

# ÚJ elektronikus közigazgatási stratégia készül

ÜZLET

**Az elmúlt években a közigazgatás mintegy 11 milliárd forintot fordított az önkormányzatok elektronikus ügyintézésének kiépítésére. A párhuzamos, szigetszerű fejlesztések azonban heterogén e-közigazgatási fejlettségi térképet eredményeztek. Ennek következtében most további forrásokra lesz szükség az e-közigazgatási szolgáltatások egységesítésére és kiterjesztésére. [Írta: Mozsik Tibor]**

**B**ár már korábban is voltak különböző kezdeményezések, Magyarországon viszonylag későn, a Magyar Információs Társadalom Stratégia (MITS) 2004-es elfogadását követően indultak el összehangolt elektronikus közigazgatási fejlesztések. Ennél is fontosabb mérföldkő volt a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (röviden Ket.) elfogadása, amely már a közigazgatásban is lehetővé tette elektronikus szolgáltatások nyújtását. A Ket. végrehajtási utasításai, az elektronikus aláírásról szóló törvény, továbbá az iratkezeléssel kapcsolatos kormányrendelet az elektronikus közigazgatás jogszabályi alapjait is megteremtették.

Ebben az időben épült ki a kormányzati infrastruktúra alapját képező Elekt-

ronikus Kormányzati Gerinchálózat (EKG): a központi rendszer infrastruktúráját biztosító gerinchálózatra elsősorban a központi közigazgatási szervek csatlakoztak, mára azonban már megnyílt a csatlakozás lehetősége az önkormányzatok előtt is. Az Ügyfélkaput, valamint a Kormányzati Portált magában foglaló Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer lehetővé tette a lakosságnak és a vállalkozásoknak létrehozott elektronikus közszolgáltatások egységesítését, az Ügyfélkapu pedig immár a személyazonosításhoz kötött közigazgatási ügyek intézésére is lehetőséget ad. 2005 júniusában pedig elindult a Kormányzati Ügyfél-tájékoztató Központ is.

#### HÁTULRÓL A KÖZÉPMEZŐNYBE

Bár a központi közigazgatásban néhány szempont alapján sikeresnek te-

kinthető az elektronikus szolgáltatások fejlesztése, még számos további kihívás elé néz a kormányzat – véli *Lakatos András*, a Stratis elektronikus közigazgatási témákban szakértő tanácsadója. Az Európai Bizottság folyamatosan figyelemmel kíséri, hogy a hűsz alapvető közszolgáltatás kapcsán milyen szintű a tagországokban a közszolgáltatások elektronizáltsága. **A vizsgált 28 európai ország között tavaly Magyarország a 14. helyet érte el**, ami nagymértékű – 9 helyezéssnyi – előrelépés az azt megelőző évről képest. Emellett jelentős eredmény, hogy az elektronikus ügyintézési csatornát hazánkban a vállalkozók EU 15 viszonylatában is magas aránya veszi igénybe, azonban ez elsősorban a kötelező elektronikus adóbevallás bevezetésének volt köszönhető. Az elektronikus közigazgatási szolgálta-

tások használata az állampolgárok esetében már jelentősen alacsonyabb, de ez egész EU-ra jellemző: amíg Magyarországon a lakosság 17–18 százaléka intézte ügyeit az interneten, az EU-átlag 25 százalék körül mozog.

Amíg azonban az ügyféloldali fejlesztések sikeresnek bizonyultak, a közigazgatási intézmények back-office alkalmazásainak fejlesztése nem haladt ilyen ütemben, ezek javarészt heterogének és korszerűtlenek maradtak; az adatbázisok széttagoltak, és továbbra is az interoperabilitás hiánya jellemzi azokat – sorolta a problémákat a Stratis szakértője. – Hiányzik az elektronikus fizetés lehetősége is, igaz, ezen a közeljövőben szeretnének változtatni – tette hozzá Lakatos András. A legfőbb gondot mégis az okozza, hogy az elektronizálás során az intézmények működését,



az eljárásokat nem alakították át, miközben a fejlesztések látványosak, de a közigazgatás működési hatékonyságának javítása szempontjából nem voltak kellően megalapozottak. Az elektronikus kormányzati fejlesztéseket az is lassítja, hogy továbbra sem tisztázott minden esetben, kié a vezető szerep.

