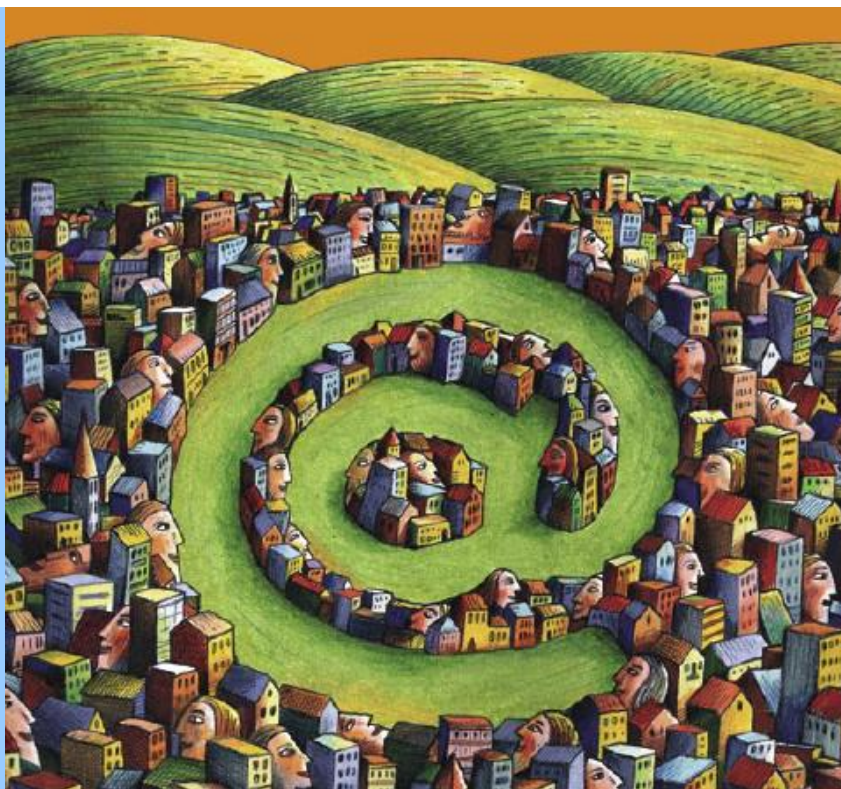


E-KÖZIGAZGATÁS 2010 STRATÉGIA



MUNKAANYAG

A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI



Tartalom

	oldal
Előszó	3
Bevezetés	5
Átalakulási hajtóerők	10
Jövőkép	16
Jelenlegi helyzet	19
Stratégia	27
Ügyfélközpontú állampolgári és vállalkozási szolgáltatások	27
Felhasználói igényekre épülő szolgáltató modell	28
Szolgáltatási folyamatok egyszerűsítése	29
Adatmenedzsment	30
Információmenedzsment	30
Technikai és tartalmi (szemantikai) standardizáció	31
Szolgáltatások elektronizáltságának fejlesztése	32
Integrált és elosztott kormányzati szolgáltatások	33
Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat fejlesztése	33
Központi online ügyintézés fejlesztése	35
Integrált ügyfélszolgálati hálózat kiépítése	36
Integrált kormányzati funkciók kiépítése	38
Elosztott e-közigazgatási szolgáltatások kialakítása	40
Professzionális megvalósítás	42
Stratégiai irányítás	43
Programmenedzsment	43
Egységes projektmenedzsment	44
Egységes beszállító menedzsment	45
IT tudásmenedzsment	45
Stratégiai programok	46
Rövidítések jegyzéke	54
Jogszabályi környezet	57
Értelmező Szótár	62

Előszó

A dokumentum jelenlegi, munkaanyag verziójában nem szerepel.

Az elfogadást követően, aktuális információkat tartalmazó kommunikációs anyag kerül kidolgozásra.

Nemzetközi tapasztalatokra, mintákra épül a megoldás.



MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

Bevezető

1. Az elektronikus közigazgatási ügyintézés kialakulásának, fejlődésének elsődleges hajtóereje az intézményi működés, később a kormányzás hatékonyságának növelése volt. A kezdetben elsősorban hatékonysági célokat szolgáló e-közigazgatás az elmúlt években gazdaság- és társadalompolitikai eszközzé vált, lehetővé tette a szolgáltató állam kialakítását és egyúttal az EU tagországok számára kijelölte a modern kormányzati működés fejlesztésének elvárás-rendszerét.

2. Az EU országok 2001-ben megkezdett e-kormányzati munkája mára azt eredményezte, hogy a kiemelt kormányzati szolgáltatások mintegy **fele teljes körűen elektronizált**. A következő évek feladata a technológiai alapokra építve az elektronizáltság növelése mellett az állampolgárok és vállalkozások e-közigazgatás alkalmazási képességének fejlesztése, a közigazgatási szolgáltatások hatékonyságának növelése és a pán-európai működés megalapozása.

3. Az online közigazgatás sikere azon múlik, hogy az állampolgárok milyen mértékben tudnak és kívánnak élni az elektronikus ügyintézési lehetőséggel, ezért kiemelten fontos, hogy a hagyományos ügyintézés meghaladva, az ügyfelek igényeire reagáló ügyfélbarát szolgáltatási portfólió épüljön ki. A felhasználói kör bevonására a tagországok egységes stratégiai elveket követve 2007-től magasabb **online szofisztikációs**¹ működési szintet tűztek ki, amely a közigazgatási működés alapvetően új megközelítését jelenti azáltal, hogy eszerint a szolgáltatásokat proaktív módon kell az állampolgároknak nyújtani. A megvalósítás fejlettségének alapja és mércéje tehát az állampolgári igények ismerete, illetve a közigazgatás szereplői részéről az IKT² eszközökre épülő proaktív szolgáltatási megközelítés alkalmazása.

4. A technológiai fejlesztések alkalmazása és a szolgáltatások elektronizáltsága bár jelentősen javítja az ügyfelek kiszolgálásának minőségét, önmagában nem biztosítja az **ügyfélközpontú szolgáltatást**, és nem jár hatékonyság-javulással. Az ügyfélközpontú szolgáltatás esetében gyakori, hogy egy-egy szolgáltatás megvalósítása több intézmény együttműködését igényli. Magyarországon – még ott is, ahol sikerült már az ügyfélkapcsolatot megfelelően elektronizálni – gyakori, hogy az új típusú, elektronizált front office rendszerek mögött elavult, egymással nem együttműködő intézményi rendszerek állnak. Az ilyen problémák megoldását szolgálja a szolgáltatási folyamatok korszerűsítése, a **háttérrendszerek interoperabilitásának** megteremtése, az adatok és a technológia standardizációja.

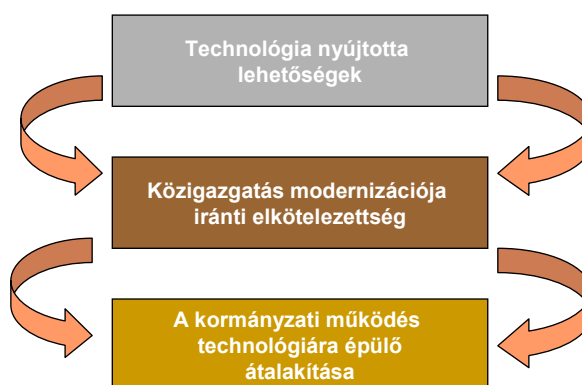
¹ Az idegen kifejezések magyarázatát az Értelmező Szótár tartalmazza.

² A rövidítések értelmezését a Rövidítések Jegyzéke tartalmazza.

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

5. A hatékonyság növelésének országos szinten történő megvalósítását célozza az ágazati alrendszerek fölötti, teljes közigazgatást átfogó **elosztott, integrált szolgáltatások** rendszere. Az ügyfélszolgálat, humánerőforrás gazdálkodás, pénzügyek, valamint az elektronikus ügyintézés, dokumentumkezelés egységes infrastruktúrája és az e-közigazgatási szolgáltatások egységes keretrendszer alapján történő továbbfejlesztése a hazai hatékonysági szempontokon túlmenően alapfeltétele a pán-európai szolgáltatási szint megvalósításának is.

6. A Kormány azzal az alapvető célkitűzéssel indította el az E-közigazgatás 2010 stratégia kidolgozását, hogy az államreform keretében a hazai közigazgatás is megragadja a technológia nyújtotta lehetőségeket a közigazgatási működés átalakításában, továbbfejlesztésében, és Magyarország megtartsa helyét az EU tagországok IKT fejlettségi középmezőnyében. A technológia az elkövetkezendő években egyre jelentősebb szerepet játszik abban, hogy a modern közigazgatások meg tudjanak felelni a globalizáció keltette új kihívásoknak. Helyállásunk kulcskérdései ebben a felzárkózásban a gazdasági hatékonyság, a társadalmi igazságosság, kohézió és a közszolgálati reform.



7. Az EU kiemelten kezeli az e-közigazgatás és a szolgáltató állam kiépítését. A nemzeti tapasztalatokra épülő összehangolt stratégiai iránymutatás, a különböző országok legjobb gyakorlatának megosztása és egyes területek standardizálása mellett minden tagállamnak, így Magyarországnak is egyedileg kell megtalálnia a saját útját a fenti kihívások megválaszolásában.

8. Annak érdekében, hogy Magyarország nemzeti érdekei mentén, hatékonyan és minőségi változást eredményezve tudja kiaknázni a technológia nyújtotta előnyöket, **stratégiai látásmódra** és a közigazgatási fejlesztések egységes elvek alapján, egységes keretrendszerben történő megvalósítására van szükség.

9. A stratégiai szemléletmódnak vannak előzményei a hazai e-kormányzás fejlesztésében. Az **e-Kormányzat 2005 Stratégia és Programterv**³ (a továbbiakban eKS) keretében az e-közigazgatás fejlesztése az elmúlt években átgondolt, részletes elemzésen alapuló stratégia és akciótervig lebontott programterv alapján valósult meg. A stratégia az átalakulási folyamat céljaként az e-közigazgatás működéséhez szükséges fejlesztendő, illetve kialakítandó alapvető kompetenciákat határozta meg. Külön kiemelte az információs társadalom szempontjából hátrányos helyzetűek (idősek, fogyatékkal élők stb.) e-közigazgatás alkalmazási

³ Az e-Kormányzat 2005 Stratégia és Programtervet a Kormány 2003. decemberében a 1126/2003. (XII. 12.) Korm. határozattal fogadta el, a MITS részeként

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

képességének fejlesztését. A gondos tervezés és a hatékony megvalósítás eredményeként a központi elektronikus kormányzat sikeresen csatlakozott az EU infrastrukturális rendszereihez, megteremtődtek az e-közigazgatás integrációjának alapját biztosító **Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer** (a továbbiakban: **KR**) **elemei**. Az eKS az e-közigazgatás magyarországi fejlesztésébe is bevezette a **szolgáltatás-központú** nemzetközi stratégiai megközelítést. A program során elvégzett szabályozási tevékenység keretében, a szolgáltató állam kiépítéséhez kötődően megszülettek az ügyek helyett az **állampolgárokat a középpontba helyező jogszabályi háttér** alapelemei. Intézményi szinten megindultak a szolgáltató állam szemléletébe illeszkedő online szolgáltatások fejlesztései. Hosszú út vezet még addig, hogy a teljes körű elektronizáltság a magyar közigazgatásban is megvalósuljon, de a **közszolgáltatások ügyfél központú átalakítására fókuszáló** alapvető szemlélet már nem kérdőjelezhető meg.

10. A következő évek feladata az eddig elsősorban a MeH keretei között, megvalósuló, az elektronikus ügyintézés lehetőségeit rendszerszemléletben megteremtő munka kiterjesztése a közigazgatás egészére, annak érdekében, hogy az motorjává váljon a modern közigazgatási működés kialakításának, és lehetővé tegye Magyarország pán-európai szolgáltatásokhoz való kapcsolódását.

Intézményi fejlesztések
koordinálása

Átfogó horizontális és
integrációs fejlesztések
biztosítása

Modern közigazgatás
kialakítása

Az e-kormányzás kiterjesztése
a közigazgatás egészére

eKS stratégiai alapokra
építkezés

11. Ennek megvalósítására ad felhatalmazást az **államreform iránti politikai elkötelezettség**, amelyet hosszú távra megalapoz mind a felülvizsgált Nemzeti Lisszaboni Akcióprogram⁴, mind az Országos Fejlesztéspolitikai Koncepció⁵ célrendszere, és megerősíti a modern közigazgatás elektronikus technológiákra épülő, ügyfélorientált fejlesztésének igényét.

12. Jelen dokumentum célja, hogy olyan, minden résztvevő számára **közösen megvalósítani kívánt e-közigazgatási jövőképet** fogalmazzon meg, amely az elkövetkezendő évek fejlesztéseinek részletes céljaihoz egységes keretet ad, és meghatározza a célok elérését befolyásoló legfontosabb stratégiai tényezőket. A stratégia négy területet célozott meg különös súllyal, annak érdekében, hogy ezen területek tekintetében átfogó iránymutatást adjon:

- A **közszolgáltatások átalakítása** az állampolgárok, a vállalkozások és a velük közvetlen kapcsolatban dolgozó köztisztviselők érdekében;
- A közigazgatás szervezetei és a közszolgáltatások háttérrendszerei számára **integrált szolgáltatások** bevezetése a közigazgatás átlátható és hatékony működése érdekében;

⁴ Felülvizsgált Nemzeti Lisszaboni Akcióprogram a Növekedésért és a Foglalkoztatásért, a Kormány 2006. október 11-i ülésén elfogadva

⁵ 96/2005. (XII. 25.) OGY határozat az Országos Fejlesztéspolitikai Konceptióról

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

- A közszféra **szakmai hozzáértésének (technológiai felkészültségének, technológia-befogadó képességének) növelése** a vezetés és a megvalósítás szintjein a közszolgáltatások hatékony nyújtása érdekében;
- A vállalkozások, az állampolgárok és kiemelten az információs társadalom szempontjából hátrányos helyzetűek e-közigazgatás alkalmazási képességének fejlesztése.

13. A dokumentum célja, hogy átfogja az összes olyan lényegi területet, amelyet az intézményeknek saját szolgáltatásaik kialakításánál figyelembe kell venniük, illetve azokat a **horizontális és integrációs programokat**, amelyek megalapozzák és elősegítik az e-közigazgatás rendszerszerű működését a kormányzat egészére vonatkozóan. A mellékletek tartalmazzák mindazon programok részletesebb kibontását, amelyeket a stratégia operatív megvalósításához szükségesnek tartunk.

14. A stratégia kialakítása **2007 januárjában** a MeH EKK koordinációja mellett indult el. A többlépcsős stratégiaalkotási folyamat során májustól az **EU 20 szolgáltatásában érintett intézmények folyamatos bevonása is megtörtént, aminek eredményeképpen** létrejött egy a feladatokat 2010-ig áttekintő, átfogó munkaprogram. A folyamat során fontos feladatot jelentett az e-közigazgatás fejlesztési irányainak meghatározása az Új Magyarország Fejlesztési Terv (továbbiakban ÚMFT) operatív programjai tervezéséhez, különösen az Elektronikus Közigazgatás Operatív Program (EKOP) és az Államreform Operatív Program (ÁROP) esetében.

15. Tekintettel arra, hogy a stratégia a közigazgatási modernizáció technológiai megvalósítási keretét adja, a koncepció kialakításánál különös figyelmet fordítottunk arra, hogy az **e-közigazgatási célok a nemzeti fejlesztési és államreform célokhoz illeszkedjenek.** Az e-közigazgatási helyzetkép és a hajtóerők meghatározásában nagy mértékben alapoztunk az MeH EKK 2006. áprilisi „e-Kormányzat 2005 stratégia és programterv eredményeinek értékelésére”, valamint az Állami Számvevőszék 2007. júniusában lezárt „Jelentés az elektronikus kormányzati szolgáltatások ellenőrzéséről” c. dokumentumainak következtetéseire.

16. A stratégia-alkotási folyamat, az e-Kormányzat 2005 hagyományait követve, eszközrendszerében a **hajtóerőkre és a**



MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

kompetenciákon alapuló jövőkép meghatározására épít. Tartalmát illetően figyelembe veszi az Európa Tanács Miniszteri Bizottságának a tagországok számára az elektronikus kormányzati stratégiák terén megfogalmazott ajánlásait.⁶

17. A fentiek alapján több stratégiai munkaanyag és **köztes dokumentum** készült az elmúlt évben, amelyek részletesen **kifejtik a stratégia-alkotás helyzetértékelését és céljait.** A dokumentumok időrendi sorrendben a következők:

- A Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszeren nyújtandó e-kormányzati szolgáltatások körének meghatározása - 2007. január
- E-közigazgatás fejlesztési koncepció - 2007. március
- A hazai elektronikus szolgáltatások fejlettsége - 2007. április
- Az EU 20 szolgáltatás fejlesztésének részletes programjai - 2007. május
- **A hazai elektronikus közigazgatási szolgáltatások fejlesztésének koncepciója** - 2007. május

18. A továbbiakban kifejtésre kerülő stratégiai dokumentum bemutatja az e-közigazgatás jövőképét, összegzi a jelenlegi helyzetet, valamint **részletesen kifejti a változás irányába ható hajtóerőket, és meghatározza a jövőkép elérésének stratégiáját,** valamint jelzi a legfontosabb stratégiai programokat.

19. Sikeres e-közigazgatás nem képzelhető el az állampolgárok és a vállalkozások fejlett digitális írástudása, illetve e-közigazgatás alkalmazási tapasztalata és gyakorlata nélkül. A stratégia épít a Kormány egyéb, e célokat szolgáló, információs társadalom- és vállalkozásfejlesztési stratégiai dokumentumaira és programjaira. Ennek megfelelően a **stratégia alapvetően azokra a fejlesztésekre koncentrál, melyeket a közigazgatási szolgáltatások és közszolgáltatások tekintetében kell megvalósítani annak érdekében, hogy a közigazgatás képessé váljon az állampolgárok és a vállalkozások online kiszolgálására.**

⁶ COUNCIL OF EUROPE COMMITTEE OF MINISTERS, Recommendation Rec(2004)15 and explanatory memorandum, *Adopted by the Committee of Ministers on 15 December 2004 at the 909th meeting of the Ministers' Deputies*)

Átalakulási hajtóerők

Technológiai kihívások

20. A XXI. század kormányzatai modernizációs törekvéseikben minden eddiginél jobban építhetnek a legújabb technológiai eredményekre. A korszerű infokommunikációs technológia a politikai célok megvalósításának egyik leghatékonyabb eszközrendszere, a szervezeti változások előmozdítója, mely elősegíti a közigazgatási folyamatok demokratizálódását, a modern szolgáltató állam megteremtését. A modern XXI. századi kormányzat számára az IKT stratégiai eszköz.

21. Ugyanakkor önmagában egyetlen korszerű technológia sem alakítja át a közigazgatást, de a közigazgatás sem tud úgy ügyfélorientálttá válni és megfelelni az állampolgárok igényeinek, ha nem épít a technológiára.

22. Az elmúlt évek technológia-vezérelt programjainak eredményeként megteremtődtek a központi e-kormányzati, e-közigazgatási infrastruktúra elemei, elindult a központi intézmények és az önkormányzatok egy részénél az ügyfélszolgálat elektronizálása, és néhány közigazgatási szolgáltatási területen megvalósult a teljes körű elektronizáció.

23. A 2005 novemberében hatályba lépett, a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) rendelkezései lehetővé teszik az állampolgárok részére az elektronikus ügyintézés igénybevételének lehetőségét.

