



MINISZTERELNÖKI HIVATAL



## Tájékoztató az e-közigazgatás helyzetéről az önkormányzati szférában

KÖEF ülés, 2008. december 4.

### Vezetői összefoglaló

A Tájékoztató az alábbi fejezetek szerint építkezik:

- **Helyzetkép**
- **E-önkormányzati szolgáltatások fejlesztésére irányuló javaslatok összefoglalása**
- **Önkormányzatokat érintő e-közigazgatási projektek**
- **Az e-közigazgatást érintő fontosabb jogszabályi változások**

Az első rész definiálja az e-közigazgatás, e-ügyintézés tartalmát, majd részletesen ismerteti a hazai helyzet előzményeit. A korábbi évek fejlesztései arra koncentráltak, hogy az önkormányzatok IKT ellátottsága, internet-hozzáférése elérje azt a kritikus szintet, amely az önkormányzati működés egységes informatikai alapokra helyezéséhez szükséges. Az e-közigazgatási szolgáltatások eddig döntően kimerültek az önkormányzatok internetes megjelenésében, a honlapok kialakításában.

A 2008-as felmérés tanúsága szerint elsősorban a nagyobb önkormányzatok tudtak megfelelni az e-közigazgatási vívmányok által kínált kihívásoknak. Az önkormányzati e-közigazgatás helyzete a legfontosabb szám adatok tükrében:

- önkormányzatok 96%-a rendelkezik számítógéppel,
- 92%-a rendelkezett 2008 elején valamilyen internet-hozzáféréssel,
- a polgármesteri hivatalok 77%-a rendelkezik szélessávú hozzáféréssel,
- a számítógéppel rendelkező önkormányzatok 67%-a rendelkezik saját honlappal, ami összesen mintegy 2000 önkormányzati weboldalt jelent,
- a honlappal rendelkező önkormányzatok 35%-ának weboldalán találkozhatunk az ügymenetekről szóló információkkal, ügymenetleírásokkal,
- számítógéppel rendelkező önkormányzatok 38%-a használ nyílt forráskódú szoftvereket,
- az önkormányzati szektor 2007-ben 6,3 milliárd forintot fordított az informatikai terület fejlesztésére és üzemeltetésére ,
- az összes önkormányzat 10%-a rendelkezik informatikai stratégiával.

A kormányzat az e-önkormányzati szolgáltatások fejlesztésére – az NFT I. GVOP negatív és pozitív tapasztalataira építve – az alábbi célokat fogalmazta meg:

- Állampolgárok és vállalkozások igényeihez igazodó, egységes önkormányzati e-ügyintézési szolgáltatások megvalósítása
- Önkormányzatok belső hatékonyságának növelése a korszerű informatikai megoldások segítségével és a hozzájuk kapcsolódó szervezetfejlesztéssel
- Fenntartható önkormányzati informatikai fejlesztések megvalósítása
- Szinergiák kiaknázása a párhuzamosan folyó központi e-közigazgatási fejlesztésekkel

A feladatok és előírások teljesítése egyedi e-önkormányzati fejlesztésekkel nem hatékony, és ezeket a rendelkezésre álló források sem teszik lehetővé, így azok teljesítése kizárólag a források koncentrált felhasználásával, megosztott szolgáltatások (shared services) elvét követő támogatási konstrukciók alkalmazásával lehetséges. A fenti célok megvalósítása érdekében a támogatási konstrukció kidolgozása során az alábbi szempontok érvényesülését javasolt biztosítani:

- Interoperabilitás
- Homogén e-ügyintézési szolgáltatások
- Definiált minimum szolgáltatások
- Fenntarthatóság

A megfogalmazott fejlesztési célok és azok elérése során figyelembe veendő szempontok érvényre juttatásához az alábbi három támogatási konstrukció kidolgozása javasolt:

Lehetőségek az e-önkormányzati szolgáltatások fejlesztésére	Fenntartható e-önkormányzati megoldásokkal rendelkező önkormányzatok, társulások	Fenntartható e-önkormányzati megoldásokkal nem rendelkező önkormányzatok, társulások
<b>A) Jelenlegi megoldások továbbfejlesztése</b>	A meglévő megoldások meghatározott minimum követelményeknek megfelelő továbbfejlesztése és gondoskodás annak hosszú távú fenntartásáról	Nem támogatott.
<b>B) Önkormányzati alkalmazásszolgáltató központok kialakítása</b>	Támogatási forrásból közreműködés önkormányzati alkalmazásszolgáltató központok létrehozásában, és a kifejlesztett alkalmazások használatáért szolgáltatási díj fizetése	Támogatási forrásból közreműködés önkormányzati alkalmazásszolgáltató központok létrehozásában, és a kifejlesztett alkalmazások használatáért szolgáltatási díj fizetése
<b>C) Csatlakozás önkormányzati alkalmazásszolgáltató központokhoz</b>	Támogatási forrásból csatlakozás önkormányzati alkalmazásszolgáltató központokhoz, és az alkalmazások használatáért szolgáltatási díj fizetése	Támogatási forrásból csatlakozás önkormányzati alkalmazásszolgáltató központokhoz, és az alkalmazások használatáért szolgáltatási díj fizetése

Az Új Magyarország Fejlesztési Terv keretében az önkormányzatokat áttételesen érintő több EKOP és ÁROP konstrukció megvalósítása folyamatban van:

- Magyar Nemzeti Interoperabilitási Keretrendszer
- E-fizetés projekt – az illeték- és díjfizetés központi megoldása
- Ügyfélkapu és Hivatali Kapu csatlakozások
- E-közigazgatási Tudásportál

Az Országgyűlés őszi ülészakájához több törvényjavaslat is benyújtásra került, amelyek következtében az önkormányzatoknak az e-ügyintézés biztosításához csatlakozniuk kell a Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszerhez (KR), illetve annak Ügyfélkapu és Hivatali Kapu szolgáltatásaihoz:

- Ket. módosítás,
- Elektronikus közszolgáltatásokról szóló törvény,
- A hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről és az elektronikus térítvevényről szóló törvény.

# I. Helyzetkép

## I.1. Az e-közigazgatás környezete

Az elektronikus közigazgatás, ezen belül az elektronikus ügyintézés fogalma különbözőképpen közelíthető meg. Egyrészt az e-ügyintézés keretébe sorolhatók azok az alkalmazások, amelyek az önkormányzaton belül egy vagy több számítógépen használva támogatják az állampolgári ügyintézést, másrészt azok a szolgáltatások, amelyek az interneten keresztül érhetőek el.

Az elektronikus ügyintézés elérendő szolgáltatási szintjeire<sup>1</sup> vonatkozóan az EU a leggyakrabban használt 20 szolgáltatás (Magyarországon ez 27 szolgáltatással fedhető le) esetében írta elő a 3. szint teljesítését, a többi szolgáltatásra vonatkozóan nincs megkötés. Ugyanakkor reálisan várható és elérendő cél, hogy minden közigazgatási ügy intézéséhez a lehető legrövidebb időn belül legalább a 2. szint (a szükséges formanyomtatványok letölthetősége, illetve elektronikus úton történő kitöltésének lehetősége), és 2010-ig a 3. szint (a formanyomtatványok elektronikus úton történő beküldése és azok elektronikus feldolgozása) biztosított legyen.

## I.2. Általános megállapítások

Bár elfogadták a Magyar Információs Társadalom Stratégia e-önkormányzati részstratégiáját, a gyakorlatban kevés részét sikerült megvalósítani. Az önkormányzatok informatikai fejlődéséhez kapcsolt hazai támogatási programok eddigi célterületei elsősorban az infrastruktúra fejlesztésére, illetve az internet-hozzáférés elősegítésére irányultak. Az önkormányzatok pályázhattak honlapok létrehozására, a honlapokon megjelenő internetes adattartalmak előállításának támogatására, vagy az önkormányzati honlapok technikai hátterének biztosítására. **Ezek a pályázatok arra mindenképpen jók voltak, hogy segítettek hozzájárulni a települések világhálón való megjelenéséhez.**

Sok településen egyáltalán nem valósult meg e-önkormányzati fejlesztés, nem alakítottak ki nyilvános hozzáférési pontokat, saját honlapot és a közigazgatási szolgáltatások a legkisebb mértékben sem elektronizálódnak. Ennek hátterében a vezetői elkötelezettség hiánya, az információs társadalom vívmányainak nem ismerete és a helyi közigazgatásban dolgozók passzivitása, változtatásokkal kapcsolatos negatív attitűdje (is) áll. Aggasztó még a helyi kereslet, a lakossági igények és elvárások alacsony foka is, ami megkérdőjelezheti sok fejlesztés létjogosultságát, szükségességét.

Lényeges továbbá, hogy – főleg a kisebb településeken – alacsony számban találhatunk informatikai stratégiát, a fejlesztések többsége ad hoc jellegű. Alacsony az informatikai integráció szintje, a szabványosítási törekvések pedig nem az önkormányzatokra koncentráltak. Nem csoda, hogy a közszolgáltatások on-line elérhetősége is igen alacsony. **A települési önkormányzatok döntő többsége nem adott, vagy nem tudott megfelelő válaszokat adni az elektronikus közigazgatás és a gyorsan változó környezet fokozódó kihívásaira.**

---

<sup>1</sup> Az interneten keresztül elérhető elektronikus szolgáltatások különböző szinten valósulhatnak meg: az ügyintézéshez kapcsolódó információk, tájékoztatások nyújtásától kezdve a formanyomtatványok elérésén, illetve azok elektronikus visszaküldési lehetőségén keresztül a teljes mértékben elektronikus úton lezajló ügyintézésig, melynek során a hivatal is elektronikus úton küldi meg az állampolgár számára szükséges dokumentumokat.

