



ÁLLAMI SZÁMVEVŐSZÉK

ELEMZÉS

AZ E-KÖZIGAZGATÁS HELYE A
DIGITÁLIS ÁLLAM STRATÉGIAI PILLÉR BEN

2022.



ELEMZÉS

AZ E-KÖZIGAZGATÁS HELYE A
DIGITÁLIS ÁLLAM STRATÉGIAI PILLÉRBEN



Engedélyező:

Domokos László
elnök

Az Elemzés
az interneten
a www.asz.hu
oldalon
olvasható.

Szerkesztő:

CZIFRA BÉLA projektvezető

Az elemzés elkészítését felügyelte:

DR. NÉMETH ERZSÉBET felügyeleti vezető

Készítették:

CZIFRA BÉLA projektvezető

JAKOVÁC KATALIN számvevő

VASS-VÖLGYI ERIKA ANNA számvevő

Kiadja az Állami Számvevőszék

EL-3321-017/2022.

TARTALOMJEGYZÉK

▶	Vezetői összefoglaló.....	5
▶	Bevezetés - az elemzés célja	6
▶	Az elemzés módszertana	6
▶	1. Az e-közigazgatás fogalmi keretei	7
▶	2. Az e-közigazgatás jogszabályi környezete.....	7
▶	3. A legfontosabb fejlesztések az e-közigazgatás területén.....	9
	3.1. Kormányzati IT háttér fejlesztése	9
	3.2. Szolgáltatások informatikai támogatása- központi infokommunikációs szolgáltatások fejlesztése	10
	3.3. Ügyféloldali e-közigazgatási szolgáltatások fejlesztése, kiterjesztése	10
	3.4. Belső működés elektronizálása	12
▶	4. Az e-közigazgatás – stratégiai dokumentumok és megvalósítás.....	13
	4.1. Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020.....	13
	4.2. Nemzeti Infokommunikációs Stratégia 2014-2020	14
▶	5. Az e-közigazgatás teljesítményének mérési lehetőségei	15
	5.1. A mérések megközelítése.....	15
	5.2. Nemzetközi mérőrendszerek	17
	5.3. Nemzeti mérőrendszerek.....	18
▶	6. Az e-közigazgatás terén elért eredmények hazai és nemzetközi mérések alapján.....	19
	6.1. Eszközellátottság, internethasználat a lakosság körében, digitális kompetencia	19
	6.2. E-közigazgatási szolgáltatások kínálata	21
	6.3. E-közigazgatási szolgáltatások igénybevétele	22
	6.4. Ügyfélelégedettség, lakossági percepció	23
▶	7. Az e-közigazgatás teljesítménye uniós összevetésben	24
	7.1. Digitális előrehaladás	24
	7.2. Az e-közigazgatás terén elért előrehaladás.....	25
▶	8. Az e-közigazgatás a járványidőszakban	27
▶	9. Jövőbeni fejlesztési irányok	28
▶	Rövidítésjegyzék	32
▶	Felhasznált irodalom	33
▶	Jogszabályok jegyzéke	38
▶	Fogalomtár	39
▶	Mellékletek.....	40

VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

A digitalizáció térnyerése és egyre gyorsuló fejlődése a közszolgáltatásokat és azok infrastruktúráját is érintette, elengedhetetlenné téve az elektronikus-közigazgatás fejlesztését. Magyarországon egymást követő, egymásra épülő stratégiák mellett jogszabályváltozások nyitották meg az utat az új technológiai lehetőségek alkalmazása előtt. Számos területen átfogó fejlesztés történt: átalakult a lakossági és az intézményi infrastruktúra, új jogszabályi környezet született, új szolgáltatási csomagok jelentek meg, illetve az egyes intézmények szervezési folyamatait felülvizsgálták. Az ügyfeleknek 2018-tól nem csak lehetőségük van ügyüket elektronikus úton intézni, hanem a közfeladatot ellátó szervek széles köre 2018. január 1-jétől köteles is biztosítani az ügyek elektronikus intézésének lehetőségét. Az automatizáció és digitalizáció által fémjelzett fejlesztések javították a belső folyamatok hatékonyságát, növekedett az intézmények kapacitása, valamint javult a szervezeti integráció.

Elektronikus kapcsolatfelvétel közhivatalokkal
(felnőtt lakosságárány)



Az ügyféloldali e-szolgáltatások terén jelentős, de egyenlőtlen fejlődés tapasztalható, mely kiterjedt a felhasználóközpontúságra, az elérhető szolgáltatások és támogató funkciók bővülésére is. A hazai digitális előrehaladás üteme az uniós átlaghoz hasonló. Az elektronikus kapcsolatfelvétel tíz év alatt 60,3%-ra, csaknem duplájára nőtt. Technológiai és szolgáltatási hatékonyság szempontjából kiemelkedőek az adózás, az áru-és pénzforgalom területén végbemenő fejlesztések, melyek eredményei társadalmi és nemzetgazdasági szinten is érzékelhetőek voltak: egyszerűbbé, automatizálttá és nyomon követhetővé váltak e folyamatok.

A magyarorszag.hu portál havi átlagos látogatottsága 2021-ben megközelítette a 6 milliót és több mint 2600 különböző ügy volt elektronikusan intézhető a felületen. Ugyanakkor, jelentősebb a lemaradásunk az uniós átlagtól az összetettebb digitális szolgáltatások területén, elmaradás mutatkozik az űrlapok automatikus kitöltése, a teljes körű online ügyintézés és annak igénybevétele területén is. Miközben az elektronikus ügyintézés igénybe vevők száma folyamatosan növekedett, 82 százalékuk elégedett a szolgáltatásokkal, a felnőtt lakosság csaknem fele tartózkodik ezek használatától. A szolgáltatások igénybevétele szintje így továbbra is szuboptimális.

A digitális állam megteremtése csak akkor lehetséges, ha minden állampolgár számára elérhető és kezelhető alkalmazások képezik az alapját. A mesterséges intelligencia alapú automatizáció, az elektronikus térben elvégzett, videotechnológián alapuló képazonosítás, a hangazonosításra épülő hangvezérlés, az intelligens dokumentum kezelő rendszerek, hitelesítési folyamatok csak ebben az esetben lehetnek hatékonyak. A személyes ügyintézés preferálók ugyanis gyakran nem rendelkeznek megfelelő ismeretekkel, vagy nem tudják használni az összetettebb alkalmazásokat. A felhasználó-barát e-ügyintézés fejlesztésének szükségességére élesen rámutatott a koronavírus terjedésének korlátozására meghirdetett oltási kampány. A lakossági részvétel ugyanis jelentősen megugrott, amikor a részvételt nem kötötték on-line regisztrációhoz. A digitális közigazgatás ezzel együtt kiemelkedően fontos szerepet játszott a koronavírus-járvány kezelésében és a tájékoztatásban, jelentősen mérsékelve a korlátozások negatív hatásait. A közigazgatási ügymenet így veszélyhelyzetben is folytonos maradhatott.

Az elemzés arra hívja fel a figyelmet, hogy az e-közigazgatási szolgáltatások használatának növelése érdekében szükség van az alkalmazások felhasználóbarát jellegének további erősítésére, a lakossági digitális kompetenciák fejlesztésére, az ügyintézési lehetőségek megismertetésére és az e-közigazgatással szembeni bizalom növelésére. A szolgáltatási paletta bővítése és fejlesztése mellett szükséges a legújabb digitális technológiák alkalmazása, azok integráltságának és biztonságának megteremtése, miközben a személyes ügyintézési lehetőségeknek elérhetőeknek kell lenniük mindaddig, amíg arra igény mutatkozik.

Az elemzés emellett rámutat, hogy a gazdaság és a társadalom digitális fejlődésével, így az e-közigazgatás fejlesztésével kapcsolatos célok megvalósításának nyomon követése és értékelése érdekében a nemzetközi indikátorok mellett szükség van a nemzeti mérésekre is. Ezek biztosíthatják a fejlődés évenkénti összehasonlíthatóságát és kellően részletezettek a szakpolitikai döntések megalapozásához.

BEVEZETÉS - AZ ELEMZÉS CÉLJA

Magyarország Alaptörvényének XXVI. cikke rögzíti, hogy „Az állam - a működésének hatékonysága, a közszolgáltatások színvonalának emelése, a közügyek jobb átláthatósága és az esélyegyenlőség előmozdítása érdekében - törekszik az új műszaki megoldásoknak és a tudomány eredményeinek az alkalmazására.” Ennek érvényesülését a közigazgatás digitalizációja is elősegíti.

Az e-közigazgatás fejlesztése – másfél évtizede - kiemelt stratégiai irány, mind Európában, mind hazánkban. Az e-közigazgatás teljesítményét a felhasznált közpénz nagysága, valamint a terület jelentősége, versenyképességre gyakorolt, kiterjedt hatása miatt célszerű folyamatosan mérni és értékelni.

Az elemzés célja, hogy a 2010-2020. időtávban bemutassa az e-közigazgatás fejlődését, a területen elért eredményeket, az e-közigazgatás által biztosított lehetőségeket, figyelemmel a járványhelyzetben megmutatózó előnyökre is.

Az elemzés célja továbbá, hogy 2010-től kezdődően értékelje a fejlesztést célzó kormányzati intézkedéseket, az e-közigazgatás területén született jogszabályokat, a stratégiai és operatív dokumentumok cél- és feladatrendszerét. Az elemzés értékeli stratégiai dokumentumokban foglalt megvalósulását, sorra veszi az e-közigazgatási szolgáltatások igénybevételét meghatározó alapvető tényezőit, a szolgáltatások nyújtásának fejlődését, az igénybevételt jellemző mutatók alakulását, figyelmet fordítva az uniós összevetésre is. Az eredmények bemutatásán túl sor került a mérési rendszerek bemutatására és értékelésére is.

Az elemzés az e-közigazgatás teljesítményének értékelésében az ügyfelek szolgáltatással kapcsolatos megítélését, felhasználói magatartását is érdemi kritériumként vette figyelembe.

Az elemzés rámutat a megvalósítási folyamat végrehajtási, nyomon követési, elszámoltathatósági kockázataira is, amelyek a jövőbeni intézkedések során hasznosíthatók. Az elemzés célja továbbá, hogy bemutassa az elfogadott, jövőre vonatkozó stratégiákat az e-közigazgatás területén, rámutatva azokra a tényezőkre, amelyekre a tervezés és végrehajtás során indokolt figyelmet fordítani.

Az elemzés szándéka szerint hozzájárul a digitális ügyintézési lehetőségek szélesebb körű megismertetéséhez, az erre irányuló állampolgári figyelem felkeltéséhez és egyben az e-közzolgáltatások iránti bizalom erősítéséhez is.

AZ ELEMZÉS MÓDSZERTANA

Az elemzés elsősorban nyilvánosan hozzáférhető információkon alapuló értékelés. Az e-közigazgatás mérföldköveinek bemutatása, értékelése során az elemzés a releváns stratégiai dokumentumokra (Közigazgatás- és Közzolgáltatás-fejlesztési Stratégia, Nemzeti Infokommunikációs Stratégia), a stratégiák megvalósulásáról szóló elérhető monitoring jelentésekre, stratégiai helyzetértékelésekre, a Jó Állam Jelentésekre, valamint a KSH és az NMHH adataira támaszkodott. A fejlődés feltételeinek bemutatásához az elemzés felhasználta az e-közigazgatás szempontjából meghatározó jogszabályokat.

A nemzeti stratégiai célok előrehaladásának értékelése az azokhoz kialakított indikátorok alapján történt. Amennyiben az indikátorok, vagy azok értékei nyilvános dokumentumok alapján nem meghatározhatók, az elemzés az előrehaladást a publikus adatok alapján mutatja be (stratégiai dokumentumok helyzetértékelései, monitoringjelentés adatai).

Az elemzés az e-közigazgatás teljesítményének megítéléséhez az uniós célok előrehaladását mérő rendszerek¹, vagyis a Digital Economy and Society Index (DESI), valamint az e-közigazgatásra fókuszáló eGovernment Benchmark adatait, jelentéseit, valamint az Eurostat adatait használta fel. Ezzel összefüggésben az elemzés a hazai e-közigazgatás eredményeit uniós összevetésben is bemutatja.

Az e-közigazgatás fejlődésének megítéléséhez az elemzés a témához kapcsolódó korábbi ÁSZ elemzéseket is feldolgozott.

Az e-közigazgatás teljesítményének értékelésében további árnyalási lehetőséget nyújt annak a feltárása, hogy az e-közigazgatási fejlesztések hogyan járultak hozzá a járványidőszak nehézségeinek kezeléséhez. Az elemzés ehhez a KSH adatsorait, a Belügyminisztérium összefoglaló monitoring jelentését, valamint a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság felméréseinek eredményeit használta fel.

¹ Ezekről teljes körű információ érhető el az Európai Bizottság honlapján: <https://digital-agenda-data.eu/>

1. AZ E-KÖZIGAZGATÁS FOGALMI KERETE

A közigazgatás olyan rendszer, amelynek alapvető funkciója a törvényhozó szervek által meghatározott feladatok közhatalommal és egyéb szervezési eszközökkel történő végrehajtása, közfeladatok ellátása, a jogszabályok végrehajtása.

Egységes e- közigazgatási fogalommal nem találkozunk a szakirodalomban, különböző tudományágak az e-közigazgatás más-más elemét kiemelve próbálnak definíciót adni. Az angol e-government kifejezés a közhatalom gyakorlásában részt vevő valamennyi állami szervet magában foglalja (a kormányzatot, a törvényhozói, a bírói hatalmi ágak körébe tartozó szervezeteket egyaránt), így az e-kormányzat kifejezésnél némileg pontosabb az e-közigazgatás, az e-állam, az e-közszféra megnevezés. (Sántha, 2015). Az e-közigazgatás tágan értelmezve minden olyan közigazgatási ügyintézési tevékenység, amely infokommunikációs technológia (IKT) igénybevételével jár együtt. Ez olyan ügyintézési lehetőségeket biztosít, amelyek lehetővé teszik a folyamatok gyorsabb, költségkímélőbb lebonyolítását, ideális esetben papírmentes módon, az ügyfél személyes jelenlétét minél kevesebbszer igényelve (KSH, 2010).

A közigazgatási szolgáltatások bemutatására terjedelmi okok miatt az elemzésben nincs mód. A leggyakoribb ügyféloldali e-szolgáltatásokat az 1. számú melléklet mutatja be. A szolgáltatások közötti eligazodást a Tudástár adatbázis teszi lehetővé, amelyben minden releváns információ rendelkezésre áll az elintézendő ügyekről.

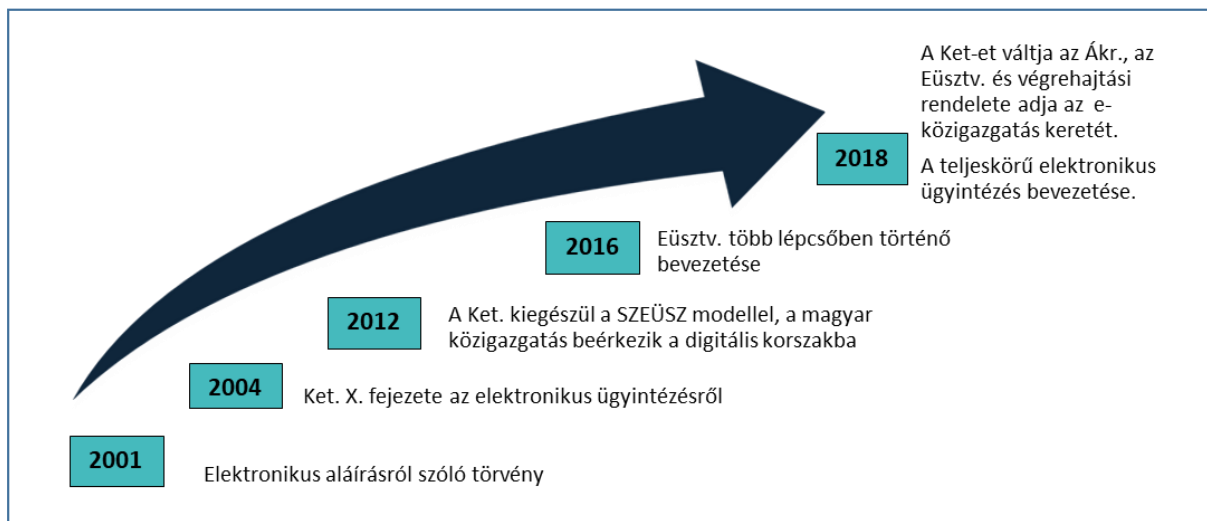
2. AZ E-KÖZIGAZGATÁS JOGSZABÁLYI KÖRNYEZETE

Az-e közigazgatás működéséhez összetett jogi környezet kialakítására volt szükség, amely folyamatosan igazodott a fejlődési szakaszokhoz. A jogszabályok egymásra épülő megújítása lehetővé tette a folyamatok szabályozását, az alkalmazások által nyújtott megoldásokhoz kapcsolódó jogintézmények bevezetését.

A jogszabályokban meghatározott célok megvalósulására az elemzés terjedelmi okok miatt szintén nem tér ki. A meghatározó jogszabályváltozásokról ad áttekintést az 1. számú ábra.

1. számú ábra

Mérföldkövek az e-közigazgatás szabályozásában



Forrás: Czékmann, 2018 ÁSZ szerkesztés

Magyarországon a jogszabályi keretek alapját a 2001 évben kiadott elektronikus aláírásról szóló törvény² jelenti, mely megteremtette az elektronikus dokumentumok általános szabályozási környezetét, bevezette és szabályozta az **elektronikus aláírás jogintézményét** (Sántha, 2015). Ez tette lehetővé, hogy hivatalos ügyeinkben elektronikusan is el tudjunk járni hiteles és azonosított módon (Budai, 2018).

² 2001. évi XXXV. törvény az elektronikus aláírásról (hatályos 2001. 09. 01-jétől 2016. 06. 30-ig)

Ezt követően a hatályos Ket³. külön fejezetben alkotta meg az elektronikus ügyintézés szabályozását, nevesítve a Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatásokat (SZEÜSZ), meghatározva az ügyfélorientált és szolgáltató állam kereteit, valamint az ügyfél és a hatóság közötti elektronikus kapcsolattartás szempontjából legfontosabb alapelveket.

A Ket. mellett a 2012 évben megjelent végrehajtási rendeletek a szolgáltatások gyakorlati megvalósulásában nyújtottak megoldást (Sántha, 2015).

A technológiai fejlődéshez igazodva a Kormány az elektronikus ügyintézés, mind az állampolgárok, mind a szolgáltatást nyújtó állami és nem állami szervek részére ki akarta terjeszteni. **A 2016. január 1-jén életbe lépő, az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól⁴ szóló törvény** (Eüsztv.) további célja az eddigi szabályok egy törvénybe történő integrálása, az interoperabilitás, az e-azonosítás, a bizalmi szolgáltatások EU joghoz igazítása (Infojegyzet, 2021).

Az Eüsztv. részletes szabályokat tartalmaz az elektronikus ügyintézésre (pl.: ügyfélként eljáró gazdálkodó szerv, az állam, önkormányzat, jegyző, ügyész, köztisztviselő, költségvetési szerv részére történő kötelező e-ügyintézés), az elektronikus kapcsolattartásra (pl. ha az ügyfél az ügyintéző szerv felé elektronikusan nyújtja be nyilatkozatát, a kapcsolattartás kötelezően elektronikusan történik), továbbá az elektronikus ügyintézés biztosító szervek működésére vonatkozóan (pl. az e-ügyintézés biztosító szerv az általa biztosított e-ügyintézési lehetőségről az ügyfeleket nem e-ügyintézés esetén is köteles tájékoztatni, legalább az első kapcsolatfelvételnél). A törvény meghatározza a hivatalos elektronikus kapcsolattartási cím (hivatalos elérhetőség) fogalmát, jellemzőit (biztonsági kézbesítési szolgáltatáshoz kapcsolódó tárhely) és kötelező használatát a gazdálkodó szervezetek e-ügyintézése tekintetében. A törvény rögzíti a szolgáltatások alapszabályait, mint például, hogy az ügyek elektronikus intézésének lehetősége az ügyfelet megillető jog, s megjelennek a Központi Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások (KEÜSZ). Az Eüsztv. szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásnak nevezi azokat a szolgáltatásokat, amelyeket bármely szolgáltató biztosíthat és központi szolgáltatásoknak azokat, amelyeket a Kormány központilag, állami szolgáltató útján szolgáltat.

Az Eüsztv. 2018. január 1-jétől életbe lépő szabályai szerint **a törvényben meghatározott jogalanyok kötelesek az ügyek elektronikus intézését az e törvényben meghatározottak szerint biztosítani**, ezzel az elektronikus kapcsolattartás a biztosított szolgáltatásokkal szélesebb körűvé vált.

Az Eüsztv. végrehajtási rendelete 2017. január 1-jétől a szolgáltatások és a központi szolgáltatások részletszabályait tartalmazza, ezzel egyidejűleg a 2012. évben elfogadott végrehajtási rendeletekből kettőt hatályon kívül helyezett. A 2012. évi végrehajtási rendeletek közül a kijelölő rendelet⁵ maradt hatályban, mely által kijelölésre kerültek a hazai elektronikus közszolgáltatások működéséért felelős szervek, a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt., a Magyar Posta Zrt. és az IdomSoft Zrt. (Czékmann, 2018), továbbá az e-közigazgatásért felelős miniszter és a KOPINT-DATORG Informatikai és Vagyonkezelő Kft.

A felgyorsult technológiai fejlődés következtében 10 év alatt a Ket. szinte minden rendelkezése módosult, így **2018. január 1-jétől a Ket-et felváltotta az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr).**

A törvényi változások nyomán egy centralizált modell épült fel, az Eüsztv. a központi jogszabálya az elektronikus ügyintézésnek, melyet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló kormányrendelet⁶ (Eüvhr.) támogat (Czékmann, 2018).