24. A központi kormányzati szervezetek 2006 végére teljes körben, az önkormányzatok kisebb mértékben csatlakoztak a KR-hez, amelyen a legutóbbi felmérések szerint mintegy 400 szolgáltatás érhető el elektronikusan és az ügyfélkapu indulása, 2005. április 1. óta több mint 12 millió tranzakció zajlott.

25. Az Állami Számvevőszék 2007 júniusában kibocsátott jelentése az elektronikus kormányzati szolgáltatások ellenőrzéséről megerősíti, hogy míg az eKS keretében megindult a leggyakrabban keresett szolgáltatások fejlesztése, az állam szolgáltató jellegének vonásai még nem váltak jellemzővé, és további kihívásokat jelent a kormányzati hatékonyság növelése, ami politikai elkötelezettséget és intézményrendszerek közti együttműködést igényel. A technológia több esetben ezen változtatások motorja lehet.

Közigazgatás modernizációs hajtóerők

26. A technológiai kihívások mellett meghatározó hajtóerő a kormány 2006-ban felvállalt elkötelezettsége az állam egész működését átfogó reformfolyamat megvalósítására. A reformfolyamat hármas célrendszerének, e-közigazgatás fejlesztés pillérére több dokumentum is hatással van.

Nemzeti Lisszaboni Akcióprogram

27. A Nemzeti Lisszaboni Akcióprogram⁷ a megújított Lisszaboni stratégia⁸ alapján határozza meg az EU tagállamok, így Magyarország gazdasági és társadalmi fejlődését is 2008-ig. Prioritásai között hangsúlyosan szerepelnek az elektronikus közigazgatást érintő területek, úgymint az államreform végrehajtása, közigazgatás reformja és az önkormányzati feladatellátás reformja.

28. Az államreform prioritás a közszolgáltatások széles körét érintő, hatékonyságot javító intézkedései egyfelől az államháztartási deficit csökkentésén, másfelől az állampolgároknak és vállalkozásoknak nyújtott magas színvonalú közigazgatáson és közszolgáltatásokon keresztül járul hozzá az ország versenyképességének javításához, a gazdasági növekedéshez, a foglalkoztatás bővítéséhez.

29. A közigazgatási és a hozzá kapcsolódó önkormányzati reform célja az ügyfélközpontú igazgatási szolgáltatások és a takarékosan és hatékonyan működő állam kialakítása, valamint az igazgatási szolgáltatások ügyfélközpontúvá alakítása és eredményességének javítása a következő részcélok mentén:

- A központi közigazgatás stratégia szerepének erősítése;
- Az önkormányzatok minőségi, szakmai ajánlásokkal történő folyamatos támogatása;
- A szolgáltatások fejlesztésénél – egy egységes megjelenésű közigazgatás megteremtésével – az ügyfelek igényeinek szem előtt tartása;
- Magas minőségű, hatékony és számon kérhető szolgáltatásokat nyújtó eredményorientált közigazgatás létrehozása.

Országos Fejlesztéspolitikai Konceptió

30. A hazai fejlesztési célokat 2020-ig meghatározó Országos Fejlesztéspolitikai Konceptió (OFK) a közigazgatási szolgáltatások korszerűsítését az elektronikus kormányzás fejlesztésével alapozza meg. Az OFK céljai között a 2.4.7.fejezetben, három prioritáscsoportján belül a 2.5.1. fejezet „*Befektetés az emberbe*”

⁷ Felülvizsgált Nemzeti Lisszaboni Akcióprogram a Növekedésért és a Foglalkoztatásért, 2006. október

⁸ Integrált iránymutatások a növekedésről és a foglalkoztatásról (2005-2008), COM(2005)

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

prioritáscsoport 10. prioritásban foglalkozik a közigazgatás és az állami szolgáltatások korszerűsítésével.

31. A közigazgatás gyengeségeinek leküzdése érdekében a közigazgatási szolgáltatások feltételrendszerének korszerűsítése terén kitér:

- a szolgáltató szemléletű, az igénybevételi helytől és időtől független elektronikus kormányzás és ügyintézés elterjesztésére, a közigazgatási szolgáltatások területi és elektronikus elérhetőségének javításával a közigazgatási szolgáltatások egyenlő esélyű igénybevételének biztosítására, a közigazgatás átláthatóságának és hatékonyságának megerősítésére, valamint az állampolgári részvétel erősítésére;
- kiemeli a közszolgálat emberi erőforrásainak fejlesztése iránti elkötelezettséget; és
- a közigazgatási intézményrendszer korszerűsítésén belül a központi közigazgatás átalakítását.

Konvergencia Program

32. A Konvergencia Program⁹ megfogalmazza a Kormány azon szándékát, hogy az államháztartás minél gyorsabb konszolidálásához szükséges rövid távon ható fiskális lépések mellett, és azokkal párhuzamosan, az állami működés egészét érintő, átfogó reformokkal teremtsen meg a tartós egyensúly feltételeit. A tervezett intézkedések nemcsak a szabályozás változását jelentik, hanem a gazdasági és társadalmi szereplők gondolkodásmódjában is jelentős módosulást igényelnek, olyan fontos kérdésekben, mint az állam szerepének újraértékelése.

33. A Kormány a Konvergencia Program keretében az „1.3 Az egyensúly fenntarthatóságát megalapozó reformok” részeként említi a teljes közszférában a hatékonyabb munkavégzés feltételeinek megteremtését, melynek eszközét az elektronikus közigazgatás kialakításához köti. Az Európai Bizottság által kiadott közleményben meghatározott, leggyakrabban keresett 20 (Magyarországon 27) közszolgáltatással kapcsolatban felmerülő adminisztratív terhek csökkentése érdekében előírja a szükséges jogi akadálymentesítést, valamint a közszolgáltatások teljes körű informatikai támogatásának érdekében ügymenetmodelleket kidolgozását. Az intézkedések a lakosságra, a vállalkozásokra nehezedő felesleges terhek, illetve a közigazgatáson belül a felesleges bürokrácia csökkenését eredményezik.

34. A Program 2. számú, „Főbb – megtett és tervezett – strukturális intézkedések” című melléklete részletesen tárgyalja a Közigazgatás terén a strukturális változások érdekében tervezett alábbi intézkedéseket:

- A központi kormányzat méretének és belső tagoltságának lényeges csökkentése: a minisztériumok száma 14-ről 11-re, a foglalkoztatottak száma 20%-kal csökken. Továbbá a szakmai munkát támogató funkciók központosítása;

⁹ Magyarország Aktualizált Konvergencia Programja (2006-2010), 2006. december

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

- párhuzamos funkcionális területek – humánpolitika, informatika, vagyonkezelés üzemeltetés – központosítása;
- közigazgatás egészében a teljesítménykövetelmények meghatározásának, mérésének általánossá tétele, a merev előrejutási és bérrendszer rugalmasabbá tétele;
- Az elektronikus közigazgatás elterjesztése a versenyképességet érintő és az EU ajánlásokban meghatározott szolgáltatások körében.

Új Magyarország Fejlesztési Terv

35. Az ÚMFT egyik fontos stratégiai eleme az **állam szerepének és az egyéni felelősségnek az újragondolása**, amelynek megvalósítása érdekében át kell tehát szervezni az állampolgárokat és a vállalkozásokat szolgáló közigazgatást. A Terv világosan kifejti azt az elvet, hogy meglévő rossz struktúrák fenntartása helyett támogatni kell a nagy állami elosztórendszerek és az állami közszolgáltatások reformját.

36. Az ÚMFT 6. Prioritása a fentiek megvalósulása érdekében meghatározza az Államreform céljait, mely szerint az államnak a felvállalt feladatok ésszerűsítésén, és azok ellátásának eredményességén és hatékonyságán keresztül kell támogatnia a foglalkoztatás bővítését és a tartós növekedést. Ehhez szükség van a főbb állami funkciók ellátásának gyökeres átalakítására. A prioritás részletesen leírja a közigazgatás megújítását szolgáló beavatkozásokat, ezen belül az állami működés megújításának koncepcionális hátterét, és a végrehajtást közvetlenül előkészítő munkálatokat. A közigazgatáson kívüli egyéb közszolgáltatások reformlépéseit az ÚMFT szakterületileg érintett prioritásai fogják át, lévén azoknak szervesen be kell ágyazódnuk az adott szakterület jövőbeni működésébe.

37. Az államreform-folyamat keretében – a Konvergencia-programban, és a Nemzeti Akcióprogramban is – megfogalmazott beavatkozások kiterjednek a köz által finanszírozott tevékenységek teljes spektrumára. A beavatkozások célja, hogy az állam fenntartható finanszírozású, jobb minőségű és jobb hozzáférésű szolgáltatásokat tudjon nyújtani az állampolgárok és a vállalkozások számára. Az államreform-folyamat által lefedett fejlesztések jelentős része a többi, mindenekelőtt a társadalom megújulását szolgáló beavatkozás-csoportban jelenik meg azzal, hogy megvalósíthatóságukat és koherenciájukat e prioritás beavatkozásai biztosítják.

EU hajtóerők

38. Az EU stratégiai irányait meghatározó dokumentumok gazdasági versenytényezőként kezelik az innovatív eszközöket alkalmazó, szolgáltató állam működését. Az *eEurope 2005*¹⁰ tapasztalatait és eredményeit felhasználó *i2010*¹¹ a

¹⁰ http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/index_en.htm

¹¹ http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

*megújított Lisszaboni Stratégiára*¹² alapozva határozza meg az európai információs társadalom átfogó közpolitikai irányelveit. Az i2010 – az internet további fejlesztése mellett – az innováció fokozását, valamint az érintett szervezetek és felhasználók hatékonyabb bevonását jelölte meg prioritásként. Az i2010-ben megfogalmazott információs társadalomra alapozott elektronikus közigazgatással a közösség több stratégiája is gazdaságpolitikai erőforrásként számol a globális versenyben.

39. A befogadó információs társadalom elérése érdekében az i2010 a társadalmi integráció, a jobb közszolgáltatások és az életminőség javítása területén fogalmaz meg további prioritásokat. A hatékonyság javításának egyik erőforrása, hogy az e-közigazgatási szolgáltatások igénybe vételével minél szélesebb felhasználói körnek az információs társadalomba való bevonása is megvalósul. Az infrastrukturális feltételek mellett az innovatív technológiák befogadása és a szükséges tudás biztosítása a cél, amelyet 2006-tól a közösségi politikák megvalósítását szolgáló projektek is támogatnak. Az elektronikus közszolgáltatások hatékonyságát az intézmények és a nemzeti közigazgatások közötti interoperabilitás megvalósítása is támogatja. Az EU az i2010 keretprogram keretében indította el az „eCommission”¹³, folytatja az „eHealth”¹⁴, „eProcurement”¹⁵ programokat, valamint elkészíti a közösségi szintű e-kormányzati cselekvési tervet, amely a nemzeti stratégiák számára nyújt iránymutatásokat.

40. Az *i2010 e-Kormányzati Akcióterv*¹⁶ öt pontban foglalja össze a tagországok feladatait 2010-ig:

- **„Senki sem maradhat le”** – 2010-re el kell érni, hogy a tagállamok valamennyi állampolgára egyszerűen hozzáférhessen a megbízható és biztonságos elektronikus szolgáltatásokhoz, és a modern technológiai eszközök széles skálájához. Lényeges, hogy a hátrányos helyzetű társadalmi csoportokhoz tartozó személyek is az e-kormányzat hasznélvezőivé váljanak;
- **Hatékonyság és eredményesség** – Ezt a két tényezőt több „kulcsszóval”, részcéllal fejezi ki az akcióterv, melyek között megtalálható az átlátható kormányzati működés, az elszámoltatható kormányzat, a magas szintű felhasználói elégedettség, valamint a karcsúsodó bürokrácia;
- **Kiemelten kezelendő szolgáltatások az állampolgárok és az üzleti szféra szereplői számára** – 2010-re azokban az országokban, ahol ezt a szabályozási környezet megengedi, a közbeszerzést teljes mértékben elektronizálni kell, a tényleges közbeszerzések minimum felét az Interneten keresztül kell lebonyolítani;

¹² Integrált iránymutatások a növekedésről és a foglalkoztatásról (2005-2008), COM(2005) 141

¹³ http://ec.europa.eu/dgs/informatics/ecom/index_en.htm, eBizottság

¹⁴ http://ec.europa.eu/information_society/qualif/health/index_en.htm, eEgészség

¹⁵ A roadmap for public eProcurement for the Implementation of the eGovernment Action Plan (2007), eKözbeszerzés

¹⁶ i2010 eGovernment cselekvési terv: az elektronikus kormányzat létrehozásának felgyorsítása a társadalom egészének javára) COM(2006) 173

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

- **Biztonságos szolgáltatások** – A magánszemélyek és az üzleti szféra szereplői számára kényelmes, megbízható és egymással együttműködő közszolgáltatásokat kell nyújtani. Biztonságos és egymással kommunikálni képes, átjárható rendszereket kell létrehozni, amelyek lehetővé teszik az elektronikus személyazonosítást tartózkodási helytől függetlenül;
- **Állampolgári részvétel, a demokratikus döntéshozás erősítése** – A hatékony állampolgári párbeszédet és a döntéshozatali folyamatokba történő bevonást erősítő alkalmazások létrehozására van szükség.

41. Az i2010 e-Kormányzat Akcióterve megállapítja, hogy az elektronikus kormányzatban élen járó országok az elsők között találhatóak a gazdasági versenyképességben is. **A nemzeti versenyképesség, az erős innovációs képesség és a közigazgatás minősége között fennálló szoros kapcsolat azt jelzi, hogy a világgazdasági versenyben a jó kormányzás elengedhetetlen.** Az elektronikus kormányzattal, e-közigazgatás megteremtésével a közigazgatás nagyban hozzájárulhat a tagországok gazdasági fejlődéséhez, így a Lisszaboni Stratégia megvalósításához.

42. Az Unió bővülése új szükségleteket és igényeket támaszt például a határokon átnyúló, pán-európai közszolgáltatások tekintetében¹⁷, amelyek kiemelt fontosságúak az Unión belüli vállalkozási lehetőségek bővítése szempontjából. Az elektronikus közigazgatás segíthet a kormányoknak, hogy megfelelhessenek a kihívásoknak és igényeknek.

Ennek egyik példája a szolgáltatási irányelv, amely 8. cikkelyében kötelezővé teszi a tagállamok számára, hogy biztosítsák a határokon is átnyúló elektronikus egyablakos ügyintézés lehetőségét legalább a szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos közigazgatási ügyek tekintetében a szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások számára.

43. A „Közösségi Stratégiai Iránymutatások” – az EU regionális politikájának a 2007-2013-ra vonatkozó, a fejlesztési irányokat rögzítő stratégiai dokumentuma – kitér a közigazgatás és általában az információs társadalom fejlesztésének igényére, lehetőségére. Ez alapot teremt arra, hogy Magyarország az ÚMFT hangsúlyos témájává tegye az államreform, illetve az e-közigazgatás témakörét.

¹⁷ A páneurópai e-kormányzati szolgáltatások interoperabilitása COM(2006) 45

Jövőkép

44. Az olyan elvárások, mint az új technológiai lehetőségek kiaknázása, illetve a kihívásokra való reagálási képesség, valamint a hazai és EU hajtóerők, a közszolgáltatások olyan átalakítását igénylik, mellyel a közigazgatás képes a piaci szférában alkalmazott **ügyfélközpontúság** követelményeinek megfelelően kiépíteni szolgáltatásait, és hatékonyra tenni belső működését.

45. A magyar kormány elkötelezett abban, hogy az állam – az általa felvállalt feladatok ésszerűsítésén és azok ellátásának eredményességén, hatékonyságán keresztül – támogassa az ország versenyképességének erősítését. Az állam a saját munkafolyamatainak, hatósági, igazgatási és szolgáltató szervezeti rendszerének hatékonyabb megszervezésével, az elektronikus közigazgatási eszközökön keresztül elérhető közjavak tértől és időtől független hozzáféréseinek biztosításával, továbbá a társadalmi tőke növelésével járul hozzá a tartós, fenntartható fejlődés eléréséhez és a jobb minőségű munkahelyek megteremtéséhez.

46. Az államreform részeként szükség van az állam feladatainak újragondolására, a megerősített feladatok magasabb színvonalú ellátásához szükséges fejlesztések megvalósítására. Az államreform célja, hogy fenntartható finanszírozású, jobb minőségű és jobban hozzáférhető szolgáltatások jöjjenek létre. A kormány az államreform program keretében a közigazgatás megújítása terén a következő főbb célokat határozta meg:

- **A kormányzás megújítása**, s ennek keretében a közpolitika alkotás – kiemelten a jogalkotás – és a végrehajtás társadalmi eredményességének javítása;
- **A civil társadalom** közügyekben való **részvételének erősítése**;
- **A közigazgatás szolgáltatóvá tétele**, az elektronikus ügyintézés elterjesztése;
- A közigazgatási intézmények **költséghatékonyabb működése** és a magasabb szervezeti teljesítmény elérése;
- A közigazgatási és felhasználói **humán erőforrás felkészültségének javítása és a közigazgatási informatikai szakma megbecsülése**; valamint
- Az integrált kistérségi és a területi döntési szint megerősítése a szubszidiaritás elvének érvényesítése érdekében.

47. A részletes célokat illetően több fontos terület fejlesztését határozza meg:

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

- A **demokrácia erősítése**, a civil társadalom, az érdekképviselők és a hátrányos helyzetűek bevonása a döntéshozatalba az informatika adta lehetőségek felhasználásával;
- **Ügyfélközpontú megközelítés** kialakítása, az egyes intézmények által nyújtott közszolgáltatások folyamatainak, típusainak áttekintése, egyszerűsítése, a szabályozási háttér átvizsgálása és az egyes folyamatok elektronikus alapúvá tétele;
- **EU elvárásokhoz és ügyfél igényekhez igazodó szolgáltatásokat nyújtó** – informatikai infrastruktúrával és e-kormányzati know-how-val támogatott – problémaközpontú, **Integrált Közigazgatási Ügyfélszolgálatok** kialakítása, a közigazgatási szolgáltatásokhoz történő széles körű hozzáférés érdekében;
- **Integrált, központi infrastruktúra** továbbfejlesztése, az integrált közigazgatási rendszer létrehozása a szigetszerű informatikai fejlesztésekből adódó párhuzamos kiadások elkerülése, az ügyfél-azonosítást biztosító eszközrendszer kialakítása, és az információ áramlását biztosító központi gerinchálózat fejlesztése;
- A közigazgatási **bürokrácia csökkentése** a szakigazgatási rendszerek folyamatainak informatikai eszközökkel támogatott racionalizálásával, valamint az ügyintézésbe bevont adatbázisok konszolidálásával, és adatállományaik kölcsönös hozzáférhetőségének biztosításával, interoperabilitás megteremtésével a közigazgatás és a közszolgáltatások folyamatainak új logikai rendszerbe foglalása az elektronizálhatóság, a szabványosíthatóság, az egyszerűség és az átláthatóság követelményeinek megfelelően;
- Az igazságszolgáltatás terén a bírói hatalmi ág szolgáltatásainak javítása érdekében az igazságszolgáltatási munka **szolgáltató jellegének** erősítése, a bírósághoz fordulás elektronikus módjának megteremtése, továbbá az ügyfélbarát környezet biztosítása érdekében a bírói szervezetek belső folyamatainak és szolgáltatásainak infokommunikációs alapú fejlesztése, illetve a bíróságok elektronikus úton történő együttműködésének megteremtése és fejlesztése az igazságszolgáltatás más szerveivel, az állami, önkormányzati hatóságokkal a gyorsabb és biztonságosabb ügyintézés érdekében;
- **Többcsatornás elérés** és ügyintézés kialakítása, a személyes mellett a telefonos, internet, illetve mobiltelefon alapú elérés és ügyintézési lehetőségek fejlesztése, a különböző csatornákon folyó ügyintézési formák egységes kezelése;
- Intézményi, szervezeti és folyamatmodellek kialakításával új, **elektronikus alapú működési rendszer** megteremtése az igazgatásban;
- Az **intézmények és rendszerek együttműködésének, az adatok megfelelően kontrollált, célhoz kötött hozzáféréseinek** megteremtése a szolgáltatási portfólió és tudásbázis lehető legszélesebb körű kihasználása érdekében.