### AZ ÖNKORMÁNYZATOK NÉGYTÖDÖ KIMARADT

Az előbbiekhöz képest nagyon vegyes kép tárul elénk, ha a helyi közigazgatásban, illetve az önkormányzatoknál végrehajtott elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos fejlesztéseket nézzük: a Ket. ezeken a szinteken is lehetővé tette az e-ügyintézés bevezetését, és a GVOP 4.3 intézkedése keretében az önkormányzatok forráshoz is juthattak a fejlesztéseikhez. A GVOP-pályázatok kiírásakor, illetve az első projektek kezdetekor azonban a Ket. végrehajtási rendeletek még nem voltak elfogadottak. Ebben a helyzetben azok az önkormányzatok jártak jobban, amelyek késve kezdték meg a pályázataikban leírt célok megvalósítását, mivel ezek már a jogszabályi háttér ismeretében végezheték el a fejlesztéseket; igaz, a jogi szabályozás sem ellentmondásmentes, és máig nem fogadták el az önkormányzati rendszerek együttműködését lehetővé tévő interoperabilitási keretrendszert.

## A Stratis-tanácsadó szerint olyan

megoldásokat kellene alkalmazni, amelyek hosszabb távon is finanszírozhatók az önkormányzatok által.

A fejlesztések eredményei felemásak: miközben példaértékű fejlesztések történtek – mint Hódmezővásárhelyen –, a GVOP 4.3 keretében megvalósuló szolgáltatások az EU által meghatározott szolgáltatási szintek közül csak a második (ügy kezdeményezése), illetve harmadik (kétoldalú interaktív kommunikáció az önkormányzattal) szintet érik el, a negyedik szint teljesítésével (teljes körű ügyintézés megvalósítása elektronikus fizetéssel) a központi fejlesztések elmaradásából adódóan is még küzdenek az önkormányzatok.

### RÖVID TÁVÚ GONDOLKODÁS

A legtöbb önkormányzat ugyanakkor semmilyen elektronikus szolgáltatást

nem vezetett be: a Ket. szerint az önkormányzatok helyi rendelettel kibújhhatnak az e-ügyintézés bevezetésének kötelezettsége alól, ennek alapján a helyi önkormányzatok 80 százaléka döntött az elektronikus ügyintézés általános kizárásáról. Ahol pedig a pályázati forrásoknak köszönhetően történt is bármilyen fejlesztés, ott fragmentált helyi szolgáltatásokat indítottak be. A tapasztalatokról nem volt információcsere az önkormányzatok között, a szervezetek az e-közigazgatási szolgáltatásokat párhuzamosan, szigetszerűen működő, egymással nem interoperábilis alkalmazásokkal alakították ki. Az együttműködést az is hátráltatja, hogy sok önkormányzatnál, kistérségnél nem volt, és ma sincs érvényes informatikai fejlesztési stratégia, az önkormányzatok pedig a meglévő rendszereik terén is fenntartási, finanszírozási problémákkal küszködnek, nemhogy további forrásokat fordítanának a rendszerek továbbfejlesztésére.

A korábbi elektronikus közigazgatási fejlesztések tehát sok esetben rövid távon gondolkodtak és egy-egy cél azonnali megvalósítására összpontosítottak, nem pedig stratégiai célok megvalósítására és az eredmények hosszú távú fenntarthatóságára és továbbfejleszhetőségére. **Összességében elmondható: az elmúlt években mintegy 11 milliárd forint ment el az önkormányzatok elektronikus ügyintézésének kiépítésére.** A párhuzamos, szigetszerű fejlesztések azonban heterogén e-közigazgatási fejlettségi térképet eredményeztek, ami miatt most további forrásokra lesz szükség az e-közigazgatási szolgáltatások egységesítésére és kiterjesztésére – hangsúlyozta Lakatos András.

### E-KÖZIGAZGATÁSI STRATÉGIA KÉSZÜL

Az eddigi hazai tapasztalatok és a nemzetközi gyakorlatok – mint Ausztria vagy Észtország példája – alapján a magyar kormányzat mára felismerte, hogy az eddigi iránnyal szemben egy egységes, központi informatikai fejlesztéspolitikára van szükség, és ma már az államreform egyik legfontosabb eszközeként tekintenek az e-közigazgatásra.

A kialakult helyzetre válaszul 2006 közepén az elektronikus szolgáltatásokkal kapcsolatos feladatokat a Miniszterelnöki Hivatal Elektronikus Kormányzat-Központban vonták össze. A napokban készülhet el az „e-közigazgatás 2007–2010 Stratégia és Programterv”, és hamarosan elindulnak a közigazgatási

reformhoz kapcsolódó kiemelt projektek az Elektronikus Közigazgatás Operatív Program (EKOP) és Allamreform Operatív Program (ÁROP) keretén belül.