2018. január 1-je a magyar közigazgatás fejlődéstörténetének fontos dátuma, ettől kezdődően hivatalosan is elindult az e-közigazgatás Magyarországon (Sántha, 2018). Az államigazgatási szervek, helyi önkormányzatok, a törvény vagy kormányrendelet által közigazgatási hatósági jogkör gyakorlására feljogosított egyéb jogalany, a bíróságok, az alapvető jogok biztosa, az ügyészségek, közjegyzők, a bírósági végrehajtó, a köztisztviselők – kivéve a hegyközségeket – és a közüzemi szolgáltatók **kötelesek biztosítani az elektronikus ügyintézését.**

³ a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (hatályos 2017. 12. 31-ig)

⁴ 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól

⁵ 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről

⁶ 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet

3. A LEGFONTOSABB FEJLESZTÉSEK AZ E-KÖZIGAZGATÁS TERÜLETÉN

Az e-közigazgatás digitalizációjához kapcsolódóan, számos területen, komplex folyamatszempléttel, átfogó fejlesztéseket kellett végrehajtani. A szolgáltatásokhoz szükséges háttér elemek (vagyis a fizikai háttér-infrastruktúra, az intézményi infrastruktúra, a szolgáltatási csomagok, az egyes intézmények szervezési folyamatai, a back-office szolgáltatások⁷ stb.) jelentős fejlődésen mentek keresztül.

3.1. Kormányzati IT háttér fejlesztése

Az e-közigazgatás háttérének megteremtéséhez nagyívű informatikai fejlesztések voltak szükségesek; jelentős javulás mutatkozott a **4G lefedettségben, valamint a kormányzati hálózatok kiépítettségében, minőségében** (Nemzeti Távközlési Gerinchálózat, HBONE⁸, Digitális Jólét Gerinchálózat⁹, Diákháló Program¹⁰). Létrejött a **Kormányzati Adatközpont**, amely az államigazgatás belső folyamatait, valamint az e-közigazgatási szolgáltatásokat támogatja. Ez a fejlesztés a korábban széttagolt és elavult informatikai infrastruktúra kiváltását biztosította a kormányzati intézmények egy jelentős része számára (NDS, 2021).

A 2010-2013 között végrehajtott szabályozási változtatások nyomán megtörtént a korábban széttagoltan működő **kormányzati, közigazgatási informatikai eszköz- és szolgáltatási rendszerek összevonása**, a feladatok egy központi szolgáltatói szervezetbe történő integrálása. Az alpinfrastruktúrák a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. (NISZ) feladatkörében kerültek összevonásra (NDS, 2021).

A NISZ két nagy ügyfélkörnek szolgált, egyik feladata az állami intézmények kiszolgálása, az infrastruktúra és az alkalmazási környezet működtetése, másik feladata a közigazgatás külső ügyfeleinek (állampolgároknak és a vállalkozásoknak) nyújtott e-ügyintézési szolgáltatások támogatása. A NISZ üzemelteti a Nemzeti Távközlési Gerinchálózatot és ennek részeként a Központi Rendszert¹¹; működteti a Cégekport, az Ügyfélkaput, a szuf.magyarorszag.hu oldalt, a 1818 számon hívható országos közigazgatási ügyfélvonalat, illetve a Kormányzati Érkeztető Rendszert, ahol a papír alapú dokumentumok átvétele és digitalizálása történik (ez utóbbi 2022. január 1-jével megszűnt). A NISZ a Biztonságos Kézbiztosítási Szolgáltatás (BKSZ) keretében többféle kézbesítési tárhelyszolgáltatást is nyújt (KÜNY- tárhely, Cégekport, Hivatali Tárhely). A Központi Azonosítási Ügynökön (KAÜ) keresztül az Ügyfélkapu, mint elektronikus azonosítás mellett egyéb elektronikus azonosítási szolgáltatások is elérhetők az ügyfelek számára, amelyek közül a legújabb az Arcképes azonosítás. Fontos szerepet tölt be a Rendelkezési Nyilvántartás (RNY), az Elektronikus Fizetési és Elszámolási Rendszer (EFER), valamint a NISZ Zrt. Kormányzati Hitelesítés-szolgáltatása is. A NISZ Zrt. üzemelteti továbbá az e-Közzolgáltatási Címregisztert, amely lehetővé teszi az egységes címezést az e-Papír szolgáltatásban és az elektronikus iktató rendszerek közötti levelezésben. Az e-Közzolgáltatási Címregiszter további fontos funkciója, hogy az abban szereplő szervezeti egység szintű címek lehetőséget biztosítanak a pontos ügystatisztika készítésre. A NISZ olyan feladatokat lát el, amelyek minden hivatal működéséhez szükségesek, azonban egyenkénti kiépítésük és üzemeltetésük túlságosan nagy terhet jelentene a hivatalok számára.

⁷ Back office alatt a hivatalok háttérfolyamatait és háttéralkalmazásait értjük.

⁸ A HBONE a hazai akadémiai közösség hálózata, amely a felsőoktatást, közoktatást, kutatás-fejlesztést szolgálja ki, valamint könyvtárak, közgyűjtemények, egyéb közintézmények működésében is szerepe van. A hálózat az általában oktatási intézményekben található csomópontokból és azok összeköttetéseiből áll. (NDS, 44. oldal)

⁹ A DJG egy olyan állami létesítésű és fenntartású elektronikus hírközlő hálózat, amely közcélú elektronikus hírközlési szolgáltatásokat biztosít a jogosult felhasználók számára. A DJG több mint 6.000 oktatási intézményt, 34 felsőoktatási campust, mintegy negyven kutatóintézetet, több száz közgyűjteményt, együttesen csaknem 1.2 millió felhasználót szolgál ki. (NDS, 44. oldal)

¹⁰ A Diákháló Program biztosítja a nevelési-oktatási intézményekben a megfelelő biztonsággal működtetett széles sávú internet-hozzáférést, valamint a meghatározott intézményekben az oktatási területek és közösségi terek WiFi-lefedettségét. (NDS, 44. oldal)

¹¹ A Központi Rendszer együttesen magában foglalja az elektronikus kormányzati gerinchálózatot, a kormányzati portált, a kormányzati ügyféltájékoztató központot, az ott megjelenő szolgáltatásokat és ügyintézési lehetőségeket, valamint azok fenntartóit és üzemeltetőit, továbbá biztosítja az ügyfelek számára az elektronikus ügyfélkapu létesítésének lehetőségét.

3.2. Szolgáltatások informatikai támogatása- központi infokommunikációs szolgáltatások fejlesztése

2016-tól kezdődően több olyan nagy jelentőségű és széles felhasználói kört **érintő központi informatikai rendszerfejlesztés** fejeződött be, amely kialakította az e-közigazgatás feltételeit (ilyen fejlesztés volt pl.: a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások rendszere vagy az Önkormányzati ASP¹²). Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások közül a legfontosabbak működési módját és feltételét – az ügyfelek biztonsága érdekében – az állam szabályozza és egy részét maga is szolgáltatja.

Az állam által nyújtott **szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások kifejllesztése** az elektronikus ügyintézéshez szükséges alapvető infokommunikációs háttérszolgáltatások rendelkezésre állását javította (pl.: e-azonosítás, e-hitelesítés, e-kézbesítés, e-iratkezelés, e-fizetés). Erre épülve **egyre nagyobb arányban folytatható le elektronikus formában a belső ügyintézés, illetve az elektronikus úton is igénybe vehető közigazgatási szolgáltatások száma növekedhet**. A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások bevezetésének másik nagyon fontos célja az interoperabilitás növelése, vagyis az egyes **elektronikus rendszerek közötti együttműködési képesség javítása** volt. (KKFS, 2014)

A helyi önkormányzati szint digitalizációja 2019-re megvalósult az Önkormányzati ASP kiterjesztésével. Lehetővé vált, hogy Magyarország összes településére kiterjedően könnyen elérhető információk álljanak rendelkezésre elsősorban a helyi önkormányzatok tervezési feladatainak információkkal történő támogatásához, a helyi közszolgáltatásokra kiterjedő ellátás- és finanszírozás-tervezési, valamint rendszerszintű szervezési feladatokhoz. Az Önkormányzati ASP elősegíti a hivatali munkavégzés szabványosított belső folyamatokkal történő támogatását, valamint egységes platformot biztosít az állampolgárok és a vállalkozások részére nyújtandó helyi önkormányzati szintű e-közigazgatási szolgáltatások nyújtására.

A hazai digitális közszolgáltatásokat – technikai interoperabilitási platformként – **a Központi Kormányzati Szolgáltatás Busz (KKSZB) fogja össze**, amely az adatbázisok összehangolása, az informatikai rendszerek interoperabilitása érdekében kialakított központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás. Legnagyobb igénybevevője az Önkormányzati ASP rendszer, de számos egyéb rendszer is használja (pl. hozzáférhetővé váltak a bíróságok számára az ítélezési munkát segítő nyilvántartások adatai¹³). A KKSZB 2021-ben 234 féle adatszolgáltatást tett lehetővé a 156 csatlakozott szervezet számára. A rendszerek egymással történő adatcseréje és az ennek kapcsán keletkező adatlekérdezések száma meghaladja a havi 100 millió tranzakciót. (DIMOP, 2021).

Az elektronikus ügyintézés terjedésével kapcsolatban a kockázatok felerősödésével is számolni kell. Az elektronikus adatnyilvántartás és adattovábbítás kockázataival részletesen foglalkozott az ÁSZ korábbi elemzése (Az állami nyilvántartások és az elektronikus ügyintézés, 2021). Az elemzés kiemeli, hogy „az állami nyilvántartásokban szereplő nemzeti adatvagyonhoz való mind szélesebb körű elektronikus hozzáférés nagyobb információbiztonsági kockázatokat eredményez.” Az elemzés felhívja a figyelmet a kockázatok kezelése érdekében a folytonos és arányos védelem biztosításának fontosságára.

3.3. Ügyféloldali e-közigazgatási szolgáltatások fejlesztése, kiterjesztése

A háttérrendszerek kialakításával párhuzamosan folyamatos fejlesztések történtek az ügyféloldali közigazgatási szolgáltatások terén is, bár egyenlőtlen fejlődés jellemző. Magyarország hivatalos központi weblapja és portálja (magyarorszag.hu), amelyre történő bejelentkezést az ügyfelek a Központi Azonosítási Ügy-nök szolgáltatáson keresztül elérhető elektronikus azonosítási megoldások bármelyikével megtehetik. A portál egyik legtöbbször használt szolgáltatása az elektronikus ügyfélbeléptető és azonosító rendszer, az Ügyfélkapu¹⁴, amellyel más felületeken is beléphetnek az ügyfelek. **A magyarorszag.hu közigazgatási ügyintézési**

¹² Az Önkormányzati ASP az önkormányzati feladatellátást támogató, számítástechnikai hálózaton keresztül távoli alkalmazásszolgáltatást nyújtó elektronikus információs rendszer

¹³ Például a Cégnylvántartás, a Személyi adat- és lakcímnylvántartás, az Egyéni vállalkozói nyilvántartás, az Útiokmány nyilvántartás, a Vezetői engedély nyilvántartás, vagy a Származás-ellenőrzési nyilvántartás. Forrás: <https://birosag.hu/hirek/kategoria/birosagokrol/sikeres-kapcsolodas-kozponti-kormanyzati-szolgaltatas-busz>

¹⁴ Az Ügyfélkapu rendszer 2005. áprilisban indult

portál az elmúlt években megújításra került, a felület egyszerűbbé, átláthatóbbá vált, minden ügy egy helyről indítható, azaz nem szükséges különböző hivatalok honlapjainak használata. Az oldalt havonta 5,9 millió látogató keresi fel, illetve itt mintegy 3000 különböző ügy volt elérhető 2021 december végén, amelyek közül több mint 2600 esetében elektronikus ügyindításra is lehetőség volt. A legnépszerűbb elektronikus ügyintézési szolgáltatások 2020-ban az Adatigénylés a Jármű Szolgáltatási Platformon, az eBEV szolgáltatások, az Időpontfoglalás kormányablakba, okmányirodába, az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT), valamint az Ingatlankereső online földhivatali szolgáltatás tulajdoni lap lekérdezés. (NISZ, 2021.)

A 2018. évben az az Eüsztv. teljes körű hatályba lépése az e-közigazgatásban nagy jelentőségű változásokat hozott:

- kötelezővé vált a gazdálkodó szervezetek számára az állammal való közvetlen elektronikus kapcsolat-tartás, valamint az ehhez szükséges hivatalos elérhetőségről történő dokumentumküldés és az azon történő fogadás. Ennek teljesítése érdekében hozta létre a Magyar Állam a **Cégkapu szolgáltatást**.
- az államigazgatási szervek, helyi önkormányzatok, bíróságok, ügyészségek, közjegyzők és közüzemi szolgáltatók ezen **időponttól kötelesek biztosítani az elektronikus ügyintézését**. Ugyanakkor, nincs helye elektronikus ügyintézésnek azon esetekben, ahol például ez nem értelmezhető, vagy ahol törvény, kormányrendelet az ügyfél személyes megjelenését, vagy meghatározott okiratok másként nem pótolható benyújtását kötelezővé teszi (pl.: állampolgári eskütétel, házasságkötés) (Kormányhivatal, 2021). Az elektronikus megkeresések benyújtására, a tájékoztatások, válaszok, határozatok fogadására szolgál **az Ügyfélkapu és a Cégkapu rendszer**.

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások elektronikus azonosítást követően vehetők igénybe. A legnagyobb számban Ügyfélkapu regisztrációval rendelkeznek az ügyfelek, a regisztrált természetes személyek száma 2021. végére meghaladta az 5,1 millió főt.

Az elektronikus intézhető ügyek száma folyamatosan nőtt, 2021 szeptemberében már több mint 2400 ügyleírás volt megtalálható a magyarorszag.hu oldalon. Új és innovatív lehetőséget teremtenek a biztonságos azonosítás és elektronikus ügyintézési lehetőségek kialakítására a 2016. január 1. óta kibocsátott e-Személyi igazolványok, amelyek száma elérte a 6,3 milliót. A NISZ szolgáltatásai között érhető el a 2020 márciusától működő Személyes Ügyintézési Felület, amely megújult felülettel és megközelítéssel biztosítja az általános e-ügyintézési gyűjtő portál funkciókat. A szolgáltatás keretében elektronikus formában érhető el tájékoztatás az e-közigazgatási szolgáltatásokra vonatkozóan, elérhetővé teszi a kapcsolódó nyomtatványokat, mind a központi, mind a területi és helyi közigazgatási szervek szolgáltatásai tekintetében.

Az adatbázisok összekapcsolásával jelentősen egyszerűsödött számos ügyintézés. Például 2021 februárjától a gyermek születésekor a kórházban felvett adatok és az újszülöttről készített fénykép alapján automatikusan történik meg a lakcímkártya, a személyi igazolvány és az adókártya kiállítása és automatikusan szülői igénylés nélkül indul meg a családtámogatási ellátások folyósítása.

Technológiai és működési hatékonyság szempontból **kiemelkedőek az adózás területén végbemenő fejlesztések**, amelyet indokol, hogy az adórendszer működésének fontos szerepe van a gazdasági növekedésben, a költségvetési bevételeket meghatározza. Az adatok összekapcsolása és gyors elemzése lehetővé teszi az adóelkerülések kiszűrését, így célzott ellenőrzésre nyílik lehetőség, a korrekt vállalkozások ellenőrzésének száma is csökkenthető. Másfelől az adózással kapcsolatos adminisztráció széles réteget rendszeresen érint, nagy időigénye volt. Az adózás területén elért eredmények előremutatóak, amelyeket más társadalmilag fontos területen is alkalmazni szükséges. Az adózás területén történt digitalizációs fejlesztésekkel részletesen foglalkozott az ÁSZ korábbi elemzése (A digitális eszközök adózásban történő alkalmazása, 2021). Az elemzés kiemelte, hogy „nemzetközi összehasonlításban Magyarországon vezették be a legsokrétűbb megoldásokat az adózáshoz kapcsolódó digitalizációs eszközök terén.” Kiemelte továbbá azt, hogy a digitális eszközök alkalmazása „pozitív eredményeket hozott az adóbevételek beszedésének hatékonyságában”.

Az online pénztárgép, az Online Számla, az Elektronikus Közúti Áruforgalom Ellenőrző Rendszer (EKÁER) stb. eredményeképpen a vállalkozások elemi tranzakcióinak adatai valós időben az adó és vámhatóság rendelkezésére állnak (Vágújhelyi, 2021), ami a monitoringot, az ellenőrzéseket, a mintázattól eltérő tevékenységek kiszűrését, a felderítéseket eredményesebbé és hatékonyabbá tette.

E tekintetben a legjelentősebb fejlődést az adóbevallásokhoz kapcsolódó innováció (eSZJA) jelentette, amely révén az adózónak csak minimális időt kell fordítani személyijövedelemadó-bevallására. Az alkalmazás bevezetésének évében (2017) egymillióval csökkent a postára adott adóbevallások száma és mintegy

700 ezerrel kevesebben használták a hagyományos Java-alapú Általános Nyomtatvány Kitöltő rendszer (Nemeslaki, 2018).

Az önkormányzati elektronikus *hivatali ügyintézés helyszíne az Önkormányzati Hivatali Portál*.¹⁵ Ügyféloldali szempontból jelentős előrelépés, hogy ennek révén az önkormányzatok magasabb színvonalon, sztenderdizált, országosan egységes módon képesek az ügyfeleknek szolgáltatásokat nyújtani (NKE, 2019b).

3.4. Belső működés elektronizálása

A digitalizáció terén fontos előrelépést jelentett, hogy 2020. február 1-jétől az Eüsztv. alapján **az elektronikus ügyintézés biztosító szerv köteles** az e-ügyintézési szolgáltatásainak működtetéséhez és az ügyintézésbe bevont társszervekkel való kapcsolattartáshoz szükséges **belső működését, folyamatait teljeskörűen elektronizálni, ehhez biztosítani az elektronikus információs rendszereket**. A módosítást indokolta, hogy az ügyfélkapcsolatok és az interoperabilitási kötelezettségek hatékony végrehajtásához, kiszolgálásához szükség volt a belső működés digitalizálására. Ugyanakkor, minél kevesebb a „hibrid” elem az ügyintézés folyamatában (pl. a dokumentumokat nem nyomtatják ki szervezeten belül), annál kevesebb az ügyintézési mozzanat, jobban nyomon követhető, biztonságosabb, átláthatóbb az ügyintézés folyamata, nem romlik az adatok minősége (pl. papír alapú dokumentum adatainak kézi rögzítésére nincs szükség).

Összefoglalóan megállapítható, hogy az e-közigazgatás működése az elemzés alá vont időszakban jelentős mértékben fejlődött. A több lépcsőben megvalósuló szervezeti integrációk, átalakulások eredményeképpen többszörösére növekedett a közszolgáltatásokat igénybe vevő és felhasználó szervezetek száma, így az együttes előnyök is növekedtek. A belső hivatali folyamatok, a hivatalok közötti kommunikáció elektronizálásával, egységesítésével, automatizálásával a közigazgatási szervek intézményi kapacitása növekedett. A fejlődés az ügyféloldali e-szolgáltatások terén is megmutatkozott, hozzájárult ahhoz, hogy a közigazgatás strukturáltabb, átláthatóbb és ügyfélközpontúbb legyen. A szolgáltatási paletta bővülése lehetővé tette, hogy az ügyfelek egyre több e-szolgáltatást igénybe tudjanak venni.

Az informatikai rendszerfejlesztések, jogszabályi keretek kialakításának, szolgáltatások bővülésének eredményeképpen adottak voltak a feltételek, hogy 2018. január 1-jétől bevezetésre kerülhessen a teljes körű elektronikus ügyintézés (pl. Cégek, Személyre szabott Ügyintézési Felület alkalmazásával)¹⁶. Ez azt jelentette, hogy elvégezhetővé vált a személyek és a dokumentumok hitelesítése, valamint illeték- vagy díjköteles eljárás esetén az elektronikus fizetés is, ezen a szinten már nincs szükség az ügyfél személyes megjelenésére. A távoli ügyintézés lehetősége széles körűen biztosított, 12 intézménycsoportban 4 500 közfeladatot ellátó, illetőleg közszolgáltatásokat nyújtó szervezet vált kötelezetté a teljes körű elektronikus ügyintézési szolgáltatások biztosítására, továbbá mintegy 800 ezer gazdálkodó szervezet részére is kötelezővé tették az állammal (önkormányzatokkal) való elektronikus kapcsolattartást (Sántha, 2018). 2021 augusztusában 6 582 elektronikusan intézhető ügyet tartott nyilván az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet, az ügyek száma folyamatosan bővül.

¹⁵ <https://ohp-20.asp.lgov.hu/nyitolap>

¹⁶ Ugyanakkor elektronikus ügyintézésre 2018 előtt is volt lehetőség, akár a szervek saját megoldásainak, akár korábban kialakított elektronikus ügyintézési eszközök a felhasználásával. A POS, VPOS, internetbank fizetési módokat 2014 óta, az Azonosításra Visszavezetett Dokumentumhitelesítést (AVDH) 2016. óta vehetik igénybe a csatlakozott szervek, illetve az ügyfelek.

4. AZ E-KÖZIGAZGATÁS – STRATÉGIAI DOKUMENTUMOK ÉS MEGVALÓSÍTÁS

A közigazgatási rendszer átalakítását a Kormány a Magyar Zoltán Közigazgatás-fejlesztési-Program elfogadásával alapozta meg 2011-ben. Az átalakítás célja a versenyképesség növelése, a közigazgatás hatékonyságának javítása. A program négy szegmens irányából közelítette meg a fejlesztéseket. A szegmensekhez kapcsolódó célok az eredményes szervezeti működés, a feladatrendszer megújítása, a belső eljárások racionalizálása, a személyzeti igazgatás fejlesztése, kiszámítható, vonzó életpálya. A program az e-közigazgatást a közigazgatás-fejlesztés eszközeként kezelte, amely támogatja a reformfolyamatokat. (Budai, 2018).

