



ÁROP-2.2.22-2013-2013-0001
„Képzés a konvergencia régióban lévő önkormányzatoknak”

1. pillér

Fenntartható önkormányzat e-learninges képzés

Teljesítésigazolás
2014.

Tózsza István

felhasználási szerződés elkészítendő műre

4. modul

**Közzszolgálati modernizáció
tutorálási segédanyag kézirat**

Jóváhagyta: Csóka Gabriella
Budai Balázs szakvéleménye alapján

Nemzeti Közzszolgálati Egyetem
Postacím: 1581 Budapest, Pf.: 15.
Cím: 1083 Budapest, Ludovika tér 2.
Telefon: +36(1)432-9000
Web: www.uni-nke.hu

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
www.ujszecsenyiterv.gov.hu
06 40 638 638



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

A közszolgálati modernizáció c. 4. modulhoz

Segédlet a feleletválasztós kérdésekhez:

1. A magyar közigazgatást három nagy szorítóerő készíti megújulásra: a finanszírozási megszorítások, az információs társadalmi jelenségekből fakadó ügyféloldali elvárások, és az EU tagságból fakadó elvárások.
2. Az EU CLBPS (Common List of Basic Public Services = a leggyakoribb alapvető közszolgáltatások listája) a következő szinteket különbözteti meg: információ, egyirányú kapcsolat (letöltés), interaktivitás (egyirányú párbeszéd, pl. letölthető és kitölthető anyag), tranzakció (kétirányú párbeszéd, pl. letölthető, kitölthető és visszaküldhető anyag).
3. A SZEÜSZ: Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatást takar. A 83/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet „a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról” szabályozta elsőként.
4. Egyre több releváns ügyintézési csatornát ismerünk. A felsorolásból az E-government (elektronikus közigazgatás gyűjtőneve, ebben a megközelítésben az interneten futó megoldásokat értjük alatta) az M-government (rádióhullámon és mobil eszközökön alapuló közigazgatási megoldások) és a T-government (digitális interaktív televíziós platformon futó közigazgatás megoldások) érvényesek.
5. Többféle iratkezelési típust ismerünk: a központi, az osztott és vegyes formák valóságok.
6. A Bangemann-jelentés óta a stratégiák – döntően – az infrastruktúrával, a felhasználókkal, kutatás-fejlesztéssel foglalkoznak a felsorolásban megadottak közül.
7. A SZEÜSZ-öket az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnek kell bejelenteni. Ez a szolgáltatások bejelentésének, engedélyeztetésének rendeletben nevesített szervezete.
8. Az iratkezelési elvek a következők: az irat nyilvántartásba vételének elve, az adatvédelem elve, az adatbiztonság elve, a dedikált felelősség elve, az irat nyomkövethetőségének elve, az irat megváltoztathatatlanságának elve, az irat megismerhetőségének elve, a szakszerűség és költséghatékonyság elve, a jogszabályhoz kötöttség elve.
9. Többféle iratkezelési típust ismerünk: a központi, az osztott és vegyes formák valóságok.

Segédlet a párosítás kérdésekhez:

