

2010.

E-KÖZIGAZGATÁSI ALAPISMERETEK

Oktatási segédanyag

A szolgáltató állam célja, hogy az információs és kommunikációs technológiai eszközök alkalmazásával gyorsabb, költség-hatékonyabb módon alakítson ki kapcsolatot az állampolgárokkal, az üzleti szereplőkkel és a kormányzat szereplőivel, továbbá modernizálja a közigazgatás belső struktúráját, működési, eljárási mechanizmusát.

Az e-kormányzat nem önmagában vett cél, hanem eszköz arra, hogy a magánszféra szereplőit rávéve az információs és kommunikációs eszközök használatára elősegítse az elektronikus szolgáltatások terjedését



Oktatási segédanyag
Tartalomjegyzék

1. Információs Társadalom	3
2. Az Információs Társadalom pillérei.....	3
3. MITS: Magyar információs társadalom stratégia.....	4
3.1 Főirányok.....	5
3.1.1 Közigazgatás	5
3.1.2 Oktatás	6
3.1.3 Szélessávú infrastruktúra főirány.....	7
3.1.4 Hozzáférés.....	9
3.1.5 Infrastrukturális szolgáltatások	9
3.1.6 Tudás, ismeret	10
3.2 A MITS jelentősebb részstratégiái.....	11
3.2.1 Önkormányzati részstratégia.....	11
3.2.2 Informatikai biztonság, minőség részstratégia.....	13
4. Új Magyarország Fejlesztési Terv.....	15
5. Államreform program	17
6. Elektronikus közszolgáltatások.....	17
6.1 Helyzetkép.....	17
6.2 Közszolgáltatások.....	19
6.3 Államigazgatási szolgáltatások.....	21
6.4 Kapcsolódási pontok.....	23
6.5 Az e-Közszolgáltatás program fontosabb feladatai.....	24
6.6 Beavatkozási területek.....	25
6.6.1 A központi rendszer fejlesztése	25
6.6.2 Háttérrendszerek	28
7. Szabályozási háttér	29

1. Információs Társadalom

Az információs társadalom fejlesztésére a közelmúltban számos stratégiai terv látott napvilágot. A jövő olyan Európát és Magyarországot hoz, amelyben közvetlen e-demokrácia és állampolgár-barát e-közigazgatás van. Az e-Europe stratégia szerint az Európai Unió tagállamai 2005-re a közigazgatásban például széles sávú adatátvitelt, interaktív államigazgatási alapszolgáltatások világhálón való elérését, vagy elektronizált közbeszerzési rendszert kívánnak megvalósítani.

Elkészült a Magyar Információs Társadalom Stratégia (MITS), amely áttekinti, és rendszerbe foglalja az információs társadalom létrehozásával kapcsolatos kormányzati feladatokat. A stratégiai terv viszonylag hosszú 10-15 éves időtávra jelöl ki célokat, a megvalósítást szolgáló programok általában középtávra 2004–2006. közötti időszakokra vonatkoznak. A MITS ágazati részstratégiákra alapozva főirányokat határoz meg, és megjelöli az egyes területek szereplőinek közösen elvégzendő feladatait. Az ágazati stratégiák prioritásai alapján kerültek meghatározásra azok a Központi Kiemelt Programok, amelyek a MITS végrehajtásának központjában állnak.

2. Az Információs Társadalom pillérei

Az információs társadalom építésére vonatkozó különböző stratégia tervek általában három jól körülhatárolható pillérrre építenek, melyek a

- Technikai, műszaki fejlesztés
- Tartalomfejlesztés
- Tudás, ismeret és humán erőforrás fejlesztés

A technikai, műszaki fejlesztésben jelentkező feladatok megoldását szolgálja a végfelhasználók eszköz ellátottsági szintjének javítása, valamint az olcsó, gyors Internet hozzáférés lehetőségének megteremtése.

A tartalomfejlesztés, tartalomszolgáltatás a naprakész autentikus ismeretek és tudások hozzáférhetőségét biztosítja, a digitális kultúra megteremtésének alapját jelenti.

A harmadik terület annak a *tudásnak és ismereteknek* a megszerzése, ami az információ technikai eszközök használatát – kezelését, és a közvetítésükkel megszerzett információk, ismeretek felhasználását szolgálják.

Az említett „pillérek”-hez igazítható, de jelentőségét tekintve külön horizontális feladatként jelölik a stratégiai tervek a kutatás-fejlesztés, és az esélyegyenlőség területét. Mindez persze azt szolgálja, hogy Magyarországon is létrejöjjön a tudásalapú gazdaság és társadalom.

A Magyar Információs Társadalom Stratégia és más országok ilyen célú tervei is a tartalom fejlesztés területén jelölik meg a legnagyobb arányú beavatkozást. A tartalomfejlesztés fő irányai a következők:

- Gazdaság (tudásalapú gazdaság, e-gazdaság, e-turizmus, stb.)
- Közigazgatás (e-kormányzás, e-közigazgatás)
- Kultúra (digitális kultúra, e-múzeum, e-content, stb.)
- Oktatás (e-iskola, digitális egyetem, távoktatás, új tudások oktatása, stb.)
- Egészségügy (e-egészségügy, távgyógyítás, stb.)
- Természet és környezetvédelem (e-természet és környezetvédelem)

A különböző elemzések és kutatási jelentések szerint az információs társadalom kiépítésének egyik meghatározó eleme az *e-közigazgatás* megvalósítása. Az e-közigazgatás megvalósítása érinti mind a három „pillért”, azaz információ- és kommunikációs technika, a tartalomszolgáltatás és a humánerőforrás fejlesztését is. Az e-közigazgatás egyik célja az információnak, különösen a közigazgatási információknak a társadalomhoz való eljuttatása.

3. MITS: Magyar információs társadalom stratégia

A Magyar Köztársaság Kormánya 2003 novemberében fogadta el a Magyar Információs Társadalom Stratégiát (MITS). A MITS azokat a szükséges tennivalókat fogalmazza meg tervek és munkaprogram akciók szintjén, amelyek azt szolgálják, hogy Magyarország új modernizációs útra léphessen.

A MITS fő célja, hogy a szolgáltatások modernizálódjanak, és a szolgáltatások nyújtásához szükséges folyamatok korszerűek legyenek. Ehhez a MITS megadja azokat az irányvonalakat, célokat és feladatokat, amelyek a cél megvalósítását támogatni tudják.

A MITS a megvalósítás érdekében beavatkozási területek, és prioritások alapján csoportosítva stratégiai programokat határoz meg. A MITS néhány, az önkormányzati informatikai stratégia szempontjából fontos főirányai:

3.1 Főirányok

3.1.1 Közigazgatás

A szolgáltató állam megvalósításához elengedhetetlen számos informatikai és informatikához kapcsolódó fejlesztési program meghatározása. A közigazgatás informatikai ellátottsága, a munkaerő képzettsége együttesen meghatározza a fejlődés ütemét. Ez a főirány mind az állami, mind az önkormányzati adminisztratív feladatok informatikai támogatottságával kapcsolatos speciális programokat foglalja magában. Jelentőségét alátámasztja, hogy a főirányhoz kapcsolódóan külön, kiemelt részstratégia és programterv is készült.

A Közigazgatás főirány célkitűzése:

„A 'szolgáltató állam' megvalósítása az ügyintézés korszerűsítésével és a lakosság széles köre által elérhető szolgáltatások rendelkezésre bocsátásával, az EU által meghatározott szolgáltatások biztosításával.”

A szolgáltató állam célja, hogy az információs és kommunikációs technológiai eszközök alkalmazásával gyorsabb, költség-hatékonyabb módon alakítson ki kapcsolatot az állampolgárokkal, az üzleti szereplőkkel és a kormányzat szereplőivel, továbbá modernizálja a közigazgatás belső struktúráját, működési, eljárási mechanizmusát.