Az önkormányzatok zöme erőforrásait kötelező feladatainak ellátására koncentrálja, az e-közigazgatási megoldások bevezetését honlapja kialakításával, illetve az állami támogatású eMagyarország pont létesítésével elintéztnek tekintette. Főleg a nagyobb települési önkormányzatok próbálnak a fejlesztések mozgatóiként, pályázati úton forrást biztosítani fejlesztéseikhez, a kisebb önkormányzatok szűkös anyagi lehetőségeik miatt nem gondolkodnak fejlesztésekben.

A honlap az önkormányzatok többségénél az e-közszolgáltatások alapszintjét teljesíti, elsősorban kirakat, egyirányú kommunikációs csatorna, a letöltött űrlapok elektronikus benyújtására csak néhány nagyobb önkormányzatnál van lehetőség. Az önkormányzati e-közszolgáltatások széles körű elterjedésének azonban ennél jóval nyomósabbak az akadályai. A különféle korszerű informatikai megoldások – integrált pénzügyi rendszer, csoportmunka támogatás, számítógépes ügyfélkezelés, intelligens telefonos válaszoló program, munkafolyamat-vezérlés stb. – csak elvétve, vagy egyáltalán nem fordulnak elő az önkormányzatoknál, és ebben a nagy önkormányzatok sem kivételek.

### **I.3. Az önkormányzati e-közigazgatás helyzete 2008-ban**

Az elektronikus ügyintézés helyzetének meghatározását a fentiek figyelembe vételével és az alábbi tényezők vizsgálatával végeztük<sup>2</sup>, amely a helyzetértékelést, valamint a továbblépés lehetséges irányait meghatározza. Az önkormányzatok

- a számítógépes ellátottsága;
- az internet ellátottság mértéke és minősége;
- az ügyintézés támogató belső informatikai alkalmazások helyzete;
- honlap megléte;
- a honlapon nyújtott – ügyintézés támogató – szolgáltatások mennyisége és szintje.

#### ***Számítógépes és internet-ellátottság***

A magyarországi **önkormányzatok 96%-a rendelkezik** legalább egy **számítógéppel**, **92%-a rendelkezik** 2008 elején valamilyen **internet-hozzáféréssel**. Az összes, illetve a számítógéppel rendelkező önkormányzatok esetében a penetráció nem változott szignifikánsan 2006-hoz képest. Az internet-kapcsolattal rendelkező önkormányzatok összesen több mint 50 ezer darab számítógépet használnak, amelyek közül 41 ezer gép csatlakozik az internethez. Az internetcsatlakozással rendelkező gépek átlagos száma önkormányzatonként 15,3 volt, ami jelentős növekedés a 2005-ben mért 10,3 illetve a 2006-ban mért 12,9 darabhoz képest.

2008 elején a DSL-csatlakozás volt a legelterjedtebb kapcsolati forma, az internet-hozzáféréssel rendelkező önkormányzatok 61%-a használ DSL-kapcsolatot. **Az önkormányzati hivatalok 77%-a rendelkezik szélessávú hozzáféréssel**, ami több, mint a másfélszerese a 2005-ös értéknek. Az önkormányzati foglalkoztatottak körében a vezetők átlagosan 93%-a, az alkalmazottak pedig 86%-a használja legalább heti egy alkalommal az internetet.

---

<sup>2</sup> Ezeket a GKIE NET Kft. 2008. évi felmérése alapján foglaltuk össze, amelyet a Miniszterelnöki Hivatal megbízásából készítették.

## *Belső informatikai alkalmazások*

**Az informatika által gyakran támogatott területek közé sorolhatók** az adóügyek, a vagyonyilvántartás, az iktatás, a személyzeti ügyek, a szociális igazgatás és a gazdasági ügyek, **míg a kevésbé támogatott területek közé kerültek** az igazgatási és hatósági ügyek, az oktatási ügyek, a testületi és bizottsági munka és az építéshatóság. Az elemzett, **informatikai rendszerekkel támogatott négy gazdálkodási funkció** az intézményi számvitel (82%), az intézményi kontrolling (10%), a munkaerő-gazdálkodás (22%) és a program/projekt-követés (3%). A zárójelben szereplő értékek azt jelzik, hogy az önkormányzatok mekkora hányada használ az adott funkció támogatásához informatikai rendszert.

A PC-vel rendelkező önkormányzatok **67%-a használ elektronikus bankszámlakezelő rendszert (terminált)**, valamint további 4%-a tervezi alkalmazását 2 éven belül. A költségvetési főösszeg növekedésével párhuzamosan az e-banking rendszerek alkalmazása is gyakoribbá válik, amíg az 50 millió forintnál kevesebből gazdálkodók 37%-a használ ilyen megoldást, addig az 500 millió forint feletti mérleg-főösszeggel rendelkező önkormányzatok esetében 85% körüli ez az arány.

Az önkormányzatok körében még **nagyon csekély az elterjedtsége a csoportmunka szoftvereknek, a workflow, illetve a tudás- és tartalommenedzsment megoldásoknak**. Az előbbit a hivatalok 5-6%-a, utóbbiakat 2%-a használja, a bevezetést tervezők aránya pedig 3-5%.

A nyílt forráskódú szoftverek használata 2003 óta nagymértékben növekedett az önkormányzati szférában, jelenleg a számítógéppel rendelkező önkormányzatok **38%-a használ nyílt forráskódú szoftvereket**.

## *Önkormányzati honlapok és a helyi e-ügyintézési szolgáltatások*

A számítógéppel rendelkező önkormányzatok **67%-a rendelkezik saját honlappal**, ami összesen mintegy **2000 önkormányzati weboldalt jelent**. A honlap-penetráció igen jelentősen nőtt a számítógépet használó önkormányzatok körében a 2004-ben mért 40%-hoz képest. A honlappal még nem rendelkező önkormányzatok közül mintegy 500 hivatal tervezi weboldal kialakítását, további 470 viszont a belátható jövőben nem is szándékozik honlapot létrehozni.

- **Ügymenetleírások: A honlappal rendelkező önkormányzatok 35%-ának weboldala**n találkozhatunk az ügymenetekről szóló információkkal, ügymenetleírásokkal, ez jelentős előrelépés a 2005-ös 12%-os arányhoz képest. Összesen mintegy 720 darab olyan önkormányzati honlap van Magyarországon, amelyeken ügymenetleírások találhatóak, ezek közül 440 községi, 69 nagyközségi, 182 városi és 28 megyei jogú városi, illetve kerületi önkormányzat.
- **Űrlapok letöltése: Az önkormányzati honlapok 24%-áról tölthetők le nyomtatványok, űrlapok**, ami azt jelenti, hogy összesen 500 ilyen lehetőséget biztosító önkormányzati honlap van Magyarországon.
- **Űrlapok elektronikus úton történő benyújtása: A honlappal rendelkező önkormányzatok 3%-ánál van lehetőség a letöltött űrlapok elektronikus benyújtására**, ami egész Magyarországra vetítve összesen 54 önkormányzatot jelent. Ezen a téren lassabb fejlődés figyelhető meg, mint az űrlapok letöltése kapcsán, az online beküldhető űrlapok tekintetében az igazi áttörés még nem következett be. Az űrlap letöltését lehető-

vé tévő, honlappal rendelkező hivatalok 7%-ánál van lehetőség az űrlap elektronikus benyújtására.

- *Teljes körű online ügyintézés:* A honlappal rendelkező önkormányzatok körében a teljes körű online ügyintézés lehetősége még nagyon ritkának számít, főként a városok és a megyei jogú városok, kerületek esetében fordul elő.

**A leggyakrabban az adóügyek esetében létezik valamilyen szintű elektronikus szolgáltatás**, erre a honlappal rendelkező önkormányzatok 33%-ánál van példa. Az elektronikus szolgáltatás az adóügyek esetében legtöbbször már többségében letölthető nyomtatványokat jelent (16%), közel ilyen arányban az internet segítségével teljes körű információ szerezhető be az adóügyekkel kapcsolatban, valamint 2%-ban már elektronikus úton űrlapok is beadhatóak az önkormányzathoz. Az elektronikus ügyintézés igénybevétele második leggyakrabban a szociális és egészségügyi igazgatással kapcsolatosan lehetséges. A szolgáltatás elektronizálása a honlappal rendelkező önkormányzatok 14%-ánál érte el az interakciós és 13%-ánál az információs szintet. Az előző kettőn kívül az általunk felsorolt szolgáltatások közül még az építés-hatóság esetében van a honlappal rendelkező önkormányzatok több mint 20%-ánál lehetőség valamilyen szintű elektronikus szolgáltatás igénybevétele.

**A számítógépet használó önkormányzatoknak csak meglehetősen kis része, mindössze 8%-a rendelkezik automata ügyfélirányító rendszerrel, illetve call-centerrel.** A településtípus szerinti bontás itt is lényeges különbségeket tár fel, a községeknek kevesebb mint 5%-a, a nagyközségek 21%-a, a városok egynegyede, a megyei jogú városoknak, kerületeknek pedig több mint egyharmada üzemeltet ilyen rendszert.