1.
 - a.) ÁBT (Általános nyomtatvány kitöltő űrlap benyújtás támogatási szolgáltatás): A legtöbb – korábban ügyfélkapu alatt – működő nyomtatványkitöltő szolgáltatás került ebbe a szabályozási csoportba.
 - b.) EFER (Elektronikus Fizetési és Elszámolási Rendszer): Célja az elektronikus fizetés online lehetővé tétele az ügyfelek számára, valamint ennek menedzselése a hatóságok számára.
 - c.) KAŰ (Kormányzati azonosítási ügynök): Biztosítja az ügyfélkapus jelszavas azonosítást, valamint más, a Kormány által kötelezően nyújtott személyazonosítások lefolytathatóságát.
 - d.) TASZ (teljeskörű azonosítási szolgáltatás): Biztosítja az azonosítás lefolytatásához szükséges valamennyi feltételt, a regisztrációtól az azonosító eszközzel, kóddal ellátásig.
2.
 - a.) Kiadmányozás : A hatáskör címzettje, vagy a nevében és megbízásából eljáró személy a döntést tartalmazó iratot (határozatot vagy végzést) aláírja.
 - b.) Szignálás: A szerv vezetője eldönti, hogy kit bíz meg az ügy érdemi eldöntésével. Annak küldi tovább, illetve szignálja ki az iratokat.
 - c.) Expediálás: Az irat kézbesítésének előkészítése, a küldemény címzettjének (címzettjeinek), adathordozójának, fajtájának, a kézbesítés módjának és időpontjának meghatározása.
 - d.) Irattározás: Az irat irattári tételszámmal történő ellátása és irattárban történő dokumentált elhelyezése, illetve kezelési jogának átadása az irattárnak az ügyintézés befejezését követő vagy annak felfüggesztése alatti átmeneti időre.
3.
 - a.) Quango: Fékormányzati szervezet (Quasi Non-governmental Organisation)
 - b.) PPP: üzleti szféra segítségével történő beruházás: Public Private Partnership = a köz- és a magánszféra partnersége
 - c.) BPR: Üzleti folyamatok újraszervezése (Business Process Reengineering)
 - d.) IaaS: Infrastruktúra szolgáltatásként történő eladása (Infrastructure as a Service)
4.
 - a.) IaaS: Központi és kliens gépet is biztosíthat (Infrastructure as a Service)
 - b.) PaaS: Teljes platformot biztosító szolgáltatás (Platform as a Service)
 - c.)
 - d.) SaaS: Jól körülírható és szabványosítható alkalmazások nyújtása szolgáltatásként (Software as a Service)
 - e.) BPaaS: Teljes üzleti folyamat outsourcing (kiszervezés) nem állami, hanem magán cégeknek (Business Process as a Service)

Segédlet a mondat-kiegészítő kérdésekhez:

1. Az e-közigazgatás a *közsféra kapcsolatrendszerének* tudás alapú átalakítását és racionalizált, szolgáltató jellegű újrászervezését jelenti, az infokommunikációs technológiai alkalmazások közműszerű használata révén.
2. A *nyilvántartás-orientált* (mint amilyenek az állami digitális térképek) széles körben használt adatbázisok és térképek az önkormányzatoknál és az államigazgatásban egyaránt. Leggyakoribb alkalmazási területe a népességhez és a vonalas infrastruktúra nyilvántartásához kötődik. Lényege, hogy csak olyan adatot lehet lehívni belőle, egyenként, vagy különféle kritériumoknak megfelelő csoportokban, amiket a rendszerbe bevittünk. Vagyis új, a rögzített adatok integrálásával, súlyozásával, feldolgozásával keletkező és létrejövő információt nem tud nyújtani.
3. Fennállhat annak lehetősége is, hogy bár a hatóság elektronikus úton nyújtja szolgáltatását, az ügyfél mégis papír alapon küld be iratot. Ebben az esetben a hatóság *konverziós* szolgáltatást is igénybe vehet, vagyis digitalizáltatni kell az ügyfél által benyújtott adatokat.
4. A *kézbizézési szolgáltató* olyan – erre a tevékenységre feljogosított hatósági, vagy piaci – szerv, vagy személy, akinek feladata, hogy a hatóság döntéseinek és más elektronikus nyilatkozatainak (üzeneteinek) kézbizézésében közreműködjön.
5. A *konverziós* szolgáltatások új elemként kerültek a szabályozásba. E szolgáltatások teremtik meg a papír és elektronikus formák közötti átjárhatóságot.
6. A *szignálás* az a folyamat, ahol a szerv vezetője eldönti, hogy kit bíz meg az ügy érdemi kezelésével, eldöntésével.
7. A felsorolt szavak közül a *hatékony*, *online* és az *egyablakos* közigazgatás elvárásaként szerepel, míg a nagyvonalú, spórolós természetesen nem.
8. A *EFER (Elektronikus Fizetési és Elszámolási Rendszer)* a pénzügyi elszámolást lehetővé tevő rendszer. A közigazgatási eljárásokban felmerülő elektronikus fizetéssel összefüggő szolgáltatási halmaz. Célja az elektronikus fizetés online lehetővé tétele az ügyfelek számára, valamint ennek menedzselése a hatóságok számára. Segítségével – a korábbiakhoz képest – folyamatosabb, gyorsabb és nyomon követhető a pénz útja.
9. Az *ÁBT: Általános nyomtatvány kitöltő űrlap benyújtás támogatási szolgáltatás (ÁBT)* A legtöbb – korábban ügyfélkapu alatt – működő nyomtatványkitöltő szolgáltatás került ebbe a szabályozási csokorba. Nem véletlenül lett tehát a legaprólékosabban szabályozott terület ez. E szolgáltatási körben meghatározza a jogalkotó, hogy milyen feltételek mellett lehet elektronikus ügyintézés során űrlapokat kitölteni, és azt a hatóságokhoz (ügyfélkapun keresztül történő azonosítással) benyújtani. (Az itt található szabályok legtöbbje a korábbi kormányhatározatból került átemelésre, így biztosítva a folyamatos működést.)