A jövőbeni tervekben visszaköszönek a legjobb nemzetközi gyakorlatok. A központi közigazgatásban összesen hét átfogó program beindítását tervezik, amelyek céljai között a következők szerepelnek: az interoperabilitás megteremtése, ügyfélközpontú szolgáltatások kialakítása, az online infrastruktúra fejlesztése és e-fizetés kialakítása, integrált ügyfélszolgálati hálózat kiépítése,

az integrált költségvetési gazdálkodási rendszer megteremtése, valamint egységes minisztériumi központi ügyviteli (iratkezelési) rendszer.

A helyi közigazgatás, illetve az önkormányzatok terén nemzetközi szinten is hasonló problémákkal küzdenek, mint Magyarországon; így például Németországban is csupán mostanában fogtak hozzá az önkormányzati ügyintézés konszolidációjához. Az EKK tervei szerint a megosztott e-közigazgatási szolgáltatások átfogó program keretében interoperábilis dokumentumkezelő és szakrendszereket vezetnének be az önkormányzatoknál, amelyek ezeknek az alkalmazásoknak az üzemeltetési feladatait a korszerű és költséghatékony működtetés érdekében gesztor önkormányzatok bázisán megvalósuló alkalmazásszolgáltató (ASP) központoknak adhatnák át. A program célja, hogy mind a központi, mind az önkormányzati intézményeknél egységes és hatékony módon épüljenek ki az intézmények belső működését támogató informatikai szolgáltatások. Az ügyféloldali elektronikus ügyintézés megvalósításához pedig az önkormányzatoknak ingyenesen, a központi rendszeren keresztül is biztosítanának egységes, szabványos front-endet.

További változásokat hozhat, hogy egyes jegyzői feladatokat kistérségi szintre telepítenének, amivel a jegyzői államigazgatási feladat és hatáskörök szakszerűbb és hatékonyabb ellátását szeretnék elősegíteni. A folyamat eredményeként mintegy ezer hatáskört érintően 1,7 millió ügyet kitevő feladat és hatáskör telepítése történhet meg. Új államigazgatási jegyzői feladat – ha az ügyfélközelség nem követeli meg – csak kistérségi szintre lenne telepíthető, az ügyfelek gyors, minőségi kiszolgálása érdekében pedig kistérségi

közigazgatási szolgáltató központokat hoznának létre.

### SOK A MEGVÁLASZOLATLAN KÉRDÉS

A területi alkalmazásszolgáltató központok (ASP) felállítása kapcsán még számos kérdés tisztázásra vár: a Stratis-tanácsadó szerint olyan megoldásokat kellene alkalmazni, amelyek hosszabb távon is finanszírozhatók az önkormányzatok által. A szigetszerű fejlesztések elkerülése érdekében központilag kidolgozott szabványokat kell elfogadni. Egyelőre még nem látni, hogy milyen szolgáltatási modell szerint fognak működni ezek a szolgáltató központok. Kidolgozásra vár a központok felállításának jogi, szerződéses, elszámolási konstrukciója, az általuk adott szolgáltatások portfóliója, a kialakítandó szervezetekkel szemben támasztott szervezeti, működési, infrastrukturális és biztonsági követelmények és a működtetendő szolgáltatásmenedzsment folyamatok – sorolta a kormányzat előtt álló feladatokat a Stratis szakértője.

**A konstrukció előnye lehet majd, hogy az együttes fejlesztések, illetve továbbfejlesztések eredményei valamennyi településen egy időben jelentkeznek,** valamint a beruházási és üzemeltetési költségek eloszlanak. A méretgazdaságosságból adódó előbbi előnyökön túl pedig a korszerű üzemeltetési szabványok (TTIL/ISO 20000) alkalmazása esetén további költségmegtakarítások érhetők el, illetve a központok szolgáltatásai kiterjeszhetők lennének piaci szereplőkre is, amelyek további garanciát jelenthetnek az ASP-modell hosszú távú fenntarthatóságára és finanszírozhatóságára.

Nagy-Britannia szerint az államigazgatásban 7–10 éves elmaradás tapasztalható a megosztott szolgáltatások és szolgáltató központok kialakítása területén a piachoz képest. Nálunk is hasonló a helyzet, de a piaci kompetencia, bevált gyakorlatok már hazánkban is rendelkezésre állnak és átültethetők az államigazgatás területére – hangsúlyozta Lakatos András.

Mivel az informatikai szállítók jelentős részének érdekeltségei vannak az önkormányzati piacon, ezért számukra sem mindegy, hogy milyen formában jönnek létre ezek az alkalmazásszolgáltató központok. Az idén több, egy-egy nagy szállító köré tömörülő „klaszter” jött létre, amelyben a szállítók egymással együttműködve próbálnak részt venni többek között az ASP-szolgáltatókkal kapcsolatos ajánlások kidolgozásában.



Lakatos András  
tanácsadó, Stratis

ONLINE

www.ekk.hu  
www.stratis.hu