4.1. Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020

A Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia (KKFS) a magyar közigazgatás 2020-ig elérendő céljait fogalmazza meg. A legfontosabb célokat a 2. számú ábra szemlélteti.

2. számú ábra

A Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia e-közigazgatáshoz kapcsolódó főbb fejlesztési területei és beavatkozásai



Forrás: KKFS, 92-98. oldal alapján ÁSZ szerkesztés

Célja egy olyan szolgáltató állam létrehozása, amely professzionális (vagyis kiszámítható, jogszerű, szakszerű, etikus), költséghatékony és szervezett (azaz korszerű, optimális működésű, ügyfélközpontú). A szolgáltató állam megteremtése érdekében – többek között – magas szolgáltatási minőségű, biztonságos, költséghatékony e-közigazgatás megteremtését célozza meg, valamint fejlesztési területeket (és azokon belül beavatkozásokat¹⁷) jelöl ki.

A KKFS a célok megvalósulását indikátorok segítségével kívánta nyomon követni és értékelni¹⁸, amelyek közül az e-közigazgatást érintő fejlesztési területekhez kapcsolódóan 5 indikátor, valamint célérték került meghatározásra. A KKFS az összekapcsolt adatbázisok arányát 80%-ra, az elektronikusan intézhető ügyek arányát 50%-ra tervezte növelni. Emellett meghatározott további olyan indikátorokat, amelyek értékeire az e-közigazgatási fejlesztések hatással lehetnek; az átlagos ügyintézési időtartam és az adminisztratív terhek 20-20%-os csökkenését irányozta elő (KKFS, 100. oldal).

A KKFS alapján létrejövő monitoring szervezetnek feladata volt kidolgozni egy Nyomon Követési Útmutatót, amely az előrehaladási jelentéstétel rendjét meghatározza, illetve kiegészíti az indikátorokat. Ezen túl a monitoring szervezetnek minden február 15-ig meg kellett alkotnia és el kellett küldenie a Miniszterelnökségnek a KKFS előrehaladási jelentését. Az indikátorok tartalmának, számítási módjának, valamint az előrehaladási jelentéseknek a nyilvánosságra hozatalát nem írta elő jogszabály, a KKFS értékelése alapjául

¹⁷ A fejlesztési területeken tervezett beavatkozásokat a KKFS részletesen taglalja, mindegyikhez kapcsolódik ütemezés, mérföldkövek, felelős, várható eredmény, célérték, becsült költség, valamint bemutatásra kerülnek a kapcsolódó projektek (pl.: ASP kiterjesztése, Adattárház fejlesztések).

¹⁸ Lásd Stratégia 100. oldala, illetve az elemzés melléklete

szolgáltató indikátorkészlet (indikátorok tartalma, számítási módszer, adatforrások), illetve az indikátorok értékei, valamint a Kormány számára készült értékelési jelentések nyilvánosan nem elérhetők. A stratégia célrendszerét és teljesülését a 2. sz. melléklet mutatja be, a publikusan elérhető információk alapján.

4.2. Nemzeti Infokommunikációs Stratégia 2014-2020

A stratégia a digitális ökoszisztéma azon elemeire terjed ki, ahol azonosítható olyan korrekciós kényszer, amelyet közpolitikai, szabályozási vagy támogatás-politikai eszközökkel tud az állam hatékonyan kezelni. A helyzetelemzés során azonosításra kerültek azok a területek, amelyeknél a legnagyobb eltérés mutatkozott a jelen állapot és a kitűzött cél között, ez adja a stratégiai célrendszer alapját (3. számú ábra).

3. számú ábra

A Nemzeti Infokommunikációs Stratégia pillérszerkezete

DIGITÁLIS KOMPETENCIÁK			DIGITÁLIS GAZDASÁG			DIGITÁLIS ÁLLAM		
Lakosság	KKV-k	Közigazgatás	IKT-ipar	e-szolgáltatások	Vállalati IT	Kormányzati IT	e-közigazgatás	e-közszolgáltatások
e-befogadás			K+F+I			Biztonság		
DIGITÁLIS INFRASTRUKTÚRA								
Optikai gerinchálózat			Optikai körzethálózat			Helyi hálózatok (NGA)		

Forrás: NIS alapján ÁSZ szerkesztés

A stratégia a Digitális Állam pilléren belül, az e-közigazgatásra vonatkozóan öt célkitűzést határozott meg (a célkitűzéseket és teljesüléseket az 3. számú melléklet mutatja). A NIS-ben foglaltak szerint minden év szeptemberéig – a kormányzat stratégiaalkotási előírásaival összhangban – kellett összeállítani és a kormány honlapján publikálni az éves monitoring-jelentést (NIS, 120. oldal).

A NIS-hez kapcsolódóan eddig egy monitoring-jelentés került nyilvánosságra, 2016-ban¹⁹, így a stratégiában meghatározott, a jelentések éves nyilvánosságra hozatalára vonatkozó kötelezettség nem teljesült. A jelentés nemzetközi és hazai indikátorok mentén mutatja be az előrehaladást, a hazai helyzetet (uniós összehasonlításban), illetve áttekintést ad a NIS-ben megfogalmazott intézkedések akkori állásáról. Hiányossága, hogy az intézkedésekhez kapcsolódó indikátorok értékei – egy kivétellel – nem kerülnek feltüntetésre (egyedül az önkormányzati informatikai fejlesztések kapcsán szerepelnek indikátorértékek, ezek egyben az operatív program indikátorai). Emellett a NIS akciótervének tekinthető Zöld könyvben foglalt (főképpen számszerűsített) output- és eredményindikátoroktól eltérő indikátorok szerepelnek a monitoring-jelentésben²⁰.

A NIS helyébe lépő, tervezet formájában elérhető Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2021-2030 is értékeli az e-közigazgatás helyzetét. Ebben a DESI, az eGovernment Benchmark indikátorait, KSH és Eurostat statisztikákat, működési (pl.: látogatottsági, regisztrációs, ügyforgalmi) adatokat, a KÖFOP forrásfelhasználásának adatait²¹, minisztériumi megbízásból készített kutatási eredményeket (Paksi, 2014), valamint lakossági attitűd felmérést használták fel az értékeléshez. A NIS-ben vagy a KKFS-ben szereplő indikátorok értékeinek bemutatására ebben a dokumentumban sem kerül sor. Ugyanakkor, az NDS-ben szereplő információk alapján egyes célkitűzések értékelhetők, ezeket tartalmazza az elemzés melléklete. Összességében az e-közigazgatás terén kijelölt, NIS-ben foglalt stratégiai célkitűzések többsége teljesült.

¹⁹ https://2015-2019.kormany.hu/download/d/22/21000/NIS_monitoring_v%C3%A9gleges.pdf

²⁰ Például a DÁ/E3/A3 intézkedéshez kapcsolódó, Zöld könyvben szereplő eredeti indikátorok: Kibocsátott elektronikus azonosításra alkalmas okmányok száma és Elektronikus azonosítási lehetőséggel rendelkező állampolgárok száma. A monitoring-jelentésben szereplő indikátor ezek helyett: Az interoperabilitás megvalósítását támogató szabályozási környezet létrejötte. Ez sem megnevezésében, sem tartalmában nem fedti az eredetileg meghatározott indikátorokat.

²¹ A 2014-2020-közötti időszakot érintően a KÖFOP keretében valósultak meg többek között az arcképes azonosítás és az automatizált e-közigazgatási megoldások és egyes projektek, így például a Miniszterelnökség „Tudástár projektje”.

5. AZ E-KÖZIGAZGATÁS TELJESÍTMÉNYÉNEK MÉRÉSI LEHETŐSÉGEI

5.1. A mérések megközelítése

A mérések célja és tárgya

A közigazgatás teljesítménye számos területen keresztül hat egy ország működésére. Ezért fontos a közigazgatás (azon belül az e-közigazgatás) teljesítményének mérése, értékelése, a teljesítményt befolyásoló tényezők azonosítása. A mérések visszajelzést adnak az elért eredményekről, a hiányosságokról, valamint képet adnak az ügyféligényekről és a célokat fenyegető kockázatokról. A mérési eredményeknek olyan formában, részletezettségben kell rendelkezésre állniuk, hogy a szükséges beavatkozásokhoz, valamint az értékelésekhez és az ellenőrzésekhez megfelelő visszajelzést szolgáltatassanak.

A mérések célja az e-közigazgatással szemben megfogalmazott célkitűzések különbözősége miatt országoként, fejlődési szakaszonként, projektenként, illetve időszakonként eltérő. A mérések jellemzően a szakterületi stratégiákban megfogalmazott célok megvalósulására irányulnak és a jövőbeni fejlesztési prioritásokról szóló döntések alapjául szolgálnak.

Az e-közigazgatás rendszerében infrastruktúra egységek, folyamatok, elemek sokasága kapcsolódik össze, így a mérés tárgya rendkívül változatos lehet. Az e-közigazgatás teljesítményének értékelése során **gyakran a szolgáltatások kínálatát** (pl.: az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások és a háttérszolgáltatások) és **igénybevételét** (használatát, annak jellemzőit) elemzik, valamint **vizsgálják az e-közigazgatás alapfel-tételeit** (4. számú ábra). Ez utóbbiak közé tartozik az e-

4. számú ábra

Az e-közigazgatás mérésének lehetséges tárgya



ÁSZ szerkesztés

van elég felhasználó, kiépül a szükséges infrastruktúra, elérhető sok hasznos és felhasználóbarát szolgáltatás és létezik egy erős, a gazdaság más területeinek fejlődését is katalizáló infokommunikációs szektor²³. Azzal párhuzamosan, hogy a kormányzati IT esetében már nem maga az infrastruktúra, hanem a szolgáltatások felé terelődik a hangsúly²⁴, „**ma már inkább a szolgáltatások használata a releváns indikátor** az e-közigazgatási szolgáltatások tekintetében” (NIS monitoring jelentés, 2016, 40. oldal).

Mérési módszerek, indikátorok, kritériumok

Az e-közigazgatás teljesítményének értékelésekor eredményességi, hatékonysági kritériumok merülnek fel. Az e-közigazgatás akkor tekinthető eredményesnek, ha a kimenetek, az eredmények és a hatások megfelelnek a kitűzött céloknak, illetve akkor tekinthető hatékonyak, ha több, jobb szolgáltatást nyújt, kedvezőbb hatást ér el ugyanannyi vagy kevesebb erőforrás felhasználásával.

A hatékonyság vizsgálatához ezért össze kell vetni a költségeket és a hasznokat, amelyek az alábbiak lehetnek (Budai, 2018):

²² Nemzeti Távközlési Gerinchálózat-MVM; HBONE, Digitális Jólét Gerinchálózat-az akadémiai közösség hálózata, KIFÜ; Diákháló Program-nevelési-oktatási intézmények hálózata, KIFÜ

²³ Nemzeti Infokommunikációs Stratégia jövőképe alapján

²⁴ Ez részben annak köszönhető, hogy az uniós stratégiák egyre inkább az ügyfél-orientáció, a valódi szolgáltató jelleg felé tolódnak, például egyre markánsabb szerepet kap a felhasználók igényeinek való megfelelés, proaktivitás, targe-tizáció, egyablakos ügyintézés, többcsatornás hozzáférés (Budai, 2020).

- közvetlen pénzügyi költségek és hasznok, úgymint a közigazgatás költségeinek csökkentése, illetve az ügyfelek adminisztratív terheinek csökkenése,
- közvetlen, nem pénzügyi jellegű költségek és hasznok, például az adatok újrafelhasználása, a hozzáférés ösztönzése, a felhasználói elégedettség növekedése,
- közvetett költségek és hasznok, például a legitimitás (közbizalom) növekedése, az üzleti környezet és versenyképesség javulása, az információs társadalom megteremtése.

A ráfordítások számos tényezőtől állnak, ezek közül a legjellemzőbbek:

- hálózatok kiépítése, fenntartása, korszerűsítése,
- IKT berendezések, beszerzése, fenntartása, korszerűsítése,
- működtetéshez, fejlesztéshez, kapcsolódó tudásigények biztosítása,
- felhasználói felületek fejlesztése, működtetése és korszerűsítése,
- felhasználói IKT kiadások, felhasználó oldali digitális készségek biztosítása.

Bár az e-közigazgatás alapvetően adatközpontúan működő rendszer és működéséről számos adat áll rendelkezésre, **teljesítményének, hatásainak, költségeinek mérése összetett**, kihívást jelentő feladat. Ennek oka főképpen, hogy **a rendszer sokszereplős** (közigazgatási intézményrendszer, lakosság, vállalkozások, IT infrastruktúra szereplői), **a szolgáltatások összetettek és átszövik a gazdaságot, így eredményei számos területen, több szereplőnél, időtávon és formában jelennek meg**. Az eredmények nem feltétlenül fejezhető ki értékben (pl.: elégedettség, bizalom növekedése). A hatékonyság elemzése nem kizárólag a hatások felmérése miatt nehéz, hanem a fejlesztésekre, illetve a működtetésre fordított **kiadások számszerűsítése miatt** is. A szolgáltatások költségeinek meghatározását nehezíti például, hogy a hivatalok által a más hivatalnak nyújtott szolgáltatások gyakran ingyenesek (pl. hatóságok közötti adatcsere).

Az e-közszolgáltatások kézzelfogható előnyökkel járnak. Az e-közigazgatás valamennyi érintett számára előnyös, az állam számára az adatgyűjtés-és feldolgozás költségeinek csökkentését teszi lehetővé, a vállalkozások esetén az adminisztratív terheinek csökkentésére, a lakosság számára az esélyegyenlőségre, idő és költségmegtakarításra, az életminőség javulására ad lehetőséget.

Mindezek alapján az e-közigazgatás hatékonysága a ráfordítások (az olcsóbb működtetésre irányuló szándékok) és az előnyök szisztematikus összevetésével ítéltető meg, mely meghaladja az elemzés kereteit, az elemzés fókuszában az eredményesség, a rendszer teljesítményének megítélése áll.

Az e-közigazgatási **szolgáltatások minősége sokféleképpen mérhető**, pl.: az ügyintézési idő hosszával, ügyfél elégedettségével, vagy vizsgálható a szolgáltatások személyre szabhatósága²⁵ is. Az e-közigazgatási szolgáltatások minőségének mérésére gyakran használják az ún. érettségi-modellt (lásd 5. számú ábra), az

5. számú ábra

Az e-közigazgatás érettségi szintjei



Forrás: Csótó (2019) alapján ÁSZ szerkesztés

Európai Bizottság és az OECD²⁶ egyes értékelései is figyelembe veszik ezt. Az érettségi modell alapján az ügyfél-kiszolgálás legalsó szintjét jelenti az információk elérhetővé tétele a honlapon, a legfelső szintjét pedig a személyre szabott szolgáltatások. A legmagasabb szinten az ügyfél kizárólag a weboldal

használatával már hozzájut a teljes körű szolgáltatáshoz, csak új információt tartalmazó adatot kell szolgáltatnia, vagyis nem kell újra megadnia olyan adatot, amelyet bármely kormányzati szervvel korábban már közölt. Az e-közigazgatás e szinten már proaktívan hajthat végre intézkedéseket (pl.: előre kitölti az ismert adatokkal az űrlap mezőit, automatikusan, igénylés nélkül nyújt szolgáltatásokat).

²⁵ Ez lehetővé tesz bizonyos szintű automatizálást is, így például ha az adminisztrációban már rendelkezésre állnak az állampolgár adatai, azok már eleve szerepelnek a személyre szabott űrlapban.

²⁶ Lásd OECD: Digital Government Index 2019 (azonban Magyarországra vonatkozóan a felmérésben nem állnak rendelkezésre adatok), <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/4de9f5bb-en.pdf?expires=1631096642&id=id&acc-name=guest&checksum=83CF09BC32FEE16DEF5F1638505B6C2E>

Az e-közigazgatást jellemző mutatók között alapvetően **megkülönböztethetők a kínálatoldali mutatók** (tehát a közigazgatás által elérhetővé, hozzáférhetővé tett szolgáltatásokat, illetve azok minőségét mérő), valamint a **keresletoldali** (az ügyfelek által ténylegesen igénybe vett szolgáltatások használatát mérő) eredményességmutatók (NKE, 2020). Az e-közigazgatási szolgáltatások kínálatának értékelésekor a szolgáltatások mennyiségét, minőségét, elérhetőségét mérik főképpen működési statisztikák elemzésével, próbavásárlásokkal. A felhasználói oldalról történő értékelések során a célcsoportok hozzáférést, szokásait, preferenciáit, ismereteit, percepcióit, elégedettségét, a hozzáférési akadályokat mérik, jellemzően kérdőíves felmérésekkel.

5.2. Nemzetközi mérőrendszerek

Egy adott ország más országokhoz képesti relatív fejlettségének/elmaradásának bemutatása általában közérdeklődésre tart számot. A 2000-es évek elején kerültek publikálásra az e-közigazgatás fejlettségét mérő, első, globális jelentések (Molnár, 2019). Nemzetközi szervezetek (pl.: az Európai Bizottság²⁷, IMD²⁸, OECD²⁹, Világbank³⁰, ENSZ³¹) azóta vizsgálják rendszeresen a közszolgáltatások hatékonyságát, a kormányzás társadalmi és gazdasági hatásait, valamint kidolgozták annak mérhetőségi és értékelési kritériumrendszerét (Orbán, 2016).

Az uniós stratégiák hangsúlyváltozásaival összhangban **az uniós mérések egyre inkább ügyfélorientáltak** pl.: az elektronikusan elérhető ügyek arányára, a szolgáltatás ügyfélbarát jellegére, egy e-ügyintézéshez kapcsolódó támogatások mértékére, az ügyintézés gyorsaságára, a személyes adatok kezelésére, az ügyek nyomonkövethetőségére, a más uniós országból érkezett ügyfelek kiszolgálására, a kulcstényezők (elektronikus személyazonosítás, elektronikus iratkezelés, dokumentumok hitelessége stb.) mértékére összpontosítanak (Budai, 2020).

Uniós mérőrendszerek - eGovernment Benchmark

Az Európai Bizottság e-közigazgatásra fókuszáló, eGovernment Benchmark elnevezésű keretrendszere és jelentései³² azt mutatják be, hogy a tagországok milyen előrehaladást értek el. Az eGovernment Benchmark eredményei, részletes módszertana, adatai nyilvánosan elérhetők³³.

A mérőrendszert az Uniós e-Kormányzati Cselekvési Terv 2016-2020 (eGovernment Action Plan³⁴) prioritásai³⁵ mentén alakították ki. A jelentés első része egyes szolgáltatások meglétét, illetve azok érettségi szintjét elemzi, próbavásárlások (próbaügyintézesek), valamint automatikus eszközök módszerét használva vizsgálja a szolgáltatások minőségét. Az e-közigazgatás teljesítményét a felhasználó központúság, átláthatóság, határon átnyúló szolgáltatások és a kulcsfontosságú tényezők értékelési területek szerinti indikátorokkal mérik. Az elemzést „élethelyzetekre” végzik el (pl.: családalapítás-gyermekvállalás, gépkocsi vásárlás/használat, költözés, cégindítás), mivel az ügyfelek egy adott élethelyzetben jellemzően bizonyos ügyeket egyszerre, „egy csomagban” intéznek. Páros években és páratlan években más-más területek vizsgálata történik meg (2016 és 2020 között évente 4-4 élethelyzet); a kétéves értékelési periódusok miatt az e-közigazgatási fejlesztések eredményei a jelentésekben gyakran évekkel később jelennek csak meg.

²⁷ Digital Economy and Society Index (DESI) és éves jelentések; eGovernment Benchmark

²⁸ IMD World Digital Competitiveness Ranking

²⁹ Going Digital Toolkit (index), Government at a Glance (jelentés)

³⁰ Digital Adoption Index, legfrissebb adata 2016. évi

³¹ UN E-Government Survey

³² információk: <https://digital-agenda-data.eu/datasets/e-gov> és a jelentés: https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=69461

³³ online verzió: <https://digital-agenda-data.eu/datasets/e-gov>, hivatalos dokumentumok: <https://op.europa.eu/hu/publication-detail/-/publication/979bfeae-f98f-11ea-b44f-01aa75ed71a1> és <https://op.europa.eu/hu/publication-detail/-/publication/7f3c5dbd-f994-11ea-b44f-01aa75ed71a1/language-en/format-PDF/source-search>

³⁴ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/egovernment-action-plan>, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52016DC0179>

³⁵ Ezek: (1) e-közigazgatási IKT-k, közös szabványokon alapuló, megosztott, tagállamok által továbbfelhasznált szolgáltatások, pl.: uniós e-közbeszerzés, nyilvántartások, e-azonosítás, e-alírások, e-számlázás, opendata; (2) határokon átnyúló digitális közszolgáltatások fejlesztése, pl.: európai e-igazságügyi, foglalkoztatási portál; (3) digitális kapcsolattartás fejlesztése, pl. térinformatikai fejlesztésekkel

Uniós mérőrendszerek - Digital Economy and Society Index

A Digital Economy and Society Index³⁶ az Európai Bizottság (EB) által 2014 óta használt, a tagállamok digitális előrehaladását öt dimenzió (internet-hozzáférés, humán tőke, internetes szolgáltatások használata, a digitális technológiák integráltsága, digitális közszolgáltatások) mentén mérő kompozit index. A DESI 2020. évi jelentésének tematikus fejezete magában foglalja a széles sávú hozzáférés, a digitális készségek, az internethasználat, a vállalkozások digitalizálása, a digitális közszolgáltatások, a kialakulóban lévő technológiák, a kiberbiztonság, az IKT-ágazat és annak kutatás-fejlesztési kiadásainak, valamint a Horizont 2020 forrásai tagállamok általi felhasználásának európai szintű elemzését (EB, 2020³⁷).

