

# Bevezet



**Az elmúlt években Magyarország jelentősen elrelépett az elektronikus kormányzati szolgáltatások nyújtása terén: ma már az Elektronikus Kormányzati Gerinchálózatához több mint 1200 kormányzati intézmény csatlakozik; az Ügyfélkapura több mint 595 ezren regisztráltak; a Kormányzati Portál számtalan információs és tájékoztató szolgáltatást nyújt, látogatói az elmúlt évben mintegy 200 millió letöltéssel igazolták a használhatóságát; a Kormányzati Ügyféltájékoztató Központ az elmúlt évben több mint 1 millió érdeklődő kérdésére adott választ; az EU által is leggyakrabban keresettnek ítélt 20 szolgáltatás Magyarországon is elérhető elektronikusan. A további elrelépés útját több tényező határozza meg.**

Az elmúlt fél év hangsúlyeltolódást hozott az Európai Unió e-közigazgatási politikájában. A racionalizálás, a szolgáltató-oldali folyamatok átalakítása, a páns-európai szolgáltatások kialakítása mellett egyre fontosabbá vált az intelligens, személyre szabott, állampolgár-központú szolgáltatások biztosítása.

Bár az EU kiemelten kezeli az e-közigazgatás és a szolgáltató állam kiépítését, minden tagállamnak egyedileg kell megtalálnia a saját útját a közigazgatással szemben jelentkező kihívások, feladatok megválaszolásában; mindehhez a stratégiai látásmód, a közigazgatási fejlesztések egységes elvek alapján, egységes keretrendszerben történő megvalósítása nyújt nagy segítséget. Ennek jegyében indult el az elmúlt évben az a többlépcsős stratégiaalkotási folyamat, amelynek során - májustól az EU által meghatározott 20 leggyakrabban keresett közszolgáltatásában érintett intézmények bevonását követően - létrejött egy megközelítőleg 4 éves átfogó munkaprogram, az E-közigazgatás 2010 Stratégia (Stratégia) és Programterv. A Stratégia célja egy minden résztvevő által közösen megvalósítani kívánt e-közigazgatási jövő kép megfogalmazása, amely az elkövetkezendő évek fejlesztéseinek részletes céljaihoz egységes keretet ad. Mind a stratégiaalkotás folyamata, mind a Stratégia megvalósítása az érintett intézmények széleskörű bevonását igényli, amelynek intézményesített formáját a Közigazgatási Informatikai Bizottság (KIB) 2007. évben történt felállítása teremtette meg. A KIB alapvető feladata a közigazgatási informatika koordinációjának megújítása, a fejlesztésének összehangolása, valamint az együttműködési képesség javítása.

Az elektronikus közszolgáltatások kialakítására irányuló fejlesztések jelentősen támaszkodnak az EU által biztosított forrásokra. Így a stratégiaalkotás folyamata során fontos feladatot jelentett a stratégiai irányok meghatározása és a stratégiai háttér biztosítása az Elektronikus Közigazgatás Operatív Program (EKOP) és az Államreform Operatív Program (ÁROP) e-közigazgatást érintő fejlesztéseinek tervezéséhez. A gondos tervezést követően az idei évben már a végrehajtás fázisába léphetünk és elindulhat a Stratégiában, az EKOP-ban, valamint az ÁROP-ban lefektetett feladatok és fejlesztések megvalósítása. Sor kerülhet a Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer bevezetésére és szolgáltatásainak fejlesztésére. A fejlesztés eredményeként erősödik a

központi rendszer felületeinek és szolgáltatásainak ügyfélbarát jellege: a jövőben az ügyfelek könnyen átlátható és személyre szabott felületen kezelhetik a rendelkezésük alá tartozó adatokat, gyorsan hozzájuthatnak a számukra szükséges információkhoz, és kényelmesen intézhetik ügyeiket.

