni a fogadó szervek felé.

Gondoljunk bele: mennyire *felhasználóbarát* az a *szolgáltatás*, amely azt is figyelembe véve ad a kérdésünkre választ, hogy éppen hol vagyunk. Nemcsak arra kapunk választ, hogy milyen iratokat vigyünk magunkkal az éppen aktuális ügyintézéshez, hanem arra is, hogy a közelben hol tudnak velünk érdemben foglalkozni, mettől meddig, és netán személyesen kit érdemes keresnünk.

A földrajzi paraméterek jelentősége a regionális m-kormányzati elképzelésekben és az *RFID*- (rádiófrekvenciás azonosítás) *alapú szolgáltatásokban* észlelhető. Az ehhez hasonló lehetőségekkel a közigazgatásnak nagy körültekintéssel és óvatosan kell bánnia, hiszen az állampolgárok egyre féltőbben vigyáznak arra, hogy ne sérüljenek személyiségi jogaik. Érezhető, hogy a harmadik generációs szolgáltatások által nyitott sávszélesedés az adatforgalomra és a ráépülő szolgáltatásokra is jótékony hatással lesz. Azonban az, hogy ez milyen új típusú mobilszolgáltatások létrejöttét eredményezi, a fenti tényezők változásától is nagymértékben függ.

#### 8.2.1.6. Jogi szabályozás és piaci jellemzők

A jogi szabályozás átfogó jellege miatt minden eddig tárgyalt témához kapcsolódik. Az államfelfogás, az állam szabályozó szerepének *konzervatív* vagy *liberális* volta rányomja pecsétjét az iparág fejlődésének egészére, s részterületeire egyaránt. Látunk néhány "sikerállam"-ot, ahol a szigorú – konzervatív – központi szabályozás sikerre vezetett (pl.: Szingapúr). Ugyanakkor a liberális szellemű szabályozások között óriási különbségek mutatkoznak. Dániában a liberális szabályozás olyan erős, hogy a szabad verseny, illetve a könnyű piacra lépés (ún. diszkontszolgáltatók) drasztikusan letörte az árakat. A „távközlési piac pokla”-ként aposztrofált Dániában a percdíjak hat hónap alatt 0,17 euróról 0,09 euróra zuhantak; az sms ára 0,07 euróról 0,03 euróra csökkent; a számlás előfizetések díja 6,7 euróról 0 euróra apadt. (Az ilyen mértékű áresés a gyakori használat mellett kötelezheti el a használatától addig idegenkedőket is.)

A jogi szabályozás terén Magyarországon az *adatbiztonság* és az *adatvédelem* problémái vethetik vissza a használatot. A magyar adatvédelem ezen a területen általában – a mobilkommunikáció területén pedig különösen – kiforratlan, a jogszabályalkotás megkezdte európai felzárkózását

#### 8.2.1.7. A mobilkormányzat példái

Van tehát frekvenciánk és vannak felhasználóink, de a mobilkormányzat konkrét szolgáltatásait "ki kell találni". Az ötletforrások két területen törhetnek fel. Az *első lehetőség*: meglévő (nem feltétlenül elektronikus és nem feltétlenül közigazgatási) szolgáltatást ültetünk át mobilügymenetre. A *második lehetőség*: nemzetközi példákat keresünk a mobilkormányzati megoldásokat már alkalmazó országokban. (Ez utóbbit az adaptáció többszörös, szigorú kontrolljával lehet csak megtenni.) Az egyes országok közigazgatása, adminisztrációja, dolgozói, felhasználói, jogszabályi és gazdasági környezet stb. ugyanis más-más szituációt teremtenek, s e különbségek alapvetően meghatározzák az egyes szolgáltatások

életképességét. Érdemes megjegyezni: az ötletelés és a szolgáltatások létrehozása akceleratív folyamat: az ötletek és megvalósulásuk új ötleteket szülnek.

Magyarországon már számos projekt megvalósult, azonban csak a történeti hűség kedvéért érdemes megemlíteni azt a hét pionírt, mely későbbi szolgáltatások számára szolgált mintaként.

- Budapest XVIII. kerületi önkormányzat: sms-ügyfélszolgálati modul,
- A volt Belügyminisztérium: időpontkérés okmányok beszerzésére sms-ben,
- A volt Belügyminisztérium: gépjármű-lekérdezés sms-ben,
- Országos Felvételi Iroda: sms-információk felvételizőknek,
- BRFK: segélykérő sms,
- Hajdúszoboszló, Jászberény és térsége: „intelligens sms-szolgáltatások”,
- M-parking: koncesszionális fejlesztés, amelyből az önkormányzat passzív félként részesedik.

Ezek a projektek jól meghatározták a főbb részterületek későbbi fejlesztési irányait.

Nem menjünk el szó nélkül a külföldi példák mellett sem! Különösen az EU vezető technológiai hatalmai mutatnak fontos szabályozási és technológiai mintákat számunkra. Körükből is kiemelkedik Finnország, amely nemzeti vállalatával (Nokia) a globális telekommunikáció egyik éllovasa lett, így az általa kidolgozott szolgáltatások és technológiák több helyütt szolgálnak mintául. Ilyen minta a Finnországból származó, ún. "drótnélküli személyazonosítást alkalmazó" *Wireless-PKI technológia*, melyet az akkori Belügyminisztérium is a zászlajára tűzött. Így korántsem elképzelhetetlen, hogy az eleddig nehézkesen terjedő elektronikus aláírás egyik kézenfekvő formája hirtelen népszerűségi hullámmal indít meg, ezzel gerjesztve a hitelesítésen alapuló szolgáltatások tömkelegét.

#### 8.2.1.8. "Sötét lovak"

Mint minden technológia elterjedésénél, itt is számolni kell olyan jelenségekkel, melyek a technológia elterjedésének mikéntjét befolyásolják, sőt, akár feleslegessé is tehetik. Napjainkban ilyenek lehetnek a helyzettudatosságra épülő szolgáltatások, a digitális TV, valamint a 4G-s távközlés „idő előtti” megjelenése. Nem tudjuk, hogy ezek a szolgáltatások változtatnak, vagy eltörölnek, de hatásuk már most érezhető.

#### 8.2.2. A mobil közigazgatás jelene és jövője

Ma már számos működő példát találhatunk m-közigazgatásra<sup>125</sup>.

A települések eddig elsősorban m-demokratikus eszköznek és egyirányú interakciós csatornának kezelték a mobilt (szavazások, információ-lekérés), míg a központi közigazgatásban ezeken túl megtalálható már a kétirányú interakció (egyeztetések, m-aláírás kísérleti használata), valamint a teljes interakció is (m-adózás), igaz, még csak „pilot” formájában. Említésre érdemes még a politikai felhasználás, mely helyi és központi szinten is szerepelt, funkciója a 2006-os választási kampányban kiemelkedő volt.

Megállapítható, hogy a mobil felhasználása két irányba mozdul el, egyrészt a wapos alkalmazások területén (pl.: Budaörs, Dunavarsány), másrészt az ügyelőkészítések területén, részmozzanatok alkalmazására (pl.: II. kerület, Hajdúszoboszló). A mobil tehát ügymenetgyorsító szerepet kap egyre inkább, míg a korábban áhított e-aláírást kiváltó és jogilag releváns teljes ügyeket intéző szerepe egyelőre még várat magára.

---

<sup>125</sup> Elsőként az M-kormányzat – M-demokrácia c. könyv gyűjtötte össze az addig elérhető szolgáltatások nagy részét (Budai – Sükösd, Akadémiai kiadó, Bp. 2005.), később az mgsg.org is számos példát sorol fel.

Jövőjét tekintve azonban kritikusan azt is meg kell állapítanunk, hogy számos kérdés nyitva maradt. A nemzetközi mintakövetésben kifejezetten elszalasztottunk olyan – erőforrásokat alig igénylő – lehetőségeket, melyek felpörgetnék az m-közigazgatás ügyét. Nem jött létre m-közigazgatási fejlesztéseket átfogó portál, tudásbázis (mint például Máltán). Nem épült be kellőképpen sem a nemzeti, sem az intézményi informatikai stratégiákba a mobil-lehetőségek kihasználása (mint például Dél-Afrikában). Nincs az m-kormányzat ügyének közigazgatási – bármilyen szintű – képviselője (mint például az Egyesült Királyságban). Elpuskázott lehetőségeinket számba véve érezhető, hogy a perspektívák is jelentősen szűkültek, szűkülnek.

Márpedig a beszűkült perspektívák tágítása nehézkes. Az újonnan csatlakozottak között a vezető pozíció ezen a téren már vitathatatlanul Észtországé, azonban az „eEurope” által meghatározott feladatokat továbbra is teljesíteni kell. A lehetőség immár kötelességgé alakult. A teljesítéshez pedig a leginkább zökkenőmentes utat kell választani. De bármelyik utat választjuk, elkerülhetetlenek a következő feladatok.

- *Meg kell szilárdítani a kistérségi és regionális közigazgatást, annak egyes intézményeit, mert ingoványos alapon nehezen alapítható tartós közigazgatási szolgáltatás. Az m-megoldások nagy része nem településre optimalizált, így több település együttműködése esetén lehet gazdaságos. A települési együttműködések kistérségi jellege egyre erősebb, azonban a kistérségek jelenleg nem kaptak szigorú keretet, így intézményrendszerük sem állhatott fel. E nélkül a kistérségi fejlesztések motorja is alapjáraton megy.*
- *Az önkormányzati autonómiát tiszteletben tartva ösztönözni kell a közigazgatás valamennyi intézményét egy átfogó szervezet-átvilágításra, mely az ügymenet-racionalizálás munkamódszereinek felhasználásával felkészültté tenné őket az elektronizálható, mobilizálható ügymenetekre.*
- *A kormányzatnak reális alternatívaként kell tekintenie az m-közigazgatásra, ezt a nemzeti és intézményi stratégiákba egyaránt mielőbb be kell építeni. Fontos, hogy az új megoldásoknak legalább kormánybiztosi (vagy államtitkári) szintű, önálló képviselője legyen. A közigazgatási hierarchiában a képviselő hiánya egyenértékű az „ügy elvesztésével”.*

### 8.3. T-közigazgatás

#### 8.3.1. A T-kormányzat hajnala

Milyen szerepe lehet a DTV-nek a közigazgatásban, mit jelent a televíziós-közigazgatás (**t-government**)? 2005. március elején a magyar kormány megtette az első lépést a t-közigazgatás felé (is), amikor elfogadta a DTV bevezetésével kapcsolatos előterjesztést, a jelenlegi, ún. analóg jelekre épülő műsorszórásnál jobb kép- és hangminőséget, valamint interaktivitást is garantáló technika elterjesztésének ütemtervét. A jelenlegi kísérleti adások fokozatos bővítése mellett 2006-ban a szomszédos országokkal együtt egy nemzetközi frekvencia-elosztó koordinációt kell véghezvinni, s 2010-től országosan elérhető hálózatokat kell kiépíteni, hogy az Unió elvárásának megfelelően, 2013-tól megtörténhessék a teljes átállás a digitális műsorszórásra.

Mind az e-, az m- és a t-közigazgatás ügyfélbarát technológiájának a bevezetését alapvetően az a paradoxon hátráltatja, hogy az államigazgatási szakemberek mint technológiát

tekintik, s nem úgy, mint egy olyan eszközrendszert, amely a közigazgatási folyamatokba beépülve, alapvetően átalakítja azokat<sup>126</sup>. Nem véletlenül nevezik transzformációs szakasznak az e-government kiteljesedését. Úgy tűnik, a társadalom digitális szakadéka a televízió irányában hidalható át legkönnyebben<sup>127</sup>, hiszen a TV-hez még azok a rétegek is bizalommal nyúlnak, akik nemcsak a PC-től és az Internettől, de esetleg még a mobiltelefontól is idegenkednek (idős korosztály)<sup>128</sup>.

Az interaktív digitális kábeltelevíziózás úttörői<sup>129</sup> szerint a t-közigazgatás 2003-ban megfogalmazott hármass *célja*, hogy a társadalom egésze rendelkezze kényelmes otthoni eléréssel a kormányzati szolgáltatások tekintetében; magas színvonalú de egyszerűen kezelhető elektronikus kormányzati eszközt jelentsen az állampolgároknak; javítsa, tegye mindennapivá kapcsolatukat a helyi igazgatással (t-demokrácia). A t-kormányzati *funkciók* közül legfontosabbnak említik a helyi igazgatás információt és közérdekű, aktuális híreit tartalmazó portál elérhetőségét (1); a helyi vélemény-nyilvánításra (szavazásra) alkalmas felületet és szolgáltatást (2); az állampolgári azonosítás (3) lehetőségét, amellyel on-line televíziós ügyintézésre nyílik lehetőség (4), valamint a közüzemi számlák, díjak, adók befizetésének a lehetőségét (5).

Az amerikaiak mellett, természetesen a dél-koreaiak járnak élen a DTV és a DTT kormányzati alkalmazásának K+F-jében. Ennek során a koreai SkyLife a digitális TV-hez nélkülözhetetlen STB (*set top box*) olyan interaktív, intelligens vagy „*smart*” változatát fejlesztette ki, amellyel pl. a képzés, oktatás (*education*) és a szórakoztatás (*entertainment*) szavak formai és tartalmi összevonásával (*edutainment*) az iskoláskor előtti képzés keretében állampolgári ismereteket is közvetít, szórakoztató formában<sup>130</sup>.

Az Unióban, bár Anglia az élvonalas a DTV műsorszórás arányában, az olaszok harcolták ki maguknak azt a pozíciót, amelyben a t-közigazgatás európai referencia területévé válhatnak, annál is inkább, mert több mint félmillió megvásárolt set top box-szal Itália – és ezen belül Milánó – az Unióban élenjáró. A telekommunikációra költött éves összeg Lombardiában a regionális GDP 3,9 %-a, ami magasabb, mint az EU 15-öké (3,7 %) vagy az USA-é (3,4 %), s amellyel Észak-Olaszország napjainkban a legdinamikusabb infokommunikációs technológiai fejlesztésre képes<sup>131</sup>. Az olasz Innovációs és Technológiai Minisztérium jelenleg 10 millió eurós fejlesztés keretében dolgozik azon, hogy a jelenleg az Internetről ([www.italia.gov.it](http://www.italia.gov.it)) letölthető 1000 nyomtatvány 160 ügyleírás és 126 ügymenet, valamint 8000 közszolgáltatási link a DTV csatornákon is elérhető legyen<sup>132</sup>. Olaszországban a háztartások 95 %-a rendelkezik televízióval és több, mint a fele már digitális kábel TV rendszerhez is tartozik<sup>133</sup>.

A DTV fejlesztések két fő területe: **1. a tartalomszolgáltatás** (ennek egyik lényeges része a t-közigazgatás, együtt a t-kereskedelemmel, a t-online játékokkal és a t-postával<sup>134</sup>); **2. a frekvencia-gazdálkodás** (a hálózatok közötti frekvencia elosztás tervezése, kivitelezése és működtetése). Olaszország pl. már 2006-ra megvalósítja a teljes analóg-digitális váltást, amin

<sup>126</sup> D. Paolini: Time to Retire the Word 'E-Gov' – Government Computer News 2005.03.17 ([www.gcn.com](http://www.gcn.com))

<sup>127</sup> Forrás: [www.willsearch.co.kr](http://www.willsearch.co.kr) (T-Government Era are Coming – Digital-Times 2003.08.25.)

<sup>128</sup> DTT and t-Government applications for the MHP (Multimedia Home Platform) – RAI: Radiotelevisione Italiana ([www.crit.rai.it](http://www.crit.rai.it))

<sup>129</sup> Austin, Szöul, Peking és Frankfurt hálózatában rendelkezik K+F kapacitással a texasi Alticast ([www.alticast.com](http://www.alticast.com)). More Citizens Enjoy Valuable Government Services Through T-Government with Alticast

<sup>130</sup> Asia's First MHP Interactive TV Service ([www.skylife.kr](http://www.skylife.kr))

<sup>131</sup> ICT Lombardy an Innovation Engine for T-Government ([www.innovazione.gov.it/eng/communicati/2005\\_02\\_22](http://www.innovazione.gov.it/eng/communicati/2005_02_22).)

<sup>132</sup> Forrás: [www.e-lo-go.de/html](http://www.e-lo-go.de/html)

<sup>133</sup> Forrás: [www.europa.eu.int/idabc/jsp](http://www.europa.eu.int/idabc/jsp)

<sup>134</sup> Forrás: [www.willsearch.co.kr](http://www.willsearch.co.kr) (T-Government Era are Coming – Digital-Times 2003.08.25.)

belül a t-kormányzat a már említett igazgatási feladatok mellett kiemelt szerephez jut a nyugdíj és adóügyintézésben is<sup>135</sup>.

A t-közigazgatás területén érdekelt csoportok: a *fejlesztők*, a *programozók*, az *interaktív szolgáltatók*, a *műsorszórók* és a *szolgáltató központ irányítók*. A helyi t-önkormányzat (on-line ügyintézés) megalapozásának, kifejlesztésének legfontosabb feladatai: a *személyazonosítás* garantálása az STB-be épített digitális azonosítóval (intelligens kártyával, chippel, melyet TV kártyának<sup>136</sup> neveznek); az adatvédelem érdekében a helyhatóságnak szüksége van az ügyféltől származó *felhatalmazásra* is, mielőtt alkalmazza a t-ügyintézt a gyakorlatban. Ugyanilyen felhatalmazás szükséges egyébként a mobiltelefonos ügyintézés esetén is. Végül elengedhetetlen feladat a *fizetések* megoldása – szintén az m-kormányzatban kifejlesztés alatt álló minta alapján –, vagy a TV számlán rendelkezésre álló hitelezési keret, vagy egy külön ilyen célra nyitott banki keretből történő átutalás (t-banking) formájában<sup>137</sup>.

### 8.3.2. Példa a t-kormányzatra<sup>138</sup>

**8.3.2.1. On-line TV közigazgatási szolgáltatások:** az e-kormányzat jegyében kidolgozott e-ügyintézési formák, nyomtatványok és ügymenet leírások átvétele az Internetről – amennyiben az adott országban létezik ilyen. Ennek a szolgáltatásnak a helyi ügyintézésben történő tranzakciós és transzformációs szintű megvalósításának *előfeltételei*<sup>139</sup>:

- az eljárási törvények és jogi keretek korszerűsítése és
- az ügyintézési folyamat digitalizált lépésenkénti átírására – amely a hivatali szervezet belső ellenállásába is ütközhet;
- az ügyfél személyazonosítása<sup>140</sup> TV-kártya segítségével, amely együtt járhat az ügyfél felhatalmazó nyilatkozatával, miszerint hozzájárul személyi adatainak a TV-kártyához való kötésével<sup>141</sup> és azok hatósági ügyintézésbe történő bevonásával. Ebben az értelemben a TV-kártya elektronikus személyazonossági igazolvány.

**8.3.2.2. Információs TV platform:** olyan közérdekű központi és helyi közigazgatási tudnivalók, amelyek szükségesek a jól-tájékozott és a közügyekben aktívan részt venni szándékozó állampolgárról kialakított képhez. Ennek a szolgáltatásnak az interaktívvá tételében (tranzakciós szintjén) lehetséges a t-vélemény nyilvánítás, vagy a t-szavazás. Ezen a platformon lehetséges az olyan tranzakciós eljárás, amikor az ügyfél TV-kártyájával azonosítva magát, egymenetes ügýtípusokat intéz: pl. anyakönyvi kivonatot kér.

**8.3.2.3. Virtuális TV posta:** Internetről átirányítható szolgáltatás, amely e-mail és táviratküldésre, levelek és csomagok postázásával kapcsolatos érdeklődésre használható.

---

<sup>135</sup> Forrás: [www.digitag.org/dttmaps/countries/italy/htm](http://www.digitag.org/dttmaps/countries/italy/htm)

<sup>136</sup> TV Card egy francia cég neve is, amely elsőként fejlesztette ki a DTV interaktív szolgáltatásához szükséges chip kártyát.

<sup>137</sup> Részletesebben: T-Government and DDT ([www.satexpo.it/en/news](http://www.satexpo.it/en/news))

<sup>138</sup> Rai (Radiotelevisione Italiana) – CRIT (Centro Ricerche e Innovazione Tecnologica) nyomán ([www.crit.rai.it](http://www.crit.rai.it))

<sup>139</sup> Az információs és interakciós szintű alkalmazás nem igényel előfeltételeket, mert csak könnyíti, de érdemben nem változtatja a hagyományos papír alapú ügyintézt.

<sup>140</sup> Certification Authority (igazoló hatósági aktus)

<sup>141</sup> Registration Authority (regisztrációs hatósági aktus)

**8.3.2.4. Helyi adók TV befizetése:** pl. a gépjárműadó befizetésével kapcsolatosan az ügyfél megtekintheti saját járművének a helyzetét, és ha szükséges az STB-n vagy kreditkártyájával rendezni is tudja azt. A helyi adókon kívül ezen a platformon oldható meg az illetékek, bírságok és közüzemi számlák befizetése is.