Az e-kormányzat nem önmagában vett cél, hanem eszköz arra, hogy a magánszféra szereplőit rávéve az információs és kommunikációs eszközök használatára elősegítse az elektronikus szolgáltatások terjedését.

Az e-kormányzat fejlesztésének a MITS-ben megadott, két jellemző folyamaton keresztül kell megvalósulnia:

- az ügyfelek igényeinek minél magasabb szinten történő kielégítése, amelyhez a szolgáltatás orientáltságot felváltó *ügyfél-orientáltság* az egyik kulcs;
- a közigazgatás belső folyamatainak, hatékonyságának emelésén, az ügymenet digitalizálásán keresztül (*beleértve az egységes közigazgatási adatmenedzsment és adatmodell kialakítását, a kormányzati elektronikus aláírás rendszer kialakítását és bevezetését, a kormányzaton belüli informatikai és kommunikációs rendszerek és alkalmazások integrációját*).

A célok elsősorban annak szolgálatába rendeződnek, hogy az

- elektronikus szolgáltatások területén történjen meg az eEurope 2005 által megfogalmazott nyilvános alapszolgáltatások adaptálása 2006 elejéig úgy, hogy ezek közül legalább 70% integrált tranzakciós szolgáltatással rendelkezzen,
- komplex *(integrált)* elektronikus közigazgatási rendszerek, alkalmazások implementálása valósuljon meg 2006 elejéig, legalább az önkormányzatok 30%-ánál,
- az önkormányzati információs infrastruktúra-menedzsment korszerűsítése 2006 elejéig fejeződjön be,
- az emberi erőforrás modernizációja folyamatos feladatot jelentsen.
- A főirányba illeszkedő kiemelt ágazati programok:

1. Közbiztonság
2. Jobbiztonság
3. Építés- és közlekedéshatóság
4. Adó
5. Elektronikus adatszolgáltatás
6. Közportál
7. e-közigazgatás

3.1.2 Oktatás

A MITS a korszerű oktatás elemeként a következő három legfontosabb elemet emeli ki:

- az oktatás támogatása, megújítása informatikai eszközökkel, tartalmakkal;
- az információs korban való eligazodáshoz szükséges készségek oktatása;
- az oktatási intézmények működésének korszerűsítése az IKT eszközök használatával.

Kiemelten kell foglalkozni az oktatás különböző szintjeihez *(óvoda, iskola, felsőoktatás, felnőttképzés)* kapcsolódóan az oktatási, képzési tevékenységnek az informatika eszközeivel történő támogatásával; a digitális tananyagok készítésével és terjesztésével *(beleértve multimédiás oktatási és távoktatási tananyagokat)*; valamint az oktatási adminisztrációs rendszerek fejlesztésével. Annak érdekében, hogy ezeket az eszközöket

valóban használják is munkájuk során, a pedagógusok képzésének szerves részévé kell tenni az információs írástudást.

Az élethosszig tartó tanulás és az esélyegyenlőség biztosítása szempontjából is kiemelt jelentőségű eszköz a távoktatás. Elterjedéséhez a virtuális térben működő intézmények létrejöttén, működésén kívül a megvalósításhoz szükséges technológiák elterjesztése és felhasznált tartalom (speciális távoktatási tananyagok, módszerek) folyamatos fejlesztése szükséges.

Az élethosszig tartó tanulás másik fontos eleme a felnőttképzés, amely az esélyegyenlőség biztosítás mellett a foglalkoztatás mértékének növelését és a versenyképesség emelését is szolgálja.

Első lépésként a felsőoktatási programok között kell támogatni az információs kor aktív szereplői számára szükséges ismeretek oktatását (*információs társadalom, tudás-alapú gazdaság, e-gazdaság, e-közigazgatás, tudásmenedzsment stb.*), indokolt esetekben akár az ilyen ismeretek oktatására specializálódó szakok, intézmények működtetését is. Minden karon, szakon – akár eltérő formában – lehetőleg minden hallgatónak tanítsák az információs társadalom elméletét és gyakorlatát. A megfelelő ismeretekkel rendelkező oktatókra támaszkodva az ilyen irányú ismeretek tanítását a közoktatásban is a lehető leghamarabb be kell vezetni. A fő irányba tartozó másik feladatcsoport az oktatásügyi intézmények elektronikus szolgáltatásainak modernizálása.

A főirányba illeszkedő kiemelt ágazati programok:

- **eLearning:** A program az óvodai, közoktatási, felsőoktatási, szak- és felnőttképzési munkához kapcsolódó akkreditált oktatási programok fejlesztésének fókuszát az eLearning technikák elterjesztésére irányítja.
- **Oktatási anyagok:** Digitális on-line és off-line oktatási anyagok kifejlesztése, a tananyagok átfogó nyilvántartásának kialakítása, az elkészült tananyagok közzététele.
- **Oktatói, hallgatói kártya:** A technológia-független oktatói, hallgatói kártya és az ehhez kapcsolódó elektronikus szolgáltató rendszerek kialakítása és széleskörű használatának ösztönzése.

3.1.3 Szélessávú infrastruktúra főirány

A főirány célja, Országos lefedésű nagy sebességű hálózat létrehozása, amely minden település számára biztosítja a hosszabb távon várható helyi info-kommunikációs igények kielégítését.

A cél megvalósításával a kistérségek, és a kistelepülések esélyegyenlősége javul a közintézmények hazai és nemzetközi vérkeringésébe való hatékonyabb bekapcsolással. A közháló megvalósításával a következő célokat tűzi ki a MITS:

- 2006 végéig minden hazai közintézmény és közcélú feladatokat ellátó civil szervezet csatlakozhasson a szélessávú hozzáférést biztosító hálózathoz;
- induljanak modellértékű lokális és kistérségi hálózatfejlesztési programok;
- javuljanak a hazai oktatói és kutatói szféra hozzáférési lehetőségei és ezen keresztül részvételük a nemzetközi tudományos együttműködésben.

A főirányba illeszkedő kiemelt ágazati programok:

Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat: Elektronikus kormányzati gerincháló kialakítása és a kormányzati szervek csatlakoztatásának biztosítása

Speciális ágazati alháló: A közháló kialakításán és szolgáltatásain belül a speciális ágazati alháló létrehozásának támogatása és az alháló együttműködésének biztosítása.

Civil alháló: A közháló kialakításán és szolgáltatásain belül a civil szféra számára alháló létrehozásának támogatása és ennek üzleti alapokon való működésének ösztönzése.

3.1.4 Hozzáférés

A főirány célkitűzése: A számítástechnikai rendszerek és szolgáltatások széleskörű elérésének elősegítése az egyéni hozzáférés megvalósulását akadályozó tényezők lebontása valamint a közösségi hozzáférés formáinak fejlesztése útján.

A főirány alapvetően az elektronikus szolgáltatásokhoz való civil hozzáférést kívánja elősegíteni azzal, hogy az Internethez való hozzáférést alanyi jogként fogalmazza meg. Ennek megvalósítását a következő célok kinyilvánításával lehet megvalósítani:

- 2006 végére minden települési kisközösségben legalább egy nyilvános közösségi hozzáférési pont álljon a felhasználók rendelkezésére, amelyek (alap) szolgáltatásaik egy részét tekintve egységesek és innovatívak, ugyanakkor a lehetséges pluszfeladatokat és szolgáltatásokat (ezen keresztül fenntarthatóságukat) tekintve sokszínűek;
- A hozzáférési pontokon az információkhoz és szolgáltatásokhoz való hozzájutásban szakképzett segítők személyes jelenléttel támogassanak minden érdeklődőt.

3.1.5 Infrastrukturális szolgáltatások

A közigazgatásban hatalmas mennyiségű adat keletkezik, a gazdaságos működéshez pedig elengedhetetlen, hogy ezzel az **adatvagyonnal** ugyanúgy gazdálkodjunk, mint bármely más erőforrással. Az információs társadalom megerősödésének alapfeltétele, hogy az elektronikus térben megfelelő mennyiségű, minőségű tartalom jelenjen meg, s az adatok mindenki számára elérhetővé váljanak. A főirány célja, hogy az adatkezelési, és egyéb szoftverek infrastrukturális rendelkezésre bocsátásával elősegítse a *(különösen)* kormányzati, közigazgatási információkhoz való hozzáférést.