Kialakításra kerülhet az az információtechnológiai követelményrendszer, amely meghatározza az e-közigazgatási fejlesztések interoperabilitásához szükséges szabványosítási, a technikai és szemantikai feltételeket. Segítségükkel ügyfélcentrikus, egységes, jól koordinált és költséghatékony fejlesztések valósulhatnak meg a közigazgatás különböző területein. A kiépülő Elektronikus Fizetési és Elszámolási Rendszer az elektronikus (távoli) és a személyes ügyintézéshez egyaránt illeszkedő elektronikus fizetési szolgáltatást nyújt az állampolgárok számára. A rendszer alapjául szolgál a lehető leg szélesebb körben elérhető negyedik szint, teljesen elektronizált közszolgáltatásoknak.

Az ügyféltájékoztatás rendszere is további korszerűsítésre szorul. A jelenleg egyes hivatalokban széttagoltan működő, adott ügyekre szakosodott ügyfélszolgálatok helyett olyan ügyfélszolgálati centrumokat kell létrehozni, amelyekben egy helyen elintézhető minden közigazgatással kapcsolatos ügy. Ezen cél megvalósítását egy három, egymásra épülő elemből - a Közigazgatási Ügyfélszolgálati Tudásbázis, a Központi Contact Center, és az Integrált Közigazgatási Ügyfélszolgálat - álló program tartalmazza, melyek együttesen eredményezik, hogy az eddigi ügyközpontú szemléletet folyamatosan felváltja az ügyfélközpontú szemlélet.

A dereguláció keretében folytatódhat a kijelölt területeken a joganyagok szisztematikus áttekintése, az ügyintézési eljárások egyszerűsítése és az adminisztratív terhek csökkentése, ezt követően pedig az eljárások elektronizálására történő megalapozása.

Kiépítésre kerülhet a központi költségvetési intézmények gazdálkodási eseményeinek, - azok teljes életciklusán keresztül történő - kezelését biztosító Költségvetési Gazdálkodási Rendszer, amely naprakész adatok elérését teszi lehetővé a központi költségvetés likviditásáról. A rendszer támogatja továbbá a költségvetés tervezését, hozzájárul a nyilvános adatok szolgáltatásához, segítve ezzel az átlátható és hatékony kormányzat kialakítását.

A felsorolt, integrált kormányzati szolgáltatások kialakítására irányuló és az e-közigazgatás legfontosabb elemeinek rendszerszerű működését megalapozó horizontális programok mellett olyan jelentős ágazati rendszereket érintő fejlesztésekre is sor kerül, mint a cégbírósági rendszerek korszerűsítése; a civil szervezetek bejegyzésének és nyilvántartásának modernizációja; az anyakönyvi ügyintézés fejlesztése; az egyablakos vámügyintézés megteremtése, a családtámogatási ellátások folyósításának korszerűsítése; az adóalany centrikus adatszolgáltatási modell megvalósítása; a földhivatalok ingatlan-nyilvántartási rendszerének korszerűsítése; az agrártámogatások kölcsönös megfeleltetésének kritériumrendszerét támogató központi informatikai rendszer kifejlesztése; elektronikus levéltár kialakítása; valamint az ügyfeladatok ügyvéd, közjegyző és bírósági végrehajtó által elektronikus úton történő ellenőrzésének lehetővé tételéhez szükséges technikai feltételek megteremtése.

Mindezen fejlesztések hozzájárulnak ahhoz, hogy az állampolgároknak és a vállalkozásoknak lehetővé tegyék a személyre szabott, magasabb színvonalú kormányzati interakciók kiválasztására, valamint - egy modernebb jogi környezet és szolgáltatásorientált kormányzat kialakításával - a közigazgatás, a kormányzati működés hatékonysága is javuljon.

Bár az elért eredményekre építve a stratégiai irányok kijelölése megtörtént, sok teendő áll még előttünk, hisz az elkövetkező időkben a célkitűzéseket - az EU források átgondolt, hatékony felhasználása mellett - meg is kell valósítanunk. A Stratégia által meghatározott egységes keretekbe illeszkedő fejlesztések révén a hazai közigazgatásnak is meg kell ragadnia a technológia nyújtotta lehetőségeket a közigazgatás működésének átalakításában, továbbfejlesztésében, hogy ezáltal Magyarország megtarthassa, illetve javíthasson az EU tagországok infokommunikációs-technológia fejlettségi középmeznyében elért helyén.

Dr. Baja Ferenc

kormánybiztos