48. Mindez egy olyan közigazgatás jövőképét vázolja fel, ahol kiemelt cél és elkötelezettség, a technológia nyújtotta előnyök jobb kihasználása a

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

közszolgáltatások nyújtásában, melynek révén a közigazgatás hozzájárul ahhoz, hogy:

- Az állampolgárok hétköznapi élete során **nagyobb választási lehetőségük** legyen, személyre szabottabb módon vehessék igénybe a közigazgatás, oktatás, egészségügy, társadalombiztosítás és adózás szolgáltatásait;
- Egy modernebb jogi környezet és **hatékony kormányzat** kialakításával javuljon a közigazgatás, a kormányzati működés hatékonysága;
- **Erősödjön** az állampolgárok **demokratikus joggyakorlási** lehetősége.

49. A hatékony működésre és szolgáltatás-orientáltságra irányuló átalakítások segítenek abban, hogy:

- Az **állampolgároknak és a vállalkozásoknak lehetősége nyíljon a személyre szabott kormányzati interakciók kiválasztására.** Ennek a választási lehetőségnek a forrását az új csatornák használatba vétele és az újraszabott, egyszerűsített szolgáltatások elérhetővé tétele jelentik;
- A civil szféra és a közigazgatás együttműködése javuljon;
- Az **adófizetők nyerjenek a hatékonyság növeléséből;**
- Az állampolgárok és vállalkozások ügyeiket **gyorsabban tudják intézni;**
- A **köztisztviselők képesek legyenek magasabb színvonalú szolgáltatást** nyújtani;
- A **politika szereplői jobban meg tudják jeleníteni a megcélzott eredményeket,** azok hatásait a gyakorlatban;
- Az **állampolgárok jobban átérezzék a demokratikus kormányzás folyamatait,** és erősebben kötődjenek azokhoz.

50. Ugyanakkor a jövőkép nem csak a közigazgatás, kormányzat technológiára épített átalakulásáról szól, hanem azt is magában foglalja, hogy tegyük **a kormányzatot változásra képessé,** tartsuk meg a kapacitást, a képességét a folyamatos innovációra és a technológia újításainak adaptálására.

Jelenlegi helyzet

51. A fejezet bemutatja, hogy a felvázolt jövőképhez képest jelenleg milyen problémák merülnek fel a közigazgatás működésével kapcsolatban, illetve melyek azok a területek, amelyekre a fejlesztéseket építeni lehet

A közigazgatás átfogó működési problémái

52. A felvázolt jövőképhez képest jelenleg több hiányosság érzékelhető a közigazgatás működésével kapcsolatban. Ezek közül a legfontosabbak a következők:

- A közigazgatási hatósági, igazgatási eljárások általában túl lassúak, sok esetben a hagyományos ügyintézéshez, bizonytalan és lassú kommunikációhoz kialakított jogi szabályozás, illetve eljárásrendek miatt nem kellően hatékonyak, és gyakran a közigazgatási szolgáltatások színvonala sem felel meg a gazdasági, társadalmi elvárásoknak, a lakosság és a vállalkozások drágának és bonyolultnak tartják az ügyintézést;
- A magyar közigazgatás arányaiban azonos - helyi szinten azonban nem megfelelő - létszámmal, de költséghatékonysági szempontból kimutathatóan kisebb eredményességgel működik, mint az uniós átlag;
- A közigazgatási szolgáltatások során még nem kielégítő az infokommunikációs technológiák használata, a megfelelő tartalmak és szolgáltatások kínálata csekély, a szolgáltatások statikusak, kevésbé interaktívak, felhasználóbarátok. Különösen nagy probléma az elektronikus közigazgatási szolgáltatások és közszolgáltatások körében a kétoldali interakciós és tranzakciós szintű szolgáltatások szerény kínálata;
- Elmaradottak a kapcsolódó háttérfolyamatok és rendszerek, az ügymenetek folyamatszabályozása túlzottan heterogén, hiányzik az interoperabilitás, valamint az állampolgárok nagy megbízhatóságú elektronikus azonosíthatósága,
- A hátrányos helyzetű térségekben a lakosság nehezen fér hozzá az infokommunikációs szolgáltatásokhoz;
- A közigazgatási informatika, mint szakma, közigazgatáson belüli szervezeti elfogadottsága változó, az önkormányzatok többségénél nem is létezik, amely alapvetően korlátozza a hatékony közigazgatási működést.

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

53. A hazai e-kormányzatról 2006-ban készített OECD felmérés¹⁸ kiemeli az e-kormányzat, e-közigazgatás szerepét a hatékonyabb közigazgatás kiépítésében, ehhez nélkülözhetetlennek tartja:

- A kormányzaton belül a felhasználó-orientált fejlesztést;
- A kormányzati ügyintézési folyamatok átszervezését az erőforrások felszabadítása érdekében;
- Az elektronikus szolgáltatásokra való építkezést az ügyfelek kiszolgálásában;
- A kormányzati intézmények közti együttműködés, interoperabilitás megteremtését.

A közszolgáltatások jogszabályi háttere

54. A közigazgatás főbb működési problémáinak kezelését és az elektronikus ügyintézés lehetőségének megteremtését szolgálja a Magyarországon 2005. novemberében hatályba lépett, a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény. A Ket. rendelkezései biztosítják az állampolgárok részére az elektronikus ügyintézés igénybevételének lehetőségét, amennyiben az ágazati jogszabályok ezt a lehetőséget nem csorbítják. A közigazgatási eljárások jogi környezetének bemutatása, és a szükséges változás jellemző irányaihoz kapcsolódó jogszabályi környezet a Stratégia Jogszabályi környezet részében (57. oldalon) található listába gyűjtve.

55. A természetes személy ügyfél számára az elektronikus hatósági ügyintézés lehetőségét – ha az ügyfélnek nincs legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírása - a központi rendszer (KR) biztosítja. Az ügyfelet az eljárás bármely szakaszában megilleti az a jog, hogy válasszon az ügyintézés hagyományos és elektronikus formája között.

56. Ha törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati rendelet nem tiltja a hatósági ügyek intézésének vagy egyes eljárási cselekményeknek elektronikus formában történő elvégzését, és az ügyfél megadta az erre a célra használható elektronikus levélcímét vagy más elektronikus elérhetőségét, a hivatal is kezdeményezheti az elektronikus kapcsolatfelvételt, amennyiben az megfelelő módon dokumentálható.

57. Az alapvető elektronikus szolgáltatások esetében meghatározott ötödik szint eléréséhez¹⁹, a Ket. biztosítja az interoperabilitás és a proaktivitás bizonyos jogi feltételeit. Előírja a közigazgatás kezelésében már meglévő adatok felhasználását. Külön jogszabályi felhatalmazás alapján lehetővé teszi a közigazgatás számára a proaktív ügyindítást.

¹⁸ OECD e-Government studies, Hungary

¹⁹ Web-based Benchmark on electronic Public Services, Seventh Measurement, Updated methodology report, European Commission DG Information Society (2007)

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

58. A Ket. alapján a személyes, az elektronikus, a telefonos ügyintézés megfelelő azonosítás esetén egyenértékű, és az ügyfeleket megilleti a jog, hogy az ügyintézés bármely szakaszában válasszanak a csatornák között. Ez a lehetőség feltételezi, hogy az ügyintézés folytató szervezet rendelkezik elektronizált háttér szolgáltatásokkal és több csatornán elérhető integrált ügyfélszolgálattal.

59. A Ket. kiemelt célja, hogy erőteljesebben juttassa kifejezésre a közhatalom szolgáltató funkcióját azáltal, hogy jelentősen csökkenti az ügyfelekre háruló eljárási terheket, és a korszerű IKT eszközök alkalmazásával az eljárások jelentős részében megnyitja az utat az ügyek gyors és egyszerű intézése előtt, továbbá hogy lehetővé tegye a hatósági ügyek intézése során a nemzetközi kooperáció kiszélesítését, a külföldi hatóságokkal való közvetlen együttműködést.

60. Az ügyfél azonosításhoz szükséges adatok kivételével az ügyféltől nem kérhető olyan adat igazolása, amelyet valamely hatóság jogszabállyal rendszeresített nyilvántartásának tartalmaznia kell. Ugyanakkor még ma is vannak olyan jogszabályi ellentmondások, amelyek ennek az előírásnak a megvalósulását gátolják.

61. A hatóság az eljárása során – a biztonságos és átlátható ügyintézés érdekében – az elektronikus ügyintézés informatikai támogatásával gondoskodik az ügyfél által elektronikus úton előterjesztett és a hatóság által készített dokumentumok biztonságos kezeléséről, megőrzéséről.

62. Az eljárás során a hatóság és az ügyfél távbeszélő útján szóban, továbbá telefax útján, illetve ha jogszabály így rendelkezik, szöveges üzenetközvetítési szolgáltatás útján írásban is tarthatja a kapcsolatot.

Központi elektronikus szolgáltató rendszer

63. Az elektronikus ügyintézés törvényi háttérének megteremtése mellett az elmúlt évek hazai e-kormányzati, e-közigazgatási fejlesztései főként az alapinfrastruktúra megteremtéséhez kötődtek, ezen belül is a KR kiépítéséhez. A KR részeként kiépült az Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat, a kormányzati portál, az ügyfélkapu és a Kormányzati Ügyféltájékoztató Központ.

64. A KR gerincét jelentő EKG-hoz 2008. februárra **1598** intézményi telephely kapcsolódott közel 70 ezer felhasználóval. Az EKG legfontosabb szolgáltatása, hogy 100 %-os üzembiztonsággal teremti meg az interneten keresztül nyújtott kormányzati szolgáltatások elérésének hálózati háttérét. Emellett biztosítja a TESTA (az Európai Közösség saját zártkörű, IP alapú hálózata) és H-Sec-Net (minősített nemzetközi információk fogadására alkalmas hálózat) kapcsolatot.

A kormányzati portál és az ügyfélkapu biztosítja az egységes kormányzati online információ- és tranzakciós szolgáltatások elérését, és a KÜK az esélyegyenlőséget biztosítva, telefonon, sms-en, e-mail-en és faxon keresztül is elérhetővé teszi az ügyleírásokat, az ügyintézéshez szükséges ismereteket. Jelenleg a KR az államigazgatás (kivéve önkormányzatok) interneten bonyolított forgalmának a 95%-

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

át adja, valamint az interneten bonyolított állampolgári és vállalkozási internet alapú információ közvetítés 60%-át, és az interaktív szolgáltatások 80%-át teszi elérhetővé.

65. Az ügyfélkapun keresztül jelenleg 372 szolgáltatás érhető el, ebből a leggyakoribb EU 20 szolgáltatás az összes államigazgatási ügyforgalom 80%-át teszi ki. 2006. május 1. óta az ügyfélkapu alkalmazásával mintegy 39 millió azonosítási szolgáltatást vettek igénybe, több mint 28 millió dokumentumot továbbítottak, a kormányzati portálról 352 millió oldalnyi információt töltöttek le. Az ügyfélkapun regisztráltak száma több mint 640 ezer. A virtuális okmányirodában közel 80 féle közigazgatási ügy kezdeményezhető, köztük a legsikeresebb az okmányirodai időpontfoglalás, melyet 2007-ben közel 230.000 alkalommal vettek igénybe.²⁰

66. A www.magyarország.hu kormányzati portálon elérhető a hatályos jogszabályok gyűjteménye és mintegy 800 közigazgatási ügy leírása. Az elektronikusan letölthető, illetve kinyomtatható nyomtatványok száma meghaladja a 2000-et.

A leggyakrabban keresett szolgáltatások fejlettsége

67. Az eKS keretében az EU-ban egységesen elfogadott négy szolgáltatási szintnek megfelelően a Kormány a 1044/2005. (V. 11.) Korm. határozatban meghatározta a szolgáltatások 2005. december 31-ig tartó kiépítési ütemét. Az APEH és a KEKKH teljesítette a kormányhatározatban elfogadott stratégia kiegészítéseként meghatározott alapszolgáltatásokat. A többi 15 intézmény is sikeresen lépett előre a kötelező szolgáltatások terén. 2006 végére az EU által elvárt 20 szolgáltatásból 15 részlegesen, 5 a teljes ügyintézési folyamatot biztosítva érhető el elektronikusan az állampolgárok, illetve a vállalkozások számára²¹.

68. A szolgáltatások a kormányzati portálon és az ügyfélkapun keresztül elérhetők. Az EU 20 szolgáltatások kialakítása mellett több intézmény fejlesztett ki alapszintű online szolgáltatásokat. A kormányzati portál szolgáltatási menüjében 80 intézmény részvételével nyújtott szolgáltatások érhetőek el.²²

69. Ugyanakkor a szolgáltatások tartalmilag kevésbé valósítják meg az ügyfélközpontúságot, valamint a szolgáltatások háttérét adó intézményrendszer fejlesztésére csak kismértékben került sor. Az egységes e-fizetés hiánya miatt teljes körű elektronizáltságról általában nem lehet beszélni, valamint a szolgáltatások egyelőre még inkább az ügyintézők elektronikus elérését biztosítják, kevésbé nyújtanak hozzáadott értéket teremtő szolgáltatásokat.

70. Az intézmény rendszer teljes körű elektronizálása és interoperábilis működésének megteremtése még nem valósult meg. A sikeres e-kormányzás

²⁰ Forrás: KEKKH

²¹ Az elektronikus szolgáltatások helyzetéről szóló adatok az ÁSZ által készített „Jelentés az elektronikus kormányzati szolgáltatások fejlesztésének ellenőrzéséről (2007)

²² Forrás: MeH EKK

kialakításához szükséges tudás és e-kormányzati kultúra megteremtésére nem állt rendelkezésre elegendő idő és energia.

Háttérintézmények informatikai helyzete, a háttérszolgáltatások elektronizáltsága

71. Az elektronikus és hagyományos szolgáltatások párhuzamos alkalmazása megkétszerezi az ügyintézési költségeket, ezért kiemelten fontos, hogy az online kormányzás háttér-szolgáltatási rendszere mielőbb széles körben kiépüljön a teljes hivatali körben.

72. A modern kormányzatnak – mind a politikaformálás, mind a szolgáltatások nyújtása terén – pontos és időszerű információkkal kell rendelkeznie az állampolgárokról, a vállalkozásokról. E követelmény megvalósításához az információ, az információ hatékony menedzselése és az információbiztonság alapvető követelmény.

73. A teljes közigazgatás évente mintegy 50 milliárd forintot költ új és meglévő informatikai rendszerek fejlesztésére, ezáltal a technológiai piac egyik legnagyobb megrendelője. Minden közintézmény jelentős informatikai eszközrendszert és programállományt üzemeltet annak érdekében, hogy közszolgálati feladatait ellássa. A közszolgáltatások nagy része ma már nem is tudna működni ezen háttér nélkül. Azonban a közigazgatási informatika mint szakma, mint szolgáltatás nem megfelelően elismert ezen folyamatok működtetésében.

74. A legtöbb háttérrendszer szigetszerűen kialakított, és nem felel meg a korszerű technológiai követelményeknek. Egyedi technológiára épül, és működtetése – a modern együttműködési, felügyeleti standardoknak való megfelelés hiányában – relatíve drága. Legtöbbjük nem alkalmas a modern kormányzat és a közszolgáltatások növekvő, egyre összetettebb információs igényeinek kielégítésére.

75. Sok rendszer és folyamat még hagyományosan, papír alapon működik, és nagy mértékben szükségessé teszi az emberi erőforrást. A legtöbb esetben az a gyakorlat él, hogy az ügyfelek kitöltik a nyomtatványokat és a hivatalnokok rutinszerűen feldolgozzák azokat. A telefonos elérhetőség és az online ügyintézés lehetősége a háttérben külön papírmunkával gyakran átcsatornázódik a papíralapú ügyintézésbe. Összességében drága és lassú szolgáltatás valósul meg.

76. A legtöbb szolgáltatás a hagyományos ügyintézési rendet preferálja, nem a feladat, az emberek előtt álló problémák leghatékonyabb megoldását, hanem a jogszabályok formális, betű szerinti betartását célozza meg. Megközelítése elsősorban szervezeti, a szervezet működése szempontjából optimalizál, és az ügyfél, a fogyasztói igényeit kevésbé képes figyelembe venni, érvényesíteni, különösen azokban az esetekben, amikor szervezeteken átívelő szolgáltatásokról van szó. Gyakran az ügyfelekkel kapcsolatos tapasztalatok sem épülnek be a gyakorlatba.

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

77. Sok rendszer szigetszerű fejlesztés eredményeként saját adatháttérrel, adatstruktúrával, biztonsági és azonosítási folyamatokkal alakul ki, amely nehézkessé teszi a közigazgatás más részeivel való együttműködést. Az elszigetelt fejlesztések és az interoperabilitás hiánya még azoknál a szolgáltatásoknál is, ahol működnek elektronikus háttérrendszerek, lassú, nehézkes ügyintézés eredményez, hiszen a rendszerek átjárhatatlansága növeli a felhasználókra háruló ügyintézési terheket. A jövőben együttműködni képes szabványokra és azonos logikai háttérre épülő, ezért egymással interoperábilisan együttműködni képes háttérrendszereket kell működtetni.

78. A működés hatékonyságát rontja, hogy a legtöbb háttérfejlesztés nem azzal a céllal, nem olyan szemléletben jött létre, hogy az ügyfélszolgálati alkalmazottakat is támogassa. Az ügyfélszolgálatok informatikai támogatása gyenge hatásfokú, nehéz a megfelelő időben a megfelelő információ biztosítása a tájékoztatást igénylő személy részére.

79. A közigazgatás működését megalapozó szervezeti szolgáltatások, mint a humánerőforrás menedzsment, a pénzügyek és dokumentumkezelés (tudásmenedzsment) hatékonysága jelentősen elmarad a versenyszféráétól. Ezeken a területeken is átalakulásra van szükség annak érdekében, hogy javuljon a személyzeti munka, a pénzügyek kezelése, a politikaformálás és a szolgáltatások háttérfeltételeinek biztosítása.

80. Az informatikai fejlesztések összetettségük és méretük folytán nagy kihívást jelentenek mind a megrendelő közigazgatási, mind az azt megvalósító piaci szereplők számára. Az elmúlt években több komoly kritika is érte a kormányzat különböző területein megvalósult informatikai fejlesztéseket

81. A hazai igényeken túlmenően a további hazai fejlesztésnek illeszkedniük kell az EU átfogó, valamennyi tagországra kiterjedő pán-európai szolgáltatási és interoperabilitási rendszereihez. Az EU az évtized végére olyan átfogó, valamennyi tagországra kiterjedő pán-európai szolgáltatás rendszer kialakítását tervezi, melyben a nemzeti kormányok képesek valamennyi kölcsönös érdeklődésre számot tartó területen az egymás közti kommunikációra. Az EU integráció a stratégia egyik fontos átfogó programja volt, de továbbra is jelentős hajtóerő a hazai online szolgáltatások kialakításában.

82. A pán-európai szolgáltatások fejlesztésének alapja az interoperabilitás. Az elgondolások szerint az EU állampolgárai minden országban közös európai felületen keresztül vehetnék igénybe az egységes európai szolgáltatásokat. Ehhez nélkülözhetetlen azonban a hazai intézmények közti interoperabilitás, majd az EU intézményekkel való interoperabilitás feltételeinek megteremtése.