Ezen belül a főirány céljai a következők:

- olyan szabványos felületek, **metaadat-rendszerek létrehozása**, amelyek általános és korlátozásmentes adat-elérést tesznek lehetővé. A metaadat - ami röviden definiálva az „adat az adatról” - az adatokkal való gazdálkodás egyik hatékony eszköze. Az ilyen szolgáltatások

segítik az adatok széleskörű hasznosulását és a párhuzamos adatgyűjtések elkerülését.

- a különböző fejlesztési és felhasználási igényeknek és az európai térinformatikai szabványoknak megfelelő **alaptérképek** az ország teljes területét fedjék le.
- többszintű adat-előállítással jöjjön létre a háttérszolgáltatásoknak egy olyan, szakosított rendszere, amely támogatja a ráépülő (*üzleti és non-profit*) megoldásokat. Így az állami földmérési alaptérképek időigényes előállításával párhuzamosan, változatlan minőségben lényegesen hamarabb elkészülhet az ország teljes felületét lefedő digitális vázterkép-rendszer, mely legtöbb igényt ki tudna szolgálni.
- a **szabad szoftverek esélyegyenlőségének** biztosítása, önálló Nemzeti Szabad Szoftver Stratégia elkészítése megvalósíthatósági tanulmánnyal, amely biztosítja e szoftverek kormányzati munkában való felhasználását.

3.1.6 Tudás, ismeret

A főirány célja: Az információs társadalom legfőbb termelőerejét jelentő információ és tudás fejlesztése, a lakosság széles köre számára biztosítva az információ megszerzéséhez és az elektronikus szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges ismereteket.

A digitális írástudás megalapozása és az ehhez szükséges tudás, ismeretek átadása teljesen evidens.

A **számítógépes írástudás** elsősorban azoknak a készségeknek az együttesét jelenti, amelyek szükségesek különböző alkalmazói szoftverek használatához, a kifejezésben emiatt az információtechnológiai elemek túlzott dominanciája jellemző.

A digitális írástudás fogalmához szorosan kapcsolódik a hálózati, az internetes, a multimédia- és a hipertext-írástudás, a nyomtatott, s a digitális dokumentumok közötti alapvető különbségekre koncentrál, az információs írástudás a technológia közvetítette tartalommal is foglalkozik, s több mint készségek pusztá hozzáadása a hagyományos írástudáshoz, ami magának az írástudás fogalmának megváltozását eredményezte.

Kézenfekvő cél tehát:

- a társadalom minél szélesebb rétegeinek kampányszerű és nagy tömegeket megmozgató, egységes alapokon nyugvó képzése.

- érzékelhető minőségi és mennyiségi előrelépés az internet-használat tömegesítésében

3.2 A MITS jelentősebb részstratégiái

3.2.1 Önkormányzati részstratégia

Magyarország EU-hoz való csatlakozása miatt a hazai közigazgatásnak, beleértve a település és területi önkormányzatok is, EU tagállami közigazgatásként kell működnie. Ezért a MITS ennek elősegítése érdekében, önálló ágazati részstratégiát fogalmaz meg. A részstratégia egyik célja, hogy elősegítse a szolgáltató közigazgatás, ügyfél-központú ügyintézés megvalósítását. Ennek eléréséhez szükséges a helyi közigazgatási szervek informatikai háttérbázisának jelentős fejlesztése, úgy a géppark, mint a szigetszerűen működő, elavult alkalmazások felváltásának tekintetében.

Előrelátóan a TCO csökkentése (*Total Cost of Operation*) is megfogalmazódik, amely lehetővé teszi, hogy költség-hatékony üzemeltetési megoldások, támogatott módon kerülhessenek implementálásra. Ilyen megoldási lehetőségek az ASP, Outsouce, stb.

A célok megvalósítására a részstratégia a következő feladatokat jelöli meg:

- Országosan egységes **közigazgatási fogalomtár** és adatbázis, valamint ügyintézését segítő adattár kidolgozása, folyamatos karbantartása és használatának megvalósítása
- A különböző (*miniszteriális, központi, regionális, kistérségi, települési*) közigazgatási **rendszerek együttműködésének** és adatbázisok közös használatának feltételei, megvalósítási feladatainak és azok ütemezésének meghatározása
- A személyi adatok Interneten történő mozgása esetében az **adatvédelem és az elektronikus kommunikáció biztonságának** vizsgálata az Európai Unió direktívái és a nemzetközi gyakorlat elemzésével
- Az **önkormányzatok ügyfeleinek azonosítására**, adatok „mobil” tárolására smart kártya kibocsátása és használata lehetőségének elemzése, a kártya alkalmazásának megvalósítása
- Országos **önkormányzati portál** megvalósítása (a Kormányzati Portál önkormányzati „megfelelője”)

- **Kistérségi informatikai együttműködések** kialakítása, közös rendszerfejlesztések megvalósítása, rendszerek közös üzemeltetése
- Az önkormányzatok részére **alkalmazás-szolgáltatás (ASP)** megvalósítása, bevezetése
- „e-ügyintézők az e-önkormányzatban” képzési program
- **Közösségi Internet hozzáférési pontok** létrehozása – információszolgáltatás, e-Ügyintézés · e-Ügyintézés – az ügyintézéshez szükséges űrlapok on-line kitöltése, hitelesítése, megküldése
- e-Ügyintézés – teljes **elektronizált közigazgatási ügyintézés (döntés, kézbesítés, illeték)**

Rövidtávon el kell tehát érni az eEurope program Common List of Basic Public Services ajánlása első és második szolgáltatási szintjét, majd középtávon a harmadik, sőt néhány esetben a negyedik szintet.

A közszolgáltatások végzésére vonatkozó ajánlás a „Common List of Basic Public Services” a tagállamok számára elvárásokat határoz meg az állampolgároknak, illetve az üzleti élet szereplőinek az elektronikusan nyújtandó közszolgáltatások körére, és azok Interneten keresztül történő igénybevételének szintjére vonatkozóan. Az ajánlás négy elektronikus szolgáltatási szintet különböztet meg:

Szint	Név	Meghatározás
1. szint	Információ	On-line információk nyújtása a közigazgatási szolgáltatásokról („ügyleírások”)
2. szint	Egyirányú interaktivitás	Az ügyleírások által nyújtott információkon túl az ügyintézéshez szükséges űrlapok, nyomtatványok is letölthetők, kinyomtathatók.
3. szint	Kétirányú interaktivitás	Az ügyintézéshez szükséges űrlapok, nyomtatványok on-line kitölthetők, elektronikusan <i>(elektronikus aláírás segítségével)</i> hitelesíthetők, s ugyancsak on-line továbbíthatók.

Szint	Név	Meghatározás
4. szint	Teljes körű elektronikus ügyintézés	A teljes ügyintézés, ügymenet elektronikus; űrlap, nyomtatvány kitöltése, hitelesítése, továbbítása, a döntés, a kézbesítés, az illeték lerovása (elektronikus aláírás felhasználásával) elektronikusan is lehetővé válik.

CLBPS - Common List of Basic Public Services

A szolgáltatások 3. és 4. szintjéhez szükséges a minősített fokozatú elektronikus aláírás használata.

A fenti részstratégia alapján az elektronikus önkormányzat megvalósításának alapelvei között lényeges szempont, hogy korszerű, integrált és költség-hatékony módon üzemeltethető információs rendszerek jöjjenek létre, amelyek az EU ajánlásainak is megfelelnek. Az adatvagyon hasznosításának biztosítása úgy lehetséges, ha az önkormányzati, a kistérségi és kormányzati rendszerek kompatibilisek, így lehetőséget biztosítanak az adatvagyon elemeinek független elemzésére. A fejlesztéskor törekedni kell arra, hogy a létrejövő rendszerek felületei olyanok legyenek, amelyek lehetővé teszik a széles-körű elérést, valamint a felhasználás során nem jelentenek gátat a képzetlenebb felhasználók számára sem.