A t-közigazgatás jelenleg a leggyorsabban fejlődő, a legnagyobb jövő előtt álló infokommunikációs terület a világon és Európában. A DTV-t a jövő televíziójának is nevezik, s ez, pontosabban a mobil DTV lesz az eszköz, amely az e-kormányzat célkitűzését meg fogja valósítani: *mindenki által könnyen kezelhető, mindenki által bárhol elérhető, majdnem teljes körű ügyintézés bármikor, bárholonnan*. Az igazgatási feladatokra alkalmazott DTV (t-kormányzat, vagy t-közigazgatás) nagymértékben növeli egy-egy ország technológiai írástudását és az ügyfélközpontú, polgárbarát közigazgatás kialakulását.

Az *eEurope 2010*<sup>142</sup> tervezetben már megjelenik az „Interneten túlmutató” mobil elektronikus személyazonosítást biztosító intelligens kártyák (eID – *electronic identification*) alkalmazásának javaslata. Az eID célszerűen többfunkciós eszköz, vagyis a személyazonosításon kívül, akár útleveleként, vezetői engedélyként, adó- TB és egyéb tagsági kártyaként, valamint – nem utolsósorban – mobil fizetőeszközként is használható, pl. eljárási díjak, illetékek és közüzemi számlák kiegyenlítésében! Az eID fejlesztések és alkalmazások végállomása a *3G mobiltelefon és a televízió már ma is erőteljesen érezhető konvergenciájának eredményeképpen a multifunkciós, mobil DTV kártya*.

### 8.3.3. A t-government, mint értéknövelő szolgáltatás

A digitális televízió elterjedésével megnyílik a lehetőség arra, hogy a t-government, mint értéknövelő szolgáltatás megjelenjen a lakásunkban, elhozva az önkormányzati közvetlen kapcsolatot és az ügyintézés lehetőségét.

A t-government szolgáltatás működtetéséhez, mint korábban láttuk nem szükséges tartalom-szolgáltatónak lennünk, fizikailag más helyen, az önkormányzat által üzemeltetett irodából végezhetjük ezt a tevékenységet. Az ügyintézéshez szükséges adat és információ mennyiséget, a digitális televízió technikai és átviteli lehetőségei magasan meghaladják. Természetesen ezen szolgáltatás elindításához és rendszeres működtetéséhez el kell végezni a szükséges ügyviteli, technikai és szoftver fejlesztéseket.

#### 8.3.3.1. A t-government kábeltelevízióon történő bevezetése

A kábeltelevíziós hálózatok rendszerint területi centralizációval működnek összefogva egy községet, kerületet, várost. Nagyvárosi környezetben a lefedettségi és penetrációs mutatók minden esetben lényegesen magasabbak, mint a kisebb településeken. Budapesten és a nagyobb városokban a piacvezető szolgáltatók az elmúlt időszakban jelentős fejlesztéseket hajtottak végre, „visszirányúsították” a hálózataik nagy részét, több helyen indult VoIP (Voice over Internet Protocol) IP telefon szolgáltatás.

Ha a technikai feltételeket előteremtén, több fővárosi önkormányzatnak is meg lenne a lehetősége rá, hogy kábeltelevízióon elérje a lakosait, mivel kerületük teljesen lefedett kábeltelevízióval, sőt néhány hálózat 80-90%-os mértékben „visszirányú” adatátvitelre alkalmas.

---

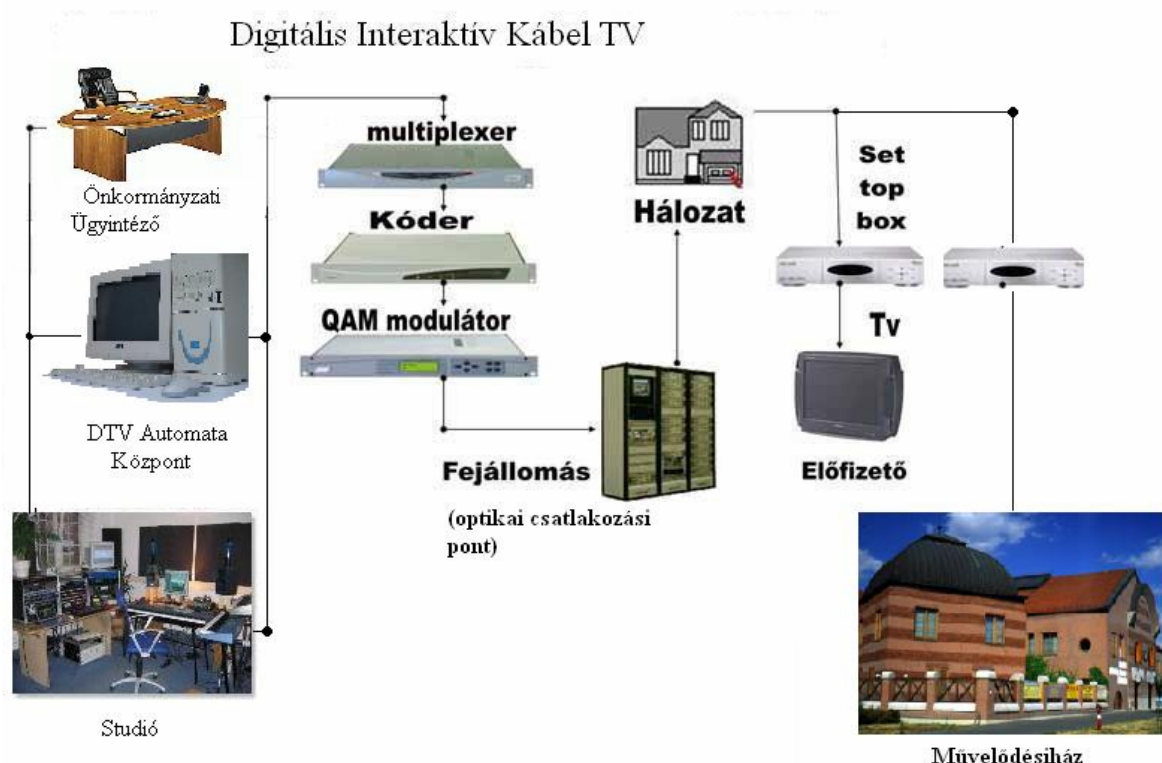
<sup>142</sup> Signposts towards eGovernment 2010 v1.8. – European Commission Information Society and Media Directorate General, 23. November 2005.

A helyi televíziós csatorna közszolgálati jelleggel történő szétosztását a törvényi szabályozás biztosítja, (1996. évi I. törvény a rádiózásról és a televíziózásról VII. Fejezet 117.§) így a lakosokhoz történő jeltovábbítás az Önkormányzat költségvetését nem terhelheti.

Jelen fejezet célja, hogy a digitális adások országosan történő bevezetésének idejére Magyarországon előre tekintő példát mutasson és az önkormányzatok és a lakosság közötti interaktív kapcsolat műszaki, informatikai és társadalomszervezési feltételeinek kidolgozásához nyújtson segítséget.

#### 8.3.3.2. A t-government műszaki modellje

8.2. ábra A digitális interaktív kábel TV önkormányzati alkalmazásának műszaki modellje



#### 8.3.4. A t-government általános ügymenetének folyamatmodellje

Ahhoz, hogy a digitális interaktív TV (DTV) hadra fogható legyen, a polgármesteri hivatalokban, ismerni és alkalmazni kell az ún. *t-workflow*-t, vagyis magyarul a televíziós igazgatási ügymenet folyamatát. Ennek ismertetése jelen fejezet célja és témája.

Meg kell vizsgálni, hogy az igazgatási folyamat munkalépései hogyan alkalmazhatók az interaktív TV használata esetén a lakosság és az önkormányzat közötti párbeszédben, ill. ügyintézésben. Az eljárási lépéseket igazgatásszervezői és lakossági oldalról is fel kell tární.

Vajon a t-kormányzat része az e-kormányzatnak? A program-vezérelt folyamatirányítás szempontjából a DTV központ az Internet elérésű számítógépes ügyintézés háttérében álló programhoz hasonló funkciót tölt be. A t-munkafolyamat a közigazgatásban ezért az elektronikus munkafolyamathoz tartozik; a különbség alkalmazás szempontjából egyrészt éppen az előbbi sokkal egyszerűbb kezelhetőségében és várható elterjedésében van.

Mit jelent a **t-ügymenet** a közigazgatásban? Egy lehetséges meghatározás szerint **ez „az eljárási folyamat részbeni, vagy teljes automatizálása, melynek során a dokumentumok,**

**az információ vagy a feladatok a munkafolyamat egyik résztvevőjétől<sup>143</sup> a másikhoz kerülnek jogilag meghatározott eljárási szabályok szerint<sup>144</sup>.** Ismeretes az automatizált folyamatirányítás – eddig jórészt az ipari és üzleti felhasználás tapasztalatai alapján körvonalazható – előnyeinek sora is:

- *Jobb hatékonyság*, ami a szükségtelen folyamat-elemek (pl. várakozás) elhagyásából adódik.
- *Jobb* (elektronikus formátumú) *folyamatirányítás* (az emberi hiba-tényezőt kiszűrő program), ami nemcsak az ügymenetet, de az ellenőrzési csatornát is javítja.
- *Jobb ügyfélszolgálat*, ami az ügyintézkést kiszámíthatóbbá, gyorsabbá teszi, így a helyhatóság irányában nagyobb elégedettséget generál; ez a helyi politika szempontjából sem közömbös.
- *Jobb időkihasználás*; az automatikus folyamatvezérlés ugyanis lehetővé teszi az állandó hivatali „nyitva tartást”, ill. elérhetőséget, a hét minden napján, éjjel-nappal (7/24).
- *Jobb ügymenet kihasználás*; a technológiai segítség munkaerőt szabadít fel, s lehetővé teszi az emberi erőforrás hivatalon belüli átcsoportosítását.

Az új folyamatvezérlő modellek célja minden esetben a hatékonyság növelése és a szervezeti folyamatok támogatása. Ez tehát mind a műszaki-technológiai, mind szervezéstudományi kutatások témája<sup>145</sup>. Jelen fejezet a munkafolyamat automatizálás önkormányzati szervezési oldalát vizsgálja.

#### 8.3.4.1. A t-workflow helye a folyamatirányításban<sup>146</sup>

A munkafolyamat gyakorlatilag évszázadokon át, változatlan volt. A technikai fejlődés újabb és újabb erőforrásokat produkált, amelyek először segítettek, vagy kiváltották az élőmunkát (írógép, indigó), azután folyamatosan részfolyamat-vezérlő számítógépes programok jelentek a könyvelésben, nyilvántartásban, számlázásban stb. Mindig volt azonban egy felügyelő, aki kiadta a feladatot, figyelemmel kísérte és ellenőrizte annak végrehajtását.

Az elektronikus munkafolyamat azonban a közigazgatási modernizáció új szakaszát képviseli a mai világban, ***amikor a folyamatot program vezérli, amely nemcsak a feladat kiadására képes automatikusan, hanem arra is, hogy azt az egyik munkafázisból a másikba továbbítsa, és a folyamatot nyomonkövesse.***

A jelenlegi e-kormányzati gyakorlatban azonban, a felügyelő szerepét még ritkán váltja fel program. Az adatbevitelt folyamatosan kontrolálni kell, az eljárásjogi szabályok betartásával, a kiadmányozott iratokat ellenőrizni kell, aláírni, pecsételni. Az igazgatási folyamatot tehát csak részben lehet automatizálni.

Jelentős áttörést jelentene az e-kormányzati ügymenetek esetében, ha a feladat kiadás lépését lehetne automatizálni; így a program ebben a lépésben átvinné a felügyelő/vezető szerepét. Jelenleg a hagyományos vezetői módszerek gyakorlata (pl. szignálás) ezt akadályozza. A közigazgatásban évszázadok óta az ügyfelek két alapvető módon léptek kapcsolatba a hivatallal: személyesen és írott (papír alapú) dokumentumok révén. Az ICT fejlődés során a kérelmek több új csatornán érkezhettek; ennek ellenére az eljárásjoggal szabályozott igazgatás sokszor így is lassan reagál.

---

<sup>143</sup> A résztvevő lehet ember, vagy gép egyaránt.

<sup>144</sup> Forrás: [www.e-workflow.org](http://www.e-workflow.org)

<sup>145</sup> Lásd: Stohr, E. A. - Zhao, J. L. 2001.

<sup>146</sup> A folyamatirányításra vonatkozó megállapítások forrása: Plesums, C. 2003.

A feladat-kiadáshoz először rendszerezni kell a bejövő csatornákat, melyeket könnyű automatizálni, ha rendelkezésre állnak. ICT csatornák az e-munkafolyamat feladat-kiadása szempontjából, a helyi igazgatásban:

| telefon |       |     |    | internet |         | digitális TV |       |
|---------|-------|-----|----|----------|---------|--------------|-------|
| Vonalas | mobil |     |    | IP       | vonalas | drótnélküli  | kábel |
|         | SMS   | WAP | 3G |          |         |              | DTTV  |

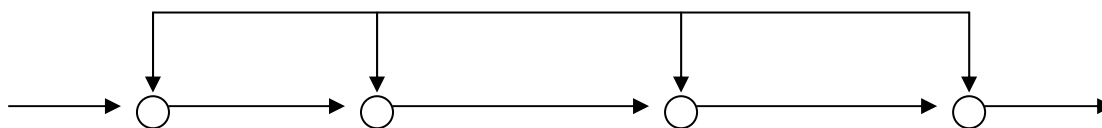
A legtöbb modern polgármesteri hivatal ügyfélszolgálatában alkalmazza a telefon-automatát (call center) a bejövő hívások osztályozása és információnyújtás céljával, mivel az ügyfelek nagy része először felhívja a hivatalt, mielőtt személyesen vagy levélben megkeresi azt. Ezek az automaták a munkafolyamatban elsőként próbálják meg automatizáltan kiváltani a tipizálható feladatokat (pl. információ-nyújtást). A gyakorlatban az ügyfelek nem kedvelik ezeket; hiányolják a személyes kapcsolatot, hiszen mindenki egyedinek és különlegesnek érzi a saját ügyét.

Az e-kormányzattal büszkélkedő önkormányzatok az internetes elérésre építkeznek az ügyfelekkel történő kapcsolattartásban. A portálba történő belépés után különféle ügymenetekről lehet információhoz jutni, bejelentést tenni, bejelentkezni, valamint adatlapokat letölteni és – esetleg – kitöltve visszaküldeni, de ez utóbbit csak az elektronikus személyazonosítás procedúrája után. Az Internetre épülő e-kormányzat egyetlen, de jelentős hátránya az, hogy a társadalomnak csak bizonyos rétegei számára hozzáférhető. Különösen az idősebb és a hátrányos helyzetű, a szükséges alapvető IT ismeretekkel sem rendelkező lakosság esik ki a szolgáltatás potenciális köréből. A közeljövő tökéletes eszköze, a digitális interaktív TV (az országos csatornák és a kábel egyaránt), amely t-kormányzati ügymenet kezelés néven lép majd be az e-kormányzati eszköztárba.

Mivel a t-kormányzat igen fontos szerephez jut az e-kormányzat elterjesztésében és erősítésében, a t-kormányzati munkafolyamatot tanulmányozni kell, ki kell dolgozni, és ki kell próbálni a gyakorlatban; a t-ügymenetet el kell helyezni az e-ügymeneten belül. A DTV kommunikáción belül az ügyfél üzenetei írásos, iktatható dokumentumot jelentenek; bejelentkezése pedig a személyazonosításra is alkalmas, amely minden DTV készülékkel kezelhető. Hol van a helye a t-workflow-nak?

Mint a folyamat-menedzsmentben ismeretes, van *horizontális munkafolyamat*, mely során a feladatot az egyik (emberi vagy gépi) résztvevőtől a másikhoz továbbítják a szervezeten belül, lépésről lépésre, a megfelelő sorrendben. Létezik e mellett a *vertikális munkafolyamat*, melynek funkciója az ellenőrzés: vajon a feladat munkafolyamatának a lépései szabályszerűek-e? A DTV központ, ahogy arról szó lesz, képes arra, hogy az ügyfél kérésére kiadja a feladatot, és csak azután továbbítsa az ügyet a tisztviselőhöz, amikor az összes szükséges adatot begyűjtötte hozzá. Ezzel lényegileg a DTV központ programja, a t-ügymenet motorja, egyszerre képes irányítani horizontális és a vertikális munkafolyamat lépéseket.

Vertikális ügymenet: ellenőrzi a munkalépések helyességét



Horizontális ügymenet: továbbítja a feladatot a megfelelő résztvevőnek

A t-ügymenet *beágyazott*, melyben a felhasználók, jelen esetben az ügyfelek alkalmazásai kezdeményezik és vezérlik a munkafolyamatot. A t-ügymenetet, akárcsak az e-

ügymenetet, meg kell, hogy előzze egy *független* ügymenet, mely során egy folyamat létrehozza az alkalmazás feltételét: jelen esetben a hivatal megkeresi a potenciális ügyfeleket (helyi lakosságot), hogy regisztrálják magukat a rendszerbe. Ez a független ügymenet nem szükségszerűen elektronikus, míg ellenben a beágyazott t-ügymenet minden esetben az.

A t-ügymenet, mint minden munkafolyamat vezérlő rendszer, *tervezi, működteti, irányítja és ellenőrzi* a munkafolyamatot. Általánosságban, minden munkafolyamat vezérlő rendszer 3 alapvető modulból áll: (1) munkapad, (2) használók (3) folyamattervezés. A t-ügymenetben ezek a következő tartalommal bírnak:

**Munkapad:** ez a *digitális TV csatorna szolgáltatás elérhetősége*, ami igen széles társadalmi keresztmetszettel bír a közeljövőben.

**Használók:** a helyi lakosság, akiket a DTV készülékük *azonosít* a t-ügymenet során, s akik *felhatalmazzák* a helyi hatóságot személyes adataik és DTV azonosítójuk összekapcsolására.

**Folyamattervezés:** szervezeti *átalakulás*, amely szükséges ahhoz, hogy a t-ügyintézés megjelenhessen a polgármesteri hivatalban. Ez az átalakulás jelenti egyben az e-kormányzat legmagasabb szintjének az elérését az információs – interakciós – tranzakciós – *transzformációs* szintek között. A transzformáció hatással van az ún. *back-office* folyamatokra, biztosítva, hogy a hivatal képes legyen beadványokat, kérelmeket fogadni ICT csatornán, jelen esetben a DTV-n.

A következőkben bemutatott t-ügymenet modell Hollingsworth, D (2004) terminológiája szerint *koncepcionális*, azaz a **tervezési szakaszban van, alkalmazására még nincsen gyakorlati példa**. Továbbá, a t-ügymenet szerkezete ügyfél-orientált<sup>147</sup>, a gyakorlatban jelenleg alkalmazott ügymenetre illeszkedve, hogy az új ICT-generálta funkció működhessen, és az ügymenet folyamatvezérlése megfeleljen a közigazgatási CRM-nek.<sup>148</sup> E tekintetben a t-ügymenet egy új típust jelent abban a munkafolyamat-szerkezet taxonómiában, amelyet Kim, K. H és Ellis C. A. (2001) állított fel. A t-ügymenet itt közölt modellje a DTV központ programját csak az algoritmus szintjén kezeli; a hardver – egyébként igen fontos – kérdését nem érinti.

#### 8.3.4.2. T-folyamat modellezés az önkormányzatok részére

Az 8.3. és a 8.4. ábrák összehasonlításából kitűnik, hogy lényeges különbség van a hagyományos és a t-munkafolyamat fő lépései között egy egyszerű ügymenet esetében<sup>149</sup>; az utóbbi azonos az e-ügymenettel, de sokkal egyszerűbb és szélesebb társadalmi hozzáféréssel bír. Ez két tényező nem nyilvánvaló a modellben.

Amennyiben az ügymenet-lépésekre koncentrálunk, szükséges felrajzolni a 8.5. ábra folyamatait is.

A személyes adatok védelméről szóló törvény nem engedi az önkormányzatok részéről a kéréslen, ún. „push” DTV üzenet küldését, jöllehet, a DTV kábelszolgáltatók ennek a segítségével, az önkormányzat égisze alatt könnyen felépíthetnék a t-kormányzati adatbázist a helyi lakosság körében. Ezáltal a kábelszolgáltató végezhetné el az önkormányzat helyett a regisztrációs hatóság szerepét, ami egyfelől üzleti érdekét szolgálná, másfelől megfelelné az Európai Unió ajánlásának is, amelyet a mobiltelefonos ügyintézés kapcsán fogalmaztak meg (ETSI 2003).

Ennek tükrében a helyi önkormányzatra vár a feladat, hogy vállalja a regisztrációs hatóság<sup>150</sup> szerepét, holott erre nincsen motiválva, vagy anyagilag ösztönözve. A központi

---

<sup>147</sup> Mint a Montaldo, E. et al (2003) által jellemzett „agent-based” ügymenet szerkezet.