### ***IT kiadások***

Az önkormányzati szektor **2006-ban mintegy 5,9 milliárd forintot, 2007-ben pedig 6,3 milliárd forintot fordított az informatikai terület fejlesztésére és üzemeltetésére** (az IT személyzet bérköltése nélkül). Az informatikai költségekben belül a hardver kategória volumene volt a legnagyobb, erre 2006-ban 2,9, 2007-ben összesen 3,3 milliárd forintot fordítottak az önkormányzatok.

Az **egyszeri telekommunikációs kiadások összege 2007-ben 400 millió forint** körül alakult országos szinten. 2007-ben az összes telekommunikációs beruházás közel felét végezték el a 2 milliárd forint feletti költségvetésű önkormányzatok, mintegy egynegyedét az 500-2000 millió forint közötti összegből gazdálkodó hivatalok és szintén körülbelül egynegyedét az ennél kisebb önkormányzatok. A 2008-as év egyértelműen eltérést mutat a tendenciától, az önkormányzatok tervei alapján a teljes beruházás értéke másfélszeresére nőhet, míg 2009-ben ismét visszaállhat a korábbi szintre.

A kistérségi gesztorként működő önkormányzatok által tervezett, a **kistérségi társulás működését támogató informatikai költségek értéke 2008-ban várhatóan 140 millió forint körül alakul**. A 2009-es kiadás a jelenlegi tervek alapján ehhez hasonlóan, 150 millió forint környékén mozog.

### ***IKT tudatosság***

Az önkormányzatok egyre gyakrabban foglalják írásba az informatikai rendszerük fejlesztésével kapcsolatos terveiket, amit az informatikai stratégiával rendelkezők arányának folyamatos növekedése mutat. Az összes önkormányzat **10%-a rendelkezik informatikai stratégiá-**

**val, 2007 végéig** mintegy 100 község, 29 nagyközség, 147 város és 40 megyei jogú város, kerület, azaz összesen **315 önkormányzat készítette el informatikai stratégiáját.**

**A számítógépet használó önkormányzatok 5%-ánál vett részt legalább egy vezető beosztású munkavállaló informatikai továbbképzésben 2007-ben,** ami összesen 150 önkormányzatot jelent. 2008-ban az érintett hivatalok 6%-ánál, mintegy 200 önkormányzatnál kerülhet sor a vezetők IT-képzésére. Az **egyéb beosztású alkalmazottak képzésére** 2007-ben összesen 440 önkormányzatnál volt példa, míg **2008-ban 580 hivatalnál várható** ilyen jellegű oktatás, ez a számítógépet használó önkormányzatok 14, illetve 19%-a.

**A kistérségi társulások 14%-a fogja össze a társulás informatikai fejlesztéseit, 11-11% pedig az informatikai eszközök (köz)beszerzését, illetve az IT-infrastruktúra karbantartását.** Az összefogást megvalósítók aránya 2008-ban várhatóan 3-4%-kal, míg 2009-ben további 5-7%-kal bővíthet a megnevezett informatikai területeken. Az összefogást egyáltalán nem óhajtók a kistérségi gesztorok mintegy felét jelentik, ugyanakkor az érdemi választ nem adók hányada is jelentős, egyharmad körüli. Az előző felmérésben kapott eredményekkel összehasonlítva a mostaniakat, azt szűrhetjük le, hogy a kistérségek egyre kevésbé igyekeznek a társulás tagjainak informatikai fejlesztéseit, beszerzéseit és az eszközök karbantartását egységesen megoldani. Ennek lehet oka a kistérségi hivatalok forrásainak beszűkülése, így a fejlesztéseket a kistérségi tagoknak külön-külön saját forrásból kell megoldania.

## II.

# E-önkormányzati szolgáltatások fejlesztésére irányuló javaslatok összefoglalása

### II. 1. Fejlesztéspolitikai előzmények

Az NFT I. Gazdasági Versenyképesség Operatív Program (GVOP) 4.3 jelű, e-közigazgatás fejlesztését célzó intézkedése keretében összesen 40 települési önkormányzat, illetve kistérségi társulás számára ítélték meg több mint 12 milliárd értékű pályázati támogatást, társfinanszírozást. Az intézkedés célja az volt, hogy az önkormányzatok nagyobb funkcionalitású és integráltságú rendszereket vezessenek be, és így magasabb szintű közigazgatási szolgáltatásokat nyújtsanak az állampolgároknak, illetve a vállalkozásoknak.

A GVOP 4.3 intézkedés keretében végzett fejlesztések **Magyarország lakosságának kevesebb, mint 30%-a számára tették elérhetővé elektronikus önkormányzati szolgáltatásokat.**

A GVOP 4.3 intézkedés eredményeként megvalósított fejlesztések közül több példaértékű (rész)megoldással találkozhatunk, azonban általánosságban a fejlesztésekkel kapcsolatban az alábbi problémákat lehet megfogalmazni:

- **Szigetszerű rendszerek:** A fejlesztések eredményeként egyedi megoldások, szigetszerű, nem interoperábilis rendszerek kerültek bevezetésre.
- **Heterogén alkalmazásportfólió:** Az önkormányzatoknál bevezetett alkalmazásportfólió heterogén, az egyes önkormányzatoknál nem azonos célokat, közigazgatási eljárásokat támogató alkalmazások kerültek kifejlesztésre.
- **Heterogén és korlátozott szolgáltatásokat nyújtó e-ügyintézési megoldások:** Az önkormányzati fejlesztéseknek csak kisebb hányadában valósult meg legalább CLBPS 3. szintű elektronikus ügyintézés (elektronikus eljárás kezdeményezés). Az egyes fejlesztések eredményeként számos különböző e-ügyintézési megoldás valósult meg, ami nehezíti az ügyfelek eligazodását a különböző e-ügyintézési rendszerek között.
- **Hatékonyági szempontok érvényesülésének hiánya:** A projektek nem párosultak az önkormányzatok szervezetének és folyamatainak racionalizációjával.
- **Magas fenntartási költségek:** A megvalósított fejlesztések fenntartási költsége jelentős terhet jelent az önkormányzatok számára.

Az ÚMFT Elektronikus Közigazgatás Operatív Program a GVOP 4.3 intézkedés keretében megvalósult fejlesztésekkel kapcsolatban az alábbiak szerint fogalmaz:

*„A nem átfogóan kezelt, hanem egyedi-helyi igények alapján történt infokommunikációs fejlesztések párhuzamosságokhoz, szigetszerű, nem interoperábilis alkalmazások bevezetéséhez vezettek.”*

A BME-UNESCO ITTK Elektronikus közigazgatás éves jelentése (2006) a GVOP 4.3 intézkedések keretében megvalósult fejlesztéseket az alábbiak szerint értékeli:

*„a legnagyobb részét európai uniós forrásokból összesen körülbelül 11 milliárd forintnyi fejlesztésre fordítható összeghez jutó önkormányzatok döntő többségénél nem jutott túl az egyszerű informatikai fejlesztésen, a projektek nem párosultak a szervezet és a folyamatok racionalizációjával, a tudásmenedzsment, az outsourcing stb. eszközeinek alkalmazásával”*

Emellett az ITTK tanulmány még az alábbiakat állapítja meg:

*„Jelentősebb fejlesztési eredmények a GVOP pályázatok nyerteseinél mutatkoznak, „saját erőből” az országban mindössze 4-5 önkormányzat tudott előbbre lépni ezen a területen”*

*„A megoldások azonban szigetszerűek, és bár nagy példaértékkel bírhatnak más önkormányzatok számára, nyilvánvaló, hogy újabb állami tökebefektetés nélkül ez utóbbiak nem lesznek képesek hasonló fejlesztési teljesítményekre.”*

„a Ket. lehetőséget ad az elektronikus ügyintézés általános kizárására helyi rendelet útján, amivel – úgy tűnik – a települések többsége él is. A helyi önkormányzatok 80 százaléka döntött az elektronikus ügyintézés általános kizárásáról.”

## II. 2. E-önkormányzati fejlesztések szükségessége

Az OECD 2007-ben kiadott, a magyarországi e-közigazgatásról készült országjelentése elismerte a központi szinten elért fejlesztések eredményeit, de felhívta a figyelmet arra, hogy az önkormányzatok többsége nem tudott megfelelő válaszokat adni a kihívásokra, valamint az egyes települések között jelentős különbségek alakultak ki. Ezért az OECD szakértői fokozott figyelmet és támogatást javasoltak fordítani erre a közigazgatási szintre.

„A kormánzatnak ... létre kell hoznia helyi szinten azokat a kapacitásokat, amelyekkel a bevált gyakorlatok alacsony költségű és egymással együttműködő elektronikus közigazgatási projektek létrehozására használhatók.”

Az e-önkormányzati szolgáltatások továbbfejlesztése egyes eljárások esetében európai uniós kötelezettség.

- Az 1044/2005. (V. 11.) Kormányhatározatban is meghatározott leggyakrabban keresett 20 (Magyarországon 27) közszolgáltatás közül egyebek közt az építési engedély iránti kérelem elektronizálását - mivel azt az ágazati jogszabályok jegyzői hatáskörbe rendelik - az önkormányzatoknál kell megvalósítani.
- Az Európai Parlament és a Tanács a belső piaci szolgáltatásokról szóló 2006/123/EK irányelvének (2006. december 12.) elektronikus és egyablakos ügyintézés megvalósítására irányuló kötelező előírásai alapján számos jegyzői hatáskörbe rendelt államigazgatási hatósági eljárás elektronikus ügyintézését kell megvalósítani 2009. december 28-ig.