A DESI a kormányok, szakértők által gyakran használt és hivatkozott mutatórendszer, amelyet minden tagországban alkalmaznak, így uniós szinten alapul szolgálhatnak a digitális teljesítmények összehasonlításához. Hazánkban jelentőségét tovább növeli, hogy a 2021-2030. évekre szóló Nemzeti Digitalizációs Stratégia tervezete főképpen a DESI mutatóit veszi alapul a fejlődés méréséhez.

A DESI alapján történő értékeléskor figyelembe kell venni a mutatórendszer hátrányait, korlátait. A nemzetközi összehasonlítás érdekében kialakított egységes módszertan miatt az eredmények általánosak, így nem alkalmasak mélyebb szakpolitikai elemzések támogatására (Bánhidi, 2020). Emellett a mutatórendszer tartalma gyakran változik, így az évek közötti összevetés korlátozott (Csótó, 2019). Ezekon túl a publikált eredmények gyakran évekkel korábbi állapotokról nyújtanak információt, mivel az adatgyűjtés és a publikálás között hosszú idő telik el.

A nemzetközi mérőrendszerek nagy előnye az összehasonlíthatóság, a mutatók ezért gyakran a könnyen mérhető, közvetlen kimenetet és nem a hosszú távon érzékelhető hatásokat mérik, valamint a mérhetőség összetettsége miatt a kormányzati szervezetek közötti interakciókra, valamint a közigazgatásban dolgozók által használt rendszerekre kevesebb figyelem jut.

A nemzetközi mérőrendszereket a kezdetektől fogva számos kritika érte (Csótó, 2019; OECD, 2007). A kritikák egy része arra irányul, hogy a mérőrendszerek jellemzően a kimenetre, a szolgáltatások kínálati oldalára fókuszálnak (vagyis pl. arra, hogy az adott szolgáltatáshoz kapcsolódóan milyen online ügyintézési lehetőségek állnak rendelkezésre) és **a back-office szolgáltatások vagy a közigazgatás belső rendszereinek fejlődése, illetve az abból fakadó pozitív hatások közvetlenül nem jelennek meg a pontszámokban**. Ezért az ilyen típusú mérésekkel nem, vagy csak kismértékben lehet érdemi következtetéseket levonni a háttérrendszerek működésére, a közigazgatás strukturális átalakítására vonatkozóan. A kínálati fókusz miatt **az ügyfél által érzékelt minőség, illetve az ügyfélelégedettség mérésére nem, vagy csak ritkán kerül sor**. Ezért előfordulhat, hogy amúgy az ügyfelek által kedvelt és használható szolgáltatások egyéb értékelési szempontok miatt (pl. nem automatizált szolgáltatás) alacsony pontszámot érnek el.

A gyors technológiai változások, illetve a szakpolitikai prioritások változása miatt a mérőrendszerek folyamatos finomhangolása szükséges (pl. a DESI is módosult az évek során, ahogyan az e-ügyintézési szolgáltatások komplexitása, illetve a magasabb érettségi fokon álló szolgáltatások részaránya nőtt, bekerültek újabb területek stb., ezzel párhuzamosan 2018-ig minden évben változott a digitális közszolgáltatás mutató tartalma). Mindebből következik, hogy az értékek idősorosan sok esetben nem összevethetők.

Az indexek képzése során szükségszerűen információvesztés történik, ezért ezek az eredmények önmagukban nem nyújtanak megfelelő információt pl. a fejlesztési prioritások meghatározásához. Ugyanakkor, amennyiben a mérések adatbázisai nyilvánosan elérhetők (pl. eGovernment Benchmark esetében), a részletes adatok alapján a fejlesztendő területek kirajzolódnak. Kimondható tehát, hogy **bár az összesített eredmények nagy vonalakban rámutatnak az országok közötti különbségekre, a szakpolitikai célra felhasználható információk a részletekben rejtőznek** (Csótó, 2019).

5.3. Nemzeti mérőrendszerek

A nemzetközi mérőrendszerek eltérő fókusza és korlátai miatt az e-kormányzás értékelése számos országban nemzeti mérésekkel is kiegészül, amelyek reagálnak az ország-specifikus kontextusokra is. Az e-

³⁶ információk: <https://digital-agenda-data.eu/datasets/desi#download> , <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>

³⁷ A digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató (DESI), 2020 Magyarország. https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=66944 . Az adatok 2019-re vonatkoznak.

közigazgatás teljesítményének nyomon követésében jelentős szerepet kapnak a Nemzeti Közszolgálati Egyetem által készített Jó Állam Jelentések, amelyek évről-évre a közigazgatás hatékonyságát is mérik. Ennek érdekében hatásterületi dimenziókat határoztak meg, illetve mérnek 12 indikátorral (NKE, 2019a).

A hozzáférhetőség dimenzióba sorolt indikátorok azt elemzik, hogy „az állam miként törekszik arra, hogy a közigazgatási szolgáltatásokhoz való hozzáférés egyéni élethelyzetekből adódó korlátait lebontsa, illetve az azokból fakadó előnyeit kihasználja.” (NKE, 2019, 145. oldal) A közigazgatás keresleti és kínálati oldalának jellemzőinek mérésével kimutatható, hogy milyen ügyintézési csatornák állnak rendelkezésre, milyen ezek fejlettsége, mennyire használják ezeket az ügyfelek.

Az ügyfélteher dimenzióban az ügyintézés során felmerülő terhek, illetve a tehermentesítés (pl. kényelmi szolgáltatások) elemzése történik. Az erőforrás-gazdálkodás dimenzió az e-közigazgatás erőforrásainak felhasználását elemzi gazdasági és eredményességi szempontok alapján.

A jelentések kitérnek a közszolgálat személyi állományának felkészültségére, stabilitására, feltételeinek alakulására, valamint vizsgálják a közigazgatással kapcsolatos társadalmi percepciókat, az elégedettséget (Jó Állam Véleményfelmérés).

A Jó Állam Jelentéseken kívül 2019-ben jelent meg egy elemző értékelés az elektronikus ügyintézés 2018. évi, hazai helyzetéről (NKE, 2019b). Emellett 2017-ben került publikálásra a közigazgatási ügyfélszolgálatról szóló Jó Állam Speciális jelentés (NKE, 2017).

Összességében elmondható, hogy az e-közigazgatás magas szintű összetettsége a szakpolitikai döntések megalapozása kellően részletezett mérőrendszert igényel, amely figyelembe veszi a fejlődési szakasz sajátosságait, a megfogalmazott célokat, valamint alkalmas a változásokat dinamikájukban bemutatni és kijelölni az elmaradásokat mutató (rész)területeket. Az e-közigazgatás területén a nemzetközi mérőrendszerek alkalmazása mellett a nemzeti mérések is fontos szerepet töltenek be.

6. AZ E-KÖZIGAZGATÁS TERÉN ELÉRT EREDMÉNYEK HAZAI ÉS NEMZETKÖZI MÉRÉSEK ALAPJÁN

6.1. Eszközellátottság, internethasználat a lakosság körében, digitális kompetencia

Az e-közigazgatási szolgáltatások igénybevételének alapfeltétele a megfelelő sávszélességű, internetkapcsolat, az ezt biztosító hálózat rendelkezésre állása, a digitális eszközhöz való hozzáférés (PC, táblagép, okostelefon stb.), valamint a szolgáltatásokat igénybe vevők megfelelő szintű digitális tudása, kompetenciája.

A lakosság eszközellátottságát tekintve folyamatos eltolódás figyelhető meg a mobiltelefonokon belül az okostelefonok irányába, illetve a számítógépeken belül a laptopok és a tabletek irányába. 2020-ban a háztartások 75%-a rendelkezett okostelefonnal, a laptopok 56%-os, az asztali számítógépek 38%-os arányt képviseltek. Tablettel a háztartások 25%-a rendelkezett (NMHH, 2021).

A nagy sebességű széles sávú lefedettség a háztartások 90%-ára terjed ki, meghaladva a 86%-os uniós átlagot (DESI, 2020). A 2021-es DESI jelentés alapján az értékek 2020-ban is hasonlóan alakultak, jelentős elmozdulás nem következett be (1 százalékpontos csökkenés hazai, illetve 1 százalékpontos növekedés uniós szinten). Az elmúlt években mind a vezetékes, mind a mobilinternet előfizetések aránya nőtt az NMHH 2020. augusztus-szeptemberi felmérése (NMHH, 2021) alapján.

Magyarországon a vezetékes internet-penetráció 2011 óta folyamatos növekedést mutat, 2020-ban a háztartások 71%-a rendelkezett vezetékes internetes előfizetéssel. Vezetékes internetre az átlagosnál nagyobb arányban fizetnek elő a többfős háztartások, különösen, ahol van gyerek, a jobb anyagi helyzetűek, a magasabb végzettségűek, a nagyvárosiak, illetve a Közép-Magyarországon élők.

A mobilinternet penetrációja jelentősen nőtt az elmúlt években³⁸ (2018-ban 58%, 2020-ban 68% volt) (NMHH, 2021). A mennyiségi változást minőségi fejlődés alapozta meg: 2020-ban jelentős mértékben

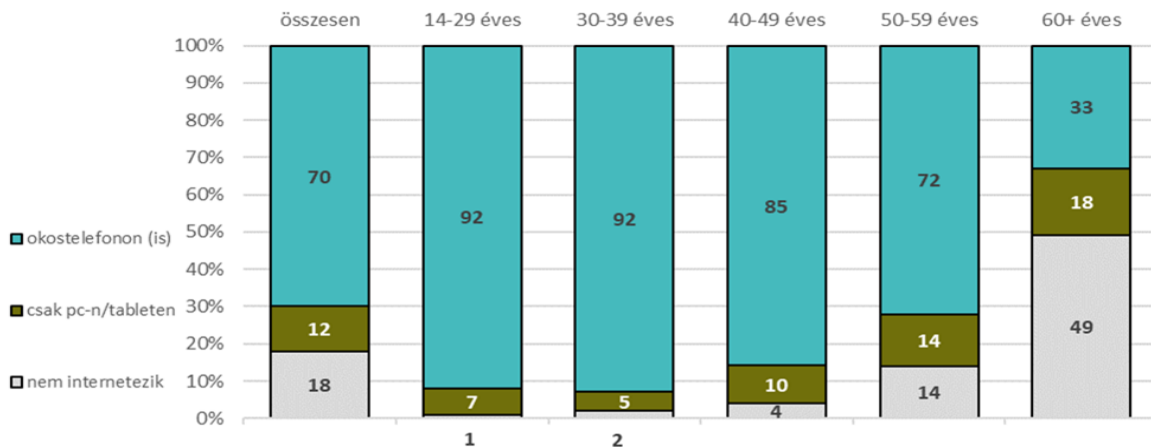
³⁸ A növekedés elsősorban a mobiltelefonokhoz kapcsolódó mobilinternetes havidíjas csomagok terjedésének tudható be. Az előfizetések száma több mint 4,6 millió volt 2018-ban.

eltolódta az előfizetések a kiemelkedően gyors sebességet biztosító tartományok (legalább 30 Mbit/s) irányába.

A 14 éven felüli internethasználó személyek aránya a 2010. évi 53%-ról 82%-ra emelkedett 2020-ra. Az életkor előrehaladtával az arány csökken, míg a 14-49 évesek közül szinte mindenki használ internetet, a 60 éven felüliek már csak fele internetezik (6. számú ábra). A 14 évesnél idősebb lakosság 18%-a nem használ internetet.

6. számú ábra

Internethasználat korcsoportonként, 2020 (százalék)



Forrás: NMHH (2021) alapján saját szerkesztés

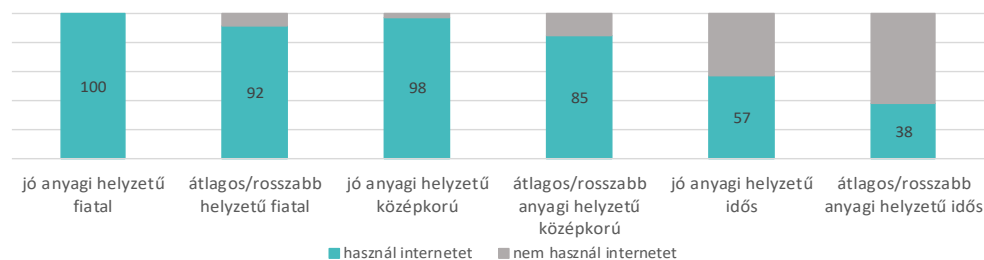
Megjegyzés: Bázis: összes 14+ személy (Becsült létszám az alapsokaságban N=8,48 millió fő, mintabeli létszám n=3244)

Az internethasználat élethelyzet, iskolai végzettség és lakóhely szerinti megbontását mutatja a 7. számú ábra. 2018-ban a kimaradók aránya az átlagos vagy annál rosszabb anyagi helyzetű idősök körében volt a legnagyobb (60% feletti), a fiatalok, valamint a jó anyagi helyzetű középkorúak körében viszont 5% alatti. Az átlagos vagy rosszabb helyzetű fiatalok 8%-a nem használt internetet. Az iskolai végzettség növekedésével nő az internethasználat, viszont a településtípus hatása kisebb.

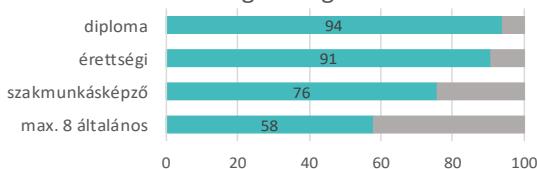
7. számú ábra

Az internethasználat demográfiai jellemzői, 2018 (százalék)

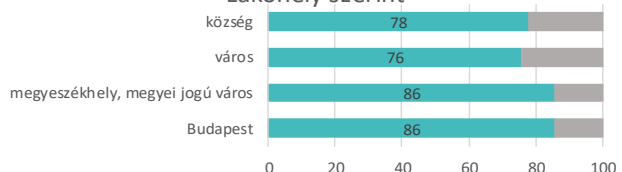
A válaszadó élethelyzete szerint



Iskolai végzettség szerint



Lakóhely szerint



Forrás: NMHH (2018) alapján saját szerkesztés.

Megjegyzés: Bázis: összes 14+ személy (N=8,48 millió fő, n=2016)

Az internetes szolgáltatások igénybevételét vizsgálva, az NMHH adatai szerint Magyarország kifejezetten jól teljesít a kevésbé komplex szolgáltatások (pl.: hírek olvasása, zenehallgatás, videók megtekintése, illetve közösségi média használata) esetében, ugyanakkor **a magasabb hozzáadott értékű** (jellemzően magasabb szintű felhasználói kompetenciát igénylő) **digitális szolgáltatások terén jelentős a lemaradás a nemzetközi átlagtól.**

A hivatalos ügyek online intézése erőteljes korrelációt mutat az életkorral: míg a fiatal (14-20 éves kor közötti) korosztálynak alig ötöde használ ilyen típusú szolgáltatásokat, addig a középkorúak (21-65 év közötti korosztály) esetében ez az arány több mint 55%-os, az idősebb (65+-os) korosztálynál 40% alatt van (NMHH, 2018). Bár az **e-kormányzati szolgáltatásokat** az internetfelhasználók egyre nagyobb arányban használják (55% 2019-ben, 10 százalékponttal többen, mint 2017-ben), ez az érték még mindig alacsonyabb az uniós átlagnál (67%). A fentiek alapján a komplexebb szolgáltatásoktól való távolmaradás oka valószínűleg olyan tényezőkben rejlik, mint az alacsonyabb bizalom, ismerethiány, kompetenciahiány, motiváció hiánya.

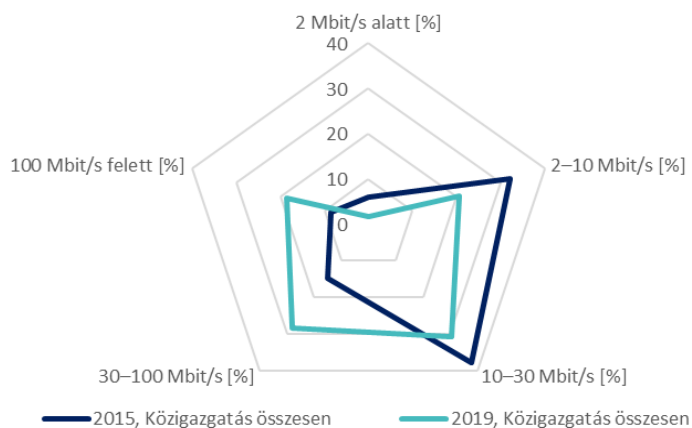
Magyarország **a digitális kompetenciák tekintetében elmarad az uniós átlagtól**. A legalább alapfokú digitális készségekkel rendelkező állampolgárok aránya 50% körül alakult a 2019. évet megelőző időszakban (16-74 éves korcsoporton belül), a magasabb szintű képességekkel a lakosság negyede bírt³⁹. Magyarország a humán tőke helyzetét tekintve az EU-tagállamok közül a 19. helyet foglalta el a 2019. évi adatok alapján (DESI, 2020). A 2021-es DESI jelentés alapján a digitális kompetenciák értéke stagnált 2020-ban, ugyanakkor a humán tőke dimenzió tekintetében a 22. helyre csúszott vissza Magyarország.

6.2. E-közigazgatási szolgáltatások kínálata

A technológiai fejlődés eredményeképpen a komplexebb e-közigazgatási szolgáltatásokhoz szükséges, **gyors elérést biztosító internetkapcsolat használatának aránya jelentősen nőtt** mind az államigazgatásban, mind az önkormányzati szegmensben a 2015. évhez képest (lásd 8. számú ábra).

8. számú ábra

A közigazgatás intézményei által használt internetkapcsolat sebesség szerinti megoszlásának változása



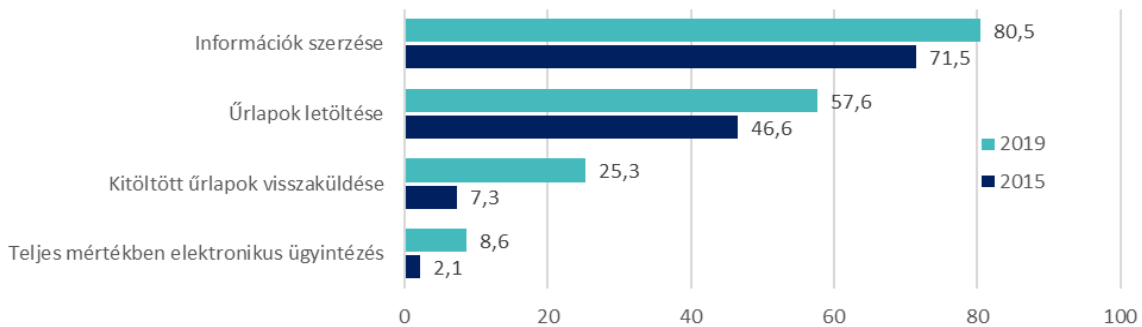
Forrás: KSH: Az információs és kommunikációs eszközhasználat főbb jellemzői a közigazgatásban, 2019.
<https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/ikt/2019/04/index.html#tovbbiadatokinformcik>

A közigazgatási intézmények honlapjain **elérhető információk és alkalmazások köre folyamatosan bővült, egyre inkább megtalálhatóak közöttük a fejlettebb, összetettebb** szolgáltatások (KSH, 2020). Az e-közigazgatási szolgáltatások aránya minden típusban jelentősen nőtt (9. számú ábra). A teljes mértékben elektronikusan történő (pótlólagos papírmunka nélküli) ügyintézés aránya négy év alatt négyszeresére emelkedett, a kitöltött űrlapok visszaküldésének aránya pedig 3,5-szer magasabb volt 2019-ben, mint 2015-ben.

³⁹ Adatok forrása: https://digital-agenda-data.eu/datasets/digital_agenda_scoreboard_key_indicators/visualizations, Digital Skills indikátorai

9. számú ábra

A közigazgatási intézmények honlapján elérhető, e-közigazgatással kapcsolatos szolgáltatások aránya 2015-ben és 2019-ben (%)

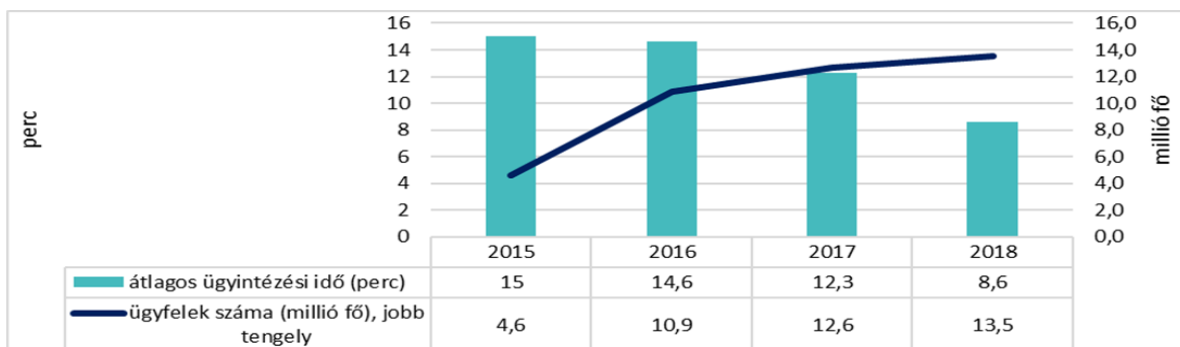


Forrás: KSH: Az információs és kommunikációs eszközhasználat főbb jellemzői a közigazgatásban, 2019.
<https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/ikt/2019/04/index.html#tovbbiadatokinformcik>

Az e-közigazgatás fejlődésével a kormányablakokban **a személyes ügyintézással töltött átlagos idő 43%-kal csökkent**⁴⁰, miközben a kiszolgált ügyfelek száma mintegy 60%-kal emelkedett 2015 és 2019 között (NKE, 2019a, 155. oldal), ennek alakulását a 10. számú ábra mutatja.