<sup>148</sup> CRM = *customer relation management*, vagyis ügyfél kapcsolat menedzsment

<sup>149</sup> Anyakönyvi kivonat igénylése és kiadása.

<sup>150</sup> Registration Authority.

kormányzatnak sincsen forrása az önkormányzatok ilyen irányú ösztönzésére, s a tőkeerős DTV műsorszórók és kábelszolgáltatók sem fogják egy ideig érezni a t-kormányzatban rejlő piaci lehetőséget. A helyi önkormányzatra vár a feladat, hogy meggyőzze a helyi lakosságot (szórólap, plakát, levél, kábel TV, helyi újság, bejelentés, honlap információ útján), hogy keresse fel a hivatalt DTV azonosító adataival (pl. DTV interaktív kártya kód) és jelentkezzen be t-kormányzati ügyintézésre. Egy megegyezés aláírásával a helyi lakos felhatalmazza az önkormányzatot és a kábelszolgáltatót személyes adatainak ügyintézésben való használatára. A kitöltött és aláírt regisztrációs űrlapok jelentik a helyi t-kormányzati adatbázis alapját.

#### *T-kormányzati általános ügymenet modell (8.5. ábra)*

A regisztrációt követően az ügyfél kiválasztja a rendelkezésére álló listából azt az ügyet, amelyet DTV segítségével szándékozik intézni. Elküldi a rendelkezésére álló önkormányzati csatornán ennek kódját a hivatalnak, pontosabban a DTV központnak, amely – igazoló hatósági<sup>151</sup> szerepében – az adatbázisban automatikusan felismeri és azonosítja a bejelentkezőt, mint ügyintézésre jogosult helyi lakost. Az automata DTV központ képes időpontokat ajánlani (ha az ügymenet típusa az ügyfél személyes megjelenését igényli, pl. ha csak a hivatal berendezésével készíthető arcképre van szükség) és válasz üzenet útján megkéri az adott ügymenethez szükséges adatokat. Az ügyfél kiválasztja a neki megfelelő időpontot (ha szükséges) és beküldi a kért ügy-specifikus adatokat. A DTV központ nyugtázza az időpontot és – amennyiben az ügyfél nem adott meg az ügymenethez szükséges minden adatot – ismételten hiánypótlást kér.

Amennyiben eljárási díj-vagy illetékköteles az ügymenet, a befizetésre is adódik a jövőben DTV lehetőség<sup>152</sup>. A befizetésről, átutalásról értesítést küld a DTV központ az ügyintézőnek, együtt az ügyfél személyes adataival, az általa választott (opcionális) időponttal és az adott ügymenethez szükséges összes adatával. Ezek alapján az igényelt kivonat (engedély, igazolás) elkészíthető. Az ügyfél időre érkezik (ha szükséges a személyes megjelenés) és várakozás nélkül átveheti a kért dokumentumot, ill. azt postai úton is megkaphatja minden további nélkül.

#### *T-kormányzati általános ügymenet modell (8.6. ábra)*

A 8.4. ábrán bemutatott t-ügymenet modell kissé különbözik az előzőtől. Ebben az esetben a hivatalnál bejelentkező ügyfél nincsen regisztrálva, nem jelentkezett be t-kormányzati ügyintézésre, azaz a helyi mobil adatbázis számára anonim. Nem várható el a polgároktól, hogy egy-egy önkormányzati felhívásra tömegesen reagáljanak.

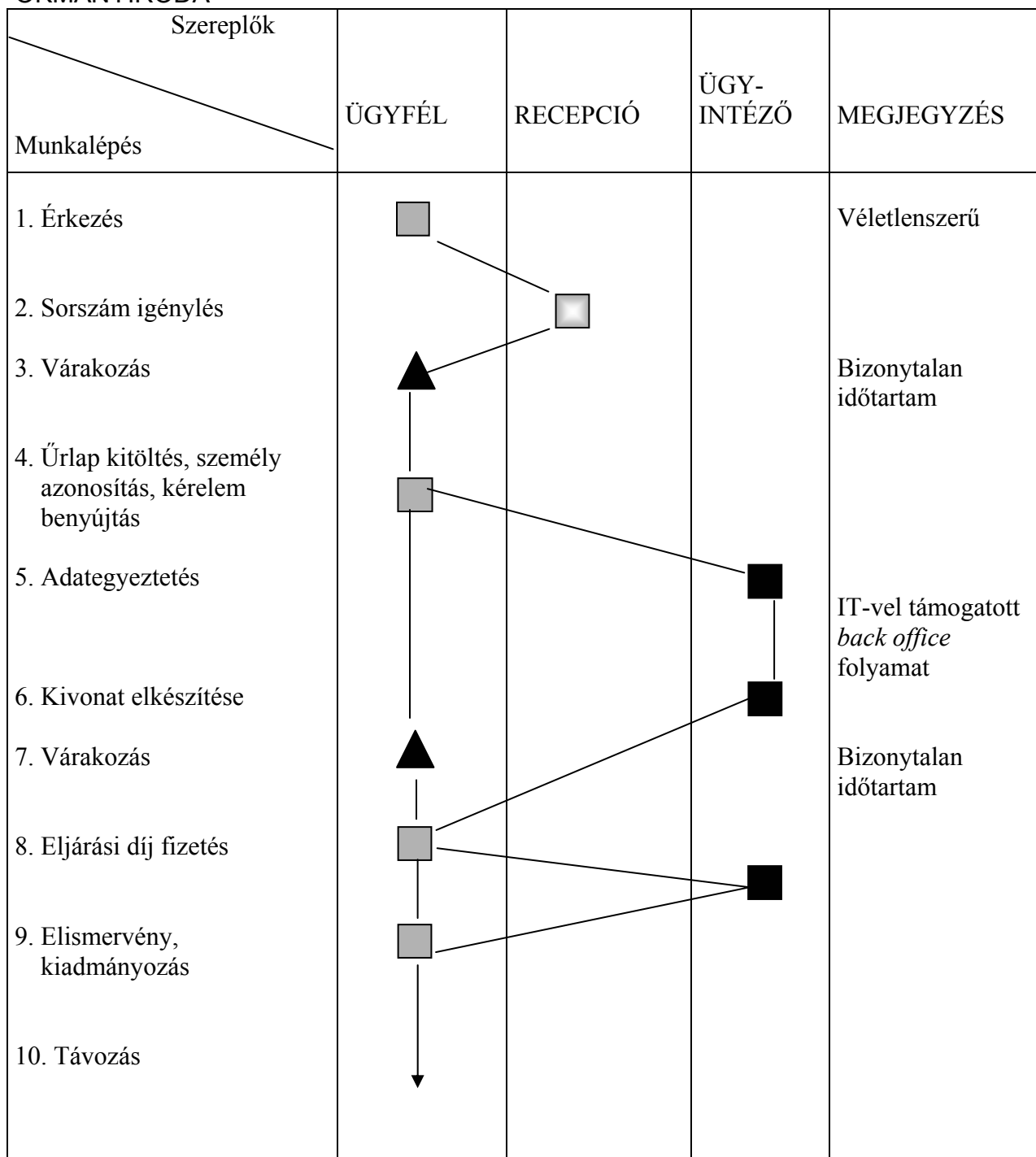
---

<sup>151</sup> Certification Authority.

<sup>152</sup> A főbb mobil-fizetési projektek (pl. QUICKPAY, SEMOPS - *Secure Mobile Payment Service*, SIMPAY) fórumát lásd a [www.mobilepaymentforum.org](http://www.mobilepaymentforum.org) portálon. Néhány idevágó tanulmány: Gramlich, L 2005, Inglesant, P - Sasse A 2005, Kreft, H 2005. Ezek alapján tervezhető a DTV fizetés, vagy a t-banking.

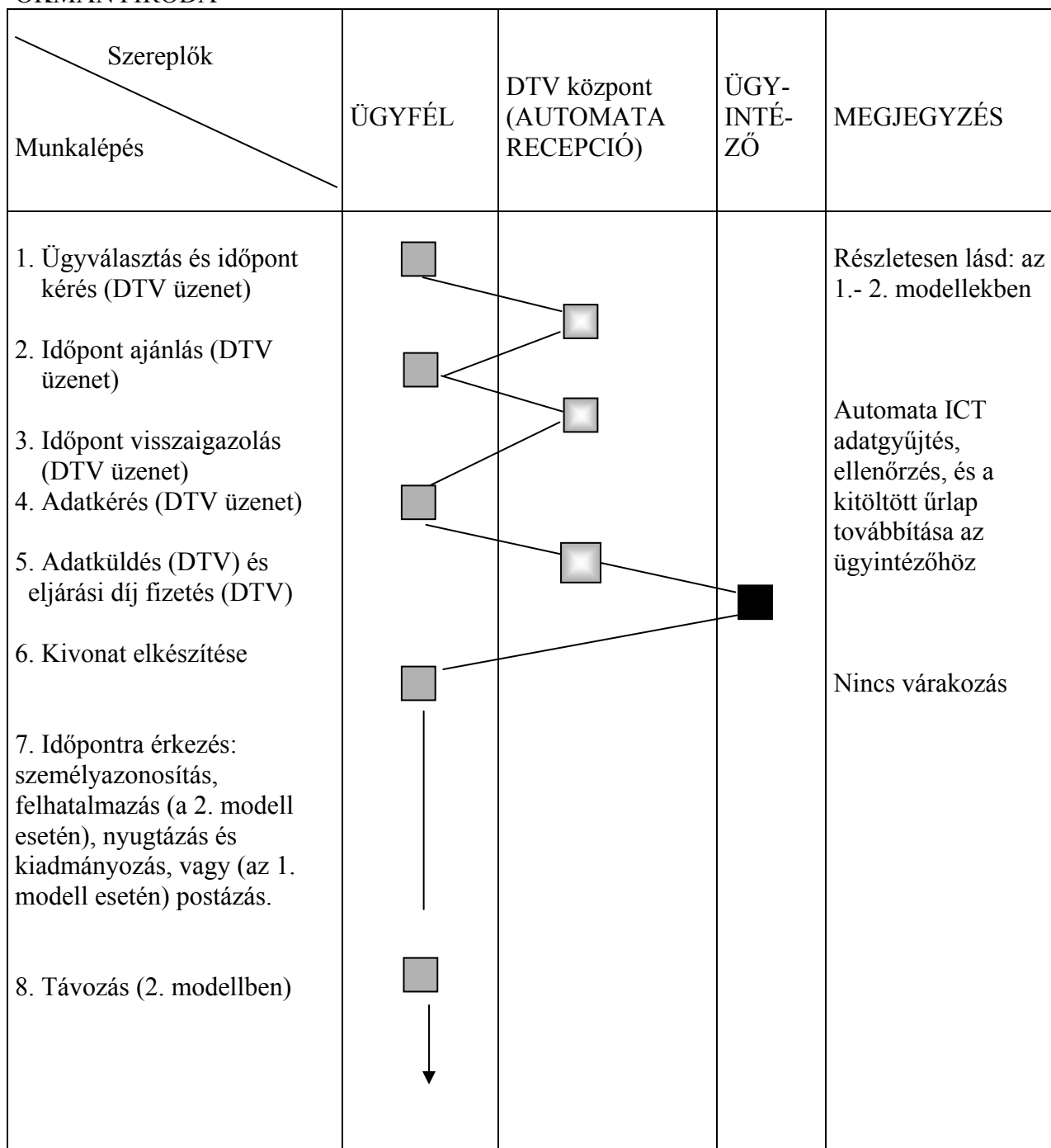
### 8.3. ÁBRA: Anyakönyvi (születési, házassági, halálozási) kivonat hagyományos ügymenet modell

#### OKMÁNYIRODA

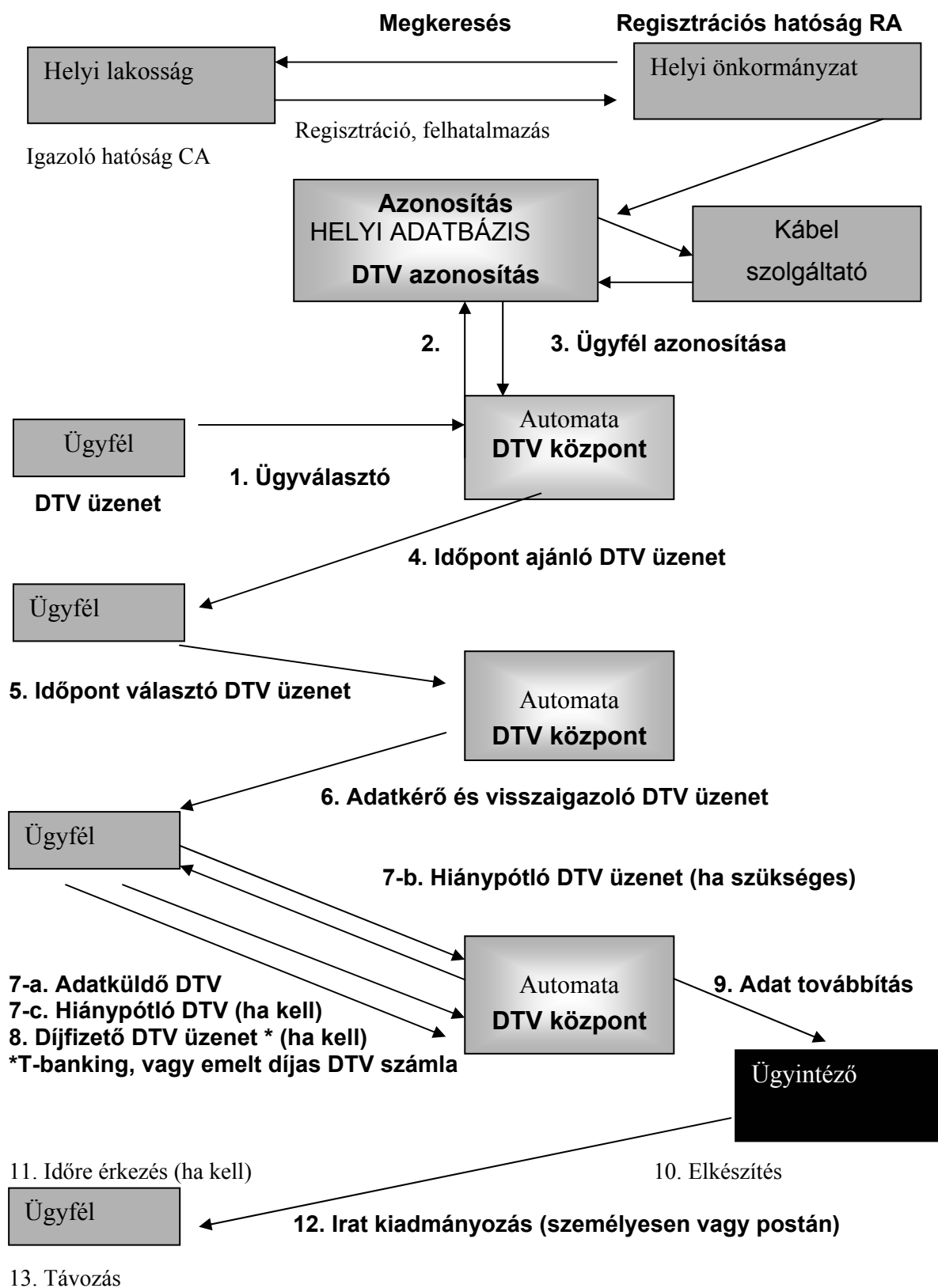


#### 8.4. ÁBRA: Anyakönyvi (születési, házassági, halálozási) kivonat DTV ügymenet modell

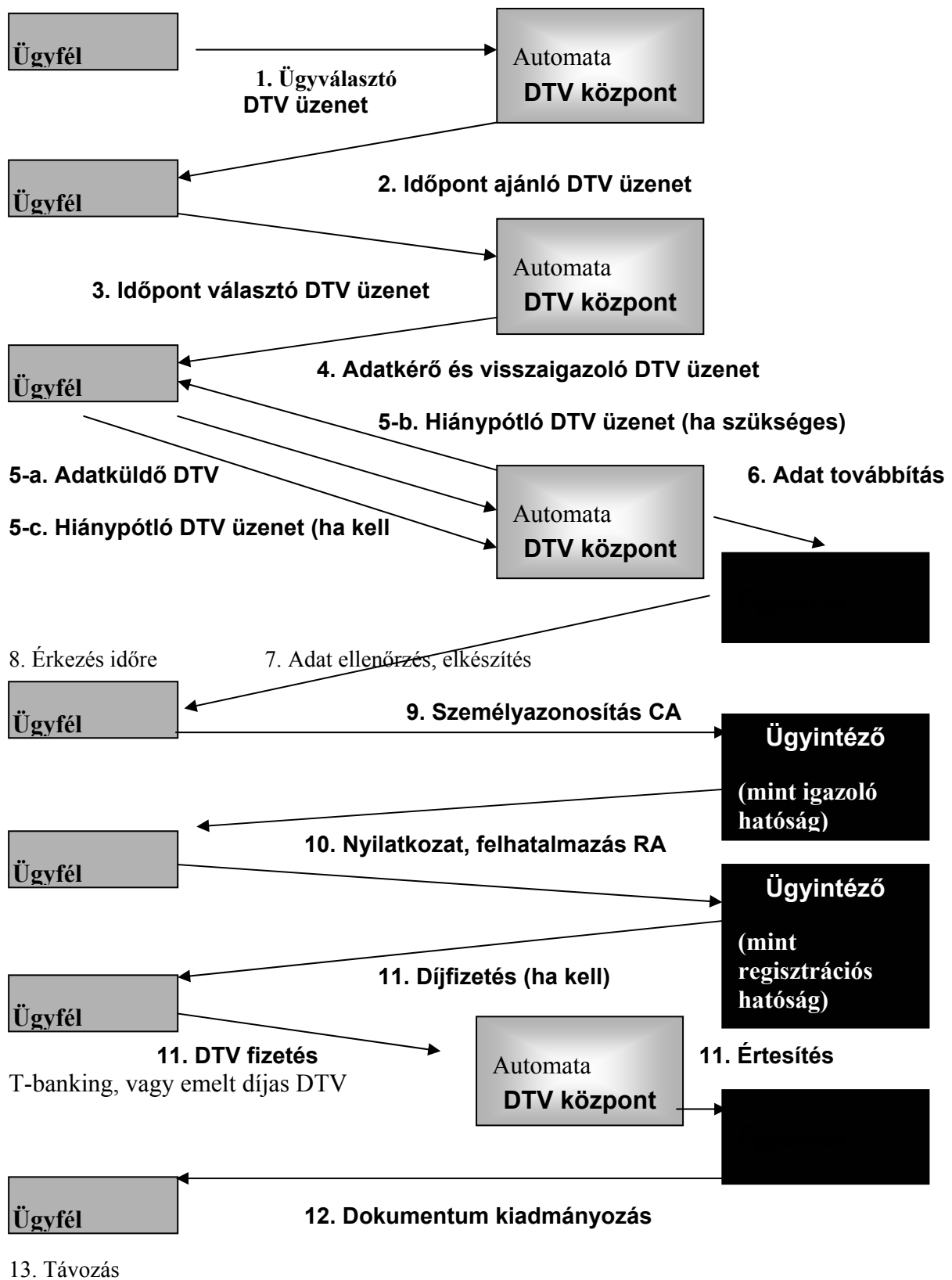
##### OKMÁNYIRODA



## 8.5. ÁBRA: Regisztrált, általános 1. t-ügymenet modell helyi önkormányzatoknak



## 8.6. ÁBRA: Anonim, általános 2. t-ügymenet modell helyi önkormányzatoknak



Ez utóbbi esetben a leendő ügyfél elküldi az ügyválasztó DTV üzenetet. A DTV központ nem tudja azonosítani a hívót, de ajánl neki időpontot, visszaigazolja, megkéri az ügymenethez szükséges személyes adatokat és – ha szükséges hiánypótlással – befogadja azokat. Amikor a dokumentumhoz szükséges összes adat megérkezett, a DTV központ továbbítja azokat az ügyintézőnek, aki ellenőrzi azokat, majd elkészíti az igényelt kivonatot, engedélyt, vagy egyéb iratot.

Az ügyfél időre érkezik, várakozás nélkül igazolja személyazonosságát, s ezzel a hatósági igazoló funkció megtörténik. Az ügyfél ezután aláír egy nyilatkozatot, mellyel felhatalmazza az önkormányzatot és a kábelszolgáltatót személyes és DTV adatainak a kezelésére, megadja a DTV azonosító adatait, vagyis regisztrál. Ezzel – utólag – teljesül a regisztrációs hatósági aktus is. Ez történik ma (2005) az okmányirodai internetes ügyintézés során is, az ún. XR-ben. Az ügyfél DTV-je segítségével befizetheti az esetleges eljárási díjat, s a tranzakcióról az ügyintéző azonnali értesítést kap. Az ügyintéző ezután kiadja a nyugtát és az igényelt dokumentumot, majd az ügyfél távozik. Mivel regisztrált, ha legközelebb is igénybe kívánja venni a DTV ügyintézését, már a 8.4. ábrán bemutatott 1. t-ügymenet modell szerint történik az eljárás.