Emellett az önkormányzatok által végzett hatósági ügyintézési szolgáltatások számossága több területen összemérhető az EU által meghatározott, leggyakrabban keresett 20 közszolgáltatás esetén mért forgalmi adatokkal:

Néhány leggyakrabban keresett EU 20 közszolgáltatás <sup>3</sup>	Forgalmi adatok (2007)	Főbb önkormányzati szolgáltatások <sup>4</sup>	Forgalmi adatok (2007)
Gépjármű ügyintézési ügyek száma	7 189 031	Adóigazgatási ügyekben hozott döntések száma	5 857 635
Személyi azonosítót és lakcímet igazoló hat. igazolványok száma	1 761 614	Szociális igazgatási ügyekben hozott áll. ig. döntések száma	1 271 421
Járművezetésre jogosító okmá-nyok ügyében beadott kérelmek	1 027 667	Gyermekvédelmi és gyámügyek-ben hozott döntések száma	330 495
Kiadott útlevelek száma (Útlevel-igénylés szolgáltatás)	384 225	Építéshatósági ügyekben hozott döntések száma	218 966
Felsőoktatási intézménybe jelentkezők száma <sup>5</sup>	108 854	Ipari és kereskedelmi ügyekben hozott döntések száma	96 421

A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) módosítása várhatóan nem fogja lehetővé tenni az önkormányzatok számára az elektronikus ügyintézés általános kizárását helyi rendelettel, illetve az önkormányzatok számára is elő fogják írni 2011. január 1-től a hatóságok közötti kötelező elektronikus kapcsolattartást. Emellett a Ket. (a dokumentum készítésekor aktuális) tervezett módosítása<sup>6</sup> az

<sup>3</sup> Forrás: [http://www.nyilvantarto.hu/kekhh/kozoz/index.php?k=statisztikai\\_adatok\\_okmankykiadas\\_hu\\_2007\\_12](http://www.nyilvantarto.hu/kekhh/kozoz/index.php?k=statisztikai_adatok_okmankykiadas_hu_2007_12)

<sup>4</sup> Forrás: [http://www.otm.gov.hu/web/portal.nsf/html/hat\\_munka.html](http://www.otm.gov.hu/web/portal.nsf/html/hat_munka.html)

<sup>5</sup> Forrás: [http://www.felvi.hu/statisztika/statisztikak.ofi?mfa\\_id=2&stat=1](http://www.felvi.hu/statisztika/statisztikak.ofi?mfa_id=2&stat=1)

<sup>6</sup> T/6688. számú törvényjavaslat a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény módosításáról

elektronikus ügyintézést csak abban az esetben teszi lehetővé, ha az ügyfél az iratot ügyfélkapun keresztül küldi meg a hatóságnak, és a hatóság az iratot ügyfélkapun vagy hivatali kapun keresztül küldi meg az ügyfélnek. Ebből következően az önkormányzatoknak az elektronikus ügyintézés biztosításához a 182/2007. (VII. 10.) Korm. rendeletben előírtaknak megfelelően csatlakozniuk kell a Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszerhez (továbbiakban központi rendszer), illetve annak ügyfélkapu és hivatali kapu szolgáltatásaihoz.

A fenti feladatok és előírások teljesítése egyedi e-önkormányzati fejlesztésekkel nem hatékony, és ezeket a rendelkezésre álló források sem teszik lehetővé. **Ezek teljesítése kizárólag a források koncentrált felhasználásával, megosztott szolgáltatások (shared services) elvét követő támogatási konstrukciók alkalmazásával lehetséges.**

### II. 3. E-önkormányzati fejlesztések támogatásának célja

Az e-önkormányzati fejlesztések támogatásának fő céljai az előző részekben ismertetett problémák, illetve teljesítendő előírások figyelembevételével az alábbiak:

- Állampolgárok és vállalkozások igényeihez igazodó, egységes önkormányzati e-ügyintézési szolgáltatások megvalósítása
- Önkormányzatok belső hatékonyságának növelése a korszerű informatikai megoldások segítségével és a hozzájuk kapcsolódó szervezetfejlesztéssel
- Fenntartható önkormányzati informatikai fejlesztések megvalósítása
- Szinergiák kiaknázása a párhuzamosan folyó központi e-közigazgatási fejlesztésekkel

A fenti célok megvalósítása érdekében a támogatási konstrukció kidolgozása során az alábbi szempontok érvényesülését javasolt biztosítani:

- **Interoperabilitás:** Interoperabilis, a központi rendszer szolgáltatásaira épülő, azokat igénybe vevő önkormányzati alkalmazások kifejlesztése a hatékonyabb, olcsóbb üzemeltetés és az önkormányzati alkalmazásportfoliók egyszerű bővíthetősége, módosíthatósága érdekében.
- **Homogén e-ügyintézési szolgáltatások:** A központi rendszer szolgáltatásainak igénybevételével homogén e-ügyintézési szolgáltatásokat biztosító e-önkormányzati megoldások széleskörű elterjesztése a felhasználóktól megkövetelt e-ügyintézési, informatikai szaktudás minimalizálása érdekében
- **Definiált minimum szolgáltatások:** A támogatási forrásból megvalósítandó, településtípusonként differenciált, minimális önkormányzati alkalmazásportfolió kialakításának előírásával a legfontosabb önkormányzati szolgáltatások, eljárások esetében teljes körű elektronikus ügyintézés biztosítása.
- **Fenntarthatóság:** Költséghatékony és finanszírozható működtetés biztosítása a méretgazdaságosság és a megosztott szolgáltatások (shared services) elvének alkalmazásával.

A támogatási konstrukció kidolgozása során törekszünk arra, hogy a fejlesztések eredményeként **a lakosság, illetve az egyéni vállalkozók és vállalkozások lehető legszélesebb köre számára váljanak elérhetőek az elektronikus önkormányzati szolgáltatások.**

### II. 4. Javasolt támogatási konstrukció

A megfogalmazott fejlesztési célok és azok elérése során figyelembe veendő szempontok érvényre juttatásához az alábbi három támogatási konstrukció kidolgozása javasolt:

**A) E-önkormányzati rendszerek továbbfejlesztése:** A korábbi e-önkormányzati fejlesztésekkel kiszolgált lakosság mérete, a fejlesztések fenntartási kötelezettsége és a fejlesztések korábban ismertetett problémái miatt szükség van a bevezetett önkormányzati alkalmazások módosítására és fejlesztésére. A támogatási konstrukció célja a korábban megvalósított e-önkormányzati szolgáltatások továbbfejlesztése az azokkal nagy lakosságszámot kiszolgáló önkormányzatok, társulások esetében.

**B) Önkormányzati alkalmazásslágtató központok létrehozása:** A támogatási konstrukció célja olyan önkormányzati alkalmazásslágtató központok létrehozása, amelyek az egyedi önkormányzati fejlesztések üzemeltetési díjainál alacsonyabb szolgáltatási díj ellenében nagy számú önkormányzatot tudnak ellátni e-önkormányzati szolgáltatások nyújtását támogató alkalmazásokkal. Az alkalmazásslágtató központokban az alkalmazásportfolió a minimálisan előírt alkalmazásokból a településtípusok elvárásaihoz rugalmasan, differenciált összetételben kialakíthatók kell legyenek.

**C) Csatlakozás önkormányzati alkalmazásslágtató központokhoz:** A támogatási konstrukció célja a korábbi e-önkormányzati fejlesztési forrásokból nem részesült, illetve a fejlesztési forrásokból megvalósított megoldások továbbfejlesztését, kiterjesztését a meghatározott feltételekkel nem választó önkormányzatok, társulások csatlakoztatása a minősített önkormányzati alkalmazásslágtató központokhoz. A csatlakoztatás célja, hogy az önkormányzatok az előírt követelményeket teljesítő, az elektronikus ügyintézéshez szükséges alkalmazásokat a jogszabályi változásokból adódó követésekkel együtt a saját, egyedi fejlesztéseknél, illetve üzemeltetésnél alacsonyabb szolgáltatási díjon tudják igénybe venni, ezáltal átjárható megoldások alakuljanak ki elektronikus önkormányzati ügyintézés terén.

A fenti támogatási konstrukciók igénybevétele esetén az önkormányzatok számára az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésre az e-önkormányzati szolgáltatásaik továbbfejlesztésére:

Lehetőségek az e-önkormányzati szolgáltatások fejlesztésére	Fenntartható e-önkormányzati megoldásokkal rendelkező önkormányzatok, társulások	Fenntartható e-önkormányzati megoldásokkal nem rendelkező önkormányzatok, társulások
<b>A) Jelenlegi megoldások továbbfejlesztése</b>	A meglévő megoldások meghatározott minimum követelményeknek megfelelő továbbfejlesztése és gondoskodás annak hosszú távú fenntartásáról	Nem támogatott.
<b>B) Önkormányzati alkalmazásslágtató központok kialakítása</b>	Támogatási forrásból közreműködés önkormányzati alkalmazásslágtató központok létrehozásában, és a kifejlesztett alkalmazások használatáért szolgáltatási díj fizetése	Támogatási forrásból közreműködés önkormányzati alkalmazásslágtató központok létrehozásában, és a kifejlesztett alkalmazások használatáért szolgáltatási díj fizetése
<b>C) Csatlakozás önkormányzati alkalmazásslágtató központokhoz</b>	Támogatási forrásból csatlakozás önkormányzati alkalmazásslágtató központokhoz, és az alkalmazások használatáért szolgáltatási díj fizetése	Támogatási forrásból csatlakozás önkormányzati alkalmazásslágtató központokhoz, és az alkalmazások használatáért szolgáltatási díj fizetése

1. ábra: Önkormányzati lehetőségek e-önkormányzati szolgáltatások fejlesztésére

A javasolt konstrukció keretében azon önkormányzatoknak, amelyek esetlegesen nem kapnak támogatást a jelenlegi megoldásaik továbbfejlesztésére, lehetőségük van még támogatási for-

rásból önkormányzati alkalmazásslolgáltató központokhoz csatlakozni, illetve a jelenlegi megoldásaikat továbbfejlesztő önkormányzatok egyes hiányzó alkalmazásokat szolgáltatásként az önkormányzati alkalmazásslolgáltató központoktól is igénybe vehetnek.

