

NEMZETI KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM
Közigazgatás-tudományi Doktori Iskola

Laposa Tamás:

**e-kohézió: támogatáskezelési portálok hatékonyságának
vizsgálata érettségi modellel**

Doktori (PhD) értekezés

Témavezetők:

Dr. habil Nyikos Györgyi

Dr. Prof Nemeslaki András

.....

.....

Budapest, 2019

Tartalomjegyzék

Bevezetés – a dolgozat felépítése	4
1. Szakirodalmi áttekintés, releváns diskurzusok	7
1.1. A szabályozás minőségi javításának, egyszerűsítésének diskurzusa	7
1.2. Az adminisztratív terhek csökkentésének diskurzusa	16
1.3. A kohéziós politika diskurzusa	23
1.4. Az e-kohézió komponensei	28
1.5. Az e-kohézió komponenseinek Uniós szabályozási környezete	33
1.6. Az e-kohézió komponensei a hazai szabályozásban	48
1.7. Az e-kohézió jövője	55
2. A disszertáció célkitűzései, vizsgált problémák	57
2.1. Az e-kohézió pozicionálása (1. kutatási probléma)	57
2.2. A portálok hatékonyság-javító hatása (2. kutatási probléma)	58
2.3. A portálfejlesztés makrokörnyezete (3. kutatási probléma)	62
3. A vizsgálatok módszerei	66
3.1. Az e-kohézió tudományos és stratégiai pozicionálása (1. kutatási cél)	66
3.2. Mikrováltozók azonosítása (2. kutatási cél)	66
3.3. Érettségi modell kidolgozása (3. kutatási cél)	79
3.4. Makro-tényezők vizsgálata (4. kutatási cél)	89
4. Az e-kohézió gyakorlati megvalósulása	92
4.1. Az elektronikus portál használata – általános rész	94
4.2. Az elektronikus portál használata – kérelem kitöltése és beküldése	103
5. Az téma tudományos, stratégiai pozicionálása (1. kutatási cél)	114
5.1. A koncepció tudományos pozicionálása	114
5.2. A koncepció stratégiai pozicionálása	116
5.3. Megállapítások összefoglalása	132
6. Mikrováltozók azonosítása (2. kutatási cél)	133
6.1. Az e-kohézió a Partnerségi Megállapodásokban	133
6.2. Az e-kohéziós kérdőív eredményeinek leíró statisztikái	141
6.3. Az e-kohéziós kérdőív eredményeinek többváltozós statisztikái	154
6.4. Az e-kohézió hatékonysági ontológiája	163
6.5. Megállapítások összefoglalása	165
7. Érettségi modell kidolgozása (3. kutatási cél)	168
7.1. Érettségi modellek alkalmazása a gyakorlatban	169
7.2. Attribútumok meghatározása	176
7.3. Szintek meghatározása	182
7.4. Az érettségi modell alkalmazása, mérési módszertana	186

7.5.	Kitöltő alkalmazás készítése	192
7.6.	Megállapítások összefoglalása	194
8.	Makro-tényezők vizsgálata (4. kutatási cél)	196
8.1.	Gazdasági, pénzügyi tényezők vizsgálata	196
8.2.	Technológiai tényezők vizsgálata	200
8.3.	Államszerkezeti és igazgatási tényezők vizsgálata	203
8.4.	Az e-kohézió hatékonysági ontológiájának bővítése	206
8.5.	Megállapítások összefoglalása	207
9.	Összegzés	210
9.1.	Új tudományos eredmények	211
9.2.	Javaslatok a tudományos eredmények hasznosítására	217
	Köszönetnyilvánítás	218
	Irodalomjegyzék	219
	Intézményi szakpolitikai dokumentumok, jogszabályok jegyzéke	222
	Mellékletek	226
	Publikációs jegyzék	236

Bevezetés – a dolgozat felépítése

Az Európai Unió kohéziós politikájának megvalósítási szabályai 2014-től speciális követelményeket vezetettek be a támogatások kezelésével kapcsolatos ügyféloldali adminisztratív feladatok elvégzését illetően. A 1303/2013/EU rendelet értelmében minden Uniós tagállam köteles biztosítani a támogatási programok kedvezményezettjei számára az elektronikus ügyintézés lehetőségét. A jogszabály és végrehajtási rendeletei rögzítik a kohéziós politikai támogatások elektronikus kezelésének átfogó követelményrendszerét, mely e-kohézió néven vált ismertté a szakmai és tudományos diskurzusban.

A támogatáskezelési folyamatok digitalizációjának elsődleges motivációja az adminisztratív terhek csökkentése, mely egyben a forrásfelhasználás egyik átfogó elve is. Az Európai Bizottság előzetes vizsgálatai és a tagállamok szakértőivel folytatott konzultációk alapján az elektronikus támogatáskezelő portálok bevezetése és az e-kohézió követelményeinek teljesítése reális célkitűzés és lehetőségeinek maximális kiaknázása az adminisztratív terhek szignifikáns csökkenését eredményezheti.

A közösségi szabályozás ugyanakkor az e-kohézió minimális követelményeit határozza meg, mely a tehercsökkentés átlagos szintjét szavatolja. A tagállamok e szabályokat nemzeti hatáskörben tovább bővíthetik és testre szabhatják, melynek révén fokozható a portálkonceptiók hatékonysága. A 2011 és 2013 közötti előzetes szakértői vizsgálatok alapján a tagállami elektronikus portálok fejlettsége átlagos volt, de számos ország jelezte, hogy a későbbiekben rendszerei továbbfejlesztését tervezi. Tekintettel a fentiekre, a tehercsökkentésben rejlő kiaknázható potenciálra az e-kohézió alaposabb vizsgálata, működésének és mozgatórugóinak alaposabb megértése javasolt.

A kutatás célrendszerének és módszertanának vázolója előtt, a disszertáció első fejezete áttekinti annak releváns tudományos diskurzusait, különös tekintettel az adminisztratív folyamatok egyszerűsítésének célrendszerére, az adminisztratív terhek csökkentésének elméleti alapjaira, valamint az Unió kohéziós politikájának működésére. Az e-kohézió keretét adó diskurzusok ismertetése után a disszertáció bemutatja annak kialakulását, koncepcionális komponenseit és megvalósításának Uniós, hazai szabályozási környezetét.

A disszertáció 2.-3. fejezetei bemutatják az e-kohézió kutatási koncepcióját, a vizsgált problémák, a felállított hipotézisek és kutatási célok rendszerét és az elvégzett kutatások módszertani lépéseit.

Tekintettel az e-kohézió átfogó és integratív karakterére, a benne rejlő lehetőségekre és a téma eddigi tudományos feldolgozottságára a disszertáció első kutatási célja az e-kohézió koncepciójának stratégiai és tudományterületi pozicionálása annak pontosabb megértése érdekében. A kutatási cél megvalósításakor a releváns szakirodalom elemzésével meghatározása kerülnek az e-kohézió interdiszciplináris tényezői, valamint egyfajta szakpolitika-elemzés révén egy stratégiai térkép készül, mely demonstrálja annak viszonyrendszerét a releváns Uniós és hazai stratégiákkal.

Az e-kohézió koncepciójának előkészítése során az Európai Bizottság azonosította az e-kohézió releváns funkcionális sikertényezőit, melyek révén az elektronikus portálok fejlettsége növelhető, érettsége meghatározható. A disszertáció megközelítésében ugyanakkor a portálkonceptiók érettségét és azok adminisztratív terhekre gyakorolt hatását funkcionális és eljárásrendi mikrováltozók szélesebb köre határozza meg, melyek összefüggéseinek feltárása révén az e-kohézió működése alaposabban megérthetővé válik, s a portálok fejlesztésének irányai pontosabban meghatározhatók. A fentiek igazolásához a kutatás során széles körű nemzetközi kérdőíves felmérés során számos tagállam portálkonceptiói kerültek tanulmányozásra. A disszertáció második kutatási célja, a felmérés adatainak elemzése révén, az e-kohézió fenti mikrováltozóinak azonosítása, valamint a portálkonceptiók hatékonyságát befolyásoló tényezők összefüggéseit bemutató ontológia kidolgozása.

Tekintettel az e-kohézióban rejlő tehercsökkentési potenciálra, az egyes portálok állapotának felmérésére és jövőbeni továbbfejlesztésük támogatására ajánlott olyan módszertani eszközök alkalmazása, melyek lehetővé teszik azok adminisztratív terhekre gyakorolt hatásának mérését. Az ún. érettségi modellek e célt szolgálják, s előre definiált változók és viszonyítási pontok révén segítik a vizsgálat tárgyának állapotfelmérését és a kívánt, szükséges változások tervezését. A téma szempontjából releváns az Európai Bizottság érettségi modellje, mely kifejezetten az e-kohéziós portálok fejlettségének és tehercsökkentő hatásainak mérésére jött létre. E modell azonban kizárólag a portálok funkcionális aspektusaira fókuszál. A kutatás harmadik célja az azonosított mikrováltozók alapján egy alternatív érettségi modell kidolgozása, mely a portálkonceptiók több szempontú elemzésére alkalmas.

Az e-kohézió megfelelő testre szabása jelentős mértékben csökkentheti az ügyfelek adminisztratív terheit, azonban az elérendő érettségi szint minden esetben tagállami tényezők és körülmények függvénye. Tisztázandó, hogy a koncepciók által megcélzott érettségi szint és tehercsökkenés milyen döntési szempontok alapján kerül

meghatározásra. A negyedik kutatási cél annak megvizsgálása, hogy milyen külső tényezők befolyásolják a portálok kialakításával kapcsolatos döntéseket.

A kutatási célok megvalósításának bemutatása előtt, a téma kontextusa helyezése érdekében a disszertáció negyedik fejezete egy hazai pályázatkezelő portál működésén keresztül szemlélteti az e-kohézió gyakorlati alkalmazását, az egyes koncepcionális komponensek szerepét és hozzájárulását az adminisztratív terhek csökkentéséhez.

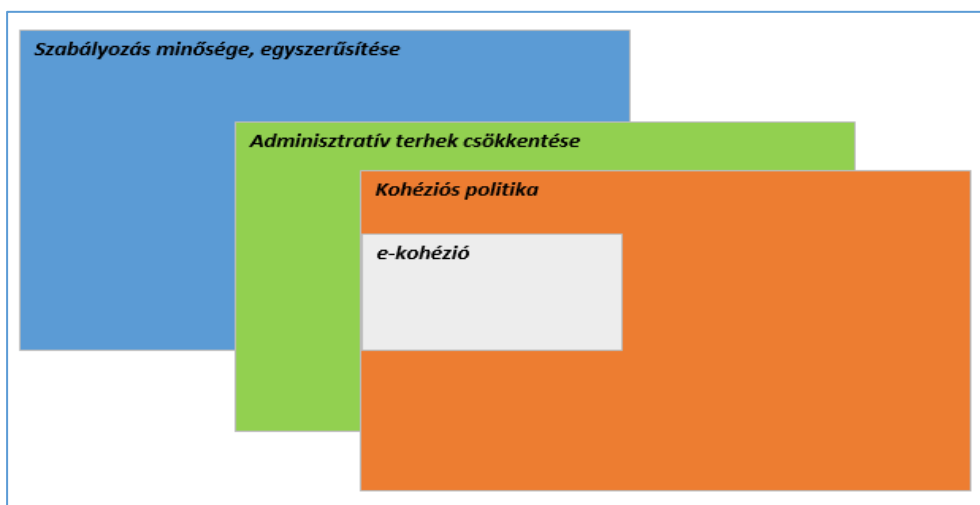
A szakmai, gyakorlati és kutatás-módszertani háttér vázolója után a disszertáció soron következő fejezetei (5.-8. *fejezetek*) bemutatják az egyes kutatási célok megvalósításának menetét, eredményeit, majd összegzik az egyes célokhoz köthető következtetéseket.

A kutatás célja, az e-kohézió tudományos diskurzusának szélesítése és a tagállamok releváns intézményeinek támogatása a koncepció működésének alaposabb megértésében. A disszertáció záró fejezete összegzi a kutatás megállapításait és új tudományos eredményeit, valamint ajánlásokat tesz az eredmények gyakorlati hasznosítása tekintetében.

1. Szakirodalmi áttekintés, releváns diskurzusok

A disszertáció által feldolgozott téma, az e-kohézió koncepciója és annak hatékonyság-vizsgálata számos szakmai és tudományos diskurzushoz csatlakozik, melyek több ponton kapcsolódnak, metszetet alkotnak. Jelen fejezet célja a disszertáció keretét adó diskurzusok és összefüggéseinek ismertetése.

Az e-kohézió célja a kohéziós politika adminisztratív terheinek csökkentése, mely lényegesen hozzájárul a szakpolitikát érintő szabályozási környezet fejlesztését, minőségének javítását. A koncepció így több diskurzushoz is kapcsolódik, melyek kapcsolatait az 1. ábra demonstrálja.



1. ábra

Az e-kohézió és a releváns diskurzusok viszonyrendszere

Forrás: Laposá

A szabályozás minőségének javítása az Unió minden szakpolitikájára vonatkozik. A szabályozás fejlesztésének, optimalizációjának egyik módja az adminisztratív terhek csökkentése, melynek egyik fő célterülete a kohéziós politika. Az e-kohézió e nagyobb diskurzusok metszetében helyezkedik el. A következő alfejezetek célja e releváns diskurzusok és azok vonatkozó szakirodalmának áttekintése.

1.1. A szabályozás minőségi javításának, egyszerűsítésének diskurzusa

1.1.1. A jó szabályozás követelményei

Az Európai Unió stratégiai és szakpolitikai céljainak megvalósulását tagállami és Unió szintű szabályok szavatolják. A jogalkotás célja egy olyan szabályozási környezet kialakítása, mely egyszerre teremt biztonságot az állampolgároknak, támogatja a vállalkozások hatékony működését, a folyamatos innovációt és a versenyképesség javítását. Az Unió jogszabályok jelentős része az egységes piac kialakítása és

megerősítése érdekében került elfogadásra, s e célból a tagállamokban egyaránt érvényes és konzisztensen alkalmazandó szabályok születtek.

A szabályozás szerepével, szükségességével és céljaival több közgazdasági elmélet is foglalkozik. A „*közösségi érdek elmélete*” szerint a szabályozatlan piacokon az erőforrások gyakran nem hatékonyan oszlanak meg, ún. *piaci kudarcok* jönnek létre. E helyzet kialakulása társadalmi szempontból előnytelen, így a kormánynak a szabályozás révén tudja megvédeni a közösségi érdekeket. A szabályozás ilyen módon megszüri a piaci szereplőket, belépési korlátokat állít, védi a fogyasztókat és megnehezíti a piaci kudarcok kialakulását.

A „*közösségi választások elmélete*” szerint a szabályozott piacokon ugyanakkor a szabályozás kifejezetten a közösségi érdekek ellen is hathat. A fenti elmélet szerint a szabályozás erősítésének igénye jellemzően a már piacon lévő szereplőktől érkezik, hogy megszilárdítsa azok piaci pozícióját és nehezítse az új szereplők piacra lépését.¹

Más megközelítésben a szabályozás elősegíti a társadalmak megfelelő működését, azonban egyszerre magában hordozza az indokolatlan, illetve rossz minőségű szabályozás bevezetésének kockázatát is, mely szükségtelen terhet jelent a piaci szereplők számára.² A megfelelő szabályozási környezet ugyanakkor a versenyképesség egyik alapfeltétele, mely befolyásolja a gazdasági szereplők és az egyének mindennapi tevékenységét, valamint megfelelő formában elősegíti a gazdaság növekedését.³

A jogalkotók világszerte szembesülnek a szabályozás minőségi javításának kihívásával. Egyes értelmezések szerint a szuboptimális minőségű szabályalkotás rendszerszerű jelenség, s a hiányosságok okai nem emberi hibákból, hanem a jogalkotási folyamat és szervezetrendszer inherens sajátosságaiból fakadnak. Ennek orvoslására a folyamatok és az intézményi képességek fejlesztése szükséges, mely javítja a jogalkotás minőségét.⁴

Az Unió szabályalkotás vonatkozásában az intézményrendszer felismerte, hogy a szabályok optimális alkalmazhatóságának és az esetleges egyszerűsítések lehetőségének rendszeres vizsgálata szükséges, hogy a joganyag megfelelő módon betölthesse szerepét. Mindez különös jelentőséget nyer, mivel a szabályrendszer megalkotása progresszív folyamat, s a szabályok köre fokozatosan bővül. Ellenkező esetben a szabályozás növeli

¹ HÉTFA KUTATÓINTÉZET: Az adminisztratív terhek meghatározás és mérési módszerei, Budapest, 2010.

² KALAS, BRAJNIK: Administrative Burden Reduction Policies in Slovenia Revisited, 2017

³ CANKAR, PETKOVSEK: The Reduction Of Administrative Burdens And Its Impact On The Competitiveness Of Business, 2011

⁴ WEGRICH: Governing “better regulation” in Europe, 2010

a bürokratikus intézkedések körét és indokolatlan adminisztratív terheket ró a vállalkozásokra, a civil szektorra, a közigazgatási szervekre és az állampolgárokra (*a továbbiakban ügyfelek*).⁵

A globális pénzügyi gazdasági környezet dinamikus változása, valamint a 21. század technológiai, biztonsági és társadalmi kihívásai jelentősen hatnak a szabályozási környezetre és befolyásolják a jogforrások optimális alkalmazhatóságát. Ennélfogva az Európai Bizottság kiemelt kérdésként kezeli az Unió joganyag áttekintését és optimalizálását, s a szabályozási környezet aktualitásának megőrzése, a közösségi célok elérésének támogatása érdekében ötéves szabályozási programokat („*Better regulation*”, „*Smart regulation*”, „*Minőségi jogalkotás*”) indított. E szabályozási programok egymásra épültek, folyamatosan bővítették a szabályozás optimalizációjának eszköztárát. A programok fő célkitűzései a következők voltak: *a hatályos szabályozás egyszerűsítése, az elavult szabályok visszavonása, az adminisztratív terhek csökkentése, a végrehajtás hatékonyságának fokozása, a beavatkozások hatásértékelése, a szabályozás transzparenciájának növelése.*⁶

A szabályozás kialakítása megalapozza az Unió szakpolitikai céljainak és fejlesztési programjainak megfelelő teljesülését, azaz **a szabályozás megfelelése** kulcsfontosságú tényező. E tekinteten fontos megérteni a megfelelés követelményrendszerét, melyet nagyban segít az Unió által használt értékelési módszertan áttekintése. A szabályozás, a szakpolitikai stratégiák és a fejlesztési programok mentén végrehajtott *beavatkozások* minőségének, teljesítményének értékelése során a szakértők által alkalmazott módszertan öt értékelési tényezőt nevesít: **a beavatkozás eredményessége, hatékonysága, relevanciája, koherenciája, és Unió hozzáadott értéke.** Ezen általános értékelési tényezők bármely beavatkozás esetében alkalmazhatók, azok életciklusának bármely szakaszában, segítve a beavatkozás aktuális helyzetének, állapotának és hatásainak megértését. A tényezők egymásra épülnek és nem kölcsönösen kizárólagosak, támogatva a beavatkozások megfelelő fókuszálását és az erőforrások, költségek optimális szinten tartását.⁷

⁵ EURÓPAI BIZOTTSÁG, jobb szabályozás a növekedés és a munkahelyteremtés területén az Európai Unióban Brüsszel, 2005

⁶ EURÓPAI BIZOTTSÁG, jobb szabályozás a növekedés és a munkahelyteremtés területén az Európai Unióban, Brüsszel; EURÓPAI BIZOTTSÁG, Intelligens szabályozás az Európai Unióban, in: Official Journal of the European Union, Brüsszel; EURÓPAI BIZOTTSÁG, Minőségi jogalkotással javítani az eredményeken – uniós program, in: Official Journal of the European Union, Brüsszel

⁷ EURÓPAI BIZOTTSÁG, Better regulation toolbox, TOOL #47.EVALUATION CRITERIA AND QUESTIONS;

A **beavatkozás eredményessége** a kitűzött célok teljesülését jelenti. Az értékelés célja e tekintetben a célok teljesülésének és a végrehajtás előrehaladásának mérése, valamint a megtett intézkedések ebben betöltött szerepének megítélése.

A **beavatkozás hatékonysága** az erőforrások (források, szakértelem, idő stb.) felhasználásának gazdaságosságát, vagyis az inputtényezők és az elért eredmények viszonyrendszerét méri. A hatékonyság vizsgálatának jellemző módja a költség-haszon elemzés.

A **beavatkozás relevanciája** a kitűzött célok és a gazdasági-társadalmi igények és problémák összhangját, valamint az érintett szakpolitika stratégiai célrendszerével való egyezést jelenti.

A **beavatkozás koherenciája** alatt a megvalósítás más beavatkozásokkal való kompatibilitása, a lehetséges szinergiák feltárása értendő. A koherencia vizsgálatának különböző szintjei értelmezhetők, lehetséges egy programon különböző beavatkozásai között, eltérő szakpolitikák között, vagy nemzeti és nemzetközi szintek között.

Az **Uniós hozzáadott érték** azon változásokat jelenti, melyek kifejezetten az Uniós beavatkozásoknak tulajdoníthatók és tagállami erőfeszítésekkel egyedileg nem érhetőek el.

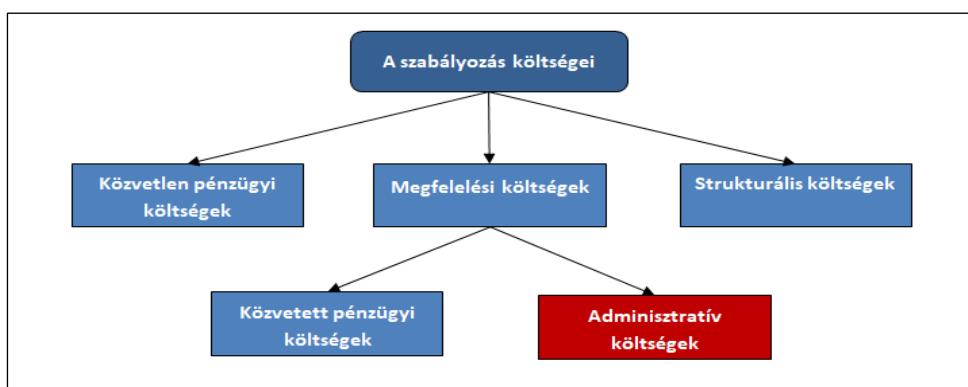
A disszertáció a megfelelés második tényezőjével, a hatékonysággal foglalkozik. A szabályozás követelményrendszere megalapozza a fejlesztési célok megvalósítását, a tervezett beavatkozások végrehajtását, meghatározza annak feltételrendszerét. E tekintetben fontos, hogy a szabályozás milyen terheket ró a végrehajtás érintettjeire, milyen költségeket keletkeztet és mennyiben teszi lehetővé az erőforrások optimális felhasználását. Mindehhez szükséges a szabályozás költségszerkezetének alaposabb megértése.

1.1.2. A szabályozás költségei

A jogszabályok érintettjeinek számos kötelezettségnek szükséges megfelelnie a jogalkotók által kitűzött szakpolitikai célok teljesülése érdekében. A jogszabályok végrehajtása az érintettek szintjén különböző költségek formájában jelenik meg. Ezen költségek egy része elkerülhetetlen, a szakpolitikai célok megvalósításának garantálás érdekében. A költségek másik szegmense olyan előírásokhoz kapcsolódhat, melyeket a jogszabály tartalmaz, azonban hiányuk nem veszélyeztetné a kitűzött célok elérését. A fentiek értelmében tehát az optimális szabályozás kialakításának két fő követelménye a szabályozói célok realizálásának garantálása és az indokolatlan ügyféloldali költségek

elkerülése.⁸

Az optimális szabályozás kialakításának további fontos eszköze az előírások költségterhelés szempontjából történő vizsgálata. A jogszabályok költségvonzatának feltárása támpontot ad a döntéshozóknak a szabályozás optimalizációjához, azaz a bürokrácia csökkentéséhez, az adminisztrációs folyamatok fejlesztéséhez és a szabályozottság és a felmerülő költségek egyensúlyának megteremtéséhez. A 2. ábra ismerteti a szabályozás következtében felmerülő különböző költségtípusokat és azok összefüggéseit.⁹



2. ábra

A szabályozás kapcsán felmerülő költségek szerkezete

Forrás: Standard Cost Manual

A **közvetlen pénzügyi költségek** konkrét fizetési kötelezettségek, melyeket a szabályozás értelmében az ügyfeleknek teljesíteni kell a kormányzat, vagy az érintett hatóság felé. Típusai: díjak, adók, illetékek, vámok, büntetések.

Megfelelési költségek nevezünk minden szabályozásnak való megfeleléshez kapcsolódó költséget, a közvetlen pénzügyi költségek és a strukturális költségek kivételével. E költségek két kategóriába sorolhatók, felmerülhetnek **adminisztratív költségekként és közvetett pénzügyi költségekként**.

A **strukturális költségek** a szabályozás változásából fakadó hosszú-távú hatások révén felmerülő költségek, melyekhez nem kapcsolódik közvetlen pénzbefizetési, vagy adminisztratív kötelezettség, de önmagukban hatást gyakorolnak egy gazdasági szektor működésére, a gazdasági szervezetek működési környezetére és az ügyvitel költségszerkezetére. Ilyen tényező, például a rögzített minimálbér módosulása.¹⁰

A szabályozás a jogalkotói célok elérését meghatározott tevékenységek,

⁸ SCM NETWORK, International Standard Cost Model Manual, Brüsszel, 2005

⁹ JOEY VAN DEN HURK, Standard Cost Model for Citizens, Hága, 2008

¹⁰ SCM NETWORK, International Standard Cost Model Manual, Brüsszel, 2005

magatartásformák előírása, illetve tiltása révén biztosítja. Ezen kötelezettségek az **ún. tartalmi kötelezettségek** (pl. közegészségügyi, munkavédelmi előírásoknak való megfelelés), melyek betartása közvetett pénzügyi költségeket ró az ügyfelekre. A jogszabályoknak való megfelelés érdekében ún. **információs kötelezettségek** (pl. beszámoló készítése, statisztikai adatok rendszeres beküldése, ügyfeladatok rendelkezésre bocsátása) is előírásra kerülhetnek, melyek teljesítéséhez ún. **adminisztratív költségek** kapcsolódnak. A fogalom Európai Bizottság által alkotott definícióját az 1. szövegdox tartalmazza:¹¹

„Az adminisztratív költségek a vállalatoknál, a civil szektorban, a közigazgatási szerveknél és az állampolgároknál tevékenységükkel vagy termelésükkel kapcsolatos jogszabályi információs kötelezettségeik teljesítése során felmerülő költségek, történjen az akár a közigazgatási szervek, akár magánfelek felé.

Egyes esetekben az információ-szolgáltatás az adatok közigazgatási szervekhez vagy magánfelekhez történő továbbítását jelenti. Máskor csak a felügyeleti szervek kérésére történő bemutatás vagy beküldés céljára való rendelkezésre állást.”

1. szövegdox

Az adminisztratív költségek definíciója

Forrás: Az adminisztratív terhek csökkentésének cselekvési programja

Az adminisztratív költségek megjelenhetnek időbeli (ügyfél erőforrásainak időbeli igénybe vétele), illetve pénzügyi (bérek, utazási- kommunikációs költségek) ráfordításként. Ezen költségek felmerülése kapcsolódhat valamely szabályozási kötelezettség teljesítéséhez (pl. SZJA bevallás elkészítése), illetve jogok gyakorlásához (például: pályázat beküldése).

Az adminisztratív költségek speciális szegmensét képezik az **ún. adminisztratív terhek**, melyek a következőképp határozhatók meg:

Adminisztratív terheknek nevezzük az adminisztratív költségek azon részhalmazát, melyek célzottan és kifejezetten a jogszabályi előírásoknak való megfelelés miatt merülnek fel. A megkülönböztetés azért lényeges, mivel az információs kötelezettség alapját képező adminisztratív tevékenységek jelentős részét (pl. könyvelés) számos vállalkozás jogszabály hiányában is elvégezné (business-as-usual-costs), vagyis a költségek nem kizárólagosan a szabályozás következtében merülnek fel.

¹¹ JOEY VAN DEN HURK, Standard Cost Model for Citizens, Hága, 2008

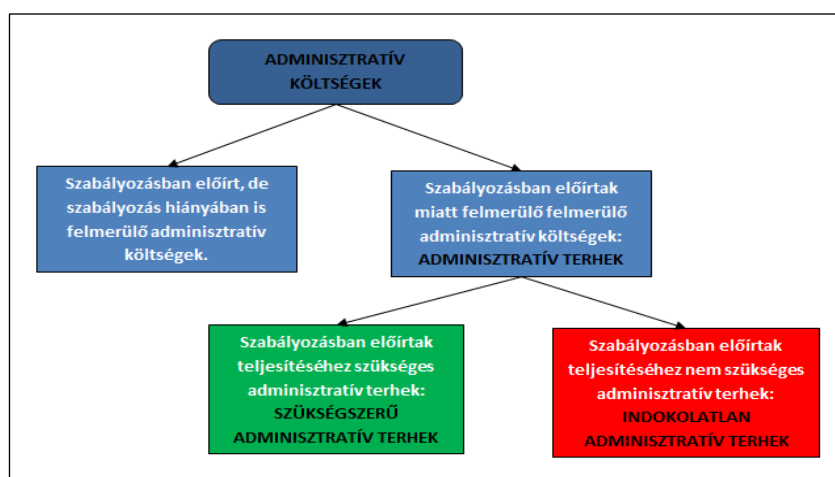
2. szövegdoboz

Az adminisztratív terhek definíciója

Forrás: SCM for citizens, HLG final report

Az adminisztratív terhek egy szegmense a szabályozás optimális végrehajtásához köthető, azaz hiányuk veszélyeztetheti a jogalkotói célok megvalósítását. A terhek további része azonban túlmutat a fentiekben, eliminálásuk nem befolyásolja a kitűzött célok elérését, így **indokolatlan adminisztratív terheknek** tekinthető.

Az adminisztratív terhek és költségek és viszonyát és kapcsolódási pontjait a 3. ábra mutatja be.¹²



3. ábra

Az adminisztratív költségek és terhek viszonyrendszere

Forrás: Laposa

Az indokolatlan adminisztratív terhek megfelelő kezelésének egyik szükséges feltétele az adminisztratív költségek számszerűsítése. A disszertáció a továbbiakban ennek módszertanával foglalkozik.

1.1.3. A standardköltség-számítás módszertana

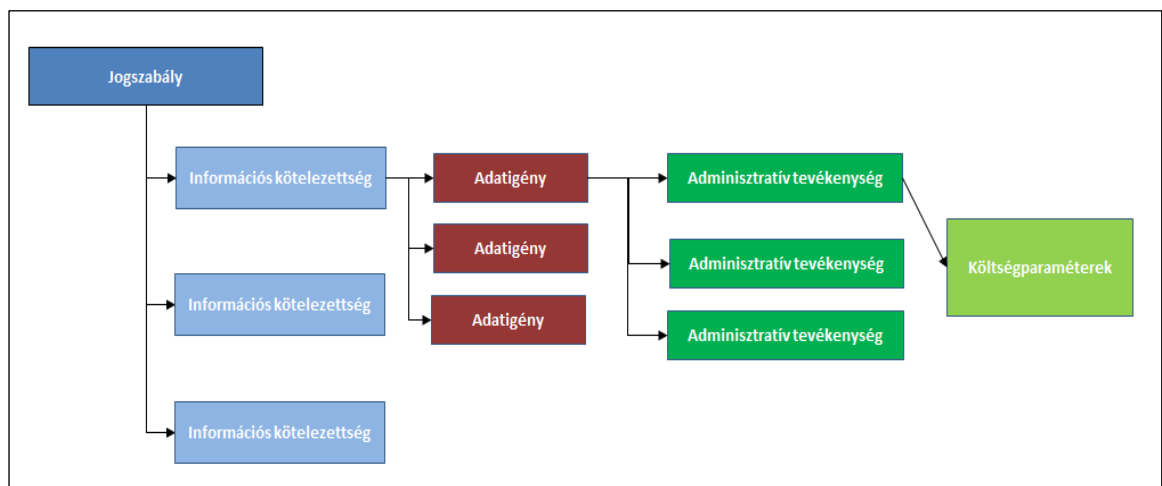
A **standardköltség-számítás (Standard Cost Model - SCM)** módszertanának célja a szabályozás érintettjeinél jelentkező adminisztratív költségeinek egyszerű és konzisztens számszerűsítése. A módszertan Hollandiában került kidolgozásra, s jelenleg az adminisztratív terhek csökkentését célzó kezdeményezések, programok széles körben használt eszköze, melynek pragmatikus szemléletével lehetségessé teszi az adminisztratív költségek számszerűsítését és szakterülettől független összevetését. A módszerrel a jogszabályi előírások mérhető és jól elkülöníthető egységekre bonthatók. Az SCM nem a

¹² EURÓPAI BIZOTTSÁG, Az adminisztratív terhek csökkentésének cselekvési programja az EU-ban, Brüsszel, 2007

szabályozás minőségére összpontosít, hanem a benne előírt követelményekre és adminisztratív tevékenységekre, s alábontva teszi lehetővé a költségek mérését.¹³

A különböző adminisztratív tevékenységek elvégzésére és az információs kötelezettségek teljesítésére gyakran elektronikus portálok, informatikai megoldások állnak rendelkezésre. Elektronikus megoldás alatt itt azon portálokat értjük, ahol az ügyfeleknek lehetősége nyílik az adott adminisztratív tevékenység on-line elvégzésére és a szükséges információk beküldésére, eljuttatására. Az adminisztratív költségek mérése ezen alkalmazások esetén is felmerül, melyre az SCM ugyanúgy lehetőséget ad. A mérések lehetővé teszik a hagyományos és a digitális ügyviteli alternatívák összevetését és a folyamatok tervezett digitalizálásának hatásértékelését.

A módszertan fő építőelemei a következők: **információs kötelezettségek, adatigények, adminisztratív tevékenységek, költségparaméterek**. Az **információs kötelezettségek** jogszabályban előírt kötelezettségek, melyek valamely adat, vagy információ valamely közintézményhez, vagy harmadik félhez való eljuttatását írják elő. Egy jogszabály jellemzően több információs kötelezettséget is tartalmazhat. Az információs kötelezettségek ún. **adatigényekből** állnak, melyek a szolgáltatandó adatok körtét írják le. Az egyes adatigények teljesítéséhez az ügyfeleknek különböző **adminisztratív tevékenységeket** szükséges végrehajtani, az SCM ezen folyamatok költségvonzatát méri, azok **költségparaméterein** keresztül. A SCM építőelemeinek összefüggéseit a 4. ábra mutatja be.



4. ábra

A standardköltség-számítás komponensei

Forrás: Standard Cost Manual

¹³ SCM NETWORK, International Standard Cost Model Manual, Brüsszel, 2005

Az vizsgált szabályozásban foglalt adminisztratív tevékenységek költségei az **SCM alapképlet** segítségével számszerűsíthetők, mely a tevékenységek következő költségtényezőiből áll: *idő (Time-T)*, *mennyiség (Quantity-Q)*, *ár (Price-P)*, *gyakoriság (Frequency-F)*, *ügyfélszám (Population-Po)*.

A képlet **időtényezője** az érintett adminisztratív tevékenység ellátásához szükséges időbeli ráfordítást reprezentálja. A **mennyiségi tényező** az ügyfélszám és a gyakoriság szorzataként áll elő, ahol a **gyakoriság** az érintett tevékenység végrehajtásának éves gyakoriságát fejezi ki, az **ügyfélszám** pedig az érintett ügyfelek számát.

Az **ártényező** az érintett adminisztratív tevékenység során felmerülő rezsioradíjat (személyi jellegű és fix ügyviteli költségek) adja meg szervezetek költségeinek mérése esetén. Állampolgárok esetén az ártényező az adott adminisztratív tevékenységhez kapcsolódó közvetlen költségeket (nyomtatás, fénymásolás, postaköltség) jelöli.¹⁴ Az ártényező kiszámítása során a közvetlen költségek mellett, vagy helyett a tevékenység alternatív költségei¹⁵ is figyelembe vehetők.¹⁶ A módszertan alapján az adminisztratív tevékenységek költségei a következő képlettel számíthatók ki:

$$\text{Adminisztratív tevékenység költségei} = T \times Q \times P$$
$$Q = (P_o \times F)$$

3. szövegdoboz

A standardköltség-számítás képlete

Forrás: Standard Cost Manual, SCM for citizens

A képlet az adminisztratív tevékenységek éves adminisztratív költségeinek mérését segíti, alkalmazását az alábbi példa mutatja be.¹⁷

Tevékenység időigénye (T) = 5 óra

Érintett vállalkozások száma (Po) = 15.000

Gyakoriság (F) = 4 alkalom évente

Rezsioradíj (P) = 2.000 Ft

Adminisztratív költségek = 5 x 15.000 x 4 x 2.000 = 600.000.000 Ft

¹⁴ JOEY VAN DEN HURK, Standard Cost Model for Citizens, Hága, 2008, SCM NETWORK, International Standard Cost Model Manual, Brüsszel, 2005

¹⁵ Alternatív költség (opportunity cost, vagy lehetőségköltség) Egy tevékenység választásának alternatív költsége nem más, mint egy másik lehetőség feláldozott alternatív haszna, jövedelme. Jelen esetben annak a tevékenységnek a haszna, amelyre az adminisztratív tevékenységhez felhasznált erőforrásokat a szervezet a jogszabályi kötelezettség hiányában felhasználna volna. (NORDHAUS et al.)

¹⁶ HÉTFA KUTATÓINTÉZET: Az adminisztratív terhek meghatározás és mérési módszerei, Budapest, 2010.

¹⁷ JOEY VAN DEN HURK, Standard Cost Model for Citizens, Hága, 2008, SCM NETWORK, International Standard Cost Model Manual, Brüsszel, 2005

4. szövegdoboz

Példák a standardköltség-számításra

Forrás: Standard Cost Manual, SCM for citizens

Egy adott adminisztratív tevékenység adminisztratív terhei eltérő módon jelentkeznek (eltérő időigény, bérköltségek és rezsióradíjak), így megfelelő módszertani megközelítés szükséges az adminisztratív tevékenységek általános természetét tükröző mérési adatok biztosítása érdekében. Az SCM az *átlagos ügymenet költségeinek* mérésére törekszik, melynek költségtényezői az érintett célcsoport képviselőivel készített interjúk útján kerülnek becslésre. Az interjúk arra keresnek választ, hogy az adott adminisztratív tevékenység egy ügyfélnél mennyi idő alatt végezhető el, s a vizsgált célcsoport adatainak átlagos értékei ennek alapján határozhatók meg.