A t-ügymenet, mint a tapasztalat menedzsment<sup>153</sup> része (8.7. ábra)

A 8.4. – 8.5. ábrák lépésről lépésre történő ügyintézése nem más, mint egy algoritmus, amelyre a DTV központ programozása építhető. Ez a program új eredmény az automata folyamatvezérlés közigazgatási, pontosabban önkormányzati alkalmazásában. Az 8.6. ábra világít rá a DTV üzenet (mint a közeljövőben megjelenő közigazgatási ICT alkalmazás legegyszerűbb és leginkább elterjedt eszközének) szerepére, mint aktív jel<sup>154</sup> az önkormányzat és az ügyfél párbeszédében. Az aktív jelek azok az eszközök, amelyek lehetővé teszik a tapasztalat menedzsmentet (EM)<sup>155</sup> a közintézményekben. Az aktív jelek elméletét<sup>156</sup> az EM keretében Lambert, S et al (2004) dolgozta ki, a szervezet ügyintézőinek mobilitása szempontjából. A t-ügymenet menedzsment ezzel szemben az ügyfél otthoni ügyintézésének szempontjából tekinti az ügyintézési folyamatot. A DTV központ regisztrálja (iktatja) azon ügyfelek DTV azonosítóit, akik valamely ügymenetet kezdeményeznek a hivatalnál. Az ügyfeleknek lépésről lépésre a folyamatvezérléssel kapcsolatos tudást közvetít, amely a hagyományos ügymenetek során halmozódott fel tapasztalatként a közigazgatási szervezetben. A DTV központ az aktív, vagy intelligens jeleivel integrálódik ebbe a rendszerbe, mint egy autonóm és automata front office tevékenység, párbeszédet folytatva egyrészt az ügyféllel, másrészt a digitalizált ügymeneteket tartalmazó memóriával, az ügymenetvezérlő algoritmussal, és olyan meta-adatokkal, amelyek hozzáférést biztosítanak számára a ügymenet memóriában tárolt formanyomtatványokhoz – a *back office*-ban.

A dokumentumok fontos részét képezik az önkormányzati ügyintézés szervezetének. A meta-adatok biztosítják azt, hogy az egyes ügymenetekhez tartozó dokumentum mintákat a DTV központ megtalálja az ügymenet memóriában, s igény esetén automatikusan lehívja és kitöltse, majd az ügyintézőhöz továbbítja azokat. A DTV központ az ügyintézők munkáját könnyíti meg azáltal, hogy előkészíti számukra az ügyfél által igényelt dokumentumhoz szükséges adatokat (jelesül az előre kitöltött űrlapokat). Ez a folyamat nem más, mint a tapasztalat visszatükrözése a hivatali szervezetben az aktív jelek segítségével, melyek DTV üzenetben és *back office* adatátvitelben testesülnek meg. A DTV központ összehasonlítja az ügyféltől bekért adatokat az ügymenet memóriában tárolt mintákkal, innen tudja, ha valamely

---

<sup>153</sup> A Pellucid Project (Lambert, S 2004.) alapján.

<sup>154</sup> „Active (vagy: smart/intelligent) hint”

<sup>155</sup> *Experience Management* (EM), azaz „gyakorlat menedzsment”. Lásd: Bergmann, R 2002.

<sup>156</sup> Pellucid Project

szükséges adat még hiányzik, s ekkor kér hiánypótlást. Az ügymenet memóriában megtalálható az összes olyan ügyirat űrlapja, amelyet a helyi önkormányzat t-kormányzati ügyintézésre kiválasztott. Az ügyfél bejelentkezése aktív jeleket (DTV üzenetet és *back office* adat átviteli impulzusokat) generál a DTV központban, mely tartalmazza a kiválasztott ügymenetek folyamatvezérlését is. Így a DTV központ képes irányítani a munkafolyamatot az aktív jelekkel, biztosítva ezzel a tapasztalat menedzsment célját: segíteni az ügyintézők munkáját, megkönnyíteni a feladatukat, miközben teljes tér- és időbeli mobilitást tesznek lehetővé az ügyfelek számára.

Nyilvánvaló, hogy az automatikus ügymenet során a DTV központ önállóan hív le információt mind az ügymenet memóriából (amikor kiválasztja és kitölti az űrlap mintákat), mind a regisztrációs adatbázisból (amikor a rendelkezésre álló szabad időpontokat közvetíti az ügyfélnek) és végül a helyi lakossági adatbázisból (amikor ellenőrzi a DTV azonosítóval bejelentkezett ügyfél személyazonosságát). Az ügymenethez szükséges többi információt maguk az ügyfelek küldik be DTV üzenetekben, s az időpont ajánlás és -foglalás is az ügyfél és a DTV központ párbeszédéből realizálódik – az ügyintéző részvétele nélkül. Ily módon a t-ügymenet munkalépéseit három fázisra lehet osztani: ügymenet indítás, ügymenet kezelés és időpont foglalás (8.6. ábra).

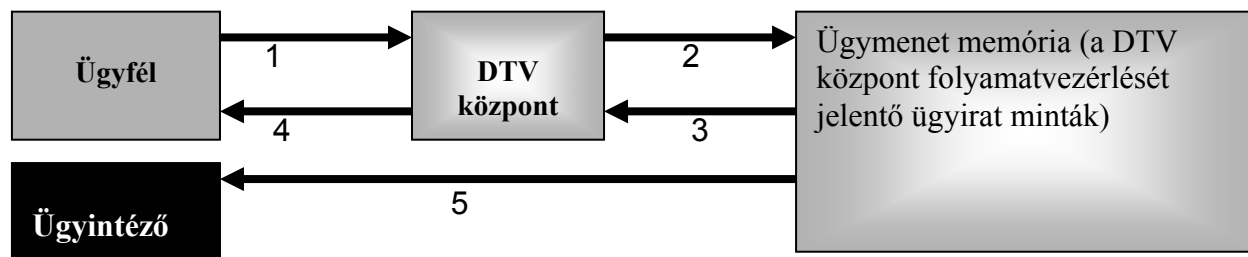
### 8.3.5. Konklúzió

A t-ügymenet folyamatvezérlése – aktív jelekkel (DTV üzenettel és *back office* adatátvitellel) automatizált működéssel – úgy tekinthető, mint a tapasztalat menedzsment egyik (új) formája. A DTV központ programjának tudnia kell kezelni a t-kormányzati ügyintézésre kiválasztott ügyiratmintákat az ügymenet memóriában, valamint a regisztrációs memória időpont adatait és a helyi lakossági, mobil azonosító adatbázist. Az aktív jelek egyrészt a *back office* adatátviteli folyamatait generálják, másrészt az ügyfél által küldött aktív jelek a DTV központ *front office*-ban történő adatkezelési impulzusait jelentik. A t-ügymenet modell kísérleti, koncepcionális jellegű, amely újdonságot jelent a munkafolyamat szerkezetben, s az ügyfél kezdeményezésére, a hivatal ügymenet és regisztrációs memóriáját felhasználva, automatikusan működik. Az itt bemutatott t-ügymenet modell az algoritmus szintjén reprezentálja a szoftvert.

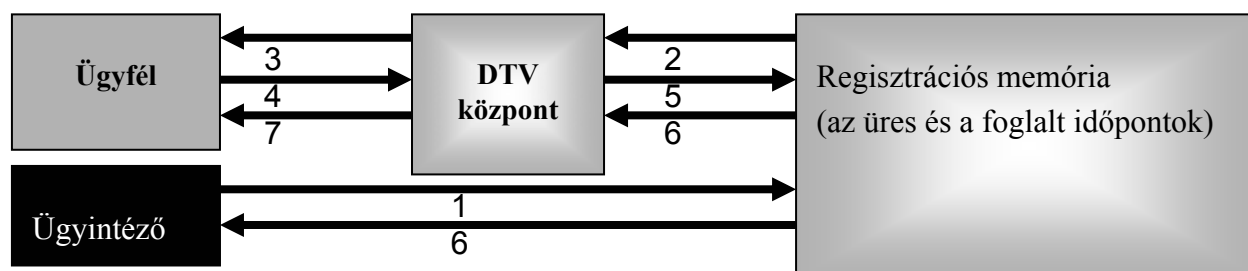
Az időpont foglalás és az ügymenet indítás t-kormányzati ügyintézés keretében az össze önkormányzati és igazgatási ügymenet esetében alkalmazható. A t-ügymenet kezelés azokban az esetekben nem lesz még alkalmazható egyelőre, ahol elengedhetetlen a személyes megjelenés, a helyszíni szemle, vagy komplikált dokumentációra van szükség.

A DTV közigazgatás tehát – a fentiekben vázolt kellő megalapozással – bevezethető az olyan önkormányzatoknál is, ahol a lakosság Internet hozzáférése és igen alacsony és IT tudása nem igazolja a klasszikus értelemben vett elektronikus kormányzat létjogosultságát. A t-ügyintézés megjelenése ezeken a helyeken is könnyíti az ügyintézők munkáját, és elindíthatja a hátrányos helyzetű vagy időskorú lakosság bizonyos IT akklimatizálódását, már amennyiben a t-kormányzat az e-kormányzat része, sőt egy fejlett, interaktív alkalmazási szintje.

8.7. ÁBRA: Tapasztalat menedzsment a t-kormányzati ügymenetben (I. ügymenet indítás, II. ügymenet kezelés III. időpont foglalás)



| I. Ügymenet indítás                                                                                                                                                             | II. Ügymenet kezelés                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Ügyválasztó <b>DTV üzenet</b> küldés<br>ügymenet kóddal<br>2. Választott kód továbbítása<br>3. Bekérni szükséges adatok<br>letöltése<br>4. Adatkérő <b>DTV üzenet</b> küldés | 1. Adatküldő <b>DTV üzenet</b> küldés<br>2. Adattovábbítás<br>3. Ügyiratmintához hasonlítás:<br>befogadás / vagy hiánypótlás<br>4. visszaigazoló <b>DTV üzenet</b> küldés / vagy<br>hiánypótlás kérése<br>5. Ügyirat és adat továbbítás |



| III. Időpont foglalás                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Üres ügyfélfogadási időpontok betöltése<br>2. Üres időpontok letöltése<br>3. Időpont választék <b>DTV üzenet</b> küldése<br>4. Kiválasztott időpont <b>DTV üzenet</b> küldése<br>5. Kiválasztott időpont továbbítása<br>6. Kiválasztott/lefoglalt időpont továbbítása<br>7. Foglalást visszaigazoló <b>DTV üzenet</b> küldése |

### **8.3.6. A t-kormányzati modell funkciói**

Az interaktív digitális TV csatorna helyi hatósági és önkormányzati kontextusban való alkalmazása két funkciót lát el (8.1. táblázat). Az információs funkció lényegében ugyanazt „tudja” mint az önkormányzati honlap: információt tartalmaz (lehetőleg idegen nyelven is) a helyi képviselőtestület tagjairól, a polgármesteri hivatal felépítéséről és működéséről (közérdekű információk), s a helyi közszolgáltatásokról egészségügyi, oktatási, kulturális vonatkozásban.

Az információs funkciókat gazdagítja a település (kerület) bemutatkozása, földrajzi, gazdasági, kulturális, műemléki, természeti, idegenforgalmi értékeinek, szolgáltatásainak és adatainak ismertetésével, ideális esetben szintén idegen nyelven is, képekkel illusztrálva. A település eseményeiről (a testületi üléseken készült videofelvételtől az egyes családi eseményeket megörökítő élménybeszámolóig) mozgófilm részletek állnak az interaktívan érdeklődő látogatók rendelkezésére, a jelenlegi internetes lehetőségeknél jóval szélesebb és sokszínűbb választékban, s a látogatók maguk is feltehetnek videó vagy fotó élménybeszámolókat a „hírek” és/vagy „események” rovatba.

Az interaktív funkciót a DTV automata központ vezérli. Öt alaptípus rajzolható fel, s ezek jelentik a DTV alkalmazás innovatív, az Internetnél sokkal egyszerűbben kezelhető részét – az állampolgár oldaláról. A hivatal oldaláról viszont különféle adatbázisokat (elektronikus iratminta tárat, ügyfél regisztrációt, időpontfoglalást, iktatást) összekötő interaktív szoftver kialakítását és alkalmazását, munkaköri leírások módosítását, szervezeti egységek átformálását is igényli.

## 8.2. TÁBLÁZAT: A helyi DTV csatorna funkciói

| INFORMÁCIÓS FUNKCIÓK<br>Rovatok                                                                                                                                                                                                                                                                                             | INTERAKTÍV FUNKCIÓK                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Képviselőtestületi funkció idegen nyelvi változatban is</b><br><b>Életrajzok</b>                                                                                                                                                                                                                                         | DTV automata központ<br><br><b>1. Vendégekönyv/postaláda</b><br><b>2. Fórum</b><br><b>3. Szavazás</b><br><b>4. Ügyintézés</b><br><b>5. Dokumentum továbbítás</b> |
| <b>Polgármesteri hivatali funkció idegen nyelven is</b><br><b>Szerkezet</b><br><b>Dolgozók</b><br><b>Tények, adatok (kapcsolat: Közleményekkel)</b><br><b>Testületi ülések (kapcsolat: Filmtárral)</b><br><b>Intézmények</b><br><b>Oktatási</b><br><b>Egészségügyi</b><br><b>Kulturális</b><br><b>Település-működtetési</b> |                                                                                                                                                                  |
| <b>Tényközlési funkció idegen nyelven is (kapcsolat: Fotóalbummal, Filmtárral)</b><br><b>Földrajzi környezet</b><br><b>Demográfia</b><br><b>Történelem</b><br><b>Gazdasági tényezők</b><br><b>Civil szervezetek</b><br><b>Egyházak</b>                                                                                      |                                                                                                                                                                  |
| <b>Esemény tudósítási funkció (kapcsolat: Közleményekkel, Fotóalbummal, Filmtárral)</b><br><b>Sport</b><br><b>Kulturális</b><br><b>Rekreációs</b>                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                  |
| <b>Idegenforgalmi funkció idegen nyelven is (kapcsolat: Fotóalbummal, Filmtárral)</b><br><b>Látnivalók</b><br><b>Szállás, vendéglátás</b><br><b>Tömegközlekedés</b>                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                  |
| <b>Ügyintézési funkció (kapcsolat: DTV automata központtal)</b><br><b>Ügyleírás és formanyomtatvány adatbázis (mintatár)</b><br><b>Állampolgári adatbázis (regisztráció, WPKI, TV card)</b><br><b>Ügyintézési időpont foglalási adatbázis</b><br><b>Iktatási adatbázis</b><br><b>Szavazóláda</b>                            |                                                                                                                                                                  |
| <b>Hír funkció (kapcsolat: DTV automata központtal)</b><br><b>Közlemények</b><br><b>Fotóalbum</b><br><b>Filmtár</b><br><b>Vendégekönyv</b>                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                  |

#### 8.4. Helyzettudatosságra épülő technológiák és szolgáltatások

Kézenfekvő lenne definícióval indítani a „helyzettudatosságra épülő technológiák és szolgáltatások” fejezetét, azonban így a fogalom rejtve maradna. Érezhető, hogy a helyzettudatos szolgáltatások helyhez kötött információkkal operálnak.

A helyhez kötött információ – mint az információ általában – mennyiségileg és minőségileg is növekszik, és a technika fejlődésének köszönhetően egyre könnyebben elérhetővé válik. Így az élet egyre több területén – kiváltképp a közigazgatásban – a stratégiai döntéshozatal egyre fajsúlyosabb eszközévé válik<sup>157</sup>. Napjaink alkalmazásai közül nem véletlenül a vezetékes infrastruktúrával, környezetvédelemmel, településkommunikációval (Kommunikáló önkormányzatok) és településmenedzsmenttel összefüggő projektek a legnagyobbak.

A *helyzettudatosság*, helyhez kötött információktól függ. A helyzettudatosságra épülő szolgáltatások felhasználják a helyi információkat, azonban a helyzettudatosság annival több, mint a térinformáció, hogy előbbi szolgáltatásai tudják, hogy hol van annak igénybevevője, így automatikusan azokat az információkat nyújtja, amire – feltételezhetően – az igénybevevőnek szüksége van.

Így olyan - helységekre aktualizált – tartalomszolgáltatást lehet kialakítani ezek segítségével, melyek központosítottak illetve centralizálhatók, így méretgazdaságosak, valamint nem utolsó sorban felhasználják a területre vonatkozó, vagy azzal összefüggő információkat, adatokat.

##### 8.4.1. Lehetséges területek

Számos stratégiai dokumentum jelzi az alkalmazás lehetséges, vagy elvárt területeit. Az első, jelentősebb – és napjainkban is még hatásait éreztető – dokumentum az EU által 1995-ben kiadott „GI 2000” Útban egy Európai Földrajzi Információs Infrastruktúra felé (Towards European Geographical Information Infrastructure) című szakmai összeállítása volt.

Az anyag kilenc jelenlegi és jövőbeli hangsúlyos területet emelt ki<sup>158</sup>, így:

- kormányzati információs rendszerek (például regionális tervezés, honvédelem, ingatlan-nyilvántartás, útnyilvántartás stb.);
- ellenőrző és irányító rendszerek (pl.: katasztrófaelhárítás);
- környezetvédelem (pl.: monitoring);
- természeti erőforrás-feltárás és gazdálkodás;
- városi és községi területek irányítása, tervezése, gazdasági fejlesztése;
- közművek (beleértve a telekommunikációt is);
- közlekedéstervezés és irányítás;
- üzleti tevékenység (a marketingtől az idegenforgalomig);
- oktatás és kutatás.

A Magyar Információs Társadalom Stratégia (MITS) hat helyen tesz említést térinformatikai jellegű közigazgatási feladatokról<sup>159</sup>:

---

<sup>157</sup> Detrekői-Szabó: Térinformatika, Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest 2002.

<sup>158</sup> Idézi Detrekői-Szabó, Im. Bp. 2002.

<sup>159</sup> Tegyük hozzá, nem elsőként, hiszen a Magyar Válasz c. stratégiai dokumentum, vagy akár a Tézisek az információs társadalomról c. dokumentum is említ ilyen feladatokat általában a következő megfogalmazással: *Az infrastruktúra-adatvagyron digitalizálása részeként el kell készíteni a hivatalos digitális alaptérképet, valamint szabályozni az ehhez történő hozzáférést.*

- Az infrastrukturális szolgáltatások főiránynál követelményként szabja, hogy a különböző fejlesztési és felhasználási igényeknek és az európai térinformatikai szabványoknak megfelelő alaptérképek jöjjenek létre, melyek az ország egész területét lefedik.
- Az ágazati stratégiákon belül a belügyi szakfeladatoknál a katasztrófavédelem vonatkozásában a bevetések koordinálását (településszintű adatokkal) komplex térinformatikai rendszereknek kell támogatni.
- Szintén belügyi feladatként (államhatár őrizet és határforgalom ellenőrzés) a schengeni előírásoknak megfelelő határőrizeti eszközöket és alkalmazásokat rendel el kialakítani, így – többek között – GPS-en nyugvó hálózatot is<sup>160</sup>,<sup>161</sup>.
- A MITS-ből kimaradt, de a látjegyzetben jelzett Rendészeti stratégiában szerepel a bűnözési mindenkori aktuális helyzetét követő, térinformatikai eszközökkel támogatott bűnözés-földrajzi információs-rendszer létrehozása.
- Ugyancsak az ágazati feladatoknál a környezetvédelmi szaktárca feladataként jelöli meg egy olyan – nagyközönség számára egységes és aktív térinformatikai felület biztosítását, ahol a publikus és közcélú környezetvédelmi és vízügyi objektumok elérhetők, azonosíthatók, a legfontosabb kapcsolódó adataik lekérdezhetők és megjeleníthetők.
- Hasonlóan a környezetvédelmi tárcához rendelve térinformatikai alapon nyugvó egységes természetvédelmi információs rendszert vár el a stratégia.
- Közlekedési feladatként<sup>162</sup> jelöli meg a vasúti GPS bázisú járműkövetési lehetőségek megteremtését (legalább a nemzetközi forgalmú törzshálózaton), valamint a belvízi hajózási elektronikus járműkövető és azonosító, továbbá segélyhívó és kommunikációs rendszer fokozatos kiépítését a főbb (nemzetközi forgalmú belvízi hajózási) folyam-szakaszokon.

A települési elektronikus közigazgatásra vonatkozó MITS e-önkormányzat Ágazati Informatikai Stratégia miközben megfesti az ideális – 2012 és 2015 közé prognosztizált – önkormányzat vízióját, külön alfejezetet rendel a közigazgatási térinformatikai alkalmazásoknak. Itt kiemeli, hogy a közigazgatási adatok jelentős része rendelkezik térbeli tulajdonsággal, megemlíti példálózó jelleggel pár lehetséges alkalmazást: ingatlanvagyon-kataszter, településrendezés, építészet, városfejlesztés, környezetgazdálkodás, közművekkel, természeti erőforrásokkal, mezőgazdasággal, erdőgazdálkodással, kereskedelemmel, iparral, távoli és helyi közlekedéssel kapcsolatos és további feladatokat.