## II. 5. Pályázat e-önkormányzati rendszerek továbbfejlesztésére

Amennyiben az e-önkormányzati rendszerek továbbfejlesztése ÚMFT ROP forrásból valósulhat meg, a pályázati konstrukció kidolgozása során az alábbi fő kérdésekben szükséges döntést hozni:

- 1. Megvalósítandó alkalmazásportfólió:** Az európai uniós kötelezettségek, a lebonyolított jegyzői hatáskörbe rendelt államigazgatási, illetve önkormányzati hatósági eljárások számossága, illetve az önkormányzati informatikai felmérések és igényfelmérések alapján minimálisan az alábbi alkalmazásokat tartalmazó integrált alkalmazásportfólió megvalósításának előírása javasolt:
  - **Iratkezelő rendszer:** Az összes önkormányzati hatósági ügyintézéshez szükséges alaprendszer. Biztosítja a központi rendszerrel való kapcsolatot. A 24/2006. (IV. 29.) BM-IHM-NKÖM együttes rendelet szerint tanúsított iratkezelő rendszerek alkalmazása 2009. január 1.-től kötelező az önkormányzatok számára is.
  - **Építéshatósági rendszer:** Az 1044/2005. (V.11.) Korm. határozat melléklete alapján az építéshatósági szolgáltatások esetében az elektronikus ügyintézés bevezetése kötelező.
  - **Ipari és kereskedelmi igazgatási rendszer:** Az Európai Parlament és a Tanács a belső piaci szolgáltatásokról szóló 2006/123/EK irányelve előírja a tagállamok számára az elektronikus ügyintézés megvalósítását a telepengedélyezési az üzletek működési engedélyezési és néhány további eljárásaiban. Az ipari és kereskedelmi ügyekben éves szinten 2007.-ben 96 421 elsőfokú döntés született.
  - **Adóügyi rendszer:** Nem jogszabályi kötelezettség, azonban az adóigazgatási ügyek minden önkormányzat számára kritikusak, adóigazgatási ügyekben éves szinten 2007-ben 5 8757 635 elsőfokú hatósági döntés született.
  - **Környezetvédelmi engedélyezési rendszer:** Az 1044/2005. (V.11.) Korm. határozat melléklete alapján a környezetvédelmi engedélyezési szolgáltatások esetében az elektronikus ügyintézés bevezetése kötelező, azonban a lebonyolított eljárások számossága miatt mérlegelendő, hogy külön szakrendszer kifejlesztése ebből a célból indokolt-e.
  - **Szociális igazgatási rendszer:** Nem jogszabályi kötelezettség, azonban csak az államigazgatási szociális igazgatási ügyekben éves szinten 2007-ben 1 271 421 hatósági döntés született, és a felmérések alapján az összes önkormányzat típus számára kritikus fontosságú.
  - **Pénzügyi, gazdálkodási rendszer:** A felmérések alapján az összes vizsgált önkormányzat típus számára kritikus fontosságú. Az önkormányzatok gazdálkodásának korszerű informatikai támogatása jelenleg nem megoldott. A jelenleg előkészítési fázisban levő KGIR kiemelt projekt az önkormányzati gazdálkodási tevékenység támogatására nem terjed ki, azonban a készülő e-fizetési rendszer az önkormányzati gazdálkodási rendszerekkel is integrálandó.

A fenti minimálisan szükséges alkalmazásokon túl még legalább további 7 alkalmazásslolgáltatás megvalósítása javasolt.

- 2. Kedvezményezett:** Az e-önkormányzati rendszerek továbbfejlesztésének kezdeményezettjei javaslatunk szerint az 50 000 főnél nagyobb lakosságot kiszolgáló önkormányzatok, vagy önkormányzati céltársulások közül kerülhetnek ki, amelyek már jelenleg is legalább 3. szintű e-ügyintézési szolgáltatásokat nyújtanak, illetve jelenleg is rendelkeznek legalább az alábbi, továbbfejleszteni, illetve fenntartani kívánt alkalmazásokkal:
- Iratkezelő alkalmazás
  - Pénzügyi, gazdálkodási rendszer
  - A minimum követelményként előírt hatósági eljárásokat támogató szakrendszerek közül legalább 2-3 rendszer
- 3. Kedvezményezett száma:** A GVOP 4.3.1 intézkedés keretében megvalósított fejlesztések eredményeinek felmérése alapján feltételezhetően legfeljebb a megszületett megoldások fele alkalmas a továbbfejlesztésre, ezért a kedvezményezett számát 15-ben javasoljuk maximalizálni. A GVOP 4.3.2. (Az önkormányzati adatvagyon másodlagos hasznosítása) pályázaton nyertes 17 rendszer további támogatása nem indokolt.
- 4. Támogatás mértéke:** Új, testre szabott alkalmazások rendszerfejlesztési feladatainak lebonyolítása a pályázat keretében nem javasolt. A támogatási forrásokat a minimálisan előírt követelmények teljesítésére, a piacon jelenleg is megvásárolható dobozos önkormányzati szoftverek testre szabására, illetve egyes alkalmazás szolgáltatások önkormányzati alkalmazásslágyáltató központból történő igénybe vételére és integrálására javasolt felhasználni, ezért a támogatás mértékét az alábbi táblázat szerint javasoljuk maximalizálni:

Település / társulás lakossága	Támogatás javasolt mértéke
100 000<	Maximum 100 millió Ft
50 000-99 999	Maximum 75 millió Ft

2. ábra: e-önkormányzati rendszerek továbbfejlesztése esetén javasolt támogatás mértéke

## II.6. Pályázat önkormányzati alkalmazásslágyáltató központok létrehozására

Az önkormányzati alkalmazásslágyáltató központok létrehozását célzó pályázati konstrukció kidolgozása során az alábbi alapfeltevéseket javasolt figyelembe venni:

- Az önkormányzatok, társulásaik tipikusan nem rendelkeznek a használt önkormányzati alkalmazások, illetve azok forráskódjának tulajdonjogával, csak az alkalmazások használati jogával. Amennyiben önkormányzatok, társulások lesznek a pályázat kedvezményezettjei, azok önállóan nem tudnak önkormányzati alkalmazásslágyáltató központokat felállítani, a létrehozásába a közbeszerzési szabályok figyelembevételével piaci szereplőket kell bevonniuk.
- Az önkormányzati alkalmazásslágyáltató központok működtetése nem illeszkedik az önkormányzatok tevékenységi profiljába, illetve az önkormányzatok tipikusan nem rendelkeznek ilyen tapasztalatokkal, tehát, amennyiben önkormányzatok, társulások lesznek a pályázat kedvezményezettjei, azoknak piaci szervezetekhez célszerű „kiszervezniük” az alkalmazásslágyáltató központok működtetési feladatait.
- Önkormányzati alkalmazásslágyáltató központokat létrehozni kizárólag egy önkormányzat igényeinek figyelembevételével nem szabad, már a létrehozás során több különböző önkormányzat szükségleteit figyelembe kell venni. Ennek megfelelően az önkormányzati alkalmazásslágyáltató központok létrehozásában legalább 10-20 különböző, méretben is eltérő önkormányzatnak javasolt közreműködni, amelyek egyben az alkalmazásslágyáltató központ első ügyfelei is lesznek.

Amennyiben az önkormányzati alkalmazásslétrehozó központok létrehozása ROP forrásból valósulhat meg, a pályázati konstrukció kidolgozása során az alábbi fő kérdésekben szükséges döntést hozni:

**1. Megvalósítandó alkalmazásportfolió:** A megvalósítandó alkalmazásportfolió, illetve az önkormányzati alkalmazásslétrehozó központok által minimálisan szolgáltatandó alkalmazások köre megegyezik a korábban meghatározott alkalmazásokkal. A minimálisan szolgáltatandó alkalmazásokon túl még legalább további 7 alkalmazásslétrehozás megvalósítása javasolt. (Amelyek kifejlesztésének vállalását az alkalmazásslétrehozó központok létrehozására kiírandó pályázatok bírálati szempontjai között célszerű figyelembe venni.)