A fejezet elején kiemelésre került, hogy az optimális szabályozás kialakításának követelménye az indokolatlan adminisztratív költségek felmerülésének megakadályozása. Az *adminisztratív terhek csökkentésére* irányuló egyszerűsítési programok e költségszegmensre összpontosítanak, a következő alfejezet a tehercsökkentés módszertani hátterét dolgozza fel.¹⁸

1.2. Az adminisztratív terhek csökkentésének diskurzusa

1.2.1. A tehercsökkentés módszerei és lehetőségei

Az adminisztratív terhek csökkentését célzó intézkedések tervezésekor és végrehajtásakor az SCM-nek jellemzően két alkalmazási módja (*ex-ante* és *ex-post*) ismert. Az előzetes vizsgálat (*ex-ante*) keretében egy jogszabálytervezet hatályba léptetésekor felmerülő adminisztratív terhek kerülnek felmérésre. Az előzetes vizsgálat célja többek között a szabályozás várható gazdasági és adminisztratív következményeinek hatásértékelése. Az utólagos vizsgálat (*ex-post*) a hatályos szabályozás végrehajtásából fakadó adminisztratív terhek aktuális szintjét méri.

Az SCM alkalmazásakor elsőként egy kiindulási mérés (*baseline measurement*) történik, amely az ügyfelek a mérés időpontjában felmerülő adminisztratív költségeit határozza meg. A kiindulási mérés elvégezhető egy adott jogszabály, vagy akár egy szabályozási terület tekintetében is. A szabályozás módosításakor, valamint az egyszerűsítési kezdeményezések végrehajtásakor a kiindulási mérés viszonyítási pontként használható a bevezetett újítások hatásainak elemzésére. A kiindulási mérés így

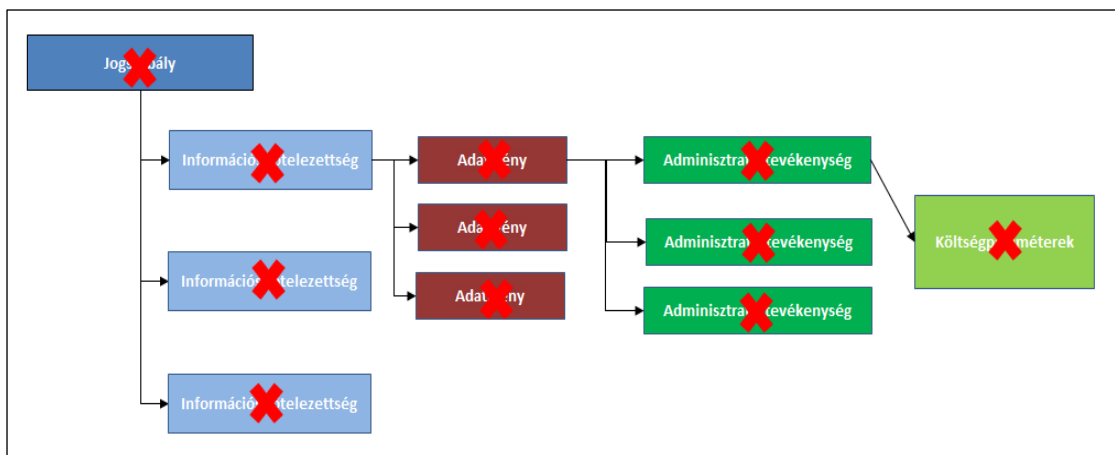
¹⁸ EURÓPAI BIZOTTSÁG, jobb szabályozás a növekedés és a munkahelyteremtés területén az Európai Unióban Brüsszel, 2005

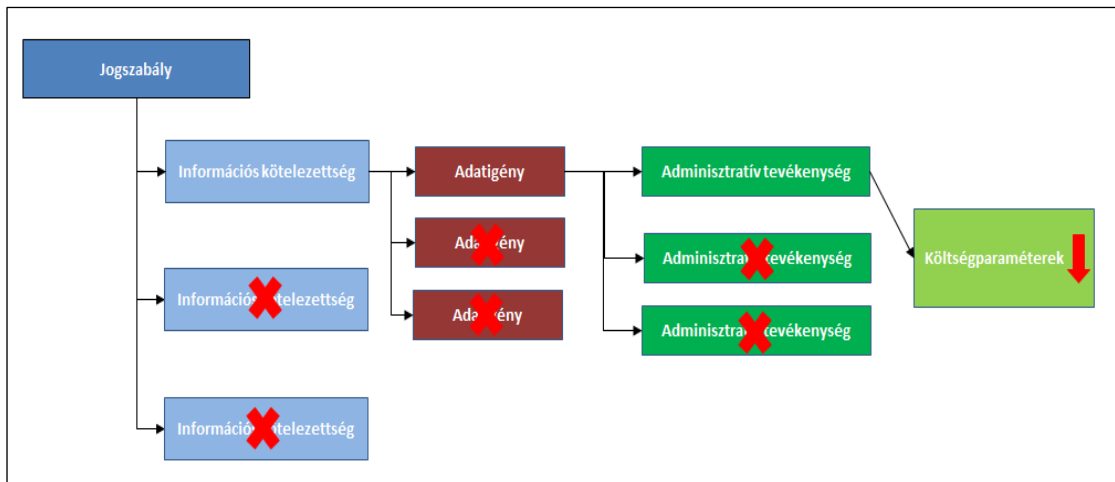
folyamatos aktualizálást igényel az adminisztratív költségek változásainak nyomon követése érdekében.

Az ügyfeleket érintő adminisztratív terhek felmérése és a tehercsökkentés lehetőségének tervezése céljából lényeges annak vizsgálata, hogy az egyes adatigényeknek mely szabályozás a forrása. Ilyen módon az SCM három kategóriába sorolja az adatigényeket.

Az A-kategóriás adatigények forrása kizárólagosan valamely Uniói jogszabály, vagy nemzetközi jogforrás, azaz a kötelezettségek megváltoztatásának mozgástere ez esetben erősen korlátozott. B-kategóriás adatigények esetében a szabályozás általános kereteit Uniói illetve nemzetközi jogszabályok szabják meg, azonban a végrehajtás részletszabályait és a konkrét adatigény meghatározását nemzeti jogforrások fektetik le. A C-kategóriás adatigények kizárólagosan nemzeti hatáskörben kerülnek előírásra. Az utóbbi két kategóriánál az adatigények módosítása nemzeti hatáskörben megtehető. E kategorizáció célja annak felmérése, hogy az érintett adminisztratív terhek csökkentése milyen mértékben tehető meg nemzeti hatáskörben és melyek a szabályozás egyszerűsítésének korlátai.

Az aktuális és a tervezett költségszintek, valamint a szabályozási környezet módosítási lehetőségének ismeretében az adminisztratív terhek csökkentése az SCM komponenseinek (*jogszabályok, információs kötelezettségek, adatigények, adminisztratív tevékenységek, költségparaméterek*) különböző szintjeire fókuszálhat. A beavatkozás lehetséges módozatait az 5. ábra szemlélteti.





5. ábra

Az adminisztratív terhek csökkentésének lehetséges módjai

Forrás: Laposa

A beavatkozás így jelentheti az adott jogszabály visszavonását, vagy módosítását. A szabályozás módosítása eredményezheti az információs kötelezettségek, vagy az kapcsolódó adatigények körének mérséklését, illetve a szükséges adminisztratív tevékenységek egyszerűsítését. ***Az információs kötelezettségek mérséklésének jellemző módjai: az elavult kötelezettségek megszüntetése, vagy az információk más információforrásból történő megszerzése, a redundáns (ugyanazon információkra vonatkozó, eltérő formájú /papír, személyes, digitális/, vagy különböző hatóságok által támasztott információbekérés) és repetitív (ugyanazon információkra vonatkozó ismételt információbekérés, az adatok érvénytelensége, vagy feldolgozhatatlansága miatt) kötelezettségek számának csökkentése.***

Egy adminisztratív tevékenység egyszerűsítése irányulhat annak egy, vagy több költségparaméterére, a módosítás érintheti az ügyfelek számát, az ügyintézési folyamat átfutási idejét és költségeit, vagy a tevékenység végrehajtásának gyakoriságát.¹⁹

A beavatkozás lehetséges pontjainak azonosításához fontos azon irányelvek rögzítése, melyek segítik a tehercsökkentés fókuszának meghatározását. Ezen irányelveket az Európai Bizottság az adminisztratív terhek csökkentésének 2007-ben készült cselekvési programjában rögzítette:

- *A beszámoltatás gyakoriságának csökkentése (adminisztratív tevékenységek egyszerűsítése – gyakoriság): az ügyfelek beszámolási, jelentéstételi kötelezettségének*

¹⁹ SCM NETWORK, International Standard Cost Model Manual, Brüsszel, 2005, JOEY VAN DEN HURK, Standard Cost Model for Citizens, Hága, 2008

minimalizálása jelentős tehercsökkenést eredményez. A jelentéstételi kötelezettségek gyakoriságát javasolt az egymással összefüggő jogszabályokban összehangolni.

- *Egyszeri adatbekérés elve (redundáns információs kötelezettségek megszüntetése)*: az ugyanarra az adatra irányuló, különböző csatornákon történő adatszolgáltatási kötelezettségek azonosítása és a párhuzamosságok megszüntetése.
- *Elektronizálás (adminisztratív tevékenységek egyszerűsítése – idő és költségigény csökkentése)*: a papír-alapú ügyviteli folyamatok teljes elektronizálása, lehetőség szerint intelligens portálszolgáltatások révén.
- *Adatszolgáltatási küszöbök előírása (adatigény mérséklése)*: az egy ügyféltől bekérhető adatok mennyiségének korlátozása.
- *Mintavétel (adminisztratív tevékenységek egyszerűsítése – érintett ügyfelek számának csökkentése)*: mintavételes adatgyűjtés alkalmazása különösen a kis és közepes vállalkozások (kkv-k) esetében javasolt.
- *Kockázatelemzés (adminisztratív tevékenységek egyszerűsítése – érintett ügyfelek számának csökkentése)*: az adatgyűjtés kockázat-alapon, csak a magas kockázatú ügyfeleknél kerül elvégzésre.
- *Szabályozás rendszeres felülvizsgálata (redundáns információs kötelezettségek megszüntetése)*: az egyes információs kötelezettségek jogforrásainak és azok hatályosságának, módosításainak nyomon követése. A már nem releváns kötelezettségek visszavonása.
- *Útmutatók készítése (adminisztratív tevékenységek egyszerűsítése – időigény csökkentése)*: komplex, az ügyfelek adminisztratív kapacitásait jelentős mértékben igénybe vevő kötelezettségeknél, annak teljesítését megkönnyítő útmutatók, segédletek készítése.²⁰

1.2.2. Adminisztratív tehercsökkentés az Európai Unióban

Az Európai Bizottság 2007-ben elindította az Adminisztratív Terhek Csökkentésének Cselekvési Programját, mely öt éves időtávon az adminisztratív terhek 25%-os csökkentését célozta meg Uniós szinten. A cselekvési program az indokolatlan és a túlzott mértékű adminisztratív terhek oly módon történő csökkentésére irányult, mely nem akadályozza a szakpolitikai célok maradéktalan teljesülést. Megvalósítása egy előzetes empirikus vizsgálaton alapult, melyet az Unió négy tagállamában végeztek el. A vizsgálat

²⁰ EURÓPAI BIZOTTSÁG, Az adminisztratív terhek csökkentésének cselekvési programja az EU-ban, Brüsszel, 2007

igazolta a kitűzött célok megvalósíthatóságát és a fenti célérték realizitkusságát.

A cselekvési program magában foglalta az Uniós és tagállami szintű szabályok áttekintését, a tehercsökkentés lehetőségeinek felmérését, a szükséges szabálmódosítási javaslatok kidolgozását, egyeztetését és elfogadását. A programban ***alkalmazott kutatási módszertan célzottan az elavult, redundáns és repetitív információs kötelezettségek azonosítására koncentrált.*** Az intézkedések elsődleges célja a vállalkozások működésének könnyítése és az üzleti környezet javítása volt.²¹

Megjegyzendő, hogy vállalkozások kiemelt célcsoport jellege az adminisztratív terhek csökkentésének diskurzusában a későbbiekben is több szerzőnél kiemelésre kerül. A szabályozás bár a társadalom egészét érinti, megkülönböztetett hatást gyakorol a vállalkozásokra, alapjaiban behatárolja a piacra lépés lehetőségét és dinamikáját. Ugyanakkor a nem kellően ösztönző szabályozási környezet a beruházások, vagy a piacra lépés szándékának elvetésére ösztönözhet egyes szereplőket.²² A kis és közepes vállalkozások érintettsége külön kiemelésre kerül, melyek gazdasági szerepe vitathatatlan, azonban erőforrásaik korlátozottabbak, így versenyképességük megőrzését az adminisztratív terhek jelentősebb mértékben nehezítik. E tekintetben különösen hátrányos célcsoportként kerülnek nevesítésre a rurális, illetve nehezen megközelíthető térségekben működő vállalkozások. Esetükben a szerzők az utazási költségek magas szintjét hangsúlyozzák, amelyek az érintett hatóságok meglátogatása miatt merülnek fel, amennyiben az ügyfél személyes megjelenése nem nélkülözhető.²³

A cselekvési program figyelembe vette, hogy a beavatkozások pozitív másodlagos hatást fejtenek ki más ügyfélcsoportokban is (*például az adminisztratív költségek csökkentése által eredményezett megtakarítások a fogyasztói árak csökkenését indíthatják el*). A program keretében végzett elemzésekben különösen a különféle adatszolgáltatási, űrlapkitöltési és jelentéstételi kötelezettségek kerültek megvizsgálásra, melyek jelentős mértékben a vállalkozások adminisztratív terheinek forrásai voltak. Ezen adatszolgáltatások sajátos természetűek, az idő múlásával és a technológia fejlődésével könnyen elavulhatnak, más eszközökkel lényegesen egyszerűbb módon beszerezhetők

²¹ EURÓPAI BIZOTTSÁG, Az adminisztratív terhek csökkentésének cselekvési programja az EU-ban, Brüsszel, 2007

²² DJANKOV et al., The regulation of entry, 2002. ARDAGNA, LUSARDI: Heterogeneity in the Effect of Regulation on Entrepreneurship and Entry Size, 2010; LEVIE, AUTIO: Regulatory Burden, Rule of Law, and Entry of Strategic Entrepreneurs, 2011; JONG, WITTELOOSTUIJN: Regulatory Red Tape and Private Firm Performance, 2015;

²³ NTALIANI et al: Alleviating SMEs' administrative burdens, 2012; NTALIANI, COSTOPOULOU: E-Government for Lowering Administrative Burden, 2018

lesznek (például a papíralapú adatszolgáltatás helyett digitális felületek alkalmazásával), vagy akár az ügyfelek igénybe vétele nélkül, más forrásból is bekérhetőkké válnak. Ezen **adminisztratív költségek becsült szintje a program kezdetekor nagyon magas volt, elérte az EU GDP 3,5%-át.** Ilyen módon az indokolatlan terhek megszüntetése jelentős forrástöbbletbe juttathatja a vállalkozásokat, amelyet az általános üzletmenet fejlesztésére, innovációs beruházásokra fordíthatnak. E megtakarítások csökkentik a termelési költségeket és stimulálják az üzleti környezetet. A program előzetes becslései alapján **a 25%-os tehercsökkentés hatására az EU GDP 1,4%-os középtávú növekedését prognosztizálták.**²⁴

A tehercsökkentés gazdaságstimuláló hatásait későbbi empirikus kutatások is visszaigazolták. *Poel et al.* kutatásai alapján elsősorban az elért időmegtakarítás és az adminisztratív folyamatok számának csökkenése fejtett ki szignifikáns hatást a gazdasági növekedésre.²⁵

A tehercsökkentés ugyanakkor nemcsak a növekedés egyik megkülönböztetett eszköze, hanem kiemelt szerepet játszik a pénzügyi és gazdasági válságok kezelésében, amikor az indokolatlan költségek lefaragása nagymértékben segíti a vállalkozásokat és állampolgárokat sújtó pénzügyi terhek enyhítését.²⁶

A program az Uniós szakpolitikák azon területeire összpontosult, melyeknél a fenti adminisztratív kötelezettségek meghatározó része felmerült és az eljárási folyamatok átalakításával az adminisztratív terhek szignifikáns csökkenése volt elérhető. A szabályozás optimalizációja ilyen módon **tizenhárom célterületre irányult: társasági jog; gyógyszerészeti jogszabályok; munkajog; adójog; statisztika; mezőgazdaság és mezőgazdasági támogatások; élelmiszerbiztonság; szállítmányozás; halászat; pénzügyi szolgáltatások; környezetvédelem; kohéziós politika; közbeszerzés.**

A program a beavatkozás sikerkritériumaként emelte ki a tagállamok és az Európai Bizottság együttműködését. A kitűzött 25%-os célt a nemzeti és Uniós szintű vállalatok együttesen tették ki, az egyes szereplők vállalásai célterületenként eltérőek voltak, tekintettel a tagállamok eltérő szabályozási környezetére és szabályok módosíthatóságára.²⁷

²⁴ EURÓPAI BIZOTTSÁG, Az adminisztratív terhek csökkentésének cselekvési programja az EU-ban, Brüsszel, 2007

²⁵ POEL et al.: Administrative simplification and economic growth, 2014

²⁶ MATEI, CHESARU, Administrative Simplification in the Context of the Global Economic Crisis, 2015; TORRIT: Standard Cost Model, 2012

²⁷ EURÓPAI BIZOTTSÁG, Az adminisztratív terhek csökkentésének cselekvési programja az EU-ban, Brüsszel, 2007

Az elért eredmények tekintetében az Adminisztratív Terhek Csökkentésének Cselekvési Programja sikeresnek bizonyult, sőt valamelyest túlteljesítette a kitűzött célokat. A kiterjedt vizsgálatok és egyeztetések alapján elfogadott **végső szabálmódosítási csomag révén 33,3 milliárd eurós megtakarítás realizálható**, mely a kiinduláskor mért adminisztratív terhek 27%-os csökkenését jelenti. Az 1. táblázat beavatkozási területekenként összegzi a cselekvési program eredményeit, ismertette a kiindulási mérések, az Európai Bizottság által elkészített javaslatok, valamint az elfogadott szabálmódosítások adatait.²⁸

Prioritási terület	Adminisztratív terhek (millió euró)	Európai Bizottság csökkentési javaslat (millió euró)	Elfogadott csökkentési javaslat (millió euró)	Csökkentés (az adminisztratív terhek %-ában)
Mezőgazdasági támogatások	5 289,7	-1 891,4	-1 891,4	-36,00%
Társasági jog	14 589,1	-10 043,5	-6 631,3	-45,00%
Kohéziós politika	929,1	-234,9	-234,9	-25,30%
Környezetvédelem	1 180,6	-302,7	-302,7	-25,60%
Pénzügyi szolgáltatások	939,6	29,5	171,0	-15,00%
Halászat	73,9	-31,4	-25,9	-35,00%
Élelmiszerbiztonság	4 073,3	78,8	78,8	1,90%
Gyógyszerészeti jogszabályok	943,5	-368,5	-368,5	-39,00%
Közbeszerzés	216,3	-216,6	-216,6	-100,14%
Statisztika	779,5	-329,6	-329,6	-42,00%
Adójog	87 005,3	-26 334,3	-21 936,9	-25,00%
Szállítmányozás	3 861,7	-1 263,3	-1 163,3	-27,00%
Munkajog	3 879,2	-232,5	-232,5	-6,00%
Összesen	123 760,8	-41 142,4	-33 396,3	-26,98%

1. táblázat

Az Adminisztratív Terhek Csökkentésének Cselekvési Programja – eredmények

Forrás: Adminisztratív Terhek Csökkentésének Cselekvési Programja

Az adatokból látható, hogy a program megvalósítása során, egyes célterületeken (élelmiszerbiztonság, pénzügyi szolgáltatások) a terhek mértéke növekedett a kiindulási értékekhez képest. Ennek oka, hogy e területeken a szakpolitikai célok módosulása (válságkezelés, ágazati követelmények változása) miatt a szabályozás szigorodott, jellege megváltozott, mely behatárolta a tehercsökkentés lehetőségeit. Mindez jól példázza, hogy

²⁸ EURÓPAI BIZOTTSÁG, The High Level Group on Administrative Burdens, Brüsszel, 2014

a tehercsökkentő beavatkozások garanciális feltétele a szakpolitikai célok teljesülésének szavatolása, mely bizonyos esetekben nem teszi lehetővé a folyamatok optimalizációját.

A cselekvési program három célterületen fejtette ki legmarkánsabban a hatását. **Az adójog, a társasági jog és az agrárpolitika terheinek csökkenése az eredmények 86%-át teszi ki**, a szabályozás terhei e területeken bizonyultak a legintenzívebbnek.²⁹

A kutatások további tapasztalata, hogy az adminisztratív terhek tényleges, pénzben és költségekben kifejezhető mértéke mellett beszélhetünk annak percepciók szintjéről is. A programban a „*Statistika beavatkozási területe*” a terhek mennyiségét tekintve harmadik legkisebb, ugyanakkor a kérdőíves kutatások alapján az ügyfelek itt lényegesen magasabb vélt adminisztratív terhekről számolnak be. Mindezt egy brit kutatás adatai is megerősítik, mely szerint a kisebb vállalkozások arányos adminisztratív terheiket magasabbnak vélik, mint a nagyvállalatok.³⁰ **A kohéziós politika terhei bár Uniós szinten csekélyebb mértékűek**, az Uniós adminisztratív terhek 0,7%-át teszik ki, a cselekvési program szakértői támogató testülete (*High Level Group - a továbbiakban: HLG*) véleménye alapján **a terhelés intenzitása azonban meglehetősen magas e területen. A prioritási terület specifikuma, hogy az adminisztratív terhek nem kizárólag a vállalkozásokat, hanem az ügyfelek szélesebb körét és különböző típusait érintik**, így a terhek csökkentésével jelentőségteljes hatás gyakorolható az érintett ügyfélkörre.³¹

A disszertáció a továbbiakban a kohéziós politikával és az adminisztratív terhek e szakpolitikai területen történő csökkentésével foglalkozik.

1.3. A kohéziós politika diskurzusa

A kohéziós politika az Adminisztratív Terhek Csökkentésének Cselekvési Programjának egyik prioritási területe. **A kohéziós politika közvetlenül támogatja az Európai Unió alapvető céljainak (gazdasági, társadalmi és területi kohézió) megvalósulását.** A szakpolitika az uniós szintű versenyképesség javítása, a gazdasági növekedés és munkahelyteremtés révén elsődlegesen a régiók közti különbségek csökkentésére fókuszál, mely hosszú távon kiegyensúlyozott és fenntartható fejlődési

²⁹ EURÓPAI BIZOTTSÁG, Action Programme for Reducing Administrative Burdens in the EU – Final report, Brüsszel, 2012

³⁰ EURÓPAI BIZOTTSÁG, Action Programme for Reducing Administrative Burdens in the EU – Final report, Brüsszel, 2012, PECK, MULVEY, JACKSON & JACKSON: Business perceptions of regulatory burden, 2012

³¹ EURÓPAI BIZOTTSÁG „Draft opinion of the High Level Group, Administrative burden reduction; priority area Cohesion Policy - eCohesion Policy, Brüsszel, 2011.

pályát és javuló életminőséget eredményez. A kohéziós politika megközelítése szerint a fenti célok eléréséhez a klasszikus piaci mechanizmusok nem biztosítanak elégséges alapot, ezért beavatkozó jellegű szakpolitikaként célzott támogatásokkal segíti azok megvalósulását. A ***kohéziós politika az Európai Unió egyik meghatározó jelentőségű szakpolitikája, mely az uniós költségvetés közel egyharmadával rendelkezik.***³²

„Átfogó, harmonikus fejlődésének előmozdítása érdekében az Unió úgy alakítja és folytatja tevékenységét, hogy az a gazdasági, társadalmi, és területi kohézió erősítését eredményezze. Az unió különösen a különböző régiók fejlettségi szintje közötti egyenlőtlenségek és a legkedvezőtlenebb helyzetű régiók lemaradásának csökkentésére törekszik. Az érintett régiók közül kiemelt figyelemmel kell kezelni a vidéki térségeket, az ipari átalakulás által érintett térségeket, és az olyan súlyos és állandó természeti, vagy demográfiai hátrányban lévő régiókat, mint a legészakibb, rendkívül gyéren lakott régiók, valamint a szigeti, a határon átnyúló és a hegyvidéki régiók.”

5. szövegdoboz

A kohéziós politika célja

Forrás: Európai Unió működéséről szóló szerződés 174. cikke

Az *Európai Strukturális és Beruházási Alapok (ESB-alapok)* célzott támogatást nyújtanak a nemzeti, regionális és helyi támogatásokat kiegészítő többéves programokon keresztül, az intelligens, fenntartható és inkluzív növekedésre vonatkozó uniós stratégia (EU2020 Stratégia), valamint a kohéziós célkitűzéseinek megvalósítására. Az ESB-alapok (ERFA³³, ESZA³⁴, KA³⁵, EMVA³⁶, ETHA³⁷) forrásai az Európai Bizottság és a tagállamok közötti szoros, a szubszidiaritás elvének megfelelő együttműködés révén és megosztott irányítás keretében használhatók fel. ***A támogatási programok végrehajtásának és az alapok felhasználásának egyik általános elve az adminisztratív terhek csökkentésének érvényesítése.***³⁸

A kohéziós politika fejlesztési programjainak megvalósítása hétéves fejlesztési ciklusokban történik. A jelenlegi 2014-2020-as ciklusban a programok hatékony végrehajtásának egyik „megalapozó” tényezője az adminisztratív terhek csökkentése. A

³² HAJDU, KONDOR, KONDRIK, MIKLÓS-MOLNÁR, NYIKOS, SÓDAR, Kohéziós politika 2014-2020 - Az EU belső fejlesztéspolitikája a jelen programozási időszakban, Budapest, 2017

³³ Európai Regionális Fejlesztési Alap

³⁴ Európai Szociális Alap

³⁵ Kohéziós Alap

³⁶ Európai Mezőgazdasági és Vidékfejlesztési Alap

³⁷ Európai Tengerügyi és Halászati Alap

³⁸ EURÓPAI PARLAMENT ÉS TANÁCS, 1301/2013/EU, 1303/2013/EU 1304/2013/EU, 1305/2013/EU, 508/2014/EU Rendelet, Brüsszel, 2013.

programozási időszak elsődleges tervezési dokumentuma a Partnerségi Megállapodás, amely az ESB alapok az Unió tematikus célok mentén (az EU2020 Stratégia növekedési céljainak támogatása érdekében) történő felhasználását rögzítő stratégiai tervként definiálható. A fejlesztési célok elérését támogató adminisztratív terhek csökkentése a Partnerségi megállapodásokban lényeges szerepet kap, a dokumentum kötelező eleme a tehercsökkentés indikatív ütemterve.³⁹

„partnerségi megállapodás”: a tagállam által a partnerek bevonásával a többszintű irányítási megközelítéssel összhangban készített dokumentum, amely a tagállamnak az ESB-alapok eredményes és hatékony felhasználására vonatkozó stratégiáját, prioritásait és intézkedéseit határozza meg az intelligens, fenntartható és inkluzív növekedésre vonatkozó uniós stratégia megvalósítása érdekében, és amelyet a Bizottság értékelés és az érintett tagállammal folytatott párbeszéd után jóváhagy

6. szövegdoboz

A partnerségi megállapodás definíciója

Forrás: 1303/2013/EU rendelet

A Partnerségi Megállapodás tehát minden tagállamban a kormányzat különböző szintjeivel, az ágazati érdekcsoportok képviselőivel, a civil szervezetekkel, a helyi képviselőkkel folytatott konzultációk alapján készül el és az Irányító Hatóságok és az Európai Bizottság közötti tárgyalások mentén kerül elfogadásra. A Partnerségi Megállapodások kiindulópontját az Európai Bizottság 2012-es, tagállam-specifikus ajánlásai jelentették, amelyek vázolták miként járulhatnak hozzá az Unió támogatások a növekedési célok nemzeti szintű realizálásához.

A dokumentum rögzíti a bizottsági ajánlások mentén kidolgozott fejlesztési stratégia célrendszerét és indokolja annak megalapozottságát, valamint vázolja a végrehajtás folyamatait és intézményrendszerét. Mindemellett a Partnerségi Megállapodás ismerteti a területi szintű kihívások megoldására alkalmas integrált módszertan alkalmazási területeit és meghatározza az operatív programok struktúráját.⁴⁰

Magyarország Partnerségi Megállapodásának helyzetelemzése alapján az állam- és közigazgatás, valamint a közszolgáltatások fejlesztésének fontos kihívása, hogy azok működése nem eléggé ügyfélközpontú, s **az ügyfelek adminisztratív terhei még mindig magasak**. Az Unió „Adminisztratív terhek csökkentésének cselekvési programjához”

³⁹ EURÓPAI PARLAMENT ÉS TANÁCS, 1303/2013/EU Rendelet, Brüsszel, 2013.– 15. cikk

⁴⁰ HAJDU, KONDOR, KONDRIK, MIKLÓS-MOLNÁR, NYIKOS, SÓDAR, Kohéziós politika 2014-2020 - Az EU belső fejlesztéspolitikája a jelen programozási időszakban, Budapest, 2017

kapcsolódó egyszerűsítési programok (ld. 5.2.1. fejezet) keretében a terhek szignifikáns csökkentése valósult meg, azonban az intézkedések továbbvitelére és azok újabb ügykörökre történő kiterjesztésére van szükség.

A 2007-2013-as időszakban a szakpolitikai fejlesztési programok (ÁROP és EKOP) keretében számos új, az elektronizálást és az ügyfélközpontúságot erősítő szolgáltatás jelent meg. Az ügyfelek által leggyakrabban keresett szolgáltatások alapvető elektronizálása megtörtént, s számos szolgáltatásnál javult az elektronizáció foka. Ugyanakkor az e-közigazgatás terén további beavatkozások szükségesek, számos szolgáltatás esetén nincs lehetőség egyablakos ügyintézésre, a nyújtott szolgáltatások köre hiányos, igénybe vételük alacsony. Az elektronikus szolgáltatások lakossági használata bár megközelíti az európai átlagot, a vállalkozások terén a mutató elmarad az átlagtól.⁴¹

A hazai Partnerségi Megállapodás a 2014–2020-as programozási időszak **átfogó nemzeti fejlesztési céljaként a fenntartható, magas hozzá adott értékű termelésre és a foglalkoztatás bővítésére épülő gazdasági növekedést nevesíti.** Ennek megvalósítására a **stratégia öt nemzeti fejlesztési prioritást ad meg: gazdasági szereplők versenyképességének javítása és nemzetközi szerepvállalásuk fokozása, foglalkoztatás növelése (a gazdaságfejlesztési, foglalkoztatási, oktatási, társadalmi felzárkózási szakpolitikák által, tekintettel a területi különbségekre), energia- és erőforráshatékonyság növelése, társadalmi felzárkózási és népesedési kihívások kezelése, gazdasági növekedést segítő helyi és térségi fejlesztések megvalósítása.**

A dokumentum a fejlesztési prioritásokat az EU2020 növekedési céljainak megvalósulását lehetővé tevő tizenegy tematikus célkitűzéshez rendeli. Mindez alapjaiban meghatározza az operatív programok és a stratégia struktúráját.

15. cikk

- (1) a kutatás, a technológiai fejlesztés és az innováció erősítése;
- (2) az IKT-hoz való hozzáférésnek, azok használatának és minőségének a javítása;
- (3) a kkv-k, (az EMVA esetében) a mezőgazdasági, illetve (az ETHA esetében) a halászati és akvakultúra-ágazat versenyképességének a növelése;
- (4) az alacsony szén-dioxid-kibocsátású gazdaság felé történő elmozdulás támogatása minden ágazatban;
- (5) az éghajlatváltozáshoz való alkalmazkodás, a kockázat-megelőzés és -kezelés előmozdítása;

⁴¹ MAGYARORSZÁG KORMÁNYA, Magyarország Partnerségi Megállapodása a 2014–2020-as fejlesztési időszakra, Budapest, 2014.

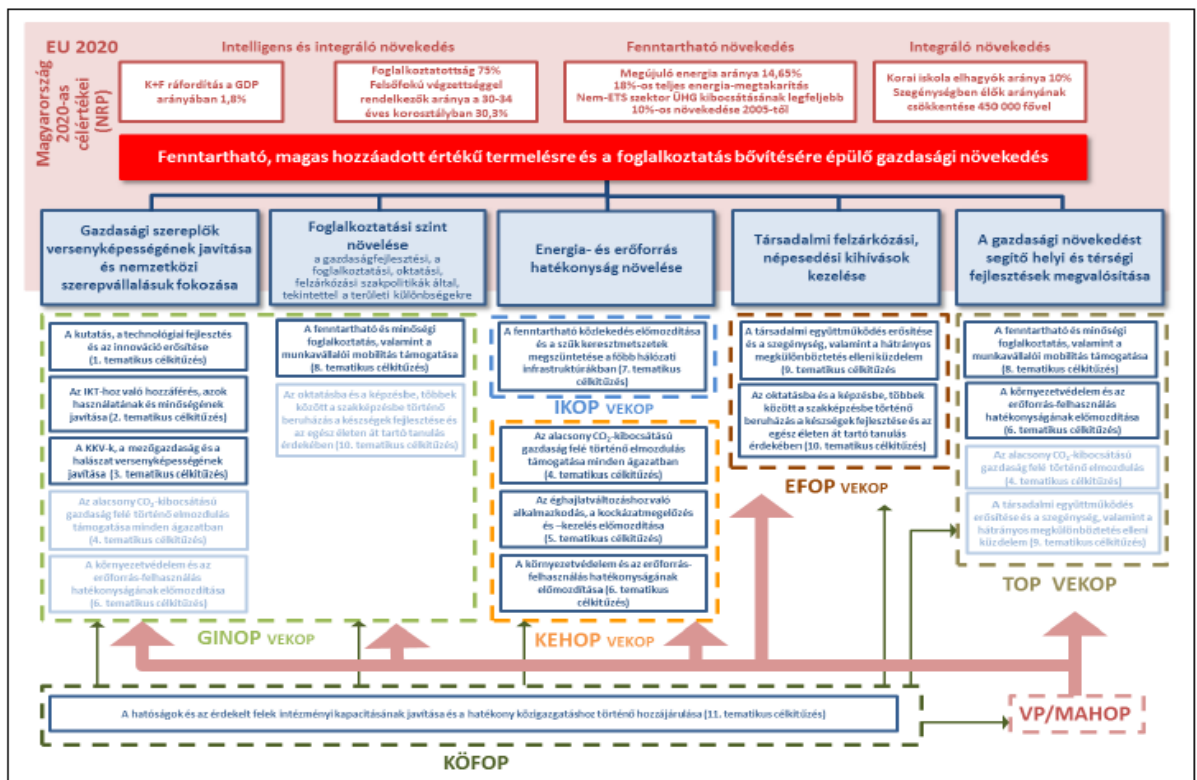
- (6) a környezet megóvása és védelme és az erőforrás-felhasználás hatékonyságának előmozdítása;
- (7) a fenntartható közlekedés előmozdítása és szűk keresztmetszetek megszüntetése a kulcsfontosságú hálózati infrastruktúrákban;
- (8) a fenntartható és minőségi foglalkoztatás, valamint a munkavállalói mobilitás támogatása;
- (9) a társadalmi befogadás előmozdítása és a szegénység, valamint a hátrányos megkülönböztetés elleni küzdelem;
- (10) az oktatásba, és a képzésbe, többek között a szakképzésbe történő beruházás a készségek fejlesztése és az egész életen át tartó tanulás érdekében;
- (11) a hatóságok és az érdekelt felek intézményi kapacitásának javítása és hatékony közigazgatáshoz történő hozzájárulás.

7. szövegdoboz

A tematikus célkitűzések

Forrás: 1303/2013/EU rendelet

Magyarország Partnerségi Megállapodásának célrendszerét és az operatív programok szerkezetét a 6. ábra mutatja be.



6. ábra

Magyarország Partnerségi Megállapodásának célrendszere

Forrás: Magyarország Partnerségi Megállapodása , Operatív Programok

Az adminisztratív terhek csökkentése a fejlesztéspolitikai célok hatékony elérésének

általános, „megalapozó” követelménye. *A tehercsökkentés ugyanakkor önálló fejlesztési prioritásként is megjelenik a 11. tematikus célkitűzéshez kapcsolódó Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Operatív Programban (KÖFOP).* A közigazgatás és a szakigazgatás átfogó jellege miatt, minden fejlesztési prioritást támogat. *A közigazgatás hatékonyságának javítása az adminisztratív terhek komplex csökkentése, a közigazgatási szolgáltatásokhoz való hozzáférés javítása és a szolgáltató szemlélet erősítése révén közvetlenül hat a versenyképességre, a központi állami és helyi szintű társadalmi hátrányok csökkentésére.*

A 2007-2013-as időszak tapasztalatai szerint, a pályázók és kedvezményezettek adminisztratív terheinek elsődleges forrása a papír alapú pályázati ügyintézés és a kötelezően benyújtandó mellékletek magas száma volt. A mellékletek számos esetben olyan adatok bekérésére irányultak, melyek más szakhatóságok közhiteles adatbázisaiból elérhetőek lettek volna az érintett hatóságok számára. Mindezek könnyítésére számos beavatkozás történt az előző programozási időszakban: csökkent a bekérhető mellékletek száma, online ügyintézési felületek kerültek kialakításra, a kifizetések belső hitelesítése elektronikus aláírással történik, valamint a pályázatkezelő információs rendszer több közhiteles adatbázis adatait éri el közvetlenül. Az adminisztratív terhek csökkentésének indikatív ütemtervét illetően, a hazai Partnerségi megállapodás dedikált intézkedéseket fogalmaz meg a pályázók, kedvezményezettek és az intézményrendszer terheinek csökkentésére.

Az Adminisztratív Terhek Csökkentésének Cselekvési Programjának szakértői testülete számos szakpolitika esetében hangsúlyozta, hogy az eljárási folyamatok elektronizálása a tehercsökkentés kiemelt eszköze lehet. *A kohéziós politika terén ezen intézkedések alkalmazása egyedülálló lehetőséget adott a terhek csökkentésére, a szakértők becslése szerint a digitalizáció a szabályozásban megjelenő információs kötelezettségek közel 92%-ára hatást gyakorolhat, mely 863 millió eurónyi adminisztratív költséget érint.*⁴²

A disszertáció a továbbiakban a támogatáskezelési folyamatok digitalizációjának egyik legmarkánsabb eszközével, az e-kohézió koncepciójával foglalkozik.