A részstratégia nagy eredménye, hogy a térinformatikai alkalmazások nem csupán önálló területet képeznek, hanem rávilágít annak jelentőségére, hogy a hagyományos (pl.: településüzemeltetési, településfejlesztési, gyámügyi, szociális, gazdálkodási stb.) adatbázisokat térinformatikai megoldásokhoz kapcsolva újabb, plasztikusabb információhalmazhoz jutunk.

---

<sup>160</sup> Itt rendeli el új, lakossági szolgáltatásként azt a határinformációs rendszert, mely a határállomások nyilvántartási rendjéről, forgalmáról, a várható átlagos határátkelési időhosszról nyújt tájékoztatást, valamint – zsúfoltság esetén – alternatív átkelőhely ajánlásával segíti a ki- illetve beutazni kívánókat.

<sup>161</sup> Az akkori Belügyminisztérium 2003-2006-os (ún. közigazgatási és rendészeti) stratégiája ezen felül említést tesz a GPS technológia lehetőségeit kiaknázó, a terepen történő adatgyűjtést, illetve adatfrissítést alkalmazó megoldásokról, kiemelve a veszélyes áruk fuvarozásának katasztrófavédelmi szempontú informatikai támogatását.

<sup>162</sup> Megfigyelhető, hogy a civil szervezetek és vállalkozói szféra is ezt a területet kiemelten fontosnak tartja. Erre jó példa az INFÓRUM 2005. februári Iparpolitikai ajánlása, melyben az intelligens közlekedésfejlesztést GPS alapon, térinformatikai megoldásokkal képzei el.

Ezek a hazai követelmények persze EU szintű dokumentumokban is megjelennek (bár nem minden esetben ennyire körvonalazottan.) Magyarország is részt vett már helyzetfüggő közigazgatási EU projektben (pl.: PHYSAN projekt<sup>163</sup>). Az eddigi stratégiák és a témafelmerülések végtelen sorának hosszadalmas ecsetelése helyett azonban térjünk rá arra a stratégiára, mely a terület jövőjét határozza majd meg, ez pedig a Fehér könyv az európai űrpolitikáról<sup>164</sup>.

A Fehér könyv olyan kulcs-területeket fogalmaz meg, amelyeknek a jövőben kiemelkedő szerepe lesz az EU politikák sikerének megvalósításában. Ezek a területek a következők:

- Az űrkutatáson alapuló szolgáltatások egyrészt csökkenthetik a társadalmon belüli és a fejlett és frissen csatlakozott államok közötti digitális szakadékot<sup>165</sup>, így juttatva el a társadalmat tudásalapú gazdaságba, tudásalapú társadalomba. Az űrkutatás által elérhető technológiák gazdasági növekedést, munkahelyteremtést, ipari versenyképesség növekedést, mindezeken keresztül gazdasági növekedést eredményezhetnek. (Ez a terület nem csak lehetőségként, hanem ajánlásként is szerepelt az eEurope 2005-ös akciótervben. A digitális szakadék űrtechnológiával történő áthidalása konkrét ajánlások formájában már elérhető.)
- A második kulcsterület a Kyotó-i egyezményben is megfogalmazott fenntartható fejlődés. A földmegfigyelési eszközök a környezetvédelmi menedzsment részeként biztosíthatják a növénytakaró és az állatpopulációk védelmét, elősegíthetik környezetbarát mezőgazdasági modellek megvalósítását.
- A harmadik kulcsterület a biztonság és védelem szegmense. Az EU pilléreként sarjadó biztonságpolitika elképzelhetetlen az űrkutatási kapacitások felhasználása nélkül.
- Végül negyedikként a szegénység elleni küzdelem és a segélypolitika területe szerepel. Az űrtechnológiával (földmegfigyelés és navigáció) hatékonyabbá tehető a termőföld védelme, a víz felhasználása, a termésbecslés, az árvíz-előrejelzés és tűzvéz megfigyelés.

Ezen stratégiai célok mellett a már létező programok (pl. GALILEO) megvalósítása központi elemei az európai űrkutatási stratégiának. A Galileo<sup>166</sup> biztosíthatja Európa számára az önálló, civil és védelmi – biztonságpolitikai célokat egyaránt szolgáló navigációs kapacitást. A GMES<sup>167</sup> a környezetvédelmi alkalmazásai mellett szintén rendelkezik védelem és biztonságpolitikai aspektussal: a határok megfigyelése, illegális migráció megakadályozása és humanitárius krízisek előrejelzése és monitorozása is az alkalmazási területek közé tartozik.

#### 8.4.2. A helyzettudatosságra épülő szolgáltatások technológiai háttere

##### 8.4.2.1. GPS

A GPS (Global Positioning System) - az Internethez hasonlóan<sup>168</sup> - az Amerikai Egyesült Államok katonai eszközének indult 1973-ban egyelőre csak elméleti síkon. Az első műholdat 1978-ban lőtték fel, a rendszerszolgáltatások hivatalos indulására pedig 1995-ben

---

<sup>163</sup> A PHYSAN projekt olyan növény-egészségügyi információs rendszert takar, melyben a karantén-károsítók megjelenési helyének pontos megjelöléséhez GPS-t használnak. A projekt az IDA – IDAbc program keretén belül működik.

<sup>164</sup> (Com)2003 673 final

<sup>165</sup> digital divide – e-gap(!)

<sup>166</sup> A Galileo programmal és az ESA – Európai Űrügynökséggel később, önálló fejezetben foglalkozunk.

<sup>167</sup> Global Monitoring for Environment and Security - Globális Környezetvédelmi és Biztonsági Megfigyelés

<sup>168</sup> A USDOD – az USA Védelmi Minisztériuma a projekt gazdája, csakúgy, mint az ARPANET esetében.

került sor. A GPS a felhasználó helyzetét távolságmérés alapján határozza meg, melynek alapfeltétele az idő nagyon pontos mérése<sup>169</sup> és a geostacionárius<sup>170</sup> pályán mozgó műholdak helyzetének pontos ismerete. A technológia fejlődése a 80-as években tette lehetővé, hogy e két feltétel egyszerre teljesüljön.

Magyarországon 1981-ben merült fel először a GPS alkalmazásának lehetősége egy tudományos előadás keretében. Az első próbamérések azonban csak 1989-ben történtek meg Hollandiából kölcsönzött vevőberendezésekkel. 1991-ben a Magyar Honvédség kettő majd a FÖMI<sup>171</sup> három vevőt vásárolt. Ezek segítségével készült el a mintegy 1200 pontból álló Országos GPS Hálózat (OGPSH). Fontos eredmény, hogy a kárpótlási terepi munkák már e technika segítségével történtek. Ezt követően az alkalmazások a döntően informatikai és navigációs jellegűvé váltak. Napjainkban Magyarország a nyugat-európai országokkal azonos fejlettségi szinten alkalmazza a GPS technikát és kapcsolódó alkalmazásait. Bár közel 15 éve van jelen a technológia, tömeges, személyes használatra még nem jelent meg alkalmazás. Talán ennek is köszönhető, hogy mintegy 50.000 használója van a GPS rendszernek. (Ezek közül is kiemelkedő a gépjárműkövetés és a navigáció.)

### *A GPS működése*

A GPS rendszerben keringő műholdak jeleket sugároznak a Föld felszíne felé. Ezek a jelek tartalmazzák a műhold aktuális helyzetét és a műholdon mérhető pontos időt. Miután a rendszer minden műholdja szinkronizált, így jeleiket is pontosan azonos időben küldik a vevők felé, ezért a földi – passzív – vevőkészülékek a jelek feldolgozásából származó mérési adatokból képesek meghatározni saját helyzetüket. A mérés viszonylag egyszerű, hiszen a vevő méri a jel érkezési idejét, és – ismerve a jel indításának időpontját, valamint a jelterjedési sebességet és a fénysebességet – könnyen kiszámítható a műhold és a vevőkészülék távolsága. Tekintettel azonban arra, hogy több műholdról egyidőben érkező jelek feldolgozása egy vevőkészülék számára lehetetlen lenne, így az ún. kódosztásos többszörös hozzáférés technikáját alkalmazzák. Ezzel a párhuzamosan érkező jeleket alkalmasan megválasztott kódokkal különböztetik meg egymástól.

A működéshez feltétlenül szükséges, hogy a vevőkészülék antennája és a műhold között ne legyen akadály. (Ez az adottság teszi több esetben alkalmatlanná a GPS-t beltéri helymeghatározásra<sup>172</sup>.)

A GPS rendszer három alrendszerből áll:

- az *űrszegmensből*: 24 műhold<sup>173</sup>, melyek az egyenlítő síkjával 55 fokos szöget bezáró pályákon keringenek. A pályákat kelet nyugati irányban 60 fokos szögek választják el egymástól. Ezzel a konstellációval érhető el, hogy egy felhasználó négynél kevesebb műholdat ne lásson<sup>174</sup>.
- a *felhasználói rendszerből* (vevőkészülékek és szolgáltatások<sup>175</sup>) és

---

<sup>169</sup> Ezét használják ezeken a műholdakon rendkívül pontos atomórákat (döntően cézium és rubídium órák).

<sup>170</sup> Föld körüli pálya.

<sup>171</sup> Földmérési és Távérzékelési Intézet – [www.fomi.hu](http://www.fomi.hu)

<sup>172</sup> Persze számos kiegészítő fejlesztés született már ennek a problémának az áthidalására is.

<sup>173</sup> Ezek a műholdak napelemmel működő, 2 tonnás szerkezetek, melyek tervezett élettartama 15 év. Helyet kap rajtuk az adóberendezés és a hozzá tartozó antennák és modulátorok, az atomi órák, a tápegységek és napelemek, a navigációs egységek és a fedélzeti számítógép, a helyzetstabilizáló elemek, a műholdköz- és a földi kommunikációs egységek.

<sup>174</sup> Ennek esélye 0,01%, azaz minden 10.000-dik felhasználóval fordulhat elő. Ők is pár perces várakozás után képesek lesznek venni legalább négy műhold jelét (a föld és a műholdak mozgásának köszönhetően).

<sup>175</sup> A vevőkészülékek bemutatásától eltekintünk, a szolgáltatások és szolgáltatási lehetőségek ismertetésére később kerül sor.

- a *vezérlőrendszerből*: mely áll egy központi vezérlő állomásból, monitorállomásokból és földi antennákból. A földi vezérlőegysége feladata a műholdak működésének folyamatos figyelése, pályadatainak mérése, a műholdak állapotának ellenőrzése, a műholdon tárolt adatok frissítése, a műhold fedélzeti óráinak szinkronizálása, a navigációs üzenettár frissítése, a helymeghatározáshoz szükséges korrekciós adatok<sup>176</sup> gyűjtése és továbbítása a műhold felé.

Fontos megjegyezni, hogy a GPS rendszerek kétféle kódot használnak. A C/A kód a döntően civil standard helymeghatározó szolgáltatást támogatja. Az ezzel a kóddal támogatott szolgáltatások helymeghatározási pontosságát szándékosan – például az időzítés eltolásával vagy a kóddal együtt közölt pályaadatok hibás megadásával – csökkentik, hogy a legprecízebb helymeghatározás lehetőségével csak az arra jogosult felhasználók élhessenek. A P(Y) kód ezzel szemben nagyságrenddel precízebb helymeghatározást tesz lehetővé. Ez a kód azonban civil felhasználásra nem elérhető.

A mérési pontosság mindezekről függetlenül növelhető a földi vezérlő és monitorállomások számával, a mérési frekvenciák számának növelésével (több frekvencián történő különböző mérések), valamint differenciális helymeghatározással.

A mérési módszereknél több szempontot különböztethetünk meg, melyek közül most a három legjelentősebbet soroljuk fel:

- *Abszolút mérés – Relatív mérés*: A térbeli koordináták kiszámításához egy vevő méréseit használjuk fel, vagy pedig két vagy több vevő egyidejű mérésének felhasználásával az egyik vevő ismert helyzetéhez képest a másik vevő térbeli helyzetét határozzuk-e meg? (lásd DGPS mérés!)
- *Statikus mérés – Kinematikus mérés*: A vevőberendezések a mérés során a térbeli koordináta rendszerben fix helyen vannak és mozdulatlanok, vagy a műszerek közül egy, vagy több az észlelés alatt mozog?
- *Valós idejű mérés – Utófeldolgozásos mérés*: Hol születik meg a mérési végeredmény? A terepen, vagy csak későbbi, egy feldolgozási fázist követően, akár a méréstől távol?

#### 8.4.2.2. MPS - LBS

A helyfüggő szolgáltatások célja, hogy különböző infokommunikációs technológiák segítségével a felhasználó számára tartózkodási helyétől függő információkat nyújtson. Az előzőekben mindezeket GNSS típusú rendszerekkel és készülékekkel oldottuk meg. Van azonban egy másik megoldás, mely a meglévő infrastruktúrát – apró kiegészítésekkel – használja. Ebben láttak egyre nagyobb lehetőséget a mobilszolgáltatók. Kézenfekvő, hogy ha egy technológiában benne rejlik egy külön – prémium – szolgáltatás lehetősége, akkor azt a szolgáltatás színvonalának (és az ARPU<sup>177</sup>) növelése érdekében ki kell aknázni. Így jöttek létre a mobiltelefon alapú helymeghatározó (MPS – Mobile Positioning System) rendszerek, és az azon működő helyzetfüggő, vagy helyinformációs (LBS – Location Based Services) szolgáltatások.

A Helyinformáció szolgáltatás Előfizetője képes meghatározni a saját tulajdonában álló GSM számok földrajzi pozícióját az előfizetések Felhasználóinak hozzájárulása esetén, illetve képes harmadik Előfizető tulajdonában álló GSM számok pozíciójának

---

<sup>176</sup> Időjárási adatok, a légkör és az ionoszféra állapotjellemzői stb.

<sup>177</sup> ARPU = Average Revenue Per User – Egy főre eső átlagos bevétel. Ennek növelésével lehet intenzív növekedést elérni egy amúgy telített piacon, mint amilyen a mobiltávközlés piaca.

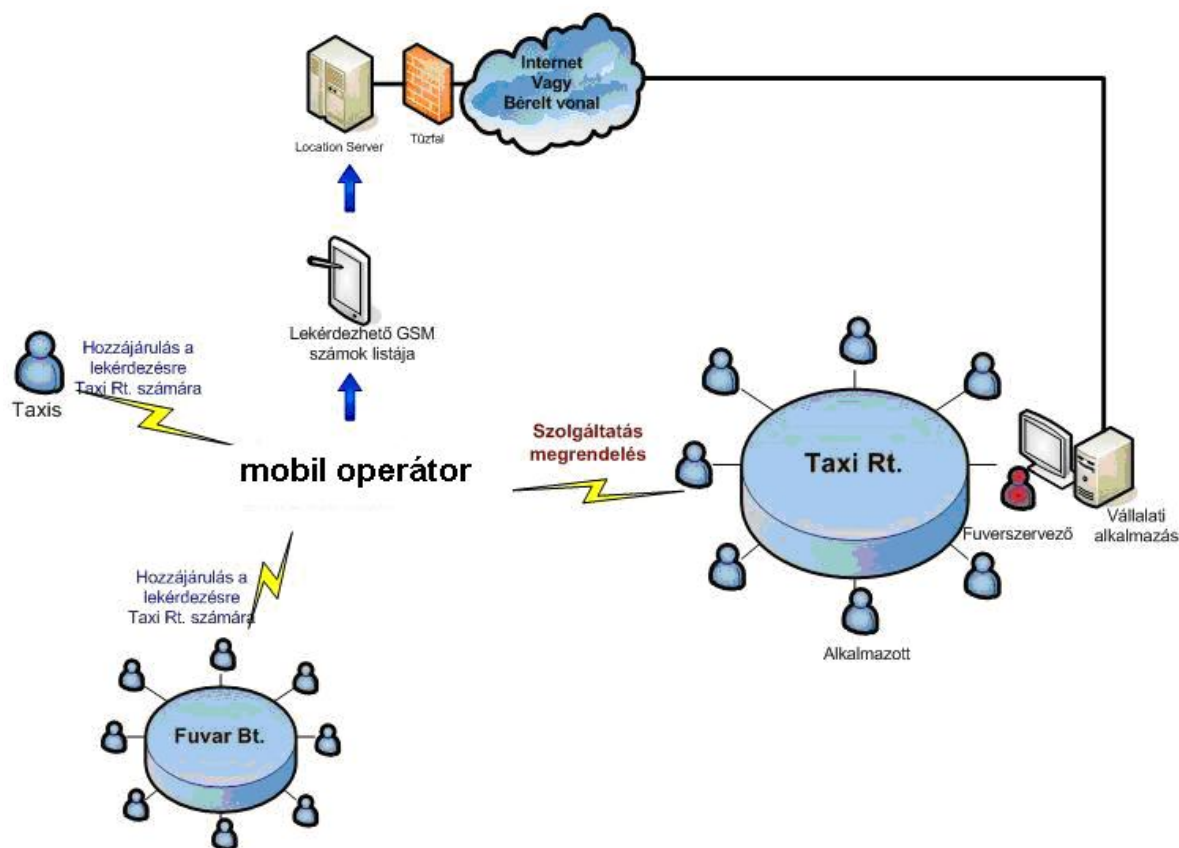
meghatározására, ha az Előfizető, illetve az előfizetések Felhasználói ehhez hozzájárulásukat adták.

A Helyinformáció szolgáltatás során az Előfizető, számítógépéről webes felületen keresztül (adott technikai feltételek mellett) indít helymeghatározásra irányuló lekérdezéseket a mobil operátor felé, a cella alapú helymeghatározást megvalósító rendszerhez (Location Server).

A Location Server képes a GSM hálózathoz kinyert adatok alapján meghatározni, hogy az ügyfél mobilkészüléke melyik cellában tartózkodik, és ezt átfordítja koordinátákká. A cellák adatait kör vagy poligon formátumban képes visszaadni, EOVS<sup>178</sup> vagy WGS84<sup>179</sup> vetületi rendszerben. A helymeghatározás pontossága a cellamérettől függ, amely 50 métertől (legkisebb cellaméret) 30km sugarú körig terjedhet (GSM rendszerben az a távolság, ahol az időzítések szinkronizációs feltételei még teljesülnek) így ez vidéki környezetben több km-is lehet. A szolgáltatás csak belföldön használható, mivel a Location Server csak a saját GSM szolgáltatónál regisztrált telefonszámokhoz rendelt cellainformációt képesek biztosítani.

Tehát a mobil operátor interfész hozzáférést biztosít, ezen túl egyéb informatikai támogatást a szolgáltatással nem nyújt. Az Előfizető gondoskodik arról, hogy a lekérdezések indításához illetve a visszakapott koordináták megjelenítéséhez szükséges alkalmazást megvalósítsa, vagy beszerezze. Egy GSM szám földrajzi pozíciója, csak egy Helymeghatározó számára kérdezhető le.

#### HELYINFORMÁCIÓ SZOLGÁLTATÁS - ÜZLETI MODELL



8.8. ábra Helyinformáció szolgáltatás üzleti modellje (forrás: Pannon)

<sup>178</sup> EOVS = Egységes Országos Vetületi rendszer. A földmérési térképek vetületi rendszere, ami 1976-ban került bevezetésre. Ferdetengelyű, szög tartó, ún. süllyesztett hengervetület.

<sup>179</sup> Geodéziai Referenciarendszer (koordináta-rendszer), melyet a GPS rendszerek használnak. (1984-ben hozták létre.)

### A helymeghatározás típusai

A helymeghatározás három fő igényét különböztethetjük meg:

- *Minden helyváltoztatást érzékelünk (triggering):* ez a megoldás egyelőre a jelenlegi hálózati elemekkel nem valósítható meg költséghatékonyan. A helyváltoztatás esetén ilyenkor az adott GSM cella méretének megfelelő változást értjük. Változás csak új cellába történő belépés esetén valósul meg.
- *Periodikus lekérdezés:* a location servert adott időközönként lekérdezi az alkalmazás, a mobilkészülék pozíciójának megszerzése érdekében. Abban az esetben, ha a mobilkészülék alkalmas a helyinformáció hálózathoz történő adatkinyerésre, akkor ezt SMS-ben is képes továbbítani. (Ekkor nincs szükség a location server lekérdezésére, a mobiltelefon automatikusan küldi az SMS-t.)
- *Eseti lekérdezés:* a helyfüggő információs szolgáltatásoknál (pl.: Navigátor) használt megoldás.

#### 8.4.3. A helyzettudatosságra épülő alkalmazások jövője Magyarországon

A helyzettudatosságra épülő alkalmazásokat a szakma „technológiai sötét lovaknak” tartja, hiszen potenciáljuk óriási. Az viszont, hogy valós hatásuk mekkora lesz nagyon sok tényező függvénye. A legfontosabb a nemzetközi technológiai fejlődési trend alakulása.