**2. Kedvezményezettek:** Az önkormányzati alkalmazásslétrehozó központok létrehozására kiírandó pályázat kezdeményezettei az alábbi szervezetek lehetnek:

- **Önkormányzati céltársulás:** 10-20 különböző méretű önkormányzat, benne e-önkormányzati fejlesztésekben már megfelelő tapasztalattal rendelkező önkormányzatokkal, amelyek további önkormányzatok bevonásával céltársulásokat hoznak létre. A céltársulások tagjai közösen hozzák létre az önkormányzati alkalmazásslétrehozó központokat:
  - Beszerzett eszközök, kifejlesztett rendszerek a céltársulás tulajdonába kerülnek
  - Támogatási szempontból céltársulás viseli a központ fenntartásának kockázatát
  - Központ működtetésével a társulás egy lecserelíhető üzemeltető szervezet bíz meg
- **Egy-egy gesztor önkormányzat:** E-önkormányzati fejlesztésekben már megfelelő tapasztalattal rendelkező önkormányzatok hozzák létre az önkormányzati alkalmazásslétrehozó központokat. A megvalósításba 10-20 partner önkormányzatot is bevonnak, akik közreműködnek a rendszerek, szolgáltatások megtervezésében és kialakításában (rendszertervezési termékek, rendszerek átvétele azok bevezetését követően csak a partner önkormányzatok jóváhagyásával történhet) és egyben az önkormányzati alkalmazásslétrehozó központok kezdeti ügyfelei is lesznek (első lépcsős csatlakozók).
  - Beszerzett eszközök, rendszerek egyetlen szervezet, a gesztor önkormányzat tulajdonába kerülnek
  - Egy önkormányzat viseli a központ fenntartásának kockázatát (egyértelmű felelősség)
  - Működtetéssel egy kiváltható üzemeltető szervezet bíz meg

Gesztor önkormányzat kedvezményezett esetében célszerű figyelembe venni, hogy a korábbi tapasztalatok alapján az e-önkormányzati fejlesztési célok jelentős sérülését okozhatja, ha a gesztor önkormányzat (tipikusan nagyváros) a fejlesztések során - garanciák hiányában, vagy a kontroll nem megfelelő működése esetén - túlzott mértékben veszi figyelembe saját igényeit és a megvalósuló alkalmazásslétrehozások további, eltérő működésű és méretű önkormányzatok számára nem lesznek megfelelően alkalmazhatóak.

- **Piaci szervezet:** Piaci szervezetek támogatási forrásból valósítják meg az önkormányzati alkalmazásslétrehozó központokat. A megvalósításba 10-20 partner önkormányzatot is bevonnak, akik közreműködnek a rendszerek megvalósításában és egyben az önkormányzati alkalmazásslétrehozó központok kezdeti ügyfelei is lesznek.

- Beszerzett eszközök, kifejlesztett alkalmazások piaci tulajdonban maradnak
- Piaci szervezet viseli a központ fenntartásának kockázatát
- Üzemeltető szervezet rossz teljesítmény esetén sem váltható ki

Piaci szervezet kedvezményezett esetén figyelembe kell venni, hogy a pályázat támogatási intenzitása nem haladhatja meg az 50%-ot, ami áttételesen a önkormányzati szolgáltatási díjak emelkedését okozhatja. Többek között az előző okból kifolyólag a piaci szervezetek támogatására irányuló konstrukciós lehetőséget a pályázat előkészítése során célszerű részletesen megvizsgálni.

**3. Kedvezményezettek száma:** A piaci verseny / választás lehetőségének biztosítása és a megvalósítási, üzemeltetési költségek és ezáltal a szolgáltatási díjak alacsonyan tartása érdekében **3-7 darab önkormányzati alkalmazásslálgáltató központ kialakítása javasolt** az alábbi indokokból kifolyólag:

- **Megvalósítás költsége:** Az alábbi tevékenységeket önkormányzati alkalmazásslálgáltató központként kell megfinanszírozni, azaz a központok számának növekedésével egyenes arányban nőnek a megvalósítási költségek:
  - Minimum szolgáltatásportfolióban szereplő alkalmazások kifejlesztése (a kialakítási költségek kb. 40-50%-át teszi ki)
  - Tesztkörnyezet kialakítása
  - Szlálgáltató központ szervezetfejlesztési, folyamattervezési, szabályozási feladatai
  - Projektmenedzsment
- **Üzemeltetés költsége:** Az alábbi működtetési költségeket önkormányzati alkalmazásslálgáltató központként kell megfinanszírozni, azaz több központ esetén az egyes központok egyenként kevesebb önkormányzatot szlálgálnak ki és így fajlagosan nagyobb költség jut az egyes önkormányzatokra:
  - Alkalmazások jogszabálykövetése
  - Alkalmazások továbbfejlesztése
  - Alkalmazások értékcsökkenése
  - Szlálgáltatás menedzsment feladatok

Több önkormányzati alkalmazásslálgáltató központ kialakítása a fenti tényezőkből kifolyólag összességében nagyobb beruházási költséget, magasabb üzemeltetési költséget, és ezáltal magasabb szolgáltatási díjakat eredményeznek, és így az uniós források nem hatékony felhasználásához vezethetnek. Az országos önkormányzati érdekszövetségék első-sorban a regionális szerveződést támogatják (7 központ), de a költséghatékonysági szempontokat mérlegelve a 3 önkormányzati alkalmazásslálgáltató központ felállítást is el tudják fogadni.

**4. Támogatás mértéke:** Az önkormányzati alkalmazásslálgáltató központok minimális szolgáltatásportfolióval történő kialakítása és a központok létrehozása keretében csatlakozó önkormányzatok csatlakoztatása a korábban elkészített gazdasági modell alapján szlálgáltató központként **400-800 millió Ft támogatási forrásból valósítható meg.**

## II.7. Pályázat önkormányzatok alkalmazásslálgáltató központokhoz csatlakoztatására

A pályázati konstrukció kidolgozása során az alábbi fő kérdésekben szükséges döntést hozni:

- 1. Alkalmazásportfólió:** Az egyes települések esetében nem szükséges az önkormányzati alkalmazásslálgáltató központok kötelező szolgáltatásai közül az összes szolgáltatást bevezetni, mivel az önkormányzatok kötelező feladatainak köre a jogi szabályozásából adódóan eltérnek (pl. építéshatósági feladatok), illetve a lebonyolított eljárások számossága (pl. környezetvédelmi engedélyezési eljárások) esetenként nem indokolja. Így a csatlakozás esetében igényelt szolgáltatás portfólió az egyes pályázók esetében eltérhet.
- 2. Támogatandó tevékenységek:** Az önkormányzati alkalmazásslálgáltató központok által nyújtott szolgáltatások bevezetéséhez kapcsolódóan az alábbi főbb tevékenységek támogatása javasolt:
  - Igényfelmérés
  - Infrastruktúrafejlesztés a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges mértékben
  - Igazgatásszervezés, folyamattervezés
  - Szolgáltatásmenedzsment folyamatok bevezetése
  - Rendszerek paraméterezése, illetve az ahhoz szükséges törzsadatgyűjtés
  - E-ügyintézési nyomtatványok, hatósági ügyintézési dokumentum sablonok kidolgozása (az alkalmazásslálgáltató központ ehhez kiindulási alapot, mintákat tud biztosítani, amelyeket a bevezetés során testre kell szabni)
  - Tartalomfejlesztés, elektronikus tájékoztatók kidolgozása, testre szabása
  - Integráció meglévő rendszerekhez
  - Migráció kiváltandó rendszerekből
  - Szabályzatok megújítása (pl. iratkezelési szabályzat)
  - Oktatási tevékenységek
  - Projektvezetés
  - Szakmai minőségbiztosítás
- 3. Kedvezményezetttek:** Az önkormányzati alkalmazásslálgáltató központokhoz csatlakozás tárgyában kiírandó pályázat kedvezményezettjei az alábbi konstrukciók szerint állhatnak össze, melyek közül a pályázati konstrukció részletes kidolgozása során választandó ki a legmegfelelőbb:
  - **Önkormányzati céltársulások:** Az optimális projektméret elérése érdekében a csatlakozásra szánt ROP forrásból csak megfelelő lakosságszámot elérő céltársulások által kezdeményezett projektjavaslatok támogathatóak
  - **Önkormányzatok:** A csatlakozásra szánt ROP forrásból önálló önkormányzatok csatlakozása finanszírozható
  - **Minimális lakosságszámmal rendelkező önkormányzatok, céltársulások:** A minimális projektméret elérése érdekében a csatlakozásra szánt ROP forrásból csak a meghatározott minimális lakosságszámot elérő önkormányzatok, céltársulások támogathatóak.
- 4. Kedvezményezetttek száma:** A kedvezményezetttek számát a rendelkezésre álló ROP források mértékéhez szükséges igazítani.
- 5. Támogatás mértéke:** Az önkormányzati alkalmazásslálgáltató központok kialakítására kidolgozott korábbi üzleti modell, illetve a piaci szereplők erőforrás alapú költségbecslése

alapján az önkormányzatok, céltársulások alkalmazásslálgáltató központokhoz csatlakoztatására az alábbi táblázat szerinti források biztosítása javasolt:

Település / társulás lakossága	Támogatás javasolt mértéke
100 000<	Maximum 100 millió Ft
50 000-99 999	Maximum 75 millió Ft
10 000-49 999	Maximum 50 millió Ft
5 000 - 9 999	Maximum 10 millió Ft

3. ábra: Alkalmazásslálgáltató központokhoz csatlakoztatás esetén javasolt támogatás mértéke

## 6. Támogatási konstrukcióval elérhető célok

Az előző fejezetekben bemutatott főbb paraméterekkel rendelkező támogatási konstrukciók megvalósítása esetén az alábbi táblázatok alapján Magyarország lakosságának optimális esetben mintegy 70 százaléka számára elérhetővé tehetőek költség-hatékonyan üzemeltethető, szabványos és interoperábilis e-önkormányzati szolgáltatások.