1.4. Az e-kohézió komponensei

Az Adminisztratív Terhek Csökkentésének Cselekvési Programjának indulása egybeesett a 2007-2013-as periódus kezdetével, így ezen időszakban még nem álltak

⁴² EURÓPAI BIZOTTSÁG „Draft opinion of the High Level Group, Administrative burden reduction; priority area Cohesion Policy - eCohesion Policy, Brüsszel, 2011.

rendelkezésre a programok végrehajtási adatai. Ennélfogva az Európai Bizottság az SCM-alapú kiindulási méréseket a 2000-2006-os programozási időszak adatait felhasználva végezte el, tekintettel arra, hogy a két időszak szabályozása nagymértékű hasonlóságot mutatott. *A mérések szerint a szakpolitika adminisztratív terhei elérték a 929 millió eurót, mely az Unió adminisztratív terhek 0,7%-ának felelt meg.*

A HLG első, 2009-es véleményében ***a terület adminisztratív terheinek csökkentésére olyan központi információs rendszerek (central clearing house) kialakítását ajánlotta,*** melyek összekötik a tagállam nemzeti és regionális támogatáskezelési adatbázisait és interaktív portálok segítségével elektronikus adatszolgáltatási lehetőséget nyújtanak a kedvezményezettek számára. ***A clearing house rendszerek az egyszeri adatbekérés (only once encoding) elvére épülnek,*** azaz egy projekt életútja során a kedvezményezettnek egy adatot csak egyszer kell beküldenie az információs rendszerbe, melyet ezt követően az intézmény bármely szereplője elérhet és felhasználhat, megelőzve ezzel az azonos adatra vonatkozó többszöri adatbekéréseket. Az egyszeri adatbekérés ***előfeltétele, hogy a különböző támogatáskezelő adatbázisok képesek legyenek az egymás közti adatátvitelre (interoperailitás).***

A HLG további javaslata, hogy a clearing house rendszerek 2014 végére biztosítsák a projektekhez kapcsolódó alátámasztó dokumentumok (kifizetési kérelmek, beszámolók, közbeszerzési dokumentációk, bizonylatok) online módon történő benyújtását. A projektek dokumentációjának elektronizálása megköveteli, hogy az információs rendszerek képesek legyenek a kellő biztonsági szintű és jogi erejű elektronikus aláírások kezelésére. A dokumentumok online beküldésének a párhuzamos (egyszerre papír alapú és elektronikus) munkafolyamatok kiváltását kell eredményeznie, valamint a clearing house rendszereknek megfelelő elektronikus dokumentumkezelő és tároló kapacitással kell rendelkeznie.⁴³

Az online portálok koncepciója emellett a HLG mezőgazdasági támogatásokra vonatkozó véleményében is megjelent, *s az adminisztratív terhek 15%-os (290 millió eurós) csökkentését* vetítették előre, s a HLG a jövőbeli szabályozás kialakítása során a technológia nyújtotta lehetőségek markáns hatásainak figyelembe vételét javasolta a tagállamok számára.⁴⁴

⁴³ EURÓPAI BIZOTTSÁG, Draft opinion of the High Level Group, Administrative burden reduction; priority area Cohesion Policy - eCohesion Policy, Brüsszel, 2011.

⁴⁴ EURÓPAI BIZOTTSÁG, Opinion of the High Level Group, Administrative burden reduction; priority area Agriculture, Brüsszel, 2009.

A 2007-2013-as időszakban számos elektronikus pályázati portál működött már, de az Unió szabályozás nem írta elő általános használatukat és kialakításuk minimumkövetelményeit, így a portálok alkalmazása opcionális volt. Az elektronikus felületek számottevő segítséget jelentettek, kontrollált módon tették lehetővé a szükséges sablondokumentumok kitöltését, segédletekkel könnyítették az adminisztratív tevékenységek elvégzését. A kontrollált adatbevitel csökkentette a hiánypótlások és korrekciók, azaz a repetitív információs kötelezettségek számát. ***A portálok többsége ugyanakkor egyedül az elektronikus adatbevitt (strukturált adatszolgáltatás) biztosította, de a szükséges alátámasztó dokumentumok, elektronikus állományok beküldését (nem strukturált adatszolgáltatás) nem támogatta.*** A nem strukturált adatszolgáltatás papír alapon történt, illetve egyes esetekben a digitálisan kitöltött sablondokumentumokat az elektronikus beküldést követően ugyanúgy papír alapon is be kellett nyújtani.

A fentiek okai elsődlegesen technológiai és eljárásrendi tényezők voltak. Számos rendszer nem rendelkezett kellő kapacitással és funkcionalitással az elektronikus dokumentumok kezelésére, illetve sok esetben nem garantálta a hitelesítés megfelelő szintjét, így a szabályozás a papír alapú dokumentációt tekintették hitelesnek. Mindez *párhuzamos digitális és papír-alapú adminisztratív tevékenységekhez vezetett, azaz redundáns információs kötelezettségeket eredményezett*, mely jelentősen növelte a kedvezményezettek adminisztratív terheit.

A pályázati portálok teljes elektronizálására tett HLG javaslat és a szignifikáns tehercsökkentés lehetősége okán, az Európai Bizottság intenzív konzultációt indított a tagállamok felelős intézményeivel, mely kiterjedt a clearing house rendszerek informatikai követelmények vizsgálatára és költség- és erőforrásigényének elemzésére, valamint a várható adminisztratív tehercsökkentés hatásainak precízebb mérésére. A tagállamokkal folytatott konzultációk és az elvégzett empirikus vizsgálatok (költség-haszon elemzés, kérdőíves vizsgálatok) alapján az Európai Bizottság a HLG javaslatait megvalósíthatónak ítélte, valamint kidolgozta a megvalósítás minimum-követelményeit és definiálta a koncepció kulcsfogalmait. ***A megvalósítás részletes koncepciója az e-kohézió nevet kapta, s tekintettel a beavatkozás számottevő tehercsökkentő hatására, fő kritériumai bekerültek a 2014-2020-as programozási időszak végrehajtási joganyagába is.***⁴⁵

⁴⁵ EURÓPAI BIZOTTSÁG „Draft opinion of the High Level Group, Administrative burden reduction; priority area Cohesion Policy - eCohesion Policy, Brüsszel, 2011.

122. cikk

(3) A tagállamok biztosítják, hogy legkésőbb 2015. december 31-ig a kedvezményezettek és az irányító hatóság, az igazoló hatóság, az audithatóság és a közreműködő szervezetek közötti minden információcsere **elektronikus adatszere-rendszereken** keresztül történjen.

Az első albekezdésben említett rendszerek biztosítják a nemzeti és az uniós keretrendszerek szerinti **interoperabilitást**, és lehetővé teszik a kedvezményezettek számára, hogy minden, az első albekezdésben említett információt csak **egyszer nyújtsanak be**.

A Bizottság végrehajtási jogi aktusokat fogad el, amelyekben részletes szabályokat ír elő a tagállamoknak az ebben a bekezdésben leírt információcserékre vonatkozólag.

8. szövegdoboz

Az e-kohézió megvalósítását megalapozó rendelkezések

Forrás: Az Európai Parlament és Tanács 1303/2013/EU rendelete

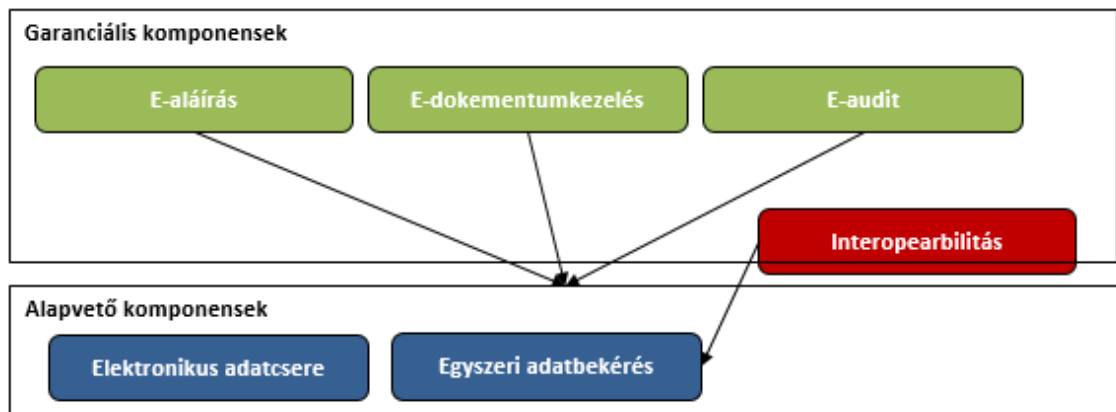
Az Európai Parlament és Tanács **1303/2013/EU Rendelete meghatározza az e-kohézió koncepciójának alapvető komponenseit (elektronikus adatszere-rendszerek alkalmazása, interoperabilitás, egyszeri adatbekérés elve)**, melyek megvalósulása **közvetlenül hat az adminisztratív terhek csökkentésére.**⁴⁶

A fenti három komponens fontosságát már egy, az eCohesion koncepciót megelőző kutatás is azonosította. A kutatók megállapításai alapján az információs technológia alkalmazásának tehercsökkentő hatásait három tényező tudja közvetlenül befolyásolni: *információs és tranzakciós portálok alkalmazása (e-adatszere), hiteles nyilvántartások megosztása intézmények között (egyszeri adatszere), szemantikus adatmegfeleltetés és elektronikus átadás (interoperabilitás).*⁴⁷A megvalósuló folyamatok digitalizálása ugyanakkor speciális garanciákat követel meg, az elektronikus szolgáltatások minőségének és hitelességének biztosítása érdekében. Ennek okán a fenti három komponenst **ún. garanciális komponensek (e-aláírás, e-dokumentumkezelés, e-audit, interoperabilitás) egészíti ki, melyek nem a tehercsökkentést célozzák, de az alapvető komponensek megvalósításának alapfeltételei.** Az interoperabilitás szerepe speciális, terjedelmétől függően lehet az egyszeri adatbekérés garanciális komponense, de önmagában is segítheti a terhek csökkentését. A komponensek összefüggéseit a 7. ábra mutatja be.⁴⁸

⁴⁶ NYIKOS, HAJDU, LAPOSA: E-Cohesion: e-solutions in the implementation of combined financial instruments, Budapest, 2017.

⁴⁷ ARENSEN, ENGERS: Reduction of the Administrative Burden, 2004

⁴⁸ NYIKOS, HAJDU, LAPOSA: E-Cohesion: e-solutions in the implementation of combined financial instruments, Budapest, 2017.



7. ábra

Az e-kohézió keretrendszere

Forrás: Laposa

A fejlesztéspolitikai célok elérése és a programok megvalósítása során az e-kohézió koncepciója kiemelt tehercsökkentő tényezőként jelenik meg, s annak figyelembe vétele a programok tervezése és végrehajtása során megkülönböztetett hangsúlyt kap. Az e-kohézió tagállami szintű megvalósításának követelményeit és megközelítését a hét évre szóló Partnerségi Megállapodások, valamint az Operatív Programok is rögzítik.⁴⁹

A koncepció megvalósítása lényegesen egyszerűsíti a fejlesztéspolitikai források felhasználását. Mindez összhangot mutat a 2014-2020-as Unió programozási időszak eredmény-orientált megközelítésével, a tehercsökkentés révén jelentős kapacitások szabadíthatók fel ügyféloldalon, melyet a projektgazdák adminisztratív tevékenységek helyett a projektek minőségi megvalósítására és a hozzáadott érték növelésére fordíthatnak.⁵⁰

A fenti komponensek részletes végrehajtási szabályait a 122. cikkben előírt módon az Európai Bizottság külön végrehajtási rendeleteken (*a Bizottság 821/2014/EU végrehajtási rendelete; a Bizottság 1011/2014/EU végrehajtási rendelete*) szabályozta.⁵¹ A disszertáció a továbbiakban az e-kohézió egyes komponenseinek Unió szabályozásban meghatározott követelményrendszerét mutatja be.

⁴⁹ EURÓPAI PARLAMENT ÉS TANÁCS, 1303/2013/EU Rendelet, Brüsszel, 2013; EMMI, NGM, NFM, ME, Operatív programok 2014-2020, Brüsszel, 2015.

⁵⁰ GLĂVAN, MĂTUȘESCU: The e-Cohesion Concept, 2012; Ciocoiu: E-COHESION – Shaping the Future Regional Development of Romania, 2013

⁵¹ LAPOSA, E-Cohesion: How to intensify European fund management by electronic services, Budapest, 2015.

1.5. Az e-kohézió komponenseinek Uniós szabályozási környezete

1.5.1. Elektronikus adatcsere

8. cikk

(1) Az 1303/2013/EU rendelet 122. cikke (3) bekezdésének első albekezdésben említett elektronikus adatcsere-rendszerek olyan mechanizmusok és eszközök, amelyek lehetővé teszik dokumentumok és adatok, köztük az audiovizuális segédanyagok, a szkennelt dokumentumok és az elektronikus adatállományok elektronikus cseréjét. A dokumentum- és adatcsere magában foglalja az eredményjelentések és a kifizetési kérelmek továbbítását, valamint az irányító hatósági ellenőrzésekkel és az auditokkal kapcsolatos információcserét.

9. szövegdoboz

Az elektronikus adatcsere-rendszerek definíciója

Forrás: A Bizottság 1011/2014/EU végrehajtási rendelete

A végrehajtási rendelet 8. cikke meghatározza az **elektronikus adatcsere-rendszerek fogalmát**, definiálva ezzel az elektronikus portálok magas szintű követelményeit. A szabályozás *mind a strukturált adatszolgáltatás mind a nem strukturált adatszolgáltatás lehetőségének biztosítását előírja*. Az elektronikus adatcsere-rendszerek alkalmazása önmagában a 2007-2013-as időszakban megfogalmazott *műszaki és eljárásrendi dilemmák (portálok használata opcionális, nem strukturált adatszolgáltatás hiánya, dokumentumkezelő kapacitás hiánya, párhuzamos adatszolgáltatási folyamatok, hitelesség)* közül csak az első kettőt orvosolja, de a *teljes körű elektronikus adatszolgáltatás lehetőségével* megteremti a problémák átfogó kezelésének alapjait.

Az Adminisztratív Terhek Csökkentésének Cselekvési Programja az elavult, redundáns és repetitív információs kötelezettségeket azonosította a tehercsökkentés elsődleges célcsoportjaként (ld. 3.2. fejezet). ***Az elektronikus adatcsere-rendszerek a redundáns (nem szükséges a dokumentumok papír alapú és digitális beküldése) és repetitív (a kontrollált bevétel csökkenti a pótlások számát) információs kötelezettségekre hatva segíti az adminisztratív terhek csökkentését.***

Az információs és kommunikációs technológiák használata az adminisztratív terhek csökkentésének kiemelt eszköze, mely csökkenti az adminisztratív tevékenységek időigényét, a papírmentes folyamatok lényegesen csökkentik az ügyviteli költségeket, mely szignifikáns megtakarításokat eredményez, mind ügyfél- és nemzetgazdasági szinten.⁵² A technológia alkalmazása azonban nem választható el annak szervezeti és

⁵² ROHMAN, VEIGA: Against the Shadow: the Role of e-Government, New York, 2017

eljárásendi aspektusaitól. Az eljárásrendi-üzleti folyamatok olyan mértéken meghatározzák a szervezetek működését, hogy az nem kezelhető izoláltan az alkalmazott technológiától. Számos esetben az új technológia alkalmazása egyedül a meglévő folyamatok automatizálását jelenti, s nem azok újratervezését, átalakítását, mely az e-kormányzati fejlesztések egyik lényegi eleme.⁵³

E tekinteten az elektronikus adatcsere követelménye sem tekinthető pusztán technológiai komponensnek, a műszaki előírások mellett számos eljárásrendi aspektussal is rendelkezik, melyek alkalmazása a tagállamok mérlegelésének, szervezeti, folyamatszervezési döntéseinek függvénye. A 1303/2013/EU rendelet értelmében, az elektronikus adatcsere a kedvezményezettek és az irányító hatóság, az igazoló hatóság, az audithatóság és a közreműködő szervezetek (*a továbbiakban: érintett hatóságok*) közötti minden információcsere kiterjed. A 1011/2014/EU végrehajtási rendelet tovább specifikálja mindezt, s definiálja a teljes körű információcsere tekintetében releváns ügyviteli folyamatokat. Fontos hangsúlyozni, hogy az e-kohézió akkor tudja maximális mértékben támogatni az adminisztratív terhek csökkentését, ha a releváns adminisztratív tevékenységek teljes körére kiterjed.

Kiemelendő, hogy az Uniós szabályok szerint az ***e-kohézió csak a kedvezményezettekre vonatkozik, azaz tagállami szabályozás függvénye, hogy a projektek pályázati szakaszára előírják-e azt.*** Ennek oka, hogy a HLG véleménye alapján az e-kohézió hozadéka a pályázati szakaszban kérdéseket vethet fel. Adott esetben, ha a pályázó nem rendelkezik a szükséges technológiai eszközökkel (pl. scanner a dokumentumok digitalizáláshoz, vagy megfelelő hitelességű e-aláírás) akkor az e-kohézió követelményeinek való megfelelés növelheti az ügyfél adminisztratív költségeit, s ha nem részesül támogatásban, akkor e költségek nem térülnek meg. Emellett a pályázatok dokumentációjának digitális tárolása számottevően megnöveli az informatikai rendszerek kapacitás- és költségigényét.⁵⁴

Más nézőpontból az ügyfélnek nehézséget okozhat, ha a pályázati és a megvalósítási szakasz információs kötelezettségeit eltérő módon kell teljesíteni. Az e-kohézió teljes projekt-életről történő kiterjesztése segíti a tehercsökkentés maximalizálását és biztosítja a projektdatok teljes körű kezelését a monitoring rendszerekben.⁵⁵

⁵³ GROZNIK, MANFREDA: E-inovating and e-government, 2015

⁵⁴ EURÓPAI BIZOTTSÁG, Draft opinion of the High Level Group, Administrative burden reduction; priority area Cohesion Policy - eCohesion Policy, Brüsszel, 2011.

⁵⁵ EURÓPAI BIZOTTSÁG, Questions & Answers on e-Cohesion, EGESIF, 2016.

Tekintettel e felvetésekre, a tagállam mérlegelheti az e-kohézió érintetti körének kiterjesztését.

9. cikk

(2) Amennyiben egy tagállam saját kezdeményezésére elektronikus adatcsere-rendszerek használatára kötelezi a kedvezményezetteket, gondoskodnia kell arról, hogy e rendszerek műszaki jellemzői nem akadályozzák az alapok zavartalan működését, és egyetlen kedvezményezett hozzáférését sem korlátozzák. Ez a követelmény nem vonatkozik azokra a kedvezményezetteknek fenntartott elektronikus adatcsere-rendszerekre, amelyek használatát a tagállam egy korábbi programozási időszakban tette kötelezővé, és amelyek megfelelnek az e rendeletben foglalt egyéb követelményeknek.

10. szövegdoboz

Az elektronikus adatcsere-rendszerek használatának kötelezősége

Forrás: A Bizottság 1011/2014/EU végrehajtási rendelete

A 1303/2013/EU rendelet szerint az e-kohéziós portálok létrehozása kötelező minden tagállam számára, azonban ***a szabályozás nem teszi kötelezővé használatukat az ügyfeleknek, ennek szabályozását a rendelet nemzeti hatáskörben hagyja.***

Elsődleges érv, hogy a papírmentes folyamatok és a kötelező portálhasználat alapvetően segítik az adminisztratív terhek csökkentését. Az opcionális papírmentes és papír alapú folyamatok egymás mellett történő fenntartása ugyanakkor növeli a folyamatok komplexitását. Egyes ügyfelek azonban preferálhatják és testhez-állóbbnak érezhetik a papír-alapú folyamatokat, vagy nem férnek hozzá megfelelő módon a digitális portálokhoz. A fentieket megfontolva, a tagállam kötelezővé teheti a portálok használatát, azonban ezt olyan garanciális intézkedések keretében kell megtennie, mely szavatolja, hogy a kötelezőség nem sértheti az ügyfelek egyenlő esélyeit és forrásokhoz való hozzáférését. Abban az esetben, ha az elektronikus portálok használata a korábbi programozási időszakokban is kötelező volt, további garanciális intézkedések meghozatalára nincs szükség.

Az e-kohéziós koncepció testre szabása és a releváns nemzeti szabályozás kialakítása tagállamonként nagy eltéréseket mutathat, melyre hatást gyakorolhat a tagállami adminisztratív folyamatok digitalizáltsága, valamint az elektronikus folyamatok elfogadottsága.⁵⁶

⁵⁶ GLĂVAN, MĂTUȘESCU: The e-Cohesion Concept, 2012

9.cikk

(3) Az elektronikus adatsere-rendszereket legalább az alábbi funkciókkal kell ellátni:

- a) interaktív formanyomtatványok és/vagy az eljárások egymást követő lépései során elmentett adatok alapján a rendszer által automatikusan előre kitöltött formanyomtatványok;
- b) adott esetben automatikus számítások;
- c) automatikus beágyazott ellenőrzések, amelyek a lehető legnagyobb mértékben csökkentik a dokumentum- vagy információcsere ismétlődését;
- d) rendszer által generált jelzések a kedvezményezett tájékoztatására, hogy bizonyos műveletek elvégezhetőek-e;
- e) online nyomon követés, amely lehetővé teszi, hogy a kedvezményezett ellenőrizze a projekt aktuális állapotát;
- f) az elektronikus adatsere-rendszerben feldolgozott valamennyi korábbi adat és dokumentum hozzáférhetővé tétele.

10. cikk:

(5) Az elektronikus adatsere-rendszerekhez való hozzáférést közvetlenül egy interaktív felhasználói felületen (azaz webalkalmazáson) vagy egy műszaki interfészen keresztül kell biztosítani, amely lehetővé teszi a kedvezményezettek és a tagállamok információs rendszerei közötti automatikus adatszinkronizálást és -továbbítást.

11. szövegdoboz

Az elektronikus adatsere-rendszerek funkcionális követelményei

Forrás: A Bizottság 1011/2014/EU végrehajtási rendelete

Az eljárásrendi aspektusok mellett a végrehajtási rendelet rögzíti az elektronikus portálok általános funkcionális követelményeit is, azonban a specifikus részletek meghatározását a tagállamok hatáskörében hagyja. Az információs rendszerek száma, megoszlása és szofisztikációja tagállamonként eltérő, így a túl specifikus követelmények előírása nagyarányú költségterhelést jelenthetne egyes tagállamok számára. Ugyanakkor a szabályozás lehetővé teszi az elektronikus portálok funkcionális tartalmának közelítését és az elvárható adminisztratív tehercsökkentés minimális szintjének garantálását. A felsorolt funkciók kiválasztásához megfelelő alapot szolgáltatott az e-kohézió koncepciójának kidolgozása során elvégzett empirikus vizsgálatok, melyek segítették a rendszerek elvárható funkcionális terjedelmének behatárolását és legmagasabb tehercsökkentést nyújtó portálfunkciók azonosítását.⁵⁷

Az előre kitöltött formanyomtatványok és automatikus számítások az ügyfél által

⁵⁷ EURÓPAI BIZOTTSÁG, eGovernance study at EU / Member State level, Brüsszel, 2012.

kitöltendő adatok számának és így a hibás adatbevitel lehetőségének mérséklésével járulnak hozzá az adminisztratív terhek csökkentéséhez. A *beépített automatikus ellenőrzések* könnyítik a repetitív információs kötelezettségek arányának javítását. Az *automatikus értesítések küldése* megteremti a kétirányú interaktivitást, mely az adminisztratív tevékenységek teljes elektronizálásának alapfeltétele. A *projektek aktuális státuszának nyomon követése* nem kapcsolódik az e-kohézió alapkövetelményeihez, s nagymértékben fokozza a felületek felhasználó-barátságát és segíti az ügyfelek naprakész tájékoztatását. A korábban *feldolgozott adatok és dokumentumok hozzáférhetővé tétele* pedig az e-kohézió egyenes ági következménye. Figyelembe véve, hogy a projektek feldolgozása során nem keletkeznek fizikai dokumentumok, s az elektronikus nyomtatványok, értesítések nem kerülnek kötelezően kinyomtatásra, egyfajta digitális projektdossziéra van szükség a dokumentáció koherens és aktualizált áttekinthetősége érdekében.

Az olyan decentralizált országok esetében, mint például Németország vagy Lengyelország a közigazgatás nem központosított struktúrája miatt a területi egységek jellemzően saját regionális információs rendszerekkel rendelkeznek, így egy központi e-kohéziós portál kialakítása számos nehézségbe ütközne. ***A szabályozás nem korlátozza a tagállami e-kohéziós rendszerek számát***, azaz adott esetben, egy tagállamban több e-kohéziós portál is elérhető lehet.⁵⁸

9. cikk

(1)Az elektronikus adatcsere-rendszerek az 1303/2013/EU rendelet 122. cikkének (3) bekezdése, 125. cikke (4) bekezdésének d) pontja, 125. cikkének (8) bekezdése és 140. cikke értelmében biztosítják az adatok biztonságát, sértetlenségét és bizalmas kezelését, valamint a küldő azonosítását. Az elektronikus adatcsere-rendszereknek a műszaki karbantartás idejét kivéve munkaidőn belül és kívül egyaránt hozzáférhetőnek kell lenniük és üzemelniük kell.

10. cikk

(6)Az adatok feldolgozásakor az elektronikus adatcsere-rendszereknek garantálniuk kell az egyének személyes adatainak és a jogi személyek üzleti titkainak védelmét a 2002/58/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel (1), a 2009/136/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel (2) és az 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel (3) összhangban.

(8)A tagállamoknak gondoskodniuk kell arról, hogy az 1303/2013/EU rendelet 122. cikkének (3) bekezdésében említett elektronikus adatcsere-rendszereket valamennyi kedvezményezett használhassa, ideértve azokat a kedvezményezetteket is, akik az elektronikus adatcsere-rendszer

⁵⁸ EURÓPAI BIZOTTSÁG „Draft opinion of the High Level Group, Administrative burden reduction; priority area Cohesion Policy - eCohesion Policy, Brüsszel, 2011.

üzembe helyezésének időpontjában olyan folyamatban lévő műveletekben vesznek részt, amelyeket érint az elektronikus adatcsere.

12. szövegdoboz

Az elektronikus adatcsere-rendszerek garanciális követelményei

Forrás: A Bizottság 1011/2014/EU végrehajtási rendelete

Az elektronikus folyamatok specifikumai és a párhuzamos papír-alapú folyamatok megszüntetése okán, az e-kohézióknak biztosítani kell a digitális folyamatok egyenértékűségét. A szabályozás ezért speciális technológiai követelményeket ír elő az elektronikus portálok hozzáférhetősége, biztonsága, az adatbázisok integritása és az adatok bizalmasságának megőrzése, valamint a felhasználók azonosítása, s a folyamatban lévő ügyek kezelése tekintetében.

1.5.2. Az egyszeri adatbekérés elve

Az Európai Parlament és a Tanács a közszféra információinak további felhasználásáról szóló 2003/98/EK irányelve⁵⁹ kötelező előírásokat tartalmaz a közszférában rendelkezésre álló adatok széles körű felhasználhatóságának biztosítására, amelynek elsődleges célja az adatokon alapuló szolgáltatások piacosodásának elősegítése. Az információszabadság a közhatalom gyakorlásának nyilvánossága, az állam és a végrehajtó hatalom tevékenységének átláthatósága, ellenőrizhetősége feltétele a bírálat jogának, a kritika szabadságának, a szabad véleménynyilvánításnak.⁶⁰ A közérdekű adatok fogalma tág, a törvényi értelmezés szerint⁶¹ magában foglalja az állami és önkormányzati szervek vagy személyek tevékenységei, közfeladatai ellátása során keletkezett valamennyi információt és ismeretet, amely nem esik a személyes adat fogalma alá - ezen meghatározás alapján az állam működésével kapcsolatosan keletkezett adatok legnagyobb része közérdekű adat.

A személyes adatok kezelése terén, a digitális szolgáltatási környezet iránti bizalom növelése és a belső piacon rejlő fejlődési potenciáli kiaknázása érdekében, az Európai Bizottság a korábbi irányelv szintű szabályozás helyett, minden tagállamban kötelező érvényű adatvédelmi rendeletet fogadott el. A 2016/679/EU rendelet áttekinthető és deregulált szabályozási környezet biztosít, valamint a szabályok egységes alkalmazása révén hozzájárul az adatkezelés adminisztratív terheinek Uniós szintű csökkentéséhez. Ezen alacsonyabb költségszint ösztönzi a digitális technológiák fejlesztését, valamint az

⁵⁹ PSI – Public Sector Information

⁶⁰ ALKOTMÁNYBÍRÓSÁG, 34/1994. (VI. 24.) AB határozat, Budapest, 1994.

⁶¹ MAGYARORSZÁG KORMÁNYA, 2011. évi CXII. törvény, Budapest, 2011.

érintettek jogainak megerősítése növeli a fogyasztói bizalmat és elősegíti a digitális szolgáltatások és innovatív technológiák igénybe vételét.⁶² E jogszabályváltozás bár az e-kohézió koncepciójának kidolgozását követően történt, bevezetése hatást gyakorol a digitális térre, melyben az e-kohéziós portálok működnek.

A közérdekű adatokból nyert információk valós kihasználtsága folyamatos és jelentős mértékű bővülésen megy keresztül⁶³. A háttérben az információ előállító, feldolgozó, illetve közvetítő technológiák elterjedése áll⁶⁴, melyek segítségével egyre könnyebbé válik az adatok gyűjtése, tárolása és összekapcsolása, ami aztán magával hozta a robbanásszerű növekedést az előállított információ mennyiségében. Ez a folyamat játszódik le az állam működésével összefüggésben keletkezett adatok mennyiségi változásaiban is.

Az *egyszeri adatbekérés elve* értelmében az ügyféltől nem kérhet a hatóság olyan adatot, amit saját maga, vagy más állami szerv már valahol nyilvántart. Az adatbekérést az adatok megosztása és újrahasznosítása váltja fel, olyan megfontolással, hogy az adatok ismételt bekérésének adminisztratív költsége lényegesen magasabb, mint az intézmények közti adatcsere költsége. Az elv alkalmazásának célja, az ügyfelek adminisztratív terheinek csökkentése és ezáltal a gazdasági hatékonyság növelése, a közigazgatás belső folyamatainak és az intézmény-közi folyamatok átalakítása révén.⁶⁵ Az elv jelentőségét mutatja, hogy a 2017-ben aláírt Tallini Deklaráció, melyben a tagállamok megerősített elköteleződésüket a digitális közszolgáltatások széles körű elterjesztése mellett, külön kiemeli az elv alkalmazásának fontosságát.⁶⁶

Az elv alkalmazásának legnagyobb gátja a különféle (közadatokat és személyes adatokat tartalmazó) állami nyilvántartások egymástól gyökeresen eltérő felépítése, struktúrája, amely a hatóságok közötti kommunikációt lényegesen megnehezíti, egyes esetekben ellehetetleníti, az eljárási határidőket pedig indokolatlanul elnyújtja.

10. cikk

(4) Az 1303/2013/EU rendelet 122. cikke (3) bekezdésének második albekezdése értelmében a dokumentumokat és az adatokat egy adott művelettel kapcsolatosan csak egyszer kell benyújtani

⁶² EURÓPAI PARLAMENT ÉS TANÁCS 679/2016 rendelet, Brüsszel 2016; EURÓPAI BIZOTTSÁG - Jogérvényesülési és Fogyasztópolitikai Főigazgatóság, Tájékoztató az új adatvédelmi rendeletről

⁶³ A Graham Vickery jelentés ” Review of Recent Studies on PSI Re-Use and Related Market Developments ” éves piaci becslése alapján nagyjából 140 milliárd euró közvetlen és közvetett gazdasági hatása van az újrahasznosított közérdekű adatoknak az Európai Unió tagállamaiban.

⁶⁴ például: okos eszközök, gyors internet, „felhő-szolgáltatás”

⁶⁵ KRIMMER et al.: Exploring and Demonstrating the Once-Only Principle, 2017

⁶⁶ AKKAYA, KRCCMAR: Towards the implementation of the EU-wide “once-only principle”, 2018

az elektronikus adatcsere-rendszeren keresztül az ugyanazon programot végrehajtó összes hatóságnak. E hatóságoknak jogi, szervezeti, szemantikai és műszaki szinten együtt kell működniük, és biztosítaniuk kell a hatékony kommunikációt, valamint az információk és az ismeretek cseréjét és újbóli felhasználását. Ez a rendelkezés nem érinti azokat az eljárásokat, amelyek lehetővé teszik, hogy a kedvezményezett frissítse a hibás vagy elavult adatokat vagy az olvashatatlan dokumentumokat.

13. szövegdoboz

Az egyszeri adatbekérés követelményei

Forrás: A Bizottság 1011/2014/EU végrehajtási rendelete

Az egyszeri adatbekérés elve az e-kohézió követelményei között is megjelenik. Az elv értelmében egy projekt (a szabályozás szóhasználatában művelet) tekintetében ugyanazon információs kötelezettség teljesítése nem írható elő a program kezelésében érintett több hatóság által. A teljesített információs kötelezettségek adatainak kölcsönös megosztásáról az érintett hatóságoknak kell gondoskodniuk.

Az elv érvényesülése kizárja, hogy egy ügyfél esetében ugyanazon információs kötelezettség teljesítése több alkalommal is felmerüljön. Az elv jelentésstartalma több rétegű, egyszerre zárja ki annak lehetőségét, hogy az érintett hatóságok ugyanazt az információs kötelezettséget írják elő, valamint ugyanazon hatóság sem kérheti ugyanazon információs kötelezettség különböző formátumokban történő teljesítését.

Az egyszeri adatbekérés így a korábbi programozási időszakokban, a rendszerek elektronizálásával kapcsolatos dilemmák (portálok használata opcionális, nem strukturált adatszolgáltatás hiánya, dokumentumkezelő kapacitás hiánya, párhuzamos adatszolgáltatási folyamatok, hitelesség) közül a párhuzamos folyamatok fenntartását gátolja meg. Az elv a redundáns információs kötelezettségekre vonatkozik, de nem zárja ki a repetitív információs kötelezettségek (pl. egy adatot pótolni szükséges, mert nem megfelelő, értelmezhetetlen, vagy aktualitását veszítette) felmerülését.

Amennyiben a tagállam érintett hatóságai egyetlen közös információs rendszert használnak, a projekt és programszintű információ-megosztás könnyen garantálható. A több monitoring rendszert alkalmazó tagállamnak azonban megoldást kell találni az adott program kezelésében használt rendszerek adatainak kölcsönös hozzáférhetővé tételére. Ilyen módon az egyszeri adatbekérés elve elválaszthatatlan az e-kohézió következő komponensétől, az interoperabilitástól.

1.5.3. Az elektronikus adatcsere rendszerek interoperabilitása

Az e-kormányzati alkalmazások bevezetése kihat az eljárási folyamatokra is, s gyakran

azok radikális átalakulását eredményezi. E változások nem állnak meg az egyes szervezetek keretein belül, a más állami szervekkel való együttműködést is megváltoztatják.⁶⁷ E tekintetben a szervezetek és rendszereik együttműködési képessége kulcsfontosságúvá válik és alapvetően befolyásolja a közszolgáltatások jövőbeli minőségét.⁶⁸

Az egyes igazgatási szervezetek jelenleg számos különféle nyilvántartást vezetnek változatos jogszabályi felhatalmazások alapján. Az állami adatbázisok minősége és biztonsági szintje, az adatbázisokban tárolt adatok formátuma, struktúrája, és mindezek alapján az adatbázisok háttérben történő együttműködési képességei nagyban befolyásolják az ügyintézés színvonalát.

Az interoperabilitás, azaz a különböző együttműködő szervezetek e-közigazgatási megoldásai közötti átjárhatóságot megvalósítani kívánó törekvés, működése nagy hatással van a hatékony és gyors e-ügyintézési megoldások működésére.

Az interoperabilitás területei a következők lehetnek:

1) A *szervezeti interoperabilitás* az ügymenetek formalizálását (modellezését) és a modellek közötti átjárhatóság biztosítását, a közigazgatási rendszerek közelítését feltételezi (azaz számos normatív elemmel bír). Az interoperabilitás szervezeti szinten a kétoldalú megoldások helyett a mindenkire érvényes többoldalú megoldásokat preferálja.

2) *Funkcionális interoperabilitás* alatt a rendszerek azon képességét értjük, hogy egymással adatot tudnak cserélni, és a fogadó oldal legalább ember számára értelmezhető adatot ad ki.

3) A *szemantikai interoperabilitás* teszi lehetővé, hogy az adatok formátumának azonossága révén más célra használt adatok is feldolgozhatóvá váljanak mindenhol.⁶⁹

⁶⁷ WEERAKKODY, DHILLON: Moving from E-Government to T-Government, 2008

⁶⁸ VAN STADEN, MBALE: The InformationSystemsInteroperability Maturity Model (ISIMM), 2012

⁶⁹ a) Elnevezéssel kapcsolatos konfliktusok: amikor az egyik adatbázisban „állampolgár” kategória alatt jelentkezik az ügyfél neve, míg a másiknál pl. „kedvezményezett” kategória alatt.

b) Általánosításhoz kapcsolódó konfliktusok: amikor az egyik adatbázisban egy reprezentáció van az „állampolgárra”, a másik viszont két külön reprezentációt tartalmaz „férfiakra” és „nőkre”.

c) Adatérték-konfliktusok: amikor egy kategóriának más a jelentése az egyik országban és más a másikban (például „külföldi”).

d) Adatreprezentációs konfliktusok eklatáns példája a dátumok többféle, eltérő írásmódja: 01-04-16, 2016-04-01, 04-April-2016. egyaránt 2016. április 1-jét takarhatja.

e) Adategység-konfliktusok: a különböző mértékegységek használatából fakadó különbségek. *(Nem mindenhol az SI-mértékegységrendszer szerint tartják nyilván az adatokat az EU-ban!)*

f) Adatpontossági konfliktusok: a különböző állapotok eltérő kategóriákat alkothatnak egyes jelenségek osztályozásához, ezeket eltérően is hívhatják. Így egy jelenség leírására az egyik állam használhat szöveges, míg a másik számos, betűs kategóriákat is. A kategóriák száma sem egyezik feltétlenül.

g) Adatok nyelvi konfliktusa: Az információ tárolása különböző nyelveken történhet, ami egy esetleges integrációnál nehézséget okozhat.

4) A *technikai interoperabilitás* biztosítja a szolgáltatások közötti átjárások infrastrukturális (technológiák, szabványok, házirendek) részeit.

5) A *jogi interoperabilitás* garantálja azt a szabályozási hátteret, amelyben az együttműködő szervezetek megfelelő jogi felhatalmazással rendelkeznek, hogy az adatcserét a közös előírásoknak megfelelően hajtsák végre. Miután a közigazgatásban csak előzetes jogi szabályozás után hajtható végre interoperabilitást megvalósítani képes cselekmény, így e terület biztosítása elemi feltétel.

6) Végül a *politikai interoperabilitás* biztosítja azt a központi akaratot, melynek segítségével az interoperabilitás megvalósítása és az irányítása mögötti elkötelezettség és támogatás elérhető. Ennek mind nemzeti, mind nemzetközi dimenziójáról beszélhetünk.⁷⁰

Az egyszeri adatbekérés jelentőségét az Európai Digitális Egységes Piac Stratégia is alátámasztja, mely szerint a *közigazgatási szervek csak az esetek 48%-ában használják fel újrakérdezés nélkül az ügyfelektől megszerzett adatokat*. Szakértői értékelések alapján az elv hatókörének (adatvédelmi követelmények figyelembe vételével történő) *kiterjesztése 2017-ig uniós szinten évente 5 milliárd EUR nettó megtakarítást jelentene*.