Jelenleg – úgy tűnik – a GNSS rendszerek között valódi verseny jöhet létre (Főként a GPS III és a Galileo között), mely jó hatással lehet a fejlesztés gyorsaságára, a szolgáltatások számára és színvonalára. A mobil technológiák és GNSS technológiák is konvergálnak, ami jó jel az erre épülő (LBS) szolgáltatások vonatkozásában. Az igazi kérdés tehát az lehet, hogy a technológiai lehetőségekkel hogyan él Európa, illetve Európához mennyire flexibilisen illeszkedik Magyarország.

Az Európai Unió – mai állás szerint – 2010-re tudja indítani Galileo-n alapuló szolgáltatásait, mely időtáv kellően nagy ahhoz, hogy valódi hatásait ki tudjuk számítani. De az ESA tagországok már gőzerővel készülnek a szolgáltatások hasznainak learatására. Hazának azonban e téren még lemaradásban van.

Amit biztosan tudunk, hogy a helyzettudatosságra épülő szolgáltatásokat munkajellegű felhasználásként a következő területeken használják már jelenleg Magyarországon:

- vízi közlekedés;
- polgári védelem;
- rendszerintegráció;
- vasúti közlekedés;
- olaj- és gázkutatás, ill. szállítás;
- vezetékes és vezeték nélküli hírközlés;
- flottairányítás, flottamenedzsment;
- távérzékelés, távmenedzsment;
- mezőgazdaság;
- természetvédelem;
- geológia és geofizika;
- közúti közlekedés;
- vízügyi alkalmazások;
- építés, építészet, bányászat;
- környezetvédelem;
- vezetékes közmű;
- térképészet;
- térinformatika;
- földmérés.

Ezek a felhasználók mindenképp használják e technológiákat, függetlenül attól, hogy megkönnyítjük-e helyzetüket, vagy sem. Állami támogatással és az alább felsorolt feladatok teljesítésével a felhasználói körök bővülnének, és a PWC által előre jelzett nemzetgazdasági és szociális közvetlen és közvetett hatások fokozattan érvényesülnének. Bemutatva az üzleti és lakossági alkalmazásokat, látható, hogy a lehetőség valóban benne rejlik a technológiában.

Felmerül viszont a mindenkori kormányzat felelőssége. Finnországban – mint a legjobb megoldások is mutatják – jó inkubációs környezetben fejlődnek a technológiára épülő vállalkozások. Magyarországnak hasonló hozzáállással a következő feladatokra kellene összpontosítani:

- *Fel kell állítani egy olyan szervezetet, mely koordinálja a helyzettudatosságra épülő technológiai fejlesztéseket, vállalkozásokat, aktív kapcsolatot tart fent és export-import lehetőséget biztosít.*
- *Biztosítani kell, hogy a valós tudományos párbeszéd a tématerületen meginduljon itthon és nemzetközi szinten egyaránt (pl.: GIG felélénkítésével).*
- *Folyamatosan kutatni kell a felhasználási lehetőségeket, gyűjteni kell a legjobb megoldásokat és ezeket online elérhetővé kell tenni.*
- *Az Internethez, és az internetes szolgáltatásokhoz hasonlóan népszerűsíteni kell a helyzettudatosságra épülő szolgáltatásokat a lakosság körében, kiemelve az ezekben rejlő lehetőségeket, előnyöket.*
- *Támogatást kell biztosítani a kistérségeknek és régióknak ahhoz, hogy saját helyzettudatosságra épülő szolgáltatásokat hozzanak létre.*
- *Pilot projektek létrehozását kellene ösztökélni elsősorban a közcélú alkalmazások területén.*
- *Garantálni kell, hogy a jogszabályi akadályok (illetve szabályozatlanság) elhárulnak az alkalmazások útjából, a törvényi háttérrel a jogalkotóknak kell biztosítani.*
- *Végül garantálni kell a létrehozott és a területen már működő szervek intézmények finansziális működését (személyi és anyagi feltételeit)<sup>180</sup>.*

Ha ezek a feltételek létrejönnek, szép reményekkel állhatunk a helyzettudatosságra épülő szolgáltatások elé.

---

<sup>180</sup> Kétségtelenül ez a legnehezebb feladat, hiszen a források elkülönítésén túl gondot jelenthet a megfelelő szakembergárda megtartása, az európai és tengerentúli agyelszívás megakadályozása ezen a területen.

## Kérdések

- *Milyen technológiákban gondolkodnak a közigazgatási modernizáció során?*
- *Melyek az m-közigazgatást befolyásoló tényezők?*
- *Milyen intézkedések és gesztusok alakítják az m-közigazgatás jövőjét?*
- *Milyen szerepe lehet a DTV-nek a közigazgatásban?*
- *Mi a T-közigazgatás hármass célja?*
- *Melyek a t-kormányzat funkciói?*
- *Mely a T-közigazgatási szolgáltatások kialakításának előfeltételei?*
- *Milyen példák hozhatók T-kormányzatra?*
- *Mi jellemzi a t-ügymeneteket?*
- *Mit jelent a helyzettudatosság?*
- *Mely földrajzi információk felhasználásával nyújtott szolgáltatások hangsúlyosak a „GI 2000” szerint?*
- *Hol és milyen vonatkozásban tesz említést a MITS a térinformatikáról?*
- *Hogyan működik a GPS és az MPS?*
- *Mit jelent az LBS?*
- *Mely területeken lesz meghatározó a helyzettudatosságra épülő szolgáltatások fejlesztése?*
- *Milyen feladatai vannak a mindenkori kormányzatnak az új technológiák közigazgatási adaptálásában?*

## MELLÉKLETEK

### Idegen szavak, kifejezések jegyzéke

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3e</b>                  | efficient, effective, economic - eredményes, hatékony, gazdaságos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>ACTS program</b>        | Advanced Communication Technologies and Services - A negyedik keretprogram részeként a nagysebességű hálózatok fejlesztésével foglalkozó program.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>ADAS</b>                | Advanced Driver Assistance Systems - gépjárművezetőt segítő rendszer. A rendszer egyrészt figyelmezteti a gépjárművezetőt bizonyos balesetveszélyes szituációkban, másrészt vészhelyzetben akár át is veszi a gépjármű egyes funkciói feletti irányítást a baleset elkerülése érdekében.                                                                                                                                                   |
| <b>ADSL</b>                | Assymetric Digital Subscriber Line - aszimmetrikus digitális előfizető vonal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>AG</b>                  | Az IDA program technológiai egységesítését szolgáló hálózati irányelvekre vonatkozó programja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>ASP</b>                 | Application Service Provider – Alkalmazás-szolgáltató. Az önkormányzatok feladataik egy részét „kiadhatják”, olyan szakosodott vállalkozóknak (ASP-cégeknek) adhatják át, akik átvállalják a feladatkör teljes üzemeltetését.<br>Az alkalmazás szolgáltatás során az önkormányzat (mint ügyfél) az általa használt alkalmazást szolgáltatásként veszi igénybe, amelyért egyszeri (vagy alkalmankénti) installációs, majd havi díjat fizet. |
| <b>Back office modul</b>   | Szervezetben belüli, vagy szervközi kommunikációt biztosító alkalmazások. Pl.: közigazgatási alkalmazások, az adminisztratív (költségvetési) modulok, irodaautomatizálás és kommunikáció, vezetői információs rendszerek és döntéstámogatás, tudásmenedzsment.                                                                                                                                                                             |
| <b>benchmark indikátor</b> | Olyan számszerűsíthető, hatékonyan mérhető jelzőszám, érték, számszerűsíthető állapot, melyhez egy-egy operacionalizált feladat, cél teljesítése egyértelműen hozzákapcsolható (pl.: elektronikus szolgáltatások területén az eEurope 2005 által megfogalmazott)                                                                                                                                                                           |
| <b>CAD</b>                 | Computer Aided Design - számítógéppel segített tervezés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>CAF</b>                 | Common Assesment Framework – Közös Értékelési Keretrendszer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Chat</b>                | internetes „csevegés”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>CIO</b>                 | Chief Information Officer - informatikai vezető                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>CIRCA</b>               | Az IDA programot segítő, közös ügyiratkezelést, biztonságos virtuális munkateret létrehozó program.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>CRM</b>                 | Customer Relationship Management – Ügyfél-kapcsolati irányító rendszer. Olyan komplex szolgáltatást nyújtó, korszerű rendszer, amely támogatja a nagy ügyfélforgalmat lebonyolító szervezetek ügyfélkezelési operatív tevékenységeit, az ügyfélszolgálatot, az ügyfél-interakciókat, valamint az ügyfelekről összegyűlt adatok                                                                                                             |

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | rendszerezését, standard és ad-hoc elemzését, jelentések készítését, s ez által fontos információk megszerzését.                                                                                                                                                                                |
| <b>DTM</b>                                | Digital Terrain Model – digitális domborzati modell                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>EBPP</b>                               | Electronic Bill Presentment and Payment - elektronikus számlabemutató és fizetés                                                                                                                                                                                                                |
| <b>EDI</b>                                | Electronic Data Interchange - elektronikus adatcsere                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>EFQM</b>                               | European Foundation for Quality Management - Európai Alapítvány a Minőségirányításért                                                                                                                                                                                                           |
| <b>E-gap</b>                              | Electronic gap - elektronikus szakadék v.ö. digitális szakadék (digital divide)                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>EGNOS</b>                              | European Geostationary Navigation Overlay Service - Egy olyan kifejezetten polgári célra tervezett rádiónavigációs és helymeghatározási rendszer létrehozása, mely pontosítja, kiegészíti az a meglévő GNSS rendszereket.                                                                       |
| <b>E-government, E-governance (E-gov)</b> | Elektronikus kormányzat, elektronikus kormányzás                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Egyablakos ügyintézés</b>              | Olyan szolgáltatás, ahol az állampolgár számára egyetlen integrált alkalmazás futtatásával elérhetővé válik valamennyi ügyintézési típus.                                                                                                                                                       |
| <b>EIF</b>                                | Az eEuopre 2005-ben meghatározott Európai Interoperabilitási Keret (European Interoperability Framework)                                                                                                                                                                                        |
| <b>EKG</b>                                | Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>EKK</b>                                | A Miniszterelnöki Hivatal (MEH) Elektronikus Kormányzati Központja                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>EKR</b>                                | Elektronikus közbeszerzési rendszer                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>ESPIRIT</b>                            | 1984-ben elindított közösségi program, amely az információs technológiák területén való kutatási, ipari együttműködést támogatja.                                                                                                                                                               |
| <b>E-voting</b>                           | Electronic voting – Elektronikus úton való szavazás                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Fehér könyvek (White paper(s))</b>     | Gyakran egy Zöld könyv kibocsátását követő - olyan dokumentumok összessége, melyek egy adott területen felmerült, szükséges változtatások javaslatát tartalmazzák.                                                                                                                              |
| <b>Front office modul</b>                 | Az önkormányzat hivatalon kívüli (ügyfelek, partnerek), „külvilág” felé történő ügyintézésének moduljai. Pl.: e-ügyintézés, e-ügyfélkezelés, közérdekű, közhasznú információszolgáltatás, ügyfélforum, -levelezés, településmarketing, elektronikus közbeszerzés, belső „ügyfelek” kezelése.    |
| <b>G2B</b>                                | Kormányzat és az üzleti szféra közötti szolgáltatások                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>G2C</b>                                | Kormányzat és a civil szféra közötti szolgáltatások                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>G2G</b>                                | Közigazgatási intézmények egymásnak nyújtott szolgáltatásai                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>GIS</b>                                | Geographical Information System - földrajzi információs rendszer                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>GNSS</b>                               | A Műholdas Helymeghatározás rendszereinek összefoglaló neve (Global Navigational Satellite System). Napjainkban két ilyen rendszer működik: az egyik az amerikai Navstar GPS (Global Positioning System), a másik az orosz GLONASS.<br>A műholdas helymeghatározás olyan, műholdak segítségével |

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | történő helyzet megállapítás, ahol a földrajzi helyzet külső tényezőktől független. A földrajzi helyzet a geostacionárius pályán mozgó műholdak helyzete és a földi ellenőrző állomások, valamint a vevőkészülék egymáshoz viszonyított helyzete alapján behatárolható.                    |
| <b>GPL</b>                                 | General Public Licence – Nyílt forráskódon alapuló szoftverek                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>GPRS</b>                                | Global Packet Radio Service - globális csomag-kapcsolt rádió szolgáltatás                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>GPS</b>                                 | Global Positioning System - globális helymeghatározó rendszer                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>GSM</b>                                 | Global System for Mobile-communication - a mobilkommunikáció globális rendszere                                                                                                                                                                                                            |
| <b>IDA</b>                                 | Interchange of Data between Administrations – Közigazgatási Intézmények közötti EU-s adatcsere program (Később IDA II. és IDAabc programok követték).                                                                                                                                      |
| <b>IKT (ICT)</b>                           | Az infokommunikációs technológiák elnevezésének rövidítése. Infokommunikációnak tekinthető mindazon technológia, mely az informatikával és a távközléssel összefügg.                                                                                                                       |
| <b>Interkonnektivitás</b>                  | hálózatok összeilleszthetősége, összekapcsolhatósága                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Interoperabilitás</b>                   | hálózatok egyidejű alkalmazhatósága, kompatibilitása                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>ISDN</b>                                | Integrated Services Digital Network - Integrált Digitális Szolgáltatási Hálózat. (Az ISDN tulajdonképpen azt a telefonhálózatot jelenti, amelynek minden eleme digitalizált - a központok, az átvitel-technikai berendezések, az előfizetők és a központok közötti átviteli utak egyaránt) |
| <b>ISO</b>                                 | International Standard Organization - Nemzetközi Szabványügyi Szervezet                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>ISPO</b>                                | Information Society Project Office - Információs Társadalom Projekt Iroda, melyet 1994. decemberében állítottak fel.                                                                                                                                                                       |
| <b>IST</b>                                 | Information Society Technologies Programme – Információs Társadalom Technológiai Program – az Ötödik Keretprogramba integrált (és azt követő keretprogramokban is érvényesülő) önálló program.                                                                                             |
| <b>ITSS</b>                                | Intelligent Transport System and Service - intelligens közlekedési rendszer és szolgáltatás                                                                                                                                                                                                |
| <b>Jogharmonizáció (jogközelítés)</b>      | Helyesebben jogközelítés (approximation), hiszen két (vagy több) jogrendszer közelít egymáshoz. A folyamat alatt minden olyan jogalkotási, jogalkalmazási tevékenységet értünk, melynek eredményeképpen valamilyen közös jog jön létre.                                                    |
| <b>Keretprogram (FP)</b>                   | A keretprogramok egy adott időszakra jellemző gazdasági és politikai feltételeknek megfelelően – menetrendszerűen - fogalmazzák meg a közösség prioritásait a tudományos kutatás és technológiai fejlesztés területén.                                                                     |
| <b>KIKERES</b>                             | Közigazgatási Információ Kereső Rendszer, <i>GILS</i> (Government Information Locator System) típusú kormányzati adatrendszer                                                                                                                                                              |
| <b>közösségi hozzáférési pontok (PIAP)</b> | PIAP – Public Internet Access Point, másnéven: hálózati közigazgatási közönségszolgálat. A társadalmi szükségleteket kielégítő e-kormányzati szolgáltatások széles körű hozzáférését                                                                                                       |

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | lehetővé tevő hálózat, amely az egyébként számítógéppel, Internettel és felkészültséggel nem rendelkezők számára is elektronikus közszolgáltatásokat tud biztosítani helyi szinten. Legjellemzőbb célcsoportjai a kistelepülések, hátrányos helyzetű térségek, kisközösségek lakói. Jellegéből adódóan főként a civil részvétel, kontroll jellemzi. (Ügysegédi szolgálat, teleházak stb.) |
| <b>LBS</b>                                 | Location Based Services – Helyzettudatosságra épülő szolgáltatások                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Lisszaboni célok</b>                    | Az eEuope stratégiában megjelenő legfőbb cél, miszerint az EU 2010-ig a legversenyképesebb gazdasági régió lesz a világon.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>M-government – M-governance (M-gov)</b> | Mobil technológián alapuló technikák és azok közigazgatási alkalmazásának gyűjtőneve.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Minerva</b>                             | Az információs és kommunikációs technológiák oktatásáért felelős Socrates alprogram                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>MITs</b>                                | Magyar Információs Társadalom Stratégia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>MJV</b>                                 | Megyei jogú város                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>MPS</b>                                 | Mobile Positioning System – Mobil helymeghatározó rendszer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Netizen</b>                             | Net-citizen - Internet használó állampolgár – netpolgár                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>NGO</b>                                 | Non-Governmental Organization - civil szervezet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>NUTS</b>                                | Nomenclature of Units for Territorial Statistics (Nomenclature des Unités Territoriales Statistiques) – területi statisztikai egységek rendszere az EU-ban A Nuts az európai terület földrajzi és adminisztratív felosztása.                                                                                                                                                              |
| <b>O-government – O-governance (O-gov)</b> | A hagyományos, papír alapú, offline ügyintézés. (Offline, original)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>OLAP</b>                                | OnLine Analytical Processing – Valós idejű elemzés és irányítás. Egy olyan szoftver-technológia, melyet napjaink VIR-jeinek felépítésére használnak                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>OSP</b>                                 | Out-Sourcing Provider - kiszervező szolgáltató                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>OSS</b>                                 | Open Source Software – Nyílt forráskódú szoftverek: szabadon hozzáférhető és módosítható forráskódú szoftverek.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>outsourcing</b>                         | Kiszervezés – erőforrás kihelyezése hosszú távú megállapodás keretében egy külső szállítóval, szolgáltatóval olyan feladatok elvégzésére, amelyeket hagyományosan a szervezet végzett.                                                                                                                                                                                                    |
| <b>PC</b>                                  | Personal computer – személyi számítógép                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>PDA</b>                                 | Personal Digital Assistant - személyi digitális segéd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>PHARE</b>                               | Polish and Hungarian Aid for the Reconstruction of the Economy - eredetileg: a lengyel és magyar gazdaság újjászervezési segélye                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>PKICUG</b>                              | Az IDA programot segítő, a programban résztvevők közötti elektronikus azonosítást garantáló program.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>PPP</b>                                 | Public Private Partnership – a gazdasági fejlődést segítő feladatok elvégzésének olyan kooperációs megoldása, ahol a hagyományosan állami vagy önkormányzati feladatnak számító – főként infrastrukturális – beruházásokat magántőke bevonásával valósítják meg.                                                                                                                          |
| <b>PROMIS</b>                              | Az EU 1998. március 30-án elfogadott programja, mely az                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | információs társadalom EU-s promócióját támogatta három éven keresztül, 25 millió euróval                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>SIM</b>                                 | System Identification Module - rendszerazonosító modul                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>SSP</b>                                 | Self-Sourcing Provider - önfelfinanszírozó szolgáltató                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>STB</b>                                 | Set Top Boks – a digitális televízió dekódere, amellyel analóg készülékeken is lehetséges a digitális adás fogása.                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>szolgáltató állam</b>                   | Állampolgár-központú, nyílt szerepfelfogású közszféra, amelyben az állam valóban szolgáltatásokat nyújt állampolgárainak. Egy reformfolyamat, amely nagyrészt összekapcsolódik az e-kormányzat eszközrendszerével, ezáltal megvalósítva szolgáltató jellegét.                                                                       |
| <b>Távmunka</b>                            | távközlési eszközök segítségével munkahelyi feladat ellátása otthonról                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>TCO</b>                                 | Total Costs of Ownership, a tulajdonlás teljes költsége. Nem elég például egy szoftvert megvásárolni, kifejlesztetni, egyéb költségek is felmerülnek az üzemeltetés során: többek között karbantartás, felügyelet, szerviz, helpdesk stb. A költségvetés tervezésekor ezekkel is számolni kell, ezt azonban sok esetben elfelejtik. |
| <b>TEIR</b>                                | Területi Információs Rendszer                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Teleház</b>                             | távközlési eszközökkel felszerelt közösségi ház (telekommunikációs ház)                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>TESTA</b>                               | Trans-European Services for Telematics between Administrations - Az IDA programot segítő, európai közigazgatási szervek összekapcsolódását segítő infrastrukturális program                                                                                                                                                         |
| <b>T-government – T-governance (T-gov)</b> | Digitális Televízió alapuló technikák és azok közigazgatási alkalmazásának gyűjtőneve                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>TQM</b>                                 | Total Quality Management – minőségbiztosítási szabványrendszer                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>U-gov</b>                               | Ubiquitous Government – Mindenütt jelenlévő, mindenhol elérhető kormányzat, kormányzás                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>UNSM</b>                                | United Nations Standard Messages - egyesült nemzetek szabvány üzenetek                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>VÁTI</b>                                | Városépítési Tudományos Intézet / Magyar Regionális Fejlesztési Urbanisztikai Kht.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>VIR (MIS)</b>                           | Vezetői Információs Rendszer – MIS (Management Information System)                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>VMC</b>                                 | Voice Mailing Center - hangposta központ                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>WAP</b>                                 | Wireless Application Protocol - drótnélküli alkalmazás eljárási szabályzat                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>W-PKI</b>                               | Wireless Public Key Infrastructure – Vezetékmentes Nyilvános Kulcsú Infrastruktúra, az elektronikus aláírás mobil alternatívája.                                                                                                                                                                                                    |
| <b>XR</b>                                  | Internetes Közigazgatási Szolgáltató Rendszer – Három fázisból álló projekt, mely elektronikus közigazgatási ügyintézkést tesz lehetővé az interneten keresztül.                                                                                                                                                                    |
| <b>Zöld könyvek (Green paper(s))</b>       | Egy adott területen szükséges teendőkről szóló vitaindító és konzultációs eljárás indítását kezdeményező dokumentum.                                                                                                                                                                                                                |