A szolgáltatási irányelv előírásainak a tagállamok csak úgy tudnak megfelelni, ha lényeges eredményeket érnek el az interoperabilitás terén, különös tekintettel az elektronikus azonosítás és az elektronikus aláírás kérdésére. De ezen kívül jelentős szerep jut az illetékes hatóságok közötti együttműködés szintje jelentős emelésének is, amit szintén nem lehet megvalósítani az interoperabilitás fejlesztése nélkül.

Közigazgatási szolgáltatási kultúra

83. Önmagában a teljes ügyfélszolgáltató lánc magas színvonalú technológiai standardok alapján való kiépítése sem vezet eredményre az azt működtető elkötelezett és felkészült szakemberek nélkül. A hatékony, tudásalapú szolgáltató állam kiépülése nagy mértékben múlik a közigazgatás vezetőinek elkötelezettségén, a hivatalnoki állomány motiváltságán és az intézmények hatékony együttműködésén.

84. Az e-közigazgatás kiépítése ugyan összetett és jelentős befektetéssel járó feladat, de az egész EU-ra kiterjedő, a szolgáltató állam kiépülését célzó átalakulási folyamat nem fordítható vissza. Hagyományos kormányzati (bürokratikus) attitűddel és képességekkel sem a hivatalnokok, sem a döntéshozók, sem a szervezetek nem lesznek képesek megfelelni a kormányzati átalakulási folyamat követelményeinek.

85. Összességében tehát több kihívás áll előttünk. Magyarország bár az elmúlt években létrehozta az elektronikus ügyintézés és a demokratikus működés alapvető jogszabályi hátterét, és technológiai fejlesztéseinek eredményeként megteremtette az integráció alapelemeit, valamint sikeresen lépett előre az ügyféloldali szolgáltatások fejlesztésében, azonban az államreform eredményeit is figyelembe vevő háttérrendszereket a jövőben kell kifejleszteni. Hiányoznak még az egységes e-fizetést és nagyobb megbízhatóságú állampolgári azonosítást lehetővé tevő infrastrukturális elemek.

86. Az elmúlt évek koordinált fejlesztései nyomán az EU több országa jelentős lépéseket tett a teljes körű elektronizáltság megteremtése érdekében. A meglévő kihívásokhoz számos új is csatlakozott:

- Új biztonsági kockázatok jelentek meg, mint a személyes adatok védelme, az azonosítás, adatok integrálása, amelyek mind az állampolgárok, mind a vállalkozások növekvő érdeklődésére tartanak számot;
- A személyre szabott, az ügyfelet támogató, célzott szolgáltatások teljesítése adatmenedzsment kérdéseket vet fel;
- Az internet és a telefon használatának bővülésével párhuzamosan növekednek az állampolgárok igényei is a közszolgáltatásokkal kapcsolatban.

87. Jól látható, hogy a következő évek feladata nem egyszerűen a „csináljuk jobban” a tradicionális ügyintézés, a múlt modellje alapján, hanem „csináljuk másként” annak érdekében, hogy személyre szabott, hatékonyabb és hatásosabb szolgáltatások kerüljenek kialakításra. Ez egy összetett, hosszú távú, stratégiai váltást jelent a közszolgáltatások kialakítása terén, amely döntően arról szól, hogy hogyan kell a szolgáltatási folyamatokat korszerűsíteni, optimalizálni, a modern technológia segítségével leképezni és hatékonyan működtetni.

Az e-Szolgáltatások az önkormányzatoknál

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

88. Az önkormányzatok zöme erőforrásait kötelező feladatainak ellátására koncentrálja, az e-közigazgatási megoldások bevezetését elsősorban honlapja kialakítására, illetve az állami támogatású eMagyarország pont létesítésére szűkíti. Főleg a nagyobb települési önkormányzatok próbálnak a fejlesztések mozgatóiként, pályázati úton forrást biztosítani fejlesztéseikhez, a kisebb önkormányzatok szűkös anyagi lehetőségeik miatt kevésbé gondolkodnak fejlesztésekben.

89. Sok településen egyáltalán nem valósult meg e-önkormányzati fejlesztés, nem alakítottak ki nyilvános hozzáférési pontokat, saját honlapot és a közigazgatási szolgáltatásokat a legkisebb mértékben sem elektronizálták. A közszolgáltatások online elérhetősége alacsony, a települési önkormányzatok döntő többsége nem tudott megfelelő válaszokat adni az elektronikus közigazgatás és a gyorsan változó környezet fokozódó kihívásaira.

90. A különféle korszerű informatikai megoldások – integrált pénzügyi rendszer, csoportmunka támogatás, számítógépes ügyfélkezelés, intelligens telefonos ügyfélszolgálati program, munkafolyamat-vezérlés stb. – csak elvétve, vagy egyáltalán nem fordulnak elő az önkormányzatoknál, és ebben a nagy önkormányzatok sem kivételek. Ahol van is informatikai támogatás, az szigetszerű, egy-egy területet szolgál ki, és ezek között az adatforgalom nehézkes, az adatok az esetek többségében nem konzisztensek.

Stratégia

91. A jövőkép és a jelenlegi helyzet közti távolság áthidalása három fő területen igényel átalakulást:

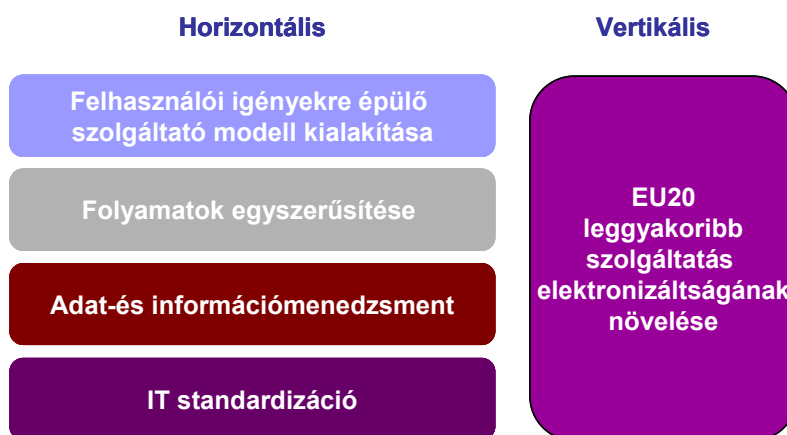
- **Az IT fejlesztéseknek, a közigazgatási intézményeket középpontba állító hagyományos ügyintézési filozófiával ellentétben, az állampolgárok és a vállalkozások köré kell épülniük** korszerű és koordinált szolgáltatói csatornákon keresztül. Ez a szemlélet jelentősen csökkentheti a papír alapú munkavégzést, az ismételt adatkérések, adatszolgáltatások, párhuzamos nyilvántartások kiszűrésével növeli hatékonyságot és elégedettebbé teszi a felhasználókat.
- **A közigazgatásnak az elosztott, integrált szolgáltatási kultúra felé kell elmozdulnia** a front-office, a back-office és az információs valamint infrastrukturális területeken. A hatékonyság érdekében szükséges a szolgáltatási folyamatok újratervezése, ennek során az államreform eredményeinek figyelembe vétele, a dereguláció, az egyszerűsítés, valamint a funkcionális feladatok megosztása a szakrendszerek között, illetve a szolgáltatások integrációja. A közigazgatás ilyen mértékű, átfogó fejlesztéséhez a közigazgatás-fejlesztésben, és majdani működtetésében résztvevőknek, szüksége van olyan újszerű ismeretekre, képességekre, amelyek biztosítják a megrendelői attitűd gyakorlásához szükséges tudás- és kompetencia háttérrel, másfelől pedig a résztvevőket alkalmassá teszik a létrejövő, új elektronikus közigazgatási rendszer hatékony működtetésére.
- **Szükséges a közigazgatási hozzáértés és tudás szélesítése és mélyítése** az informatikai szolgáltatóknál, különösen az ügyfélorientált kultúra kiépítéséhez, valamint a közigazgatási IKT fejlesztések tervezéséhez és megvalósításához szükséges ismeretek és képességek terén.

Ügyfélközpontú szolgáltatások az állampolgárok és vállalkozások számára

92. A szolgáltatásoknak az állampolgárok és a vállalkozások igényei köré kell szerveződniük annak érdekében, hogy megvalósuljon a politika által megfogalmazott szolgáltató állami modell, illetve megtakarításokat lehessen elérni a párhuzamosságok kiszűrése és a folyamatok egyszerűsítése révén. Ennek érdekében a stratégia öt horizontális és egy ágazati részcélt, illetve ezekhez rendelt programot határoz meg.

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

93. A Ket. rögzíti az ügyfélorientált szolgáltató állam alapelveit, és ezek szolgálatára az ügyfelek jobb kiszolgálását a folyamatok elektronizáltságát, az ügyfél oldali ügyintézés egyszerűsítését, a háttérintézmények interoperábilis működésének kialakítását rendeli. A megvalósítás terén azonban még az első lépéseknél járunk.



94. A felhasználói érdekek előtérbe helyezése, valamint a rendszeren belüli, a teljes folyamatra kiterjedő hatékonyság megteremtése, intézményi érdekeken és működési körön túlnyúló, horizontális megközelítést igényel. A technológia ma már nagymértékben megkönnyíti mindezt, de a klasszikus ügyintézési hagyományok még elég erősek, az együttműködésre, intézmények közti hatékony kommunikációra egyelőre kevés a példa.

Horizontális programok

95. A horizontális programok terén öt fő területen van szükség fejlesztésre:

- a) *Felhasználói igényekre épülő szolgáltató modell;*
- b) *Szolgáltatási folyamatok egyszerűsítése;*
- c) *Adatmenedzsment;*
- d) *Információmenedzsment;*
- e) *Technikai és tartalmi (szemantikai) standardizáció, szabványosítás;*

A következő címek ezt az öt horizontális akciótervet mutatják be részletesebben.

96. A felhasználói igényekre épülő szolgáltató modell fő célja:

a) Az állampolgárokkal és vállalkozásokkal, valamint a front office köztisztviselőivel való folyamatos és szisztematikus együttműködés annak érdekében, hogy világossá váljanak, és meghatározásra kerüljenek azok az átalakulási igények és hajtóerők, melyeket a szolgáltatóknak ki kell elégíteniük. Ennek része a tanulás, valamint a más intézmények gyakorlatából származó tapasztalatok beépítése, új proaktív szolgáltatási modell kialakítása.

97. A módosított Ket. világosan rögzíti a kormány szolgáltató közigazgatással kapcsolatos elvárásait. E szerint az e-közigazgatás fejlesztése során alapvetően

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

fontos, hogy a szolgáltatások az ügyfelek igényeire épüljenek. Jelenleg azonban még alacsony szintű a közigazgatáson belül az ügyféligények ismerete és megértése. A közigazgatás egyes területein már egy-egy szolgáltatással kapcsolatban elkezdődött az ügyféligények és reakciók figyelemmel kísérése, de még nincs a kormányzaton belül szisztematikus, a leggyakrabban alkalmazott szolgáltatásokra vonatkozó igényeket nyomon követő rendszer, adatbázis.

98. A közigazgatás modernizációjának elengedhetetlen feltétele, hogy az ügyfelek és a vállalkozások, azaz a közigazgatási szolgáltatások igénybevevői felé valódi szolgáltatóként való megjelenés, valamint annak a feltárása, hogy a velük közvetlen kapcsolatban álló ügyfélszolgálati ügyintézők mily módon tudják a legjobban kiszolgálni őket (elintézni az ügyeiket).

99. A kormány olyan új rendszert kíván kialakítani, amely folyamatosan biztosítja a felhasználói igények mérését és a tapasztalatok közigazgatáson belüli megosztását. A fő cél, az új típusú ágazati szolgáltatások kialakításához olyan modellek megalkotása, melyek a hatékonyság, a szolgáltatási színvonal javítása érdekében megalapozzák az állam proaktív hozzáállását, másfelől érvényesülnek bennük az ügyfelek elvárásai

100. A fogyatékkal élők számára az elektronikus szolgáltatásokhoz való hozzáférés esélyegyenlőségére kiemelt figyelmet kell fordítani. 2010-ig el kell érni, hogy a közigazgatási elektronikus szolgáltatások elérése minden állampolgár számára az erre vonatkozó szabványok²³ szerinti azonos feltételek mellett valósulhasson meg

101. A szolgáltatási folyamatok egyszerűsítésének fő célja:

b) Az egységes proaktív szolgáltatói modellek mellett szükséges a folyamatok integrálási lehetőségeinek feltárása, és az esetleges átfedések kiszűrése. Kiemelt cél az ügyféligények által vezérelt folyamatok kialakítása, az ügyfél oldali adatszolgáltatás és az ügyfél részvételének minimalizálása az ügyintézési folyamatokban, valamint az élethelyzethez, vagy egymáshoz kapcsolódó folyamatok összekapcsolása.

102. Az ügyfelek oldaláról várhatóan akkor érhető el jelentős mennyiségi és minőségi növekedés az elektronikus szolgáltatások használatában, ha azok a hagyományos ügyintézésekkel összehasonlítva kényelmesebbé, gyorsabbá, egyszerűbbé teszik számukra ügyeik intézését. Magyarországon a leggyakrabban keresett szolgáltatások esetében már van lehetőség az ügyek elektronikus indítására, illetve néhány esetben a teljes körű ügyintézésre, de a lehetőséggel egyelőre még kevesen élnek.

103. Ezen a területen az eredményezhet komoly előrelépést, ha a leggyakrabban keresett szolgáltatások elektronizálásának továbbfejlesztése olyan egységes szemléletben történik, amely biztosítja, hogy a kialakítandó szolgáltatások minél

²³ W3C szabványok, www.w3c.org

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

egyszerűbb, a felhasználók számára minél kevesebb ráfordítással járó folyamatokra épüljenek.

104. Az *adatmenedzsment* fő célja:

c) A leggyakrabban keresett szolgáltatások adatháttérének átvizsgálása, és folyamatos korszerűsítése azzal a céllal, hogy megteremtődjön az ágazati rendszerek közti hatékony kommunikáció. Az adatok formai és tartalmi szabványosításának megoldása, valamint az ágazati rendszerek közti, az adatvédelem követelményeivel összhangban álló adatintegrációs lehetőségek felmérése és interoperábilis adatkapcsolatok megteremtése.

105. A hatékonyság kialakításának forrása a standardizálás és az interoperabilitás elemeinek a rendszerbe építése. A terület továbbfejlesztése során alapvető követelmény, hogy kialakuljon az összhang a személyes adatok megfelelő védelme és a magas minőségű, minimális bürokráciával járó, hatékonyabb szolgáltatások nyújtása között.

106. Jelenleg az egyes nyilvántartási rendszerek közti interoperabilitás szintje alacsony. Az állami intézmények közötti adatszolgáltatás lehetősége még a törvényben lehetővé tett esetekben sem biztosított, vagy csak korlátozott mértékben, egyedi és költséges fejlesztések révén. Korszerű adatbázis-kezelő funkciók nem jellemzőek

107. Az online szolgáltatások fejlesztéséhez, és az egyes hivatalok háttértevékenységének továbbfejlesztéséhez alapvető feltétel, a leggyakrabban keresett szolgáltatások esetében a nyilvántartások között a szükséges interoperábilis adatszolgáltatási lehetőségek kialakítása. A nemzeti nyilvántartások együttműködésére egy olyan modell kidolgozása szükséges, amely alkalmas a pán-európai adatszolgáltatás megvalósítására is.

108. Az *információmenedzsment* célja:

d) Az informatikai rendszerek közti rendszer szintű együttműködési képesség megteremtése, a leggyakrabban keresett szolgáltatásokat működtető szervezetek között az együttműködés előmozdítása annak érdekében, hogy az információ megosztása és az együttműködés az egész közigazgatáson belül hatékonyabban történjen.

109. A közszféra a legkiterjedtebb információk birtokosa. Az új információs és hírközlési technológiák példátlan lehetőségeket teremtenek a különböző forrásokból származó tartalmak összekapcsolására és kombinálására. A közigazgatásban keletkezett dokumentumok és információk rendszerben történő tárolása és hozzáférhetővé tétele, információs termékek és szolgáltatások formájában hasznos tartalomforrást jelentenek a vállalkozások, az állampolgárok és a közigazgatás számára egyaránt. Ennek a személyes adatok védelmi követelményeivel összhangban álló megoldásait kell kialakítani.

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

110. Jelenleg a közigazgatás alapinformációit hordozó dokumentumok kezelése, az újrahasznosítható információk kinyerése, tárolása és az információk szolgáltatása ágazati, vagy intézményi koncepciók alapján, eltérő minőségben, vagy egyáltalán nem történik. Így a közigazgatáson belüli információk jelentős része elvesz a közigazgatás többi szereplője, a vállalkozások és az állampolgárok számára. A közigazgatási feladatot ellátó szervek és személyek, valamint ezek változásait bemutató, folyamatosan aktualizált kataszteri rendszerének kialakítását a következő szempontok teszik szükségessé:

- a közigazgatási szervek összetett rendszerét az állam szolgáltató funkciójának továbbfejlesztése végett átláthatóbbá kell tenni az állampolgárok és az érintett gazdasági szervezetek számára,
- a lényeges információkhoz való hozzáférést mindenki részére szükséges biztosítani.
- A közigazgatás modernizációjáért felelős szervek számára többlet-információk keletkeznek, ami hozzásegíthet a modernizációs folyamatok hatékonyabb tervezéséhez.

111. A közigazgatás egységes alapokon álló információ-menedzsmentjének létrehozása érdekében ki kell alakítani az Egységes Információ Gazdálkodási Szabályozási- és Keretrendszert. Ez a keretrendszer tartalmazza a közszféra információ-gazdálkodási követelményrendszerét, az adatok kapcsolatának leírását szolgáló eszközrendszert (ide értve a logikai összefüggéseket és a térbeli referenciákat), valamint az egységes megvalósításhoz szükséges szabványokat. Az egységes információgazdálkodás kialakítása jelentős mértékben javíthatja a közigazgatási tevékenység hatékonyságát, ugyanakkor komoly kihívást is jelent a személyes adatok megfelelő védelme szempontjából.

112. *A Technikai és tartalmi standardizáció, szabványosítás fő célja:*

e) Technológiai standardok és informatikai architektúra terén egységes megközelítés kialakítása a privát szektor tapasztalatai és módszerei, illetve a kormányzati területen nemzetközi szinten már bevált gyakorlatok alapján, annak érdekében, hogy a leggyakrabban nyújtott szolgáltatásokban részt vevő intézmények közti technikai együttműködési képesség kialakításában való előrelépés biztosíthatóvá váljék.

113. A közigazgatás informatikai rendszerei a múltban jellemzően egymástól elszigetelt fejlesztések eredményeként jöttek létre. A jövőbeni fejlesztések hatékony megvalósulása, és az interoperábilis működés kialakítása érdekében a kormány szükségesnek tartja a jövőbeni informatikai fejlesztéseket egységes szabványok, ajánlások mentén megvalósítani.

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

114. Ennek érdekében szükség van egy egységes alapokra épülő rendszer-architektúra követelményrendszer kidolgozására és bevezetésére a közigazgatásban. Az IKT szabványosítása megteremti a lehetőséget az interoperabilitás hálózati, szolgáltatási és alkalmazási szinteken történő, az európai (CEN, CENELEC és ETSI) és nemzetközi (ISO, IETF) szabványokra támaszkodó megvalósításához. Az IKT keretrendszer az egyik fontos elem ahhoz, hogy lehetővé váljon Magyarország csatlakozása az eEurope valamint az IDABC program keretében meghatározott szabványosítási cselekvési tervéhez, melynek célja az e-kormányzati szolgáltatások szabványokon, nyílt előírásokon és nyílt interfészen alapuló interoperabilitásának megvalósítása²⁴. Az interoperabilitás megteremtése során Magyarország figyelembe veszi az Európai Bizottság által kezdeményezett, az európai interoperabilitási keretrendszer felülvizsgálatának jelenleg zajló folyamatát, és annak eredményeit beépíti.