Segédlet a számjegyes kérdésekhez:

1. Az EU CLBPS követelményjegyzéke (eredetileg, brüsszeli megközelítésben) 20 leggyakoribb közszolgáltatást különböztet meg: 8 típus a vállalkozóknak szól, és 12 az állampolgárok részére biztosított szolgáltatás típus.
2. Az állampolgárok számára az EU CLBPS követelményjegyzéke 12 szolgáltatást tartalmaz. Az EU CLBPS követelményjegyzéke (eredetileg, brüsszeli megközelítésben) 20 szolgáltatást különböztet meg: 8 vállalkozóknak szóló és 12 állampolgárok számára szóló szolgáltatást. (Ez ugyanaz mint az előző???)
3. A vállalkozások számára az EU CLBPS követelményjegyzéke 12 szolgáltatást tartalmaz. Az EU CLBPS követelményjegyzéke (eredetileg, brüsszeli

megközelítésben) 20 szolgáltatást különböztet meg: 8 vállalkozóknak szóló és 12 állampolgároknak szóló szolgáltatást.

4. Az elektronikus ügyintézés négy szintjét különbözteti meg eredetileg az EU CLBPS (Common List of Basic Public Services = a leggyakoribb, alapvető közszolgáltatások listája) követelményjegyzéke: 1. Információ (csak letölthető információ érhető el). 2. tranzakció (egyirányú párbeszéd az ügymenetben, amikor kitölthető űrlapokat lehet pl. letölteni, s ez meggyorsítja az ügymenetet). 3. interakció (kétirányú párbeszéd, amikor a letöltött és kitöltött űrlapot online vissza is lehet küldeni, s azt a hivatal fogadni, valamint érdemben kezelni tudja). 4. Transzformáció (személyes jelenlét nélküli teljes ügyintézés lehetséges, amikor az ügyfél azonosítása is digitálisan, online történik). Ezt egészítette ki a Capgemini tanácsadó egy 5., Targetizációs szinttel. (a hivatal kezdeményezi az ügyintézés a lakossági célcsoportokkal).
5. A SZEÜSZökről (SZEÜSZ = Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatásokról) szóló rendeleteket először 2012-ben alkották meg. (83/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról.
6. A SZEÜSZr négyféle konverziós szolgáltatást különböztet meg:
 - a. elektronikus irat hiteles papír alapú irattá alakítása (86-88.§§, 157.§),
 - b. papír alapú irat átalakítása hiteles elektronikus irattá (89.§, 158.§),
 - c. elektronikus iratról hiteles elektronikus másolat készítése (90. §),
 - d. elektronikus iratról hiteles, más formátumú elektronikus másolat készítése (91.§);
7. A SZEÜSZr négyféle azonosítási szolgáltatást különböztet meg: Az azonosítási szolgáltatás (csoport) három eltérő profilú szolgáltatást rejt magában:
 - 1.) AESZ: Azonosság ellenőrzési ügynöki szolgáltatás
 - 2.) EASZ: Egyedi azonosság ellenőrzési szolgáltatás
 - 3.) TASZ: Teljes körű azonosítás szolgáltatás

Ehhez jön negyedikként a KAÜ (Kormányzati Azonosítási Ügynök) szolgáltatás, mely biztosítja az ügyfélkapus jelszavas azonosítást, valamint más, a Kormány által kötelezően nyújtott személyazonosítások lefolytathatóságát

Segédlet az igaz-hamis típusú kérdésekhez:

1. Nem igaz az a megállapítás, hogy: „A közigazgatás három nagy szorítóereje: a finanszírozási szorítás, a környezetvédelemi megfontolások (papír-takarékosság), és a kormánypárt akarata.” A közigazgatást három nagy szorítóerő készíti megújulásra: a finanszírozási megszorítások, az információs társadalmi jelenségekből fakadó ügyféloldali elvárások, és az EU tagságból fakadó elvárások.
2. A digitálissá alakítás első lépése a szkennelés lehet. Tehát a megállapítás igaz.
3. Miután az információ két dimenzióban történő elhelyezése korlátozza a megjeleníthető információkat, másik oldalról pedig a hierarchikus szintek száma sem növelhető a végtelenségig (lásd: három egérváltás szabálya), a három dimenziós internet eszköztára közelít a közigazgatás felé. A megállapítás igaz.
4. A Digitális Televízió alapuló közigazgatás közvetlen célja, hogy az állampolgárok egy meglévő – korábban egyoldalú – kommunikációs csatornán tájékozódhassanak. A megállapítás igaz.
5. A 2012-es tavaszi szabályok eljárás-centrikus (és lehetőség szerint technológia-független) szabályozást hoztak. A megállapítás igaz.

6. Nem igaz az a megállapítás, hogy: „Azok a hatóságok akik SZEÜSZ-t vesznek igénybe, nem felelnek majd SZEÜSZ műszaki megfelelőségéért.” A hatóságok valamennyi igénybevett SZEÜSZ műszaki megfelelőségért felelőséggel tartoznak.
7. Az ügyintézési rendelkezésben az állampolgár döntheti el, hogy milyen csatornákat, azonosítási módokat, értesítési formákat, és azokat hogyan kívánja igénybe venni, így növelve az állampolgárok szabadságfokát, kényelmét. A megállapítás igaz.
8. Az AESZ (Azonosság Ellenőrző Ügynöki Szolgáltatás) (szolgáltatást az állam kötelezően is nyújtja (Kormányzati azonosítási ügynök) KAU néven. A megállapítás igaz.
9. Az EFER (Elektronikus Fizetési és Elszámolási Rendszer) garanciális eleme, hogy valamennyi tranzakciós lépésről nyugtázó üzenetet küldenek és kapnak a résztvevők, valamint ezek naplózásra is kerülnek. A megállapítás igaz.
10. Nem igaz az a megállapítás, hogy: „Bár a SZEÜSZ-ök jelentős része új szolgáltatás, a jogalkotó hatályosulásukat és bevezetésüket 2012. július 1-ig írta elő.” Miután a SZEÜSZ-ök jelentős része új szolgáltatás, a jogalkotó fokozatos hatályosulásukat és bevezetésüket írta elő, 2012. július 1-től, 2014. január 1-éig bezárólag.
11. Az osztott iratkezelésben (a többszörös iktatás miatt is) szükséges, hogy az iratokat egyértelműen meg tudjuk különböztetni egymástól. Ezt betűjellel vagy (ma már egyre kevésbé) számkerettel adják meg. A megállapítás igaz.
12. Nem igaz az a megállapítás, hogy: „A vegyes iratkezelési formát is egyszerű, kisebb szervezetek használják, alacsony ügyiratforgalom mellett.” A vegyes iratkezelési formánál kerül ötvözésre a központi és osztott szervezési forma. Döntően ezt a formát is nagy, összetett és bonyolult szervezetek használják, magas ügyiratforgalom mellett. A forma jellemzője a központi iratkezelés mellett akár párhuzamosan is futó, szervezeti egységeknél történő iratkezelés.
13. Nem igaz az a megállapítás, hogy: „Iratkezelési szervezési formák közötti váltásra bármikor lehetőség nyílik, akár év közben is.” Lehetőség van az egyes szervezési formák közötti váltásra is, de kizárólag naptári év elején.
14. A nem selejtezhető és levéltárba adandó irattári tételek, továbbá a selejtezhető irattári tételek esetében meg kell jelölni az irattári őrzés időtartamát. A megállapítás igaz.
15. Azokat az elektronikus iratokat, amelyek fogadása biztonsági kockázatot jelent, meg kell tagadni, és erről a küldőt értesíteni. A megállapítás igaz.
16. Nem igaz az a megállapítás, hogy: „A dokumentumkezelés az iratkezelésnél lényegesen szűkebb kategória.” A megállapítás pontosan fordítva érvényes.
17. Nem igaz az a megállapítás, hogy: „Hazai jogszabályok megelőzhetnek uniós jogszabályokat a hierarchiában.” A közigazgatásra vonatkozó szabályokat napjainkban az Európai Unió másodlagos joganyagából nyerjük. Az EU jogszabályai elsőbbséget és elsődlegességet élveznek.
18. Az iratkezelésnek három típusát ismerjük: osztott, központi, vegyes. Ezek mit jelentenek? A megállapítás igaz.
19. Nem igaz az a megállapítás, hogy: „Az imaging rendszerek segítenek a közigazgatási álmódosításban.” Az imaging rendszerek képesek digitalizálni a papír-iratokat, és az így előálló, immár elektronikus adatokat a szervezet igényeinek megfelelően eltárolni.
20. Nem igaz az a megállapítás, hogy: „Az ügyfél ügyintézési rendelkezésében végrendelkezik.” Az ügyfél ügyintézési rendelkezése azt biztosítja, hogy az ügyfél saját kultúrájának, szokásainak megfelelően használjon elektronikus megoldásokat. Az állampolgár döntheti el, hogy milyen csatornákat, azonosítási módokat, értesítési formákat használ, és azokat hogyan kívánja igénybe venni, így növelve az állampolgárok szabadságfokát, kényelmét.
21. Nem igaz az a megállapítás, hogy: „Az EFER a közigazgatás pályázati rendszere.” Az EFER (Elektronikus Fizetési és Elszámolási Rendszer) a pénzügyi elszámolást lehetővé tevő rendszer. A közigazgatási eljárásokban felmerülő elektronikus fizetéssel összefüggő szolgáltatási halmaz. Célja az elektronikus fizetés online lehetővé tétele az ügyfelek számára, valamint ennek menedzselése a hatóságok