3.2.2 Informatikai biztonság, minőség részstratégia

Az elektronikus eszközök használatával kapcsolatos informatikai biztonság problematikája lényegében egyidős az informatika számítógépesítésével (már a 70-es évek végén érkeztek hírek a különböző számítógépes rendszerekbe való betörésekről, számítógéppel, elkövetett bűncselekményekről), azonban az informatikai biztonság kérdései markánsan csak az info-kommunikációs eszközrendszer tömegméretű elterjedése, felhasználása mellett jelentkeztek és váltak ismertté (közismertek a rendszereket megbénító vírusok, a honlap feltörések, az elektronikus bűnözés különböző esetei). Az informatikai biztonságban annyi vetülete, tényezője van, hogy a terület komplexitása, bonyolultsága nagyon magas. Nincs az informatikán belül olyan részterület, amelyet ne érintene, pont ezért ágazatok „feletti”, mind közigazgatás, mind a „civil” szférát érintő részstratégia. Nem véletlen, hogy a világ fejlett országaiban oly jelentős erőforrásokat fordítanak az informatikai biztonsággal

kapcsolatos kutatásokra, a biztonság fokozásának módszereire, eszközrendszerére.

Az informatika, az info-kommunikációs eszközrendszer rohamos fejlődésének következtében megnövekedett a kormányzati szektor és a gazdálkodó szervezetek működőképességének az informatikai rendszerektől való **függősége**, ezért a **biztonsági kockázatok hatékony kezelése** nélkül az információs társadalom nem fejlődhet.

Csak széles körű együttműködéssel biztosítható, hogy az állampolgárok és a vállalkozások **bizalommal lehessenek** az egyre inkább mindennapi életük és tevékenységük részévé váló információs társadalom iránt, melynek alapja a demokratikus jogok érvényesülése. Ez két *(időnként egymásnak ellentmondó)* alapvető emberi jog kiegyensúlyozott érvényesülését kívánja meg: az információhoz való jogot és a saját információk védelmének jogát.

Jelenleg hazánkban az informatikai biztonság kezelésében jellemző, hogy nincs meg a fontosságának megfelelő súlya, nem alkalmaznak nemzetközileg elfogadott megközelítést és módszertant, és megközelítése sem minden esetben egységes.

A részstratégia számos célt megfogalmaz, a főbb célok ezek közül:

- A társadalmi fejlődés és a gazdaság versenyképességének támogatása **biztonságos**, hatékony információs rendszerek működésével,
- A kritikus infrastruktúrák **kiemelt védelme**,
- Az informatikai rendszerekbe és hálózatokba vetett **bizalom erősítése**, az információbiztonsági **tudatosság** és ismeretek fejlesztése,
- Az informatikai rendszerek alanyaira vonatkozó **alapjogok** védelme.
-

A célok eléréséhez szükséges feladatok a részstratégia az alábbiakban határozza meg:

- a jogszabályi és intézményi környezet biztosítása *(erre jó példa a BM 24/2006 sz. rendelet az iratkezelési szoftverek biztonságra vonatkozó előírásai)*,
- a biztonsági követelmények kidolgozása, nemzetközi szabványok honosítása *(például a MSZ/IEC ISO 15408:2000 szabvány Magyar Szabványok közé emelése)*,
- a biztonságos információs rendszerek kialakításának és fenntartásának támogatása,
- Részvétel a nemzetközi IT biztonsági szervezetek munkájában,

- az IT kockázatkezelési módszerek fejlesztése és alkalmazása *(például a CRAMM módszertan alapján készült ITB ajánlások)*,
- a tudásbázis növelése, oktatási, képzési és ismeretterjesztési feladatok az IT- biztonság területén, felkészítés a védekezésre, a felhasználó-védelem kiterjesztése az információs társadalomban,
- az IT-termékek minőségbiztosítása,
- a biztonsági szempontok érvényesítése a fejlesztés, tervezés és üzemeltetés során és
- az informatikai biztonsági szempontok érvényesítéséhez szükséges források megteremtése.

4. Új Magyarország Fejlesztési Terv

2006 év során megszületett az Új Magyarország Fejlesztési Terv, amely az előző fejlesztési terv folytatásaként a 2007 és 2013 év közötti EU forrásokhoz rendelve mutatja be a kormányzat fejlesztési stratégiáját.

Magyarország 2007 és 2013 között 22,4 milliárd eurós uniós támogatásban részesül, hogy felzárkózhasson a fejlett országokhoz. Ez uniós adófizetők pénze, amely a vidékfejlesztési támogatásokkal együtt közel 8000 milliárd forint. E hatalmas összeg sikeres felhasználásával megerősíthetjük meglévő adottságainkat, és felszámolhatjuk azokat az akadályokat, amelyek visszahúzó-erőként gátolták fejlődésünket. Ha támogatjuk a társadalom megújulását, bővülni fog a foglalkoztatottak száma és számottevő mértékben csökken a szegénység. Egyre többen lesznek képesek arra, hogy előbbre lépjenek, és saját jövedelmükből tartsák el családjukat. A méltányos közteherviselés pedig megteremti majd a forrásokat arra, hogy az öngondoskodásra képtelenek számára a szolidáris társadalom méltányos életfeltételeket biztosítson.

A tervben megfogalmazott alapelvek alapján készült el az Új Magyarország Fejlesztési Terv, amely

- megfogalmazza a foglalkoztatás bővülését és a gazdaság növekedését biztosító fejlesztési stratégiát;
- kijelöli azokat a legfontosabb fejlesztési feladatokat, amelyek fenntartható módon biztosítják társadalmi, gazdasági és környezeti viszonyaink jobbá tételét;
- olyan fejlesztési programokat jelöl ki, amelyek a hatékonyság érdekében alkalmazkodnak a társadalom és a gazdaság várakozásaihoz és változásaihoz, valamint felszabadítják az emberek és vállalkozásaik fejlesztési, újítási energiáit;

- célul tűzi ki, hogy az országos és regionális programok egészítsék ki és támogassák egymást, hogy együttes és szinergikus hatásuk összességében mutasson túl a részcélok sikeres megvalósításán;
- fő vonalakban vázolja a programok hatékony megvalósítására képes, a források felhasználását és széleskörű hozzáférhetőségét biztosító, átlátható, egyszerű és gyors intézményrendszert.

A terv átfogó céljának (a foglalkoztatás bővítése és a tartós növekedés elősegítése) megvalósítása érdekében hat prioritást fogalmaz meg. A prioritásokhoz pedig operatív programokat, amelyek a megadott beavatkozási területen működnek. Számos esetben explicit hivatkozással épít a terv a MITS-ben megfogalmazott célokra.

5. Államreform program

A foglalkoztatás bővítésének és a tartós növekedés átfogó céljának megvalósítása érdekében stratégiát fogalmaz meg az ÚMFT az államreform végrehajtásának támogatására.

Az államreform-folyamat keretében – a Konvergencia-programban, és a Nemzeti Reform Programban is – megfogalmazott beavatkozások kiterjednek a köz által finanszírozott tevékenységek teljes spektrumára. A beavatkozások célja, hogy fenntartható finanszírozású, **jobb minőségű és jobb hozzáférésű** szolgáltatásokat tudjon nyújtani az állam az állampolgárok és a vállalkozások számára. Az államreform-folyamat által lefedett fejlesztések egy jelentős része így a többi, mindenekelőtt a társadalom megújulását szolgáló beavatkozás-csoportban jelennek meg.