115. Az i2010 az interoperabilitást az egységes európai információs térség kialakításához szükséges négy fő feladat egyikeként említi, és az IKT-alapú közszolgáltatások elengedhetetlen feltételének tartja. Az interoperabilitás technikai szintjén közzé kell tenni, és folyamatosan aktualizálni kell egy olyan szabványkatalógust, amely megfelel a releváns EU szabványoknak. Ebben nagy hangsúlyt kell fektetni a nyílt szabványok elterjesztésére a közszolgáltatásban. Az egységesítést igénylő, de nemzetközi vagy hazai szinten még nem szabványosított technikai megoldásokra ajánlásokat, szabványokat kell kidolgozni, illetve a már meglévőket szükség esetén aktualizálni kell.

Vertikális programok

116. A horizontális programok megadják az iránymutatást és azokat az egységes kereteket az intézményi szolgáltatások számára, melyek mentén azok mind a szolgáltatás tartalmát, folyamatait és informatikai megvalósítását illetően egységes **szemléletben** fejleszthetők tovább. A vertikális programok a jellemző ágazatok szerinti csoportosításban az EU 20 szolgáltatás továbbfejlesztését célozzák meg.

117. *A Szolgáltatások elektronizáltságának fejlesztése program fő célja:*

f) Ágazati szolgáltatások elektronizáltságának fejlesztése, olyan proaktív megközelítés kialakítása a leggyakrabban keresett EU 20 szolgáltatás esetében, a horizontális programok eredményeire építve, amely egységes, ügyfélre szabott folyamatokat és interoperabilis működést tesz lehetővé az adat- és technológiai standardok figyelembe vételével.

118. 2003. óta az EU 20 szolgáltatása terén folyó fejlesztések eredményeként minden területen történt előrelépés a szolgáltatások elektronizáltságának fokozásában. Jelentős különbségek vannak azonban az egyes szolgáltatás csoportokban elért elektronizáltsági szinteket és az állampolgár által elektronikusan

²⁴ Európai Interoperabilitási Keretrendszer, 1.0 verzió, 2004. november
<http://europa.eu.int/idabc/en/document/3473/5585>

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

intézhető eljárási cselekményeket tekintve. Kedvező tapasztalat, hogy azokon a területeken, – mint pl. a személyi jövedelemadó bevallás – , ahol a szolgáltatások elektronizálása mellett az intézmény proaktívan éri el az ügyfeleket, lényegesen nagyobb az elektronikus ügyintézésbe bevont ügyfelek aránya.

119. Jelen stratégia fő fejlesztési feladata a leggyakrabban keresett EU 20 szolgáltatás teljes körű elektronizáltságának megteremtése. A fejlesztések során ugyanakkor az új kihívásoknak megfelelően nagy hangsúlyt kap a személyre szabott, személyre szóló proaktív megközelítés kialakítása is.

120. A fejlesztések koordinációja a MeH és a KIB²⁵ keretén belül az Elektronikus Közszolgáltatások Albizottság bevonásával történik. A fejlesztések – a hazai közigazgatási hagyományok alapján kialakult belső ágazati clusterek mentén – csoportosítva történnek. A szolgáltatási clusterek a következők:

- Okmányirodai szolgáltatások;
- Adó, járulék és vámszolgáltatások;
- Egészségügyi és szociális szolgáltatások;
- Oktatási szolgáltatások;
- Munkavállalással kapcsolatos szolgáltatások;
- Egyéb szolgáltatások.

Integrált és elosztott kormányzati szolgáltatások

121. Annak érdekében, hogy a közigazgatási rendszerek még hatékonyabban és átláthatóbban működjenek, illetve a felhasználói igényekre való reagálás célirányos legyen, elosztott, integrált szolgáltatási megközelítésre van szükség. Az integrált, elosztott szolgáltatások kialakítása egyrészt a meghatározó funkcionális területeken lehetőséget ad a közigazgatási szervezetek számára a párhuzamosságok kiküszöbölésére, a pazarlás felszámolására, másrészt a tevékenység integrációja biztosítja a további fejlesztések egységes keretek között történő megvalósítását, a reformokhoz szükséges befektetések és a megvalósítási idő csökkentését.

122. Az eKS vezette be először Magyarországon az integrált szolgáltatás fogalmát a KR kialakításával. Az elkövetkezendő évek feladata ezen tapasztalatok alapján az integrált, elosztott szolgáltató rendszer kiterjesztése a következő területeken:

- a) *Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat fejlesztése;*
- b) *Központi online ügyintézés fejlesztése ;*
- c) *Integrált ügyfélszolgálati hálózat kiépítése;*
- d) *Integrált kormányzati funkciók kiépítése valamint;*
- e) *Elosztott e-közigazgatási szolgáltatások kialakítása.*

²⁵ Közigazgatási Informatikai Bizottság

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

123. Az *Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat*, az EKG fejlesztésének célja:

a) Az Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat (EKG) továbbfejlesztésének fő célja, hogy a központi kormányzati és közigazgatási szervek mellett a közigazgatás minden szerve részére elérhetővé tegye az EKG szolgáltatásait, és költségtakarékos, hatékony és ellenőrzött módon internet-kapcsolatot biztosítson az elektronikus ügyintézéshez. Magas színvonalú biztonsági rendszer kialakításával nyújtsa a KR szolgáltatásait az önkormányzatok és más közigazgatási intézmények számára.

124. Az EKG a KR alapelemeként biztosítja a központi közigazgatás számára a KR szolgáltatásainak elérését, egyben az EU-s informatikai rendszerek (pl. TESTA) és a hazai informatikai rendszerek közötti kapcsolat kizárólagos infrastruktúrája. A központi közigazgatás részére biztosítja a védett szolgáltatások nyújtását és elérhetőségét. Az EKG díjtalan alapszolgáltatásokat (IP, DNS, levelezés, EU-kapcsolat, internet) és költségtérítéses, emelt szintű szolgáltatásokat (VoIP, videokonferencia stb.) biztosít a felhasználók részére.

125. Az EKG biztonságos üzemeltetése érdekében ki kell építeni a területi kapcsolatok és központi elemek redundanciáját. Bővíteni kell a rendszeren elérhető szolgáltatásokat. A területi informatikai szolgáltató központok kiépülésével párhuzamosan szükséges a szolgáltatások redundanciájának megtervezése, a környezet kialakítása és a hálózati és IT elemek beszerzése, telepítése és konfigurálása.

126. Az informatika, információtechnológia és a távközlés fejlődésével, a rendszerek egyre nagyobb számban történő alkalmazásba vételével párhuzamosan egyre nagyobb jelentőségűvé válik a biztonsági szempontok érvényesítése. A tárolt és kezelt adatok, információk egyre nagyobb mértékben tartalmaznak bizalmas, a személyiségi jog vagy más jogszabály rendelkezése által védett információkat. A közigazgatási ügyeket intéző hivatalok egyre nagyobb mértékben támaszkodnak az elektronikusan tárolt és kezelt információkra, és egyre inkább csak elektronikusan lesz majd elérhető az információ, ami egyben függést is jelent az elektronikus információk rendelkezésre állásától.

127. A korábbi években – elsősorban költségvetési okok miatt – a biztonsági kérdések háttérbe szorultak. A legszükségesebb védelmi intézkedések (vírusvédelem, mentések) mellett a közigazgatásban általában kevés figyelmet fordítottak az informatikai biztonság többi tényezőjére. Az Állami Számvevőszék 2007. júniusi e-kormányzati monitoring jelentése is megerősíti, hogy a kormányzaton belül alapvető hiányosságok tapasztalhatók az informatikai biztonság terén.

128. A KR biztonságának megfelelő szintű garantálása szükségessé teszi mind a KR, mind a csatlakozó ágazati rendszerek tekintetében a központi menedzsment, üzemeltetési és műszaki intézkedések bevezetését. Ennek keretében a következő legfontosabb feladatokat kell megoldani:

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

- A közigazgatás egészére érvényes „Közigazgatási informatikai biztonságpolitika” című dokumentum kidolgozása;
- Informatikai biztonsági mintaszabályzat kiadása, amely útmutatást nyújt a közigazgatás intézményei számára saját biztonsági szabályzatuk megalkotásához;
- Olyan Informatikai biztonsági központ kialakítása, amely támogatást nyújt a közigazgatási intézmények számára a támadások elleni felkészülésre, gyakorlati tanácsokat ad, és konkrét eljárásokat dolgoz ki a védelem lehetséges proaktív megoldásaira, valamint segítséget nyújt a támadások okozta károk felszámolásában, a veszteségek minimalizálásában.

129. A Központi online ügyintézés célja:

b) A teljes körű elektronikus ügyintézés infrastruktúrájának megteremtése érdekében a Kormány célul tűzi ki az e-fizetés infrastruktúrájának, alkalmazásának, valamint a fokozott biztonsági követelményeket kielégítő állampolgári azonosító eszközrendszernek a megvalósítását. A rendszer kiépülésével megteremtődnek az állampolgári és vállalkozási e-ügyintézés költség-hatékony és ügyfélbarát infrastrukturális feltételei. A rendszer továbbfejlesztésének kiemelt szempontja a biztonság és az állampolgári bizalom megtartása.

130. Az eKS keretében megvalósult az elektronikus ügyintézés alapinfrastruktúráját biztosító KR, ami jelenleg az ügyfélkapun történő állampolgári azonosítás alapján lehetővé teszi az ügyek elektronikus módon történő indítását. Jelentős hatékonyságnövelést és állampolgári hasznot azonban jellemzően a teljes körű elektronikus ügyintézés eredményez. Az elektronikus ügyintézés tovább fejlesztéséhez szükséges a rendszer bővítése az e-fizetés infrastruktúrájának megteremtésével és az állampolgári azonosítás továbbfejlesztésével, egységes állampolgári azonosító eszközrendszer megteremtésével.

Az e-Fizetés

131. A jelenlegi ágazati rendszerek többségében az ügyintézés és az ügyszakos kapcsolódó ki- és befizetések nyilvántartása elválik egymástól. Összekapcsolásuk legtöbbször papír alapú dokumentumokkal, pl. postai csekkel történik. Az ágazati rendszerek közül az APEH adófolyószámla rendszere képes az egyedi befizetések és a benyújtott bevallások összevezetésére, azonban a vállalkozások az APEH esetében is kénytelenek járulékaikat adónemenként külön-külön számlára fizetni, amely az átutalások költségeit figyelembe véve éves szinten több milliárd forint plusz költséget jelent számukra.

132. Az e-fizetés projekt célja az Elektronikus Fizetési és Elszámolási Rendszer (EFER) kiépítése, amely az elektronikus (távoli), és személyes ügyintézéshez illeszkedő elektronikus fizetési szolgáltatást is nyújt. Az EFER biztosítja, hogy a lehető legszélesebb körben elérhetővé váljanak a negyedik szintű, teljesen elektronizált közszolgáltatások. Az elszámolási rendszer lehetővé teszi, hogy az egy

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

ügyhöz tartozó, de külön jogosultak részére történő befizetések egy fizetési tranzakcióval történjenek, csökkentve a tranzakciók számát és a tranzakciós költségeket.

133. Az EFER kiépülése biztosítja az ügyfelek részére az ügyintézéséhez kapcsolódó fizetés módjának megválasztását, valamint az ügyintézésrel egy időben és egy helyen történő pénzügyi teljesítés lehetőségét. A projekt megvalósításával elektronikus ügyintézés esetén online fizetési lehetőséget, személyes ügyintézés esetén pedig helyben teljesíthető készpénzkímélő elektronikus fizetési módot (pl. bankkártya) választhatnak az ügyfelek a díjak megfizetésére. Az EFER létrehozása, integrálása az ágazati rendszerekbe csökkenti az állampolgárok, vállalkozások és az ügyintézők ügyintézésrel töltendő idejét, automatizálja az intézmények adminisztrációs feladatait, csökkenti a back-office élőmunka szükségletét.

Állampolgári azonosító eszközrendszer

134. A távolról történő ügyintézés elengedhetetlen feltétele az állampolgárok megbízható azonosítása. Az állampolgárok biztonságos azonosítására alkalmas eszközrendszer bevezetésének célja, hogy akár a KR-en keresztül történő elektronikus ügyintézés során, távoli elérésnél, akár egyéb feladatnál megfelelő biztonságot garantáló eszköz álljon rendelkezésre az állampolgár azonosításához, adatainak eléréséhez, a vele való hiteles és letagadhatatlan kommunikációhoz, valamint az ügyek intézéséhez. A különböző hordozók ésszerű kombinációjával kell biztosítani, hogy az azonosítás minden ügyintézési helyzetben megfelelő biztonságot nyújtson, és ne jelentsen a felhasználók számára indokolatlan anyagi és szellemi megterhelést.

135. Az azonosítás általánosításával a cél olyan egységesen szabályozott, de nem kötelezően egyetlen azonosítási eszközre támaszkodó állampolgári közműszolgáltatás kialakítása, ahol konzisztens módon valósul meg a szereplők és szerepkörök azonosítása, a rendszerben kezelt, tárolt adatok, információk és dokumentumok integritása és bizalmassága. Az azonosító eszköznek és a hozzá kapcsolódó azonosítási rendszernek biztosítani kell, hogy a magyar állampolgárok igénybe tudják venni az European Citizen Card²⁶ szabványban rögzített kötelező, valamint opcionális funkciókat, és az EU tagállamok állampolgárai Magyarországon is használhassák az ECC szabványokra épülő nemzeti eID kártyáikat.

136. Az *Integrált ügyfélszolgálati hálózat kiépítésének fő célja:*

c) A többszörös ügyfélszolgálat megvalósítása érdekében a kormány az elkövetkező években országos lefedettséggel kiépíti integrált ügyfélszolgálati hálózatát. Az ügyfélszolgálati központok az állampolgárok jobb kiszolgálásának, az állampolgárok fokozottabb bevonásának és az elektronikus ügyintézés támogatásának céljával személyes és telefonos ügyintézési lehetőséget nyújtanak, hozzáférést biztosítanak az elektronikus

²⁶ A roadmap for eID for the Implementation of the eGovernment Action Plan CEN TS 15480

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

ügyintézés eszközszeréhez, valamint az esélyegyenlőség biztosítása érdekében támogatást adnak egyes élethelyzetekben előállt probléma, vagy feladat megoldásához.

137. Az állampolgárok ügyeik gyors és egyszerű megoldását várják el a modern közigazgatástól. Kevésbé fontos számukra az ügyek egyes közintézmények közti felosztásának és az ügyintézési lehetőségek típusainak megértése. A szolgáltatások egyszerű működését várják el, megfelelően informatív belépési pontokat és probléma esetén szakszerű több csatornás támogatást és iránymutatást.

138. A hagyományos ügyintézés jellemzően a különböző nyomtatványok kitöltésén és az állampolgárok személyes megjelenésén alapult. Az eKS keretében az online ügyintézés lehetőségének megteremtése mellett elindult a kormányzati ügyfélszolgálat és ügyfél-tájékoztatás fejlesztése is. Jelenleg az állampolgárokkal való kapcsolattartáshoz kötődő feladatok egymástól elkülönülten valósulnak meg a hazai közigazgatás egyes intézményeinél, csak kezdeti fázisban tart az integráció.

139. Személyes ügyfélkapcsolatot az okmányirodák, ágazati és önkormányzati ügyfélszolgálatok nyújtanak. Központi, telefonra alapozott ügyfélszolgálatot a központi közigazgatás hatáskörébe tartozó ügyek esetén a kormányzati ügyféltájékoztató központ, a KÜK biztosít. Mellette több ágazati és önkormányzati Call Center is részt vesz a telefonos tájékoztatásban, illetve az ágazati Call Centerek egy része már a KÜK működésébe integráltan működik.

140. A személyes és a telefonos ügyfélszolgálat mellett a magyarorszag.hu kormányzati portál webes ügyfélszolgálatát élethelyzethez kapcsolható ügyleírásokkal és adatbázisokkal segíti az ügyfelek eligazodását. Több ágazati és önkormányzati portál is rendelkezik hasonló, sokszor eltérő színvonalú szolgáltatással.

141. Stratégiai cél egy olyan integrált közigazgatási ügyfélszolgálati hálózat kiépítése, mely az állampolgárok számára, a különböző élethelyzetekből adódó problémák, ügyek megoldásához a személyes, telefonos és webes ügyfélszolgálatot összehangoltan nyújtja. Az ügyfélszolgálat célja, hogy minden állampolgár, civil szervezet és vállalkozás a létrehozott tudásbázis lehetőségeit kihasználva vehesse igénybe a közigazgatás szolgáltatásait, felkészültségtől, technikai körülményeitől függetlenül. Ezt a lehetőséget az állampolgárok számára az eMagyarország Pontok hálózatán keresztül is lehet biztosítani, mint decentralizált Front Office hálózaton, ahol egységes színvonalon, minőségbiztosítottan elérhetők az e-szolgáltatások, valamint a szakképzett eTanácsadók segítségével biztosított a szolgáltatások egyenlő esélyű használata. Az ügyfélszolgálat az ügyfelek előzetes felkészítésével, a releváns szolgáltatások kiválasztásával, az ügyindításban, az ügyintézésében nyújtott támogatással javítsa a közigazgatási szolgáltatások hatékonyságát.

142. Kiemelt cél, hogy, az ügyfélszolgálati munka járuljon hozzá az állampolgárok és vállalkozások e-közigazgatás alkalmazási képességeinek javításához, valamint az információs társadalom szempontjából hátrányos helyzetben levők e-

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

közigazgatás alkalmazási esélyegyenlőségének kialakításához (elsősorban a szakképzett eTanácsadói személyes szolgáltatás biztosításával).

143. Az *integrált kormányzati funkcionális rendszerek* kiépítésének célja:

d) Az átlátható és hatékony kormányzat kialakítása, a belső kormányzati működés integrált alapjainak megteremtése, a pénzügyi és a személyzeti gazdálkodás, illetve a dokumentummenedzsment terén. A Költségvetési Gazdálkodási Rendszer, KGR legfontosabb feladata a pénzforgalommal és a gazdálkodással kapcsolatos feladatoknak egy szervezetbe, a Magyar Államkincstárba való koncentrálása. A központi igazgatás személyügyi reformját szolgáló Kormányzati Személyügyi Szolgáltató és Közigazgatási Képzési Központ, (MeH KSZK) kialakításának fő célja a stratégiai humán erőforrás-gazdálkodás szervezeti és szakmai kereteinek, tartalmainak kialakítása, a teljesítménymérés és teljesítménynövelés megvalósítása, a kultúraváltás elősegítése, valamint a komplex közigazgatási átalakulási folyamat változáskezelése.

144. Az elektronikus üzemmód nemcsak az ügyféloldali szolgáltatások nyújtásában, hanem a kormányzat belső működésének fejlesztésében is nagy kihívásokkal jár. A Ket-ben, és az elektronikus információszabadságról szóló 2005. évi XC. törvényben megfogalmazott elvárások olyan, a technológiára építő, átlátható módon működő szolgáltató állam megteremtését fogalmazzák meg, ahol a szolgáltatásokat létrehozó tisztviselők és intézmények teljesítménye, valamint a közigazgatás által kezdeményezett társadalmi-gazdasági fejlesztések céljainak megvalósulása mérhető.