10. számú ábra

Az országosan kiszolgált ügyfelek száma, valamint az átlagos ügyintézési idő a kormányablakokban, 2015-2018



Forrás: NKE (2019a) alapján ÁSZ szerkesztés

Megjegyzés: Az adatok az országos kormányablak-hálózat ügyfélforgalmi statisztikáiból származnak

Az átlagos ügyintézési idő csökkenése részben a személyes ügyintézés menetét támogató olyan szolgáltatásoknak tudható be, mint például: az interneten elérhető tájékoztatás, proaktív szolgáltatások (tájékoztatás ügyintézési kötelezettségről), státuszlekérdező szolgáltatás, elektronikus ügyindítás, űrlap letöltés, mobilos ügyintézési szolgáltatások.

6.3. E-közigazgatási szolgáltatások igénybevétele

A digitális ökoszisztéma tartós egyensúlyi fejlődéséhez a megfelelő infrastruktúra és szolgáltatások mellett szükséges az is, hogy a szolgáltatásokat a felhasználók igénybe is vegyék. (NKE, 2017).

Az Eurostat adatai⁴¹ alapján **Magyarországon is egyre gyakoribb az e-közigazgatási szolgáltatások igénybevétele** (pl.: információ gyűjtése, űrlapok letöltése, online kitöltése és megküldése), **a hazai adatok az uniós átlagértékekhez hasonlóak**. Míg 2010-ben a felnőtt lakosság harmada vette fel elektronikusan a kapcsolatot a közigazgatási szervekkel (12 hónapon belül), ez az arány 2020-ra 60%-ra nőtt (KSH, 2020b). Az űrlapok letöltésének igénybevétele 10 év alatt 24%-ról 41%-ra emelkedett. A fejlettebb közszolgáltatások igénybevétele (elektronikusan kitöltött űrlapok benyújtása) dinamikusan nőtt az elmúlt évtizedben (NKE, 2019a). A nagymértékű javulás a teljes közigazgatást átfogó – 2018. január 1-jétől kötelezően nyújtandó –

⁴⁰ Az ügyintézési idő csökkenéséhez hozzájárult a települési ügysegédi rendszer bevezetése is.

⁴¹ <https://ec.europa.eu/eurostat/web/main/data/database>, e-government (isoc_ci_egi)

elektronikus ügyintézési lehetőségnek köszönhető. Az állampolgárok legszélesebb körét érintő eSZJA mellett ebben jelentős szerep jutott az ún. e-Papírnak.

Az űrlapok online elküldésével a felnőtt lakosság 17,4%-a élt 2010-ben, ez az arány 37,2%-ra nőtt 2020-ra (11. számú ábra).

Az internetező lakosságon belül (digitális kompetencia-hiányból, elérésből stb. származó akadályokat kiszűrve) értelemszerűen ez az érték magasabb, 43,2% volt (ez megegyezik az uniós aránnyal). A két érték közötti különbség arra utal, hogy jelentős tartalékok vannak még az e-közigazgatási szolgáltatások használatában.

Összevetve a közigazgatási intézmények által nyújtott e-közigazgatási szolgáltatások növekedését és azok igénybevételét, látható,

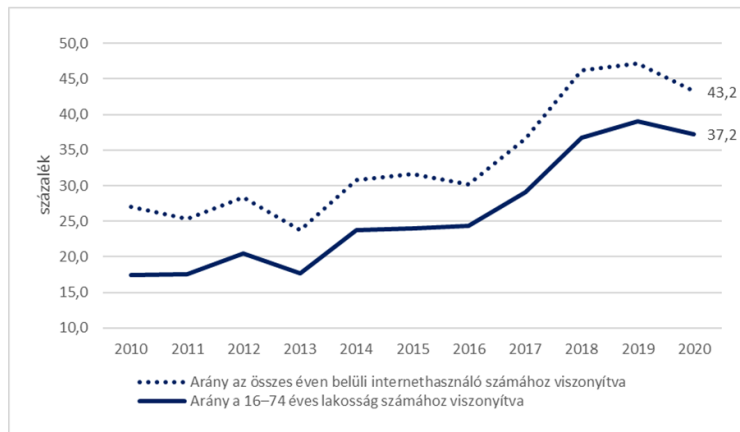
hogy a szolgáltatások kínálatának bővülését lassabb ütemben követte a használat. Az űrlapok visszaküldésére például 3,5-szer annyi intézmény honlapján volt lehetőség 2019-ben, mint 2015-ben, ezzel a lehetőséggel azonban csak másfélszer több ügyfél élt. Azoknak, akik nem küldték meg online a kitöltött űrlapokat, csak 1%-a mondta, hogy erre nem volt lehetősége, tehát a szolgáltatás igénybevételének növekedését egyéb tényezők akadályozhatták (pl.: hiányosságok a digitális kompetenciákban, bizalomhiány). Annak ellenére, hogy pl. az eSzemélyi számos fejlett funkcióval kérhető, a jogosultak mindössze 2,4%-a kérte a minősített elektronikus aláírás létrehozására szolgáló e-Aláírás funkció rögzítését 2020-ban (BM, 2021a). Az NFC képes mobiltelefon kártyaolvasóként történő használatához, az e-aláírási tanúsítvány távoli igényléséhez, valamint a szerepkör-tanúsító platform szolgáltatás kialakításához kapcsolódó tervezett fejlesztések megvalósulásával várhatóan bővülni fognak a közigazgatáson kívüli felhasználási lehetőségek is.

Az e-ügyintézés terjedését ügyféloldalról továbbra is korlátozhatják emberi vagy technikai tényezők, ezért előfordulhat, hogy kialakított infrastruktúra és magas minőségű szolgáltatások ellenére sem képes egy terület fejlődni. A legtöbb e-közigazgatási szolgáltatás igénybevételéhez Ügyfélkapu regisztráció szükséges. Az elmúlt években mind az Ügyfélkapu-szolgáltatások kínálata, mind pedig kereslete (regisztrációk, belépések, feltöltések száma) dinamikusan emelkedett. Ugyanakkor, az ügyfélkapus regisztráció, belépés **a lakosság egy része számára kihívást jelent** (felhasználói azonosító, jelszó használata).

6.4. Ügyfélelégedettség, lakossági percepció

A szolgáltatások igénybevételének mozzasztórugóiról, akadályairól -a Nemzeti Digitalizációs Stratégiában hivatkozott,- a Miniszterelnöki Kabinetiroda és a Belügyminisztérium együttműködésében készült felmérés⁴² ad képet. Ez alapján **a felnőtt hazai lakosság mintegy fele (47%) csak a személyes ügyintézési csatornákat veszi igénybe.** A személyes ügyintézészt preferálók úgy érzik, nem rendelkeznek megfelelő ismerettel az online ügyintézési szolgáltatások használatához, másrészt hatékonyabbnak és egyszerűbbnek gondolják az esetleges problémák megoldását, ha személyesen intézik ügyeiket. A felmérés arra is rákérdezett, hogy a lakosság mennyire elégedett az elektronikus ügyintézési szolgáltatásokkal. A megkérdezettek 31,5 százaléka

11. számú ábra Kitöltött űrlapok elküldése/online benyújtása



Forrás: KSH STADAT 12.1.1.20. E-közigazgatási portálok igénybevétele az e-ügyintézés szintjei szerint, https://www.ksh.hu/stadat_files/ikt/hu/ikt0020.html alapján ASZ szerkesztés
Megjegyzés: A 2020. évtől kezdődően a lakossági felmérés módszertana, és a válaszadási lehetséges módozatai is változtak. A módszertani változások miatt a 2020. évi felvétel adatai csak korlátozottan hasonlíthatók össze a korábbi évek adataival.

⁴² NDS 83-84. oldal, a Miniszterelnöki Kabinetiroda és a Belügyminisztérium szakmai együttműködése keretében készült, a magyar lakosság e-közigazgatással kapcsolatos attitűdjének feltárására végzett komplex közvélemény-kutatás alapján. Az adatfelvétel ideje, módszertana nem ismert.

nem adott választ erre a kérdésre. **A választ adók 82%-a elégedett az elektronikus ügyintézési szolgáltatásokkal** (ezen belül 54% inkább elégedett, 28 % teljesen elégedett), míg 18% elégedetlen.

Az elektronikus közigazgatási ügyintézés lakossági használatáról, megítéléséről a Jó Állam Kutatás keretein belül végzett, reprezentatív véleményfelmérés⁴³ is képet ad (NKE, 2019a). **A 2018. évi adatok alapján a lakosság 90,6%-a ítélte az elvárásainak megfelelőnek vagy ahhoz képest könnyebbnek a közigazgatási ügyek intézését.** Ugyanakkor, mintegy kétharmaduk vélte egyszerűbbnek az egyéb szolgáltatóknál történő ügyintézés (közüzemi szolgáltatók, bankok, posta) mint a közigazgatási ügyintézés, melynek háttérben több tényező állhat. Míg a közüzemi, postai, banki szolgáltatások igénybevétele viszonylagos rendszerességgel, rutinszerűen történik, addig egyes közigazgatási ügyeinket egyedileg, ritkán intézzük és összetettebb ügyek. Érdekes megvizsgálni, hogy milyen egyéb tényezők állhatnak még a háttérben és az összetevők milyen mértékben keletkeztetnek különbségeket.

7. AZ E-KÖZIGAZGATÁS TELJESÍTMÉNYE UNIÓS ÖSSZEVETÉSBE

7.1. Digitális előrehaladás

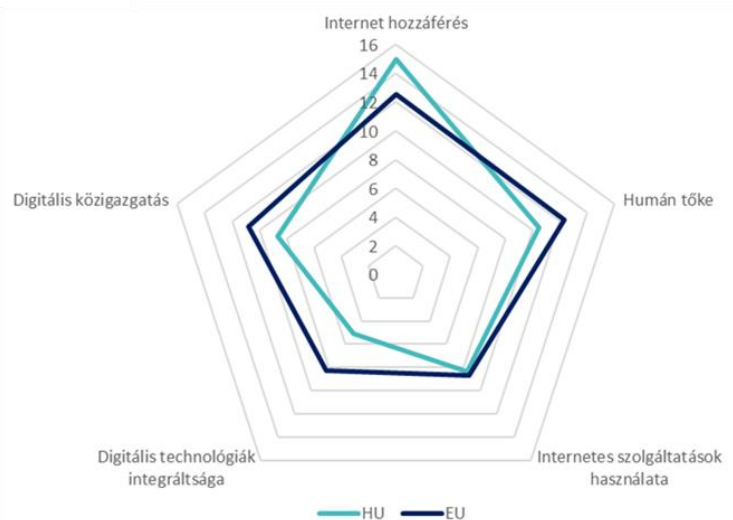
A hazai e-közigazgatás és digitális környezetének fejlődése, azaz **a digitális előrehaladás mutatói nagyjából az uniós átlagnak megfelelő ütemben javultak az elmúlt öt évben.** A 2019. évi adatok alapján Magyarország a 28 uniós tagállam között a 21. helyen állt (DESI, 2020). A 12. számú ábra vetületenként hasonlítja össze a hazai teljesítményt az uniós átlagteljesítménnyel. A 2021-es DESI jelentés alapján Magyarország a 23. helyezést foglalta el az uniós tagállamok között.

A 2019. és 2020. évi adatok alapján Magyarország **legjobban a szélessávú internet-hozzáférés tekintetében teljesített.** Ez annak tudható be, hogy a legalább 100 Mbps sebességű szélessávú internet-hozzáférés terjedése, valamint az 5G felkészültség tekintetében az élen szerepel, valamint jó eredményeket ért el a vezetékes szélessávú internet-hozzáférés terén is. Az internethasználat (pl.: internetfelhasználók aránya, közösségi média használat, e-bankolás) megfelel az uniós átlagnak.

Lemaradás látható ugyanakkor a magyar felhasználók digitális kompetenciáját tekintve (Humán

tőke vetület), melynek oka, hogy a lakosság több mint fele nem rendelkezik alapvető digitális készségekkel. **Elmaradás látható még a digitális technológiák vállalkozások általi integrálásának területén.** Ennek oka, hogy a vállalkozások többségénél alacsony a digitalizáció szintje és csak kis arányuk aknázza ki a magasabb szintű digitális technológiákban (pl.: felhőalapú és big data technológiában) rejlő lehetőségeket, valamint kevés vállalkozás végez online értékesítést.

12. számú ábra A hazai digitális gazdasági és társadalmi teljesítmények uniós összehasonlításban, 2020 (DESI dimenziók szerint)



Forrás: A digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató (DESI), 2020 Magyarország. https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=66944
Megjegyzés: Az adatok a 2019. évre vonatkoznak

⁴³ A kutatás nemre, életkorra, lakhelyre és iskolai végzettségre vonatkozóan reprezentatív, 2500 fős felnőtt lakossági mintán bonyolították le 2018 márciusában.

7.2. Az e-közigazgatás terén elért előrehaladás

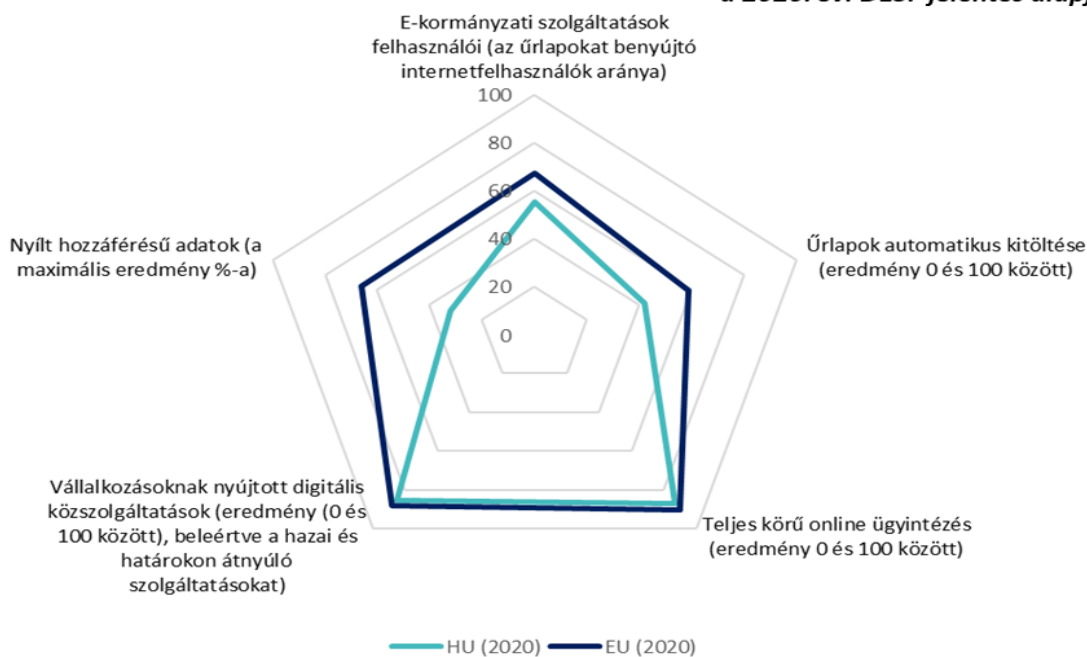
A DESI digitális közszolgáltatások dimenziója az e-kormányzatra és az e-egészségügyre fókuszálva méri annak digitalizáltsági szintjét. Bár a területre vonatkozó fő mutató (lásd 13. számú ábra), de ezen belül valamennyi részmutató is jelentős javulás mutat, Magyarország 2017-ben a 26., 2019-ben a 24., míg 2020-ban a 25. helyen állt a digitális közszolgáltatások tekintetében.

A digitális közszolgáltatások hazai eredményei mögötti tényezőket a DESI-részmutatók alakulásával vizsgálhatjuk. Ezek a szolgáltatások használatára⁴⁴, kínálatára, fejlettségére,⁴⁵ valamint a nyílt adatokkal kapcsolatos érettségre⁴⁶ vonatkoznak.

A részmutatók 2019. évi magyarországi és uniós értékeit a 14. számú ábra mutatja.

14. számú ábra

A digitális közszolgáltatások terület hazai és uniós részmutatói a 2020. évi DESI jelentés alapján



Forrás: A digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató (DESI), 2020 Magyarország.

https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=66944

Megjegyzés: Az adatok a 2019. évre vonatkoznak.

Uniós összevetésben a legnagyobb fejlődést a vizsgált élethelyzetekre vonatkozó, **teljes körű online ügyintézés, valamint a vállalkozásoknak nyújtott digitális közszolgáltatások terén érte el hazánk, e két területen a magyar értékek az uniós átlaghoz közelítenek.** Az eredményekhez hozzájárult, hogy 2019-től minden önkormányzat egységes platformon keresztül (az egyablakos ügyintézési portálba integrálva),

⁴⁴ részmutató: e-kormányzati szolgáltatások felhasználói, az elektronikus űrlapot kitöltő és visszaküldő személyek aránya, adatforrás: Eurostat

⁴⁵ részmutatók: (1) automatikusan előre kitöltött űrlapok aránya, (2) teljes körű online ügyintézés aránya élethelyzetekre, (3) vállalkozásoknak nyújtott digitális közszolgáltatások, adatforrás: eGovernment Benchmark

⁴⁶ adatforrás: European Data Portal, <https://data.europa.eu/en/impact-studies/open-data-maturity#2019>

automatikusan kitöltött online űrlapok révén nyújtja szolgáltatásait és hogy a cégbejegyzéssel kapcsolatos ügyintézés egyablakos elektronikus folyamattal végrehajtható (DESI, 2020).

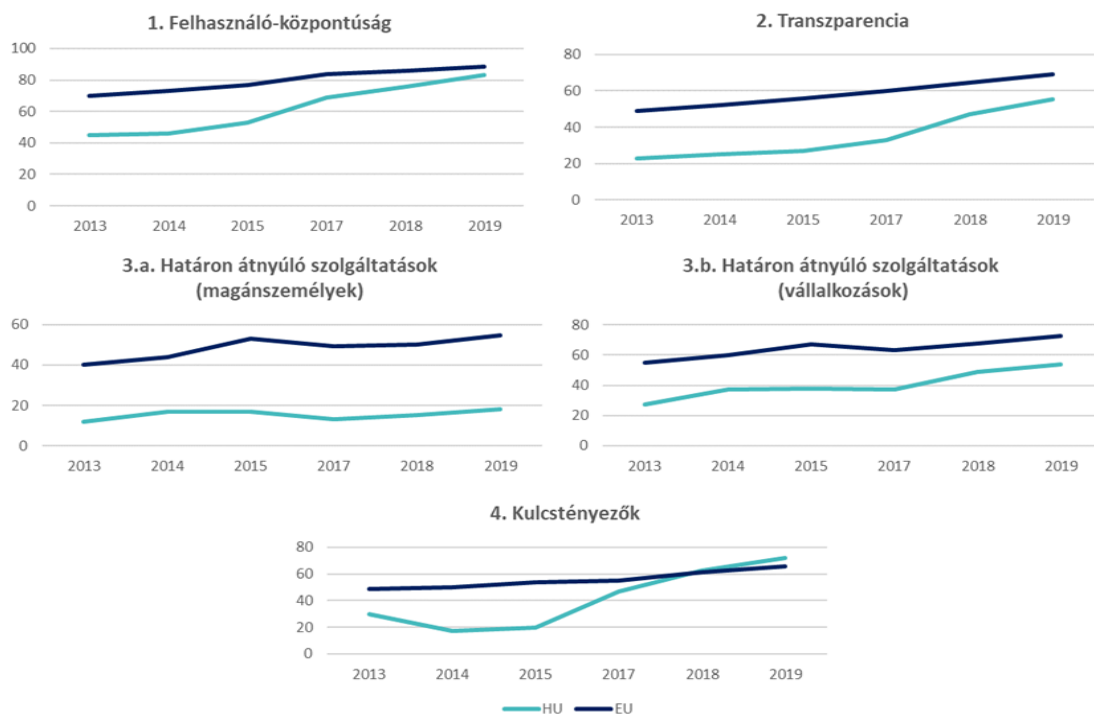
Ugyanakkor, Magyarország érte el **a legalacsonyabb értéket a tagországok között a közadat-újrahaznosítást mérő, nyílt hozzáférésű adatok indikátor** vonatkozásában, melynek kapcsán a kapcsolódó jogszabályi előírások meglétét, nyílt hozzáférésű adatportál működtetését, az adatfelhasználás hatásainak mérését, a nyílt adatok minőségét vizsgálják⁴⁷.

Szintén az **uniós átlag alatt** teljesített a magyar közigazgatás **az adatok közigazgatási rendszerek közötti kommunikációja** (űrlapok automatikus kitöltése indikátor) terén. Megjegyzendő, hogy a DESI módszertana az ügyféloldali szolgáltatások fókusza miatt nem vesz figyelembe olyan fontos fejlesztéseket, mint pl.: az Önkormányzati ASP, az e-számlázás, EKÁER (NDS, 2021 70. oldal), így ezek eredményei nem jelennek meg a mutató értékeiben sem.

A tagországok e-közigazgatásának teljesítményét az Európai Bizottság az uniós eKormányzás Akciótervében megfogalmazott prioritások mentén is értékeli. A 15. számú ábra az egyes területeken elért hazai és uniós átlagértékek alakulását mutatja 2013 és 2019 között.

15. számú ábra

Az e-közigazgatás teljesítményének időbeli alakulása hazai és uniós pontértékek



Forrás: eGovernment Benchmark adatok (<https://digital-agenda-data.eu/datasets/e-gov>) alapján ÁSZ szerkesztés
Megjegyzés: A jelentések kétéves időszakot értékelnek, ezért a pl. 2019-es érték a 2018-2019. év értékeinek átlaga. A 2016. évi módszertani kiigazítások miatt az éves összehasonlítás korlátozott.