71

Az ***interoperabilitás*** egységes módszertani támogatását segítő *Európai Interoperabilitási Keretrendszer* értelmezésében: „Az európai közszolgáltatások vonatkozásában az interoperabilitás az a képesség, mely révén az egymástól eltérő szerkezetű, különböző szervezetek együtt tudnak működni kölcsönösen előnyös, konszenzuson alapuló, közös célok érdekében, ami magában foglalja a szervezetek egyedi munkafolyamatait követő, saját adatátviteli információs és kommunikációs technológiai (IKT) rendszereiken keresztül bonyolított ismeret- és információátadást is.”⁷²

Az e-kohézió koncepciójában az adatok érintett hatóságok közti megosztása és újrafelhasználása több mint puszta technológiai kérdés, megvalósulásához a szervezetek koordinált és a működés fent vázolt szintjeire kiterjedő együttműködése szükséges, melyet a 1011/2014/EU végrehajtási rendelet 10. cikke is rögzít.

Az interoperabilitás az e-kormányzati kezdeményezések, fejlesztések egyik kulcseleme, mely különböző szervezetek komplex együttműködését igényli, megvalósítását ún.

⁷⁰ Nyikos, Lapos, Szablics: Interoperability: how to improve the management of public financial resources, Budapest, 2018.

⁷¹ EURÓPAI BIZOTTSÁG, Egységes Digitális Piac Stratégia, Brüsszel, 2015.

⁷² EURÓPAI BIZOTTSÁG, Európai Interoperabilitási Keretrendszer – 1-2. oldal, Brüsszel, 2010.

interoperabilitási keretrendszerek támogatják.⁷³ Az interoperabilitási keretrendszer egységes elvek alkalmazásával szavatolja az interoperabilitás megfelelő minőségű megvalósulását. Az Európai Bizottság által kidolgozott az *Európai Interoperabilitási Keretrendszert a tagállamok nemzeti szinten testre szabhatják (Nemzeti Interoperabilitási Keretrendszer)*. Az e követelményeknek való megfelelés az elektronikus adatszere-rendszerekre is vonatkozik, melyet a 1303/2013/EU Rendelete 122. cikke is megerősít: „az említett rendszerek biztosítják a nemzeti és az uniós keretrendszerek szerinti interoperabilitást”.

Az interoperabilitás az e-kohézió garanciális komponense és egyszeri adatbekérés teljesülésének biztosítója, hiszen a párhuzamos adatszolgáltatás tiltása a szervezetek közti együttműködés hiányában nem volna lehetséges. Az interoperabilitás szerepe azonban más dimenzióban is értelmezhető. Az érintett hatóságok közti együttműködést a rendelet egy adott projekt tekintetében és az adott operatív program szintjén követeli meg. Tagállami hatáskörben e követelmény kiterjeszhető, olyan módon, hogy az együttműködés ne csak az adott projektre, hanem az ügyfél bármely más projektjére is értelmezhető legyen. Például, ha egy ügyfél már korábban nyújtott be pályázatot, a következő pályázata esetében nem kell megadnia alapvető adatait, ha azok nem változtak.

További lehetőség, ha az együttműködés nem az érintett szervezetek között, hanem az intézményrendszer és külső szervezetek viszonylatában jön létre. A támogatáskezelő információs rendszer és más tagállami közhiteles adatbázisok között adatátviteli kapcsolatok létesíthetők, mely lehetővé teszi az ügyféltől kért egyes adatok közvetlen lekérését, így azokat az ügyfélnek már nem szükséges megadni. E megoldások előnye, hogy csökkenthető az ügyféltől kért adatok mennyisége, valamint a hiteles adatbázisból lekért adatokat nem szükséges validálni, így az intézményrendszer terhelése is mérséklődik.⁷⁴

A fenti megközelítésben ***az interoperabilitás nemcsak garanciális komponens, hanem közvetlenül járul hozzá az adminisztratív terhek csökkentéséhez, így az e-kohézió alapvető komponenseként is értelmezhető. Az adminisztratív terhek csökkentése itt már nem a redundáns, vagy a repetitív információs kötelezettségek felmerülésének minimalizálásával valósul meg, hanem azok kiváltásával.***

⁷³ SARANTIS et al: Towards Standardising Interoperability Levels for Information Systems of Public Administrations, 2008

⁷⁴ EURÓPAI BIZOTTSÁG, Questions & Answers on e-Cohesion, EGESIF, 2016.

1.5.4. E-aláírás

10. cikk

(2) Az adatcseréket és ügyleteket az 1999/93/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvben (1) meghatározott három elektronikus aláírási típus egyikének megfelelő elektronikus aláírással kell ellátni.

14. szövegdoboz

Az elektronikus aláírás használatának szabályozása

Forrás: A Bizottság 1011/2014/EU végrehajtási rendelete

Az elektronikus adatsere-rendszerekben végrehajtott digitális tranzakciók meghatározott biztonsági szintű hitelesítést követelnek meg. A szabályozás értelmében a tranzakciók az elektronikus aláírásra vonatkozó közösségi keretfeltételekről szóló irányelv (1999/93/EK) által definiált három aláírástípus (15. szövegdoboz) egyikével kell hitelesíteni. A 1999/93/EK irányelvet időközben az európai parlament és tanács a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról szóló 910/2014/EU rendelete hatályon kívül helyezte, azonban a fejlesztéspolitikai rendelet a korábbi irányelvre hivatkozik, így az elektronikus aláírástípusok tekintetében az irányelv szerinti definíciók az irányadók.

"elektronikus aláírás": olyan elektronikus adat, amely más elektronikus adathoz van csatolva, illetve logikailag hozzárendelve, és amely hitelesítésre szolgál;

"fokozott biztonságú elektronikus aláírás": olyan elektronikus aláírás, amely megfelel az alábbi követelményeknek:

- a) kizárólag az aláíróhoz kötött;
- b) az aláíró azonosítására alkalmas;
- c) olyan eszközzel hozták létre, amely kizárólag az aláíró ellenőrzése alatt áll;
- d) úgy kapcsolódik azokhoz az adatokhoz, amelyekre vonatkozik, hogy az adatok minden későbbi változása nyomon követhető;

„minősített elektronikus aláírás”: olyan, fokozott biztonságú elektronikus aláírás, amelyet biztonságos aláíráslétrehozó eszközzel állítottak elő, és amely elektronikus aláírás minősített tanúsítványán alapul

15. szövegdoboz

Az elektronikus aláírás fogalma és típusai

Forrás: A Európai Parlament és Tanács 1999/93/EK irányelve

Az Unió szabályozás e tekintetben tág mozgásteret enged, a tagállamok mérlegelhetik, hogy rendszereikben a hitelesítés mely biztonsági szintjét követelik meg. A hitelesítés

módja tehát széles spektrumon mozog, *lehet akár jelszavas autentikáció (egyszerű e-aláírás), fizikai aláíró eszköz (token) használata (fokozott biztonságú e-aláírás), vagy külső hitelesítés-szolgáltató tanúsítványa (minősített e-aláírás) is*. A hitelesítés így történhet akár az elektronikus aláírás legegyszerűbb típusával is, amennyiben az megfelel a tagállami ellenőrzési nyomvonal és a dokumentumok eredetiségére vonatkozó tagállami szabályok szerinti bizalmassági, hitelességi, biztonsági és sértetlenségi követelményeknek. Az adatsere-rendszerekben alkalmazott hitelesítés típusa a támogatási szerződésekben rögzítendő, így a tranzakciók hitelesítési módját mind a kedvezményezett, mind az intézményrendszer elismeri és elfogadja, s a későbbiekben a hitelesítés alacsonyabb biztonsági szintje nem képezheti jogviták alapját.⁷⁵

Az elektronikus aláírások használata az e-kohézió garanciális komponense, melynek célja nem közvetlenül az adminisztratív terhek csökkentése, de szabályozott használata hozzájárul az elektronikus pályázatkezeléssel kapcsolatban korábban felmerült hitelességi dilemmák feloldásához és az alapvető komponensek megfelelő működési körülményeinek kialakításához.

1.5.5. E-dokumentumkezelés, e-audit,

10. cikk (1011/2014/EU)

(1) A kedvezményezetteknek és az 1303/2013/EU rendelet 122. cikke (3) bekezdésének első albekezdésében említett hatóságoknak a felelősségi körükbe tartozó dokumentumokat és adatokat, valamint azok frissítéseit a tagállam által meghatározott elektronikus formátumban kell bevenniük az elektronikus adatsere-rendszerekbe. A tagállam meghatározza az elektronikus adatsere részletes feltételeit abban az 1303/2013/EU rendelet 125. cikke (3) bekezdésének c) pontjában említett dokumentumban, amely az egyes műveletekre vonatkozóan részletezi a támogatás feltételeit.

140. cikk (1303/2013/EU)

(3) A dokumentumokat vagy eredeti példányban vagy az eredetinek megfelelő, hitelesített példányban vagy általánosan elfogadott adathordozón kell megőrizni, beleértve az eredeti dokumentumok elektronikus változatát, illetve a csak elektronikus változatban létező dokumentumokat.

(5) A nemzeti hatóságok dolgozzák ki azt az eljárást, amely az általánosan elfogadott adathordozón tárolt dokumentumoknak az eredeti dokumentumokkal való egyezőségét tanúsítja; ez az eljárás biztosítja, hogy a tárolókon őrzött változatok megfelelnek a nemzeti jogszabályokban előírt követelményeknek, és azok megbízhatóan felhasználhatók audit céljára.

(6) Amennyiben a dokumentumok csak elektronikus formában léteznek, az alkalmazott

⁷⁵ EURÓPAI BIZOTTSÁG, Questions & Answers on e-Cohesion, EGESIF, 2016.

számítógépes rendszereknek meg kell felelniük az elfogadott biztonsági szabványoknak, amelyek biztosítják, hogy a tárolt dokumentumok megfeleljenek a nemzeti jogszabályok által előírt követelményeknek, és megbízhatóan felhasználhatók audit céljára.

16. szövegdoboz

Az elektronikus dokumentum-kezelés és a dokumentumok elérhetőségeinek szabályai

Forrás: Az Európai Parlament és Tanács 1303/2013/EU rendelete, A Bizottság 1011/2014/EU végrehajtási rendelete

Az adminisztratív tevékenységek digitalizálása megváltoztatja a dokumentumok kezelésének és benyújtásának módját. A folyamatok digitalizálásának kiterjedését ugyanakkor a tagállamok több szempontból is befolyásolhatják, saját hatáskörben szabályozhatják az elektronikus adatcsere-rendszerek kötelező használatát és annak kiterjesztését a pályázati folyamatokra. Az adminisztratív tevékenységek elvégzésekor tehát vegyesen lehetnek jelen digitális és papír alapú dokumentumok. A megváltozott természetű folyamatokban így szabályozni szükséges az elektronikus dokumentumok elérhetőségének és megőrzésének szabályait, a megőrzendő dokumentumok típusát és az elfogadott adathordozók típusait.

A 1303/2013/EU rendelet e téren széles spektrumot vázol fel, mely alapján a tagállamok meghatározhatják a digitális dokumentumok egyezőségének és hitelességének szabályait, mely garantálja azok tagállami eljárásokban és ellenőrzés céljára történő felhasználását. A dokumentumok elfogadott formátumát és hitelességének követelményeit a támogatási szerződésekben is rögzíteni kell.⁷⁶

11. cikk (821/2014/EU)

(1) A használt rendszert megfelelő biztonsági intézkedésekkel kell védeni a dokumentumok osztályozását, valamint az információs rendszerek és a személyes adatok védelemét illetően. Az intézkedéseknek meg kell felelniük a nemzetközi szabványoknak és a nemzeti jogi követelményeknek. Az első bekezdésben említett biztonsági intézkedéseknek védelmet kell biztosítaniuk a hálózatok és átviteli eszközök számára abban az esetben, ha a rendszer más modulokkal és rendszerekkel is együttműködik.

8. cikk (1011/2014/EU)

(2) Az elektronikus adatcsere-rendszereknek lehetővé kell tenniük, hogy a kedvezményezettek minden egyes kifizetési kérelmének az 1303/2013/EU rendelet 125. cikke (5) bekezdése szerinti dokumentumalapú ellenőrzése és az auditok az elektronikus adatcsere-rendszereken keresztül

⁷⁶ LAPOSA, E-Cohesion: How to intensify European fund management by electronic services, Budapest, 2015.

elérhető információkra és dokumentumokra támaszkodjanak, amennyiben az ilyen információk és dokumentumok cseréje az említett rendelet 122. cikkének (3) bekezdése értelmében elektronikus formában történik. A felelős hatóságok papíralapú dokumentumokat kizárólag kivételes esetben, kockázatelemzést követően kérhetnek, és kizárólag akkor, ha a papíralapú dokumentumok az elektronikus adatcsere-rendszerbe feltöltött szkennelt dokumentumok eredeti, hiteles forrásai.

17. szövegdoboz

Az elektronikus auditok, ellenőrzések és a rendszerek biztonsági követelményrendszere

Forrás: A Bizottság 821/2014/EU végrehajtási rendelete; A Bizottság 1011/2014/EU végrehajtási rendelete

A dokumentumok hitelességének megőrzése és az auditok, ellenőrzések (különös tekintettel a pénzügyi ellenőrzésekre) során történő felhasználásának garantálása érdekében az elektronikus adatcsere-rendszereknek szigorú funkcionális, technológiai és információbiztonsági követelményeknek kell megfelelni. Funkcionális szempontból, a rendszereknek adekvát dokumentumkezelő és tárolókapacitással kell rendelkezniük, figyelembe véve az ügyfelek és dokumentumok várható mennyiségét, azok méretét, valamint a dokumentumok megőrzési idejét. A technológiai és a biztonsági szttenderdeket érintően a szabályozás nem nevesít kötött módszertanokat, egyedül a nemzetközileg ismert szabványok valamelyikének való megfelelés garanciális követelményét írja elő, megőrizve ezzel a tagállamok döntési jogkörét és az optimális műszaki-funkcionális követelményrendszer kialakításának lehetőségét.

Az e-dokumentumkezelés és az e-audit az e-kohézió elválaszthatatlan komponensei. A fentiek értelmében az elektronikus adatcsere-rendszereknek biztosítaniuk kell a dokumentumok megfelelő megőrzését és kezelését, hogy az auditok, ellenőrzések során hiteles információforrásnak tekinthetők legyenek. Mindez alapfeltétele annak, hogy az ellenőrök az elektronikus dokumentumokat tekintsék elsődlegesnek, s csak kivételes esetekben kérhessenek papír alapú alátámasztást. Ezen intézkedés kulcsfontosságú, hiszen az ellenőrzések a korábbiakban meghatározóan papír alapúak voltak, mely alapjaiban definiálta az eljárásrendek és az információs rendszerek követelményrendszerét.

Az e-dokumentumkezelés és az e-audit az e-kohézió garanciális komponense, mely kellő technológiai és eljárásrendi alapot teremt a hiteles elektronikus dokumentumok kezeléséhez és a teljes körű elektronikus adatcserehez, valamint a párhuzamos

munkafolyamatok kiküszöböléséhez.⁷⁷

Az Unió szabályozás ugyanakkor a végrehajtás minimum-követelményeit határozza meg, melyek elengedhetetlenek a koncepció megvalósításához, a követelmények azonban tagállami szinten további elemekkel bővíthetők. A következő alfejezet az e-kohézió hazai szabályozási környezetét mutatja be.

1.6. Az e-kohézió komponensei a hazai szabályozásban

A fentiekben több alkalommal kiemelésre került, hogy az e-kohézió egy komplex keretrendszer, mely az eljárásrendi folyamatok digitalizálásának alapvető és garanciális követelményeit határozza meg. E követelmények azonban minimum-követelmények, melynek részletszabályait az optimális végrehajtás és a tehercsökkentés kívánt szintjének elérése érdekében a tagállamok saját hatáskörben alakíthatják ki. A továbbiakban az e-kohézió hazai szabályozásának, a 2014-2020 programozási időszakban az egyes európai uniós alapokból származó támogatások felhasználásának rendjéről szóló 272/2014. (XI. 5.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) releváns részeinek ismertetése következik.

Az elektronikus adatsere általános szabályait a rendelet *XXIX. fejezete (Elektronikus kapcsolattartás és dokumentáció; 196.-199.§)*, részletes szabályait az *Egységes Működési Kézikönyvről szóló 1. melléklet XII. fejezete (Elektronikus alkalmazások használata, kapcsolattartás, 328.-337. pontok)* tartalmazza.

1.6.1. Elektronikus adatsere

197. § (2) A Miniszterelnökség az 1303/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 122. cikk (3) bekezdése szerinti elektronikus alkalmazást bocsát a támogatást igénylő, illetve a kedvezményezett rendelkezésére, a felhívásban és a támogatási szerződésben meghatározott kötelezettségei teljesítésére, melyet a támogatást igénylő, illetve a kedvezményezett köteles igénybe venni és ezen kötelezettségeit kizárólag elektronikus formában teljesíteni.

(5) A (4) bekezdéstől eltérően, ha egyes adminisztratív kötelezettségek teljesítése során alátámasztó dokumentumok benyújtása szükséges, a kedvezményezett az irányító hatóság felé az elektronikus alkalmazáson keresztül jelezheti, hogy az alátámasztó dokumentumokat vagy azok egy részét - ideértve azok hiánypótlását és korrekcióját is - postai úton nyújtja be.

(6) Ha a kedvezményezett a későbbiekben újabb alátámasztó dokumentumokat kíván postai úton benyújtani, azt ismételtlen jeleznie kell az (5) bekezdés szerint.

(7) A (6) bekezdés szerinti postai benyújtás lehetőségét az irányító hatóság felhívásonként felfüggesztheti.

⁷⁷ LAPOSA, E-Cohesion: How to intensify European fund management by electronic services, Budapest, 2015.

328.1. A támogatást igénylővel, illetve kedvezményezettel történő, 1303/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 122. cikk (3) bekezdése szerinti elektronikus kapcsolattartás a Pályázati e-ügyintézés felületen keresztül történik, mely a www.szechenyi2020.hu honlapról egyedi azonosításhoz kötött, titkosított csatornán keresztül és titkos jelszóval elérhető interaktív felület.

328.2. A Pályázati e-ügyintézés felülethez való hozzáférés a www.szechenyi2020.hu honlapon történő támogatást igénylő általi regisztráció útján szerezhető.

328.3. A támogató köteles a Pályázati e-ügyintézés felületen keresztül tartani a kapcsolatot a támogatást igénylővel, illetve a kedvezményezettel, kivéve azon értesítések esetét, ahol az egységes működési kézikönyv eltérően rendelkezik. Ezen értesítéseket elektronikus formában is elérhetővé kell tenni a 334.2. pont szerint.

328.6. Technikai segítségnyújtás projektek esetében az irányító hatóság mérlegelheti, hogy a kedvezményezettől megköveteli-e az egyes dokumentumcsomagok vonatkozásában a Pályázati e-ügyintézés felület használatát.

329.1. A kedvezményezett által benyújtott dokumentumcsomag kitöltött dokumentumsablonokból (pl. projekt adatlap, beszámoló, fenntartási jelentés, kifizetés igénylés, szerződés-módosítás) és annak mellékleteiből áll. A kedvezményezett a Pályázati e-ügyintézés felületen keresztül küldi be az előírt, kitöltött dokumentumsablonokat. A dokumentumsablonok esetlegesen csatolandó mellékleteit a kedvezményezett elektronikus formában, a Pályázati e-ügyintézés felületre tölti fel. A Pályázati e-ügyintézés felületen beküldött dokumentumcsomagot nem kell külső iktatórendszerben iktatni.

329.4. Ha valamely dokumentumcsomag keretében mellékletek benyújtása szükséges, a kedvezményezett a 197. § (5) bekezdése szerinti lehetőséggel élhet, ha a mellékletek elektronikus formában történő beküldése nehézségbe ütközik.

18. szövegdoboz

Az elektronikus adatcsere alapvető hazai szabályai

Forrás: 272/2014. (XI. 5.) Korm. rendelet

A Rendelet kijelöli az elektronikus adatcsere alapvető viszonyítási pontjait, a kohéziós politika forrásainak igénybe vétele a www.szechenyi2020.hu honlapon elérhető interaktív alkalmazás útján lehetséges, azaz egyetlen e-kohéziós portál került kialakításra. A felület használata *főszabály szerint kötelező*, mind a pályázók és kedvezményezettek részére. Az **az egyablakos ügyintézés elvének érvényesítése** és az elektronikus szolgáltatások széles körű használata hozzájárul az adminisztratív tehercsökkentés magasabb szintjének eléréséhez. A követelmények meghatározásának kiindulási alapját a 2007-2013-as szabályozás jelentette, melynek értelmében az elektronikus felületek használata a

korábbiakban is kötelező és kizárólagos volt, de egyelőre csak a jelentéstétel, a közbeszerzés-ellenőrzés és a kifizetések folyamatában.

Speciális kivételt jelent, hogy *technikai segítségnyújtás projektek esetében az érintett hatóság eltekinthet a portál használatától*. További kivételt jelent, hogy *az alátámasztó dokumentumok beküldését, a kedvezményezett postai úton is megteheti, amennyiben azok digitalizálása számára nehézséget okoz*.

Az e-kohéziós portál támogatja a strukturált és a nem strukturált adatszolgáltatást is, azaz a teljes elvárt *adattartalom (dokumentumcsomag), azaz az eljárásrendi dokumentum-sablonok és a kapcsolódó mellékletek* beküldését. A folyamatok elektronizálása azonban akkor tekinthető teljes körűnek, ha nemcsak a beérkező információk, hanem az ügyfélnek küldött értesítések is ugyanazon csatornán, digitalizáltan kerülnek kiküldésre, melyet a1011/2014/EU rendelet 9. cikke is előír. A Rendelet e tekintetben is lehetőséget ad kivételek nevesítésére, mivel *egyes dokumentumok esetén az eljárásrend megkövetelheti a papír alapú kiküldést*. Például a támogatási szerződés aláírása papír alapon történik, ha a kedvezményezett nem rendelkezik minősített elektronikus aláírással.

333.1. Azon kötelezettségek esetében, melyeknél a Pályázati e-ügyintézés felület jogi és infrastrukturális feltételei nem biztosítottak, a kért dokumentumcsomagot papír alapon kell benyújtani.

333.2. Ha a Pályázati e-ügyintézés felület meghibásodás miatt nem érhető el, a kért dokumentumcsomagot a meghibásodás elhárulása után, elektronikusan kell benyújtani.

335.2. Azon funkciók esetében, melyeknél a Pályázati e-ügyintézés felület jogi és infrastrukturális feltételei nem biztosítottak, vagy a Pályázati e-ügyintézés felület meghibásodás miatt nem érhető el, az értesítéseket postai úton kell kiküldeni.

335.3. Ha a Pályázati e-ügyintézés felület meghibásodás miatt nem érhető el, az európai uniós források felhasználásáért felelős miniszter által megbízott szervezeti egység tájékoztatja az irányító hatóságokat, és erről, valamint a hiba elhárításától a www.szechenyi2020.hu honlapon is tájékoztatást ad. Ebben az esetben az értesítések papír alapú kiküldése a határidőhöz kötött dokumentumcsomag későbbi beküldése kizárólag akkor fogadható el, ha igazolt a Pályázati e-ügyintézés felület meghibásodása.

19. szövegdoboz

Az üzletmenet-folytonosság hazai szabályai

Forrás: 272/2014. (XI. 5.) Korm. rendelet

Figyelembe véve az elektronikus eljárások technológiai kitettségét és lehetséges

sérülékenységet, speciális *ún. üzletmenet-folytonossági szabályok* megalkotására van szükség, mely meghatározza a rendszer használatának akadályoztatása esetén követendő magatartásformákat. Az akadályoztatás oka lehet a *rendszer meghibásodása, szolgáltatás-kiesése, vagy valamely funkció hiánya (az e-ügyintézés felület jogi és infrastrukturális feltételei nem biztosítottak)*.

A fentiek kezelésére a Rendelet megfelelő helyettesítő eljárásokat határoz meg, mind az ügyfelek, mind az intézményrendszer számára, garantálva az ügyintézés folytonosságát. A helyettesítő eljárások természete az akadályoztatás mértékének függvénye, tartós akadályoztatás esetén a kommunikáció papír alapon történik. A rendszer átmeneti meghibásodása esetén főszabály szerint az ügyfelek a szolgáltatás visszaállítása után elektronikusan intézhetik ügyeiket.

Kritikus kérdés a meghibásodás fogalmának definiálása, mivel a digitális felületeken ennek több rétege is értelmezhető. Amennyiben egy ügyfél nem éri el az e-kohéziós portált, az nem értelmezhető minden esetben a portál meghibásodásaként. A hibát okozhatja az ügyfél gépe, böngészője, esetlegesen internet-kapcsolata is meghibásodhat. A precíz és egységes értelmezés elkerülése érdekében a Rendelet előírja, hogy meghibásodás esetén arról a felelős szervezeteknek a www.szechenyi2020.hu honlapon tájékoztatást kell közzétenni. Vitás helyzetek, ügyféloldali késedelem esetén e tájékoztatás lehet az esetleges ügyfélpanasz alapja.

1.6.2. Egyszeri adatbekérés

328.4. A 333.1. pont szerinti feltételek teljesülésén kívül nem írható elő papír alapú dokumentum-benyújtási kötelezettség a támogatást igénylő, illetve a kedvezményezett számára, kivéve azon dokumentumsablonok vagy melléletek esetét, ahol az egységes működési kézikönyv eltérően rendelkezik. Ezen dokumentumokat elektronikus formában is elérhetővé kell tenni a 334.2. pont szerint.

330.9. Ha a támogatást igénylő, illetve a kedvezményezett által csatolt digitalizált melléklet minősége nem megfelelő, nem felel meg az olvashatóság követelményének, az irányító hatóság a melléklet hiánypótlását vagy korrekcióját kéri.

20. szövegdoboz

Az egyszeri adatbekérés hazai szabályai

Forrás: 272/2014. (XI. 5.) Korm. rendelet

A Rendelet előírja az elektronikus kapcsolattartás és információcsere elsődlegességét és kizárólagosságát, az eljárásrend által nevesített kivételek figyelembe vétele mellett. E rendelkezés korlátot állít a redundáns információs kötelezettségek kikötésének,

ugyanakkor indokolt esetben teret ad a repetitív információk kötelezettségeknél.

1.6.3. Interoperabilitás

337.1. Ha a kedvezményezettől bekért adatok a monitoring és információs rendszer és más közigazgatási adatbázisok közötti elektronikus adatkapcsolat útján is elérhetőek, ezen adatok nem kérhetők be a kedvezményezettől.

336.2. Az adatok bekéréséről a kedvezményezettet tájékoztatni kell, valamint biztosítani kell annak lehetőségét, hogy a támogatást igénylő, illetve a kedvezményezett papír alapú alátámasztást nyújtson be az adatok módosulásáról, ha az adatbázisban szereplő adatok nem felelnek meg az aktuális állapotoknak.

21. szövegdoboz

Az interoperabilitás hazai szabályai

Forrás: 272/2014. (XI. 5.) Korm. rendelet

A releváns adatok érintett hatóságok közötti megosztását a Rendelet nem szabályozza részletesebben, mivel a kohéziós források **egységes információs rendszerben (Fejlesztéspolitikai Adatbázis és Információs Rendszer - FAIR)** kerülnek kezelésre, s az egységes adatbázis garantálja az Uniók szabályok szerinti kötelezettség teljesítését.

Az interoperabilitás tágabb értelmezést kap a Rendeletben, mivel a külső adatbázisok elérésére és azok igénybe vételére is kiterjeszti azt. A FAIR számos közhiteles adatbázissal létesít adatátvételi kapcsolatot, mely lehetővé teszi az ügyféladatok közvetlen elérését, jelentősen csökkentve ezzel az adminisztrációs terheket. Ennek egyik garanciális követelménye, hogy a rendelkezésre álló adatátvételi kapcsolatok használata nem opcionális a hatóságok számára.

A közhiteles adatbázisok adatai közvetlenül felhasználhatóak az eljárási folyamatokban, speciális esetekben azonban előfordulhat, hogy az információk nem teljesen naprakészek. Ennek oka, hogy a külső szakrendszerekben, a szakhatóságoknak meghatározott idő áll rendelkezésére, a sok esetben papír alapon beérkező adatmódosítások átvezetésére. Ilyen esetekben az ügyfél papír alapon igazolhatja az adatok módosulását.

1.6.4. E-aláírás

197.§. (9) A támogatást igénylő, illetve a kedvezményezett rendelkezésére bocsátott elektronikus alkalmazást egyedi jelszóval kell védeni. A jelszó biztonságáért, a jelszó használatával az alkalmazásban elvégzett műveletekért a támogatást igénylő, illetve a kedvezményezett felelős.

22. szövegdoboz

Az e-aláírás alkalmazásának hazai szabályai

Forrás: 272/2014. (XI. 5.) Korm. rendelet

Ismét kiemelendő, hogy az e-kohézió koncepciójában szereplő e-aláírás az 1999/93/EK irányelv szerinti definiált e-aláírást jelenti. Az e-kohézió Uniós szabályai a tagállamok hatáskörébe utalja annak eldöntését, hogy az elektronikus alkalmazásban végzett tranzakciók milyen módon kerüljenek hitelesítésre.

Az Európai Bizottság e-kohézióról szóló állásfoglalása kiemeli, hogy a tagállam szabadon választhatja meg a hitelesítés módját, azonban az elektronikus adatszeres rendszernek garantálni kell az adatok és információk bizalmasságát, sértetlenségét és rendelkezésre állását. Ilyen módon a hitelesítés esetlegesen kevésbé szofisztikáltabb módjának alkalmazása nem lehet egyenértékű a rendszer biztonsági szintjének csökkenésével.

A hazai szabályozás alapján az elektronikus alkalmazásban elegendő a jelszavas hitelesítés, azonban egyes tranzakciók esetén (az ügyfél és a támogatáskezelő szerv közötti jogviszony létrehozása, vagy módosulása esetén és alapvető nyilatkozatok megtételekor) a Rendelet megköveteli a külső szolgáltató által biztosított minősített e-aláírás használatát.

1.6.5. E-dokumentumkezelés, e-audit

328.5. A 197. § (1) bekezdése szerinti, a Pályázati e-ügyintézés felületről megküldött tájékoztatást nyomtatott formában nem kell nyilvántartani és külső iktatórendszerben iktatni.

331. A támogatást igénylő, illetve a kedvezményezett által a Pályázati e-ügyintézés felületen beküldött elektronikus formátumú mellékleteket nem kell nyilvántartás céljából ismételtén kinyomtatni.

334.1. Az irányító hatóság a papír alapon beérkezett támogatási kérelem dokumentumokat, dokumentumcsomagokat, valamint a támogatást igénylőnek vagy kedvezményezettnek küldött papír alapú tájékoztatást, annak iktatását követően a monitoring és információs rendszer Dokumentumtárban digitálisan elérhetővé teszi.

334.2. A 334.1. pont szerinti elérhetővé tétel papír alapú dokumentumok esetén szkennelés, valamint pdf formátumban történő mentés és a monitoring és információs rendszer Dokumentumtárba történő feltöltés útján valósul meg.

334.4. Ha egy meghatározott mellékletet az egységes működési kézikönyvben előírtak szerint papír alapon benyújtandó és digitalizált formában a Pályázati e-ügyintézés felületre is feltöltendő, az irányító hatóság gondoskodik a papír alapú állomány 334.2. pont szerinti kezeléséről.

23. szövegdoboz

Az e-dokumentumkezelés hazai szabályai

Forrás: 272/2014. (XI. 5.) Korm. rendelet

Az elektronikus dokumentumkezelés alapvető követelménye, hogy az információs rendszer rendelkezzen megfelelő funkcionalitású és biztonsági szintű dokumentumkezelő alkalmazással (Dokumentumtár). Eljárásrendi és gyakorlati nézőpontból fontos, hogy a nem papír alapú dokumentumkezelés ne eredményezzen redundáns folyamatokat és megnövekedett adminisztratív terheket az intézményrendszeren belül sem. Emiatt a Rendelet tisztázza, hogy az elektronikus dokumentumokat és értesítéseket nem kell a beérkezés után kinyomtatni, illetve külső itatató-rendszerekben nyilvántartani.

Tekintettel az elektronikus dokumentumkezelés elsődlegességére és az információs rendszer tartalmának teljességére, a papír alapon beérkezett dokumentumokat (a rendszer szolgáltatás-kiesése miatt; bizonyos funkciók hiánya miatt, a kedvezményezett a csatolandó dokumentumokat nem digitalizálta, hanem postán küldte) az érintett hatóságoknak digitalizálni szükséges.

Audit és ellenőrzés szempontjából a Rendelet értelmében az e-kohéziós portálon végrehajtott tranzakciók megfelelő hitelességgel bírnak, az elektronikus dokumentumok hiteles információforrásnak tekintendők. Bizonyos dokumentumok esetében és speciális helyzetekben (jogi és infrastrukturális feltételek hiánya) azonban a Rendelet kivételt tesz, s papír alapú beküldést ír elő.

330.1. Ha valamely mellékletet e jogszabály kifejezet rendelkezése szerint papíron és elektronikus formában, elektronikus aláírás nélkül is be kell küldeni, a papír alapú változatot kell hitelesnek tekinteni.

330.2. A 328.1-328.6. ponttól eltérő esetben a Pályázati e-ügyintézés felületen keresztül beküldött dokumentumcsomagot hitelesnek kell tekinteni.

330.3. Ha a kedvezményezett a 197. § (5) bekezdése szerinti lehetőséggel élt, a mellékletek a Pályázati e-ügyintézés felületen elektronikusan beküldve vagy papír alapon is elfogadhatók.

330.4. A 330.2. és a 330.3. pont szerinti esetben, ha a kitöltött dokumentumsablon a Pályázati e-ügyintézés felületen elektronikusan és postai úton, papír alapon is beküldésre került, az elektronikus verzió tekintendő hitelesnek.

330.5. Ha a kedvezményezett a 197. § (5) bekezdése szerinti lehetőséggel élt és egy adott melléklet a Pályázati e-ügyintézés felületen elektronikusan és postai úton, papír alapon is beküldésre került, a papír alapú tekintendő hitelesnek.

330.6. Ha a kedvezményezett a 197. § (5) bekezdése szerinti lehetőséggel nem élt és egy adott melléklet a Pályázati e-ügyintézés felületen elektronikusan és postai úton, papír alapon is beküldésre került, az elektronikus melléklet tekintendő hitelesnek.

330.7. Ha a kedvezményezett a 197. § (5) bekezdése szerinti lehetőséggel nem élt és egy adott melléklet csak postai úton, papír alapon került beküldésre, az irányító hatóságnak hiánypótlás

keretében kérnie kell a melléklet Pályázati e-ügyintézés felületen, elektronikus formában történő benyújtását.

24. szövegdoboz

A dokumentumok hitelességének hazai szabályai

Forrás: 272/2014. (XI. 5.) Korm. rendelet

Figyelembe véve, hogy a Rendelet értelmében az e-kohéziós portálon végrehajtott tranzakciók megfelelő hitelességgel bírnak, az elektronikus dokumentumok hiteles információforrásnak tekintendők. Bizonyos dokumentumok esetében és speciális helyzetekben (jogi és infrastrukturális feltételek hiánya) azonban a Rendelet kivételt tesz, s papír alapú beküldést ír elő.

Ugyanakkor a kedvezményezett mérlegelheti az alátámasztó dokumentumok beküldésének módját. Emiatt a dokumentumcsomagok egyes részei különböző formában érkezhetnek be, ami a gyakorlati tapasztalatok alapján speciális helyzeteket teremthet. A kedvezményezettek más esetekben csak a mellékletek egy részét küldik papíron, vagy a jelzettek ellenére a mellékleteket mindkét formátumban megküldik, esetlegesen az elektronikus dokumentumsablont is papíron elküldik. Mindennek kezelésére a Rendelet részletes szabályokat határoz meg a hiteles információforrások kivételes esetekben történő meghatározása érdekében.

1.7. Az e-kohézió jövője

Az e-kohézió hosszú távú jelentősége szempontjából fontos, milyen hangsúlyt kap koncepció a következő programozási időszakban. Tekintettel arra, hogy a 2021-2027-es időszak rendelettervezete már elérhető, így lehetőség nyílik az e-kohézió jövőbeli szerepéről ismert információk megjelenítésére.

Az Európai Bizottság 2018/378 számú javaslata alapján a jelen programozási időszakban **bevezetett portálok működtetése továbbra is kulcsfontosságú követelmény lesz, s a tervezet a portálfejlesztés terén elért eredményekre épít.** A dokumentum szerint az e-kohézió már nemcsak a kohéziós politika és a közös agrárpolitika támogatásainak, hanem az Európai Tengerügyi és Halászati Alap, a Menekültügyi és Migrációs Alap, a Határigazgatási és Vízügyi és Vízügyi, valamint a Belső Biztonsági Alap forrásainak kezelése során is alkalmazandó keretrendszer lesz. E támogatási források esetében a rendszerek bevezetésének 2023. január 1-ig kell megtörténnie.⁷⁸

⁷⁸ EURÓPAI BIZOTTSÁG, 2018/378 számú javaslat a 2021-2027 közötti programozás időszak végrehajtási szabályairól, Brüsszel, 2018.

A tervezet tartalmazza az elektronikus adatcsere komponensre vonatkozó részletszabályokat, melyet a 25. szövegdoz foglal össze.

XII. melléklet

1. A programhatóságok feladatai az elektronikus adatcsere-rendszer működése tekintetében:

1.1. Az adatok biztonságának, sértetlenségének és bizalmas kezelésének, valamint a küldő azonosításának biztosítása, a rendelet 63. cikkének (5) bekezdése, 63. cikkének (7) bekezdése, 66. cikkének (4) bekezdése és 76. cikke alapján.

1.2. A hozzáférhetőség és működés biztosítása munkaidőn belül és kívül egyaránt (a műszaki karbantartás idejét kivéve)

1.3. A rendszer alábbi funkcióinak felhasználása:

a) interaktív formanyomtatványok és/vagy az eljárások egymást követő lépései során elmentett adatok alapján a rendszer által automatikusan előre kitöltött formanyomtatványok; b) adott esetben automatikus számítások; c) automatikus beágyazott ellenőrzések, amelyek csökkentik a dokumentum- vagy információcsere ismétlődését; d) rendszer által generált jelzések a kedvezményezett tájékoztatására, hogy bizonyos műveletek elvégezhetőek; e) online nyomon követés, amely lehetővé teszi, hogy a kedvezményezett ellenőrizze a projekt aktuális állapotát; f) az elektronikus adatcsere-rendszerben feldolgozott, korábban rendelkezésre álló valamennyi adat és dokumentum.