Két alapvető területen kell az ÚMFT szerint beavatkozni:

- **közigazgatás megújítása**, amelynek lényegi elemei – többek között – a közigazgatás szolgáltatóvá tétele, és *kistérségi és regionális döntési szintek megerősítése*;
- **a közigazgatási szolgáltatások korszerűsítése, amely a közigazgatási és közszolgáltatások** belső folyamatainak megújítását, szervezeti megújítását és a közszolgáltatásokhoz való hozzáférést támogató rendszerek fejlesztését tartalmazza.

6. Elektronikus közszolgáltatások

6.1 Helyzetkép

Az elektronikus kormányzás kérdése napjainkban világszerte a kormányok figyelmének középpontjába került, így egyre több kutatás és ajánlás foglalkozik a megvalósítás kérdéseivel. Az elmúlt 5-7 évben az Európai Unióban mind közösségi, mind pedig tagállami szinten egyre nagyobb figyelem fordul arra, hogy magasabb színvonalú szolgáltatásokat nyújtsanak a közszféra intézményei, illetve a kormányzás jobban feleljen meg úgy a hatékonysági, mint a társadalmi eredményességi kritériumoknak. E szándék több közösségi dokumentumban direkt és indirekt módon megjelent, kezdve a Kormányzásról szóló Fehér Könyv elfogadásától a Better Regulation kezdeményezésen vagy a

közszolgáltatások szabályozási tervén át a Lisszaboni Stratégia újragondolásáig, pusztán a főbb állomásokat említve.

Az Európai Unió többi tagállamára kitekintve láthatjuk, hogy a közigazgatás működésének a megújítása, korszerűbbé tétele nem új jelenség, ez a folyamat már közel két évtizedre tekint vissza. Ez a tendencia igaz rövidebb időtávban, de Magyarországon is érvényesül azzal a megkötéssel, hogy ez idő alatt csupán részeredményeket sikerült elérni. Ugyanakkor a társadalmat érő informatikai behatásokból származó kihívások ennél újabb keletűek, ez a probléma pedig egyszerre érte el Európát és Magyarországot. Célunk nem lehet más, mint az, hogy az időbeni csúszásból előnyt kovácsoljunk magunknak: tanuljunk az előttünk járó országok modernizációs tapasztalataiból, egyúttal a közigazgatás korszerűsítése ne öncélú folyamat legyen, hanem javítsa a kormányzati működés társadalmi eredményességét. Az e-kormányzati szolgáltatások általánossá tétele Magyarországon is csak egy komplex feltételrendszer teljesülését követően válik lehetségessé, amely magába foglalja a stratégiai, jogszabályi, infrastrukturális, költségvetési és koordinációs feltételek teljesülését.

A magyar közszféra korszerűsítése egyidejűleg két kihívással találja szemben magát: a korszerűbb működési módszerek széleskörű alkalmazásának és bizonyos területeken az ahhoz kapcsolódó szemléletváltás problémájával, valamint az elkövetkező 15-20 évre előre jelezhető társadalmi és gazdasági változásokra (úgy mint csökkenő népesség, idősödő társadalom, környezeti változások, újabb gazdasági szerkezetváltás stb.) való felkészülés kihívásával. Az előbbi voltaképpen egy racionálisabb működést és szervezeti átalakítást igényel, míg az utóbbi részint az állami feladatok ellátásának koncepcionális újragondolását feltételezi.

A fent leírt folyamatok egyenes következményeként készült el az E-Kormányzat 2005 Elektronikus Kormányzat Stratégia és Programterv, amely alapvető céljai között jelöli meg a hatékonyabb, olcsóbb, átláthatóbb közigazgatás és állami működést; az állampolgár-központú közszolgáltatásokhoz való könnyebb hozzáférést; az információ szabad áramlásának biztosításával a szolgáltató és esélyteremtő állam kialakítását; a részvételi demokrácia kiszélesítését, az állampolgárok és az üzleti szereplők bizalmának növelését.

Az e-kormányzati szolgáltatások hazai gyakorlatának, és a stratégia átfogó programjai megvalósításának alapvető eleme, hogy a közigazgatási ügyek intézésének elektronikus formáját a jogszabályi környezet támogassa. A 2004. évi CXL. törvény *a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól* (Ket.) az ügyintézés és hatósági szolgáltatások elektronikus lehetőségének megnyitásával jelentősen hozzájárul az e-kormányzat stratégia alapvető céljainak eléréséhez. A Ket. X. fejezete rögzíti az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos legfontosabb követelményeket és szabályokat, meghatározza az „ügyfélkapun” keresztül történő igénybevétel, valamint az elektronikus eljárás rendjét. A Ket. végrehajtása szempontjából a jogi szabályozás összehangolása, valamint az oktatási folyamatok felgyorsítása és spektrumának minél szélesebb körben történő kiterjesztése kritikus fontosságú. A felkészülés hiányosságai miatt az egyes szabályozásokban törvényi szinten kerül kizárásra az elektronikus ügyintézés, aminek a hosszútávon ható kárai ma még fel sem becsülhetők. Az erre irányuló törekvések technikai szempontból nem indokolhatók, ugyanis az elektronizáltság alacsonyabb szintjeinek megvalósítása az egyes ügyekhez kapcsolódó tájékoztatás, illetve az ügy intézéséhez kapcsolódó formanyomtatványok elektronikus megjelentetésével viszonylag kis költségráfordítással megoldható. A szolgáltató intézmény háttérrendszerének fejletlensége esetén a Kormányzati Portál megfelelő infrastruktúrával rendelkezik e szolgáltatások nyújtására.

A Ket. végrehajtása, valamint ennek érdekében a központi közigazgatási szervek háttérrendszereinek összehangolt és hatékony fejlesztése a kormányzati informatika koordinációjának magasabb szintre emelését tette szükségessé, amelynek érdekében a Kormány kiadta 44/2005. (III. 11.) Korm. rendeletét *a kormányzati informatika koordinációjáról és a kapcsolódó eljárási rendről*.

6.2 Közszolgáltatások

A vállalkozások és a lakosság számára egyaránt fontos a közcélú információkhoz való hozzáférés, az elektronikus állam-vállalat és állam-állampolgár tranzakciók lebonyolításának, az elektronikus ügyintézésnek a fejlesztése és a bonyolultabb elektronikus ügýtípusok elérhetővé tétele. Jelenleg azonban a közszolgáltatásoknak csak egy része érhető el az elektronikus kormányzati megoldások által támogatottan (pl. az Interneten keresztül).

Az elmúlt 4-5 évben, kvázi az egyik legelső szolgáltató jellegű lépésként kezdődött meg – a közigazgatás korszerűsítésének szelleméhez igazodva - a kormányzati intézmények internetes honlapjainak kialakítása, és ma már majd minden központi államigazgatási szerv rendelkezik önálló honlappal. Az internetes honlap a tájékoztatás új, gyors, kétirányú kapcsolatát is lehetővé tevő formájává vált, amely nagyban befolyásolja az elektronikus kormányzat komplex rendszeréről kialakulóban lévő képet. Az elektronikus kormányzat pedig ezen a felületen keresztül mindenki számára elérhetővé és láthatóvá válik, ezzel is növelve vezető szerepét a közigazgatás átláthatóvá tételében, és egyre inkább domináns szereplővé válik az egyes közszolgáltatásoknak az ügyfelek igényei szerinti minőségi fejlesztésében.

Annak ellenére, hogy a kormányzati munka korszerűsítésének keretében a tárcák ágazati informatikai stratégia készítésére kötelezettek, sajnálatos módon az informatikai stratégiákban a kormányzati szintű szemlélet ritkán érhető tetten, az intézmények lényegében a belső informatikai háttér kialakítására koncentráltak, és ennek megfelelően eltérő színvonalú, egymástól függetlenül működő „szigetszerű” megoldások születtek. A koordináció eszköz- és feltételrendszerének megoldatlansága miatt a kormányzati intézményekben az azonos feladatok megoldása gyakran párhuzamos fejlesztések útján valósult meg, amely kormányzati szinten jelentős többletköltséget eredményezett.