Magyarország e tekintetben látványos eredményeket ért el az elmúlt évtizedben. **A felhasználó-központúságot, a transzparenciát és a határon átnyúló tevékenységeket tekintve hazánk az uniós átlagnál gyengébb teljesítményt ért el a teljes vizsgált időszakban, a kulcstényezők területén ugyanakkor a legfrissebb értékelés alapján már meghaladta azt.**

A hazai e-közigazgatás **felhasználó-központúságban az uniós átlagnál gyorsabb ütemű**, jelentős előrelépést mutatott 2013 és 2019 között. Ez annak köszönhető, hogy a szolgáltatások egyre nagyobb része vált online elérhetővé, azok használatához egyre több támogató funkció (pl.: segítségnyújtás, feedback funkció) érhető el. Megjegyzendő ugyanakkor, hogy 2016-tól a módszertani változások miatt az értékelésből kikerült a szolgáltatás használhatóságára és sebességére vonatkozó értékelés (amelyben Magyarország nem teljesített jól), illetve bekerült a mobilbarát kialakítás, mint új szempont.

⁴⁷ Módszertanról lásd: https://data.europa.eu/sites/default/files/method-paper_insights-report_n6_2020.pdf

Az utóbbi években **a szolgáltatásnyújtás átláthatósága is jelentősen javult** uniós összevetésben. Ennek háttérében az áll, hogy a szolgáltatásokhoz kapcsolódó információk számottevően bővültek, valamint a személyes adatok kezeléséről egyre inkább megfelelő információt kap az ügyfél.

Szintén fejlődés mutatkozott a vállalkozások számára határon túlra is nyújtott szolgáltatásoknál, ugyanakkor alig van előrelépés a magánszemélyek által határon túlról igénybe vehető szolgáltatások terén (ez uniós összevetésben a leggyengébb terület, hazánk az utolsó helyen állt a legutóbbi felmérés alapján).

A kulcsfontosságú tényezők azok a legfontosabbnak ítélt technológiai megoldások, amelyek az e-közigazgatási szolgáltatások igénybevételének előfeltételeit jelentik. **A kulcsfontosságú tényezők összesített pontértékét tekintve Magyarország 2019-re meghaladta az uniós átlagot.** Ez mindenekelőtt az online azonosítást, hitelesítést lehetővé tevő e-személyi, valamint az e-dokumentumok terjedésének, illetve a digitális posta teljes körűségének köszönhető.

Az eGovernment Benchmark rendszer értékeli azt is, hogy milyen szinten áll az e-közigazgatás penetrációja (használat)⁴⁸, valamint a back és a front office digitalizáltsága⁴⁹ az adottságként jelentkező, külső tényezők fejlettségéhez képest (ilyen külső tényező⁵⁰ pl.: a digitális készségek, az infokommunikációs technológia használata, a kormányzás minősége és nyitottsága, a digitális technológiák integráltsága). A 2020. évi értékelés (Európai Bizottság, 2020b) **alapján a hazai e-közigazgatást még mindig relatív alacsony szintű használat és digitalizáció jellemzi**, habár Magyarország mindkét dimenzióban jelentősen fejlődött az utóbbi években. A hazai e-közigazgatási szolgáltatások használata megfelel a digitális készségek szintjének, azonban az infokommunikációs eszközhasználat alapján elvárható szinttől elmarad. A kormányzat minősége és nyitottsága mutató alapján Magyarország jelentősen elmarad az uniós átlagoktól. Az összekapcsoltsági szinthez képest a szolgáltatások használata, illetve a digitalizáció is alacsony. Összességében a külső tényezők fejlettsége alapján az e-kormányzás az eGovernment Benchmark által meghatározott elvárt szinten teljesít.

Összességében a nemzetközi mérések eredményei rávilágítanak arra, hogy **a magyar digitális ökoszisztéma fejlettsége nem éri el a nemzetközi átlagot, ugyanakkor a fejlődés egyenlőtlen.** Az elmaradó dimenziók a fő irányvonalakat kijelölik a fejlesztések számára, **elsősorban a Humán tőke dimenzió (digitális felkészültség) és a digitális technológiák integráltsága (vállalkozások digitális felzárkóztatása) igényel nagyobb hangsúlyt.** Az e-közigazgatást fókuszba állító mérések alapján is kiemelhető az egyenlőtlen fejlettség. Az úrlapok automatikus kitöltése a nyílt hozzáférésű adatok hiánya az interoperativitás erősítését, további központosítást, kapacitásbővítést, a platformrendszer egységesítését emeli a fókuszba.

8. AZ E-KÖZIGAZGATÁS A JÁRVÁNYIDŐSZAKBAN

A válsághelyzetek kezelését alapvetően meghatározza a digitális alapinfrastruktúra fejlettsége. **Magyarországon a magas szintű digitális összekapcsoltság, ezen belül a háztartások vezetékes szélessávú szolgáltatások európai átlagot meghaladó igénybevétele segítette a járványhelyzethez való alkalmazkodást.** A mobilhálózat adatforgalma a 2019. évi adatokhoz képest 2020-ra több mint másfélszeresére bővült (KSH, 2021a). Az adatforgalom nagymértékű növekedéséhez hozzájárult az adatátviteli sebesség technológiai fejlesztése is.

A közigazgatásban a már meglévő szolgáltatáscsomagok, rendszerek nagyban mérsékeltek a járványhelyzetből fakadó szolgáltatásszűkülés negatív hatásait (pl.: személyes ügyintézés korlátozása, esetleges megbetegedések miatt elrendelt karanténkötelezettségek a hivatalokban). A magyarorszag.hu ügyintézési portál 2020. február végére lezajló megújítása révén a személyre szabott ügyintézési felület⁵¹ (SZÜF) lett az alapértelmezett ügyintézési portál. 2020 elején jelent meg a Kormányablak nevű applikáció, amely tájékoztatja a felhasználót, hogy az adott ügypust mennyi idő alatt tudja elintézni, valamint az alkalmazásból

⁴⁸ szolgáltatások használatára vonatkozó Eurostat adatok alapján számítva

⁴⁹ az eGovernment Benchmark egyes mutatóinak átlaga alapján számítva

⁵⁰ Ezeket relatív indikátoroknak nevezi az eGovernment Benchmark. A relatív indikátorok alapjául az Eurostat, a DESI, a Transparency International, a Világbank vonatkozó mutatói szolgálnak. A mutatók kiválasztásának előfeltétele, hogy azok szignifikánsan korreláljanak a penetrációs és digitalizációs indikátorokkal. A dimenziókról és indikátorokról lásd részletesebben: EGovernment Benchmark 2020, Background Report, 115. oldal

⁵¹ Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 1. § 40. pontja alapján a személyre szabott ügyintézési felület a jogszabályban kijelölt szolgáltató által nyújtott olyan, az ügyfél által személyre szabható internetes alkalmazás, amely az azonosított ügyfél számára egységesen elérhető lehetőséget biztosít az elektronikus ügyintézéshez szükséges nyilatkozatok, eljárási cselekmények és egyéb kötelezettségek teljesítésére, az ügyfél által igénybe vehető elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételére.

sorszámot lehet húzni (ITB, 2020). A már korábban kialakított országos e-egészségügyi platform (EESZT) révén lehetségessé vált az e-receptek felírása, kiváltása. A pandémia hatásai már rövid távon jelentkeztek a szolgáltatások keresleti és kínálati oldalán egyaránt. Az állampolgároknak alkalmazkodni kellett a személyes kontaktusokkal járó szolgáltatások korlátozása, leállítása miatt kialakuló új élethelyzetekhez (pl. távoktatás, személyes megjelenés helyett elektronikus ügyintézés). Ezt mutatja, hogy a személyes ügyintézési felületen jelentősen nőtt az oldalletöltések száma, az elektronikusan indított, intézett ügyek száma is meredeken emelkedett (16. számú ábra), valamint az eSZJA és az egyszázalékos felajánlásokról szóló rendelkező nyilatkozatok esetében is tömegessé vált az online jóváhagyás (Vágújhelyi, 2021). Továbbá a magyarorszag.hu közigazgatási ügyintézési portál havi átlagos látogatottsága is folyamatosan nő, 2021-ben megközelítette a 6 milliót.

Mindezzel párhuzamosan a járványhelyzet alatt csökkent a személyesen intézett ügyek száma, az ügyfélforgalom 2020 nyár elején 2,4 millió fővel kevesebb volt, mint egy évvel korábban (ITB, 2021). 2020-ban a kormányablakok és okmányirodák összesen 8,9%-kal kevesebb okmányirodai tevékenységet végeztek (BM, 2021a). Ennek oka részben az volt, hogy az ügyfelek lehetőség szerint kerültek a személyes kontaktusokat. Emellett a hivatalok látogatását igyekeztek visszafogni; a kormányablakokban személyes ügyintézésre csak időpontfoglalással volt lehetőség, valamint az elkészült okmányokat postázták. A Központi Időpontfoglaló Alkalmazáson keresztül több mint négyszer annyi időpontfoglalás valósult meg 2020-ban, mint egy évvel korábban (BM, 2021a).

A járványhelyzet az elektronikus ügyintézésben **azonnali fejlesztéseket is kikényszerített**. Így pl. a **Hatósági Házi Karantén Rendszer (HKR)** okostelefon alkalmazás automatikusan ellenőrizhetővé tette a COVID-19 fertőzés miatt házi karanténba rendelt személyek esetében a karantén szabályainak betartását, felügyeletét. A HKR 2020. májusi bevezetését követően 2021. június végéig több mint 98 ezer regisztráció történt a rendszerben (BM, 2021b). Májusban jelent meg a **VírusRadar alkalmazás**, amely a kontaktuskutatást támogatta.

Összességként megállapítható, hogy a digitális közigazgatás fontos szerepet játszott a koronavírus-járvány kezelésében, valamint a tájékoztatásban. A járvány kitörésekor már az első hetekben megtörtént a koronavírus megbetegedéshez, járványhelyzethez kapcsolódó honlapok kialakítása, amelyeken a későbbiekben friss információkat, statisztikákat jelenítettek meg. A járvány hosszú távon is minden bizonnyal hatással lesz az e-közigazgatás fejlődésére; a válság felfedte, hogy a közszolgáltatások hatékony biztosítása érdekében a kormányoknak vezető szerepet kell játszaniuk az infokommunikációs infrastruktúra, az új technológiák (pl.: a mesterséges intelligencia) fejlesztésében és elfogadásában (ENSZ 2020).

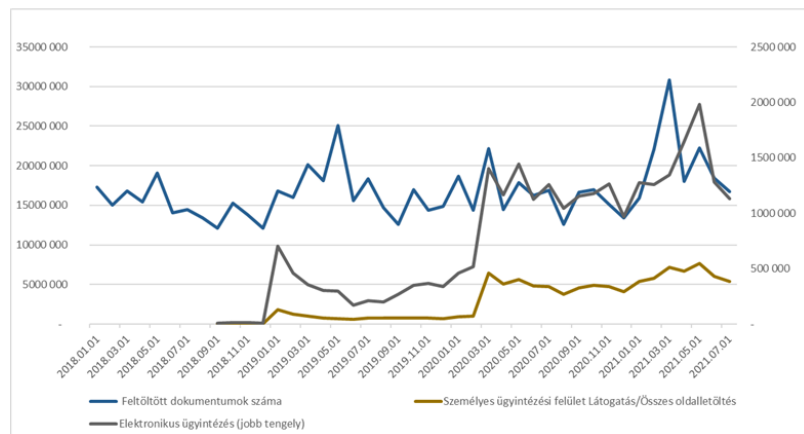
9. JÖVŐBENI FEJLESZTÉSI IRÁNYOK

Az eddig tárgyalt e-közigazgatást érintő stratégiák időtávjának végén vagyunk, a jövőre vonatkozóan új stratégiák és program kidolgozására került sor. A hazai és a nemzetközi értékelésekre alapozva készül a **Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2021-2030**, melynek tervezete 2020 júniusában került partnerségi konzultációra. A stratégiát a Kormány az elemzés lezárásáig még nem hagyta jóvá.

A stratégia célja, hogy Magyarország digitális fejlettsége meghaladja az uniós átlagot. Ehhez a **hálózati és infrastrukturális fejlesztések, valamint kompetenciafejlesztés mellett szükségesnek tartja a digitális**

16. számú ábra

Ügyfélkapu statisztikák, 2018. január-2021. július



Forrás: <https://regi.ugyintezes.magyarorszag.hu/srv/letolt?id=43120643&lang=hu> alapján ÁSZ szerkesztés

közszolgáltatások további bővítését, a használat növekedését, mindezek támogatására a back-office folyamatok hatékonyságnövelését.

A stratégia indikátorrendszere nagyrészt megegyezik Európai Unió digitális gazdaság és társadalom index mérési rendszerével, egyes főbb mutatók esetében konkrét célértékek is kijelölésre kerülnek 2030-ig.

Az infokommunikációs szolgáltatások nyújtásának és igénybevételének egyaránt kulcsfontosságú tényezője a **magas szintű biztonság megteremtése**. Ezért az NDS az állami érdekű infokommunikációs rendszerek tekintetében kibevédelmi kapacitásbővítést és kompetenciafejlesztést tart szükségesnek.

Az e-közigazgatást érintő hazai fejlesztések megvalósíthatósága jelentős mértékben a kapcsolódó európai uniós programok, így különösen az Elektronikus Közigazgatás Operatív Program (EKOP), a Közszolgáltatás-fejlesztés Operatív Program (KÖFOP), a Digitális Megújulás Operatív Program (DIMOP) és a Digitális Megújulás Operatív Program Plusz (DIMOP Plusz) által vált és válhat a jövőben is lehetségessé. A 2021-2027-es uniós fejlesztési ciklus hazai fejlesztéseiben a – horizontális – operatív program, a DIMOP Plusz bír különös jelentőséggel, mert ennek keretében valósulnak majd meg a hazai digitális fejlesztések, kiemelten a legújabb digitális technológiák alkalmazása és integrálása, illetve a lakossági digitális kompetenciák fejlesztése (az elemzésekészítés időszakában tervezet formájában áll rendelkezésre). Cél, hogy az ügyfélkérelemre induló rendszer **fokozatos átálljon proaktív közszolgáltatási módra**, egyre inkább támaszkodva az állami adatvagyon hasznosítására épülő prediktív adatelemző megoldásokra.

Az NDS megállapítja, hogy az e-közigazgatási szolgáltatások fejlesztése általában lassabban haladt, mint az infrastruktúra fejlesztési üteme, valamint előfordul egyedi, nem standardizált, szigetszerű megoldások alkalmazása. Emellett kevés olyan ügymenet létezik, amely teljeskörűen elektronizált, automatizált, a felületek pedig gyakran nem kellően felhasználóbarátok. Ezért az új keretstratégia a központi e-közigazgatási **szolgáltatások továbbfejlesztését irányozza elő, új technológiákat kíván szélesebb körben alkalmazni** (pl. intelligens űrlap). Az ügyfélélmény növelése érdekében ügyfélélményt és használhatóságot tesztelő központ létrehozását irányozza elő.

Az NDS teljesen **elektronikus háttérműködést kíván elérni**. Ehhez szükségesnek tartja az elektronikus szakrendszerek továbbfejlesztését, a folyamatok robotizációját, automatizációját, mesterséges intelligencia alkalmazását a háttérfolyamatokban, automatizált közigazgatási döntéshozatali modell megvalósítását. Ehhez az interoperabilitás mélyítését, a nyilvántartások további digitalizálását tervezi.

A hazai e-közigazgatás nagy lemaradásban van a határokon átnyúló szolgáltatások terén, ezért a stratégia fontosnak tartja a hazai e-ügyintézési szolgáltatások és kapcsolódó back-office rendszerek határon átnyúló ügyintézésre való alkalmassá tételét.

A gyors technológiai fejlődés **új csatornákat, eszközök megjelenését eredményezi az e-közigazgatásban** is. Az 5G és a nagy kapacitású vezeték nélküli hálózatok (VHCN) a szolgáltatások új generációjának elterjedését teszi lehetővé (pl. mesterséges intelligencia-alapú megoldások az egészségügyben). A mesterséges intelligencia-alapú megoldásokat a jövőben vélhetően a hazai közigazgatásban is széles körben használják majd a döntéstámogatásban, kisebb mértékben a döntéshozásban. Például a Miniszterelnökség „Tudástár projektjének” megvalósítása lehetővé teszi 16 szakértői rendszerben az évi 12 millió ügyintézés 30 százalékának támogatását (Fejes és Futó, 2021). Mivel a közigazgatási/államigazgatási informatikai alkalmazások elsősorban normatív szabályozás alapján működnek, a szakértői rendszerek különösen alkalmasak a közigazgatásban történő használatra. A logikai következtetésen alapuló szakértői rendszerrel például egy intézmény működése három szinten is támogatható: a feldolgozó háttérrendszerek készítésénél (pl.: ÁFA-bevallás, bejövő információk, emailek előfeldolgozása), az ügyfélszolgálati tevékenység támogatásával (pl. magyarázatok, indokolások készítése), sok esetben jelentős mértékű kiváltásával, az ügyfelek online közvetlen kiszolgálásával, támogatásával (Futó, 2018).

Az egyszerűbb és automatizálható ügyintézés felé fontos lépés **a digitális folyamatok életszerűvé tétele** (pl.: arckép alapú azonosítás, hanggal történő kommunikáció).

A társadalmi igények változásával az ügyintézés módját jelentősen megváltoztatják **a mobilos applikációk**. A közeljövőben elvárásként jelenik majd meg, hogy az ügyfél a mobiltelefonján is azonosítottan tudjon kapcsolatba lépni a hatósággal. Ehhez szükséges az e-személyi e-azonosítás funkcióinak kihasználása és az e-aláírás mobilra adaptálása. (Veszprémi, 2020)

A közigazgatás, a közszolgáltatás folyamatosan állít elő adatokat. Ezen adatvagyonok értéke hatalmas, összekapcsolásukkal értékük tovább nő. Az NDS ezért **az adatalapú közigazgatás** megteremtését irányozza

elő a Kormányzati Adatközpont további fejlesztésével, a nemzeti adatvagyon felmérésével, újrahaznosításával.

A hardver-infrastruktúra és azok a szoftverek, amelyek nem speciális szakmai igényeket elégítenek ki, egyre inkább az egységes kormányzati rendszer részei (Vágujhelyi, 2021). Különösen az egészségügyben és az oktatásban van még fejlődési potenciál e téren. Az intézmények által kezelt adatvagyon lehetővé tenné a szakpolitikai célok megvalósulásának nyomon követését, értékelését, a szakterület folyamatainak, eredményeinek komplex elemzését, egyaránt támogatva a szakmai irányítói és a vezetői döntéshozatalt.

Az NDS meghatározta mind a célokat, célszámokat és intézkedéseket, s megnevezi a digitalizációval kapcsolatos kulcsintézményeket is. Meghatározásra kerültek a monitoringrendszer elsődleges feladatai, mint a specifikus célokhoz tartozó indikátorrendszer kidolgozása, a bázis értékek felvétele, kiemelt indikátorok rendszeres mérése, a kiemelt indikátorok alakulását meghatározó mögöttes folyamatok bemutatása éves jelentés formájában, a támogatási programok hatásvizsgálata, éves rendszerességgel javaslatok megfogalmazása a stratégia és az akciótervek aktualizálására.

A Kormány **Mesterséges Intelligencia Stratégia** megalkotásáról döntött, melyben 2030-ig szóló célokat jelöl ki és ezekhez kapcsolódóan 2025-ig tartó intézkedési tervet vázol fel, amely a technológia által nyújtott előnyök kihasználását célozza.

A stratégia államigazgatás vonatkozásában megfogalmazott céljai, a közszolgáltatások elektronikus elérésének, digitalizációjának elősegítése, **a közigazgatási folyamatok MI segítségével történő automatizációja** által, a chat alapú digitális egyablakos ügyintézés kiépítése, levelezési, chat és telefonos ügyfél kapcsolattartási folyamatok automatizációja, mesterséges intelligenciával támogatott kommunikációs asszisztens, önkiszolgálást lehetővé tevő ügyek számának bővítése, videotechnológiás kapcsolattal történő ügyintézés.

A stratégia ugyan tartalmaz intézkedési tervet, célt, felelőst és időtávot, azonban célértékek nem kerültek meghatározásra. Ugyanakkor, előírja a célokhoz szükséges részletes projektterv kidolgozását (amiben a célszámok meghatározásra kerülhetnek) 2021. 03. 31-i határidővel. (MI 2020-2030). Megvalósítása abban az esetben lehetséges amennyiben az előírt részletszabályok elkészítésre kerülnek. Az elemzésekészítés időszakában a közigazgatás fejlesztésére vonatkozó nyilvánosan elérhető tervek nincsenek.

A digitális technológiák, így az e-közigazgatás fejlesztésének alapvető célja, hogy az állampolgárok hatékonyan, a hatékonyságot IT környezetben értelmezve, egyszerűen, gyorsan és biztonságosan intézhessék ügyeiket.

Számos példa mutatja az okos eszközökben és intelligens folyamatokban rejlő előnyöket, korlátokat és kockázatokat. Technológiai és működési hatékonyság szempontjából kiemelkedőnek tekinthetjük a NAV által az adózás, valamint az áru- és pénzforgalom monitoringja területén végbement fejlesztéseket. Ennek eredményei már rövid távon, társadalmi és nemzetgazdasági szinten is érzékelhetőek voltak. Nem csupán egyszerűbbé, jobban követhetővé, de átláthatóbbá, ellenőrizhetőbbé is váltak a fejlesztések által online elvégezhető, illetve automatikusan végbemenő folyamatok. Hasonló előnyök tapasztalhatóak az Ügyfélkapu által véggezhető folyamatok területén is. Van azonban még bőven tere a fejlődésnek. A korlátokra és kockázatokra példa többek között a járványintézkedések részként a koronavírus terjedésének korlátozására meghirdetett oltási kampányok. A kampányok során jelentős különbség mutatkozott a lakossági részvétel tekintetében az online regisztrációhoz kötött, valamint az alól mentesített oltási akcióhetek között. Ez jelentős terhelést jelentett az egészségügyi intézmények számára, valamint korlátot szabott az oltást felvevők számának dinamikus bővülésében is. Valószínűsíthetően ennek hátterében több, egymással összefüggésben álló tényező is meghúzódhat. Egy ezek közül minden bizonnyal az, hogy a lakosság meghatározott része nem állt készen arra, hogy regisztrációját az erre kijelölt online felületeken elvégezze. További hatékonysági korlátot jelentett, még elvégzett regisztráció esetén is, hogy az oltópontokon ismételt papír alapú regisztrációs nyomtatványokat kellett kitölteni ugyanazon adatokra vonatkozóan. Ezen adatok az EESZT rendszeréből lekérhetőek, migrálhatóak lettek volna, amelynek támogatásával az oltási komplexumokban való beléptetés, és az azon belüli irányítás az e-jegyekhez hasonló működési elven hatékonyabban lett volna megvalósítható.