1.4. Nyilvántartás-vezetés és adattárolás biztosítása a rendszerben oly módon, hogy az lehetővé tegye mind a kedvezményezettek által benyújtott kifizetési kérelmek – 68. cikk (2) bekezdése szerinti adminisztratív ellenőrzését, mind a könyvvizsgálatot

25. szövegdoz

Az elektronikus adatcsere várható jövőbeni szabályai

Forrás: Európai Bizottság 2018/378 számú javaslata

Tekintettel arra, hogy a végrehajtás részletszabályai és a további komponensekre vonatkozó kötelezettségek egyelőre nem ismertek, így az e-kohézió átfogó elemzésére jelen disszertáció keretei között nem nyílik lehetőség. A fentiek alapján ugyanakkor jól látható, hogy az e-kohézió alappilléret adó elektronikus adatcsere szabályai szinte változatlanul jelennek meg a tervezetben, azaz vélhetően az Európai Bizottság nem változtat koncepció összetevőin, s elsősorban a támogatáspolitikát más területeire való kiterjesztésre fókuszál.

A nyilvános jogszabály-tervezetben leírtak alapján az e-kohézió markáns és erősödő szerepét jelzi előre, s nem tekinthető ideiglenes koncepciónak. Mindez alátámasztja a terület behatóbb elemzésének indokoltságát.

2. A disszertáció célkitűzései, vizsgált problémák

Az Európai Bizottság kutatásai alapján az elektronikus támogatáskezelő portálok hatékonyság-javító hatása nem elhanyagolható, így annak alaposabb megértése és a portálok megfelelő kialakítása jelentős előnyökkel járhat a tagállamok számára.⁷⁹ Mindezek alapján indokolt az e-kohézió mibenlétének, hatás-tényezőinek pontosabb feltárása, a portálok jövőbeli fejlesztésének támogatása érdekében.

Az e-kohézió relatív új kutatási téma a kohéziós politika diskurzusában, melyet a disszertáció szélesíteni kíván, s egyik célja a téma tudományos és stratégiai pozicionálása. Mindemellett a disszertáció a portálok hatékonyságának kérdését járja körül, s egy mikroszintű és makroszintű problémafelvetés kapcsán közelíti meg azt. A felvetett kérdések megválaszolásához nyolc hipotézis kerül felállításra, melyek vizsgálata négy kutatási cél köré rendezhető.

E fejezet célja így a problémák, hipotézisek és kutatási célok láncolatának vázolása, mely egyben meghatározza a disszertáció további módszertani és kutatási fejezeteinek szerkezetét is. A könnyebb áttekintés érdekében a problémák, hipotézisek és kutatási célok külön szövegdobozokban és eltérő színekkel kerülnek megjelenítésre.

2.1. Az e-kohézió pozicionálása (1. kutatási probléma)

Problémafelvetés (1): Miként helyezhető el az e-kohézió az irányadó Uniós stratégiák terében? Mely tudományágakhoz köthető a téma kutatása?

26. szövegdoboz

A disszertáció által vizsgált első probléma

Az e-kohézió nemcsak egy informatikai projekt megvalósítását és a meglévő folyamatok digitalizálását jelenti, sikerességéhez számos további jogi, eljárásrendi és szervezeti kérdés tisztázása és megfelelő kezelése szükséges. ***Az e-kohézió egy koncepcionális keretrendszerként definiálható, melynek célja az adminisztratív terhek informatikai megoldások, a közadatok újrafelhasználása és az információs rendszerek átjárhatóságának hasznosítása révén történő csökkentése.***

Ebben a vonatkozásban az e-kohézió hasonlóan integratív technológia-társadalmi koncepció, mint az e-kormányzat. Ez ugyanis része egy átfogó közszféra-reformnak, s magában foglalja a kormányzat valamennyi belső és külső folyamatának átszervezését és átstrukturálását a fejlett információs és kommunikációs technológia (IKT)

⁷⁹ EURÓPAI BIZOTTSÁG, eGovernance study at EU / Member State level, Brüsszel, 2012

alkalmazásával, abból a célból, hogy a kormányzat hatékonyabban tudjon ügyfélközpontú szolgáltatásokat nyújtani az állampolgároknak, a civil társadalom különféle szervezeteinek, az üzleti élet szereplőinek és a további érintetteknek.⁸⁰

Tekintettel a koncepció átfogó jellegére, feltételezhető, hogy céljai jelentős mértékben hozzájárulnak az Unió infokommunikációs ágazati és általános növekedési stratégiáinak céljaihoz. Mindemellett az integratív karaktere okán, az e-kohézió vélhetően számos tudományterülethez kapcsolható. Figyelembe véve a téma újszerűségét és a rendelkezésre álló kutatások csekély számát, az e-kohézió lényegének alaposabb megértéséhez e tudományterületi és stratégiai kapcsolódási pontok feltárása javasolt. Mindennek vizsgálatához az e-kohézió keretét adó diskurzusok irodalmának és a releváns szakpolitikai környezet elemzése szükséges. A fentiek alapján a kutatás első hipotézisét és célját a 27. szövegdoboz foglalja össze.

Hipotézis (1): Az e-kohézió olyan integratív koncepció, mely különböző hosszú távú növekedési és szakpolitikai stratégiák, s interdiszciplináris témaként számos tudományterület metszetében helyezkedik el.

Kutatási cél (1): Az e-kohézió stratégiai és tudományterületi illeszkedésének feltárása, a téma pozícionálása.

27. szövegdoboz

A kutatás első hipotézise és kutatási célja

2.2. A portálok hatékonyság-javító hatása (2. kutatási probléma)

Problémafelvetés (2): Milyen mértékben gyakorol hatást az e-kohézió az eljárási folyamatok hatékonyságára?

28. szövegdoboz

A disszertáció által vizsgált második probléma

Amint az korábban is hangsúlyozásra került, a vonatkozó Uniós szabályok csak az e-kohézió minimum-követelményeit határozzák meg, melyek tagállami szinten kiterjeszthetők, bővíthetők az adminisztratív terhek nagyobb mértékű csökkentése érdekében. Ennélfogva a portálkonceptiók szabályozási környezete, funkcionális tartalma, valamint a realizált költségcsökkentés mértéke tagállamonként eltérő lesz.

A disszertáció megközelítése szerint **a portálkonceptiók minőségi összetevőinek növelése (szofisztikációja) tehát emeli az elérhető tehercsökkenés mértékét.** Mindez

⁸⁰ NEMESLAKI: E-közszolgáltatfejlesztés - elméleti alapok és tudományos kutatási módszerek, Budapest 2014.

együttvéve **javitja a forrásfelhasználás hatékonyságát**. A fenti összefüggésrendszert, azaz az e-kohézió hatékonysági dinamikáját a 8. ábra mutatja be.



8. ábra

Az e-kohézió hatékonysági dinamikája

Forrás: Laposa

Az 1.1.1. fejezetben leírtak alapján a hatékonyság fogalma a célok, gazdaságos erőforrás-felhasználás mellett történő elérését jelenti, melynek mértéke tehát a felhasznált erőforrások arányában változik. **Az e-kohézió célja a forrásfelhasználás támogatása, melynek eszköze a portálkoncepció, minősége pedig a szofisztikáció szintjével ragadható meg. Az erőforrások felhasználása pedig ügyfélköltségekben mérhető, melyek az adminisztratív terhek mennyiségének függvényei.** A folyamatok hatékonyságának illetően javítása tehát ügyféloldali költségmegtakarításokat eredményezi és a kohéziós források gyorsabb felhasználását teszi lehetővé.

Az Európai Bizottság a Deloitte közreműködésével egy érettségi modellt dolgozott ki, mely az elektronikus portálok funkcionális felmérése alapján, egy ötszintű érettségi skálán tette méretővé a portálok adminisztratív terhek csökkentésére gyakorolt hatását.⁸¹ A hivatkozott érettségi modell iránymutatást ad a tagállamok számára az e-kohéziós portálok megtervezéséhez, azonban vizsgálati módszere kifejezetten a portálok funkcionális szofisztikációjára fókuszál.

A disszertáció megközelítésében azonban az e-kohézió egy átfogó koncepció, s lényegesen túlmutat a portálok funkcionális fejlesztésén, így feltételezhető, hogy a portálok tehercsökkentő hatásait nem csak a portálfunkciók befolyásolják. Az e-kohézió lényege és jelentősége annak komponensein keresztül ragadható meg, így hatásainak mélyebb feltárása a komponensek alaposabb elemzése révén tehető meg.

Az e-kohézió komponensei elemezve feltételezhető, hogy a portálok kialakítását a funkcionális szempontok mellett meghatározó módon eljárásrendi tényezők is befolyásolják. A kohéziós politika támogatáskezelési folyamatait alapvetően Uniói szabályok határozzák meg, ugyanakkor azok tagállami szinten egyedi szervezeti és igazgatási keretek között kerülnek végrehajtásra. Minden tagállam egyedi adminisztratív

⁸¹ EURÓPAI BIZOTTSÁG, eGovernance study at EU / Member State level, Brüsszel, 2012

berendezkedéssel (*igazgatási szintek száma, szervezetek száma, intézményi centralizáció foka*) és egyedi szabályozási komplexitással bír. A tagállami szabályozás meghatározza az adminisztratív tevékenységek és információs kötelezettségek körét, melyek az adminisztratív költségek alapvető tényezői. Ennélfogva a szabályozás terjedelme alapjaiban definiálhatja az adminisztratív tehercsökkentés kereteit.

Az **elektronikus adatcsere komponense** a funkcionális követelmények mellett egy eljárásrendi réteget is magában foglal. A tagállami szabályozás kialakításakor számos olyan eljárásrendi döntést szükséges meghozni, mely alapjaiban befolyásolja az adminisztratív terhek mennyiségét és természetét.

E ponton ismét kiemelendő az e-kohézió kötelezőségének és teljes projekt-életciklusra való kiterjesztésének kérdése. Amennyiben egy tagállam a folyamatok teljes papímentessége mellett dönt, a folyamatok lényegesen egyszerűbbé tehetők, mely jelentős hatást gyakorolhat az adminisztratív terhekre. Az eljárásrendi folyamatok komplexitását ugyanakkor növelheti, ha párhuzamos papír és digitális folyamatok kialakítására és szabályozására van szükség.

Visszaulva az adminisztratív költségek definíciójára, mely szerint az adminisztratív költségek különböző információszolgáltatási kötelezettségek költségei, a költségek szintjét lényegesen befolyásolhatja az előírt adatcsere tartalmi terjedelme, azaz az egyes adminisztratív feladatok ellátásához szükséges adatok és dokumentumok mennyisége is.

Projektszinten **az információs kötelezettségek számának** fontos szerepe van az adminisztratív terhek meghatározása szempontjából. Az SCM képlete egy adminisztratív tevékenység költségét határozza meg, ugyanakkor a projektszintű költségek lényegi tényezője, hogy hányféle kötelezettség esetében szükséges adatokat szolgáltatni. A projektéletút során felmerülő kötelezettségek száma eljárásrendileg meghatározott, de alapvetően befolyásolja a projektek nagysága és a megvalósítás időtartama is. Egy éven belül megvalósuló projekt esetében például elképzelhető, hogy a kedvezményezett csak egy alkalommal nyújt be szakmai beszámolót, míg egy öt éves projekt esetében az információs kötelezettség lényegesen többször felmerül. A fentiek igazolására az alábbi hipotézis állítható fel.

Hipotézis (2): A portálok hatékonyság-javító hatását nemcsak az Uniók rendeletekben előírt funkcionális alapkövetelmények teljesítése, hanem a vonatkozó eljárásrendi tényezők terjedelme is befolyásolja.

29. szövegdoxoz

A kutatás második hipotézise

Az Európai Bizottság érettségi modelljének módszertana elsődlegesen az e-kohézió két komponenséhez köthető (*elektronikus adatcsere, interoperabilitás*). E modell az egyes portálfunkciók meglétére fókuszál, azonban nem foglalkozik annak minőségi dimenziójával a felületek felhasználó-barátságának fokozásával, mely feltételezésem szerint elősegítheti a hatékonyság javítását. Mindemellett a modell és az Unió szabályozás nem kimerítő módon veszi sorra a portálfunkciókat, elképzelhető, hogy léteznek további funkcionális aspektusok, melyek lényegi befolyást gyakorolnak a tehercsökkentésre. Mindennek igazolására az alábbi hipotézis fogalmazható meg.

Hipotézis (3): A portálok hatékonyság-javító hatását nemcsak az Unió rendeletekben előírt funkcionális alapkövetelmények teljesítése, hanem további funkcionális tényezők és a felületek felhasználó-barátsága is befolyásolja.

30. szövegdoboz

A kutatás harmadik hipotézise

Az e-kohézió korábban ismertetett komponensei lehetővé teszik a koncepció magas szintű leírását, működésének megértését, az adminisztratív terhek csökkentését befolyásoló és a garanciális tényezők elkülönítését azonban e komponensek a hatékonyság finomabb összefüggéseinek megragadására, operacionalizálására nem alkalmasak. Amennyiben a fenti hipotézisek igazolást nyernek számos olyan eljárásrendi, funkcionális, minőségi mikrováltozó kerül azonosításra, melyek levezethetők az e-kohézió alapvető komponenseiből, de operatívabb szinten alkalmasak a koncepció működésének és hatékonysági dinamikájának magyarázatára. Ilyen módon az elvégzendő vizsgálatok eredményeinek felhasználásával vázolható az az e-kohézió hatékonysági ontológiája, fogalmi térképe.

Hipotézis (4): Az azonosított mikrováltozók rendszerezésével és az e-kohézió magas szintű komponenseivel való összekötésével létrehozható az e-kohézió hatékonysági ontológiája, mely segíti a hatékonyság összetevőinek alaposabb megértését és operacionalizálását.

31. szövegdoboz

A kutatás negyedik hipotézise

A fenti három hipotézis vizsgálatának elvárt eredménye a releváns mikrováltozók körének azonosítása és a hatékonysági ontológia megalkotása, ennek támogatására a következő kutatási cél definiálható.

Kutatási cél (2): A portálkonceptiók követelmény-rendszerének elemzése, a tehercsökkentést befolyásoló mikrováltozók azonosítása és az e-kohézió hatékonysági ontológiájának kidolgozása érdekében.

32. szövegdoboz

A második kutatási cél meghatározása

A fenti hipotézisek igazolása megalkotása révén lehetőség nyílik az az Európai Bizottság által készített érettségi modell bővítésére. A modell a portálok érettségét a *szofisztikáció különböző szintjeivel* ragadja meg, ahol a modell szintjei között haladva az *adminisztratív terhek, költségek szintje* egyre csökken. A fenti feltételezések alapján a portálkonceptiók érettségét nemcsak a funkcionális tényezők, hanem funkcionális és eljárásrendi tényezők széles köre közösen befolyásolja. A kutatási eredmények alapján tehát javasolt egy olyan módszertan kidolgozása, mely biztosítja a releváns funkcionális és eljárásrendi mikrováltozók teljességének figyelembe vételét és a portálkonceptiók szofisztikációjának és adminisztratív terheinek mérését.

A modell tehát segíti a portálkonceptiók hatékonyság-javító hatásainak értékelését. A fent leírtak az ötödik hipotézis és egy újabb kutatási cél megfogalmazását indukálják.

Hipotézis (5): A portálkonceptiók szofisztikációja és adminisztratív terhei az azonosított funkcionális és eljárásrendi mikrováltozók révén jól mérhető és egy egyedi érettségi modell segítségével összevethető módon besorolható.

Kutatási cél (3): A portálkonceptiók hatékonyság-javító hatásait mérő érettségi modell kidolgozása, mely az azonosított mikrováltozók és a hatékonysági ontológia figyelembe vételével lehetővé teszi a szofisztikáció és az adminisztratív terhek szintjeinek meghatározását.

33. szövegdoboz

Az ötödik hipotézis és harmadik kutatási cél meghatározása

2.3. A portálfejlesztés makrokörnyezete (3. kutatási probléma)

Problémafelvetés (3): Az e-kohéziós portálok kialakításának követelményei a tagállamok által jelentős mértékben testre szabhatók. Milyen makroszintű tényezők befolyásolják a tagállamokat e döntések meghozatala során?

34. szövegdoboz

A disszertáció által vizsgált harmadik probléma

Az e-kohézió szabályozása alapján a tagállamok jelentős mozgásteret kapnak a koncepció testre szabására, s az első alfejezetben vázolt feltételezések alapján a saját hatáskörben meghozott döntések mentén a portálok között jelentős különbségek lehetnek.

A döntéseket meghatározó tényezők funkcionális, vagy eljárási természetűek, s ezen **mikrováltozók közvetlenül befolyásolják az adminisztratív terhek csökkentését.** Kérdésként merül fel azonban, mi motiválja e döntések meghozatalát? A tagállamok minek függvényében döntenek a portálkoncepciók szofisztikációjáról, a tehercsökkentés elvárt nagyságrendjéről? A disszertáció feltételezései szerint a válaszok az e-kohéziós portálok makro-környezetében keresendők, s vélhetően pénzügyi, gazdasági, földrajzi, vagy technológiai jellegűek. Az e-kohézió tehát feltehetően rendelkezik olyan **makrováltozókkal, melyek meghatározzák a portálkoncepciók szofisztikációját és közvetve hatnak az adminisztratív terhekre is.**

Az **elérhető Uniós források mennyisége** tagállamonként jelentős eltéréseket mutat. A forrástömeg növekedésével a lehetséges adminisztratív tehercsökkentés mértéke is nő, mely hatással lehet a mikrováltozókra és az e-kohéziós általános követelményrendszerének kialakítására. A forrásmennyiség szerepét ugyanakkor meghatározhatja a **források relatív gazdasági súlya** is. Különböző fejlettségű és méretű országok esetében a különböző forrásszintek hatása eltérhet, így az elérhető források mennyisége mellett a kutatás során ajánlott a forrástömeg lakosságárányos és GDP arányos mutatóit is figyelembe venni. Mindezek okán javasolt annak megvizsgálása, hogy forrásokra vonatkozó mutatók változása milyen hatást fejt ki a portálkoncepciók szofisztikációjára, mely alapján a következő hipotézis állítható fel.

Hipotézis (6): Az elérhető források mennyiségének és gazdasági súlyának növekedése szofisztikáltabb portálkoncepciók kialakítására ösztönzi a tagállamokat, s alapvetően meghatározza az e-kohézió tagállami követelményrendszerét.

35. szövegdoboz

A kutatás hatodik hipotézise

Egy eltérő megközelítés szerint a források nagyságrendje nem az adott tagállam, hanem az egyes támogatáskezelési portálok szintjén határozza meg a portálkoncepciók kialakítását. Ilyen módon a források mennyiségének szerepe két eltérő hipotézis mentén is megvizsgálendő.

A tagállami portálok révén kezelt források típusa és mennyisége nagyban eltérhet. Az utóbbi narratíva alapján a tagállamok mérlegelik az egyes portálok révén realizálható adminisztratív tehercsökkentés mértékét és az informatikai ráfordítások költségeit, s alapvetően ez a mérlegelés határozza meg az egyes portálkoncepciók jelentőségét. A lehetséges adminisztratív tehercsökkentés alacsonyabb szintje, az IT költségek racionalizálására, a portál-funkcionalitás minimalizálására sarkallhatja a tagállamokat.

Alacsonyabb forrásszint és korlátozott informatikai költségvetés mellett a portálfejlesztés elsődleges célja várhatóan a **szabályozásnak való megfelelés** lesz. A forrástömeg növekedésével a portálok kialakításának motivációja megváltozhat, s az IT fejlesztés fő motivációja az **ügyfelek igényeinek kiszolgálása és a tehercsökkentés maximalizálása** lesz. A fentiek alapján tehát a tagállamok egy meghatározott „megtérülési pont” elérése után alakítanak ki szofisztikáltabb rendszereket. A projektszám és a források mennyiségének növekedése tehát valószínűsíthetően nem lineáris módon, hanem egy meghatározott kritikus tömeg elérése után hat a portálkoncepciók szofisztikációjára.

Hipotézis (7): A portálkoncepciók kialakítását az adott portál révén kezelt projektek száma és a források mennyisége határozza meg, e szabályszerűség azonban csak egy kritikus forrásszint és projektszám felett érvényesül.

36. szövegdoboz

A kutatás hetedik hipotézise

Az elérhető források mellett a tagállam igazgatási berendezkedése és államszerkezete, valamint technológiai környezete is hatással lehetnek a portálok kialakítására.

A tagállami portálkoncepciókat meghatározó tényező lehet a **tagállami igazgatási folyamatok elektronizáltsága, az e-kormányzati kapacitások fejlettsége**, mely különböző indexekkel és mutatókkal mérhető. A disszertáció megközelítése alapján a tagállamok igazgatási folyamatainak digitalizáltsága meghatározza a portálkoncepciók kialakításának alapkövetelményeit, s a szofisztikáció az e-kormányzati fejlettség függvényében folyamatosan erősödik.

A **tagállamok államszerkezete (föderális, unitárius) valamint igazgatási berendezkedése (centralizált, decentralizált)**, mint lényeges szervezeti tényező meghatározó befolyással lehet a támogatáskezelés intézményrendszerére és adott esetben a portálok és rendszerek számára is. Ennek jelentősége, hogy a portálok számának növekedése csökkentheti az egyes portálok által kezelt források mennyiségét, amely hatással lehet a portálkoncepciók szofisztikációjára.

Elképzeltető, hogy a centralizált igazgatású tagállamok esetében a rendszerek száma alacsonyabb, a portálkoncepciók egységes képet mutat különböző programok esetében. A több döntési-végrehajtási központtal rendelkező föderatív, illetve decentralizált berendezkedésű államokban várhatóan több portál kerül kialakításra, több eltérő koncepció mentén. Ilyen módon az államszerkezeti, igazgatási tényezők és a portálszám kapcsolatának vizsgálata javasolt.

Mindezek vizsgálatának elvárt eredménye a releváns makrováltozók listájának

kidolgozása, melyek egyébiránt ugyancsak beilleszthetők a kidolgozott hatékonysági ontológiába.

A fentiek alapján megfogalmazható a nyolcadik következő hipotézis és a disszertáció negyedik kutatási célja.

Hipotézis (8): A tagállamok igazgatási és technológiai adottságai meghatározzák a portálkonceptiók kialakításával kapcsolatos attitűdöket, befolyásolják a portálkonceptiók kialakítását.

Kutatási cél (4): A tagállami portálok funkcionális és eljárásrendi változóinak alakulását meghatározó makroszintű (pénzügyi, portálszintű, igazgatási és technológiai) változók azonosítása és hatékonysági ontológiába illesztése.

37. szövegdoboz

A nyolcadik hipotézis és a negyedik kutatási cél meghatározása

A problémák, hipotézisek és kutatási célok kapcsolatrendszerének megfogalmazását követően, a következő fejezet bemutatja ez egyes kutatási célok módszertani háttérét.

3. A vizsgálatok módszerei

Jelen fejezet célja, a megfogalmazott hipotézisek és kutatási célok mentén a kutatás módszertani háttérének bemutatása, különös tekintettel az érintett függő és független változók azonosítására, az azok kapcsolatainak vizsgálatát célzó statisztikai módszerekre, valamint az adatfelvétel és elemzés eszközeire.

3.1. Az e-kohézió tudományos és stratégiai pozícionálása (1. kutatási cél)

Kutatási cél (1): Az e-kohézió tudományterületi és stratégiai illeszkedésének feltárása, a téma pozícionálása a fenti dimenziók mentén.

Az e-kohézió tudományos pozíciójának meghatározása a releváns diskurzusok és a különböző tudományterületek és az e-kohézió komponensek reláció-elemzésével történik. Ennek során a disszertáció megvizsgálja, hogy a releváns diskurzusokkal és az egyes komponensekkel kapcsolatos mely tudományterületekhez köthetően jelentek meg publikációk. Az elemzés a vizsgált diskurzusokra, komponensekre jellemző kulcsfogalmak mentén, tudományos adatbázisokban folytatott keresések révén kerül elvégzésre, mely alapján a releváns tudományterületek azonosíthatók. **A vizsgálat célja egy relációs mátrix megalkotása, mely szemlélteti a téma tudományterületi kötődéseit.**

Az e-kohézió stratégiai pozícionálása az irányadó stratégiák célrendszerének elemzésével (policy analysis) történik. Első lépésként az Unió hosszú távú növekedését meghatározó EU2020 Stratégia célrendszere, majd a megvalósításukat támogató ágazati programok kerülnek elemzésre. Az elemzés célja olyan szakpolitikai területek azonosítása, melyek célrendszeréből levezethetők az e-kohézió komponensei. Mindezt követően a hazai ágazati stratégiák, programok (Magyary Program, Magyar Közigazgatás és Közszolgálat-fejlesztési Stratégia) elemzése és a téma illeszkedésvizsgálata is megtörténik. **A vizsgálatok elvárt eredménye egy Uniós és hazai illeszkedési térkép megalkotása,** mely a stratégiák, programok és szakpolitikák kapcsolatainak ábrázolása révén mutatja meg az e-kohézió tudományos-stratégia pozícióját.

3.2. Mikrováltozók azonosítása (2. kutatási cél)

Kutatási cél (2): A portálkonceptiók követelmény-rendszerének elemzése, a tehercsökkentést befolyásoló mikrováltozók azonosítása és az e-kohézió hatékonysági ontológiájának kidolgozása érdekében.

3.2.1. Függő változók azonosítása

Az elvégzendő kutatás célja annak igazolása, hogy a portálkonceptiók eljárásrendi,

funkcionális tényezői milyen hatást gyakorolnak az adminisztratív terhek csökkentésére és az ennek révén bekövetkező hatékonyság-javulásra. A disszertáció arra keres válaszokat, hogy az egyes projektgazdák, a számukra irányadó technológiai és szabályozási környezetben, milyen adminisztratív költségek mellett tudják projektjeiket megvalósítani, s a keletkezett költségek szintjét a mikrokönyezet mely tényezői határozzák meg.

Az elvégzendő vizsgálathoz az adminisztratív költségek mérésének bevált módszere a standard-költség számítás módszertana kerül felhasználásra. Az SCM képletét a könnyebb áttekintés érdekében a 38. szövegdoboz megismétli.

$$\text{Adminisztratív tevékenység költségei} = T \times Q \times P$$

$$Q = (P_o \times F)$$

38. szövegdoboz

A standardköltség-számítás képlete

Forrás: Standard Cost Manual, SCM for citizens

A képlet alapján a projektek adminisztratív költségei a tevékenységek időigényének és gyakoriságának, az érintett ügyfelek számának és tevékenységek egységköltségének függvényében határozhatók meg. A felállított hipotézisek alapján a portálkonceptiók eljárásrendi és funkcionális összetevői meghatározzák az adminisztratív terhek mennyiségét, így az ügyfelek adminisztratív költségeit. E tekintetben a különböző ***eljárásrendi és funkcionális tényezők, környezeti adottságok a vizsgálat független változói***, melyek hatással vannak ***az adminisztratív költségeket meghatározó függő változókra***.⁸² A képlet így segítséget ad a függő változók azonosításában, azaz a képlet olyan elemeire van szükség, amelyek értéke a környezeti tényezők függvényében változik.

Az ***érintett ügyfelek száma*** nem az e-kohézió függvénye. A koncepció az érintett támogatási programok megvalósításának eszköze, a releváns ügyfelek száma a program jellegétől és céljaitól függ. Az egyes ***tevékenységek egységköltsége*** ugyanacsak túlmutat az e-kohézió, a tagállam gazdasági helyzetének, bér- és költségviszonyainak függvénye.

A ***tevékenység időigénye***, például egy pályázat kitöltésének időtartama feltehetően befolyásolható a portálok könnyebb kezelhetősége, a funkciók átgondolt elhelyezése, az

⁸² Független változó: olyan változó, melynek értékei nem kérdésesek, hanem adótnak vehetők. A független változóról feltételezzük, hogy oka, vagy meghatározója a függő változónak. Függő változó: olyan változó, amelyről feltételezzük, hogy értéke egy másiktól (ez a független változó) függ, vagy ez a másik változó okozza. (BABBIE)

adatmezők automatikus kitöltése révén. Az adatszolgáltatás terjedelme, az összegyűjtendő és benyújtandó adatok és dokumentumok mennyisége, az információk kötelezettségek száma ugyancsak hatással lehet az időtényezőre.

Egy adott adminisztratív tevékenység **gyakoriságát** a hibák miatt megismételt adatszolgáltatások száma határozza meg. A hiánypótlások számát alapvetően befolyásolhatja a kezelendő adatmennyiség, valamint a portálok kialakításának módja, a korrekciós célú figyelmeztetések, a beépített kontrollok száma és minősége.

A fentiek alapján **a vizsgálat függő változói tehát a tevékenységek elvégzésének időigénye és a tevékenység során lehetséges hiánypótlások száma lesznek.**

3.2.2. Független változók azonosítása

Az Európai Bizottság érettségi modellje az e-kohézió két komponensének (*elektronikus adatszere funkcionalitása, interoperabilitás*) szerepét emelte ki a portálok szofisztikációja szempontjából. A disszertáció a megfogalmazott hipotézisek mentén mindezt további komponensekkel egészíti ki. Jelen részfejezet célja e változók meghatározása és az adminisztratív terhek csökkentésére gyakorolt feltételezett hatásaik ismertetése. Tekintettel a változók természetére (funkcionális, eljárásrendi), a releváns független változókat a disszertáció két csoportban tárgyalja.

3.2.2.1. Funkcionális változók

Az elektronikus adatszere **alapvető funkcionalitásának** jelentőségét az Európai Bizottság érettségi modellje is figyelembe veszi. E funkciók biztosítják az adatszolgáltatási kötelezettségek teljes digitalizálását, beépített kontroll-funkciók révén az adatbeviteli hibák számának csökkentését és adott esetben az ügyfél által elvégzendő teendők automatizálását. E tényezők fontosság jól alátámasztott, a kutatás során továbbra is javasolt figyelembe venni őket.

Az alapvető funkcionalitáson túlmenően releváns szempont lehet, az **ügyfelek és az intézmények közti elektronikus kapcsolattartás funkcionális lehetőségeinek** vizsgálata. A korábbiakban leírtak szerint az elektronikus ügyintézés csak akkor lehet teljes értékű, ha az ügyfelek és a hatóságok között minden hivatalos kommunikáció ugyanazon felületen történik. Az ügyfél saját fiókjából intézheti minden adminisztratív ügyét, s a hatóság célzottan e fiókba küldheti a döntésekről, további adminisztratív teendőkről szóló értesítéseit. A felek közti kapcsolattartásnak ugyanakkor létezik egy informális rétege is, melynek célja az adminisztratív teendőkkel kapcsolatos operatív kérdések tisztázása, az ügyfélszolgálati funkciók ellátása. Az informális kapcsolattartáshoz nem fűződnek eljárásrendi következmények, nem kötelező a portálok ez irányú fejlesztése, e csatorna

ugyanakkor jelentősen segítheti az adminisztratív feladatok pontos és megfelelő értelmezését, így indirekt módon pozitívan hathat az időtényezőre és a hibák számára is. Az online ügyfélszolgálati felületek portálokba történő beépítése segítheti a kommunikáció egysátoornássá alakítását, eredményességének fokozását, így javasolt annak vizsgálata, hogy az egyes portálok rendelkeznek-e illetén funkcionalitással, s az mennyiben van hatással a tehercsökkenésre.

Az e-kohézió további funkcionális aspektusa az **egyablakos ügyintézés**, mely feltételezéseim szerint szintén pozitívan hat az ügyfelek adminisztratív terheire. Amennyiben a felhasználó egy ügyfélfiókkal több projektet kezelhet, s ezt azonos felületet használatával teheti, a feladatellátás időigénye és hibaaránya várhatóan csökkeni fog. Mindemellert az egységes rendszer alkalmazása megkönnyítheti a korábbi projektek adatainak ismételt felhasználását is.

Az **interoperabilitás** jelentősége túlmutat a rendeleteken megfogalmazottakon, a támogatáskezelő rendszerek közti adat és információcserén. A rendszerek és a tagállami közhiteles adatbázisok közti adatkapcsolatok kialakítása (ld. interoperabilitás, mint alapvető komponens) az ügyfelek információs kötelezettségeinek csökkentése révén csökkentheti az adatfeldolgozás idejét és az esetleges hiánypótlások lehetőségét, így közvetlenül befolyásolhatja az adminisztratív terhek körét.

Az **egyszeri adatbekérés** az interoperabilitás elválaszthatatlan társkomponense. Az elv alkalmazása csökkenti a párhuzamos adatigények lehetőségét, az érintett hatóságok a bekért adatok újrahasznosítása révén csökkentik az ügyfelek adminisztratív teendőit, s egyben a hibázás lehetőségét is, közvetlenül hatva ezzel mindkét függő változóra.

Az egyszeri adatbekérés értelmezési szintjének kiterjesztése, s nemcsak az adott támogatási projekt keretein belül történő alkalmazása jelentősen növelheti alkalmazásának hasznosságát. Az Európai Bizottság e-kohéziós portálokról készült elemzése szintén felveti e kiterjesztés lehetőségét, s „*komplementaritásként*” nevezi azt. A komplementaritás elvének alkalmazása kétségtelenül csökkentheti az adminisztratív terheket (*adatigény további csökkenése, a korábban benyújtott és elfogadott dokumentumokat más érintett hatóság már ellenőrizte, hiánypótlások esélye tovább csökkenhet*), növelheti a transzparenciát és további szinergiákat vihet az eljárásrendi folyamatokba.⁸³

A megfogalmazott hipotézisekből kiindulva a funkcionalitás terjedelme mellett javasolt

⁸³ EURÓPAI BIZOTTSÁG, Research for REGI-COMMITTEE – e-Cohesion, Brüsszel, 2016.

a **felhasználó-barátság mértékének elemzése** is. Feltéhetően a funkcionalitás könnyebb használata, az egyszerűbb navigáció és a többször használt funkciók közvetlen elérése csökkenti az adminisztratív tevékenységek időigényét.

Tekintettel arra, hogy az e-kohézió további komponenseinek célja nem az adminisztratív terhek csökkentése, e komponensek így nem kerülnek a kutatás során felhasználásra.

3.2.3.2. Eljárásrendi változók

Az **elektronikus adatcsere komponense nemcsak a szükséges funkcionalitás biztosítását jelenti**, hanem annak adekvát eljárásrendi alapjainak kialakítását is.

Az **elektronikus adatcsere eljárásrendi háttere** tekintetében, az **e-kohézió kötelezővé tétele** és megfelelő kialakítású portálok esetén az adminisztratív terhek vélhetően minden ügyfél esetén sikeresen csökkenthetők. A portálok kialakítása során számos funkcionális kontroll és automatizmus hasznosítható, melyek pozitívan hatnak a vizsgált függő változókra, s melyek nem alkalmazhatók a papír alapú folyamatokban.

A **pályázatbenyújtás eljárási szakaszának elektronizálása** esetén az ügyfelek nem kényszerülnek a projektek adatainak életút-szakaszonként eltérő kezelésére. Vegyes (papíralapú majd elektronikus) eljárási folyamatok esetén a portálok fenti előnyei nem aknázhatók ki a teljes projektéletút során, valamint a kettős természetű projektdokumentáció kezelése növelheti az ügyfélfeladatok ellátásának időigényét, s mindez számos hiba forrása is lehet.

Az **egyes információs kötelezettségek terjedelmi bővülése, vagy a kötelezettségek számának** növekedése emelheti az adminisztratív teendők ellátásának összesített időigényét és a lehetséges hibák számát is, így befolyással lehet a folyamatok hatékonyságára.

Az azonosított független változók körét és azok függő változókra gyakorolt feltételezett hatását a 2. táblázat foglalja össze.

Független változók	Függő változók	Változók feltételezett viszonya
Funkcionalitás - elektronikus adatcsere alapvető funkcionalitása	Idő, Hiánypótlás	A kontrollált és támogatott adatbevitel, valamint az adatrögzítés automatizálása csökkenti a feladatok időigényét és a hibák lehetőségét.
Funkcionalitás - egysatornás kommunikáció	Idő, Hiánypótlás	Az egysatornás kommunikáció megkönnyíti az adminisztratív teendők értelmezését, ami segíti azok gyorsabb és pontosabb elvégzését.
Funkcionalitás - egyszeri adatbekérés	Idő, Hiánypótlás	Az adatok újrahasznosítása révén egyes adminisztratív feladatokat nem vagy

		csökkentett terheléssel kell az ügyfélnek elvégeznie.
Funkcionalitás - interoperabilitás	Idő, Hiánypótlás	Az adatok más forrásból történő beszerzése révén egyes adminisztratív feladatokat nem vagy csökkentett terheléssel kell az ügyfélnek elvégeznie.
Funkcionalitás - egyablakos ügyintézés	Idő	Az egységes portálhasználat könnyebbé és áttekinthetőbbé teszi az ügyfelek különböző programokkal kapcsolatos teendőit, így gyorsítja azok ellátását.
Funkcionalitás - felhasználó-barátság	Idő	A keresett funkciók könnyebb elérése, az egyszerűbb navigáció csökkenti a feladatok időigényét.
Eljárásrend – elektronikus adatcsere alapvető funkcionalitása - e-kohézió kötelezősége	Idő, Hiánypótlás	A digitális felületek, kontrollok és automatizmusok révén történő tehercsökkentés minden ügyfél esetén realizálható.
Eljárásrend – elektronikus adatcsere alapvető funkcionalitása - e-kohézió a teljes folyamatban	Idő, Hiánypótlás	A digitális felületek, kontrollok és automatizmusok előnyei a teljes eljárási folyamatban realizálhatók.
Eljárásrend - elektronikus adatcsere alapvető funkcionalitása – adatmennyisége	Idő, Hiánypótlás	A bekért adatok mennyisége egyenes arányban növeli az időigényt és a hibakockázatot.
Eljárásrend – elektronikus adatcsere alapvető funkcionalitása - információ kötelezettségek száma	Idő, Hiánypótlás	A kötelezettségek száma meghatározza az elvégzendő adminisztratív tevékenységek minimális számát és projektszinten növeli az időigényt és

2. táblázat

A független változók és a függő változók feltételezett viszonya

Forrás: Laposa

3.2.3. Adatgyűjtés módja, adattartalma

A kutatáshoz szükséges adatok egy online kérdőíves kutatás révén kerültek összegyűjtésre. A kérdőív az Evasys webes kutatási szoftver segítségével került kidolgozásra és megtalálható a disszertáció *I. mellékletében*.

A kutatás elsődleges célja az Unió tagállamok támogatáskezelő portáljainak és az e-kohézió feltételezett mikrováltozóinak vizsgálata, azok adminisztratív terhekre gyakorolt hatásának igazolása volt. A kutatás elsődleges célcsoportjaként különböző támogatáskezelő szervek, valamint olyan intézmények kerültek megkeresésre, amelyek a

portálok fejlesztésével foglalkoznak. A portálok és koncepciók száma tagállamonként erősen változó, ezért a kérdőívet tagállamonként több szervezet is megkapta. A megkeresettek olyan felkérést kaptak, hogy töltsék ki a kérdőívet, illetve továbbítsák azt más szakértők, tapasztalt felhasználók felé.