Költségvetési Gazdálkodási Rendszer, KGR

145. A MÁK 1996. január 1-jei megalakulása óta jelentősen megváltoztak az információ-feldolgozási technika adta lehetőségek, valamint a szabályozási környezet is. A MÁK jelenleg is működő, az alapvető kincstári feladatokat támogató rendszerei többnyire a 10 éve üzembe állított, és az akkor megfogalmazott igényeket kiszolgáló eredeti rendszerek. A folyamatos és nem egységes szemléletben történő változtatások következtében az egyes rendszerek tagolttá, belső logikájukat tekintve bonyolulttá, átláthatatlanná váltak. A rendszerek mind a folyamatok kezelése, mind a technológiai, technikai megoldások szintjén korszerűtlenek.

146. A jelenlegi rendszerek több fontos feladathoz, így a költségvetés napi likviditásának menedzseléséhez, a költségvetés tervezéséhez, és az ellenőrzési feladatokhoz sem, vagy csak nagyon kevés információt biztosítanak. Az alapvetően papír alapú bizonylatok áramoltatásán és feldolgozásán alapuló rendszerek – az alacsony költséghatékonyság mellett – szinte lehetetlenné teszik a naprakész információk biztosítását. A költségvetési intézmények által szabadon

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

megválasztható, nem központosított és nem egységes szerkezetben működő könyvelési rendszerek nem teszik lehetővé a naprakész költségvetési szintű főkönyvi adatok készítését.

147. A KGR program legfontosabb célja, hogy az államháztartási reformok keretében megfogalmazott célok eléréséhez, a korszerű szolgáltató típusú állam elvárásainak teljesítéséhez, az elmúlt évek tapasztalatainak figyelembevételével, a kincstári folyamatok reorganizációjával, valamennyi – a költségvetés végrehajtásához kapcsolódó – folyamatkorszerűsítésével eredményeire építő, folyamatot támogató, azokat egységes keretben kezelő, a legmodernebb infokommunikációs technológiát felhasználó, integrált, on-line rendszert alakítson ki.

148. A kialakított rendszer azon túl, hogy az integráció és az elektronizálás révén növeli a működési hatékonyságot, és naprakész információt nyújt a pénzügyi kormányzat számára, lehetővé teszi a közpénzek és EU fejlesztési források felhasználásának nyomon követését is.

Személyügyi feladatok koncentrációja és elektronizálása

149. A minisztériumi humánpolitikai szervezeti egységekben a munkavégzés arányát tekintve jelenleg az adminisztratív jellegű feladatok dominálnak, és az időráfordítás legnagyobb részét is az ilyen jellegű feladatok teszik ki, még a stratégiai jellegű folyamatok esetében (pl. oktatás, képzés) is.

150. Alapvetően hiányzik a hatékony adminisztratív támogatás, ahhoz, hogy a minisztériumi humánpolitikai területek a kívánt arányban tudják idejüket megosztani a stratégiai és végrehajtási jellegű feladatok között. Az adminisztratív munkát, az időráfordítást növeli, illetve az átláthatóságot csökkenti az egységes informatikai háttér, adatbázisok hiánya.

151. A közigazgatási szervezetrendszer átalakításának, és új intézményi struktúrák kialakításának a jogszabályi kereteit, a 1054/2006. (V. 26.) Korm. határozat, és a 2118/2006. (VI.30.) Korm. határozat adja meg. Előbbi c) pontja előírja, hogy a közigazgatás hatékonyabb rendszerének kialakítását szolgáló intézkedések további megalapozása érdekében készüljön javaslat a Kormány részére a KSZK kialakítására.

152. A Kormányzati Személyügyi Szolgáltató és Közigazgatási Képzési Központ (KSZK) legfontosabb feladatai a következők:

- A központi közigazgatáshoz tartozó szervezetek számára a stratégiai emberi erőforrás menedzsment elvei szerint működő egységes, integrált emberi erőforrás-gazdálkodási rendszer létrehozása;
- A minisztériumoknál jelenleg szigetszerűen működő, működésileg és szervezetiileg nem egységes személyügyi informatikai rendszerek központi, modern, megbízható és felhasználóbarát személyügyi rendszerrel történő helyettesítése;

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

- Központi, egységes, egyszeri adatbevitelen és többszintű adatfelhasználáson alapuló humán menedzsment biztosítása, standard folyamatok mentén működő személyügyi adminisztrációs és humánerőforrás gyakorlatok egységessé tétele és egységes alkalmazása;
- Személyügyi információs szolgálat és vezetői információs rendszer működtetése a minisztériumok vezetői állománya számára.

153. A KSZK feladatköre és működési rendszere fokozatosan kerül kiépítésre. A KSZK létrehozásával járó legfontosabb előnyök a következők: magasabb minőségű szolgáltatások, egyszerűbb, átlátható eljárások, tiszta felelősségi rend, gyorsabb és pontosabb végrehajtás.

154. *A Elosztott e-közigazgatási szolgáltatások kiépítésének célja:*

e) A elosztott e-közigazgatási szolgáltatások kiépítésének célja, hogy mind a központi, mind az önkormányzati intézményeknél egységes és hatékony módon kiépüljenek az intézmények belső elektronikus működését támogató szolgáltatások. Ezen belül a központi kormányzat számára a cél egy olyan egységes dokumentumkezelő rendszer kialakítása és alkalmazása, amely megteremti a kormányzaton belüli szabványos kommunikáció, egymás közötti átjárhatóság és interoperabilitás alapját. Az önkormányzatok, illetve a központi, területi államigazgatási szervek számára a cél olyan alkalmazás-szolgáltató központok, ASP-k kialakítása, amelyek az informatikai rendszereket központilag üzemeltetve hatékonyan és jó minőségben képesek az egyes önkormányzatok számára a működésükhöz szükséges informatikai szolgáltatásokat biztosítani.

Egységes dokumentumkezelő rendszer

155. A dokumentumkezelés a közigazgatási tevékenység alapja. A hivatalok iratokkal dolgoznak, amelyek száma évente milliós nagyságrendű. Ez a tény önmagában is világossá teszi, hogy a közigazgatás korszerűsítésének egyik alapeleme az iratok, dokumentumok elektronikus kezelésének megoldása, amely a hivatali munka gyorsítását, ezzel hatékonyságának javítását eredményezi, valamint biztosíthatja az ügyek intézésének átláthatóságát, illetve emellett jelentős papírmegtakarítással is jár.

156. A kormányzatban, 1996-ban kezdték meg egy kormányzati iratkezelő rendszer (KIR) kifejlesztését, amelynek KIR2 változatát jelenleg 5 minisztériumban és több hivatalban alkalmazzák. Ez a rendszer kizárólag a szervezetek belső iratnyilvántartásának funkcióit hajtja végre. A MeH EKK 2004. évi felmérése szerint a kormányzati szerveknél 100-nál több – különböző képességű – iratkezelő, -nyilvántartó rendszert alkalmaznak. A GKINet 2005. évi felmérése szerint az önkormányzatok körében is hasonló a helyzet.

157. A korábbi években az informatika fejlettségi szintje és az alkalmazott technológia lehetőségei nem is tették lehetővé a szigetyszerűen működő iratkezelő rendszerek együttműködését, és erre sem jogszabályi kötelezettség, sem gyakorlati

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

igény nem volt. Az iratkezelő rendszerek egységesítésének, megfelelő minőségbiztosításuk kialakításának és interoperabilitásuk biztosításának igénye a Ket. hatályba lépését követően került ismét előtérbe. Ehhez ma már az informatikai oldalról is elérhető a megvalósítás lehetősége.

158. Kiemelt cél a közigazgatáson belüli szabványos, egymás közötti átjárhatóságot, interoperabilitást biztosító iratkezelő rendszerek tömeges alkalmazásba vétele. Az alkalmazott iratkezelő rendszereknek biztosítaniuk kell a Ket., és a levéltári törvény által megfogalmazott követelmények megvalósítását, az iratok elektronikus továbbításának és – amennyiben a beérkező irat adatai ehhez elégségesek – automatikus iktatásának lehetőségét, valamint a csatolt dokumentumok kezelését akár űrlap, akár elektronikus levél formájában. Támogatniuk kell az ügyfél-hivatal (C2G és B2G), valamint a hivatalok közötti (G2G) automatizált ügyintézés, valamint az ügyek elintézési állapotának ügyfelek általi nyomon követhetőségét. A hatályos jogszabályokkal összhangban biztosítaniuk kell az elektronikus iratok hosszútávú megőrzésével és archiválásával kapcsolatos feladatok megvalósítását, valamint a papíralapú iratok digitalizálásának lehetőségét.

Alkalmazás-szolgáltató központok (ASP)

159. A stratégia fontos eleme az állampolgárok és vállalkozások minél szélesebb körben történő bevonása. Az bevonás fontos eleme a központi kormányzat szolgáltatásainak kiépítésén és széles körű elterjesztésén túl az önkormányzatok működésének elektronizálása, az önkormányzati elektronikus szolgáltatások kiépítése.

160. A KR alapinfrastruktúrájának fejlesztésével párhuzamosan az elmúlt években megindult a helyi önkormányzatok e-közigazgatásának kiépítése is. Alapvetően egyedi, szigetszerű megoldások születtek, köztük több sikeres nagyvárosi pilot-megvalósítás is. Egy kistérségen túlterjedő földrajzi lefedettséget, illetve ezen helyi kezdeményezések általánosítására épülő integrált megoldást csak korlátozottan sikerült megvalósítani. A legnagyobb lemaradásban, a szükséges források és kompetencia hiányában a kisebb helyi önkormányzatok vannak.

161. Nemcsak központi, hanem helyi szinten is alapvető elvárás az egyszerű, gyors ügyintézés, ennek érdekében az e-közigazgatási tapasztalatok és eszközök felhasználása, az infrastruktúra integrált kiépítése. A stratégia célja, hogy a szigetszerű fejlesztések helyett az elkövetkező években olyan informatikai alkalmazás-szolgáltató központok, ASP-k jöjjenek létre, amelyek az informatikai rendszereket jellemzően szolgáltatásként központilag üzemeltetve az önként csatlakozott hivataloknak képesek a működésükhöz szükséges informatikai háttérrel biztosítani.

162. Az integrált megvalósítás érdekében az informatikai szolgáltató központok tevékenységét egységes, központi ASP keretrendszer (szabványok, szabályzatok, ajánlások) támogatja. A keretrendszert létrehozó szervezet végzi a koordinációt - feladata az interoperabilitás és a szerves fejlődés biztosítása, valamint az egyenlőtlenségek kiküszöbölése. A program eredményeként a jelenleg eltérő

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

munkafolyamatok alapján működő önkormányzatok esetében egységes keretek között, költséghatékony formában biztosítható a modern informatikai eszközökre építő hatékony, átlátható és ügyfélbarát szolgáltató önkormányzatok számának bővítése.

Professzionális megvalósítás

163. Az informatika által generált e-közigazgatási változások nagyon látványosak lehetnek, de megvalósításukhoz nélkülözhetetlen a szakmai hozzáértés folyamatos, a fejlesztéseket megelőző bővítése. Ennek érdekében szükséges az *Irányítás, Program menedzsment, az IT tudás projektek megvalósítása és a beszállítók kezelése, valamint a Program kommunikáció* folyamatos fókuszba helyezése.

164. Az e-közigazgatási stratégia megvalósítása során a folyamatosan változó környezet miatt szükséges az állandó visszacsatolás, a stratégia dinamikus újratervezése és végrehajtása. Az operatív szinten megvalósuló egyedi projektekig több lépcsőben jutunk el a stratégia lebontása során.

165. Az átfogó programokból álló e-kormányzati programterv menedzselése kapcsolja össze a stratégiai kitekintést az operatív folyamatokkal. A rendszerbe épített ellenőrzési mechanizmusok révén a program-menedzsment biztosítja, hogy a stratégia folyamatosan „finomodjon” a végrehajtás tapasztalatai alapján, valamint hogy a konkrét projektek ne szakadjanak el a magas szintű stratégiától, és annak megvalósulását segítsék elő.

166. A stratégia megvalósulásának kulcsa az akciók és egyedi projektek átfogó kezelése, koordinálása, ellenőrzése, és szükség esetén a korrigáló intézkedések megtétele. A megvalósítás során fontos, hogy lehetőség szerint a program-menedzsment szervezeti szinten is váljon el az egyedi projektek végrehajtásától, mivel csak így tudja biztosítani az objektív „rálátást” a napi operatív folyamatokra.

167. A fentiek szerint az e-kormányzati stratégia megvalósítására öt komponensből álló keretrendszert alakítottunk ki, amely a stratégiai irányítástól a megvalósításon keresztül az ellenőrzésig átfogja a stratégiai programtervet:

- A **stratégiai irányítás** biztosítja, hogy a lefektetett jövőkép és a programok egységes keretek között és koherens módon kerüljenek megvalósításra;
- A **programmenedzsment** komponens kapcsolja össze a magas szintű stratégiát az operatív projektekkel;
- A **projekt szabványok** jelentik a projektek egységes kezelésének alapját, valamint az áttekinthetőség és ellenőrizhetőség biztosításával garantálják a minőséget;
- A **beszállítói szabványok** az egyedi projektek megvalósításának koordinálását jelentik, amely a projekt menedzserek kezében van, akik felelősek a végrehajtás sikeréért.

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

- Az **IT tudásmenedzsment** célja a technikai fejlesztések sikerességének érdekében a szükséges e-közigazgatási kultúra, képességek és tudás biztosítása.

Stratégiai irányítás

168. A Miniszterelnöki Hivatalt vezető miniszter az informatikáért való felelőssége körében előkészíti az információs társadalom kiteljesítéséhez, valamint az infokommunikációs szektor fejlesztéséhez kapcsolódó stratégiákat, továbbá gondoskodik az azokhoz kapcsolódó programok végrehajtásáról. A kormánybiztos feladata az információs társadalommal összefüggő kormányzati tevékenység irányítása, mely magába foglalja a szolgáltató állam kialakításához szükséges közigazgatási informatika stratégiájának előkészítését és a stratégia végrehajtásának összehangolását is. Az e-közigazgatási stratégia kialakítása és a végrehajtáshoz szükséges feltételek megteremtésének kezdeményezése is az informatikáért felelős kormánybiztos feladata.

169. Annak érdekében, hogy a stratégiában lefektetett jövőkép és stratégiai programok hatékony menedzselése, megvalósítása, illetve kommunikációja megvalósuljon, az egész közigazgatásra kiterjedő koherens irányításra van szükség a megvalósítás minden szintjén.

170. A kormány, a kormánybiztos kezdeményezése nyomán 1026/2007. (IV. 11.) Korm. határozatával az informatika eredményeinek a közigazgatás egészére kiterjedő érvényesítése érdekében létrehozta a Közigazgatási Informatikai Bizottságot (KIB). A Bizottság legfontosabb feladatai a következők:

- Felügyeli, és folyamatosan figyelemmel kíséri az e-Közigazgatás 2010 Stratégia és Programtervet, annak célkitűzéseit, tartalmi elemeit;
- Figyelemmel kíséri a közigazgatási informatikán belül az akadálymentesítési előírások hazai adaptálásához szükséges szakmai koncepciók kidolgoztatását és azok megvalósítását;
- Kezdeményezi a szükséges szabályozásokat a közigazgatási informatikához kapcsolódó informatikai műszaki, biztonsági előírásokkal összefüggésben, és elfogadja az albizottságok által kidolgozott ajánlásokat;
- Állást foglal a szolgáltató állam fejlesztésével kapcsolatos informatikai stratégiai kérdésekben;
- Figyelemmel kíséri a közigazgatási informatikán belül kiemelkedő fontosságú részterületek szakmai koncepcióinak kidolgoztatását és azok megvalósítását;
- A szervezeteknél fellelhető kompetenciák összefogásával elősegíti az e-kormányzati tudásbázis fejlesztését, megalapozza a közigazgatási informatikai kompetencia központ működését;
- Meghatározza az egyes intézmények részéről az informatikai stratégiákat.

Programmenedzsment

171. A hazai közigazgatás éves szinten több tíz milliárd forintot költ IT fejlesztési projektekre, ugyanakkor jelenleg nincs olyan megalapozott rendszere, amely biztosítaná az egyes programok egységes keretek közti áttekinthetőségét, a programok eredményességének értékelhetőségét, az eredetileg kitűzött célok megvalósulásának ellenőrzését.

172. Ahhoz, hogy az e-közigazgatási stratégia integrált és horizontális programjai közti kommunikáció, valamint a vertikális programok egységes keretek közti megvalósítása biztosított legyen, szükséges a programok átfogó koordinálása, központi programmenedzsment rendszer kialakítása.

173. A magas szintű folyamatos programmenedzsment garantálja a stratégiai célok érvényesítését, a prioritások meghatározását, a megvalósítási időszakon belül a szükséges változási igények menedzselését, illetve szükség esetén a szakmai és pénzügyi források átcsoportosítását. A program-menedzsment részletes feladatai a következők:

- A stratégiában meghatározott prioritások „lefordítása” operatív szintre, azaz az egyes programok prioritásainak értékelése és rangsorolása;
- A prioritások és a rendelkezésre álló erőforrások alapján a program logikai és időbeli tervezése;
- A stratégiai programok végrehajtásának koordinálása;
- Az egyedi program jelentések alapján a program folyamatos monitoringja és időszakos értékelése;
- Az esetleges stratégiai változások, eltérések kezelése olyan módon, hogy az ne zavarja az operatív szinten működő projekteket, és fenntartsa azok szinergiáját, logikáját.

174. E feladatokon túl a programmenedzsment biztosítja az EU konformitást a végrehajtás során mind program, mind egyedi projekt szinten és biztosítja, hogy az átláthatóság érdekében egyetlen pontban álljon rendelkezésre információ a teljes program helyzetéről.

175. A közigazgatási informatikai programok, így az e-közigazgatási stratégia és programterv programmenedzsmentjét a Miniszterelnöki Hivatal irányítja.

Egységes projektmenedzsment

176. A programok átláthatóságát és kezelhetőségét nagy mértékben elősegíti az egyedi projektek egységes (standard) formában történő végrehajtása:

- Az ún. projekt szabványok alkalmazása kötelező az e-közigazgatási program minden egyes projektjére;

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

- Az egységes előírások lefedik a teljes projekt életciklust, kezdve a projekt meghatározásától egészen annak lezárásáig és utólagos értékeléséig.

177. Nem csupán a monitoring és az ellenőrzés lebonyolítása azonos minden projekt esetében, hanem magának a projekt kezelésének a metodikája is. Ezáltal lehetővé válik a projektek minőségbiztosítása. A projekt-szabványok központi kezelése és gondozása a magas szintű programmenedzsment szervezet feladata.

178. Különösen fontos a kiemelt projektek végrehajtásának menedzselése tekintettel arra, hogy nagy hatásúak, eredményük más szervezetek egyedi fejlesztéseire is befolyással bír. A programmenedzsment szervezet különös figyelemmel felügyeli és koordinálja a kiemelt operatív szinten megvalósuló projektek projektmenedzsereinek munkáját, szükség esetén számukra támogatást nyújt.

179. A professzionális megvalósítás érdekében a projektmenedzsment kiemelt feladata a jó gyakorlatok kialakítása, megosztása és figyelemmel kísérése.

Egységes beszállító menedzsment

180. Az e-közigazgatási stratégia megvalósításában jelentős szerepe van az informatikai beszállító ágazatnak. Míg a kormányzaton belül az eddigi informatikai fejlesztések esetleges sikertelenségét vagy eredménytelenségét jellemzően a beszállítók hibájaként azonosítják, addig az informatikai szakma piaci szereplői gyakran a kormányzati képviselőkkel való együttműködés nehézségeit jelölik meg a felmerült hibák okaként.