számára. Segítségével – a korábbiakhoz képest - folyamatosabb, gyorsabb és nyomon követhető a pénz útja. Az „EPER” (Elektronikus Pályázatkezelési és Együttműködési Rendszer) valóban pályázati rendszer.

22. A Colud computing („felhő alapú számítás”) lényegesen méretgazdaságosabb, mint egy teljes zöldmezős beruházás, mert egy nagy kapacitás tetszőleges részét kínálja a fogyasztóknak (egyszerre többnek), így a fajlagos költsége alacsonyabb. A megállapítás igaz.
23. A menedzselt szolgáltatások három fő részre oszthatók: menedzselt adatközpont, menedzselt karbantartás, menedzselt iroda környezet; A megállapítás igaz.
24. A BPR (Business Process Reengineering – Üzleti Folyamatok Újratervezése) több folyamatot, többnyire az egész szervezet kulcsfolyamatait érinti. A megállapítás igaz.

Segédlet az e-közigazgatási modernizációval kapcsolatos kérdésekhez

1. Kérdés: Milyen összetevők NEM alkotják az e-közigazgatási készenléti indexet? (telefonvonalak száma, internet előfizetők száma, közigazgatási ügymenetek száma, felsőoktatásba felvettek száma, az e-szolgáltatásokat használók száma, az e-igazgatási szolgáltatások interaktivitási szintje)
2. Kiegészítés: A mobil közigazgatási ügymenetben az ügymenet jogi indítása egybeesik a (regisztrációval / kiadmányozással / mobil hívással)
3. Kérdés: Az M-government előnye, hogy: (0-24 órában elérhető / bárhol elérhető / felgyorsítja az ügymenetet / nem igényel élőmunkát)
4. Kiegészítés: T-Government képernyője a (digitális írástudatlanok / az idős generációk / a munkanélküliek) számára van optimalizálva.
5. Kérdés: Mi szükséges a virtuális valóság igazgatási alkalmazásához? (háromdimenziós hivatali környezet / valós idejű interaktivitás / elektronikus aláírás / mobiltelefon előfizetés)
6. Kiegészítés: A „felhasználói átélés” az e-közigazgatás kifinomultsági szintjei közül a feleltethető meg. (információnak / tranzakciónak / interakciónak / transzformációnak)
7. Kérdés: A virtuális valóság igazgatási alkalmazásának kritériuma a szereplők (ügyfél/ügyintéző) (valós idejű interaktív képessége / 0-24 órás rendelkezésre állása / tökéletes 3 dimenziós modellezése)
8. Kiegészítés: Nem csak az ügyélfogadás során, hanem a munkafolyamatokban is lehetőség nyílik a virtuális valóság alkalmazására. (szociális kiszállás / e-government tervezési / back office).
9. Kiegészítés: A települési GIS típusai: nyilvántartás orientált, eszköz orientált és ... (közigazgatás-orientált, döntésorientált, földrajz orientált, GPS orientált)
10. Kiegészítés: Az eszköz orientált GIS főbb adatforrásai: ... (SMS, műholdfelvétel, internet, GPS, digitális televízió)