A kutatási kérdőív egyes eljárásrendi, tartalmi kérdései kifejezetten csak szakértők, a rendszereket kezelő fejlesztő személyek által voltak megválaszolhatók. A kitöltés elején a válaszadó megadhatta, milyen szereplőként (intézményi, pályázó) kíván a kérdésekre válaszolni, mely alapján a kérdéssor profilozottan, szűrve került megjelenítésre.

Fontos kiemelni, hogy a kitöltés nem mintavétel alapján, hanem célzottan történt, a támogatáskezelő szervezetek nyilvános elérhetőségein keresztül, valamint a munkám során megismert szakértők bevonásával. Tekintettel a kutatás specifikus jellegére, az elérhető szakértők viszonylag korlátozott körére, a kutatás célja az volt, hogy legalább 50-100 válasz érkezzen, mely célzott megkeresés mellett már reprezentatív eredményeket hozhat.

A kérdőívek kitöltésére közel hat hetes intervallumban zajlott le, melynek során a kérdőív több alkalommal újra kiküldésre került a felhasznált címlistára, s az érintettek többszöri emlékeztető üzenetet kaptak a kérdőív lezárása előtt.

A kérdőív tartalmilag három fő kérdésblokkra bontható: a portálokkal és információs rendszerekkel kapcsolatos általános kérdésblokkra, a portálok funkcionális jellemzőivel kapcsolatos percepció-vizsgálatra, valamint az eljárási folyamatokat és a portálok tehercsökkentő hatását feltáró kérdéscsoportra.

Az első, általános kérdésblokk (1.1.-1.13. kérdés) célja az elektronikus portálok és a tagállami portálkonceptiók fő jellegzetességeinek (*portálok és intézményi háttérrendszerek száma, kezelt források mennyisége, portálok révén elérhető operatív programok száma és típusa, eljárásrendi specifikumok*) megismerése. E kérdésblokk egyes kérdései (1.3.-1.13.) csak az intézményi válaszadóknak kerültek megjelenítésre. Ezen információk a szakértői adatok elemzése során lehetővé teszik az egyes támogatási portálok azonosítását és elkülönítését. Mindemellett az e-kohéziós portálok használatára vonatkozó független változók (e-kohézió kötelezősége, teljes életút során történő használat) értékei is itt kerülnek felvételre. Példálózó jelleggel a kérdések típusait a 9. ábra ismerteti.

1. General information		
<i>If you get a warning message in red at the top of any question, please fill in the question indicated to move forward!</i>		
1.1	Do you represent an institution? / Are you an applicant / beneficiary?	
	<input type="checkbox"/> institutional (ministries, MA, IB) <input type="checkbox"/> applicant / beneficiary	
1.2	Please select your country of origin	
	<input type="checkbox"/> Austria	<input type="checkbox"/> Belgium
	<input type="checkbox"/> Croatia	<input type="checkbox"/> Cyprus
	<input type="checkbox"/> Denmark	<input type="checkbox"/> Estonia
	<input type="checkbox"/> France	<input type="checkbox"/> Germany
	<input type="checkbox"/> Hungary	<input type="checkbox"/> Ireland
	<input type="checkbox"/> Latvia	<input type="checkbox"/> Lithuania
	<input type="checkbox"/> Malta	<input type="checkbox"/> Netherlands
	<input type="checkbox"/> Portugal	<input type="checkbox"/> Romania
	<input type="checkbox"/> Slovenia	<input type="checkbox"/> Spain
	<input type="checkbox"/> United Kingdom	<input type="checkbox"/> Bulgaria
		<input type="checkbox"/> Czech Republic
		<input type="checkbox"/> Finland
		<input type="checkbox"/> Greece
		<input type="checkbox"/> Italy
		<input type="checkbox"/> Luxembourg
		<input type="checkbox"/> Poland
		<input type="checkbox"/> Slovakia
		<input type="checkbox"/> Sweden
1.3	How many monitoring information systems do you use to manage European Structural and Investment Funds in your country?	
	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2-5
	<input type="checkbox"/> 11-15	<input type="checkbox"/> 16-20
	<input type="checkbox"/> more than 25	<input type="checkbox"/> 6-10
		<input type="checkbox"/> 21-25
1.4	How many eCohesion portals do you use in your country?	
	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2-5
	<input type="checkbox"/> 11-15	<input type="checkbox"/> 16-20
	<input type="checkbox"/> more than 25	<input type="checkbox"/> 6-10
		<input type="checkbox"/> 21-25
1.5	How many Operative Programmes do you manage via the eCohesion portal?	
	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2-5
	<input type="checkbox"/> 11-15	<input type="checkbox"/> 16-20
	<input type="checkbox"/> more than 25	<input type="checkbox"/> 6-10
		<input type="checkbox"/> 21-25

9. ábra

Minta a kérdőív első kérdésblokkjából

Forrás: Lapos, Evasys e-cohesion survey

A második, ún. percepciós kérdésblokk (2.-4. kérdéscsoport) kérdéseit a 10. ábra mutatja be.

3. Assess the impact of the following functions on the duration of administrative activities.	
3.1 Data retrieval from other databases	negligible <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> very high impact
3.2 Automatic embedded controls	negligible <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> very high impact
3.3 Built-in guides	negligible <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> very high impact
3.4 Automatic calculations	negligible <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> very high impact
3.5 Warning messages	negligible <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> very high impact
3.6 Interactive and pre-filled forms	negligible <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> very high impact
3.7 Online status tracking	negligible <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> very high impact
3.8 Availability of different funds / calls via one portal	negligible <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> very high impact
3.9 Direct access to main portal functions from main page	negligible <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> very high impact
3.10 Online chat with customer service	negligible <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> very high impact
3.11 Data retrieval from previously submitted applications	negligible <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> very high impact

10. ábra

Példa percepciós kérdéssora

Forrás: Lapos, Evasys e-cohesion survey

A kérdésblokk a válaszadók véleményét, elvárásait kutatta az egyes portáljellemzők használatának fontossága (2. kérdéscsoport), valamint az adminisztratív tevékenységek elvégzésének időigényére (SCM Időtényező – adminisztratív tevékenységek átfutási ideje – 3. kérdéscsoport) és hibamentességére (SCM Gyakorisági tényező -

adminisztratív tevékenységek megisméltésének valószínűsége a hibás adat-szolágtatás következtében – 4. kérdéscsoport) gyakorolt hatásai szempontjából.

Az egyes kérdéslíták tizenegy tétel skálás értékelését tették lehetővé, melyek mindegyike a korábban azonosított (2. táblázat) független funkcionális változók valamelyikéhez volt köthető. A kérdések itt tehát nem közvetlenül a válaszadók azonosított független változókkal kapcsolatos véleményét vizsgálták, hanem a változókhoz köthető jól megfogható portáljellemzőkkel kapcsolatos percepciókat mérik fel. ***E portáljellemzők képezik a kutatás felételezett funkcionális mikrováltozóit.***

A felmérés fontos követelménye volt, hogy a válaszadók ne absztrakt, hanem a napi gyakorlatban is jól ismert fogalmakkal találkozzanak, mely segíti a valóságú válaszok felvételét. Mindemellett a komponensek alábontása lehetővé teszi a hatékonysági dinamika pontosabb megértését. A mikrováltozók és a vonatkozó független változók kapcsolódását a 3. táblázat ismerteti.

Mikrováltozók	Független változó
interaktív és előre kitöltött formanyomtatványok	Elektronikus adatcsere – alapvető funkcionális követelmények
automatikus számítások	Elektronikus adatcsere – alapvető funkcionális követelmények
automatikus beágyazott ellenőrzések	Elektronikus adatcsere – alapvető funkcionális követelmények
rendszer által generált figyelmeztető, tájékoztató üzenetek	Elektronikus adatcsere – alapvető funkcionális követelmények
projekt aktuális állapotának online nyomon követése	Elektronikus adatcsere – alapvető funkcionális követelmények
beépített online segédletek	Elektronikus adatcsere – alapvető funkcionális követelmények
kiemelt portálfunkciók közvetlen elérhetősége a portál főoldalán	Elektronikus adatcsere – felhasználó-barátság
chat-funkciók - ügyfélszolágtat közvetlen elérhetősége	Elektronikus adatcsere – egycsatornás kommunikáció
korábban beküldött adatok felhasználása	Egyszeri adatbekérés
adatok átvétele más információs rendszerekből	Interoperabilitás
különböző programok / támogatások űrlapjainak azonos felületről való elérhetősége	Elektronikus adatcsere - egyablakos ügyintézés

3. táblázat

Mikrováltozók kapcsolata a független változókkal

Forrás: Laposa

A fenti szempontok mentén a résztvevők a három kérdéslítában hétszintű skálák mentén értékelhették az egyes mikrováltozókat. Tekintettel a kérdések percepciók

természetére, ezek a kérdések bármely válaszadó számára elérhetőek voltak. E mikrováltozók esetében nehéz olyan mérési skálát kidolgozni, amely egyértelműen alkalmazható lenne minden támogatáskezelési portálra, így a percepciók skála optimális megoldást kínált.

A 2. kérdéscsoport lehetővé teszi az egyes mikrováltozók elterjedtségének, fontosságának portálonkénti megítélését. A válaszok biztosítják az egyes portálok funkcionális súlypontjainak megállapítását, összehasonlítását. Mindemellett a kérdések összekapcsolhatóvá teszik a független változókat a harmadik blokkban felmért tényalapú függő változók adataival. A 3. és 4. kérdéscsoport lehetőséget ad a mikrováltozók és a függő változók kapcsolatának szubjektív értékelésére, s így az összevetés kétféle megközelítéssel is megtehető volt,

A harmadik számú, eljárásrendi és teherfelmérési kérdésblokk (5.1.-5.15.) célja a portálkonceptiók eljárásrendi dimenziójának (bekért adatmennyiség, alátámasztó dokumentumok mennyisége, projektek életútja során ellátandó adminisztratív kötelezettségek száma) függő változók értékeinek (átfutási idők, hiánypótlások száma) megismerése volt.

A kérdésblokkban felmért adatok a projektek különböző életciklusokban eltérőek lehetnek, ezért felvételük három fő adminisztratív kötelezettség tekintetében (*pályázat benyújtása, pénzügyi elszámolás, szakmai beszámolás*) is felmérésre kerültek,

A teljes projektéletúthoz köthető adminisztratív kötelezettségek száma tekintetében a kérdőív figyelembe vette a projektek terjedelméből, időtartamából fakadó eltérések sajátosságait, így az adatok három projektnagyságrend (*1 évnél rövidebb, 1 és 3 év közötti, 3 évnél hosszabb*) vonatkozásában is rögzítésre kerültek (5.13.-5.15.).

A fenti, egyes eljárásrendi szakaszokhoz köthető változók (5.7.-5.15.) a kutatás eljárásrendi mikrováltozói.

E kérdésblokkban a kitöltők előre meghatározott válaszopciók, ugyancsak hételemű ordinális skálák alapján adhattak válaszokat. **Fontos kiemelni, hogy a válaszadás nem az érintett személyek által elvégzett méréseken, hanem szakértői becsléseiken, sokéves tapasztalataikon alapult.**

Az egyes adattípusok specifikumaiból fakadóan az eljárásrendi adatok csak az intézményi felhasználók által voltak megadhatóak. A kérdésblokk szerkezetébe a 11. ábra nyújt betekintést.

5. Procedural issues - please give an average estimation according to the values below.			
5.1 How much time do you need to complete / fill-in an application form in your eCohesion portal?			
<input type="checkbox"/> 0-30 minutes	<input type="checkbox"/> 0-60 minutes	<input type="checkbox"/> 60-120 minutes	
<input type="checkbox"/> 2-3 hours	<input type="checkbox"/> 3-5 hours	<input type="checkbox"/> 5-7 hours	
<input type="checkbox"/> more than 7 hours			
5.2 How much time do you need to complete / fill-in a payment claim in your eCohesion portal?			
<input type="checkbox"/> 0-30 minutes	<input type="checkbox"/> 0-60 minutes	<input type="checkbox"/> 60-120 minutes	
<input type="checkbox"/> 2-3 hours	<input type="checkbox"/> 3-5 hours	<input type="checkbox"/> 5-7 hours	
<input type="checkbox"/> more than 7 hours			
5.3 How much time do you need to complete / fill-in a progress report in your eCohesion portal?			
<input type="checkbox"/> 0-30 minutes	<input type="checkbox"/> 0-60 minutes	<input type="checkbox"/> 60-120 minutes	
<input type="checkbox"/> 2-3 hours	<input type="checkbox"/> 3-5 hours	<input type="checkbox"/> 5-7 hours	
<input type="checkbox"/> more than 7 hours			
5.4 Please give an estimation on the average rate of corrections in case of application forms?	no corrections	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5 Please give an estimation on the average rate of corrections in case of payment claims?	no corrections	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.6 Please give an estimation on the average rate of corrections in case of progress reports?	no corrections	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.7 How many types of data items do you require from applicants during the submission of application forms?	<input type="checkbox"/> 0-10	<input type="checkbox"/> 11-25	<input type="checkbox"/> 26-50
<input type="checkbox"/> 51-75	<input type="checkbox"/> 76-100	<input type="checkbox"/> 101-150	
<input type="checkbox"/> more than 150			
5.8 How many types of data items do you require from applicants during the submission of payment claims?	<input type="checkbox"/> 0-10	<input type="checkbox"/> 11-25	<input type="checkbox"/> 26-50
<input type="checkbox"/> 51-75	<input type="checkbox"/> 76-100	<input type="checkbox"/> 101-150	
<input type="checkbox"/> more than 150			

11. ábra

Példa a harmadik blokk kérdésekre

Forrás: Laposa, Evasys e-cohesion survey

3.2.4. Az adatelemzés módszere

A beérkezett adatok elemzése **leíró és többváltozós statisztikai módszerek** segítségével történt a percepciós és tényadatok felhasználása révén, melynek célja a releváns mikrováltozók megkeresése, valamint a függő és független változók közti kapcsolatok igazolása. A kutatás adatai az SPSS 23.0. verziójával kerültek feldolgozásra.

A **leíró statisztika** célja a beérkezett adatok összetételének feltárása, valamint a vizsgált változókra adott válaszok megoszlásának elemzése. Az elemzés további célja a kitöltők körének, a beérkezett válaszok országokénti és regionális megoszlásának, valamint a kutatás által lefedett portálok, rendszerek körének megismerése. Lényeges szempont, hogy a válaszok ne legyenek egyoldalúan hangsúlyosak, s az Unió minden nagyobb földrajzi régióját, országcsoportját reprezentálják, lehetőleg minél több e-kohéziós portálra kiterjedjenek. Az adatok elemzése alapvető statisztikai módszerek (*átlag, módusz, medián*) alkalmazásával történik.

A függő és független változókra vonatkozó adatok elemzése révén megismerhető az egyes változókkal kapcsolatos válaszok szerkezete, az adatok feldolgozása lehetővé teszi a változókkal kapcsolatos előzetes következtetések levonását.

Tekintettel arra, hogy egyes percepciós kérdéscsoportok (3. és 4.) önmagukban összekapcsolják a függő és a funkcionális független változókat, a fentiek mellett itt olyan

következtetések is levonhatók, hogy a válaszadók szubjektív megítélése szerint mely változók hatása bizonyul az adminisztratív terhek csökkentése szempontjából a leginkább meghatározónak. Az adatok elemzése itt is az egyes változók átlagainak vizsgálatával történik. A szubjektív elemzés eredménye a későbbiekben összevetésre kerül a változók tényalapú, többváltozós vizsgálatának eredményeivel.

Többváltozós statisztikai elemzések tekintetében az elsődleges cél az egyes funkcionális, eljárásrendi tényezők tehercsökkentésre gyakorolt hatásainak igazolása. Az elemzés elsődleges módszere a korrelációelemzés, melynek alapján a függő és független változók összefüggései jól vizsgálhatók.

Amennyiben egyes változók mérése nominális skálák révén történt, ebben az esetben nincs lehetőség korrelációelemzésre, így a vizsgálat itt a változók összefüggéseit ábrázoló pontdiagramok alapján kerül elvégzésre.

A függő és független mikrováltozók viszonyát kutató egyes vizsgálati lépések pontos részleteit (*függő változó, független változó, elemzés módja*) a 4. táblázat foglalja össze. Az egyes vizsgálatok szempontjából releváns feltett kérdések sorszáma az elemzési módszer neve mellett a táblázatban feltüntetésre kerül. A táblázatban a funkcionális mikrováltozókat kék, az eljárásrendieket zöld háttér jelöli.

Független változók (mikrováltozók)	Függő változók	Elemzési módszer
interaktív és előre kitöltött formanyomtatványok, automatikus számítások, automatikus beágyazott ellenőrzések, figyelmeztető, tájékoztató üzenetek, projekt aktuális állapotának online nyomon követése, beépített online segédletek	Idő	Korrelációanalízis (3.2.-2.7., 5.1.-5.3.) Átlagok elemzése (3.2.-3.7.)
interaktív és előre kitöltött formanyomtatványok, automatikus számítások, automatikus beágyazott ellenőrzések, figyelmeztető, tájékoztató üzenetek, projekt aktuális állapotának online nyomon követése, beépített online segédletek	Hiánypótlás	Korrelációanalízis (3.2.-2.7. , 5.4.-5.6.) Átlagok elemzése (3.2.-3.7.)
kiemelt portálfunkciók közvetlen elérhetősége a portál főoldalán	Idő	Korrelációanalízis (2.9. , 5.1.-5.3.) Átlagok elemzése (3.9.)
chat-funkciók - ügyfélszolgálat közvetlen elérhetősége	Idő	Korrelációanalízis (2.10., 5.1.-5.3.) Átlagok elemzése (3.10.)
chat-funkciók - ügyfélszolgálat közvetlen elérhetősége	Hiánypótlás	Korrelációanalízis (2.10. , 5.4.-5.6.) Átlagok elemzése (4.10.)
korábban beküldött adatok felhasználása	Idő	Korrelációanalízis (2.11., 5.1.-5.3.) Átlagok elemzése (3.11.)
korábban beküldött adatok felhasználása	Hiánypótlás	Korrelációanalízis (2.11. , 5.4.-5.6.) Átlagok elemzése (4.11.)
adatok átvétele más információs rendszerekből	Idő	Korrelációanalízis (2.1., 5.1.-5.3.) Átlagok elemzése (3.1.)

adatok átvétele más információs rendszerekből	Hiánypótlás	Korrelációanalízis (2.1. , 5.4.-5.6.) Átlagok elemzése (4.1.)
különböző programok / támogatások űrlapjainak azonos felületről való elérhetősége	Idő	Korrelációanalízis (2.8., 5.1.-5.3.) Átlagok elemzése (3.8.)
Eljárásrend – e-kohézió kötelezősége	Idő	Diagramelemzés (1.9., 5.1.-5.3.)
Eljárásrend – e-kohézió kötelezősége	Hiánypótlás	Diagramelemzés (1.9. , 5.4.-5.6.)
Eljárásrend – e-kohézió a teljes folyamatban	Idő	Diagramelemzés (1.8., 5.1.-5.3.)
Eljárásrend – e-kohézió a teljes folyamatban	Hiánypótlás	Diagramelemzés (1.8. , 5.4.-5.6.)
Eljárásrend – adatmennyiség	Idő	Korrelációanalízis (5.7.-5.9., 5.1.-5.3.)
Eljárásrend – adatmennyiség	Hiánypótlás	Korrelációanalízis (5.7.-5.9., 5.4.-5.6.)
Eljárásrend – alátámasztó dokumentumok száma	Idő	Korrelációanalízis (5.10.-5.12., 5.1.-5.3.)
Eljárásrend – alátámasztó dokumentumok száma	Hiánypótlás	Korrelációanalízis (5.10.-5.12., 5.4.-5.6.)
Eljárásrend – információs kötelezettségek száma	Idő	Korrelációanalízis (5.13.-5.15., 5.1.-5.3.)
Eljárásrend – információs kötelezettségek száma	Hiánypótlás	Korrelációanalízis (5.13.-5.15., 5.4.-5.6.)

4. táblázat

A tervezett statisztikai vizsgálatok összefoglalása

Forrás: Laposa

A percepció és a tényalapú adatok vizsgálatának elvárt eredménye egy mikrováltozó lista, mely megmutatja az e-kohézió adminisztratív terhekre hatást gyakorló releváns független változóit.

3.2.5. E-kohézió ontológia kidolgozása

Az második kutatási cél további elvárt eredménye az azonosított mikrováltozókra épülő hatékonysági ontológia megalkotása, mely egy operatívabb szintig bontja alá az e-kohézió koncepcióját. Az ontológia három cél elérésével teszi lehetővé az e-kohézió hatékonysági dinamikájának alaposabb megértését.

Elsődlegesen, *a mikrováltozók rendszerezésével áttekinthetővé teszi az e-kohézió hatékonyságát befolyásoló változókat*. Amennyiben a korábbi hipotézisek igazolást nyernek, a mikrováltozók funkcionális és eljárásrendi csoportosítás menetén kerülnek lehatárolásra.

A mikro-tényezők és az e-kohézió magas szintű komponenseinek összekapcsolása révén az ontológia a koncepció teljes kontextusában biztosítja a hatékonyság dinamikájának értelmezését. A mikrováltozók és a komponensek összekapcsolása a 3. táblázat szerint történik.

Az ontológia mindemellett *adekvát fogalomrendszert alkot*, a hatékonyság összetevőinek megragadására.

3.3. Érettségi modell kidolgozása (3. kutatási cél)

Kutatási cél (3): A portálkonceptiók hatékonyság-javító hatásait mérő érettségi modell kidolgozása, mely az azonosított mikrováltozók és a hatékonysági ontológia figyelembe vételével lehetővé teszi a szofisztikáció és az adminisztratív terhek szintjeinek meghatározását.

3.3.1. Az érettségi modellek elmélete és tipológiája

Az e-kohéziós portálok funkcionális összetettsége tagállamonként, de akár tagállami rendszerenként is eltérő lehet. Az e-kohézió tagállami testre szabása és az elektronikus portálok szofisztikációjának növelése révén a hatékonyságjavulás különböző szintjei érhetőek el, azaz a portálok „*érettsége*” különbözhet.

Az „*érettség*” fogalma *Lahrmann et al.* szerint *a vizsgált terület egyfajta teljességét, befejezett állapotát jelenti, mely egy kiinduló és végső állapot közötti fejlődési folyamat mentén érhető el.*⁸⁴ A fentiek alapján a fogalom két aspektusa emelendő ki, egyrészt egy kívánt, tökéletes állapot elérése, másrészt a folyamat, amely révén ez az állapot létrejön.⁸⁵

Az érettség mérésének elméletét és az első érettségi modellt (*Capability Maturity Model*) a Carnegie Mellon egyetem kutatói dolgozták ki, a szoftverfejlesztési folyamatok minőségének elemzésére. Az elmúlt évtized során a mérési módszertant számos tudományterület átvette, módszertana bővült és a modellek száma több százra nőtt.

A Carnegie Mellon Egyetem által alkotott definíció értelmében: „*Az érettségi modell mutatók, attribútumok, karakterisztikák és sémák készletei, amelyek segítik a vizsgált terület fejlődésének mérését.*” Az érettségi modellek valamely világosan definiált referenciaérték (*jó gyakorlat, szabvány, az adott ágazat kiemelkedő módszertana*) használatával teszik lehetővé a vizsgált terület gyakorlatának, folyamatainak értékelését. A modellekkel felmérhető és értékelhető a vizsgált terület aktuális állapota, az eredmények kiindulási alapot adnak a kívánt változások tervezéséhez és megvalósításához. A mérések rendszeres elvégzése katalizálhatja az adott terület fejlődését, az alkalmazott jó gyakorlatok hasznosíthatók a fennálló problémák orvoslására. Az érettségi modellek egységes fogalmi gondolkodást és kommunikációt biztosítanak, ezzel járulva hozzá a kitűzött célok eléréséhez.⁸⁶

⁸⁴ LAHRMANN ET AL., "Inductive Design of Maturity Models: Applying the Rasch Algorithm for Design Science Research, 2010.

⁸⁵ MAIER et al: Assessing Organizational Capabilities, 2012

⁸⁶ CARALLI et al.: Maturity Models 101, Pittsburgh, 2012.

Bruin et al értelmezésében az *érettségi modellek olyan értékelési eszközök, melyek előre definiált követelmények mentén elősegítik a vizsgált terület érettségének felmérését és javítását.*

Az eltérő modellalkotási megközelítések ellenére, a modellek közös strukturális alapokra épülnek. A modellek strukturális *alkotóelemei a következők: szintek, attribútumok, célterületek és mérési módszerek.*

Az érettségi modellek legjellegzetesebb építőelemei a kitűzött célok által definiált, fejlődési skálák mentén elhelyezkedő *szintek*, melyek között az elmozdulás mindig mérhető viszonyítási pontokhoz köthető. Mindez segíti a kiinduló állapot felmérését és a kívánt állapot meghatározását.⁸⁷

A modellek első szintje mindig a kiindulási állapotot jeleníti meg, míg a modell felső szintje a tökéletes érettséget, a fejlődés legmagasabb fokát jeleníti meg. A szélső szintek közti előrelépés egy folyamatos fejlődési pályát rajzol fel.⁸⁸

Az érettségi modellek a kívánt fejlődési pályát diszkrét szakaszokként (egymásra épülő érettségi szintekként) vázolja fel. Fontos, hogy a magasabb szintek minden esetben magukban foglalják a korábbi szintek jellemzőit, s azok kiterjesztéseként értelmezendők. A leggyakrabban alkalmazott fejlődési pálya az ötszintű Likert skála, melyben az ötödik szint jelenti az érettség legmagasabb fokát.⁸⁹

A szintek mérhető *attribútumok* mentén jelenítik meg a fejlettség különböző fokozatait. Az attribútumok mutatók, vagy karakterisztikák formájában kifejezett tulajdonságok, melyekkel minden szint fejlettsége leírható. A modellek fejlettségi szintjeit egyszerre több attribútum is meghatározhatja. Ilyen esetben az attribútumok gyakran a vizsgálat szempontjából lényeges tényezők ún. *célterületek* szerint kerülnek csoportosításra a modellekben.

A modellekkel kapcsolatos egyik legfontosabb elvárás, hogy a szintek közti elmozdulás mérhető viszonyítási pontokhoz köthető legyen. A *mérési módszereknek* gyakorlatban kipróbálnak, megalapozottnak és empirikus adatokon nyugvónak kell lennie. A mérések elvégzése jellemzően pontozási és becslési módszerekkel történik. Használatuk lehet formális, informális, szakértő által végzett, vagy önbevallásos. A méréshez szükséges adatgyűjtés lehet valamely bevett mérési módszer eredménye, vagy akár kérdőíves

⁸⁷ CARALLI et al.: Maturity Models 101, Pittsburgh, 2012.

⁸⁸ BECKER et al: "Developing maturity models for IT management, 2009.

⁸⁹ BRUIN et al: Understanding the Main Phases of Developing a Maturity Assessment Model, Sydney, 2005.

felmérésen is alapulhat. A mérési eljárás összetettségét és szigorúságát a vizsgálat céljai, a vizsgált terület sajátosságai határozzák meg.⁹⁰

Érettség-vizsgálat szempontjából a modellek lehetnek *leírók, előírók és összehasonlító*. A *leíró modellek* célja az aktuális helyzet, állapot felmérése, de e modellek nem tartalmazzák a jövőre vonatkozó iránymutatásokat. Az *előíró modellek* az érettség javítását célozzák és megalapozzák a változásokhoz szükséges cselekvési tervek kidolgozását. Az *összehasonlító modellek* fókuszba még szélesebb, különböző szervezetek, földrajzi területek, ágazatok tulajdonságainak, eredményeinek összevetését teszik lehetővé általánosan elfogadott benchmarkok révén.⁹¹

Az érettségi modellek különböző *érettségi tényezőkre* fókuszálnak, így beszélhetünk *folyamat-érettségről* (a vizsgált folyamat kidolgozottságának, kezelhetőségének, mérhetőségének, kontrolláltságának, hatékonyságának mértéke), *objektum-érettségről* (egy eszköz, alkalmazás, vagy szoftver szofisztikáció foka) és *képesség-érettségről* (tudásteremtési és profitnövelő képesség szintje). E tekintetben az érettségi modellek lehetnek egydimenziósak, de vizsgálati fókuszuk egyszerre több érettségi tényezőre is irányulhat.⁹² Az egyes modell típusokra a 39. szövegdozoz ad példákat, ismertetve az egyes modellek szintjeit és azok tartalmát.

Folyamat-érettség: ISO 15504 (2002)

0. szint – eredménytelen folyamat (incomplete process): a folyamat nem kerül végrehajtásra, nem éri el kitűzött célját

1. szint – eredményes folyamat (performed process): a folyamat eléri kitűzött célját

2. szint – irányított folyamat (managed process): a folyamat tervezés, nyomon követés és ellenőrzés mellett éri el célját

3. szint – szabványos folyamat (established process): az irányított folyamat egy előre meghatározott szabványos folyamatséma mentén valósul meg.

4. szint – kiszámítható folyamat (predictable process): a szabványos folyamat előre kalkulálható eredménymutatók szerint kerül végrehajtásra.

5. szint – alkalmazkodó folyamat (optimizing process): a kiszámítható folyamat folyamatosan testre szabható, az üzleti igények alakulása szerint.

Objektum érettség: Accenture (2003)

1. szint – online jelenlét (online presence): információk online közzététele

2. szint – alapvető keretrendszer (basic capability): a szolgáltatások biztonságos bonyolítását

⁹⁰ CARALLI et al.: Maturity Models 101, Pittsburgh, 2012.

⁹¹ BRUIN et al: Understanding the Main Phases of Developing a Maturity Assessment Model, Sydney, 2005.

⁹² METTLER: "Maturity assessment models: a design scienceresearch approach", 2011.

garantáló keretek kialakítása, széles körű online tartalmak

3. szint – szolgáltató oldal (service availability): felhasználói igényekre reflektáló szolgáltatások, melyet a különböző intézmények együttműködése támogat

4. szint – szolgáltatás érettség (mature delivery): a szolgáltatások csoportosítása határozza meg a szervezeti felépítést és a felelősségi köröket; felhasználók bevonása az e-kormányzati folyamatok kialakításába

5. szint – átalakulás (service transformation): maximális ügyfél-orientáció és többcsatornás hozzáférés

Képesség-érettség: Knowledge Management Capability Assessment (2004)

0. szint – nehézkes (difficult): a tudásmegosztást a szervezet működése akadályozza

1. szint – lehetséges (possible): a tudásmegosztást a szervezet működése nem akadályozza

2. szint – ösztönző (encouraged): a tudásmegosztást a szervezet működése elősegíti

3. szint – működő (practiced): a tudásmegosztást a szervezet működése folyamatainak része

4. szint – irányított (managed): a tudásmegosztás folyamatos nyomon követése és mérése a szervezetben

5. szint – folyamatos fejlődés (continuously improved): a tudásmegosztást eszközeinek folyamatos fejlesztése

39. szövegdoboz

Példák érettségi modellekre

Forrás: ROHLADER, JUPP: e-government Leadership

ROUT et al.: The ISO/IEC 15504 Measurement Framework for Process Capability and

CMMI

KULKARNI, FREEZE: Development and validation of a knowledge management capability assessment model

Caralli et al megközelítésében a modellek lehetnek: *fejlődési modellek* (egydimenziós – *előíró*), *képességi modellek* (többdimenziós – *előíró*), *hibrid modellek* (többdimenziós – *összehasonlító*).

A fejlődési érettségi modellek egy jellegzetes attribútum fejlődését mérik, ahol a szintek közti elmozdulások a vizsgált vonások érettségének növekedését fejezik ki. Jellemzően független modellek, melyek a vizsgált területre fókuszálnak és nem az érettségi szintek általános érvényű modellezésére. E modellekben, a szintek elnevezése jellegzetesen az adott tulajdonság egyes fejlődési szakaszaihoz kötődik.

A képességi érettségi modellek fókusza összetettebb, a vizsgálat tárgyát valamely szervezeti képesség képezi, melyet különböző tulajdonságok, minták, vagy folyamatok határoznak meg. Tágabb értelemben véve szervezeti képességeket vizsgálnak, a modell

által alkalmazott mérések a szervezeti kultúra érettségét tükrözik. A szintek itt a szervezet érettségét mérik a vizsgált folyamatok tekintetében. E modelleket gyakran nevezik „folyamatmodelleknek” is, s általános jellegük miatt, rendszerint több területen is hasznosíthatók.

A *hibrid érettségi modellek* ötvözik a fejlődési és képességi modellek jellegzetességeit. A modellek specifikus területekre fókuszálnak, de az érettség vizsgálatának fő szempontját az ágazati szabványok és jó gyakorlatok szervezeti képességekkel való összevetése képezi. A hibrid modellek viszonylag könnyen alkalmazhatók, jól használhatóak az érettségi szintlépést célzó cselekvési tervek kidolgozásához. Az érettségi modellek kidolgozási folyamata

Az érettségi modellek kidolgozása előtt számos módszertani és stratégia döntés meghozatalára van szükség, hogy a létrehozott produktum jól használható és megfelelő minőségű legyen. A modellalkotás egy evolúciós folyamat, mely a releváns szakirodalom alapján öt generikus lépésre (*új lehetőségek és igények azonosítása, vizsgálat kiterjedtségének lehatárolása, modell kidolgozása, modell értékelése, továbbfejlesztés*) bontható. Az egyes szakaszokban alkalmazott lehetséges módszerekről az 5. táblázat ad áttekintést.

Alkotási fázis	Alkotási módszer
Igények és lehetőségek azonosítása	<ul style="list-style-type: none"> • kreatív technikák • fókuszcsoport • esettanulmány • szakirodalom elemzés • kérdőíves felmérés
Vizsgálat kiterjedtségének lehatárolása	<ul style="list-style-type: none"> • szakértői vélemény • scenárióelemzés
Modell kidolgozása	<ul style="list-style-type: none"> • felülről építkező módszerek <ul style="list-style-type: none"> ○ Delphi módszer ○ esettanulmány ○ szakirodalom elemzés • alulról építkező módszerek <ul style="list-style-type: none"> ○ statisztikai elemzés ○ szakértői vélemény ○ ontológiák
Modell értékelése	<ul style="list-style-type: none"> • funkcionális és strukturális tesztelés • kérdőíves felmérés • fókuszcsoport • interjúzás
Továbbfejlesztés	<ul style="list-style-type: none"> • helyszíni kutatás • interjúzás

5. táblázat

Az egyes modellalkotási szakaszokban használt módszerek

Forrás: Lahrman et. al.

Az érettségi modellek kidolgozásának célja lehet egy megoldási séma létrehozatala valamely eddig megoldatlan problémához, vagy a meglévő probléma-megoldási módszerek hatékonyságának fejlesztése. Mindehhez elsőként egy ***meglévő szakmai, üzleti igény, vagy egy korábban fel nem ismert probléma-megoldási lehetőség azonosítása*** szükséges.

A modellkészítés igényelemzési szakaszában fontos figyelembe venni a vizsgálat tárgyának ismertségét, felhasználásának elterjedtségét és a rendelkezésre álló tapasztalatok mértékét, hogy az új módszertan kidolgozása hasznos eredményekkel szolgáljon. Új koncepciók, jelenségek vizsgálata esetén a rendelkezésre álló vizsgálati minta szűk lehet, mely nehezíti az átfogó sémák és összefüggések azonosítását, az érettség javítására tett műveletek meghatározását, így a módszerek helytelen megválasztása esetén az eredmények spekulatívnak tűnhetnek. Ellenkező esetben, egy sokak számára ismert területen az érettség szintjei világosabban azonosíthatók, jól elemezhetők, azonban az új módszertanok iránti igény ebben a fázisban már lényegesen alacsonyabb lehet.

Az igények és lehetőségek azonosítása után megfogalmazhatók a modellalkotás céljai, melynek mentén ***definiálni szükséges az elvégzendő vizsgálat terjedelmét***, azaz dönteni kell a modellalkotás során figyelembe vett feltételezések köréről, a felhasznált változókról.

A modellkészítés evolúciós folyamatának harmadik lépése a modell kidolgozása, melynek két megközelítési módja lehetséges. A ***felülről építkező (top-down) módszer*** esetében először a modell szerkezete és a szintek száma kerül meghatározásra. A kidolgozás második fázisában olyan attribútumok és változók feltárása következik, melyek hozzárendelhetők a modell egyes szintjeihez és alátámasztják a kiinduló hipotézisek helyességét. E tényezők feltárása jellemzően kvalitatív elemzési módszerekkel történik.

Az ***alulról építkező (bottom-up) módszer*** esetén elsőként a modell szempontjából releváns attribútumok azonosítása történik, melyeket a kidolgozás második szakaszában hierarchikus rétegekbe rendeznek, így kialakítva a modell egyes szintjeit. A szintek lehatárolása rendszerint statisztikai eljárásokkal, szakértői vélemények vagy ontológiák felhasználásával történik.

Tekintve, hogy a modellek elfogadottságának lényeges tényezője annak hasznossága, érvényessége és megbízhatósága a ***modell tesztelése és használhatóságának kiértékelése*** az alkotási folyamat fontos lépése.

A folyamat evolúciós jellegének következménye, hogy az érettségi modellek soha nem jutnak el egy végleges, lezárt állapotba. A *módszertan folyamatos utókövetést, gondozást igényel*. Idővel a modell egyes komponensei elavulttá válhatnak, új beépítendő koncepciók jelenhetnek meg a vizsgált terület diskurzusában, vagy egyes korábbi feltételezések alátámasztottsága változhat. Eszerint már az alkotás korai szakaszában érdemes rögzíteni a modell felülvizsgálatának módját, az esetleges változások kezelésének módszereit.⁹³

3.3.3. Függő és független változók azonosítása

Az elvégzendő kutatás célja annak igazolása, hogy az első kutatási cél megvalósítása során azonosított szofisztikációs mikrováltozók (*független változók*), valamint az adminisztratív terheket befolyásoló idő és a hiánypótlási változók (*függő változók*) felhasználásával olyan modell dolgozható ki, mely biztosítja a portálkonceptiók hatékonyságának értékelését. A modell két fő attribútuma tehát a szofisztikáció és az adminisztratív teherszint lesz, mint az Európai Bizottság e-kohéziós érettségi modelljének esetében is.

Az egyes attribútumok könnyebb kezelése érdekében megvizsgálandó, hogy az azokat kifejező függő és független változók száma miként csökkenthető. A dimenzió-redukció érdekében a változók különböző statisztikai és matematikai módszerekkel kerülnek megvizsgálásra és átalakításra.

Az elemzés elsődleges módszere az egyes attribútum-változók viszonyának elemzése. Amennyiben az egyes változók értékei között magas korrelációk állnak fenn, akkor a változók azonos hatást fejtenek ki, s a hasonló változók egyszerre történő felhasználása torzíthatja a modell eredményeit. A fenti összefüggések kiszűrése faktorelemzés útján történik, melynek révén az esetleges egy irányú ható változók közös faktorváltozóba kerülnek összevonásra.