A fenti célok teljesítéséhez hangsúlyozottan biztosítani kell a pályázatok részletes szakmai követelményrendszerének kidolgozását, valamint az előírt követelmények teljesítésének szakmai monitoring rendszeren keresztüli ellenőrzését, az alkalmazásslálgáltató központok minősítését a működésük megkezdését megelőzően és a szolgáltatás időszakában, melyek feltételrendszerét és folyamatát már a pályázati kiírás, a csatlakozási szerződés feltételeinek kidolgozásával párhuzamosan meg kell határozni.

Önkormányzati alkalmazásslálgáltató központok létrehozásának költsége		
Egy központ maximális költsége	Központok száma	Központok maximális költsége
800 000 000 Ft	7 db	5 600 000 000 Ft

4. ábra: Önkormányzati alkalmazásslálgáltató központok létrehozásának költsége

Javasolt támogatási konstrukció keretében az e-önkormányzati megoldások továbbfejlesztéséhez, illetve önkormányzati alkalmazásslálgáltató központok szolgáltatásainak bevezetéséhez biztosítandó források:

Települések száma lakosság szerint, és az e-önkormányzati fejlesztések becsült költsége							
Lakosság kategóriák	Kerület	Város	Nagyközség	Község	SUM db.	Fejlesztés maximális költsége / település	Fejlesztés maximális költsége összesen
200 000<		1			1	100 000 000	100 000 000
150 000-199 999		3			3	100 000 000	300 000 000
100 000-149 999	4	4			8	100 000 000	800 000 000
50 000-99 999	15	12			27	75 000 000	2 025 000 000
10 000-49 999	4	118	5		127	50 000 000	6 350 000 000
5 000 - 9 999		97	40	8	145	10 000 000	1 450 000 000
2 000-4 999		53	98	357	508		
1 000 - 1 999			12	637	649		
500 - 999				678	678		
100 - 499				918	918		
<100				110	110		
<b>Szükséges források összesen</b>							<b>11 025 000 000</b>

5. ábra: Települések száma lakosság szerint és a javasolt e-önkormányzati fejlesztések becsült költsége

A fenti táblázat csak elméleti jelleggel mutatja be a csatlakoztatható önkormányzatok körét. Természetesen a kisebb településeknek is lehetőséget kell adni arra, hogy támogatási forrásból önkormányzati alkalmazásszolgáltató központokhoz csatlakozzanak. Ezen települések esetében azonban a gazdaságos projektméret biztosítása érdekében célszerű a településeknek céltársulásokba összeállniuk. A fenti táblázatok az önkormányzati alkalmazásszolgáltató központok létrehozása során csatlakozó önkormányzatok csatlakoztatásának költségét kétszer számolják el, mivel azok költsége az önkormányzati alkalmazásszolgáltató központok létrehozására és csatlakoztatásra szánt forráskalkulációs táblázatban is szerepelnek. A fenti táblázat nem veszi figyelembe, hogy sok 5000 fő alatti település körjegyzőséghez csatlakozott, és így a körjegyzőségek által ellátott lakosság szám is meghaladja az 5000 főt.

**Javasolt támogatási konstrukció eredményeként e-önkormányzati szolgáltatásokkal ki-szolgálható lakosság becsült száma:**

Települések lakossága településméret és településtípus szerint összesítve						
Lakosság kategóri-ák	Kerület	Város	Nagy-község	Község	SUM	E-önkormányzati fejlesztésekből része-sülő lakosság
200 000<		204 554			204 554	6 902 536
150 000-199 999		490 027			490 027	
100 000-149 999	467 168	455 372			922 540	
50 000-99 999	1 084 339	750 867			1 835 206	
10 000-49 999	112 639	2 282 830	54 584		2 450 053	
5 000 - 9 999		697 808	254 108	48 240	1 000 156	
2 000-4 999		186 137	332 317	988 897	1 507 351	3 211 805
1 000 - 1 999			20 113	912 371	932 484	
500 - 999				491 314	491 314	
100 - 499				273 187	273 187	
<100				7 469	7 469	

6. ábra: Telekülések lakossága településméret és településtípus szerint összesítve

### III.

## Önkormányzatokat érintő e-közigazgatási projektek

### *Magyar Nemzeti Interoperabilitási Keretrendszer*

Az ÚMFT ÁROP keretében 2008. december 31-ig megvalósuló Magyar Nemzeti Interoperabilitási Keretrendszer létrehozásának elsődleges célja azoknak a szabványoknak, követelményeknek és előírásoknak a meghatározása, amelyek biztosítják az elektronikus közigazgatás teljes fejlesztéséhez és üzemeltetéséhez az **egységes technikai, szemantikai, IT biztonsági, alkalmazásfejlesztés-módszertani, valamint projektmenedzselési és monitoring platformot**. Ennek a célkitűzésnek a megvalósulása és következetes érvényesítésének biztosítása megfelelő garanciát jelent ahhoz, hogy az **önállóan megvalósuló szakágazati, illetve önkormányzati alrendszerek fejlesztése, továbbfejlesztése eredményeként interoperábilis, biztonságos és korszerű elektronikus közigazgatási rendszer jöjjön létre**.

A Keretrendszer egyes részei együttesen biztosítják azt a szakmai, technológiai, módszertani tudáshátteret és kompetenciát, amely az e-közigazgatási szolgáltatások egységes platformjának létrehozásához, valamint az egységes platform előírásainak, szabványainak és követelményeinek a központi, szakágazati és önkormányzati alrendszerekben történő érvényre juttatásához szükséges. A fentiek érdekében a Magyar Nemzeti Interoperabilitási Keretrendszer az alábbi főbb fejezeteket tartalmazza:

- Folyamatleíró módszertan és eszközrendszer kidolgozása
- Technikai és szemantikai interoperabilitási követelmények meghatározása
- Alkalmazásfüggő IT biztonsági követelmények meghatározása
- Fejlesztési módszertan és alkalmazásfejlesztési keretrendszer
- Szabványtár működtetési és gondozási rendszerének kialakítása
- Projektmenedzsmet módszertan és szakmai monitoring kialakítása

### *E-fizetés projekt – az illeték- és díjfizetés központi megoldása*

Az ÚMFT EKOP keretében a Pénzügyminisztérium Informatikai Szolgáltató Központja koordinációjával valósul meg az Elektronikus Fizetés Program (e-Fiz Program), melynek célja egy központi elektronikus fizetési szolgáltatás létrehozása, amely lehetővé teszi, hogy a legszélesebb körben elérhetővé váljanak a teljesen elektronikus közszolgáltatások, aminek magától értetődő része, hogy **a szolgáltatások „ellenértékének” (illetékek, díjak, stb.) kiegyenlítése, továbbá egy önkormányzattal szembeni fizetési kötelezettségek megfizetése is történhessen elektronikusan**.

Az állampolgárok és az állam érdekeinek megfelelően – az egyes ügyintézési feladatokhoz kapcsolódó egyedi megoldások helyett – melyek az állampolgárok oldalán nehezítenék az új fizetési lehetőségek alkalmazását, az állam oldalán pedig összességében magasabb fejlesztési és fenntartási költséget jelentenének – a fizetések jellegéhez illeszkedő, egységes megoldás kerül kialakításra. A kialakítandó megoldás szolgáltatást nyújthat a fizetőknek fizetési kötelezettségeik elektronikus teljesítésére, és a hatóságoknak is, hogy az ügyfeleinek nyújtott szolgáltatás színvonalát emeljék azáltal, hogy elektronikus fizetést is elfogadnak.

A 2009-ben már működő központi elektronikus fizetési szolgáltatás az ügyfelek számára lehetővé teszi a fizetendő díj egy összegben történő megfizetését az ügyfél által választott módon. Az e-Fiz emellett az intézményi szakrendszerek számára elérhetővé teszi a támogatott fizeté-

si lehetőségek felkínálását az ügyfelek számára, továbbá garantálhatja a befizetett díjösszegek célszámlákra történő eljuttatását.

### ***Ügyfélkapu és Hivatali Kapu csatlakozások***

Az elektronikus szolgáltatások indításának költségigényét jelentős mértékben csökkentheti a központilag biztosítható szolgáltatások indítása, mint például az Ügyfélkapun keresztül történő azonosítás, valamint illeték- és díjfizetés központi megoldása. Az elektronikus aláírással nem rendelkező természetes személy ügyfelek azonosítása kizárólagosan a Központi Rendszer (KR) részét képező Ügyfélkapu igénybevételevel történhet. Ennek megfelelően a KR ezen szolgáltatása minden elektronikus közigazgatási ügyintézés vagy adatbázisból adatszolgáltatást biztosítani kívánó, arra jogosult szerv számára díjtalanul áll rendelkezésre.<sup>7</sup>

A KR lehetővé teszi azt is, hogy az Ügyfélkapuval rendelkező felhasználók elektronikus úton dokumentumokat küldhessenek a Hivatali Kapuhoz (HKP) csatlakozott, postafiókkal rendelkező intézmények részére, valamint hogy az intézmények a hozzájuk érkezett dokumentumokra válaszüzeneteket küldjenek a felhasználók postafiókjába. Az elektronikus dokumentumok az általános nyomtatványtervező alkalmazással készülnek, ezáltal biztosítható, hogy a felhasználó számára egységes felületen egységes formájú nyomtatványok kitöltése révén egyszerűsödik az elektronikus nyomtatványok intézmények részére történő elküldése, ezáltal az elektronikus ügyintézés.