A fenti tendencia megfordítását támogatja a legutóbbi évek technológiai fejlődése, elsősorban az Internet, és az arra épülő kiterjedt hálózatok megjelenése és térhódítása, amely egy szemléletmódjában új kormányzati megközelítés elterjedését eredményezte. Az állampolgárok és a vállalkozások számára nyújtandó elektronikus szolgáltatások kialakítása során alapvető szempontként jelenik meg – az ügyfél-központúság diszciplínája tiszteletben tartása mellett - az egyszerű, könnyen elsajátítható használat, amely kormányzati szinten az azonos funkciók összevonását, valamint a használat szabványos megoldását igényli. Ezen feladat megoldása egy nagyon koherens és komplex szemléletmódot, illetve központi koordinációs rendszer működését igényli.

Az E-Kormányzat Stratégia az elektronikus kormányzás elősegítése érdekében – más fontos célkitűzések mellett az EU ajánlásához kapcsolódóan – három alapvető feladatrendszerrel rögzített:

- létre kell hozni az elektronikus kormányzás megbízható működését lehetővé tevő fizikai infrastruktúrát;
- olyan egységes alkalmazás- és kapcsolatrendszert (elektronikus kormányzati közművet) kell biztosítani az állampolgárok számára, amely egységes logikai és biztonsági rendszerben teszi lehetővé számukra mindennapi ügyeik távolról történő intézését, és hatékony támogatást nyújt e feladatok megoldásában;
- 2005. december 31-i határidővel meg kell valósítani az eEurope 2005 akcióprogramhoz kapcsolódó alapvető e-kormányzati szolgáltatásokat.

A Kormány a folyamatok egységesítését támogatandó, az EU által az egyes elektronikus közszolgáltatások színvonalának értékelésére kidolgozott négyfokú skálát fogadott el. Jóváhagyásra került továbbá az EU által definiált 20 leggyakrabban igénybe vett szolgáltatás tekintetében a rögzített ügyek, eljárások elektronikus közszolgáltatásként való azonosítása, csoportosítása. Az így elindított ún. „Husz (20) online” projekt teremtette meg az alapjait annak a keretrendszernek, amely a legfontosabb közszolgáltató intézmények hatékony együttműködésének tapasztalatait elismerve, minden, a közszolgáltatások fejlesztésében érintett intézmény által elfogadottá vált, és egységes terminológiát adott ahhoz, hogy a közszolgáltatások elektronizáltsága minőségileg is mérhetővé váljon.

6.3 Államigazgatási szolgáltatások

Az Európai Unió országaiban internetes ügyintézésre kijelölt húsz alapvető államigazgatási szolgáltatás:

A lakosság számára:

- Személyi jövedelemadó – bevallás
- Állásközvetítés
- Társadalombiztosítási juttatások igénylése
- Személyi okiratok kiállítása
- Gépkocsi rendszám ügyintézése
- Építési engedély-igénylés
- Rendőrségi feljelentés
- Közkönyvtári szolgáltatás
- Születési és házassági anyakönyvi kivonat igénylése
- Felsőoktatási beiratkozás

- Lakcímváltozási bejelentés
- Egészségügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos adminisztráció

A vállalkozások számára:

- Társadalombiztosítási járulék befizetése
- Társasági adó bevallása
- ÁFA bevallás
- Új vállalkozás bejegyeztetése
- Statisztikai adatok kötelező bejelentése
- Vámügyintézés
- Környezetvédelmi engedély igénylése
- Közbeszerzés

Az európai elektronikus térben leggyakrabban keresett 20 (Magyarországon 27) közszolgáltatás 2005. december 31-ig az elvárt szinteken elektronizálásra került és a www.magyarország.hu Kormányzati Portál felületére való bekötése megtörtént. Ezzel az „EU 20 szolgáltatás” aggregált kidolgozottságának mértéke a 2004. október 15-én felmért 46 %-os értékről indulva, 2005. december 15-én már meghaladta a 80 %-os teljesítési szintet, amely eredménnyel - ezen mutatószámok tekintetében - az európai uniós összehasonlításban 2005. év végére a tagországok rangsorában a középmezőny elejére kerültünk.

A részsikerek ellenére azt kell, hogy mondjuk: még csak a megkezdett út elején járunk. Az elektronikus közszolgáltatások számát növelni, minőségüket javítani kell az elektronikus információszabadság, a közigazgatás ügyfélorientált, hatékony működése jegyében. Igaz, hogy a 20 alapvető közszolgáltatás elektronikus elérhetőségének minősége az elmúlt 3 évben fokozatosan nőtt, az előrelépés azonban nem elegendő, hiszen az Európai Unió tagállamai legújabb célkitűzéseikben már nem 20, hanem több száz közszolgáltatás lehető legmagasabb minőségi (kétirányú interakciós vagy tranzakciós) szintű elektronikus elérése szerepel. A közigazgatási ügyek intézésének teljes körű és magasabb szintű megvalósítása az ügyek számossága (több mint 2000 közigazgatási ügytípus), és a közigazgatási intézmények háttér-rendszereinek eltérő fejlettsége miatt csak fokozatosan valósítható meg. A közszolgáltatások elektronizálása pedig számosságukban még egy nagyságrenddel nagyobb kihívás elé állít bennünket. A fokozatosság során azoknak a szolgáltatásoknak a megvalósítása kap nagyobb prioritást, amelyeket az állampolgárok a leggyakrabban veszik igénybe. A háttérrendszerek

jelenlegi eltérő színvonala miatt a szolgáltatási szint emelése is csak fokozatosan valósítható meg. A tapasztalatok alapján kijelenthető továbbá, hogy az elektronikus szolgáltatások költségkímélő, és összehangolt módon, a lehető leggyorsabban és leghatékonyabban a fejlesztések erős koordinációja mellett realizálható.

6.4 Kapcsolódási pontok

Alapvető célkitűzés, hogy növelni kell a bizalmat az elektronikus szolgáltatások igénybevétele iránt, és lehetővé kell tenni a közszolgáltatások tömeges online igénybevételének módját az oktatásban, az adminisztrációban. A felhasználói készségek mellett, a professzionális IT készségek és szakemberbázis növelését is biztosítani kell. Ösztönözni kell az online munkavállalást.

A gazdasági szereplők és az állampolgárok elvárásaival összhangban szükség van a szervezeti teljesítmény növelésére - elsődlegesen annak érdekében, hogy csökkenjen a minőségi közigazgatási szolgáltatásokra fordított idő és pénz. Szervezetfejlesztési és -racionalizálási intézkedésekkel biztosítani lehet az ügymenet egyszerűsítését, ami egyidejűleg csökkenti az ügyfelek terheit és növeli az érintett közigazgatási szervek teljesítményét. Az ügyfél-elégedettségi vizsgálatok eredményeire támaszkodva fejleszteni kell az állam által nyújtott szolgáltatások minőségét, kiemelt figyelmet fordítva a különböző elérési csatornákon keresztül (személyes megjelenés, telefonos, internetes, stb.) ügyintézési formák egységes kezelésére.

A gazdasági versenyképesség növekedésének szabályozási feltétele az engedélyezés egyszerűsítése, gyorsítása mert az egyszerűbb eljárásrendű, ügyfélbarát gazdasági igazgatás kialakítása minden vállalkozás versenyképességét növeli.

A közszolgáltatásoknak nemcsak a belső hatékonyságot kell növelni, hanem az állampolgárok illetve gazdálkodó szervezetek, valamint a szolgáltató intézmények közötti információáramlást is, ami az igények és a kínálat integrálását, végső soron a hatékony szolgáltatásportfolió kialakítását is elősegíti. Az oktatás és képzés területén az itthon égető hiányt jelentő e-learning, illetve az IT-szakemberképzés megteremtése, az egészségügyben a jóval hatékonyabb, konzultatív e-egészségügy, a kulturális szolgáltatásokban a digitális kultúrkinccs hozzáférhetővé tétele, a vállalatok számára az adminisztráció olcsóbb, elektronikus bonyolításának lehetősége a legfőbb célok.