181. A stratégia professzionális megvalósítása, az egységes keretek és megvalósítási színvonal biztosítása a beszállító menedzsment területen is előrelépést igényel.

182. A fentiek értelmében a következő célok mentén szükséges egységes beszállítói menedzsment rendszert kiépíteni:

- Egyeztetett beszerzési stratégia kialakítása, amely az igények és a piaci kompetenciák alapján biztosítja a kormányzat által igényelt beszállítói kapacitások megismerését, nyilvántartását, feltérképezését;
- Standard felmérési keretrendszer kialakítása a stratégiai informatikai beszállítók tudását, referenciáit és eddigi teljesítményét illetően;
- Egyeztetett teljesítmény terv a jelentősebb beszállítókkal, a beszállítók megvalósítási kapacitása és ügyfél kiszolgálási képességének felmérésére;
- Standardizált szerződések, riportolási és szolgáltatás-menedzsment eszközök kialakítása;
- Egységes projekt hatásossági értékelési modell, utókövetés kialakítása.

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

IT tudásmenedzsment

183. Az e-közigazgatás stratégia a teljes közigazgatásra kiterjedő komplex technológiai fejlesztési programot indít el. A technikai fejlesztések sikere nagy mértékben múlik azon, hogy ezzel a folyamattal párhuzamosan az e-közigazgatási kultúra, képességek és tudás mennyiben tud a szervezetek és a köztisztviselők napi gyakorlatába beépülni.

184. Az IT tudásmenedzsment célja, hogy az elektronikus működéshez és az ügyfélközpontú szolgáltatások kialakításához szükséges alapvető képességek és kultúra, a közigazgatási szereplők széles köre számára a napi gyakorlat része legyen a központi kormányzatban, illetve a területi és helyi önkormányzati szinteken is.

185. A fentiek érdekében szükséges egy e-kormányzati kompetencia központ működtetése. A Központ célja, hogy biztosítsa a központi, integrált rendszerekhez történő kapcsolódáshoz, helyi alkalmazásukhoz és hatékony működtetésükhöz szükséges ismerteket, készségeket. Biztosítsa a közigazgatáson belüli e-közigazgatási innovációt, a hazai és a nemzetközi legjobb gyakorlatok megismerését, megismertetését és felhasználását.

186. Az IT tudásmenedzsment kiemelt figyelmet fordít az új technikák és technológiák (például mobil eszközök, vezeték nélküli megoldások, digitális televíziózás) alkalmazásba vételi lehetőségeinek feltárására, ezek meghonosításának elősegítésére, valamint a legjobb gyakorlatok megismertetésére.

187. A tudásmenedzsment legfontosabb feladatai a következők:

- Folyamatos információs háttér kialakítása a kormányzati informatikai szakemberek számára;
- Hálózatépítés és mentorálás;
- Vezetői képzések a hiányzó kompetenciák pótlására;
- Bevált gyakorlatok megosztása;
- Technológiai és tartalmi szabványosítás támogatása, számonkérése.

Stratégiai programok

Megvalósítás átfogó programok mentén

188. A stratégiai koncepció alapján került összeállításra az átfogó programokat meghatározó e-közigazgatási mátrix. A stratégiai kompetenciák és az átalakulás által érintett területek alapján az e-közigazgatási mátrix hét átfogó programot azonosít be:

- Interoperabilitási átfogó program
- Ügyfélközpontú szolgáltatások átfogó program
- Online infrastruktúra átfogó program
- Integrált ügyfélszolgálat átfogó program
- Integrált kormányzati funkciók átfogó program
- Elosztott e-közigazgatási szolgáltatások átfogó program
- Tudásmenedzsment átfogó program.

e-Közigazgatási képességek

		Átlátható	Hatékony	Integrált	Elektronizált	Ügyfél központú	Bevonó
Átalakulási területek	FO működés			4. Integrált ügyfélszolgálat			
	BO működés	1. Interoperabilitás	5. Integrált funkciók kormányzati	6. Elosztott közig. szolg. Online		2. Ügyfélközpontú szolgáltatások	
	IKT			3. Online Infrastruktúra			
	Tudás	7. Tudás menedzsment					

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

189. Az Átfogó programok önálló célokat tartalmaznak, amelyek elérését az Átfogó programban meghatározott Akciók támogatják. Az Átfogó Programok különböző e-közigazgatási képességeket és különböző átalakulási területeket érintenek, így az e-közigazgatás hatékony működéséhez szükséges kompetenciák kialakításához mind a hét Átfogó program végrehajtása elengedhetetlen.

190. Az **Interoperabilitási átfogó program** célja az állampolgárok és vállalkozások igényei köré szerveződő közigazgatási szolgáltatások kiépítése, valamint a szolgáltató állam modell megvalósítása, a hatékonyság növelése az ügyintézési folyamatok egyszerűsítésével és az interoperabilitás lehetőségeinek kihasználásával.

191. Elvárt eredmények:

- Ügyfelek **jobb kiszolgálása**, erőforrás ráfordítási szükségleteik minimalizálása, ügyfél oldali ügyintézés egyszerűsítése,
- Proaktív, **gondoskodó szolgáltatások** kiépítése;
- Hátterintézmények **együttműködésre alkalmas és képes működési** feltételeinek kialakítása,
- Közigazgatás **belső hatékonyságának növelése**, erőforrás szükségletek csökkentése, ügyintézési folyamatok egyszerűsítése.

192. Az **Ügyfélközpontú szolgáltatások átfogó program** célja az ágazati szolgáltatások elektronizáltságának fejlesztése és proaktív szemlélet kialakítása az EU20 szolgáltatás terén, valamint a horizontális programok eredményeinek

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

beépítése az ágazati fejlesztésekbe, egységes, ügyfélre szabott folyamatok és együttműködést megalapozó adat és technológiai standardok figyelembe vétele.

193. Elvárt eredmények:

- Kialakul a leggyakrabban keresett szolgáltatások teljes körű elektronizáltsága, megteremtve a többcsatornás ügyintézés alapfeltételét és az **állampolgári cselekvő részvétel alapfeltételét**.

194. Az **Online infrastruktúra átfogó program** célja, hogy a közigazgatás minden szerve elérje az EKG szolgáltatásait és a költségtakarékos, hatékony és ellenőrzött módon létesítsen internet kapcsolatot az ügyek elektronikus intézéséhez; a teljes körű (negyedik szintű) elektronikus ügyintézés infrastruktúrájának megteremtése érdekében létrejön az e-fizetés infrastruktúrája, valamint az állampolgári azonosító eszközrendszer; a KR magas szintű biztonsági kontrollrendszer kialakításával nyújtsa szolgáltatásait az önkormányzatok és más közigazgatási intézmények számára.

195. Elvárt eredmények:

- A rendszer kiépülésével megteremtődnek az állampolgári és vállalkezési **szolgáltatások ügyintézésének költséghatékony és ügyfélbarát infrastrukturális feltételei**:
 - Biztonságos, hatékony kormányzati gerinchálózat bővülése
 - Elektronikus fizetés és elszámolás kialakítása
 - Állampolgári azonosító eszközrendszer létrehozása és alkalmazása.

196. Az Integrált ügyfélszolgálat átfogó program célja:

- az esélyegyenlőség biztosítása érdekében az állampolgárok jobb kiszolgálása az ország egész területén személyes ügyfélszolgálatok (a területi irodák mellett beleértve a személyes ügyfélszolgálati rendszerbe a decentralizált, minden településen megjelenő frontoffice-okat is, az eTanácsadói webes szolgáltatások használatát segítő rendszerrel), contact centerek és webes szolgáltatások segítségével.
- az ügyfelek élethelyzetében előállt probléma vagy feladat megoldásához támogatás biztosítása,
- az állampolgári bevonás növelése és az elektronikus ügyintézés elterjesztésének elősegítése.

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

197. Elvárt eredmények:

- Az Integrált Kormányzati Ügyfélszolgálat szolgáltatásai elérésére több csatornát biztosít az ügyfelek számára:
 - **személyes ügyfélkapcsolatra** alapozott Ügyfélpontokat, amelyek az ügyfelek földrajzi közelségében teszik elérhetővé a szolgáltatásokat;
 - **telefonra alapozott**, Contact Center megoldásokat, amelyek egységes struktúrában biztosítják a telefonos ügyfélszolgálatot, ügyindítást és bizonyos esetekben az ügyintézését;
 - **webes felületen**, a kormányzati portálon és az integrált szerkezetben működő ágazati portálokon keresztül.

198. Az **Integrált kormányzati funkciók átfogó program** célja, hogy szem előtt tartva a transzparencia és hatékonyság elvét, megteremtse a belső kormányzati működés integrált alapjait a pénzügyi és személyügyi gazdálkodás terén.

199. Elvárt eredmények:

- A KGR legfontosabb feladata a **pénzforgalommal és a gazdálkodással kapcsolatos feladatoknak egy szervezetbe**, a MÁK-ba való koncentrálása,
- A MEH KSZK kialakításától elvárt eredmény a **stratégiai humán erőforrás-gazdálkodás szervezeti és szakmai kereteinek, tartalmainak kialakítása**, a teljesítménymérés és teljesítménynövelés megvalósítása, a kultúraváltás elősegítése, valamint a komplex közigazgatási átalakulási folyamat változáskezelése.

200. Az **elosztott e-közigazgatási szolgáltatások átfogó program** célja, hogy a központi és az önkormányzati intézményeknél egységes és hatékony módon kiépüljenek az intézmények belső elektronikus működését támogató szolgáltatások.

201. Elvárt eredmények:

- **Egységes dokumentumkezelési rendszer** kiépülése,
- Az önkormányzatok **elektronikus működésének hatékony támogatása**

202. A **Tudásmenedzsment átfogó program** célja, az elektronikus működéshez és az ügyfélközpontú szolgáltatások kialakításához szükséges alapvető képességek és kultúra kiépítése a központi kormányzatban és a regionális, kistérségi és helyi önkormányzati szinteken.

203. Elvárt eredmények:

- A közigazgatás modernizációjának és az e-közigazgatás fejlesztésének támogatására, az érintett intézmények együttműködéséhez szükséges

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

tudásszint biztosítására **létrejön és folyamatosan bővül az e-közigazgatás tudásbázisa,**

- A tudásbázis biztosítja, hogy a fejlesztések tervezésekor, az **intézményi stratégiák kialakításakor az érintettek figyelembe vehessék a már működő szolgáltatásokat,** alkalmazhassák az elért eredményeket.

Program koordináció szükségessége és az átfogó programok egymásra épülése

204. A programterv megvalósításához nélkülözhetetlen a közigazgatás egészében az ügyfélközpontú szolgáltató állam filozófiájának elsajátítása, és a megfelelő e-kormányzati tudás megszerzése, az ügyfélközpontú szolgáltatások kialakításához szükséges alapvető képességek, és kultúra kiépítése a központi kormányzatban, a területi és helyi önkormányzati szinteken.

205. A programterv tudásmenedzsment eleme biztosítja:

- a közigazgatáson belüli e-kormányzati innovációt, a hazai és a nemzetközi bevált gyakorlatok eredményeinek felhasználását;
- a központi, integrált rendszerekhez történő kapcsolódáshoz, helyi alkalmazásához és hatékony működtetéséhez szükséges ismertek, készségek elsajátítását;
- a hatékony és fenntartható e-kormányzat fejlesztéséhez és működéséhez szükséges tudást, integrálja a meglévő hazai és lehetőség szerint külföldi információkat és tudásbázisokat.

206. A programterv elemei szoros stratégiai kapcsolatban vannak, megvalósításuk egymással koordinált módon történik. A programterv megvalósítását folyamatos, egyre növekvő mértékű tudásmenedzsment elem kell, hogy kísérje.

207. Az „Ügyfél orientált állampolgári és vállalkozási szolgáltatások” stratégiai célterületen a horizontális programok biztosítják az interoperábilis építkezés feltételeit, ezért ezek meg kell előzzék a vertikális szolgáltatások kiépítését.

208. A belső működési hatékonyságot biztosító „Integrált szolgáltatások” stratégiai célterületen a fejlesztések egyrészt az online működés infrastrukturális elemeit adják, másrészt a hatékony funkcionális működés elemeit építik ki, ezek megvalósítása egymással párhuzamosan, de koordinált módon, a tapasztalatok megosztásával történhet.

209. Az elosztott szolgáltatások fejlesztése folyamatos támogatást ad a vertikális szolgáltatások kiépülésének, ezért a két területen összehangolt munkára van szükség.

Az átfogó programok időbeli ütemezése

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

A programok stratégiai összefüggései alapján a megvalósításnál az interoperabilitást és az online működést biztosító programok indulnak először, ezek az átfogó programok biztosítják a további fejlesztések egységes keretek mentén történő megvalósulását.

Átfogó Programok	2007	2008	2009	2010
Interoperabilitási átfogó program				
Ügyfélközpontú szolgáltatások átfogó program				
Online infrastruktúra átfogó program				
Integrált ügyfélszolgálat átfogó program				
Integrált kormányzati funkciók átfogó program				
Elosztott e-közigazgatási szolgáltatások átfogó program				
Tudásmenedzsment átfogó program				

210. 2008-2009-ben várhatóan az Interoperabilitási, Online infrastruktúra, valamint a Tudásmenedzsment átfogó programok indulnak el. A programok időbeli elsőbbségét az a stratégiai cél indokolja, hogy a jövőbeni e-közigazgatási fejlesztések egységes, fenntartható tudásra épüljenek, valamint az e-közigazgatási szolgáltatások az EU iránymutatásokkal összhangban, interoperábilis módon és integrált online infrastruktúrára épülve fejlődjenek tovább.

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

211. A horizontális megközelítésű interoperabilitási programok a biztosítékai annak, hogy az egyedi ágazati fejlesztések egységes keretek mentén valósuljanak meg, és az újonnan kialakuló szolgáltatások az interoperabilitás szempontjainak figyelembe vételével alakuljanak ki.

212. Az e-közigazgatás stratégia a teljes közigazgatásra kiterjedő komplex technológiai fejlesztési programot indít el. A technikai fejlesztések sikere nagy mértékben múlik azon, hogy ezzel a folyamattal párhuzamosan az e-közigazgatási kultúra, képességek és tudás mennyiben tud a szervezetek és a köztisztviselők napi gyakorlatába beépülni.

213. 2008-2010 közötti időszakban várhatóan indíthatóvá válnak a következő integrációs programok: Integrált ügyfélszolgálat, Integrált kormányzati funkciók, elosztott e-közigazgatási szolgáltatások átfogó programok. Az Ügyfélközpontú szolgáltatások átfogó program megvalósítása az előzőekre épül, így időben ennek megfelelően helyezhető el.

Az átfogó programok finanszírozása

214. A programok megvalósítása a hazai költségvetésen felül az ÚMFT releváns programjai keretében lehívható források lehetőségeihez mért bevonásával történik.

215. A stratégiában kitűzött célok, illetve programok teljes megvalósítása az előzetes becslések szerint mintegy 500 milliárd Ft befektetést igényelne, tehát teljes megvalósítása túlnyúlik a tervezési időszakon, azonban a stratégia kidolgozása során feltárt összefüggések az időhorizonton túlmutatóan is érvényesek. A stratégia és az ÚMFT fejlesztési prioritásai összhangban állnak egymással. Az ÚMFT alábbi operatív programjai az e-közigazgatást érintő fejlesztéseikkel hozzájárulhatnak a stratégia megvalósításához:

- EKOP, Elektronikus Közigazgatás OP,
- ÁROP, Államreform OP,
- ROP-ok, Regionális operatív programok,
- TIOP, Társadalmi Infrastruktúra OP.

216. Az intézményi források és a közvetlen EU közpolitikák megvalósulását támogató forráslehetőségek feltárására, a költség-hatékonyság elemzések időben történő elvégzésére és a létrejövő fejlesztések monitoringjára, fokozott figyelmet kell szentelni a jövőben. Az intézményi finanszírozásnál kiemelten fontos, hogy a programkoordinációért és az egységes standardizált működés kialakításáért felelős Miniszterelnöki Hivatal megfelelő költségvetési forrással rendelkezzen feladatai elvégzéséhez. Emellett az e-szolgáltatások kialakításában érintett szervezetek esetében is szükséges költségvetésből (is) biztosítani a pénzügyi feltételeket a stratégiában foglaltak megvalósításához, amiben az ÚMFT forrásai fontos kiegészítő szerepet játszanak. A projektek ezen alapvetéseken túlmutató, részletes ütemezését az évente aktualizált programterv tartalmazza.

217.

Rövidítések jegyzéke

ÁFSZ	Állami Foglalkoztatási Szolgálat
Áht.	1992. évi XXXVIII. Törvény Az államháztartásról
APEH	Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal
ÁROP	Államreform Operatív Program
ASP	Application Service Provider – Alkalmazás szolgáltató
ÁSZ	Állami Számvevőszék
ASZA	Anyakönyvi Szolgáltató Rendszer
BAR kód	Vonalkód
BPR	Business Process Reengineering - üzleti folyamatok újratervezése
BUS	Business – üzleti szolgáltatások jelölése
CIT	Citizen – állampolgári szolgáltatások jelölése
eBEV	Az elektronikus adóbevallásokat és adatszolgáltatásokat fogadó informatikai rendszer (APEH)
ECC	European Citizen Card
EFER	Elektronikus Fizetési és Elszámolási Rendszer
EKG	Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat
EKOB	Elektronikus Kormányzati Operatív Bizottság
EKOP	Elektronikus Közigazgatás Operatív Program
EKP	Ellenőrzés Korszerűsítés Projekt
eKS	eKormányzat 2005 Stratégia és Programterv
EU	Európai Unió
EüM	Egészségügyi Minisztérium
EURES	Európai Foglalkoztatási Szolgálat
GYED	Gyermekgondozási díj
GYES	Gyermekgondozási segély
GYET	Gyermeknevelési támogatás

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

GVOP	Gazdasági Versenyképesség Operatív Program
HÖR	Határőrség
H-Sec-Net	Minősített nemzetközi információk fogadása alkalmas hálózat
IKT	Információs és kommunikációs technológia
IRM	Igazságügyi és Rendészeti Minisztérium
KANYVH	Központi Adatfeldolgozó és Nyilvántartó Hivatal
KEKKH	Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala
Ket.	A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény
KGR	Költségvetési Gazdálkodási Rendszer
KIB	Közigazgatási Informatikai Bizottság
KIETB	Kormányzati Informatikai Egyeztető Tárcaközi Bizottság
KR	Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer
KSZF	Központi Szolgáltatási Főigazgatóság
KSH	Központi Statisztikai Hivatal
KÜK	Kormányzati Ügyféltájékoztató Központ
KvVM	Környezetvédelmi és Vízügyi Minisztérium
MÁK	Magyar Államkincstár
MeH	Miniszterelnöki Hivatal
MeH EKK	Miniszterelnöki Hivatal Elektronikus kormányzat-Központ
MeH KSZK	Miniszterelnöki Hivatal Kormányzati Személyügyi Központ
MITS	Magyar Információs Társadalom Stratégia
MOKKA	Magyar Országos Közös Katalógus Adatbázis
NFT I.	Nemzeti Fejlesztési Terv I. (2004-2006)
OCCR	Országos Cégnyelvántartó és Céginformációs Rendszer
OECD	Organization for Economic Cooperation and Development (Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet)
OEP	Országos Egészségbiztosítási Pénztár
OFK	Országos Fejlesztési Konceptió
OFIK	Országos Felsőoktatási Információs Központ
OKIR	Országos Környezetvédelmi Információs Rendszer
OKM	Oktatási és Kulturális Minisztérium
ONYF	Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