Ajánlott webhelyek<sup>181</sup> jegyzéke

|                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Európai Bíróság</i>                                                                                                                                                                                                | <a href="http://curia.eu.int/hu/transitpage.htm">http://curia.eu.int/hu/transitpage.htm</a>                                                                                                                      |
| <i>Az Európai Unió hatályos joganyagának adatbázisa</i>                                                                                                                                                               | <a href="http://eur-lex.europa.eu/hu/index.htm">http://eur-lex.europa.eu/hu/index.htm</a>                                                                                                                        |
| <i>CELEX</i>                                                                                                                                                                                                          | <a href="http://europa.eu.int/celex/htm/celex_hu.htm">http://europa.eu.int/celex/htm/celex_hu.htm</a>                                                                                                            |
| <i>Az EU információs társadalommal foglalkozó weboldala</i>                                                                                                                                                           | <a href="http://europa.eu.int/comm/dgs/information_society/index_en.htm">http://europa.eu.int/comm/dgs/information_society/index_en.htm</a>                                                                      |
| <i>EUR-LEX</i>                                                                                                                                                                                                        | <a href="http://europa.eu.int/eur-lex/hu/index.html">http://europa.eu.int/eur-lex/hu/index.html</a><br><a href="http://europa.eu.int/eur-lex/lex/hu/index.htm">http://europa.eu.int/eur-lex/lex/hu/index.htm</a> |
| <i>Az i2010 program webhelye</i>                                                                                                                                                                                      | <a href="http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm">http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm</a>                                                            |
| <i>Információs Társadalom – EU tematikus oldal</i>                                                                                                                                                                    | <a href="http://europa.eu.int/information_society/index_en.htm">http://europa.eu.int/information_society/index_en.htm</a>                                                                                        |
| <i>Hatodik keretprogram</i>                                                                                                                                                                                           | <a href="http://fp6.cordis.lu/fp6/home.cfm">http://fp6.cordis.lu/fp6/home.cfm</a>                                                                                                                                |
| <i>Galileo Program</i>                                                                                                                                                                                                | <a href="http://galileo.ihm.hu">http://galileo.ihm.hu</a>                                                                                                                                                        |
| <i>Ötödik keretprogram</i>                                                                                                                                                                                            | <a href="http://www.cordis.lu/fifth">http://www.cordis.lu/fifth</a>                                                                                                                                              |
| <i>Hetedik keretprogram</i>                                                                                                                                                                                           | <a href="http://www.cordis.lu/fp7/">http://www.cordis.lu/fp7/</a>                                                                                                                                                |
| <i>Unió jogszabályok</i>                                                                                                                                                                                              | <a href="http://www.im.hu/fooldal/cikk/cikk.phtml?menupontid=163">http://www.im.hu/fooldal/cikk/cikk.phtml?menupontid=163</a>                                                                                    |
| <i>Bangemann jelentés</i>                                                                                                                                                                                             | <a href="http://www.mek.iif.hu/porta/szint/muszaki/szamtech/wan/hatasok/bangemn.hun">http://www.mek.iif.hu/porta/szint/muszaki/szamtech/wan/hatasok/bangemn.hun</a>                                              |
| <i>PRIM portál</i>                                                                                                                                                                                                    | <a href="http://www.prim.hu">http://www.prim.hu</a>                                                                                                                                                              |
| <i>Mobilkommunikációs portál</i>                                                                                                                                                                                      | <a href="http://www.terminal.hu">http://www.terminal.hu</a>                                                                                                                                                      |
| <i>Legislative Observatory</i>                                                                                                                                                                                        | <a href="http://www2.europarl.eu.int/oel/index.jsp">http://www2.europarl.eu.int/oel/index.jsp</a>                                                                                                                |
| <i>Az Antenna Hungária leányvállalata, az Antetra Kft. Honlapja, mely a hazai EDR-rendszer kiépítésének lehetőségeivel foglalkozik. (2003. június 15-én az Antenna Hungária három leányvállalata egyesült Antenna</i> | <a href="http://www.antetra.hu">www.antetra.hu</a>                                                                                                                                                               |

<sup>181</sup> A jegyzék egyben a felhasznált irodalom részét is képezi

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <i>Távközlési Rt. néven.)</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                              |
| <i>Az eDemokrácia Műhely oldala</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <a href="http://www.edemokracia.hu">www.edemokracia.hu</a>   |
| <i>Nemzetközi GSM-hírportál</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <a href="http://www.gsmworld.net">www.gsmworld.net</a>       |
| <i>A Nemzetközi Elektrotechnikai Bizottság weboldala</i>                                                                                                                                                                                                                                                              | <a href="http://www.iec.ch">www.iec.ch</a>                   |
| <i>A Villamos- és Elektronikai Mérnöki Intézet webhelye</i>                                                                                                                                                                                                                                                           | <a href="http://www.ieee.org">www.ieee.org</a>               |
| <i>A Nemzetközi Szabványügyi Intézet (ISO)portálja</i>                                                                                                                                                                                                                                                                | <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a>                 |
| <i>Az Internetszolgáltatók Tanácsának website-ja</i>                                                                                                                                                                                                                                                                  | <a href="http://www.iszt.hu">www.iszt.hu</a>                 |
| <i>A BMGE Információs Társadalom és Trendkutató Központ (ITTK) weboldala</i>                                                                                                                                                                                                                                          | <a href="http://www.ittk.hu">www.ittk.hu</a>                 |
| <i>A Nemzetközi Távközlési Egyesület oldala, ahol a munkacsoportok önállóan is megközelíthetők:<br/><a href="http://www.itu.int/ITU-R/">http://www.itu.int/ITU-R/</a><br/><a href="http://www.itu.int/ITU-T/">http://www.itu.int/ITU-T/</a><br/><a href="http://www.itu.int/ITU-D/">http://www.itu.int/ITU-D/</a></i> | <a href="http://www.itu.int">www.itu.int</a>                 |
| <i>A Magyar Tartalomipari Szövetség weboldala</i>                                                                                                                                                                                                                                                                     | <a href="http://www.matisz.hu">www.matisz.hu</a>             |
| <i>A hazai mobilkormányzati oktatás központi oldala</i>                                                                                                                                                                                                                                                               | <a href="http://www.m-governmnet.hu">www.m-governmnet.hu</a> |
| <i>A Mobil Közigazgatási Információs Egyesület weboldala.</i>                                                                                                                                                                                                                                                         | <a href="http://www.mgsg.org">www.mgsg.org</a>               |
| <i>Mobilkommunikációs hírportál</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <a href="http://www.terminal.hu">www.terminal.hu</a>         |

**Ábrák és táblázatok jegyzéke**

|                                                                                                                                                                                                    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.1. ábra: Az e-kormányzat társ- és határtudományai                                                                                                                                                | 8   |
| 1.2. ábra: A közigazgatási technológiák viszonya                                                                                                                                                   | 9   |
| 1.3. ábra: Rogers görbéje                                                                                                                                                                          | 15  |
| 1.4. ábra: Wilson "gyémántja"                                                                                                                                                                      | 16  |
| 2.1. ábra: Informatikai jogi piramis                                                                                                                                                               | 21  |
| 2.2. ábra: jogi informatikai prizma                                                                                                                                                                | 23  |
| 3.1. táblázat: CLBPS 12+8-as lista                                                                                                                                                                 | 31  |
| 3.2. táblázat: Beavatkozási területek és rendeltetésük                                                                                                                                             | 35  |
| 3.3. táblázat: Beavatkozási területek és kapcsolódó főirányaik                                                                                                                                     | 36  |
| 3.4. táblázat: Az EÖR önkormányzati informatikai elvárásai                                                                                                                                         | 40  |
| 4.1. ábra: Az EÖR megoldástérképe                                                                                                                                                                  | 47  |
| 4.2. ábra: Ügyintéző felület struktúra – 0-dik szint                                                                                                                                               | 57  |
| 4.3. ábra: Ügyintéző felület struktúra – Első kattintás                                                                                                                                            | 58  |
| 4.4. ábra: Ügyintéző felület struktúra – Második kattintás                                                                                                                                         | 59  |
| 5.1. ábra: Linux és WindowsXp egyidejű futtatása                                                                                                                                                   | 70  |
| 6.1. ábra: Példa a közigazgatás kompetencia-mátrix általános fő táblájára                                                                                                                          | 76  |
| 6.2. ábra: A CAF Modell                                                                                                                                                                            | 81  |
| 6.1. táblázat: Elektronikus aláírás típusok és jogi relevanciájuk                                                                                                                                  | 90  |
| 7.1. táblázat: A régióigazgatás jelenlegi szerkezete Magyarországon (2003)                                                                                                                         | 105 |
| 7.2. táblázat: A megyei igazgatás szerkezete                                                                                                                                                       | 105 |
| 7.3. táblázat: A régióigazgatás egyik lehetséges szerkezete                                                                                                                                        | 106 |
| 7.1. ábra: A regionális igazgatás új dimenziós kapcsolatrendszerbe illesztett jelenlegi intézményei                                                                                                | 107 |
| 7.2. ábra: Lehetséges kapcsolatok, amelyeket a regionális e-kormányzatnak<br>figyelembe kell vennie                                                                                                | 108 |
| 7.4. táblázat: A regionális e-kormányzati megoldások előnyei és hátrányai                                                                                                                          | 109 |
| 7.5. táblázat: Az ASP-nek, az e-kormányzat keretének és feltételének a kialakulása időben<br>Magyarországon (H) és az Európai Unió fejlett, nyugati országaiban (EU)                               | 109 |
| 7.3. táblázat: A regionális elektronikus kormányzat lehetséges eszközrendszerének szerkezete                                                                                                       | 111 |
| 7.6. táblázat: Európai Uniós támogatások<br>elektronikus földnyilvántartó rendszerekre 1990-2000 között                                                                                            | 112 |
| 7.7. táblázat: A regionális e-kormányzat bevezetésének lépései Magyarországon                                                                                                                      | 119 |
| 7.8. táblázat: Számítalan érdekellentét bénítja az egymással kompatibilis informatikai rendszerekből<br>felépülő, egységes központi<br>és helyi (regionális) e-kormányzati rendszerek kialakulását | 120 |
| 8.1. Táblázat: Elektronikus ügyintézési módok ügyfélbarátsága                                                                                                                                      | 124 |
| 8.1. ábra: A mobiltechnológia indokoltága                                                                                                                                                          | 126 |
| 8.2. ábra: A digitális interaktív kábel TV önkormányzati alkalmazásának műszaki modellje                                                                                                           | 136 |
| 8.3. ábra: Anyakönyvi (születési, házassági, halálozási) kivonat hagyományos ügymenet modell                                                                                                       | 141 |
| 8.4. ábra: Anyakönyvi (születési, házassági, halálozási) kivonat DTV ügymenet modell                                                                                                               | 142 |
| 8.5. ábra: Regisztrált, általános 1. t-ügymenet modell helyi önkormányzatoknak                                                                                                                     | 143 |
| 8.6. ábra: Anonim, általános 2. t-ügymenet modell helyi önkormányzatoknak                                                                                                                          | 144 |
| 8.7. ábra: Tapasztalat menedzsment a t-kormányzati ügymenetben (I. ügymenet indítás, II. ügymenet<br>kezelés III. időpont foglalás)                                                                | 147 |
| 8.2. táblázat: A helyi DTV csatorna funkciói                                                                                                                                                       | 149 |
| 8.8. ábra: Helyinformáció szolgáltatás üzleti modellje                                                                                                                                             | 155 |

## Irodalom

- [1126/2003. (XII. 12.) Korm.határozat] A Magyar Információs Társadalom Stratégiáról és annak végrehajtásáról. Valamint a [2124/2003. (VI.6.) Korm. Határozat] a stratégiák koordinációját biztosítandó E-kormányzat Operatív Bizottság létrehozásáról.
- “Telekommunikáció, a media és az információtechnológia közös fejlődési tendenciái, konvergenciája” c. Zöld könyv  
[COM (97) 623 final] 1997
- 1978. évi IV. Törvény a Büntető törvénykönyvről
- 1989. évi 9. sz. ET ajánlás
- A Tanács 1999. január 25-i - 1999/168/EK - határozata egy kutatási, technológiafejlesztési és demonstrációs specifikus program elfogadásáról a felhasználóbarát információs társadalom terén (1998-2002) – Európai Közösségek Hivatalos Lapja, L 64. szám, 1999.03.12.
- Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleménye a „Javaslat európai parlamenti és tanácsi határozatra az internet és az új online technológiák biztonságosabb használatának előmozdítását célzó többéves közösségi program létrehozásáról” COM(2004) 91 final– 2004/0023 (COD) Official Journal C 157 , 28/06/2005 P. 0136 – 0140
- Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleménye a következő témában: „A Bizottságnak az Európai Parlament és a Tanács részére megküldött Közleményéről – A GALILEO kutatási program helyzetjelentése 2004. év elején” (COM(2004) 112 final) Official Journal C 302 , 07/12/2004 P. 0035 – 0037
- Az Európai Parlament és a Tanács 1998. december 22-i 182/1999/EK határozata az Európai Közösség kutatással, technológiafejlesztéssel és demonstrációs tevékenységekkel kapcsolatos ötödik (az 1998-2002 közötti időszakra szóló) keretprogramjáról – Európai Közösségek Hivatalos Lapja, L 26 szám, 1999.02.01.
- Az Európai Parlament és a Tanács 2002. június 27-i 1513/2002/EK határozata a hatodik keretprogramról (2002-2006) Official Journal of the European Communities – L 232/1., 2002. 08.29.
- Az Internet és a jog alapvető kérdései, in.: Gyarmati László (szerk): Internet gyakorlati kézikönyv, 9.2 fejezet, Dashöfer Kiadó, Bp, 2001.
- Az Internet és a jog alapvető kérdései, in.: Gyarmati László (szerk): Internet gyakorlati kézikönyv, a 9.2 fejezet aktualizálása, kiegészítése az információs büntetőjog alfejezettel, a szerzői jogi törvény módosítását (adatbázisok sui generis jogi oltalma) feldolgozó önálló alfejezet elkészítése, Dashöfer Kiadó, Bp, 2002.
- Bacskó László: Bűnözés az interneten – Internet és politika – 2003. augusztus
- Balogh Zsolt György: Az adatvédelmi törvény fejlesztésének kérdései. Adatvédelmi szabályok Magyarországon és az Európai Unióban, Jogtudományi Közlöny 1997. évi 6. szám, pp. 269-276.
- Balogh Zsolt György: Jogi informatika, Dialóg Campus Kiadó, Budapest-Pécs, 1998
- Bán Tamás – Könyves Tóth Pál: Személyes adatok külföldre irányuló továbbíthatóságáról, Magyar Jog, 1997. évi 12. szám, pp. 712-715

- Bende-Szabó G. et al (2001) A regionális önkormányzatok megalakításának lehetőségei, feltételei és következményei. *EU-konform regionális fejlesztés. - Közigazgatás-fejlesztési Füzetek* 4. – Magyar Közigazgatási Intézet – World Bank – Miniszterelnöki Hivatal 213 – 283 o.
- Bergmann, R. 2002 Experience Management - Lectur Notes. In: Artificial Intelligence Series V. 2434. Springer
- Böhm A. (2000) Térségi identitás Magyarországon. Horváth Gy. – Pálné Kovács I. (szerk.) *Területfejlesztés és közigazgatás-szervezés. Magyarország az ezredfordulón* MTA, Budapest 111 – 142 o.
- Budai Balázs Benjámin. (2002) *E-government, avagy kormányzati és önkormányzati kihívások az on-line demokrácia korában* – Aula Kiadó, Budapest
- Budai Balázs Benjámin – Szentkirályi-Holota Szabolcs: Az elektronikus közigazgatás jogi környezet, E-government Alapítvány, Budapest, 2005
- Budai Balázs Benjámin- Sükösd Miklós: M-kormányzat, M-demokrácia; Akadémiai kiadó, Bp. 2005.
- Budai Balázs Benjámin – Szakolyi András: Interaktív Önkormányzat, Magyar Mediprint Szakkiadó, Bp. 2005.
- Budai Balázs Benjámin – Tózsza István: M-government – T-government, The latest technological Trends in Public Administration, MSGS Bp, 2006.
- Budai Balázs Benjámin: Helyzettudatosságra épülő technológiák és szolgáltatások a közigazgatásban – E-government Alapítvány, Bp. 2007.
- Busics György: A háromdimenziós pontmeghatározás – Alappontmeghatározás GPS technikával – Segédlet; Nyugat-Magyarországi Egyetem Földmérési és Földrendezői Főiskolai Kar;
- Dósa Imre – Polyák Gábor: Informatikai jogi kézikönyv, KJK-Budapest, 2004.
- Dr. Gerzso Géza: Tájékoztató a 6. keretprogram egyedi (Specifikus) programjairól – Nemzeti Kutatási és Technológiai Hivatal, Budapest, 2004.
- Elektronikus közigazgatási és igazságügyi szolgáltatások - egységesülő európai szabályozási környezetben, in.: A BME-UNESCO ITTK-INFINIT Kutatási jelentései, 20-21., 2003. május, pp. 137-151.
- Enyedi Gy. (2000) A területfejlesztés tudományos megalapozása. Horváth Gy. – Pálné Kovács I.(szerk.) *Területfejlesztés és közigazgatás-szervezés. Magyarország az ezredfordulón* MTA, Budapest 13 – 28 o.
- Enyedi Gy. (2002) Nagyvárosi régiók. Sipos A.(szerk.) *Tanulmányok Budapest múltjából* XXX. Budapesti Történeti Múzeum, 9 – 25 o.
- Erényi István – Kelemen Csaba: A Magyar informatikai-kommunikációs szektor és az EU; <http://evilagonline.hu>
- ETSI 2003 Mobile Signatures. Technical Report of ETSI (European Telecommunications Standards Institute) TR 102 203 V.1.1.1. Source: [www.etsi.org](http://www.etsi.org) (2003.05)
- Európa és a Globális Információs Társadalom – A Cordis Focus 1994. július 15-i melléklete alapján készített OMFB összeállítás – [www.mek.iif.hu](http://www.mek.iif.hu)

- Ficsor Mihály: Az Internet jogi kérdései - Segédanyag a vizsgához való felkészüléshez, Pázmány Péter Katolikus Egyetem Jog- és Államtudományi Kar, Budapest, 1999
- Gáspár M. et al (1999) *Teleházak és távmunka Magyarországon* – Teleház Kht, Budapest
- Glatz F. (szerk.) (2000) *Az információs társadalom – Magyarország az ezredfordulón* Stratégiai Kutatások IV, MTA, Budapest
- Gramlich, L. 2005 Electronic Payments in the German Public Sector. Legal Issues. In: Proceedings of the EURO mGOV 2005 (The First European Mobile Government Conference) University of Sussex, Brighton, UK
- Hance, Olivier: Üzlet és jog az Interneten, Panem-McGraw Hill, Budapest, 1997
- Hollingsworth, D. 2004 The Workflow Reference Model 10 Years On. In: The Workflow Handbook (ed. Fischer, L) Future Strategies Inc. Lighthouse Point, Florida, USA pp 295-313
- Horváth Gy. (2000) Az európai regionalizmus kihívásai és a magyar regionális politikai stratégia. Horváth Gy. – Pálné Kovács I.(szerk.) *Területfejlesztés és közigazgatás-szervezés. Magyarország az ezredfordulón* MTA, Budapest 57 – 90 o.
- Horváth M. T. (2001) A regionális önkormányzatok bevezetésének perspektívája feladattelepítési és pénzügyi nézőpontból. Szigeti E.(szerk.) *Régió, közigazgatás, önkormányzat*– Magyar Közigazgatási Intézet, Budapest 187 – 202 o.
- <http://internetjog.lap.hu>
- <http://www.extra.hu/verebics/2004infojogtansegedlet.htm>
- *IDC World Times Information Society Index* = <http://www.ittk.hu/infini/2001/0322/index.html>
- IKON – Interaktív Önkormányzat Online 7-8. szám. iTársadalom Egyesület, Budapest, 2003-2004.
- Információs társadalom: az EU politikáinak és jogalkotásának fejlődése, Cég és jog, 2001. évi 7-8. szám, pp. 56-64.
- *Informatikai és mobilpenetrációs gyorsjelentések* = <http://www.hif.hu/indexl.html>
- Inglesant, P. - Sasse, A. M. 2005 Minimising the Hassle Factor in Mobile Payment of the Central London Congestion Charge. In: Proceedings of the EURO mGOV 2005 (The First European Mobile Government Conference) University of Sussex, Brighton, UK
- Ivancsics I. et al (2001) A területi államigazgatási szervek regionális alapokra helyezésének lehetőségei – PTE ÁJK. *EU-konform regionális fejlesztés - Közigazgatás-fejlesztési Füzetek* 4. – Magyar Közigazgatási Intézet – World Bank – Miniszterelnöki Hivatal 99 – 212 o.
- Kim, K. H. - Ellis C. A. 2001 Performance Analytic Models and Analyses for Workflow Architectures = Information Systems Frontiers V. 3. N. 3. pp 339-355
- Kiss E. – Varga Cs. (2001) *A legutolsó utolsó esély, új valóság és új vízió* Tudástársadalom Könyvek I. – Stratégiai Kutató Intézet, Nagykovács
- Kondricz Péter - Tímár András: Az elektronikus kereskedelem jogi kérdései, KJK-Kerszöv, Budapest, 2000
- Kovács T. (2002) Az Európai Unió terület beosztási rendszerének magyarországi alkalmazása - *Európai Közigazgatási Szemle*. A Magyar Jog melléklete. HVG Orac Lap- és Könyvkiadó 23 –32 o.