Segíteni kell a demokrácia és a civil társadalom tudás- és információs alapú megerősödését. A közszolgáltatások IKT-alapú fejlesztése azok

átláthatóságát is erősíti. A közéletben és a társadalmi életben való részvételt az így könnyen elérhető közszolgáltatásokkal, továbbá a civil szervezetek, a gazdasági szerveződések, az intézményi, társadalmi együttműködések információs bázisát, IKT-integrációját erősítve kell növelni.

Törekedni kell a területi és társadalmi különbségek csökkentésére az e-gazdaság fejlesztésével, a távmunka ösztönzésével, az e-oktatás által teremtett lehetőségek kihasználásával. Az információkhoz, tartalmakhoz való hozzáférés megteremtésével, és az IKT által teremtett interaktivitás lehetőségeire építve a földrajzi, területi kötöttségektől függetlenül virtuális kapcsolatrendszerek jönnek létre, beleértve az állam és állampolgárai közötti kapcsolatokat is (e-demokrácia). Az IKT által teremtett lehetőségeket ki kell használni az egészségügyben, az elektronikus egészségügyi szolgáltatások segítségével és az info-kommunikációs technológiákra építő egészségügyi rendszer megteremtésével.

6.5 Az e- Közzolgáltatás program fontosabb feladatai

- e- Ügyintézés a Kormányzati Portálon és az intézményei portálokon keresztül – az ügyintézéshez szükséges űrlapok on-line kitöltése, hitelesítése, megküldése
- e- Ügyintézés a Kormányzati Portálon keresztül – teljes elektronizált közigazgatási ügyintézés (döntés, kézbesítés, illetékek, díjak)
- Az Európai Unió által közleményben nevesített leginkább keresett húsz szolgáltatás projekt folytatása, a szolgáltatási szintek emelése, további szolgáltatások elektronizálása az állampolgári és vállalkozói igényeknek megfelelően
- Kormányzati Portál szolgáltatásainak (információbázis, a kormányzati szolgáltatások fókuszpontja, Ügyfélkapu, az eDemokrácia platformja) továbbfejlesztése a kötelezően előírt páneurópai szolgáltatásokhoz kapcsolódóan (Európa Önöké portál, az IDABC program munkájának figyelembevételével), „vevőcsalogató”, nagyszámú felhasználót vonzó és a fogyatékkal élők számára nyújtott szolgáltatások elérhetővé tétele
- meg kell oldani az alternatív elérési csatornákon keresztüli (személyes megjelenés, telefonos, internetes stb...) ügyintézés egységesítését, garantálva a különböző módon történő bejelentkezések egyenjogúságát
- M-kormányzati megoldások elérhetővé tétele

- Országosan egységes közigazgatási fogalomtár és adatbázis, valamint ügyintézését segítő adattár kidolgozása, folyamatos karbantartása és használatának megvalósítása
- A különböző (miniszteriális, központi) közigazgatási rendszerek együttműködésének és adatbázisok közös használatának feltételei, megvalósítási feladatainak és azok ütemezésének meghatározása, az interoperabilitás biztosítása
- A személyi adatok interneten történő mozgása esetében az adatvédelem és az elektronikus kommunikáció biztonságának vizsgálata, megfelelés az Európai Unió direktíváinak és a nemzetközi gyakorlatoknak
- A hazai és nemzetközi bevált gyakorlatok gyűjtése
- Bevált gyakorlatok elterjesztése és hasznosulása önkormányzati szinten
- Országos önkormányzati portál megvalósítása (a Kormányzati Portál önkormányzati „megfelelője”)
- Az önkormányzatok részére alkalmazás-szolgáltatás keretrendszerének kialakítása
- Kistérségi, megyei és regionális informatikai együttműködések kialakítása, közös rendszerfejlesztések megvalósítása
- „e-ügyintézők” képzési program
- e-közszolgáltató centrumok létrehozása – információ-szolgáltatás, e-Ügyintézés
- ki kell dolgozni az ügyfélszolgálati és ügyféltájékoztatási tevékenység standard követelményrendszerét és a közigazgatási szervek ügyfélszolgálatának együttműködését
- szabályozni kell a 7x24 órás ügyintézés biztosításához szükséges központi elektronikus kormányzati rendszerek használatának feltételeit

6.6 Beavatkozási területek

6.6.1 A központi rendszer fejlesztése

Az elektronikus szolgáltatások megvalósításához szükséges infrastruktúra, az ügyfélkapcsolati felületek és a gerinchálózat már most minden központi közigazgatási szerv számára az Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat (EKG) révén közműszerűen rendelkezésre áll. Az EKG a kormányzati intézmények számára nagy sáv szélességű (gyors) internet-alapú kapcsolatot biztosít, amely központi tűzfal-szolgáltatása és 7x24 órás rendszerfelügyelete révén biztosítja a biztonságos és menedzsel

kapcsolatot. A folyamatosan kapcsolódó háttérrendszerek kapacitás igényeinek kielégítésére a rendszer dinamikus fejlesztése szükséges.

A központi portál (Kormányzati Portál) általános célja, hogy az e-demokrácia és az e-ügyintézés színhelyévé váljon, lehetőséget nyújtson arra, hogy az állampolgárok egyetlen webcímen keresztül intézhessék minél több, a közintézményekhez kapcsolódó ügyüket, hogy egy tartalmi-logikai felépítéssel megismerkedve, egyetlen regisztrációs folyamattal, nagy magabiztossággal, könnyen tudjanak tájékozódni a közigazgatási honlapok rengetegében, hogy a fórumokon elmondhassák véleményüket, így közvetett módon szóljanak bele a jogszabályalkotásba. Mindezen szolgáltatásokat megbízható, biztonságos módon és a törvényi előírásoknak megfelelően kell nyújtania és a kor hatékony informatikai technológiáit, szabványait alkalmazó rendszerekkel kell megvalósítania. A portál célja a közigazgatás felé, hogy működésével és felépítésével szabványt alkosson a közigazgatási honlapok, minisztériumi honlapok és ágazati portálok számára és, hogy az ügyfelek erről a központi helyről, lényegében „egykapus módon” elérhessék a közszolgáltatási szektorban fellelhető különböző nyilvános adatbázisokat és elektronikus közszolgáltatásokat;

Az elektronikus azonosítás és hitelesítés a legtöbb ügyintézésel járó online közszolgáltatás - köztük az állampolgárok és vállalkozások számára a legnagyobb előnyöket kínáló szolgáltatások, mint pl. az egyszerűsített online adóbevallások, elektronikus közbeszerzések és társadalombiztosítási ügyintézés - alapjául szolgáló legfontosabb funkciók körébe tartozik. Mindnek szüksége van egy megbízható és hitelesített alapokon nyugvó kevésbé részletes és egy (esetenként ágazat-specifikus) részletes leírásra önmagáról. Egy elektronikus jelenlétre, amely az elektronikus tranzakciókban/ügyintézésben hitelesített megbízottként (proxy) működhet. Mindenki számára egyaránt fontos, hogy megszűnjön az ugyanazon kérdések újabb és újabb formákban történő megválaszolásával járó időpazarlás és pénzkidobás. Az információs és szolgáltatási eszközök platformoktól, szoftverektől és adathordozóktól független, állandó azonosítókat igényelnek. Mindez tervezhető alapot nyújt az interoperabilitáshoz és a hosszú távú stabilitáshoz.

A szükséges személyazonosításra jelenleg a Ket. az ügyfelek részéről a legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással történő kommunikációt tekinti az elektronikus kapcsolattartás alapvető módjának, azonban az ilyen aláírással nem rendelkező ügyfelek esetében is lehetővé kívánja tenni az ügyfél-hatóság kapcsolattartást. Ennek feltétele az ügyfél

azonosítása, amely az okmányirodákban egyetlen alkalommal történő személyes megjelenés útján biztosítható. Az ügyfélkapu az ügyfelet az okmányirodákban regisztrált felhasználói nevével és az ehhez tartozó jelszavával azonosítja, majd az azonosított ügyfelet megfelelően védett elektronikus protokoll használatával belépteti a szakrendszerbe, ahol elektronikusan ügyet intézhet. A további fejlesztések az elektronikus aláírás elterjedésével fokozatos koncepcionális tervezést és végrehajtást igényelnek.