A dimenzióredukció további lehetősége a változók koordináta-geometria módszerekkel történő elemzése, melyek segítségével azok egységes vektorokká alakíthatók. Az adatok elemzése SPSS 23.0. segítségével zajlik.

3.3.4. Az adatfelvétel és elemzés módja

A megvalósítás módszertanának ismertetése a disszertáció 3.3.2. alfejezetében bemutatott modellalkotási lépéseket követi. Ennek mentén első lépésben az érettségi modell megalkotásának célja tisztázandó.

⁹³ LAHRMANN et al., Inductive design of maturity models, 2010

Az Európai Bizottság és a Deloitte által kidolgozott érettségi modell célja az e-kohézió koncepció megvalósíthatóságának alátámasztása, azaz egy korábban meg nem válaszolt kérdés kezelése volt. Ezen érettségi modell módszertana jól használható a portálok összevetésére, ugyanakkor a portálok jövőbeni fejlesztésének finomabb kérdéseit nem kezeli teljes körűen. A modell nem tér ki több olyan tényező szerepére, melyek a tehercsökkentés szempontjából relevánsak lehetnek (*egyszeri adatbekérés, egyablakosság*), s nem kezeli a funkciók minőségi dimenzióját, a felületek felhasználóbarátságának szerepét. Más tekintetben a modell kizárólag funkcionális megközelítésű, nem veszi figyelembe az esetleges eljárásrendi tényezők szerepét.

Az e-kohéziós portálok kialakításának jogszabályi előírásával és a portálok bevezetésével a tématerület egy újabb fejlődési szakaszba érkezett. Az előzetes kutatások alapján a tagállamok a portálok megfelelő szofisztikációs szintjének elérése révén az adminisztratív terhek jelentős mértékű megtakarítását realizálhatják, s a Deloitte előzetes felmérései alapján a portálok átlagosan a harmadik érettségi szintet érték el.⁹⁴ Ilyen módon a lehetséges ***hatékonysági többlet kiaknázásában jelentősen segíthet egy a tehercsökkentést befolyásoló tényezők szélesebb körét figyelembe vevő módszertan kidolgozása.***

Figyelembe véve a fentieket, valamint azt, hogy az e-kohézió tudományos diskurzusában nem ismertek további érettségi modellek, ***javasolt az e-kohézió hatékonysági mechanizmusainak alaposabb feltárása és egy újabb érettségi modell megalkotása, a tagállami portálkonceptiók továbbfejlesztésének támogatása érdekében.***

A célok kitűzésének másik fontos követelménye, hogy a kidolgozandó modell kellően ***megalapozott legyen, valamint széles körben hasznosítható és újszerű megoldásokat nyújtson.*** Az e-kohéziós portálok kialakítása minden tagállamban kötelező, s a tapasztalatok szerint számos esetben országonként több portál is bevezetésre került. A megalapozottságot szolgálja, hogy a fentiek alapján a koncepciók elemzéséhez szükséges adatok minden tagállamban elérhetők, s így megfelelő elemzések elvégzésével releváns következtetések vonhatók le.

Az e-kohézió bár minden Uniós tagállamban jelen van, relatív új jelenség, így hosszú távú tapasztalatok nem állnak rendelkezésre, ugyanakkor a portálok fejlesztése a következő programozási időszakban is kötelező lesz. Figyelembe véve a portálok ismert

⁹⁴ EURÓPAI BIZOTTSÁG, eGovernance study at EU / Member State level, Brüsszel, 2012

átlagos fejlettségét és a lehetséges tehercsökkentés mértékét, minden lehetőség adott a modell széles körben való hasznosítására.

A megvalósítandó kutatás terjedelmét jól behatárolják a meglévő érettségi modell kapcsán azonosított hiányosságok, azaz a vizsgált funkciók körének bővítése, a funkciók minőségi dimenziójának vizsgálata és a lehetséges eljárásrendi tényezők figyelembe vétele.

A modell kidolgozása során a disszertáció az alulról építkező módszert követi, s a tagállamokban elérhető adatok felmérésére és azok statisztikai és matematikai elemzésére épül. A modell attribútumai adottak (szofisztikáció, adminisztratív terhek), s a korábban bemutatott összevont változók segítségével jól mérhetőek.

A modellalkotás következő lépése, hogy az attribútumok segítségével jól elkülöníthető minőségi szinteket képviselő portálcsoportok kerüljenek azonosításra. Az felmérés eredményeinek, a portálcsoportok tulajdonságainak elemzése lehetőséget ad a modell érettségi szintjeinek kialakítására. Az elemzés klaszteranalízissel történik, mely az érettségi modellek kidolgozásának bevett módja, a bottom-up módszer alkalmazásakor.⁹⁵

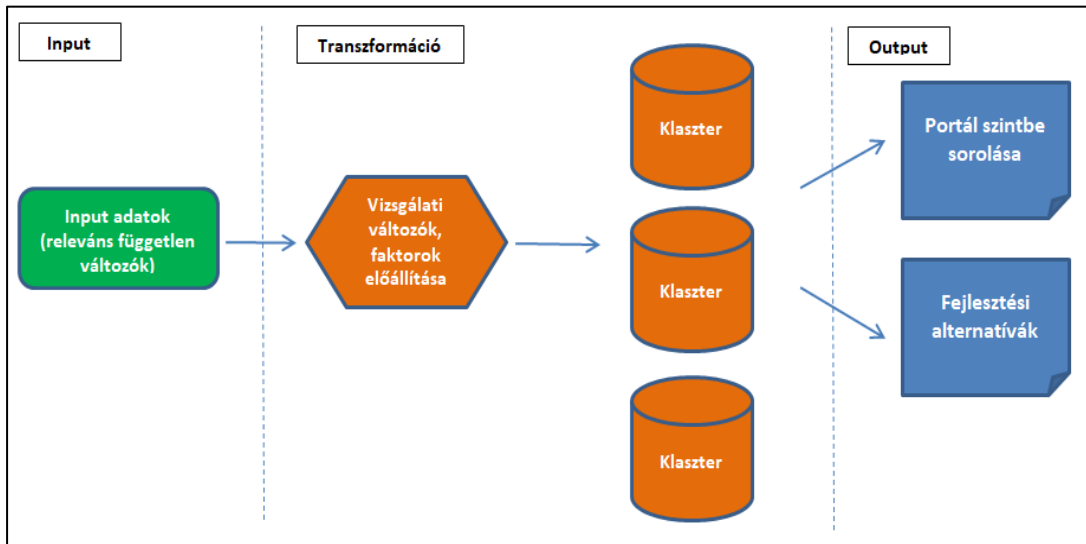
A modellek kialakításának további követelménye, hogy a szintek közti elmozdulás mérhető viszonyítási pontokhoz köthető legyen. A K-means cluster módszere lehetőséget ad az egyes klaszterek átlagos változóértékeinek meghatározására, azaz a modell egyes szintjeihez empirikus méréseken alapuló viszonyítási értékek rendelhetők. Ezen viszonyítási értékek révén bármely további portál besorolása megtehető (érettsége meghatározható), amennyiben függő és független változóinak értéke rendelkezésre áll.

Az elkülönített klaszterek és viszonyítási értékek segítségével tehát létrehozható egy olyan eljárás, mely segítséget nyújt a tagállami portálok aktuális állapotának felmérésében, hatékonysági érettségének megállapításában. A kutatás célja a fenti eljárás követelményeinek rögzítése, különös tekintettel a szükséges inputadatok felvételére, az releváns változók értékeinek kiszámítására és azok viszonyítási értékekkel való összevetésére.

A 3.3.1. fejezet szerinti tipológia alapján a kutatás során egy objektum-érettséget vizsgáló összehasonlító modell kerül kidolgozásra. Az eredmények teljes körű hasznosítása érdekében a modell célja nemcsak a vizsgált portálok relatív helyzetének meghatározása, hanem a portálok továbbfejlesztésének elősegítése is, a nemzetközi kutatási eredmények hasznosításával.

⁹⁵ LAHRMANN et al., Inductive design of maturity models, 2010

A modell révén a portálok helyzetének pozicionálását követően lehetőség nyílik az értékelt portál fejlesztési alternatíváinak elemzésére is. Az alkalmazott eljárás segítségével modellezhető, hogy a releváns tényezők értékének milyen mértékű növelésével válik lehetővé az érettség magasabb szintjének elérése. Ilyen módon a modell a koncepciók különböző bővítési opcióit tárja fel, melyek döntési alternatívaként használhatók a koncepciók továbbfejlesztése során. A modell működés mechanizmusát a 12. ábra ismerteti.



12. ábra

A kidolgozandó érettségi modell működésének vázlata

Forrás: Laposa

A modell működését nagyban segítheti egy adekvát alkalmazás, vagy programozott felület kifejlesztése, mely felhasználó-barát módon teszi lehetővé a szükséges bemeneti értékek rögzítését, az elemzések elvégzését, valamint az eredmények és a lehetséges döntési alternatívák megjelenítését.

Fontos ugyanakkor lehatárolni, hogy terjedelmi okokból **a harmadik kutatási cél elvárt eredménye a vázolt modell követelményrendszerének kidolgozása és a működést támogató alkalmazás kifejlesztése**, s nem képezi tárgyát a modell validációja és utánkövetése. E tevékenységek a kidolgozott követelményrendszer felhasználásával egy további kutatás alapját képezik, a disszertáció itt e szakaszok javasolt lebonyolítását rögzíti.

A modell kiértékelése, validációja a kérdőív kitöltésével megkeresett szervezetek körében javasolt. A véleményezés így széles körben, különböző portálok fejlesztését

végző szakértők körében történhet meg, s eredményei beépítésre kerülhetnek a modell módszertanába.

A modell kidolgozása, a korábban leírtaknak megfelelően, soha nem ér teljesen véget, a releváns diskurzusok fejlődésére való tekintettel folyamatos utánkövetést, s esetlegesen korrekciókat igényel. A fentiek okán a modell két évente történő felülvizsgálata ajánlott. A felülvizsgálat a kutatás aktualizált kérdőívének újbóli kitöltésével javasolt, melynek célja a portálkonceptiók fejlődésének nyomon követése, a viszonyítási értékek esetleges korrekciója, s a technológia fejlődés hatásainak kezelése, esetleges újabb független változók modellbe történő beépítése.

3.4. Makro-tényezők vizsgálata (4. kutatási cél)

Kutatási cél (4): A tagállami portálok funkcionális és eljárásrendi változóinak alakulását meghatározó makroszintű (pénzügyi, portálszintű, igazgatási és technológiai) változók azonosítása és hatékonysági ontológiába illesztése.

3.4.1. Független és függő változók azonosítása, az adatok forrása

A vizsgálat célja a portálkonceptiók releváns mikrováltozói és a tagállami makrokörnyezet közti összefüggések vizsgálata. A 6., 7., 8. hipotézisek szerint a tagállamok gazdasági, szervezeti adottságai, földrajzi helyzete és technológia fejlettsége hatással van a portálkonceptiók kialakítására, melyen keresztül közvetve befolyásolják az adminisztratív terheket és a forráskezelési folyamatok hatékonyságát.

A kutatás negyedik fázisában a második fázis eredményei kerülnek hasznosításra. A vizsgálat **függő változói** a portálkonceptiók szofisztikációját megragadó mikrováltozók lesznek.

A **kutatás független változói** a fenti makro-tényezők mutatói lesznek, s e tekintetben a disszertáció másodlagos adatok felhasználására támaszkodik. Az adatok típusait és forrását a 6. táblázat összegzi.

Független változó típusa	Adatok	Adatforrás
Pénzügyi	Forrásallokációs adatok 2014-2020	Európai Bizottság
Pénzügyi	Egy lakosra jutó források mennyisége	Európai Bizottság, Eurostat
Pénzügyi	Egy lakosra jutó források GDP arányos összevetése	Európai Bizottság, Eurostat
Portálszintű	Kezelt források mennyisége	Kérdőíves felmérés
Portálszintű	Projektszám	Kérdőíves felmérés
Technológiai	European Information Society Indicators (online formanyomtatványok benyújtása,	Eurostat

	online hivatali interakció)	
Igazgatási	államszerkezet típusa (föderális / unitárius); végrehajtás módja (centralizált / decentralizált)	EUPACK ⁹⁶

6. táblázat

A vizsgált független változók köre

Forrás: Laposa

3.4.2. Az adatelemzés módja

E kutatási fázisban a portálkonceptiók mikrováltozói összevetésre kerülnek a fenti pénzügyi, igazgatási és technológiai független változókkal. Az adatok elemzése **többszörös statisztikai módszerekkel** zajlik, ugyancsak SPSS 23.0. segítségével.

Az elemzés során az összefüggések tematikusan, független változónként kerülnek megvizsgálásra. Az elemzés kiemelt módszere a korrelációelemzés és a pontdiagram-elemzés. Az összefüggések pontosabb feltárása érdekében a disszertáció földrajzi régiók szerint is vizsgálja a változókapcsolatokat. A változónkénti elemzési módszereket a 7. táblázat rögzíti.

Amennyiben a vizsgálat alapján az egyes makrováltozók között összefüggések mutatkoznak, az elemzés során e változókapcsolatok bemutatása is megtörténik, így a makrováltozók lehetséges közvetett hatásai is feltárásra kerülnek.

Független változók	Függő változók	Elemzési módszer
Tagállami szintű pénzügyi változók	Konceptió releváns változói	korrelációanalízis, pontdiagram-elemzés
Portálszintű forrástömeg	Konceptió releváns változói	korrelációanalízis, pontdiagram-elemzés
Portálszintű projektszám	Konceptió releváns változói	korrelációanalízis, pontdiagram-elemzés
Államszerkezet típus	Konceptió releváns változói, portálszám	korrelációanalízis, pontdiagram-elemzés
Végrehajtás módja	Konceptió releváns változói, portálszám	korrelációanalízis, pontdiagram-elemzés
Információs társadalmi mutatók	Konceptió releváns változói	korrelációanalízis, pontdiagram-elemzés

7. táblázat

A tervezett vizsgálatok köre és típusai

Forrás: Laposa

A negyedik kutatási cél elvárt eredménye a mikro- és a makrotényezők közti, közvetlen

⁹⁶ EUPACK – European Public Administration Country Knowledge, az Európai Bizottság által végrehajtott kutatási projekt, melynek célja a tagállamok igazgatási jellemzőinek feltérképezése, részletes vizsgálata.

és közvetett kapcsolatok feltárása és ennek mentén a második kutatási cél során létrejött hatékonysági ontológia kibővítése.

Az ontológia bővítése során a változók újabb ismérvek szerint, mint mikro- és makrováltozók kerülnek elkülönítésre, segítve ezzel a hatékonyság dinamikájának alaposabb megértését.

4. Az e-kohézió gyakorlati megvalósulása

Jelen fejezet célja a hazai kohéziós politika forrásainak elektronikus kezelését biztosító egyik portál az *Elektronikus Pályázó Tájékoztató és Kommunikációs rendszer (a továbbiakban: EPTK)* bemutatása, az e-kohézió komponensek tükrében. A portál működésének bemutatása segíti az e-kohézió gyakorlati oldalának megértését, s a kutatás céljainak pontosabb kontextusba helyezését.

A korábbi fejezetben leírtak alapján az elektronikus portálok a kontrollált adatbevitelnek és beépített ellenőrzéseknek köszönhetően mérséklik az esetleges hiánypótlások, ismételt adatbekérések (repetitív információs kötelezettségek) számát, azaz **csökkentik a tevékenységek elvégzési gyakoriságát**. Az online felületek az **adminisztratív tevékenységek könnyebbé tétele révén csökkentik a végrehajtás átfutási idejét**, mely elsődlegesen *felhasználó-barát felületek* és a *bekért adatok számának csökkentése (automatizáció, adatok újrahasznosítása, adatok lekérése közhiteles adatbázisokból)* révén válik lehetővé. Mindez egyszerre csökkenti az esetleges hiánypótlások felmerülésének esélyét is, így hozzájárul a tevékenységek gyakoriságának csökkentéséhez is. E tekintetben az elektronikus adatsere, az egyszerű adatbekérés és az interoperabilitás komponenseinek jelentősége emelendő ki.

Az elektronikus portálok kialakításának eszközrendszerét, valamint azok e-kohézió komponensekkel való kapcsolatát a 8. táblázat foglalja össze.

e-kohézió komponens	portáljellemezők, funkciók
e-aláírás	hitelesítő funkciók
e-dokumentumkezelés	dokumentumkezelő funkciók
elektronikus adatsere	adatok és dokumentumok elektronikus benyújtása, elektronikus értesítések küldése
e-audit	elektronikus funkciók audit és információbiztonsági követelmények mentén történő kialakítása
elektronikus adatsere	bekért adatok mennyiségének csökkentése <ul style="list-style-type: none">• automatizmusok (kalkulációk, előre kitöltött adatok) ismételt adatbekérés lehetőségének csökkentése <ul style="list-style-type: none">• beépített ellenőrzések, kontrollok, figyelmeztetések felhasználóbarát felületek kialakítása <ul style="list-style-type: none">• personalizáció• kattintások számának csökkentése• egyablakos ügyintézés
interoperabilitás	bekért adatok mennyiségének csökkentése

	<ul style="list-style-type: none"> • más szervezet által bekért adatok újrafelhasználása • adatok lekérése közhiteles adatbázisokból
egyszeri adatbekérés	bekért adatok mennyiségének csökkentése <ul style="list-style-type: none"> • bekért adatok megosztása releváns hatóságok között





8. táblázat

Komponensek és portáljellemzők viszonya

Forrás: Laposa

A disszertáció ismerteti az online felület általános tulajdonságait, valamint egy választott folyamat (*támogatási kérelem összeállítása és benyújtása*) segítségével szemlélteti a papírmentes támogatáskezelés működését.

A kontextus pontos interpretációja érdekében a disszertáció az egyes portálfunkciók bemutatása során a 9. táblázat szerinti ikonokkal jelöli a releváns e-kohézió komponensek érintettségét.

e-kohézió építőelemek	Ikon
Elektronikus adatszere – adminisztratív terhek csökkentése	
Interoperabilitás	
E-aláírás	
E-dokumentumkezelés	

9. táblázat

Az e-kohézió építőelemeinek jelölése a dokumentumban

Forrás: Laposa

Az ikonok között nem szerepel az „egyszeri adatbekérés elve”, mivel az elv nem funkcionális, hanem szabályozási jellegű és az érintett hatóságok adatbekérési lehetőségeit határozza meg. Az elv érvényesülésének funkcionális feltétele az interoperabilitás komponense, mely biztosítja az adatok szervezetek közti megosztását. Hasonló módon az e-audit komponense sem szerepel a táblázatban, mivel a komponens garanciális jellege miatt annak hatása elsődlegesen nem a rendszer felhasználói felületein válik érzékelhetővé.

4.1. Az elektronikus portál használata – általános rész

4.1.1. Hozzáférés, regisztráció, belépés

A kohéziós politikai források kezelését támogató hazai e-kohézió alkalmazás a Miniszterelnökség pályázati honlapjának (www.palyzat.gov.hu) „E-ügyintézés” és a „Pályázatok/ Pályázatkereső” menüpontjaiból, vagy közvetlenül az (eptk.fair.gov.hu) webcímről érhető el.



Az online portálok fejlesztésének egyik kihívása, hogy a különböző böngészők eltérő megjelentést és felhasználói élményt nyújtanak, ezért az elektronikus alkalmazások megfelelő optimalizációja szükséges. Az EPTK több böngészővel (*Google Chrome, Mozilla FireFox és Internet Explorer legfrissebb verziói*) is használható. Az alkalmazás vizsgálja, hogy a felhasználó az adott böngésző mely verzióját használja, s amennyiben az nem a lehetőség szerinti legfrissebb, erre felhívja a figyelmet.

13. ábra

Az EPTK belépési oldala

Forrás: EPTK Általános kézikönyv v17.48.

Az EPTK eléréshez előzetes regisztráció szükséges, mely közvetlenül megtehető a felületen keresztül, a portál használata nem követeli meg a támogatást igénylők személyes megjelenését, személyazonosságuk előzetes igazolását. A regisztráció néhány egyszerű lépésben elvégezhető, melynek során elsőként a regisztráció típusát szükséges kiválasztani.

REGISZTRÁCIÓ

A regisztráció típusának kiválasztását követően, az űrlap kitöltésével, majd a „Regisztráció” gomb megnyomásával regisztrálhat a rendszerbe. A regisztrációt követően az Ön által megadott értesítési e-mail címre küldött aktiváló link segítségével erősítheti meg regisztrációját.

Regisztráció típusa

Magánszemély	Regisztráció ▶
Nonprofit és egyéb nem nyereségérdekelt szervezet	Regisztráció ▶
Jogi személyiségű- és Jogi személyiség nélküli vállalkozás, Nonprofit gazdasági társaság és Egyéb gazdasági szervezet	Regisztráció ▶
Költségvetési- és költségvetési rend szerint gazdálkodó szervek	Regisztráció ▶

Mégsem ▶

14. ábra

Az EPTK regisztrációs felülete

Forrás: EPTK Általános kézikönyv v17.48.

A regisztráció típusának megadásával a létrehozandó felhasználói fiókban a pályázati kiírások célcsoport-függően válnak elérhetővé az ügyfél számára, mely segíti az ügyintézési folyamatok testre szabását. A felhasználói profil néhány adat megadásával létrehozható, az adatok körét a regisztrálandó szervezet típusa határozza meg. A regisztráció során a következő ügyféltípusok regisztrálhatók: *Magánszemély, Nonprofit és egyéb nem nyereségérdekelt szervezet, Jogi személyiségű- és Jogi személyiség nélküli vállalkozás, Nonprofit gazdasági társaság és Egyéb gazdasági szervezet, Költségvetési- és költségvetési rend szerinti gazdálkodó szervek.*



Gazdasági és költségvetési szervek esetében a regisztrációhoz szükséges adatok teljes körét az ügyfélnek nem szükséges megadni, a felületen lévő „Közhiteles adatok lekérése” funkció révén a szervezetek közhiteles adatbázisokban tárolt adatai lekérhetők. A lekért adatok a regisztrációs űrlap releváns adatmezőiben megjelennek. Az adatátvitel a támogatáskezelő rendszer és az elektronikus közhiteles adatbázisok közti adatkapcsolat révén valósul meg.

15. ábra

Az EPTK regisztrációs felülete és a közhiteles adatok lekérése

Forrás: EPTK Általános kézikönyv v17.48.



A regisztrációs adatok elmentését követően egyszer használatos, megerősítő email kerül kiküldésre az ügyfél által megadott email címre. Az e-mailben található link útján 24 órán belül végezhető el a regisztráció megerősítése, mely alapján a támogatáskezelési profil a megadott email címmel és jelszóval elérhetővé válik.



A felhasználók azonosítása és az ügyfélfiókban elvégzett műveletek hitelesítése egy felhasználónév / jelszó páros segítségével történik. E megoldás a hatályos szabályok értelmében megfelelő hitelesítésnek minősül. A jelszó az EPTK bejelentkezési oldalán megváltoztatható, elfelejtett jelszó esetén a felületről új jelszó igényelhető.⁹⁷

4.1.2. A felület kezdőoldala, általános funkcionalitása



Az EPTK felületre belépve a felhasználó a kezdőképernyőre jut, ahol a portál fő menüpontjai érhetők el. A felület fejlécén a támogatást igénylő négy ikont talál, melyek a felület használata során minden esetben láthatók: információ (felület használatával kapcsolatos információk, segédletek), ház (visszalépés a kezdőoldalra), boríték (az ügyfél számára küldött üzenetek megtekintése), kijelentkezés.

⁹⁷ ÚJ VILÁG NSZKFT, EPTK Általános kézikönyv v17.48., 2017.



16. ábra

Az EPTK fejléc fő ikonjai

Forrás: EPTK Általános kézikönyv v17.48.

Az elektronikus ügyintézés számos kézzelfogható előnnyel jár, ugyanakkor a hagyományos ügyintézésről jelentősen eltérő, digitális adminisztratív térben zajlik. E felületek megfelelő használatához és a kiaknázható előnyök érvényesítése érdekében az ügyfelek részletes és a felmerülő problémákra reflektáló tájékoztatása, célzott támogatása szükséges.

A „Segítség” funkcióban az EPTK használatát bemutató aktuális kézikönyvek, videós segédletek, valamint a támogatási kérelmek kezelésével kapcsolatos képzési anyagok és előadások találhatóak. A funkció „Hírek és újdonságok” lapfüle alatt a rendszerrel kapcsolatos változásokról, továbbfejlesztésekről kap tájékoztatást a felhasználó. A GYIK menüpont alatt a gyakran ismételt kérdések és az azokra válaszok érhetők el.

Amint az a korábbiakban is kifejtésre került, az eljárási folyamatok teljes elektronizálásának alapfeltétele, hogy a felület biztosítsa az ügyfél számára minden adminisztratív tevékenység elvégzését, valamint a kiküldött hivatalos értesítések digitális kézbesítését és átvételét. Az elektronikus értesítések küldése az e-kohézió minimumkövetelményei között is megjelenik (*ld. 1.5.1. fejezet*).



17. ábra

Az EPTK Segítség funkciója

Forrás: EPTK Általános kézikönyv v17.48.

Az „Üzenetek” menüpont alatt az ügyfélprofilba érkező üzenetek rendszerezhető és

listázható módon válnak elérhetővé. A listafelületen látható az üzenet tárgya, a beérkezés, kézbesítés (*ügyfél általi átvétel*) illetve a kézbesítési vélelem dátuma (*átvétel hiányában az értesítés a jogszabály erejénél fogva a beérkezés időpontjától számított hetedik napot követően átvettnek minősül*).

Támogatást igénylő	Tevékenység neve	Kölcségtípus	Megnevezés	Bruttó összeg	Elszámolható költség (Ft)	Támogatási százalék (%)	Támogatási összeg (Ft)
	Projekt előkészítés	Projektelőkészítés költségei	megnev	1 000 000	1 000 000	100	1 000 000
	Műhelyfoglalkozások, rendezvények szervezése és lebonyolítása	Szakmai tevékenységekhez kapcsolódó saját teljesítés költség	Megnevezés	12 700 000	12 700 000	100	12 700 000

18. ábra

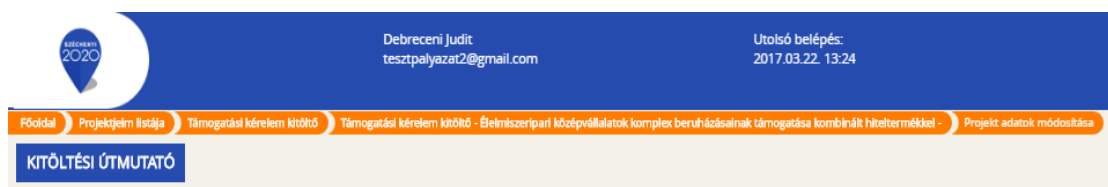
Az EPTK Üzenetek funkciója

Forrás: EPTK Támogatási kérelem kitöltő kézikönyv v17.47.

Tekintettel arra, hogy az üzenetek kiküldése nem a hagyományos kézbesítési csatornákon keresztül történik, valamint a felület időfüggetlen kézbesítést garantál, az ügyfél figyelmét speciális járulékos értesítések hívják fel az értesítések érkezésére. Új üzenet érkezésekor az EPTK értesítést küld az ügyfélfiókhoz rendelt email címekre. Mindemellett az új értesítésekről az ügyfelet felugró ablak tájékoztatja a felületre történő belépéskor. E megoldásokkal az ügyfél időt takaríthat meg, s a beérkezést követően azonnal tudomást szerezhet az új üzenetekről.

A fejléc alatt egy speciális navigációs sáv mutatja a nyitó oldaltól megtett utat és lehetőséget biztosít, hogy az ügyfél egy kattintással a korábban megnyitott felületek bármelyikére visszalépjen. E megoldás neve „breadcrumb (kenyérmorzsa)”, a kifejezést a magyar szaknyelv „webmorzsaként” vagy „szájtmorzsaként” használja.

A webes alkalmazások felhasználhatóságának egyik lényeges szempontja, hogy a támogatást igénylő minél kevesebb kattintással érhesse el a számára fontos információkat és funkciókat, vagy a gyakran látogatott felületeket. Ennek egyik módja a „breadcrumb” alkalmazása, mellyel a könnyebb és áttekinthetőbb navigáció révén jelentős időmegtakarítást realizálható.



19. ábra

Az „breadcrumb” működése

Forrás: EPTK Általános kézikönyv v17.48.

Az online rendszerek bár nagyban megkönnyítik az adminisztratív tevékenységek elvégzését, azonban használatuk mellett ugyanúgy szükség van közvetlen ügyfélkapcsolati elérhetőségekre, ezen információk a felület láblécében láthatók. A hagyományos ügyfélszolgálati csatornák mellett az EPTK lehetőséget ad a felület használatával kapcsolatos észrevételek közvetlen közlésére, erre szolgál a szintén a láblécében található „Írjon nekünk” felület.⁹⁸

4.1.3. Kiemelt funkciók



20. ábra

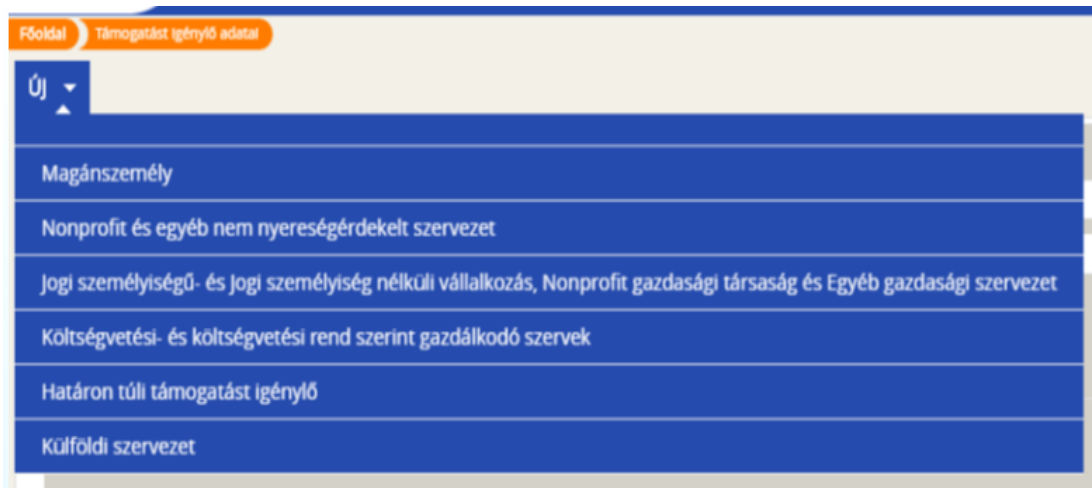
Az EPTK kezdőoldala

Forrás: EPTK Általános kézikönyv v17.48.

Az EPTK kezdőoldalán az ügyfelek a kiemelt fontosságú és gyakrabban használt funkciókat érhetik el grafikus ikonok segítségével. A továbbiakban a támogatást igénylők által használt három fő funkció (*Támogatást igénylő(k) alapadatai*, *Támogatási lehetőségeim*, *Projektjeim*) kerül ismertetésre.

A regisztrációs folyamat bemutatása során kiemelésre került, hogy a regisztráció ügyfélszoporthoz kötötten történik, mely segíti a későbbiekben a fókuszált és testre szabott ügyintézés. Amennyiben a felhasználó csak egy ügyféltípus számára kíván támogatási kérelmet benyújtani, a rögzített ügyféladatok az ügyintézés során közvetlenül felhasználhatók, azok újbóli megadására nincs szükség. Az EPTK ügyfélfiók azonban alkalmas több különböző ügyfélszoport projektjeinek a kezelésére is. A „Támogatást igénylő(k) alapadatai” funkcióban különböző típusú ügyfelek vihetők fel, ügyfél-specifikus alapadatok megadásával.

⁹⁸ ÚJ VILÁG NSZKFT, EPTK Általános kézikönyv v17.48., 2017.



21. ábra

A támogatást igénylők rögzítése

Forrás: EPTK Általános kézikönyv v17.48.

A funkcióban támogatást igénylők fő adatai listaszerűen jelennek meg, kereshetők és táblázatos formában exportálhatók. A különböző kérelmek összeállítása során a támogatást igénylő az ügyfélfiókban regisztrált ügyfelek közül választhat, mely minden esetben ügyfélre szabott kitöltést biztosít.

A projektek kezelését jelentős mértékben segíti, ha az adminisztratív tevékenységeket több felhasználó is elvégezheti, vagy a projektekkel a kapcsolatos feladatokat az érintettek megosztva végezhetik. Mindez lehetőséget ad a projektgazda helyettesítésére, a felelőségek különböző felhasználók közti megosztására, vagy akár a projektmenedzsment feladatok külső tanácsadóra bízására.

A „Támogatást igénylő(k) alapadatai” funkcióban olyan további felhasználók („projektkezelők”) vehetők fel, melyek az ügyfélfiók támogatási kérelmeihez rendelhetők és számukra különböző szintű jogosultságok adhatók. A projektkezelők ezt követően saját EPTK fiókjukban látni fogják az adott projekteket és a nekik kiosztott jogosultságok szerint kezelhetik azokat. Amennyiben a projektkezelő nem rendelkezik EPTK regisztrációval, a rendszer automatikus üzenet küld a személy megadott email címére. Ezen üzenet alapján a regisztráció elvégezhető és a létrehozott új ügyfélfiókban a hozzárendelt projektek elérhetőek lesznek.

ÚJ PROJEKT KEZELŐ

▶ PROJEKTKEZELŐ ADATLAP

Projektazonosító *
Nincs kiválasztva ▼

Név *

E-mail cím *

Telefonszám

Beszűrés

Jogosultság típus
Nincs kiválasztva ▼

Érvényesség kezdete *
2016.08.30.

Érvényesség vége *

Projektkezelő inaktiválása *
Nincs kiválasztva ▼

A csillaggal * jelelt mezők kitöltése kötelező.

Mentés Mentés és Vissza

22. ábra
Projektkezelők regisztrációja

Forrás: EPTK Általános kézikönyv v17.48.

projektkezelők számára három, különböző terjedelmű (*olvasó, szerkesztő, beküldő*) *jogosultsági szint adható*. Az olvasó jogosultság kizárólag a projekt adatainak megtekintését teszi lehetővé. A szerkesztő jogosultság biztosítja a projekt adatainak megtekintését módosítását, törlését, kiegészítését, azonban nem engedi az egyes adminisztratív tevékenységek utolsó lépésének (beküldés a rendszerbe) elvégzését. A beküldés a tevékenységek lezárását jelenti, melyet követően az adattartalom már nem módosítható. E szerepkör terjedelme a legszélesebb, a beküldő jogok mellett magában foglalja az olvasó és szerkesztő jogokat is. A projektkezelői jogok érvényességi időhöz kötöttek, s jogosultságaik csak a támogatási kérelmet benyújtó felhasználó, vagy annak hivatalos képviselője illetve kapcsolattartója által kezelhetők.

Fontos, hogy a projektekhez kapcsolódó értesítéseket minden hozzárendelt felhasználó (igénylő, képviselő, kapcsolattartó, projektkezelő) látja, az üzenetek értesítéséről felugró ablakban figyelmeztetést kap. Az üzenetek bármely érintett felhasználó által átvehetők.

A „Támogatási lehetőségeim” ikon alatt megtekinthetők az aktuális támogatási konstrukciók részletei. A releváns felhívások alapértelmezetten a rögzített támogatást igénylők típusai (*magánszemély, gazdasági társaság, költségvetési szerv, nonprofit szervezet*) szerint kerülnek leválogatásra. Mindemellett az ügyfél megtekintheti a más ügyfélcsoportok számára elérhető konstrukciókat, vagy akár a már lezárt felhívásokat is. A felület magában foglal egy támogatáskereső funkciót, mely tetszőleges szűrési

lehetőségekkel (*konstrukció azonosító, kulcsszó, beadhatóság időstartama, igényelhető támogatás nagysága, beadhatóság*) segíti a felhívások keresését.

23. ábra

Támogatáskereső alkalmazás

Forrás: EPTK Általános kézikönyv v17.48.

A keresés eredményeinél az egyes felhívásokra kattintva megtekinthetők a felhívások részletei és „Támogatási kérelem kitöltése” gomb révén közvetlenül megkezdhető az adott kérelem kitöltése.

Az EPTK felület kialakítása az „*egyablakos ügyintézés elvén*” alapszik. A portálon elvégezhető adminisztratív tevékenységek a teljes projektéletutat felölelik, a támogatási kérelem benyújtásától a projekt befejezéséig. További lényeges szempont, hogy a felhasználó egy ügyfélfiók regisztrálása után több projektet is párhuzamosan kezelhet. Más tekintetben, a felület nemcsak a kohéziós politika, hanem más Uniós források és további hazai támogatások felhívásainak online elérését is biztosítja.

A „Projektjeim” menüpont alatt listászerűen elérhetőek a felhasználó projektjei. A projektek megnyitásával elérhetővé válik a támogatási kérelem részletes adattartalma.

Támogatási kérelem száma: - Támogatási kérelem címe: Projekt másolás_teszt Támogatást igénylő neve: Herendi Porcelánmanufaktúra Zártkörűen Működő Részvénytársaság																																	
Támogatás kérelem készítés, beküldés	TÁMOGATÁST IGÉNYLŐ ADATAI																																
Támogatási kérelem kitöltő																																	
▶ Támogatás kérelem elbírálása																																	
▶ Szerződéstervezet kezelése																																	
▶ Szerződés																																	
▶ Finanszírozás																																	
▶ Szakmai beszámolók																																	
Támogatást igénylő(k) alapadatai / Projektkezelők																																	
▶ Támogatási lehetőségeim																																	
▶ Projektjeim																																	
▶ Közbeszerzéseim																																	
▶ E-beszerzés																																	
▶ Saját projektek statisztikája																																	
▶ Állami értékelés																																	
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">TÁMOGATÁSI KÉRELEM SZAKMAI TARTALMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nyilatkozat generálás</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nyilatkozattétel</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Támogatási kérelem beküldése</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Létrehozás ideje</td> <td>2017.04.11. 16:19</td> </tr> <tr> <td>Utolsó módosítás ideje</td> <td>2017.04.20. 11:06</td> </tr> <tr> <td>Konstruktív kódja</td> <td>GINOP-2.2.1-15</td> </tr> <tr> <td>Konstruktív megnevezése</td> <td>K+F versenyképes</td> </tr> <tr> <td>Eljárásrend</td> <td>Sztenderd eljárás</td> </tr> <tr> <td>Hibák száma</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Figyelmeztetések száma</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Csatolt dokumentum</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Verziószám</td> <td>1.0</td> </tr> <tr> <td>Beküldés ideje</td> <td>Nincs beállítva!</td> </tr> <tr> <td>Utolsó sikeres hitelesítés ideje</td> <td>Nincs beállítva!</td> </tr> <tr> <td>Felhasználónév</td> <td>Nincs beállítva!</td> </tr> </tbody> </table>	TÁMOGATÁSI KÉRELEM SZAKMAI TARTALMA		Nyilatkozat generálás		Nyilatkozattétel		Támogatási kérelem beküldése		Létrehozás ideje	2017.04.11. 16:19	Utolsó módosítás ideje	2017.04.20. 11:06	Konstruktív kódja	GINOP-2.2.1-15	Konstruktív megnevezése	K+F versenyképes	Eljárásrend	Sztenderd eljárás	Hibák száma	14	Figyelmeztetések száma	1	Csatolt dokumentum	0	Verziószám	1.0	Beküldés ideje	Nincs beállítva!	Utolsó sikeres hitelesítés ideje	Nincs beállítva!	Felhasználónév	Nincs beállítva!
TÁMOGATÁSI KÉRELEM SZAKMAI TARTALMA																																	
Nyilatkozat generálás																																	
Nyilatkozattétel																																	
Támogatási kérelem beküldése																																	
Létrehozás ideje	2017.04.11. 16:19																																
Utolsó módosítás ideje	2017.04.20. 11:06																																
Konstruktív kódja	GINOP-2.2.1-15																																
Konstruktív megnevezése	K+F versenyképes																																
Eljárásrend	Sztenderd eljárás																																
Hibák száma	14																																
Figyelmeztetések száma	1																																
Csatolt dokumentum	0																																
Verziószám	1.0																																
Beküldés ideje	Nincs beállítva!																																
Utolsó sikeres hitelesítés ideje	Nincs beállítva!																																
Felhasználónév	Nincs beállítva!																																