Egy közelmúltban hatályba lépett jogszabály-módosítás alapján<sup>8</sup> 2009. március 1-től a jegyzőknek és körjegyzőségeknek a föld elővásárlási jogra vonatkozó, a hirdetőtáblájukon megjelent hirdetésekkel kapcsolatos tájékoztató információt kell megjeleníttetniük elektronikus formában a Kormányzati Portálon. A feladat teljesítése érdekében minden hivatalnak csatlakoznia kell a KR-hez, mely során a szervezetek számára megnyitunk egy Hivatali Kaput, amelynek felhasználásával tudnak majd eleget tenni az előírt adatszolgáltatási kötelezettségeknek.

### ***E-közigazgatási Tudásportál, BGYM***

Szintén az ÁROP keretében indított E-közigazgatási Tudásportál projekt az e-közigazgatás hatékony kiépítéséhez, továbbfejlesztéséhez, és a közigazgatás ezzel összefüggő átalakításához, korszerűsítéséhez **szükséges tudás (információ, kompetenciák) egyablakos biztosítását tűzi ki célul**. Szakmailag megalapozott tudáshátteret kíván nyújtani az e-közigazgatási szolgáltatások és azok back-office és front-office feltételeinek kialakítását szolgáló projektek számára, valamint támogatja az e-közigazgatás fejlesztéséhez és működtetéséhez szükséges szakmai kompetenciák kialakulását.

A projekt keretében megvalósuló **két legfontosabb informatikai fejlesztés az e-közigazgatási tudásbázis és az annak tartalmait megjelenítő Tudásportál**. Előbbi a fejlettebb, testre-szabottabb szolgáltatások előkészítésével, a jól bevált gyakorlatok gyűjtésével támogatja a back-office fejlesztéseket, míg utóbbi a tudásbázisban felhalmozódó ismeretanyag disszeminálásával a felhasználókban tudatosítja a többcsatornás hozzáférés jelentősé-

---

<sup>7</sup> Az Ügyfélkapu szolgáltatásaihoz történő kapcsolódás műszaki specifikációját a Kormányzati Informatikai Egyeztető Tárcaközi Bizottság 21. számú ajánlása tartalmazza.

<sup>8</sup> 225/2008. (IX. 9.) Kormányrendelet

gét, hozzájárul a köztisztviselők e-közigazgatási kompetenciájának és elkötelezettségének növeléséhez. A Tudásportál kiemelt funkciója az e-közigazgatásra fókuszáló e-learning, valamint az e-tanácsadás, amely segíti a közigazgatásban dolgozókat a szükséges tudás és kompetenciák elsajátításában, az e-közigazgatásban rejlő előnyök felismerésében, és ezáltal az átalakulás iránti elkötelezettségüket is fokozza. **A projekt keretében 10 db, e-közigazgatás tematikájú e-learning modul kerül kifejlesztésre, továbbá helyt ad más projektek keretében születő tudástartalmak (pl. az E-keretrendszer projekt keretében születő szabványok és ajánlások) megismertetésének.**

A költséges e-közigazgatási fejlesztések miatt kiemelten fontos célkitűzés, hogy a közigazgatási szervek ismerjék meg egymás jó gyakorlatait, innovatív ötleteit. 2007-ben kiterjesztésre került a BGYM működési köre a helyi önkormányzatokra is. Így a központi kormányzati szervek számára kialakított rendszerből a helyi önkormányzatok is profitálhatnak: működő gyakorlatokat ismerhetnek meg egymástól.

## IV.

### Az e-közigazgatást érintő fontosabb jogszabályi változások

#### IV.1. A Ket. módosítás (Javaslat) önkormányzati szférára gyakorolt hatásáról

A Javaslat egyaránt érinti az ügyfelek és a hatóságok (köztük a helyi önkormányzatok) jogait és kötelezettségeit. E cél érdekében a Javaslat – több lépcsőben – jelentősen csökkenti az **eljárési határidőket**, a jelenleginél szélesebb körben teszi lehetővé az **egyablakos ügyintézés**, és – előbb fakultatívan, majd bizonyos körben kötelezően is – alkalmazni rendeli az **elektronikus kapcsolattartást**.

A Javaslat fontosabb elemei:

- Hatóság **adatbeszerzési kötelezettségének** mélyítése
- Belső eljárási határidők megszüntetése
- „**kijelölt hatóság**” szerepének növelése
- hangsúly eltolódik: az e-ügyintézés helyett **az elektronikus úton történő kapcsolattartás** a cél
- az e-aláírás háttérbe szorulásával a biztonságos, azonosítható kapcsolattartás **teljes mértékben a Központi Rendszeren** történik
- hatóságoknak csupán **hivatali kapuval** kell rendelkezniük ahhoz, hogy elektronikus úton tudjanak ügyet intézni
- A jövőben az e-ügyintézés **csak törvény zárhatja ki, ill. teheti kötelezővé**
- **Tájékoztatási kötelezettség** a hatóság részéről
- A hatóságok a **G2G kapcsolatokban az elektronikus kapcsolattartásra kötelezhetőek**

A Javaslat koncepcionálisan változtat a Ket. szabályain az elektronikus kapcsolattartás tekintetében. Az elmúlt évek tapasztalatai egyértelműen azt tükrözik, hogy a Ket.-nek az elektronikus eljárást lehetővé tévő rendelkezése – néhány kivételtől eltekintve – nem valósult meg a gyakorlatban. A Javaslat – a hatályos szabályokhoz képest – egyértelműen a hatóság és az ügyfél közötti elektronikus kommunikáció általánossá válása mellett foglal állást annak rögzítésével, hogy ha azt törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben önkormányzati rendelet nem zárja ki, az ügyfél jogosult elektronikus úton kapcsolatot tartani a hatósággal, kivéve ha az elektronikus kapcsolattartás értelmezhetetlen. **Tekintettel az elengedhetetlen technikai fejlesztésekre és az ágazati jogszabályok felülvizsgálatának szükségességére, csak 2011. január 1-jén lép hatályba az a módosítás, amely a hatóságokat elektronikus úton való kapcsolattartásra kötelezi.**

Az elektronikus kapcsolattartást a Javaslat a hatályos szabályozástól eltérően, annál egyszerűbb és költségkímélőbb módon szabályozza. A Javaslat az elektronikus kapcsolattartást teljes mértékben a központi rendszerre szabja. Az ügyfél a jövőben nem közvetlenül a hatóságnak küldi az elektronikus dokumentumot, hanem a központi rendszernek, amely az azonosítást elvégzi és az iratot a hatóságnak továbbítja.

A szabályozás megteremti a Ket. és az elektronikus információszabadságról szóló 2005. évi XC. törvény (a továbbiakban: Eitv.) összhangját. E körben a Javaslat egyrészt meghatározza, hogy a hatóságnak az Eitv.-ben meghatározottakon túl milyen adatokat kell honlapon közzétennie, másrészt pedig előírja, hogy – az Eitv.-nek a tevékenységre, működésre vonatkozó

adatokkal kapcsolatos előírásával összhangban – a hatóság a teljesítményének és a hatékonyságának mérésére ügyforgalmi statisztikát készít. A statisztika lehetővé teszi a hatósági működés hatékonyságának és szabályosságának pontos mérését.

#### **IV.2. Az elektronikus közszolgáltatásról szóló törvényjavaslatban foglaltak helyi önkormányzati szférára gyakorolt hatásáról**

Az ügyfélközpontú közigazgatást előtérbe helyező szolgáltató állam kialakításának egyik legfontosabb eleme az elektronikus ügyintézés és az ezt támogató rendszerek megteremtése. A Ket. benyújtott módosítása alapvetően biztosítja az elektronikus hatósági ügyintézés és szolgáltatás jogszabályi feltételeit. Az elektronikus kormányzás fogalma ugyanakkor ennél lényegesen szélesebb körű szolgáltatásokat fed le: pl. a hatósági ügyintézés körébe nem tartozó elektronikus ügyintézés támogatása, tájékoztató szolgáltatások stb. Az e-közigazgatás alapjaira építve, azon mégis túlnyúlva a lehető legszélesebb körben értelmezett elektronikus közszolgáltatások fejlesztése, ennek érdekében **az elektronikus közszolgáltatások infrastrukturális (szervezeti-intézményi, működési, biztonságossági, interoperabilitási stb.) feltételrendszerének kialakítása e törvényjavaslat célja.**

A szabályozás lényeges törekvése az elektronikus közszolgáltatások egyetemes elérhetőségének biztosítása: ez egyrészt a rendelkezésre álló műszaki-technológiai eszközök és kapcsolattartási módok (internet, telefon, szöveges üzenetküldő szolgáltatások) alkalmazásának befogadásában, másrészt az ügyintézés támogató lehetőségei (ügysegédi szolgálat, ügyintézési pontok hálózata, ügyfélvonal, stb.) szabályozásában ölt testet. A központi rendszerhez csatlakozott szervezetek számára kötelező a hivatali kapu nyitása: a szervezetek, ténylegesen a nevükben külön jogszabály szerint hitelesen azonosított és felhatalmazott ügyintézők ezen keresztül férnek hozzá a központi rendszerben elérhető szolgáltatásokhoz, információkhoz. A csatlakozott szervezet számára a központi rendszer részeként a hivatali tár (szervezeti postafiók) kialakítása is biztosított.

Alapelvi követelmény, hogy az **elektronikus közszolgáltatások elősegítése a közigazgatás minden szervének kötelezettsége**, melynek teljesítése során e szervek együttműködésre kötelezettek.

Budapest, 2008. november 19.

*Készítette: MeH Infokommunikációért és E-közigazgatásért felelős Szakállamtitkárság, E-közigazgatási Főosztály*