Az azonosításhoz hasonlóan költségmegtakarítást eredményez, hogy az egyes hatósági eljárásokhoz kapcsolódó illeték- vagy díjfizetés elektronikus úton történő lerovásához szükséges informatikai környezet kialakítására is csak egy helyen – az ügyfélkapunál – kerül sor. Ennek eredményeként lehetőség nyílik arra, hogy egyszeri költségráfordítással bármely közigazgatási szervhez kapcsolódó elektronikus illeték- vagy díjfizetés és egyéb fizetési kötelezettség lerovásának összes módja biztosítva legyen: a különböző bankkártyás fizetési lehetőségek (elektronikus átutalásos, kártyaszám megadásos) mellett a mobiltelefon igénybevételel történő fizetés is. A személyes ügyintézés esetében a készpénzmentes, bankkártyás fizetési lehetőség biztosítása mellett továbbra is fenn kell tartani a lehetőséget a hagyományos (csekkes, illetve ahol ehhez biztosítottak a feltételek a készpénzes) fizetésre is.

A kormányzati ügyfél tájékoztatási rendszerek lassúságának nehézkességének csökkentésére, a közigazgatáshoz kapcsolódó információk hozzáférhetőségének javítására a világon már számos helyen egységes közigazgatási ügyfél tájékoztató rendszereket vezettek be. A nagy szolgáltató vállalkozások tapasztalatai alapján a magyarországi népességi és területi adatok alapján nem látszik indokoltnak területi értelemben elkülönült call-centerek létrehozása, ez a feladat központosítottan hatékonyabban oldható meg.

A közigazgatás különböző szerveinél elérhető nyilvános, közérdekű adatokat az érintett szervek saját adatbázisaikból, illetve elektronikus nyilvántartásaikból biztosítják, ugyanúgy szükséges a speciális szakismerettel rendelkező ügyfélszolgálatok együttműködése, a közigazgatásban rendelkezésre álló információbázis összehangolt, az ügyfelek számára egységesen megjelenő csatornán keresztül történő elérhetőségének biztosítása. A nemzetközi tapasztalatokkal összhangban szükséges ennek az együttműködésnek a kormányzati oldalról történő megerősítését, hogy a közigazgatási szervek is alátámasszák az e rendszerben kapott tájékoztatás hitelességét.

A központi kormányzati szoftverek fejlesztése, csatlakozó felületeinek biztosítása nem válhat egyes szoftverházak monopóliumává, mivel ez növeli a fenntartás, üzemeltetés költségeit. Amennyire ez lehetséges, törekedni kell arra, hogy a központi rendszerben szabad szoftverek kerüljenek alkalmazásra, illetve továbbfejlesztésre, hogy ahhoz a szabványos, megfelelően dokumentált csatlakozó felületen bármely újabb fejlesztés csatlakozni legyen képes. A nyílt standardok lényegében horizontális jelenségnek tekintendők. Ez annyit jelent, hogy minden olyan programban/kezdeményezésben megjelennek (meg kell jelenniük), amelyekhez szükség van az interoperabilitásra.

A mobiltelefonok magyarországi széles körű elterjedése indokoltá tette a mobil-kormányzat (m-kormányzat) lehetőségének átgondolását, a mobiltelefonok megjelenését a közigazgatási eljárásokban, az állampolgár és az állam kapcsolatának kialakításában. A mobiltelefon SIM-kártyája technikailag alkalmas az elektronikus aláírás szolgáltatásra, bevezetéséről tárgyalások folynak a mobil-szolgáltatókkal. Megoldásra váró feladat az elektronikus aláírás kiadásával és azok nyilvántartásával összefüggő – az Eat. által előírt – biztonságos megoldások kimunkálása, és gyakorlati bevezetése. A mobiltelefon útján történő – közigazgatási eljáráshoz kapcsolódó – illeték- vagy díj fizetése a jelenleg érvényes jogszabályok alapján nem lehetséges. Figyelembe véve a mobiltelefon magyarországi elterjedtségét, és használati szokásait, a lehetőség megteremtése az ügyeiket intéző állampolgárok számára lényeges könnyebbséget jelentene. A mobiltelefonok más alkalmazási területeinek – a közigazgatásban, illetve egyes önkormányzatoknál szerzett tapasztalatok alapján – történő feltárása és az elektronikus közszolgáltatás palettájának bővítése a közeljövő konkrét feladatai közé tartozik.

6.6.2 Háttérrendszerek

Az új közigazgatási eljárási törvény követelményeinek teljesíthetősége érdekében minden adatbázist fenntartó közigazgatási szerv fontos kötelezettsége a háttér-rendszerek, adatbázisok (back-office) kialakítása. Fontos feladat a nyilvántartások minőségének, megbízhatóságának, közhitelességének javítása, az állampolgárok számára a saját adataik megismerésére, kijavítására vonatkozó információs önrendelkezési jog minél teljesebb érvényesítése. A másik lényegi új követelmény a hatósági ügyintézés átláthatósága érdekében az ügy előrehaladásáról való tájékozódás lehetőségének biztosítása. Ezen feltételek megléte nélkül nem

várhatjuk el, hogy az ügyfelek részére koherens rendszerű elektronikus közszolgáltatási csomagot tudjon nyújtani a közszolgálati szektor.

A Ket. minőségi változást hoz az adatok beszerzésében, hiszen az ügyfél nem kötelezhető olyan adata benyújtására, amely jogszabállyal rendszeresített hatósági nyilvántartásban rendelkezésre áll (ez még komoly szemléletváltozást követel a közigazgatás egészétől). A más hatóságok elektronikus rendszereihez történő hozzáférés jogi háttérét a Ket. 169. §-a biztosítja, a minden szempontból megfelelő, és az adatvédelmi követelményeket is kielégítő megoldás kidolgozása megkezdődött. Az állampolgárbarát, könnyen kezelhető felületek megvalósítása érdekében a leghatékonyabb módszer az azonosító rendszerhez való illesztés szervezési, dokumentációs feltételeinek kialakítása, és a csatlakozás központilag történő ösztönzése. Az elektronikus közigazgatási szolgáltatások a Ket. alapján jelenleg az Ügyfélkapun azonosítóval és elektronikus aláírással keresztül vehetők igénybe, ezért az elektronikus szolgáltatást nyújtó közigazgatási szervek csatlakozását megkönnyítendő, egységes és szabványos csatlakozási felületet kell kialakítani.

7. Szabályozási háttér

- Magyar Információs Társadalom Stratégia (melynek alapját az 1126/2003. (XII.12.) Korm. határozat és az 1053/2004. (VI.3.) Korm. határozat teremtette meg)
- eKormányzat Stratégia 2005
- NFT- GVOP 4.3.1., 4.3.2. pályázatok
- jogszabály alkotási folyamat, különös tekintettel:
 - A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.)
 - az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól szóló 193/2005. (IX.22.) Korm. rendelet
 - Az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól szóló 193/2005.(IX.22) Korm.rend.
 - A közigazgatási hatósági eljárásokban felhasznált elektronikus aláírásokra és az azokhoz tartozó tanúsítványokra, valamint a tanúsítványokat kibocsátó hitelesítésszolgáltatókra vonatkozó követelményekről szóló 194/2005.(IX.22) Korm.rend.
 - Az elektronikus ügyintézés lehetővé tevő informatikai rendszerek biztonságáról, együttműködési képességéről és egységes

- használatáról szóló 195/2005.(IX.22) Korm.rend.
- A közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005 (XII.29.) Korm. rendelet