PMISZK	Pénzügyminisztérium Informatikai Szolgáltató Központ
PM	Pénzügyminisztérium
POS	Point Of Sale – bankkártyás fizetést lehetővé tevő eszköz
PSZÁF	Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
SZMM	Szociális és Munkaügyi Minisztérium
TAJ	Társadalombiztosítási Azonosító Jel
TARIC	Európai Közösség Vámtarifája
TED	Tenders Electronic Daily
TGYÁS	Terhességi-gyermekágyi segély
TQS	Tarifális Kvóták és Megfigyelések információs rendszere
ÚMFT	Új Magyarország Fejlesztési Terv (NFT II) 2007-2013
VoIP	Internet alapú hangkommunikáció (Voice over Internet Protocol)
VPOP	Vám- és Pénzügyőrség Országos Parancsnoksága
XR	Internetes Közigazgatási Szolgáltató Rendszer

A jogszabályi környezet

I. Az elektronikus eljárást kizáró szabályok felülvizsgálata szükséges

1991. évi XLI. törvény	a közjegyzőkről, egységes szerkezetben a végrehajtásáról szóló 13/1991. (XI. 26.) IM rendelettel
1994. évi LIII. törvény	a bírósági végrehajtásról
1995. évi XXXII. törvény	a szabadalmi ügyvivőkről
1996. évi LVIII. törvény	a tervező- és szakértő mérnökök, valamint építészek szakmai kamaráiról
1995. évi XCVII. törvény	
1998. évi XI. törvény	a légi közlekedésről
1998. évi LXXXIV. törvény	az ügyvédekről
	a családok támogatásáról, egységes szerkezetben a végrehajtásáról szóló 223/1998. (XII. 30.) Korm. rendelettel
2002. évi LV. törvény	a közvetítői tevékenységről
2003. évi LXXX. törvény	a jogi segítségnyújtásról

II. A korlátozások felülvizsgálata szükséges

1982. évi 17. törvényerejű rendelet	az anyakönyvekről, a házasságkötési eljárásról és a névviselésről
1988. évi I. törvény	a közúti közlekedésről, egységes szerkezetben a végrehajtásáról szóló 30/1988. (IV. 21.) MT rendelettel
1992. évi LXVI. törvény	a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról, egységes szerkezetben a végrehajtásáról szóló 146/1993. (X. 26.) Korm. rendelettel
1995. évi XXXIII. törvény	a találmányok szabadalmi oltalmáról
1996. évi XLVIII. törvény	a közraktározásról
1997. évi LXXXI. törvény	a társadalombiztosítási nyugellátásról, egységes szerkezetben a végrehajtásáról szóló 168/1997. (X. 6.) Korm. rendelettel
1997. évi LXXXIII. törvény	a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól, egységes szerkezetben a végrehajtásáról szóló 217/1997. (XII. 1.) Korm. rendelettel
2001. évi XLVIII. törvény	a formatervezési minták oltalmáról
2003. évi CXXIX. törvény	a közbeszerzésekről

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

<u>III. Az eljárási szabályok korszerűsítése, a hozzáférés, ügyintézés egyszerűsítése szükséges</u>	
1990. évi V. törvény	az egyéni vállalkozásról
1991. évi IV. törvény	a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról
1991. évi XI. törvény	az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről
1991. évi XXXVIII. törvény	a használati minták oltalmáról
1991. évi XXXIX. törvény	a mikroelektronikai félvezető termékek topográfiájának oltalmáról
1992. évi XXIII. törvény	a köztisztviselők jogállásáról
1993. évi II. törvény	a földrendező és a földkiadó bizottságokról
1993. évi XLVIII. törvény	a bányászatról, egységes szerkezetben a végrehajtásáról szóló 203/1998. (XII. 19.) Korm. rendelettel
1993. évi LXXIX. törvény	a közoktatásról
1993. évi LXXVI. törvény	a szakképzésről
1993. évi XCIII. törvény	a munkavédelemről, egységes szerkezetben a végrehajtásáról szóló 5/1993. (XII. 26.) MüM rendelettel
1994. évi LV. törvény	a termőföldről
1995. évi LIII. törvény	a környezet védelmének általános szabályairól
1995. évi LVII. törvény	a vízgazdálkodásról
1996. évi XX. törvény	a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról
1996. évi LIII. törvény	a természet védelméről
1996. évi LIV. törvény	az erdőről és az erdő védelméről, egységes szerkezetben a végrehajtásáról szóló 29/1997. (IV. 30.) FM rendelettel
1996. évi LXXV. törvény	a munkaügyi ellenőrzésről
1996. évi CXVI. törvény	az atomenergiáról
1997. évi XI. törvény	a védjegyek és a földrajzi árujelzők oltalmáról
1997. évi LXXVIII. törvény	az épített környezet alakításáról és védelméről
1997. évi LXXXI. törvény	a társadalombiztosítási nyugellátásról, egységes szerkezetben a végrehajtásáról szóló 168/1997. (X. 6.) Korm. rendelettel
1997. évi CLV. törvény	a fogyasztóvédelemről
1998. évi XXVI. törvény	a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról
1998. évi XXVIII. törvény	az állatok védelméről és kíméletéről
1999. évi LXXXV. törvény	a bünyügyi nyilvántartásról és a hatósági erkölcsi bizonyítványról
2000. évi XLII. törvény	a vízi közlekedésről
2000. évi XLIII. törvény	a hulladékgazdálkodásról
2000. évi CXXVIII. törvény	a közúti közlekedési előéleti pontrendszerrel

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

2001. évi XCVI. törvény	a gazdasági reklámok és az üzletfeliratok, továbbá egyes közérdekű közlemények magyar nyelvű közzétételéről
2001. évi C. törvény	a külföldi bizonyítványok és oklevelek elismeréséről
2001. évi CI. törvény	a felnőttképzésről
2005. évi CXXXIX. törvény	a felsőoktatásról
2005. évi CLXXVI. törvény	az állategészségügyről
146/1993. (X. 26.) Korm. rendelet	a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény végrehajtásáról
20/1997. (II. 13.) Korm. rendelet	a közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. törvény végrehajtásáról
290/2007. (X. 31.) Korm. rendelet	az építőipari kivitelezési tevékenységről, az építési naplóról és a kivitelezési dokumentáció tartalmáról
79/2006. (IV. 5.) Korm. rendelet	a felsőoktatásról szóló 2005. évi CXXXIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
237/2006. (XI. 27.) Korm. rendelet	a felsőoktatási intézmények felvételi eljárásairól

IV. Elektronikus ügyintézés gátló részletszabályok felülvizsgálata

a.) technológiai szabályok

2001. évi XXXV. törvény	az elektronikus aláírásról
50/1998. (III. 27.) Korm. rendelet	a zártcélú távközlő hálózatokról
257/2007. (X. 4.) Korm. rendelet	a közbeszerzési eljárásokban elektronikusan gyakorolható eljárási cselekmények szabályairól, valamint az elektronikus árlejtés alkalmazásáról
168/2004. (V. 25.) Korm. rendelet	a központosított közbeszerzési rendszerről, valamint a központi beszerző szervezet feladat- és hatásköréről
193/2005. (IX. 22.) Korm. rendelet	az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól
194/2005. (IX. 22.) Korm. rendelet	a közigazgatási hatósági eljárásokban felhasznált elektronikus aláírásokra és az azokhoz tartozó tanúsítványokra, valamint a tanúsítványokat kibocsátó hitelesítésszolgáltatókra vonatkozó követelményekről
195/2005. (IX. 22.) Korm. rendelet	az elektronikus ügyintézés lehetővé tevő informatikai rendszerek biztonságáról, együttműködési képességéről és egységes használatáról

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

305/2005. (XII. 25.) Korm. rendelet	a közérdekű adatok elektronikus közzétételére, az egységes közadatkereső rendszerre, valamint a központi jegyzék adattartalmára, az adatintegrációra vonatkozó részletes szabályokról
84/2007. (IV. 25.) Korm. rendelet	a Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer és a kapcsolódó rendszerek biztonsági követelményeiről
182/2007. (VII. 10.) Korm. rendelet	a Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszerről
257/2007. (X. 4.) Korm. rendelet	a közbeszerzési eljárásokban elektronikusan gyakorolható eljárási cselekmények szabályairól, valamint az elektronikus árlejtés alkalmazásáról
46/2007. (XII. 29.) PM rendelet	az elektronikus számlával kapcsolatos egyes rendelkezésekről
3/2005. (III. 18.) IHM rendelet	az elektronikus aláírással kapcsolatos szolgáltatásokra és ezek szolgáltatóira vonatkozó részletes követelményekről
114/2007. (XII. 29.) GKM rendelet	
12/2005. (X. 27.) IHM rendelet	a digitális archiválás szabályairól az elektronikus ügyintézési eljárásban alkalmazható dokumentumok részletes technikai szabályairól
38/2007. (XII. 29.) PM-MeHVM együttes rendelet	a jövedékiadó- és energiaadó-bevallási kötelezettség elektronikus úton történő teljesítésének szabályairól
b.) Eljárási, felelősségi szabályok	
1995. évi LXVI. törvény	a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről
2001. évi CVIII. törvény	az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
2003. évi XCII. törvény	az adózás rendjéről
2004. évi XXIX. törvény	az európai uniós csatlakozással összefüggő egyes törvénymódosításokról, törvényi rendelkezések hatályon kívül helyezéséről, valamint egyes törvényi rendelkezések megállapításáról
2004. évi CXL. törvény	a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól
2005. évi XC. törvény	az elektronikus információszabadságról
44/2005. (III. 11.) Korm. rendelet	a kormányzati informatika koordinációjáról és a kapcsolódó eljárási rendről
335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet	a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

15/2004. (IV. 5.) PM rendelet	a közösségi vámjog végrehajtásának részletes szabályairól
13/2006. (IV. 28.) PM-IHM-MeHVM együttes rendelet	a bevallási és adatszolgáltatási kötelezettségek elektronikus úton történő teljesítésének szabályairól
1026/2007. (IV. 11.) Korm. határozat	a közigazgatási informatikai feladatok kormányzati koordinációjáról
1026/2007. (IV. 11.) Korm. határozat	a közigazgatási informatikai feladatok kormányzati koordinációjáról
1044/2005. (V. 11.) Korm. határozat	a közigazgatás korszerűsítését szolgáló aktuális e-kormányzati feladatokról
1145/2004. (XII. 22.) Korm. határozat	a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló törvény hatálybalépésével kapcsolatos feladatok ütemezéséről
1054/2004. (VI. 3.) Korm. határozat	a kormányzati informatika fejlesztésének koordinálásával kapcsolatos egyes feladatokról
1126/2003. (XII. 12.) Korm. határozat	a Magyar Információs Társadalom Stratégiáról és annak végrehajtásáról
1113/2003. (XI. 11.) Korm. határozat	a közigazgatási szolgáltatások korszerűsítési programjáról
1188/2002. (XI. 7.) Korm. határozat	az Elektronikus Kormányzati Gerinchálózatról és az Informatikai Közhálóról
1122/2001. (XI. 22.) Korm. határozat	az Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat kialakításáról

Értelmező szótár²⁷

Back-office	A közszolgálati szektor intézményeinek belső működése, a háttér-folyamatok és az azok működését biztosító rendszerek.
Biometrikus azonosító	Egy személy egyedi fizikai, testi jellemzőinek (pl. ujjlenyomat) azonosításra történő felhasználása
Business Case	Üzleti esettanulmányokat
Contact Center	Egy pontos információs központ, amely e-mailen, telefonon (call center), faxon, mobiltelefonon, weben és sms-en keresztül interaktív és pro-aktív kapcsolatot tesz lehetővé
e-kormányzás	Elektronikus kormányzás – technológiai korszakváltás, amely az elektronikus eszközök alkalmazásával lehetővé teszi a kormányzati munka minőségének megváltoztatását, beleértve a szabályozási, szervezeti és humán dimenziókat.

²⁷ A szakkifejezések értelmezése az alábbi jogszabályokon és dokumentumok megfogalmazásain alapul:

- Az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény
- A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény
- Jelentés az elektronikus kormányzati szolgáltatások fejlesztésének ellenőrzéséről, Állami Számvevőszék, 2007
- eKormányzat 2005 Stratégiai és Programterv
- Magyar Információs Társadalom Stratégia

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

e-kormányzat	Elektronikus kormányzat – tipikus jelentéstartalmai: <ul style="list-style-type: none"> ➤ A közigazgatás (és az igazságszolgáltatás) átfogó, minden szintet érintő reformja; ➤ A közigazgatás adminisztratív modernizációja; ➤ A szolgáltatások és az ezeket elérhetővé tevő csatornák multifunkcionálissá válása; ➤ Intézményesített, konzultatív, partneri viszony kialakítása a kormányzat és az állampolgárok, valamint azok közösségei között, amelyek együttesen egy új demokráciaállapot kialakulásához vezetnek.
Elektronikus aláírás	Elektronikusan aláírt elektronikus dokumentumhoz azonosítás céljából logikailag hozzárendelt vagy azzal elválaszthatatlanul összekapcsolt elektronikus adat.
Elektronikus dokumentum	Elektronikus eszköz útján értelmezhető adategyüttes.
EKG	Az Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat [EKG], a kormányzati és közigazgatási adatbázisok és informatikai rendszerek összekapcsolását, az általuk nyújtott szolgáltatások elérhetőségének biztosítását szolgáló rendszer, beleértve az elektronikus kormányzat megvalósítása érdekében kialakított, az elektronikus kormányzat alap-infrastruktúráját képező nagy sebességű országos adattovábbító és az ahhoz csatlakozó központi közigazgatási szervek nagy sebességű külső Internet csatlakozását.
Eredmény számvitel	szemléletű Olyan modern szemléletű számviteli rendszer, amely az ügyleteket keletkezésükkor könyveli el, és nem az összeg beérkezése vagy kifizetése pillanatában (mint ahogy az a hagyományos pénzforgalmi szemléletű könyvelés keretében történik). A használatának köszönhetően javul az elszámolhatóság és az átláthatóság a közszektorban készített pénzügyi jelentések esetében és jobb minőségű információ áll rendelkezésre a tervezéshez, a gazdálkodáshoz és a szakpolitikai döntés előkészítéshez.
EU 20 szolgáltatás	Az eEurope 2002 Akció Tervben meghatározott alapvető 20 közszolgáltatás (Common List of Basic Public Services - CLBPS). A szolgáltatások online szofisztikációját évente, minden tagállamban méri az EU.

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

Fokozott elektronikus aláírás	biztonságú	Elektronikus aláírás, amely: <ul style="list-style-type: none"> ➤ alkalmas az aláíró azonosítására ➤ egyedülállóan az aláíróhoz köthető ➤ olyan eszközökkel hozták létre, amelyek kizárólag az aláíró befolyása alatt állnak és ➤ a dokumentum tartalmához olyan módon kapcsolódik, hogy minden – az aláírás elhelyezését követően a dokumentumon tett – módosítás érzékelhető.
Front-office		Az informatikai „előtér”, amely az ügyfelek kommunikációját lehetővé teszi az intézményekkel
Időbélyegző		Az elektronikus dokumentumhoz végérvényesen hozzárendelt, vagy azzal logikailag összekapcsolt olyan adat, amely igazolja, hogy az elektronikus dokumentum az időbélyegző elhelyezésének időpontjában változatlan formában létezett.
Interaktív szolgáltatások		Az egyszerű tájékoztatáson túlmenően olyan szolgáltatások, letölthető űrlapok, keresőrendszerek, tematikus tájékoztatók, amelyek csak az ügyfél aktivitását igénylik, a szolgáltatást nyújtó szerv által előkészített dokumentumok alapján.
Internetes ügyfélszolgálat		Az elektronikus közigazgatási ügyféltájékoztatás és szolgáltatások igénybevételét lehetővé tevő, az ügyfél élethelyzetéhez, problémájához igazodó, ügyintézési lehetőségekről tájékoztatást nyújtó, nyilvános internetes felület.
Interoperabilitás		együtműködési képesség – a közszolgáltatások információrendszereinek együttműködésre és egységes használatra való képessége. Az EU meghatározás szerint 3 szintje van <ul style="list-style-type: none"> ➤ Szervezeti interoperabilitás – biztosítja, a különböző szervezetek, szervezeti egységek belső folyamatainak együttműködését ➤ Szemantikai interoperabilitás – biztosítja, hogy a szervezetek, szervezeti egységek között kicserélendő információról pontosan tudható legyen, hogy milyen kontextusban hogyan kell értelmezni, feldolgozni ➤ Technikai interoperabilitás – biztosítja, hogy az információrendszerek közti együttműködés technikai értelemben megvalósulhasson

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

Interoperabilitási keretrendszer	Az együttműködési képesség érdekében létrehozott szervezeti, szemantikai és technikai szabványok, előírások, ajánlások, módszerek és más eszközök keretrendszere.
Kormányzati portál	Magyarország.hu – egységes kommunikációs felület, amelynek segítségével az állampolgárok élethelyzetük, problémájuk alapján tájékoztatást kaphatnak lehetőségeikről, a hatályos jogszabályokról, valamint a kapcsolódó ügyekről és azok intézéséről.
Közigazgatás	Átfogó kategóriaként használt kifejezés, amely magában foglalja az önkormányzatokat, valamint az államigazgatást, azon belül a kormányzatot.
Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer	A központi elektronikus szolgáltató rendszerről szóló 182/2007. (VII. 10.) Korm. rendelet által meghatározott központi rendszer alapszolgáltatásai: <ul style="list-style-type: none"> a) az EKG, amely biztosítja a központi rendszer közös hálózati alapinfrastruktúráját; b) a kormányzati portál; c) az ügyfélkapu; d) a BEDSZ; e) a hivatali kapu; f) a kormányzati ügyfél-tájékoztató központ.
Online szofisztikáció	Az online szolgáltatások összetettségét mérő hat szintű (0-5) mutató
Pán-európai szolgáltatás	Az EU tagállamainak állampolgárai és vállalkozásai számára lehetővé teszi az összes tagállam elektronikus kormányzati szolgáltatásai elérését
Papíralapú dokumentum	A papíron rögzített minden olyan szöveg, számadatsor, térkép, tervrajz, vázlat, kép vagy más adat, amely bármely eszköz felhasználásával és bármely eljárással keletkezett.
Pénzforgalmi szemléletű számvitel	A tranzakciók a pénzmozgással egyidejűleg jelennek meg a könyvelésen, akkor és azt könyveljük, amikor és amivel pénzkifizetés vagy pénz bevételezés történt. A módosított pénzforgalmi szemléletű számvitel esetén a pénzforgalmi szemléletű kimutatások időszakonként eredményszemléletű adatokkal korrigálják.
Proaktív szolgáltatás	Az ügyfelek élethelyzetéhez kötődő a közigazgatás által kezdeményezett szolgáltatás
Shared services	Elosztott szolgáltatások

MUNKAANYAG
A KORMÁNY ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

Szolgáltató állam	A szolgáltató államhoz vezető reformfolyamat a hatalom külsőségein és bürokratikus logikáján alapuló gyakorlat helyébe egy állampolgár központú, nyílt szerepfelfogású közszférát állít, amelyben az állam valóban szolgáltatásokat nyújt állampolgárainak. A folyamat időben párhuzamosan zajlik az e-kormányzás kialakításával, mely során az új technológiák nyújtotta lehetőségek felerősítik a bürokrácia átalakításának igényét.
Ügyfélkapu	Biztosítja, hogy az ügyfél egyedileg azonosított módon biztonságosan léphessen kapcsolatba a központi rendszer útján az elektronikus ügyintézés, illetve elektronikus szolgáltatást nyújtó szervekkel.
Value-added	Hozzáadott érték, értéknövelt szolgáltatás