A mesterséges intelligencia alapú automatizáció, az elektronikus térben elvégzett, videotechnológián alapuló képazonosítás, a hangazonosításra épülő hangvezérlés, az intelligens dokumentum kezelő rendszerek, hitelesítési folyamatok tehát csak akkor lehetnek hatékonyak, ha minden állampolgár számára elérhető

és kezelhető műveletek, alkalmazások képezik alapjukat. Ezen technológiák felhasználóbarát fejlesztése és az összekapcsolódó rendszerek integrációja nélkül az NDS által meghatározott célok nem valósulhatnak meg teljes mértékben.

Az e-közigazgatás terén eddig megtett lépések fontosak voltak, azonban az egyes e-közigazgatási szolgáltatások érettségi szintjei között jelentős különbség tapasztalható, ami mutatja a jövőre vonatkozóan a potenciális fejlődési, fejlesztési lehetőségeket.

RÖVIDÍTÉSJEGYZÉK

BM	Belügyminisztérium
DESI	Digitális Gazdaság és Társadalom Index (Digital Economy and Society Index)
DIMOP Plusz	Digitális Megújulás Operatív Program Plusz
EESZT	Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér
EKÁER	Elektronikus Közúti Áruforgalom Ellenőrző Rendszer
ENSZ	Egyesült Nemzetek Szervezete
e-Papír	Az e-Papír általános célú, szabad szöveges felület, melyen keresztül az ügyfél elektronikus úton el tudja juttatni beadványait az elektronikus ügyintézésre kötelezett szervek részére.
EÜF	Elektronikus Ügyintézési Felügyelet
Eüsztv.	Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény
Eüvhr	az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet
IKT	infokommunikációs technológia
KEÜSZ	Központi Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások
KIFÜ	Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség
KKFS	Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020
KKSZB	Központi Kormányzati Szolgáltatás Busz
KÖFOP	Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Operatív Program
KSH	Központi Statisztikai Hivatal
KÜNY	Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás
MI	Mesterséges intelligencia
NDS	Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2021-2030 (tervezet)
NFC	Near Field Communication
NIS	Nemzeti Infokommunikációs Stratégia 2014-2020
NISZ Zrt.	NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.
NKE	Nemzeti Közszolgálati Egyetem
NMHH	Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
OECD	Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet (Organisation for Economic Co-operation and Development)
Önkormányzati ASP	Application Service Provider (alkalmazásslavolatató központ önkormányzatok részére)
POS	Point of Sale-Terminals (kártyaleolvasó eszközök)
SZEÜSZ	Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatás
SZÜF	személyre szabott ügyintézési felület
VHCN	nagyon nagy kapacitású hálózatok (Very High Capacity Networks)
VPOS	Virtual POS (interneten keresztül bankkártyás fizetés lehetőségének biztosítása)

FELHASZNÁLT IRODALOM

1. Aranyossy M., Boros ifj. I. (2018): E-kormányzati siker – szakirodalmi áttekintés kvantitatív szövegelemzés alapján. *Vezetéstudomány - Budapest Management Review*, 49 (7-8). pp. 6-21.
<https://doi.org/10.14267/VEZTUD.2018.07-08.02>
2. Árva Zsuzsanna – Balázs István – Barta Attila – Veszprémi Bernadett (2014): *Magyar Közigazgatási Jog Általános Rész*, 2014. Letöltés ideje: 2021.09.07
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwivMqRiO_yAhVfhPOHHdDpBOUQFnoECAIQAAQ&url=http%3A%2F%2Freal.mtak.hu%2F19698%2F&usg=AOvVaw1OS-GaudGad6nkWsiDxXGHI
3. Árva Zsuzsanna – Balázs István – Barta Attila – Veszprémi Bernadett (2017): *Közigazgatás elmélet*, 2017. Letöltés ideje: 2021.09.07
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKE-wizn4Dfie_yAhWLGv0HHciYAI4QFnoECAIQAAQ&url=https%3A%2F%2Fdupress.unideb.hu%2Ftermek%2Fkozizgazgatas-elmélet-e-konyv%2F&usg=AOvVaw2jISxOzGdcRx3vjJOe-wqT
4. Balogh G. – Barkóczy D. – Csótó M. – Fibinger A. – Kádár K. – Papp-Somlai A. – Stelkovic Á. – Tarpai Z. – Zsurka Zs. (2019): *Az elektronikus ügyintézés hazai helyzete 2018-ban*, letöltés ideje: 2021. 04. 08.
<https://joallamjelentes.uni-nke.hu/specialis-jelentesek/>
5. Bánhidi Z., Dobos I. (2020): *Az Európai Unió digitális gazdaság és társadalom indexének statisztikai elemzése*. *Statisztikai Szemle*, 98. évfolyam 2. szám.
<https://doi.org/10.20311/stat2020.2.hu0149>
6. Belügyminisztérium (2021a): *Elektronikus közszolgáltatásokat és ügyfélszolgálati tevékenységet összefoglaló monitoring jelentés 2020. január – december*. Belügyminisztérium – Informatikai Helyettes Államtitkárság, Elektronikus Közszolgáltatásokat Támogató Főosztály, Szolgáltatás-elemzési és Monitoring Osztály.
https://nyilvantarto.hu/letoltes/statisztikak/2020_evi_adatokat_tartalmazo_monitoring_jelentes.pdf
7. Belügyminisztérium (2021b): *Elektronikus közszolgáltatásokat és ügyfélszolgálati tevékenységet összefoglaló monitoring jelentés 2021. január – június*. Belügyminisztérium – Informatikai Helyettes Államtitkárság, Elektronikus Közszolgáltatásokat Támogató Főosztály, Szolgáltatás-elemzési és Monitoring Osztály.
https://nyilvantarto.hu/letoltes/statisztikak/2021_I_feleves_adatokat_tartalmazo_monitoring_jelentes.pdf
8. Budai, B.- Gerencsér, B.Sz. -Veszprémi, B (2018): *A digitális kor hazai közigazgatási specifikumai*, Letöltés ideje: 2021.08.13.,
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjssICoq9jyA-hXmhP0HHbXqC_UQFnoECAgQAQ&url=https%3A%2F%2Fnkerepo.uni-nke.hu%2Fxmlui%2Fbitstream%2F123456789%2F12629%2F1%2Fweb_PDF_IA10_A_digitalis_kor_hazai_kozizgazgatasi_specifikumai.pdf&usg=AOvVaw0BsB5UCQ-YM6Cspk6aV51t
9. Budai, B. (2020): *Az e-közigazgatás fogalma, jogi és stratégiai keretei*, Letöltés ideje: 2021.08.16.,
<https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/14871/Az%20e-kozigazgatas%20fogalma.pdf?sequence=1>
10. Budai B., (2018): *Bevezetés a digitális állam hivatali infrastruktúrájának kihívásaiba*. Nemzeti Közszerződési Egyetem.
<https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/7193/Bevezet%20E9s%20a%20digit%20E1lis%20E1llam%20hivatali%20infrastrukt%20FAr%20E1j%20E1nak%20kih%20EDv%20E1saiba.pdf?sequence=1>
11. Czékmann Zs., -Cseh G. (2018): *Az elektronikus közszolgáltatások megvalósulása napjainkban Magyarországon*, Letöltés ideje: 2021.08.11.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKE-wibuMi5q9jyAhV4_rsiHSrFAiQQFnoECAMQAQ&url=http%3A%2F%2Freal.mtak.hu%2F92804%2F1%2FSZEUSZ_KE-USZ_Cseh_Czekmann_webre.pdf&usg=AOvVaw3keyxaNDvSr0F6GqAi2V5J
12. Csótó M. (2019): *Mérni annyi, mint tudni? Az elektronikus közigazgatás közösségi mérőszámairól*. *Vezetéstudomány - Budapest Management Review*, 50 (2). pp. 14-31.
http://unipub.lib.uni-corvinus.hu/3934/1/VT_2019n2p14.pdf

13. A digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató (DESI), 2020 Magyarország, Letöltés ideje: 2021.04.14.,
<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-economy-and-society-index-desi-2020>
14. A digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató (DESI), 2021 Magyarország, Letöltés ideje: 2022.02.17.,
<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/countries-digitisation-performance>
15. Digitális Megújulás Operatív Program Plusz (DIMOP Plusz 1.0) 2021-2027. tervezet. 2021. május.
https://www.palyazat.gov.hu/digitalis_megujulas_operativ_program_plusz
16. DJP 2.0 (2017) A digitális jólét program 2.0, Letöltés ideje: 2021.05.12.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKFwj8vft-NjyAhU_gf0HHaOoBtwQFnoECAUQAQ&url=https%3A%2F%2Fdigitalisjoletprogram.hu%2Ffiles%2F58%2Ff4%2F58f45e44c4ebd9e53f82f56d5f44c824.pdf&usg=AOvVaw1DJzW8Jv5cAskFdgaoZDNR
17. Elektronikus ügyintézési felület: Nyilvántartás elektronikusan intézhető ügyekről
<https://euf.gov.hu/nyilvantartas-elektronikusan-intezhető-ügyekrol>
18. ENSZ (2020): E-Government Survey 2020. United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2020. New York.
[https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf)
19. Egov (2021): 2020. január 1-től évi másfél millió államigazgatási ügy intézése vált ingyenessé
<https://hirlevel.egov.hu/2021/01/10/2020-január-1-tol-évi-másfél-millio-allamigazgatasi-ügy-intezese-vált-ingyenessé/>
20. Egov (2021): Célkeresztben az adatgazdaság. 2021. június 6.
<https://hirlevel.egov.hu/2021/06/06/celkeresztben-az-adatgazdasag/>
21. Európai Bizottság (2019): eGovernment Benchmark Framework 2012-2019. Method Paper for the benchmarking exercises (comprehensive rules from 2012 to 2019). 2019. június.
<https://op.europa.eu/hu/publication-detail/-/publication/979befae-f98f-11ea-b44f-01aa75ed71a1>
22. Európai Bizottság (2020a): A digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató (DESI), 2020 Magyarország.
https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=66944
23. Európai Bizottság (2020b): eGovernment Benchmark 2020.
<https://www.cappgemini.com/wp-content/uploads/2020/09/eGovernment-Benchmark-2020-Insight-Report.pdf>
<https://ec.europa.eu/newsroom/dae/redirection/document/69461>
24. Európai Bizottság (2021): Európa digitális évtizede: a 2030-ra kitűzött célok, letöltés ideje: 2021.08.06.
https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_hu
25. Fejes E., Futó I. (2021): Mesterséges intelligencia a közigazgatásban – az érdemi ügyintézés támogatása. Pénzügyi Szemle Különszám 2021/1.
https://www.penzugviszemle.hu/upload/documents/fejese-futoi-21-k1-mpdf_20210520101518_72.pdf
26. Futó I. (2018): Mesterséges intelligenciaeszközök – logikai következtetésen alapuló szakértő rendszerek – alkalmazása a közigazgatásban, hazai lehetőségek. Vezetéstudomány - Budapest Management Review, 49 (7-8). pp. 40-51.
<https://doi.org/10.14267/VEZTUD.2018.07-08.05>
27. Horváth (2002): Horváth Ferenc: Közszolgáltatás fogyasztása és finanszírozása, 2002. Letöltés ideje: 2021. 09. 13.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKFwjP1JadtPvyAhV_gv0HHST-pBXoQFnoECAQQAQ&url=http%3A%2F%2Feco.u-szeged.hu%2Fkutatás-tudomány%2Ftudományos-kozleme-nyek%2Fa-kozszolgaltatasok-marketingje-es-menedzsmentje%2Fhorvath-ferenc&usg=AOvVaw1hml38uwGHt8GGAvNXbt5M
28. ITB (2020): E-közigazgatási mérföldkövek; A járvány és a stratégiák éve. 2020.12.21.

- https://www.itbusiness.hu/technology/aktualis_lapszam/kiadvanyok/annofuturum-2020/a-jarvany-es-a-strategiak-eve
29. ITB (2021): Infoparlament 2021; Vegyes képet mutat a pandémia digitalizációs hatása. 2021.07.24.
https://www.itbusiness.hu/technology/aktualis_lapszam/center/vegyes-kepet-mutat-a-pandemia-digitalizacios-hatasa
 30. Józsa Z. (2019): A közigazgatás funkciói és feladatai, 2019. Letöltés ideje: 2021.09.07.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKE-wiCi4e0iu_vAhUZgf0HHe_OCjAQFnoECAMQAAQ&url=https%3A%2F%2Fijoten.hu%2Fuploads%2Fa-kozigazgatas-funkcioi-es-feladatai.pdf&usg=AOvVaw0MfsWbXphxc9sl7eokMy3W
 31. Kádár K. (2019): Hatékony közigazgatás, Első változat, Letöltés ideje: 2021.08.26.
<https://joallamjelentes.uni-nke.hu/kiadvanyok/jo-allam-jelentes-2019-első-valtozat/>
 32. Dr. Kalmárné P. A (2018): Elektronikus Közigazgatás, Letöltés ideje: 2021.08.09.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKE-wiix63DtdiyAhWlG_OHHXrHDuYQFnoECAYQAQ&url=http%3A%2F%2Fbmkzf.hu%2Fdokumentum%2F2944%2FEKozigazgatas.pdf&usg=AOvVaw3sh1y6YpXwzPxGsrBnupjk
 33. Kántor Á. (2020): E-Közigazgatás és E-Hiteles Fordítás a XXI. Században, Letöltés: 2021.08.04.
<https://www.offi.hu/sites/default/files/media/files/hitkoz-36.pdf>
 34. Kis, N: Tanuló közigazgatás: a tisztviselők közszolgálati továbbképzése
https://kozszov.org.hu/dokumentumok/UMK_2015/1/11_Forum_Tanulo_kozigazgatas.pdf
 35. Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020, Letöltés ideje: 2021.05.17.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKE-wiMp6mfttjyAhV0gP0HHcbkC0kQFnoECAIQAAQ&url=https%3A%2F%2F2015-2019.kor-many.hu%2Fdownload%2F8%2F42%2F40000%2FK%25C3%25B6zigazgat%25C3%25A1s_fel-jeszt%25C3%25A9si_strat%25C3%25A9gia_.pdf&usg=AOvVaw1eGWx99tJGZkqcb2wFH9U
 36. Kormányhivatal.hu (2019)
<https://www.kormanyhivatal.hu/hu/hirek/atadtak-a-torokbalinti-kormanyablakot>
 37. Kormányhivatalrólunk
<https://www.kormanyhivatal.hu/hu/rolunk-about-us>
 38. Kormányhivatal (2021): Úrlapok, elektronikusan indítható eljárások.
<https://www.kormanyhivatal.hu/download/9/ee/e4000/T%C3%A1j%C3%A9koztat%C3%A1s%20%C3%BCgyfe-lek%20r%C3%A9sz%C3%A9re.pdf>
 39. Közigazgatás –És Közszolgáltatás-fejlesztési Operatív Program (KÖFOP) 2014-2020:
<https://www.palyazat.gov.hu/download.php?objectId=1090593>
 40. KSH (2010): Az e-közigazgatás szolgáltatásai és használata az Európai Unióban, Letöltés ideje: 2021.04.14.
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKE-wihptXXs9jyAhVrhv0HHfQUdwwQFnoECAIQAAQ&url=http%3A%2F%2Fwww.ksh.hu%2Fdocs%2Fhun%2Fxfp%2Fgyor%2Fjel%2Fjel31010.pdf&usg=AOvVaw23FQzTTIaZsNhLWbErOQGG>
 41. KSH (2020b): 12.1.1.20. E-közigazgatási portálok igénybevétele az e-ügyintézés szintjei szerint
https://www.ksh.hu/stadat_files/ikt/hu/ikt0020.html
 42. KSH (2020): Az információs és kommunikációs eszközhasználat főbb jellemzői a közigazgatásban.
<https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/ikt/2019/04/index.html>
 43. KSH (2021): Az információ, kommunikáció nemzetgazdasági ág helye Magyarország nemzetgazdaságában, Letöltés ideje: 2021.04.13.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwik7pGct-NjyAhVS_7sIHdbsDfYQFnoECAIQAAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.ksh.hu%2Fdocs%2Fhun%2Fxfp%2Fidoszaki%2Fikt%2Fikt18.pdf&usg=AOvVaw1R4L-ss9bdDB94W0dp8LWv
 44. KSH (2021a): Digitális gazdaság, 2020.
https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/ikt/2020/02/digitalis_gazdasag_2020.pdf

45. KSH (2021b): Magyarország, 2021. I. negyedév.
http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/mone/20211/magyarorszag_2021_I_negyedev.pdf
46. Magyarország Bíróságai (2019): Sikeres kapcsolódás a Központi Kormányzati Szolgáltatás Busz szolgáltatáshoz. 2019.05.21.
<https://birosag.hu/hirek/kategoria/birosagokrol/sikeres-kapcsolodas-kozponti-kormanyzati-szolgalatasi-busz>
47. Magyarország Mesterséges Intelligencia Stratégiája 2020-2030, Letöltés ideje: 2021.08.03.
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjOrfe5zNjvAhXDhP0HHU-HUCWUQFnoECAUQAQ&url=https%3A%2F%2Fai-hungary.com%2Fapi%2Fv1%2Fcompanies%2F15%2Ffiles%2F137203%2Fview&usg=AOvVaw2-CZWEboISM5Bt9fCfj7xF>
48. magyarorszag.hu Hírek (2021): Kérdőív 2021 – Kérjük, Ön is ossza meg velünk véleményét! 2021.01.14.
https://magyarorszag.hu/szuf_hirek_hirek#hir_reszletek,45db4afe-2381-4e94-85d8-b6db4952187e
49. Nagy I. (2021): Az állami nyilvántartások és az elektronikus ügyintézés (ÁSZ elemzés)
50. Molnár P., Varga F. (2019): Az OECD jelentések alkalmazási lehetőségei az elektronikus közigazgatási kutatások és fejlesztések során. KRE-DIT 2019/1.
<http://www.kre-dit.hu/tanulmányok/molnar-peter-varga-ferenc-az-oecd-jelentesek-alkalmazasi-lehetosegei-az-elektronikus-kozigazgatasi-kutatasok-es-fejlesztések-soran/?print=pdf>
51. Nemeslaki A. (2018): A magyar közigazgatás digitális transzformációjának jelentősége a vezetéstudományban. Vezetéstudomány, XLIX. évf. 2018. 07-08. szám pp 2-5.
<https://core.ac.uk/download/pdf/162042511.pdf>
52. Németh E. (2018). A közsféra integritásának elemzése új módszertan alapján,
https://www.asz.hu/storage/files/files/elemzesek/2019/20190509_int_e.pdf?ctid=1271
53. Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2021-2030, Letöltés ideje: 2021.05.20.
<https://2015-2019.kormany.hu/download/f/58/d1000/NDS.pdf>
54. Nemzeti Infokommunikációs Stratégia 2014-2020.
<https://2010-2014.kormany.hu/download/b/fd/21000/Nemzeti%20Infokommunik%C3%A1ci%C3%B3s%20Strat%C3%A9gia%202014-2020.pdf>
55. Nemzeti Infokommunikációs Stratégia 2014-2020 Monitoring jelentés, Letöltés ideje: 2021.05.18.
https://2015-2019.kormany.hu/download/d/22/21000/NIS_monitoring_v%C3%A9gleges.pdf
56. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (2018): Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében 2018. Piackutatás az NMHH részére, Ariosz Kft.
https://nmhh.hu/dokumentum/202400/lakossagi_tavkozles_2018_teljes_webre.pdf
57. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (2021): Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata. Háztartási felmérés 2020.
https://nmhh.hu/dokumentum/218695/haztartasi_felmeres_2020.pdf
58. Neten a hivatal (2013): Neten a hivatal Projekt,
<http://kozigazgatas.netenahivatal.gov.hu/az-e-kozigazgatas>
59. NISZ (2021): Online felmérést indított a NISZ Zrt. az elektronikus ügyintézési szokások feltérképezésére. 2021.03.01.
<https://nisz.hu/en/node/881>
60. NKE (2017): Ügyfélkiszolgálás a közigazgatásban. Speciális Jelentés 2017. Nemzeti Közszolgálati Egyetem Államkutatási és Fejlesztési Intézet, Államreform Központja.
https://joallamjelentes.uni-nke.hu/SpecialisJelentesek/%C3%9Cgyf%C3%A9lki-szolgc%C3%A1l%C3%A1s%20a%20k%C3%B6zigazgat%C3%A1sban_2017.pdf
61. NKE (2019a): Jó Állam Jelentés 2019. Első változat. NKE KTI - Kutatásmódszertani és Mérésügyi Iroda.
https://joallamjelentes.uni-nke.hu/2019_pages_PDF/Jo_Allam_Jelentes_2019_Elso_Valtozat.pdf
62. NKE (2019b): Az elektronikus ügyintézés hazai helyzete 2018-ban – Speciális Jelentés. Nemzeti Közszolgálati Egyetem Államkutatási és Fejlesztési Intézet, Államreform Központja.
<https://antk.uni-nke.hu/kutatas-tudomanyos-elet/jo-allam-kutatasok/specialis-jelentesek/az-elektronikus-ugyintezes-hazai-helyzete-2018-ban-kozigazgatasi-specialis-jelentes>