- Kovacsicsné Nagy Katalin (főszerk.): Jogi informatika, ELTE ÁJTK, Statisztikai és Jogi Informatikai Tanszék, Budapest, 1996
- Közigazgatási informatikai rendszerek együttműködéséhez szükséges adatmodellek és adatkommunikációs sémák specifikációja és az ehhez szükséges módszertan - Az IDOM 2000 Konzulens Rt. tanulmánya az IHM számára. Budapest, 2004. október 27.
- Központi államigazgatás informatikai stratégiája 1995-1997. évekre; ITB, Budapest, 1995. október
- Kreft, H. 2005 Cashing Up with Mobile Money. In: Proceedings of the EURO mGOV 2005 (The First European Mobile Government Conference) University of Sussex, Brighton, UK
- Lambert, S. - Arenas, A. - Delaitre, S. - Raposo, J. M. - Ferrentino, P. - Majewska, M. - Krawczyk, K. - Fassone, M. - Procopio, V. 2004 A Framework for Experience Management in e-Government: The Pellucid Project = Electronic Journal of E-Government V. 2. N. 3. pp 167-176
- Lőrincz L. (2001) *A helyi igazgatás. A közigazgatás alapintézményei II.* – főiskolai jegyzet BKÁE Államigazgatási Kar, Budapest
- *Magyar Nemzeti Információs Társadalmi Stratégia* = <http://www.ihm.hu/tarsadalom/strategia>
- Martin Bangemann – Günter Rexrodt: Globális Információs Hálózatok; <http://www.inco.hu/inco1/global/cikk5.htm>
- Montaldo, E. - Sacile, R. - Boccalatte A. 2003 Enhancing Workflow Management in the Manufacturing Information System of a Small-Medium Enterprise: an Agent-Based Approach = Information Systems Frontiers V. 5. N. 2. pp 195-205
- Pajor Enikő: Conrad Gesnertől a virtuális Bibliotheca Universalisig, Könyvtári Figyelő 48. évfolyam, 2002. 4. szám.
- Pálné Kovács I. (2000) Régiók Magyarországa: utópia vagy ultimátum? Horváth Gy. – Rechnitzer J.(szerk.) *Magyarország területi szerkezete és folyamatai az ezredfordulón* MTA RKK, Pécs, 73 – 92 o.
- Pálné Kovács I. et al (2001) Az EU konform területfejlesztési régiók kialakítása. *EU-konform regionális fejlesztés - Közigazgatás-fejlesztési Füzetek* 4. – Magyar Közigazgatási Intézet – World Bank – Miniszterelnöki Hivatal 8 – 98 o.
- Pintér Róbert – Élő Gábor – Z. Karvalics László: „Nyitva van az aranykapu, csak bújhatok rajta” (A konvergencia jelensége és ami mögötte van). ITTK, Budapest; [http://www.ittk.hu/web/docs/cobvergencia\\_aranykapu.pdf](http://www.ittk.hu/web/docs/cobvergencia_aranykapu.pdf)
- Plesums, C. 2003 Introduction to Workflow. In: The Workflow Handbook (ed. Fischer, L) Future Strategies Inc. Lighthouse Point, Florida, USA pp 19-38
- Rátai Balázs: Az elektronikus aláírás szabályozásának kulcskérdései az 1999/93/EC irányelv alapján, A polgári jogi tudományos diákkör évkönyve, 2001, pp. 251-283.
- Stohr, E. A. - Zhao, J. L. 2001 Workflow Automation: Overview and Research Issues = Information Systems Frontiers V. 3. N. 3. pp 281-296
- Szente Z. (2001) A regionális önkormányzatok lehetséges feladat- és hatáskörei Magyarországon. Szigeti E.(szerk.) *Régió, közigazgatás, önkormányzat* – Magyar Közigazgatási Intézet, Budapest 203 – 226 o.

- Szigeti E. (2001) A közigazgatási térstruktúra regionalizálásának feltételei és alternatívái. Szigeti E.(szerk.) *Régió, közigazgatás, önkormányzat* – Magyar Közigazgatási Intézet, Budapest 119 – 144 o.
- Tózsai I. – Budai B. (2003) The Role of Affiliations in E-Governmental Developments. Wimmer, M. (ed.) *Quo Vadis e-Government: State of the art 2003* Tagungsband zum zweiten e/Gov Day des Forums e/Gov.at Wien. Austrian Computer Society 94-99 o.
- Tózsai I. (2001) Who wants NUTS in Hungary? *Studies on Common European Administration* – BUESPA Faculty of Public Administration, publication of the TEMPUS PHARE 12105-97. 373-380 o.
- Verbics János: Szellemi tulajdon az információs társadalomban ([www.mek.iif.hu](http://www.mek.iif.hu))
- Verebelyi I. (2001) Önkormányzati rendszerváltás és modernizáció, különös tekintettel a megyék regionális célú megerősítésére. Szigeti E.(szerk.) *Régió, közigazgatás, önkormányzat* – Magyar Közigazgatási Intézet, Budapest 145 – 178 o.
- Verebics János: A tér, a szabadság és a normák ([www.mek.iif.hu](http://www.mek.iif.hu))
- Verebics János: Internet a jog határán ([www.mek.iif.hu](http://www.mek.iif.hu))
- Verebics János: Leszünk az ördög zsákmányai? ([www.mek.iif.hu](http://www.mek.iif.hu))
- White Paper on growth, competitiveness, and employment: The challenges and ways forward into the 21st century, COM(93) 700 final, Brussels, 5 December 1993
- Z. Karvalics László: Az információstratégiák kialakulás és jellemzői. Magyarország esélyei és lehetőségei különös tekintettel az EU-integrációra. Kézirat, Budapesti Műszaki Egyetem Társadalmi Informatika Osztály, 1997. március.
- Zsuffa Ákos (szerk.): E-kereskedelem, Budapesti Kommunikációs Főiskola, Budapest, 2002 (főiskolai tankönyv)

## Ellenőrző kérdések

A kérdésre kattintva megkapja a választ

### 1. fejezet

- *Mit értünk információs társadalom alatt?*
- *Mi az összefüggés az e-közigazgatás és az információs társadalom között?*
- *Mi indokolja az e-közigazgatást?*
- *Milyen tudományok hatnak közre az e-közigazgatás-tudomány kialakulásánál?*
- *Mit jelent az O-gov, mi a jelentősége napjainkban?*
- *Mit jelent az E-gov, mi a jelentősége napjainkban?*
- *Mit jelent az M-gov és a T-gov, mi a legújabb technológián alapuló közigazgatási megoldások jelentősége napjainkban?*
- *Miért fontos az információ az információs társadalomban?*
- *Miért fontos probléma a digitális szakadék?*
- *Ismertesse Rogers Diffúzió-elméletét!*
- *Mutassa be a Wilson-i gyémántot!*
- *Milyen dimenziók mentén alakul ki digitális szakadék egy társadalomban?*
- *Mit jelent és mi a jelentősége a korosztályi lejtőnek az e-közigazgatási szolgáltatások szempontjából?*
- *Hogyan mérjük egy társadalom fejlettségét az információs társadalom vonatkozásában?*

### 2. fejezet

- *Mi a jogi szabályozás célja?*
- *Melyek az e-jogviszonyok közös jellemzői?*
- *Mutassa be az informatikai jogi piramis modellt!*
- *Elemezze az informatikai jogi prizma modellt!*
- *Mit nevezünk másodlagos joganyagnak?*
- *Mit jelent a korregulatív szabályozás, mi a jelentősége e szabályoknak?*
- *Mely szervek alkotják (kezdeményezik) hazánkban az informatikai jellegű jogszabályokat?*
- *Mutassa be a hazai főbb informatikai jogszabályok megalkotási hullámait!*

### 3. fejezet

- *Milyen korszakokra oszthatjuk az EU információs társadalmi stratégia-alkotási tevékenységét?*
- *Melyek az 1993-1999 közötti időszak stratégia-alkotásának főbb dokumentumai?*
- *Miért volt jelentős a Bangemann-jelentés?*
- *Melyek az 1999-2004 közötti időszak stratégia-alkotásának főbb dokumentumai?*

- *Melyek az eEurope kiemelt céljai?*
- *Mutassa be a 12+8-as listát!*
- *Mutassa be a Common List of Basic Public Services szolgáltatási szintjeit!*
- *Mi jellemzi a 2005-től napjainkig tartó időszak stratégiáit?*
- *Milyen társadalmi prioritásokat ad meg az i2010-es stratégia?*
- *Mi az információs társadalmi stratégiák három fő ismérve?*
- *Mióta beszélhetünk Magyarországon információs társadalmi stratégiáról?*
- *Mutassa be a MITS-et!*
- *Miért jelentős a MITS-EÖR? Miért jelentős a „megoldástérkép”?*
- *Milyen átfogó programokat tartalmazott az eKormányzat2005 stratégia?*

#### 4. fejezet

- *Mit jelent a front office a közigazgatásban?*
- *Mit jelent az ügyfélbarátság a közigazgatásban?*
- *Mi az informatika feladata a közigazgatásban?*
- *Hogyan fokozható a belső működési hatékonyság egy hivatalban?*
- *Mutassa be a MITS-EÖR megoldástérképét!*
- *Mi a CRM megoldások szerepe a közigazgatási kommunikációban?*
- *Mikor és miért lehet fontos a kistérségi összefogás a települési fejlesztések helyett?*
- *Mutassa be a települési portálokkal szemben támasztott alapkövetelményeket!*
- *Mutassa be a települési portálok alapfunkcióit!*
- *Miért fontos az elektronikus információszabadságról szóló törvény? Milyen tevékenység-csoportokra vonatkozó kötelezettségeket támaszt a törvény?*
- *Milyen az ideális ügyintéző felület struktúrája egy települési weboldalon?*
- *Milyen szempontok alapján elemezhető egy központi közigazgatási portál?*

#### 5. fejezet

- *Milyen rendszereket tudunk megkülönböztetni a back office folyamatokon belül?*
- *Mit jelent az interoperabilitás? Mi a jelentősége?*
- *Milyen területei vannak az interoperabilitásnak?*
- *Mi az IDA program célja, mely alprogramok csatlakoznak hozzá?*
- *Miért fontos az EDI? Hol célszerű alkalmazása?*
- *Mi a nyílt forráskódú szoftverek lényege?*
- *Mi indokolja a nyílt forráskódú szoftverek közigazgatási bevezetését?*
- *Melyek a nyílt forráskódú szoftverek bevezetésével szembeni legfőbb ellenérvek és az ellenérvek ellenérvei?*
- *Melyek a nyílt forráskódú szoftverek nemzetközi tendenciái?*

## 6. fejezet

- *Miben nyújthatnak segítséget az infokommunikációs eszközök az önkormányzatoknak?*
- *Mely információk hozhatók – nagyobb munkaerő ráfordítás nélkül – nyilvánosságra?*
- *Miért fontos a hivatal átvilágítása informatikai fejlesztés előtt?*
- *Mutassa be a kompetencia-mátrix lehetséges felhasználását!*
- *Mi indokolja a minőségbiztosítást a közigazgatásban?*
- *Mit vizsgál, mire keresi a választ a CAF rendszer?*
- *Mi az EFQM és CAF rendszerek közötti összefüggés?*
- *Mit jelent – közigazgatási nézőpontból – a benchmarking?*
- *Mi a TQM?*
- *Mi indokolja az elektronikus ügyvitelt?*
- *Melyek az elektronikus dokumentumkezelés előnyei és problémái?*
- *Melyek az elektronikus dokumentumok lehetőségei és korlátai?*
- *Melyek a papír alapú dokumentumkezelés előnyei és hátrányai?*
- *Hogyan működik az elektronikus aláírás?*
- *Milyen e-elektronikus aláírási típusokat ismerünk? Milyen az egyes aláírási típusok jogi relevanciája?*
- *Soroljon fel néhány nemzetközi adatvédelmi alapelvet!*
- *Hány típusa létezik ma az szervezeti titkoknak Magyarországon? Melyek ezek?*
- *Melyek az adatbiztonság főbb követelményei?*
- *Ismertesse a biztonsági rendszer tervezésének négy szakaszát!*
- *Melyek a leggyakoribb adatbiztonsági kockázatok?*
- *Mi a tudásmenedzsment?*
- *Hány részre osztható az intellektuális tőke?*
- *Mutassa be a tudásmenedzsment informatikai eszközeit!*

## 7. fejezet

- *Hova helyezhető el a régióigazgatás a jelenlegi közigazgatási szerkezetben?*
- *Mutassa be a régióigazgatás egy lehetséges szerkezetét!*
- *Melyek azok a kapcsolatok, melyeket a regionális e-kormányzatnak figyelembe kell vennie?*
- *Mi jellemző az SSP, OSP, ASP megoldásokra?*
- *Mit jelent a regionális elektronikus kormányzat?*
- *Mutassa be a regionális elektronikus kormányzat lehetséges eszközrendszerének szerkezetét!*
- *Mi a portálok szerepe a régióigazgatásban?*
- *Milyen GIS alkalmazások képzelhetők el a régióigazgatásban?*

- Milyen politikai hatások figyelhetők meg a régióigazgatás kialakításában?

## 8. fejezet

- Milyen technológiákban gondolkodnak a közigazgatási modernizáció során?
- Melyek az m-közigazgatást befolyásoló tényezők?
- Milyen intézkedések és gesztusok alakítják az m-közigazgatás jövőjét?
- Milyen szerepe lehet a DTV-nek a közigazgatásban?
- Mi a T-közigazgatás hármas célja?
- Melyek a t-kormányzat funkciói?
- Mely a T-közigazgatási szolgáltatások kialakításának előfeltételei?
- Milyen példák hozhatók T-kormányzatra?
- Mi jellemzi a t-ügymeneteket?
- Mit jelent a helyzettudatosság?
- Mely földrajzi információk felhasználásával nyújtott szolgáltatások hangsúlyosak a „GI 2000” szerint?
- Hol és milyen vonatkozásban tesz említést a MITS a térinformatikáról?
- Hogyan működik a GPS és az MPS?
- Mit jelent az LBS?
- Mely területeken lesz meghatározó a helyzettudatosságra épülő szolgáltatások fejlesztése?
- Milyen feladatai vannak a mindenkori kormányzatnak az új technológiák közigazgatási adaptálásában?

## Internetes linkek, hasznos weboldalak

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Európai Bíróság                                      | <a href="http://curia.eu.int/hu/transitpage.htm">http://curia.eu.int/hu/transitpage.htm</a>                                                                                                                      |
| Az Európai Unió hatályos joganyagának adatbázisa     | <a href="http://eur-lex.europa.eu/hu/index.htm">http://eur-lex.europa.eu/hu/index.htm</a>                                                                                                                        |
| CELEX                                                | <a href="http://europa.eu.int/celex/htm/celex_hu.htm">http://europa.eu.int/celex/htm/celex_hu.htm</a>                                                                                                            |
| Az EU információs társadalommal foglalkozó weboldala | <a href="http://europa.eu.int/comm/dgs/information_society/index_en.htm">http://europa.eu.int/comm/dgs/information_society/index_en.htm</a>                                                                      |
| EUR-LEX                                              | <a href="http://europa.eu.int/eur-lex/hu/index.html">http://europa.eu.int/eur-lex/hu/index.html</a><br><a href="http://europa.eu.int/eur-lex/lex/hu/index.htm">http://europa.eu.int/eur-lex/lex/hu/index.htm</a> |
| Az i2010 program webhelye                            | <a href="http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm">http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm</a>                                                            |
| Információs Társadalom – EU tematikus oldal          | <a href="http://europa.eu.int/information_society/index_en.htm">http://europa.eu.int/information_society/index_en.htm</a>                                                                                        |
| Hatodik keretprogram                                 | <a href="http://fp6.cordis.lu/fp6/home.cfm">http://fp6.cordis.lu/fp6/home.cfm</a>                                                                                                                                |

|                                                                       |                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Galileo Program                                                       | <a href="http://galileo.ihm.hu">http://galileo.ihm.hu</a>                                                                                                           |
| Ötödik keretprogram                                                   | <a href="http://www.cordis.lu/fifth">http://www.cordis.lu/fifth</a>                                                                                                 |
| Hetedik keretprogram                                                  | <a href="http://www.cordis.lu/fp7/">http://www.cordis.lu/fp7/</a>                                                                                                   |
| Uniós jogszabályok                                                    | <a href="http://www.im.hu/fooldal/cikk/cikk.phtml?menupontid=163">http://www.im.hu/fooldal/cikk/cikk.phtml?menupontid=163</a>                                       |
| Bangemann jelentés                                                    | <a href="http://www.mek.iif.hu/porta/szint/muszaki/szamtech/wan/hatasok/bangemn.hun">http://www.mek.iif.hu/porta/szint/muszaki/szamtech/wan/hatasok/bangemn.hun</a> |
| PRIM portál                                                           | <a href="http://www.prim.hu">http://www.prim.hu</a>                                                                                                                 |
| Mobilkommunikációs portál                                             | <a href="http://www.terminal.hu">http://www.terminal.hu</a>                                                                                                         |
| Legislative Observatory                                               | <a href="http://www2.europarl.eu.int/oeil/index.jsp">http://www2.europarl.eu.int/oeil/index.jsp</a>                                                                 |
| Az Antenna Hungária                                                   | <a href="http://www.antetra.hu">www.antetra.hu</a>                                                                                                                  |
| Az eDemokrácia Műhely oldala                                          | <a href="http://www.edemokracia.hu">www.edemokracia.hu</a>                                                                                                          |
| Nemzetközi GSM-hírportál                                              | <a href="http://www.gsmworld.net">www.gsmworld.net</a>                                                                                                              |
| A Nemzetközi Elektrotechnikai Bizottság weboldala                     | <a href="http://www.iec.ch">www.iec.ch</a>                                                                                                                          |
| A Villamos- és Elektronikai Mérnöki Intézet webhelye                  | <a href="http://www.ieee.org">www.ieee.org</a>                                                                                                                      |
| A Nemzetközi Szabványügyi Intézet (ISO)portálja                       | <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a>                                                                                                                        |
| Az Internetszolgáltatók Tanácsának website-ja                         | <a href="http://www.iszt.hu">www.iszt.hu</a>                                                                                                                        |
| A BMGE Információs Társadalom és Trendkutató Központ (ITTK) weboldala | <a href="http://www.ittk.hu">www.ittk.hu</a>                                                                                                                        |
| A Nemzetközi Távközlési Egyesület oldala,                             | <a href="http://www.itu.int/ITU-R/">http://www.itu.int/ITU-R/</a>                                                                                                   |
|                                                                       | <a href="http://www.itu.int/ITU-T/">http://www.itu.int/ITU-T/</a>                                                                                                   |
|                                                                       | <a href="http://www.itu.int/ITU-D/">http://www.itu.int/ITU-D/</a> <a href="http://www.itu.int">www.itu.int</a>                                                      |
| A Magyar Tartalomipari Szövetség weboldala                            | <a href="http://www.matisz.hu">www.matisz.hu</a>                                                                                                                    |
| A hazai mobilkormányzati oktatás központi oldala                      | <a href="http://www.m-governmnet.hu">www.m-governmnet.hu</a>                                                                                                        |
| A Mobil Közigazgatási Információs Egyesület weboldala                 | <a href="http://www.mgsg.org">www.mgsg.org</a>                                                                                                                      |
| Mobilkommunikációs hírportál                                          | <a href="http://www.terminal.hu">www.terminal.hu</a>                                                                                                                |