11. Kérdés: Mi a döntésorientált GIS lényege? (Különbéle térképek egymással való összehasonlítása lehetővé teszi, hogy a GIS értékeljen és kiválasszon bizonyos helyeket a térképen / Különbéle térképek idősorban történő összehasonlításából a GIS megállapítja a jövőbeli változás helyét / Különbéle térképek naprakész nyilvántartása meghatározza a közszolgáltatás működtetésével kapcsolatos területi döntések helyét)

12. A következők közül melyik szakigazgatási terület az, ahol a GIS, az e-közigazgatás és a közszolgáltatás eszközei egyaránt megjelenhetnek? (okmányiroda, közlekedésigazgatás, tűzoltóság).

13. Írja be az ábrán a hiányzó szakterületek nevét! (Térinformatika, Közszolgáltatás, Elektronikus közigazgatás)

14. Feladat: Párosítsa az ábrákon látható GIS alkalmazásokat a megnevezésekkel (A: döntésorientált, B: eszköz orientált, C: nyilvántartás orientált 1.ábra, 2.ábra, 3.ábra: 1-B, 2-C, 3-A)

15. Kiegészítés: T-Government képernyője a (digitális írástudatlanok / az idős generációk / a munkanélküliek) számára van optimalizálva

16. Kérdés: Mi szükséges a virtuális valóság igazgatási alkalmazásához? (háromdimenziós hivatali környezet / valós idejű interaktivitás / elektronikus aláírás / mobiltelefon előfizetés)

17. Kérdés: Az m-government milyen munkamenetekre kínál gyors és egyszerű megoldást? (Tájékoztatás, időpontfoglalás, ügyindítás, ügyfél azonosítás, teljes körű ügyintézés)

18. Feladat: Párosítsa az ábrákon látható GIS alkalmazásokat a településüzemeltetési szakterületekkel (A = ingatlankezelés, B = műszaki infrastruktúra, C = közlekedésirányítás, D = építési igazgatás, E = katasztrófa-védelem, F = településrendezési terv: A-4, B-2, C-1, D-5, E-6, F-3).

+ Feleletválasztós kérdések tutori segédlete (4. modul)

19.

A m-government (mobil ICT eszközöket alkalmazó közigazgatási eljárás) az 6 ügyfelek tájékoztatásra, időpontfoglalásra és ügyindításra kínál gyors, egyszerű, költséghatékony és teljeskörű megoldást. Mivel az ügyfélazonosítás megoldása csak az ügyfélkapun keresztül lehetséges így ez csak az internet, a mobilinternet, illetve az okostelefon segítségével történik. A szakirodalom ez utóbbi ICT platformokat egyelőre még nem sorolja az m-government szakterülethez, bár a konvergencia az okostelefonok megjelenésével és uralkodóvá válásával megkezdődött.

20.

A virtuális valóság programok igazgatási alkalmazásához szükség van egy adott hivatali környezet 3 dimenziós környezetéhez, amit fényképfelvételekkel teleportálnak a programba, valamint biztosítani kell az ügyfelek és az ügyintézők által választott avatárok között a valós idejű párbeszéd lehetőségét. Mivel a virtuális valóság közigazgatási alkalmazása még kezdeti fázisban van (2013) így az avatárok ügyfél azonosítása és a teljeskörű ügyintézés még nem jellemző, nem jelent meg nemzetközi szinten sem.

21.

A t-government (a digitális interaktív televízió) igazgatási alkalmazásában a képernyőn nagy betűkkel jelenik meg igen kevés információ, hogy távirányítóval is könnyen kezelhető legyen. Ez azt jelenti, hogy a képernyő nem kizárólag az időskorúak, vagy a munkanélküliek, hanem sokkal inkább a digitális írástudatlanok számára van optimalizálva.