63. Orbán A. (2016): Az e-közigazgatás teljesítményének a mérése – teljesítménymutatók a nemzetközi és hazai felmérésekben. Megjelent: Keresztes Gábor. Tavasz Szél 2016 Konferencia = Spring Wind 2016: Konferenciakötet III.. (2016) 66-77. oldal.
http://real.mtak.hu/52504/1/TSZ_III_kotet_161114_470o.pdf
64. Országgyűlés Hivatala (2021): Infojegyzet, Elektronikus ügyintézés.
https://www.parlament.hu/documents/10181/39233854/Infojegyzet_2021_18_elektronikus_ugyintezes.pdf/415125a4-668e-637f-849d-16ca5440dbf6?t=1619071285277
65. Paksi B., Schmidt A. (2014): ÁROP-2.2.18 Közigazgatási szolgáltatások használatára való ösztönzés és azokról tájékoztatás (NETEN A HIVATAL) című kiemelt projekt megvalósítása keretében a közszolgálati tisztviselők e-közigazgatási felkészültségének és motivációjának vizsgálata. Viselkedéskutató Társadalomtudományi és Szolgáltató Kft.
https://2015-2019.kormany.hu/download/1/c0/20000/AROP_2218_Hat%C3%A1svizsg%C3%A1lat_Kutat%C3%A1si%20jelent%C3%A9s_2%200.pdf
66. Péterfalvi N. (2014): Az elektronikus közigazgatás alapjai, letöltés ideje: 2021.04.07
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewjau_egsryAhXRzIUkHfXhAusQFnoECAUQAQ&url=http%3A%2F%2Fm.ludita.uni-nke.hu%2Frepo-zitorium%2Fbitstream%2Fhandle%2F11410%2F10543%2FTeljes%2520sz%25C3%25B6veg%3Fsequence%3D1&usg=AOvVaw2J8pNqUUi7UvACfeEZ5pSQ
67. Salamon I. (2021): A digitális eszközök adózásban történő alkalmazása (ÁSZ elemzés)
68. Sántha Gy. (2015): Utazás a digitális állam körül – e-közigazgatási úti beszámoló az elmúlt 10 évről. Új Magyar Közigazgatás, 8. évf. 3. sz. 74.1.
http://www.kozszov.org.hu/dokumentumok/UMK_2015/3/11_Forum_Utazas_a_digitalis_allam_korul.pdf
69. Sántha Gy. (2018): A teljes körű elektronikus ügyintézés közigazgatási bevezetésének tapasztalatai – e-ügyintézési beszámoló az elmúlt évekről. Új magyar közigazgatás 2018. szeptember, 11. évfolyam 3. szám 52–60. oldal
http://kozszov.org.hu/dokumentumok/UMK_2018/3/07_Elektronikus_ugyintezes.pdf
70. Sikolya Zs. (2019): Kormányzati adatpolitika a mesterséges intelligencia korában, Letöltés ideje: 2021. 09. 01.,
https://kozszov.org.hu/dokumentumok/UMK_2019/4/04_Ekozig_Kormanyzati_adatpolitika.pdf
71. Szentkirályi-Szász K. (2020): A digitális ökoszisztéma teljesítményének mérése, különös tekintettel a DESI indexre. Előadás a Networkshop 2020 konferencián.
<https://kifu.videotorium.hu/hu/recordings/43368/a-digitalis-okoszisztema-teljesitmenyenek-merese-kulonos-te-kintettel-a-desi-indexre>
72. Tarpai Z. T. (2017): Ügyviteli folyamatokat támogató rendszerek, 2017. Letöltés ideje: 2021.08.30
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwIR5PnHje_yA-hWUg_0HHTI-BcwQFnoECBUQAQ&url=https%3A%2F%2Fnkerepo.uni-nke.hu%2Fxmlui%2Fbitstream%2F123456789%2F4962%2F3%2F%25C3%259Cgyviteli%2520folyamato-kat%2520t%25C3%25A1mogat%25C3%25B3%2520rendszerek&usg=AOvVaw0nXDKaliYnoqOdnYSJ4Oic
73. Veszprémi B. (2014): Az e-közigazgatás megvalósulásának garanciái, Letöltés ideje: 2021.08.05.
https://www.researchgate.net/publication/317678362_Az_e-kozigazgatas_megvalosulasanak_garanciai
74. Veszprémi B. (2020): A stratégia alkotástól az e-hitelesítésig vezető út. Kitekintés a magyar e-közigazgatás fontosabb témaköreire. Társadalomtudományi Habilitációs Bizottság, Állam- És Jogtudományi Kar, Debreceni Egyetem.
https://martongezadi.unideb.hu/sites/default/files/upload_documents/habil_tezisek_vezsprmi_bernadett.pdf
75. Zöld Könyv (2014) Zöld könyv az infokommunikációs szektor 2014-2020 közötti fejlesztési irányairól, Letöltés ideje: 2021.05.06.
https://regi.hirkozpont.magyarorszag.hu/hatteranyagok/nfm_20150116

JOGSZABÁLYOK JEGYZÉKE

Ákr.	általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény
Eüsztv.	elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. Törvény
Ket.	a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól 2004. évi CXL. törvény
Eat.	elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény (hatályos 2001. 09. 01-jétől 2016. 06. 30-ig)
82/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet	a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos kormányrendeleteinek módosításáról (hatálytalan: 2014. 01. 01-jétől)
83/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet	a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról (Szeüsz r., hatálytalan: 2017. 01. 01-jétől)
84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet	egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről (Kijelölő rendelet)
85/2012. (IV. 21.) Korm. Rendelet	az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól (Eüsz r., hatálytalan: 2017.01.01-jétől)
451/2016. (XII. 19.) Korm. Rendelet eIDAS rendelet	az elektronikus ügyintézés részletszabályairól a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról szóló 2014. július 23-i 910/2014/EU rendelete
loptv.	az állami és önkormányzati nyilvántartások együttműködésének általános szabályairól szóló törvény, hatálytalan: 2017. 01. 01-jétől
Infotv.	az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény
lbtv.	az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény
152/2015. (VI. 19.) Korm. rendelet	az Európai Unió tagállamainak az elektronikus azonosítás területén történő együttműködésével kapcsolatos rendelkezésekről
1567/2021. (VIII. 9.) Korm.határozat	az egységes kormányzati ügyiratkezelő rendszer érkeztető rendszere megszüntetéséről
1456/2017. (VII. 19.) Korm. Határozat	a Nemzeti Infokommunikációs Stratégia (NIS) 2016. évi monitoring jelentéséről, a Digitális Jólét Program 2.0-ról, azaz a Digitális Jólét Program kibővítéséről, annak 2017-2018. évi Munkaterve elfogadásáról, a digitális infrastruktúra, kompetenciák, gazdaság és közigazgatás további fejlesztéseiről

FOGALOMTÁR

digitális kompetencia

A digitális technológiák teljes körének az információszerzés, a kommunikáció és az alapvető problémamegoldás céljából való magabiztos és kritikus használatát foglalja magában. A digitális kompetencia kiterjed az információ gyűjtése, felhasználása, tárolása; digitális, internet alapú kommunikáció; digitális tartalmak létrehozatala; problémamegoldás, gyakorlati alkalmazás; IKT biztonság ismereteire. (The Digital Competence Framework 2.0)

digitális ökoszisztéma

Egy olyan elosztó, alkalmazkodó, nyílt társadalmi-technikai rendszer, amelyet az önszerveződés, skálán való mérhetőség és a fenntarthatóság jellemez, illetve amelyben felhasználók és eszközök kommunikálnak egymással, tartalmak és alkalmazások igénybe véve a nagy adatforgalmat biztosító szélessávú hálózatok segítségével (Forrás: NIS)

információs társadalom

Olyan új társadalmi együttélési forma, melynek során az infokommunikációs eszközök, az eszközökhöz rendelt tartalom, az ezeket működtetni képes ismeret olyan tudást, majd innovációt generál, mely felgyorsítja és újszerűsíti a gazdasági-társadalmi és kulturális folyamatokat, s ezekhez új tartalmi és formai szabályozást és igazgatást követel. A valamennyi szférát érintő átalakulásban a közigazgatás elé támasztott kihívásokat az e-közigazgatás tágra értelmezett eszközzel oldja meg, új alapokra helyezve a közigazgatást. (Forrás: Budai, 2020)

interoperabilitás

Különböző informatikai rendszerek együttműködésre való képessége (Forrás: Nemzeti Infokommunikációs Stratégia 2014-2020)

személyre szabott ügyintézés

A proaktív e-ügyintézés biztosító szervek az ügyfelek előzetesen felmért vagy feltételezett igényei szerint, személyre szabott, okos (smart) kényelmi szolgáltatások nyújtásával (pl.: előzetes értesítések küldésével, az űrlapok előtöltésével) teszik még gördülékenyebbé és egyszerűbbé az ügyintézés menetét, ahol az ügyfélélmény is számít (Forrás: Sántha, 2018)

teljes körű elektronikus ügyintézés

Teljes körű elektronikus ügyintézés tesznek lehetővé az ügyfelek számára, beleértve a személyek és a dokumentumok hitelesítését, valamint illeték- vagy díjköteles eljárás esetén, az elektronikus fizetést is; ezen a szinten már nincs szükség az ügyfél személyes megjelenésére, a távoli ügyintézés lehetősége széles körűen biztosított (Forrás: Sántha, 2018)

Tudástár

Multifunkcionális lehetőségeket kínáló információs és adatszolgáltató háttérszolgáltatás, amely hiteles, frissített adatbázis alapján szolgáltatja az ügyintézéshez és a lakossági tájékoztatáshoz szükséges információkat egy több csatornán keresztül is elérhető felületen. A Kormányablakoknál aktuálisan intézhető ügyek leírása már a Tudástár adatbázisa alapján érhető el. <https://kormanyablak.hu/hu/feladatkorok>

Leggyakoribb ügyféloldali e-közigazgatási szolgáltatások

Webes ügyféloldali ügyintézési szolgáltatások

magyarorszag.hu: A Személyre szabott Ügyintézési Felület az elektronikus ügyintézés kiindulópontja, közigazgatási és egyéb ügyleírások, elektronikus közszolgáltatások gyűjtőportálja, továbbá a közfeladatot ellátó szervek számára az ügyeik publikálásához űrlap- és kisalkalmazás-menedzsment rendszert biztosít. A szolgáltatása a magyarorszag.hu oldalon érhető el.

szeusz.gov.hu: Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások közül a legfontosabbak működési módját és feltételét – az ügyfelek biztonsága érdekében – az állam maga szabályozza és egy részét maga is szolgáltatja. Ezeket a szabályozott, ill. központi elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat nevezzük SZEÜSZ-nek, KEÜSZ-nek. A portál célja, hogy tájékoztassa az elektronikus ügyintézését biztosító szerveket a NISZ Zrt. által nyújtott SZEÜSZ-ökhöz, KEÜSZ-ökhöz történő csatlakozásokról – melyek lehetnek kötelezettségek vagy lehetőségek – kialakításának feltételeiről. A SZEÜSZ/KEÜSZ csatlakozásokat a portálon található csatlakozási űrlapok benyújtásával lehet kezdeményezni.

Általános nyomtatvány-kitöltő program

Webes Ügysegéd – közigazgatásügyi hatósági szolgáltatásokhoz kapcsolódó elektronikus ügyintézési lehetőség (pl. erkölcsi bizonyítvány ügyintézés, jármű ügyintézés), ügykövetéssel, elektronikus fizetési lehetőséggel, tárhelyszolgáltatással. Az ügyintézés túlnyomó többsége elektronikus azonosításhoz kötött.

eBev – adóigazgatás elektronikus szolgáltatási portfóliója (pl. adóbevallás megtekintése, lekérdezések, adatszolgáltatás stb.)

eSZJA - NAV személyi jövedelembevallásra irányuló elektronikus szolgáltatása űrlapokkal, NAV általi kitöltéssel, adófizetési lehetőséggel, tablettel, okostelefonnal is használható.

Építésügyi portál – elektronikus ügyintézési szolgáltatások az építésügy területén (pl. hatósági engedélyezési eljárások, e-építési napló, illetékfizetés, tájékoztatók stb.).

e-beszámoló – biztosítja a cégek számviteli törvény szerinti beszámolóinak közzétételét, illetve azok megismerhetőségét.

e-cégjegyzék – a megyei (fővárosi) cégbíróságokon vezetett cégjegyzékekben szereplő adatok, közhiteles kiadványok lekérdezése.

cégkapu.gov.hu: A gazdálkodó szervezetek számára biztosított hivatalos elektronikus kapcsolattartásra szolgáló tárhely a cégkapu, amelynek használata 2018. január 1-től kötelező. A cégkapu megkönnyíti a gazdálkodó szervezetek és az elektronikus ügyintézését biztosító szervek közötti kapcsolatfelvételt, hiszen minden kézbesítésre szánt küldemény a gazdálkodó szervezet által regisztrált, biztonságos, hiteles tárhelyre érkezik.

eÜgyfél portál – MÁK által nyújtott ügyintézési szolgáltatás (főképpen családtámogatással, fogyatékosági támogatással kapcsolatban)

tajjalapú elektronikus szolgáltatások – NEAK által nyújtott, tajsza alapján történő lekérdezési lehetőség (pl. biztosítási jogviszony megléte, betegségút lekérdezés)

EESZT (Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér) – egészségügyi szolgáltatások mind a lakosság, mind az egészségügyi szféra (szolgáltatók, ágazatirányítás) számára.

E-Önkormányzat portál – elektronikus ügyintézés biztosítása az önkormányzati lakosok számára

Mobilapplikációk ügyintézéshez

OkmányApp – lehetővé teszi a Webes Ügysegéden keresztül elérhető egyes ügyek mobilon történő intézését.

Kormányablak ügyintézés-segítő alkalmazás – időpontfoglalásban és a személyes ügyintézésrel kapcsolatos információk biztosításában nyújt segítséget.

Autoszkóp – adott gépjármű hatósági adatainak lekérdezése, Eurotax értékbecslése.

Cégradar – adott vállalkozásról hozzáférhető legfontosabb hatósági nyilvántartási adatok teljeskörű lekérdezési lehetősége

NAV-Mobil – információk lekérdezése

EFO Bejelentő – egyszerűsített foglalkoztatással létesített munkaviszony elektronikus úton történő bejelentése munkáltatók számára

Önkormányzati mobil applikációk – jellemzően információnyújtás, bejelentések megtétele, parkolás támogatás

2. számú melléklet

Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia - célkitűzések és teljesülés

Alintézkedés	Indikátor neve	Célérték	Helyzetelemzés
A központi közigazgatási szervezetrendszer működési hatékonyságának növelése	Átlagos ügyintézési időtartam	-20%	2019-es cikk alapján a átlagos ügyintézés 8 perc, várakozási idő átlagosan 15 perc volt. 2021-es forrás szerint a vállalkozásokat érintő bürokráciacsökkentés eredménye az, hogy ezen ügyek ügyintézési ideje 25 százalékkal csökkent.
	Adminisztratív terhek mértéke	-20%	Az adminisztratív terhek csökkentése, a hatósági eljárások egyszerűsítése és az államigazgatási hatáskörök egyszerűsítése 2020-ban is folytatódott. A területi közigazgatásban – főszabály szerint – megszűnt a kétfokú hatósági eljárás: az első fokon meghozott döntésekkel szemben közvetlenül a bíróságon lehet jogorvoslattal élni. 2020. január 1-től évi másfél millió államigazgatási ügy intézése vált ingyenessé.
Területi államigazgatás fejlesztése és egyszerűsítése	Szervezetfejlesztésben részt vett fővárosi, megyei kormányhivatalok aránya	100%	A közigazgatás központi szintjét érintő – 2016-ban végrehajtott – átalakítás (szervezeti és hatásköri racionalizálás), a járások megerősítése (a hatáskörök felülvizsgálata, illetve járási szintre telepítése), az ügyintézési folyamatokat érintő korszerűsítés, az egyablakos ügyintézés kiszélesítése (pl. adóügyi ügyfélszolgálati pontok integrálása a kormányablakokba).
	Ügyszédek által elért községek aránya	80%	Nincs nyilvánosan elérhető adat
Önkormányzatok szervezési feltételeinek fejlesztése	Szervezetfejlesztésben részt vett önkormányzatok száma	300 db	Nem releváns
Hely- és időfüggetlen közigazgatási szolgáltatások fejlesztése	Elektronikusan intézhető ügyek aránya	+30%	EÜF-en elérhető egy nyilvántartás az elektronikusan intézhető ügyekről
Az emberi erőforrás gazdálkodás egyes funkcióinak továbbfejlesztése	Képzésen részt vett munkatársak száma	40000 fő	2014-ben indult képzési ciklus első évében 70 ezer tisztviselő
	Integritás tanácsadóval rendelkező közigazgatási szervek aránya	90%	Az államigazgatási szervek integritásirányítási rendszeréről és az érdekérvényesítő fogadásának rendjéről szóló 50/2013. (II.25.) Korm. rendelet előírja a Kormány irányítása/felügyelete alá tartozó államigazgatási szervezetek számára a tanácsadó alkalmazásának kötelezettségét. Az ÁSZ felmérése alapján a választadó Kormányzati szervek 100 százaléka alkalmaz integritás tanácsadót, azonban a Területi igazgatási szervezeteknél ez az arány már csak 89%. (29-30. o.)
	Kormánytisztviselői elkötelezettség mértéke	67%	Nics elérhető nyilvános adat
Köszolgáltatások szervezési feltételeinek javítása	Teljesítménymenedzsment rendszerrel rendelkező közzolgáltatást nyújtó szervek aránya	80%	Nics elérhető nyilvános adat
Közzolgáltatásokhoz kapcsolódó bürokráciacsökkentés	Rendszeres ügyfél-elégedettség mérést végző közzolgáltatást nyújtó szervek aránya	90%	Integritás felmérés keretében vizsgálták, hogy az intézmények mérik-e a közfeladat ellátás, vagy a közzolgáltatás nyújtásához kapcsolódó elégedettséget, melynek eredménye = átlag 22% (25. oldal)
	Szolgáltatási díjak mértéke	-10%	Nincs nyilvánosan elérhető adat
E-ügyintézés támogató szolgáltatások biztosítása a közzolgáltatások egyéb területén	Elektronikusan intézhető ügyek aránya	50%	Az elektronikusan intézhető ügyek (6750), szervezetek (4387 db)felsorolása
Adatbázisok összehangolására irányuló fejlesztések	Összekapcsolt adatbázisok aránya	80%	Nincs nyilvánosan elérhető adat

A Nemzeti Infokommunikációs Stratégiában szereplő stratégiai célkitűzések és azok teljesülése

Célkitűzés	Célérték	Teljesülés/Megjegyzés
2018-ra váljon lehetővé, hogy az állampolgárok és a vállalkozások valamennyi közigazgatási ügyüket elektronikusan intézhessék (ahol az eljárás jellege ezt lehetővé teszi; ide értve a határon átnyúló ügyintézését is)	100%	Teljesült Az elektronikus ügyintézés biztosító szervek többsége az elektronikus ügyintézés 2018. január 1-jétől legalább alapszinten biztosítja, az E-ügyintézési tv. széles körű hatálybalépésének megfelelően (NDS, 78. oldal). 2021 szeptemberében több mint 6300 darab elektronikus ügyintézés biztosító szerv működött[1].
2014-ben – a közigazgatási hatóságok eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) 2012. és 2013. évi módosításaival, illetve végrehajtási rendeleteivel összhangban – váljon elérhetővé valamennyi, az állam által kötelezően nyújtandó szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás (SZEÜSZ)	100%	Teljesült Jogsabályi előírások (Eüsztv. 10. § a) pontja, 25. § (3) bek. b) pontja) alapján valamennyi elektronikus ügyintézés biztosító szervnek kötelezettsége, hogy az ügyeik elektronikus intézését a SZÜF-ön biztosítsa. Főszabályként az elektronikus ügyintézés biztosító szervek minden feladat- és hatáskörükbe tartozó ügy, valamint a jogszabály alapján nyújtandó szolgáltatásaik tekintetében kötelesek biztosítani az elektronikus ügyintézés lehetőségét.
2016-re jöjjön létre az interoperabilitás megvalósítását támogató szabályozási környezet	-	Teljesült Az Eüsztv.-ben szabályozták az interoperabilitást elősegítő szabályozási környezetet.
2020-ra az adatbázisok szintjén valósuljon meg a jelentősebb állami nyilvántartások közötti interoperabilitás	-	Részben Az adatbázisok összehangolását és az informatikai rendszerek interoperabilitásának javítását célzó fejlesztések közül kiemelendő a Központi Kormányzati Szolgáltatás Busz, ugyanakkor még egyes nyilvántartások szolgáltatásai nem elérhetőek. Adatbázisok tartalma adattisztításra, adatminőség javítására és szolgáltatóképességek megerősítésére szorul. Széttartó ágazati működés és törekvések miatti egyedi, nem standardizált fejlesztések, szigetszerű megoldások alkalmazása is jellemző. (NDS)
2020-ra legyen papírmentes a központi közigazgatási intézményekben zajló folyamatok 80%-a	80%	Szabályozási oldalról teljesült: 2020. február 1-től az Eüsztv. alapján[2] az elektronikus ügyintézés biztosító szerv köteles az e-ügyintézési szolgáltatásainak működtetéséhez és az ügyintézésbe bevont társszervekkel való kapcsolattartáshoz szükséges belső működését, folyamatait teljeskörűen elektronizálni, ehhez az elektronikus információs rendszereket biztosítani.

[1] Elektronikus Ügyintézési Felügyelet 2021.09.02-i nyilvántartása alapján:

https://euf.gov.hu/Media/Default/Elektronikus_Ugyek/Biztosito%20szerv%20honlapra_pw16.xlsx



ÁLLAMI SZÁMVEVŐSZÉK

1052 Budapest, Apáczai Cs. J. u. 10. | 1364 Budapest 4. Pf. 54

TEL: +36 1 484 9100

email: szamvevoszek@asz.hu

web: www.asz.hu | www.aszhirportal.hu