24. ábra

Az EPTK projektszintű kezelőfelülete

Forrás: EPTK Általános kézikönyv v17.48.

A projektek aktuális státuszát az alkalmazás színekkkel jelzi. Az aktuális projektszakaszhoz köthető aktív, szerkeszthető gombok színe narancssárga, a már lezárult szakaszok funkcióinak színe zöld, a későbbi egyelőre el nem ért projektszakaszok funkciói pedig szürke színűek. A projektek aktuális állapotának online nyomon követése az e-kohézió minimum-követelményei között is szerepel (ld. 1.5.1. fejezet).

A támogatási kérelem életútja során a megvalósítás különböző állomásokat (Támogatási kérelemkészítés, beküldés, Támogatási kérelem elbírálása, Szerződéstervezet kezelése, Szerződéskezelés, Finanszírozás, Szakmai beszámoltatás) ér el, melyek releváns funkciói a képernyő bal szélén érhetők el. Mindemellett a bal oldali menüben szintén megtalálhatóak az EPTK kezdőoldal fő menüpontjai. E kialakítás ismét segíti a fontosabb rendszerfunkciók gyakran használt felületek könnyebb elérését (ld. még: „breadcrumb”, kiemelt funkciók ikonjai), a felhasználóknak nem szükséges több szintet visszalépni a menürendszerben.⁹⁹

4.2. Az elektronikus portál használata – kérelem kitöltése és beküldése

4.2.1. Támogatási kérelem létrehozatala, a támogatási kérelem kitöltő működése

A továbbiakban az online kitöltő alkalmazás működése kerül bemutatásra, egy

⁹⁹ ÚJ VILÁG NSZKFT, EPTK Általános kézikönyv v17.48., 2017.

támogatási kérelem összeállításának példáján keresztül.



Új kérelem indítása esetén a kérelem kitöltő közvetlenül megnyitható a „Támogatási lehetőségeim” menüpont felhíváskeresőjéből. A megkezdett, de még be nem nyújtott projektek adatai adatai a „Projektjeim” menüpont alatt érhetők el.

Új kérelem létrehozása esetén első lépéseként ki kell választani, hogy a kérelmet mely rögzített ügyfél nevében kívánjuk beadni. Az ügyféltípus kiválasztása és a korábban rögzített ügyfelek adatainak újrafelhasználása segíti a támogatási kérelem könnyebb kitöltését. Az ügyfelek statisztikai adatai alapján a kitöltő-program megvizsgálja, hogy az adott ügyfél jogosult-e a kérelem benyújtására, melyre a felhasználót a képernyő felső részében hibaüzenet figyelmezteti. Mindez biztosítja a jogosulatlanul benyújtott kérelmek számának csökkentését.

TÁMOGATÁSI IGÉNYLŐ ADATAI		TÁMOGATÁSI KÉRELEM SZAKMAI TARTALMA		PÉNZÜGYI ADATOK	EGYÉB MŰVELETEK
<p>Hiba! Felhívjuk figyelmét, hogy jelen támogatási felhívásra a megadott szervezeti adatai (GFO kód) alapján Ön nem jogosult támogatási kérelem benyújtására.</p>					
<p>INFORMÁLIS ÉS NEM FORMÁLIS TANULÁSI LEHETŐSÉGEK KIALAKÍTÁSA</p>					
Nyilatkozat generálás		Nyilatkozattétel		Támogatási kérelem beküldése	
Létrehozás ideje	2017.04.26. 13:00				
Utolsó módosítás ideje	2017.04.26. 13:14				
Konstrukció kódja	EFOP-3.3.7-17				
Konstrukció megnevezése	Informális és nem formális tanulási lehetőségek kialakítása a köznevelési intézményekben				
Eljárásrend	Sztenderd eljárásrend				
Csatoit dokumentum	0				
Verziószám	1.0				
Beküldés ideje	Nincs beállítva				
Utolsó sikeres hitelesítés ideje	Nincs beállítva				
Felhasználónév	Nincs beállítva				
<p>Segítség</p>					

25. ábra

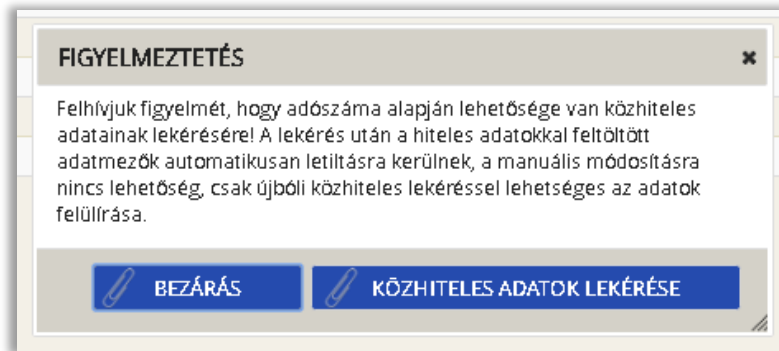
Figyelmeztető üzenetek a kérelem kitöltése során

Forrás: EPTK Támogatási kérelem kitöltő kézikönyv v17.47.

A kérelem kitöltésekor az alkalmazás vizsgálja annak beadhatóságát, s amennyiben a benyújtás határideje már eltelt, vagy a benyújtás időszakosan felfüggesztésre került, a felhasználó számára a kitöltés kezdetekor hibaüzenet jelenik meg. Ezen üzenetek orientálják a támogatást igénylőt, s a nem beadható kérelmek kitöltésének megelőzése csökkenti az adminisztratív terheket.



Amennyiben a választott ügyfél gazdálkodási formakódja alapján gazdasági társaságnak, vagy valamely költségvetési szervnek minősül, az EPTK a támogatási kérelem létrehozásakor automatikusan felkínálja a közhiteles adatok letöltésének lehetőségét. A lekérés elindításával az ügyfél releváns adatai beíródnak a kérelem megfelelő adatmezőibe. E megoldás a hiteles adatok felhasználásával csökkenti a rögzítendő adatok körét, s így az adminisztratív terheket is.



26. ábra

Közhiteles adatok letöltése kérelem létrehozatalakor

Forrás: EPTK Támogatási kérelem kitöltő kézikönyv v17.47.

A támogatási kérelmek különböző űrlapokból állnak, melyek tematikus funkciókban nyithatók meg a kitöltés során. A kérelmek kitöltésekor a felhasználó két űrlaptípussal találkozhat. Az első típus esetén a releváns űrlap adataiból a kérelem kitöltése közben csak egy példány rögzíthető (pl. „Projekt adatok” űrlap). Ilyen esetben az űrlap az érintett funkciógombbal közvetlenül megnyitható, az adatok bevitele azonnal megkezdhető.

27. ábra

Projekt adatok – példa egy példányban felvihető űrlapra

Forrás: EPTK Támogatási kérelem kitöltő kézikönyv v17.47.

Az űrlapok másik típusából a kitöltés során több példány is felvihető (pl. Megvalósítási helyszínek, Mérföldkövek, Költségek). Ilyenkor az adott funkciót megnyitva a felhasználó egy listafelületre jut, ahol a korábban rögzített rekordok listába rendezve érhetők el. Új rekord rögzítése és az adatbeviteli űrlap megnyitása a felületen található „Új” gombbal lehetséges. A listában rögzített rekordok fő adatai a listafelületen kereshetők, valamint táblázatos formában exportálhatók.

MEGVALÓSÍTÁSI HELYSZÍN

ÚJ MEGVALÓSÍTÁSI HELYSZÍN RÖGZÍTÉSE KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ

Keresés

Megvalósítási hely	Fő helyszín	Hibák száma	Figyelemztetések száma
Pécs,	Igen	0	0

EXCEL EXPORT TÖRLÉS

ÚJ MEGVALÓSÍTÁSI HELYSZÍN RÖGZÍTÉSE

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ

Kezdje el gépelni az irányítószámot vagy a helység nevét

Helység:

Irányítószám:

Régió:

Megye:

Járás:

Kistérség:

Ez a projekt elsődleges megvalósítási helyszíne? *

A csillaggal * jelölt mezők kitöltése kötelező.

28. ábra

Megvalósítási helyszín adatok – példa több példányban felvihető űrlapra

Forrás: EPTK Támogatási kérelem kitöltő kézikönyv v17.47.

Az EPTK-n a kötelező mezőket piros csillag jelöli, ezzel is orientálva a felhasználót az űrlapok kitöltésében. Az adatmezők jelentős része szöveg bevitelére alkalmas ún. szabad szöveges mező. Nagyobb méretű szöveges mezők esetén a rendszer gépelés közben folyamatosan kijelzi a még rögzíthető karakterek számát az adatmező alatt.

Kérlek, figyelj! A a fejlesztés/projekt indoklásáig *

Tetszőlegesen kitölthető

1976 karakter lezárására van még lehetőség

29. ábra

Szöveges adatmező

Forrás: EPTK Támogatási kérelem kitöltő kézikönyv v17.47.

Az e-kohézió rendeleti háttere a portálok minimumkövetelményei között írja elő, hogy az adatmezők egy része automatikusan töltődjön és az adatbevitelt lehetőség szerint automatikus számítások támogassák (ld. 1.5.1. fejezet). Az EPTK-n az automatikusan kitöltött mezők a nem írhatók át, az űrlapokon szürke háttérrel jelennek meg.

Teljes költség (Ft)
Elszámolható költség (Ft)
Nem elszámolható költség (Ft)

30. ábra

Automatikusan töltendő adatmezők

Forrás: EPTK Támogatási kérelem kitöltő kézikönyv v17.47.

A listaszerű adatmezők esetén a lista legördítésével és a megfelelő tétel kiválasztásával rögzíthetők a releváns adatok. Az adatbevitelt lényegesen segíti, hogy bizonyos listamezők esetén az egyes tételek kiválasztása alapján a kapcsolódó adatmezők automatikusan és helyzet-érzékenyen töltődnek. (pl. helyadatok megadásakor az egyéb földrajzi adatok (megye, régió) és az irányítószám közvetlenül kitöltésre kerül),

Kérjük válasszon!

- Kérjük válasszon!
- 01.11 - Gabonaféle (kivéve: rizs),hüvelyes növény,olajos mag termesztése
- 01.12 - Rizstermesztés
- 01.13 - Zöldségféle,dinnye,gyökér-,gumós növény termesztése
- 01.14 - Cukornádtermesztés
- 01.15 - Dohánytermesztés
- 01.16 - Rostnövénytermesztés
- 01.19 - Egyéb,nem évelő növény termesztése
- 01.21 - Szőlőtermesztés
- 01.22 - Trópusi gyümölcs termesztése
- 01.23 - Citrusféle termesztése

31. ábra

Listás adatmező

Forrás: EPTK Támogatási kérelem kitöltő kézikönyv v17.47.

Dátummezők esetén az adatok közvetlenül bevihetők, vagy a naptárfunkció révén kitallózhatók.

2012.09.10.

2012 Szept

H	K	Sze	Cs	P	Szo	V
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

32. ábra

Dátummező

Forrás: EPTK Támogatási kérelem kitöltő kézikönyv v17.47.

Számmezők esetében csak számok gépellhetők be, rögzített karaktárszámmal.

33. ábra

Számmező

Forrás: EPTK Támogatási kérelem kitöltő kézikönyv v17.47.

A kontrollált és pontos adatbevitelt a rendszer számos pontján formailag és méretében előre meghatározott ún. maszkolt mezők (pl. adószám) támogatják.



34. ábra

Maszkolt adatmező

Forrás: EPTK Támogatási kérelem kitöltő kézikönyv v17.47.

Az EPTK támogatási kérelmek űrlapjai úgy kerülnek kialakításra, hogy a kitöltés kontrollált és támogatott környezetben valósuljon meg, mely a hibák számának minimalizálásával csökkenti az esetleges hiánypótlások számát és az ügyfelek adminisztratív terheit.

Az EPTK űrlapokon a releváns adatok elmentése után az alkalmazás lefuttatja az adott támogatási konstrukcióhoz rendelt beépített ellenőrzéseket. Amennyiben a megadott adatok hiányosak, vagy hibásak a felhasználó a képernyő felső részében hibaiüzeneteket kap. A hibák javítását megkönnyíti, hogy az űrlapon a javítandó mezők ellenőrzés után piros háttérszínnel jelennek meg.

Az automatikus beágyazott ellenőrzések alkalmazása az e-kohézió szabályozási követelményei között is szerepel (*ld. 1.5.1. fejezet*).

Kérjük javítsa az alábbi beviteli hibákat:

- A "Cégbírósi bejegyzés/ bírósági nyilvántartásba vétel/vállalkozói igazolvány száma" mező kitöltése kötelező! Kérjük, végezze el a rögzítést!
- A "Statistikai szám" mező kitöltése kötelező! Kérjük, végezze el a rögzítést!
- Az "Adószám" mező kitöltése kötelező! Kérjük, végezze el a rögzítést!
- A "Támogatást igénylő teljes neve" mező kitöltése kötelező! Kérjük, végezze el a rögzítést!

35. ábra

Támogatási kérelem mentése során jelentkező hibaiüzenetek

Forrás: EPTK Támogatási kérelem kitöltő kézikönyv v17.47.

4.3.2. Támogatási kérelmek kitöltése és beküldése



Az egyes felhívások követelményrendszere, célcsoportjai és a bekérendő adatok köre eltérő, ennek megfelelően az elektronikus kitöltő-programok

adatszerkezete és terjedelme is heterogén. A kitöltő-programok fő menüpontjai, űrlapcsoportjai ugyanakkor azonosak és minden felhívás esetén egységesek: *támogatást igénylő adatai (részletes ügyféladatok), támogatási kérelem szakmai tartalma (projekt szakmai megvalósítása), pénzügyi adatok (pénzügyi megvalósítás), egyéb műveletek (kérelem és mellékleteinek kezeléséhez kapcsolódó általános menedzsment funkciók).*



36. ábra

Támogatási kérelmek fő menüpontjai

Forrás: EPTK Támogatási kérelem kitöltő kézikönyv v17.47.

A fenti menüpontok a kitöltés során mindig elérhetőek a kérelem űrlapjai felett, mely segíti az űrlapok közti könnyebb átváltást, a kiemelt illetve gyakrabban használt funkciók jobb elérését (*ld. még: „breadcrumb”, kiemelt funkciók ikonjai, kitöltő bal menüjének gombjai*).

Az egyes felhívások különbözősége miatt és terjedelmi okokból a disszertáció nem mutatja be a támogatási kérelmek lehetséges űrlapjainak teljes körét. A továbbiakban a funkciócsoportok űrlapjainak köre általános jelleggel kerül ismertetésre.

A „Támogatást igénylő adatai” funkciócsoportban az igénylő az esetlegesen kapcsolódó további érintettek (konzorciumi tagok) szervezeti, gazdasági és jogi adatai rögzíthetők. E funkciócsoportban adhatók meg a projekt hivatalos kapcsolattartójának és az igénylő szervezet nevében eljáró tisztviselő adatai is.

A „Támogatási kérelem szakmai adatai” funkciócsoport űrlapjai a projekt szakmai megvalósításának kiemelt adatait tartalmazzák, bemutatva a projekt céljait, elvárt mérhető eredményeit, földrajzi lokációját, valamint a lebonyolítás tervezett tevékenységeit és ütemezését.

A „Pénzügyi adatok” funkciócsoport olyan a projekt pénzügyi megvalósításához kötődő adatköröket fed le, mint a projekt forrás- és költség szerkezete, az érintett bankszámlák köre, vagy a támogatási előleg igénybevételenek módja.

Az „Egyéb műveletek” funkciócsoport a támogatási kérelmek általános kezeléséhez köthető funkciókat (*Dokumentum(ok) csatolása, Támogatási kérelem teljes ellenőrzése, támogatási kérelem törlése és másolása, közhiteles adatok lekérése*) tartalmaz. E funkciók köre általános jellegük miatt minden esetben azonos.

TÁMOGATÁST IGÉNYLŐ ADATAI	TÁMOGATÁSI KÉRELEM SZAKMAI TARTALMA	PÉNZÜGYI ADATOK	EGYÉB MŰVELETEK
Létrehozás ideje		2016.12.12. 09:43	Dokumentum(ok) csatolása
Utolsó módosítás ideje		2016.12.12. 11:10	Támogatási kérelem teljes ellenőrzése
Konstrukció kódja		GUL-16-A	Támogatási kérelem törlése
Konstrukció megnevezése		Elhallgatott történelem	Közhiteles adatok lekérése
Eljárásrend		Sztenderd eljárásrend	Támogatási kérelem másolása
Hibák száma		0	
Figyelmeztetések száma		1	
Csatolt dokumentum		0	
Verziószám		1.0	
Beküldés ideje		Nincs beállítva!	
Utolsó sikeres hitelesítés ideje		Nincs beállítva!	
Felhasználónév		Nincs beállítva!	

37. ábra

Az „Egyéb műveletek” funkciócsoport főbb funkciói

Forrás: EPTK Támogatási kérelem kitöltő kézikönyv v17.47.



A folyamatok teljes elektronizálásának feltétele, hogy nemcsak a strukturált adatszolgáltatás (adatmezők adatai), hanem a nem strukturált adatszolgáltatás (csatolt állományok) online beküldése is biztosított legyen (ld. 1.5.1. fejezet).

Az EPTK „Dokumentum(ok) csatolása” funkciója lehetőséget ad a felhívásokhoz kapcsolódó mellékletek feltöltésére. A releváns dokumentumok listászerűen kerülnek megjelenítésre, mely orientálja a felhasználót, s egybe egyfajta önellenőrző listaként is használható. Az egyes dokumentumok feltöltése és a releváns űrlapok megnyitása a sorok végén található „Ceruza” ikonnal kezdhető meg.

DOKUMENTUM BENYÚJTÁS			
DOKUMENTUM ADATLAP			
A támogatási kérelemhez minden előírt mellékletet csatolom.			
A csatolással * jelet kezdő kitöltése kötelező.			
			Mentés <input type="button" value="Mentés és Vissza"/>
Eredmények megjelenítése 1-151 7-ig 7 találatból			
Dokumentum neve	Kötelező melléklet	Benyújtás módja	Dokumentum csatolva
A tenderdokumentáció és részei	Nem	Elektronikus	Nem <input checked="" type="checkbox"/>
Engedélyek	Igen	Elektronikus	Nem <input checked="" type="checkbox"/>
Önrész finanszírozásáról szóló nyilatkozat	Igen	Elektronikus	Nem <input checked="" type="checkbox"/>
Társulási megállapodás/konzorciumi szerződés	Nem	Elektronikus	Nem <input checked="" type="checkbox"/>
Megvalósíthatósági tanulmány és mellékletei	Igen	Elektronikus	Nem <input checked="" type="checkbox"/>
Tulajdoni jogviszony igazolása	Igen	Elektronikus	Nem <input checked="" type="checkbox"/>
A konzultációs eljárás során előírt további mellékletek	Nem	Elektronikus	Nem <input checked="" type="checkbox"/>
Összegző sor <input type="button" value="Excel export"/>			

38. ábra

Az EPTK Dokumentumok csatolása funkciója

Forrás: EPTK Támogatási kérelem kitöltő kézikönyv v17.47.



Amennyiben az ügyfél a kérelem létrehozatalakor nem végezte el a közhiteles adatok letöltését, ezt a későbbiekben is megteheti az „Egyéb műveletek” menü megfelelő funkciójának segítségével. Az adatlekérés csak gazdasági társaságok és költségvetési szervek esetében működik, ugyanakkor a funkció nem csak a támogatást igénylő, hanem az esetleges releváns konzorciumi tagok tekintetében is elvégzi az adatok lekérését. A hitelesítés sikerességéről a rendszer az adatlekérést követően tájékoztató üzenetet jelenít meg. Az adatok lekérése után a releváns adatmezők letiltásra kerülnek, felhasználó által a továbbiakban nem módosíthatók, tekintettel az adatok közhiteles jellegére.



Amennyiben a támogatást igénylő azonos felhíváson belül több hasonló projektet kíván benyújtani, lehetősége van a felhívásra korábban benyújtott projektek adatainak másolására. A „Támogatási kérelem másolása” funkció révén új kérelem hozható létre, melynek adatmezőiben megjelennek a korábbi kérelem adatai. Ilyen módon az ügyfélnek nem szükséges az új kérelem minden adatát újra rögzítenie, csupán az eltéréseket kell felvinnie, a másolt adatok szerkesztésével. A kérelmek másolása során két adat kivételt képez (projekt azonosítószáma és címe), melyeknek egyedinek kell lennie, hogy két azonos projekt ne legyen beadható.

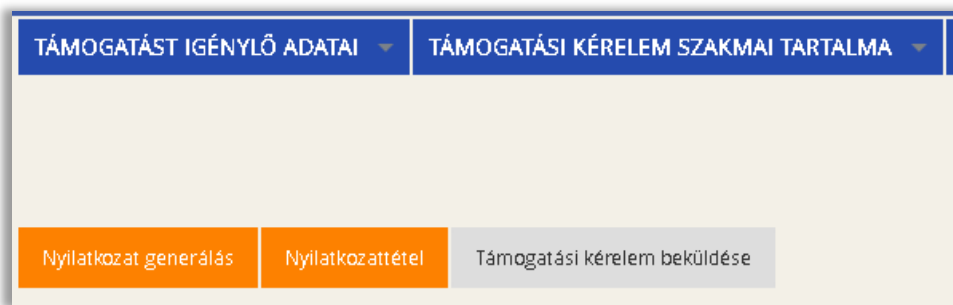
Az EPTK az egyes űrlapok mentésekor elvégzi a releváns adatok ellenőrzését, azonban a kérelem benyújtása előtt is szükség van a kérelem teljes adatellenőrzésének lefuttatására, mely az adatok formai vizsgálata mellett összefüggéseiben is ellenőrzi a kérelem adattartalmát. A „Támogatási kérelem teljes ellenőrzése” funkció hatására a felületen megjelenik az ellenőrzés eredménye (*sikeres ellenőrzés, vagy hibaiüzenetek*). A funkció a kérelem kitöltése során többször is használható, azonban beküldés előtt mindenképp szükséges a teljes ellenőrzés elvégzése, mivel a hibamentesség a kérelem beküldésének előfeltétele. Mindez segíti a kontrollált adatbevitelt és az esetleges hiánypótlások számának csökkentését.

39. ábra

Támogatási kérelem teljes ellenőrzése

Forrás: EPTK Támogatási kérelem kitöltő kézikönyv v17.47.

Amennyibe a teljes ellenőrzés alapján a támogatási kérelem formai és tartalmi szempontból megfelelő, az ügyfél megkezdheti a kérelem véglegesítését és beküldését. A véglegesítési folyamat része a kérelem adattartalmának hitelességéről szól nyilatkozat elkészítése és annak rendszerben történő csatolása. Tekintettel arra, hogy az ügyfélfiók létrehozatalát a felhasználó személyes megjelenés és azonosítás nélkül megteheti, a kérelem benyújtásához szükség van az ügyfél hiteles, érvényes aláírással ellátott nyilatkozatára. A sikeres teljes ellenőrzést követően a kérelem főoldalán aktívává válnak a „Nyilatkozat generálás” és a „Nyilatkozattétel” funkciók, melyek lehetővé teszik a hitelesítő nyilatkozat generálását és a nyilatkozat elkészítése utána annak a rendszerbe történő feltöltését.



40. ábra

Támogatási nyilatkozat létrehozatala és feltöltése

Forrás: EPTK Támogatási kérelem kitöltő kézikönyv v17.47.



A rendszerből előállított nyilatkozat hitelesítésére a támogatást igénylőnek két lehetősége van. A dokumentum kinyomtatható és a szervezet hivatalos képviselője által hitelesítendő. Ilyen esetben a nyilatkozatot postai úton el kell juttatni az érintett hatóság számára, valamint a dokumentum digitalizált változatát a portálon csatolni szükséges. A nyilatkozat ugyanakkor minősített elektronikus aláírással (*ld. 1.5.4. fejezet*) is hitelesíthető, ilyen esetben egyedül a hitelesített állomány feltöltése szükséges.

A nyilatkozat sikeres feltöltését követően sor kerülhet a támogatási kérelem beküldésére. A rendszer a beküldés időpontját másodperc pontossággal rögzíti. A kérelem beérkezését a rendszer az ügyfélfiókba küldött elektronikus üzenetben a felhasználónak visszaigazolja.

Az e-kohézió követelményei között szerepel, hogy a rendszerben feldolgozott, rögzített adatokat és dokumentumokat a későbbiekben is hozzáférhetővé kell tenni az ügyfél számára (*ld. 1.5.1. fejezet*). Az EPTK-n a „Projektjeim” menüpont alatt a későbbiekben is megtekinthetők a beküldött kérelmek és annak mellékletei. A könnyebb áttekintés érdekében a kérelem teljes adattartalma PDF formában exportálható a rendszerből.¹⁰⁰

¹⁰⁰ ÚJ VILÁG NSZKFT, EPTK Támogatási kérelem kitöltő kézikönyv v17.47., 2017.

5. Az téma tudományos, stratégiai pozícionálása (1. kutatási cél)

Kutatási cél (I): Az e-kohézió tudományterületi és stratégiai illeszkedésének feltárása, a téma pozícionálása a fenti dimenziók mentén.

Jelen fejezet célja a disszertáció első kutatási céljának megvalósítása. A tudományterületi illeszkedés-vizsgálat az e-kohézió és releváns diskurzusainak szakirodalom elemzésével történik, egy széles körben használt kereső-alkalmazás révén. A kutatás célja az e-kohézió tudományterületi kapcsolódásainak feltárása és egy viszonyrendszerét ismertető relációs mátrix elkészítése.

A továbbiakban az e-kohézió szakpolitikai elemzése következik, azaz a koncepció komponens-szintű céljai összevetésre kerülnek a releváns Uniós és hazai stratégiák céljaival, majd az elvégzett elemzés eredménye egy-egy stratégiai illeszkedési térkép formájában kerül megjelenítésre.

5.1. A koncepció tudományos pozícionálása

Az e-kohézió tudományterületi pozícionálása a vonatkozó szakirodalom elemzésével valósul meg. Az elemzéshez a *Scopus* citátum-adatbázisai kerültek felhasználásra. A kutatás során az e-kohézió keretét adó tudományos diskurzusokra jellemző kulcsfogalmakra (*egyszerűsítés, adminisztratív terhek, kohéziós politika*), az *e-kohézió fogalmára*, valamint az e-kohézió alapvető komponenseire (*elektronikus adatcsere, interoperabilitás, egyszeri adatbekérés*) történt keresések eredménye került elemzésre, tekintettel arra, hogy az adminisztratív terhek csökkentését e tényezők befolyásolják közvetlenül.

A kutatás megfelelő terjedelmű fókuszálása érdekében, a keresés a cikkek címében, absztraktjában és kulcsszávaiban került végrehajtásra. A lekérdezés 2007 és 2018 közötti intervallumra történt, tekintettel arra, hogy az e-kohézió szakpolitikai kereteit megalapozó Adminisztratív Terhek Csökkentésének Cselekvési Programja 2007-ben indult el. A kutatás célja annak megállapítása, hogy a keresési eredmények mely tématerületi besoroláshoz (*Scopus subject area*) köthetők legnagyobb számban.

A keresés eredményét és a téma tudományterületi mátrixát a 10. táblázat mutatja be, a pontosabb áttekintés érdekében a táblázatban az angol keresőszavak, a találatok száma, valamint a második és harmadik leggyakoribb tématerület is feltüntetésre kerül. A táblázatban zöld szín jelöli a leggyakrabban előforduló tématerületet, majd sárga a második leggyakoribbat és piros a harmadikat.

	Találatok száma	Számítás-technika	Műszaki tudományok	Vezetés-tudomány	Társadalom-tudomány	Közgazdaság-tan	Orvos-tudomány	Energia	Matematika
elektronikus adatcsere (<i>electronic data exchange</i>)	52								
egyszeri adatbekérés (<i>only once principle</i>) ¹⁰¹	23								
interoperabilitás (<i>interoperability</i>)	25000								
e-kohézió (<i>e-cohesion</i>)	1								
adminisztratív tehercsökkentés (<i>administrative burden reduction</i>)	12								
kohéziós politika (<i>cohesion policy</i>)	30000								
egyszerűsítés (<i>administrative simplification</i>)	113								

10. táblázat

Az *e-kohézió* tudományterületi mátrixa

Forrás: Laposa

A fenti elemzés alapján megállapítható, hogy az *e-kohézió* komponensei a **számítástechnikához** köthetők, mely erős összhangot mutat azzal, hogy az *e-kohézió* keretrendszere alapvetően informatikai rendszerek kialakításának peremfeltételeit határozza meg.

Az *e-kohézió* tekintetében a keresés egyetlen találatot hozott, azonban e cikk egyszerre két területhez is kapcsolódott. Az eredmény jól mutatja a téma eddigi tudományos diskurzusának behatárolt jellegét, azonban egy találat alapján nem vonhatók le általános következtetések a tématerületről, így a további elemzésben e keresés nem került figyelembe vételre. Ugyanakkor megjegyzendő, hogy megközelítésében a téma vezetéstudományi besorolása elfogadható, mivel a korábbi papír-alapú eljárási folyamatok átalakítása, a folyamat- optimalizáció a vezetéstudományhoz köthető területek.

Az *e-kohézió* keretdiskurzusai alapvetően **társadalomtudományi** kötődésűek. Az **egyszerűsítés** tekintetében az elsődleges találat (orvostudomány) a kutatás szempontjából nem releváns tématerületet hozott, így a további elemzésben e keresés eredménye sem kerül figyelembe vételre. A Scopus tématerület besorolásában a „társadalomtudomány” (*social science*) kategória számos *al-tématerületet* felölel, így az adminisztratív

¹⁰¹ Az **egyszeri adatbekérés** vonatkozásában az „only once encoding” kifejezés nem hozott találatokat, így a diskurzusban ugyancsak használt „only once principle” kifejezés került felhasználásra.

tehercsökkentés és a kohéziós politika találatain további elemzések kerültek elvégzésre. Megvizsgálásra került, hogy a találati listákban melyik az első öt a téma szempontjából releváns tudományos folyóirat, mely alapján az al-tématerületek alaposabban elemezhetők. Az eredményt a 11. táblázat mutatja be, a folyóiratok mellett azok Scopus szerinti al-tématerület besorolása is feltüntetésre kerül.

Kohéziós politika	Adminisztratív tehercsökkentés
Cities (<i>urbanisztika – urban studies</i>)	International Journal of Public Administration (<i>közigazgatás – public administration</i>)
Journal of Development Studies (<i>fejlesztés - development</i>)	Lex localis (<i>jogtudomány - law</i>)
Socio-Economic Planning Sciences (<i>tervezés és fejlesztés - planning and development</i>)	Central European Journal of Public Policy (<i>közigazgatás – public administration, jogtudomány - law</i>)
Land Use Policy (<i>tervezés és fejlesztés - planning and development</i>)	Diritto and Questioni Pubbliche (<i>jogtudomány</i>)
Computers, Environment and Urban Systems (<i>urbanisztika – urban studies</i>)	Revue Francaise d'Administration Publique (<i>közigazgatás – public administration</i>)

11. táblázat

A társadalomtudományi tématerület folyóiratainak elemzése

Forrás: Laposa

Az elemzés alapján megállapítható, hogy a **kohéziós politika** témaköre alapvetően az urbanisztika, területi tervezés és fejlesztés témaköréhez kapcsolódik, melyek a **regionális tudományhoz tartoznak**. Az adminisztratív terhek diskurzusa a vizsgálatok alapján a **közigazgatás- és jogtudományhoz** köthetők.

A vizsgálatok alapján az e-kohézió integratív karaktere megerősítést nyert. Az e-kohézió az **alkalmazott műszaki tudományok és társadalomtudomány különböző tudományterületeihez kapcsolódik**, mely jól mutatja a koncepció kiterjedtségét.

A téma további interpretációját segíti annak bemutatása, hogy a koncepció miként járul hozzá az Unió hosszú távú, szakpolitikai és tematikus fejlesztési céljaihoz.

5.2. A koncepció stratégiai pozícionálása

5.2.1. Az EU2020 Stratégia

Az új évezred elején kibontakozott gazdasági és pénzügyi válság súlyos következményekkel járt, visszavetette az európai gazdaság fejlődését és rávilágított annak strukturális hiányosságaira. Mindeközben Európának válaszokat kellett adnia a globális gazdaság, a gyorsan változó piacok és a technológiai fejlődés kihívásaira. A megfelelő megközelítés kialakításához, a gazdaság növekedési pályára állításához európai szintű és összehangolt stratégiára volt szükség. Az EU2020 Stratégia a fentiekre reflektálva

született meg, melynek központjában az intelligens, fenntartható és inkluzív növekedés áll, mely tényezők kölcsönösen erősítik egymást és alapjaiban határozzák meg az egységes piac jövőbeli fejlődését.

Az *intelligens növekedés* a tudás és az innováció szerepének erősítését jelenti, melyhez az oktatás minőségének javítása, kutatási teljesítmény fokozása, az innováció és tudástranszfer népszerűsítése és az információs és kommunikációs technológiák teljes körű alkalmazása szükséges.

A *fenntartható növekedés* prioritása erőforrás-hatékony, fenntartható és versenyképes Unió gazdaság megteremtését tűzi ki célul, melynek alapja Európa új folyamatok és technológiák fejlesztésében meglévő vezető szerepének kiaknázása, valamint a vállalkozások versenyelőnyének megerősítése és az erőforrások fenntartható és környezetkímélő használata.

Az *inkluzív növekedés* fő tényezői a magas foglalkoztatottság, a készségek fejlesztésébe való beruházás, a szegénység leküzdése és a munkaerőpiac modernizálása, valamint a képzési és szociális védelmi rendszerek hatékonyságának fokozása egy összetartóbb társadalom kialakítása érdekében.

- A 20–64 évesek legalább 75 %-ának munkahellyel kell rendelkeznie.
- Az EU GDP-jének 3 %-át a K+F-re kell fordítani.
- Teljesíteni kell a „20/20/20” éghajlat-változási/energiaügyi célkitűzéseket (ideértve megfelelő körülmények között a kibocsátás 30 %-kal történő csökkentését).
- Az iskolából kimaradók arányát 10 % alá kell csökkenteni, és el kell érni, hogy az ifjabb generáció 40 %-a rendelkezzen felsőoktatási oklevéllel.
- 20 millióval csökkenteni kell a szegénység kockázatának kitett lakosok számát.

40. szövegdoboz

Az EU2020 Stratégia kiemelt indikátorai

Forrás: EU2020 Stratégia

A hosszú távú növekedés célok fókuszálására az *EU2020 Stratégia kiemelt indikátorokat határoz meg*, melyek az Unió és a tagállamok összehangolt együttműködése által teljesíthetők. A célszámok reprezentatívak és Unió szinten értendők, tagállami leképezésüknél figyelembe kell venni a területi és fejlettségi különbségeket és a helyi specifikumokat.

A stratégiai célok elérésére az *Európai Bizottság hét kiemelt kezdeményezést indított el*, melyek végrehajtása az EU-ra és a tagállamokra nézve egyaránt kötelező érvényű. A kezdeményezések meghatározzák az egyes beavatkozási területek problémáit és azok

kezelésének elsődleges eszközeit, valamint a megvalósítás koordinációs mechanizmusait. A célok teljesítése érdekében az Unió teljes közrendszerét (egységes piac, pénzügyi és eszközök, külpolitika) mozgósítja.¹⁰²

Intelligens növekedés:

- Az „Innovatív Unió” kezdeményezés a keretfeltételek, illetve a kutatásra és innovációra fordított finanszírozás javítására szolgál annak érdekében, hogy az innovatív ötletekből a növekedést és a foglalkoztatást segítő termékek és szolgáltatások jöjjenek létre.
- A „Mozgásban az ifjúság” az oktatási rendszerek teljesítményének növelését és a fiatalok munkaerőpiacra történő belépésének megkönnyítését szolgálja.
- *Az „Európai digitális menetrend” a nagy sebességű internet bővítésének felgyorsítását és az egységes digitális piac előnyeinek háztartások és vállalkozások általi kiaknázását tartja szem előtt.*

Fenntartható növekedés:

- Az „Erőforrás-hatékony Európa” a gazdasági növekedés és az erőforrások felhasználásának szétválasztását, az alacsony szén-dioxid-kibocsátású gazdaság felé való elmozdulás elősegítését, a megújuló energiaforrások növekvő mértékű alkalmazását, a szállítási ágazat modernizálását és az energiahatékonyság ösztönzését szolgálja.
- Az „Iparpolitika a globalizáció korában” a vállalkozások (különösen a kkv-k) üzleti környezetének javítását és a világszinten versenyképes, erős és fenntartható ipari bázis kifejlesztésének támogatását célozza.

Inkluzív növekedés:

- Az „Új készségek és munkahelyek menetrendje” a munkaerőpiacok modernizálását célozza, és arra törekszik, hogy lehetővé tegye az emberek számára készségeik egész életen át történő fejlesztését, hogy ezáltal növekedjen a munkaerőpiacon való részvétel, és – többek között a munkavállalók mobilitása révén – közeledjen egymáshoz a munkaerő-piaci kínálat és kereslet.
- A „Szegénység elleni európai platform” célja olyan szociális és területi kohézió biztosítása, ahol a növekedés és a munkahelyteremtés előnyeit széles körben megosztják, a szegénységben és társadalmi kirekesztettségben élők pedig méltóságban, a társadalom aktív tagjaiként élhetnek.

41. szövegdoboz

Az EU2020 Stratégia kiemelt kezdeményezései

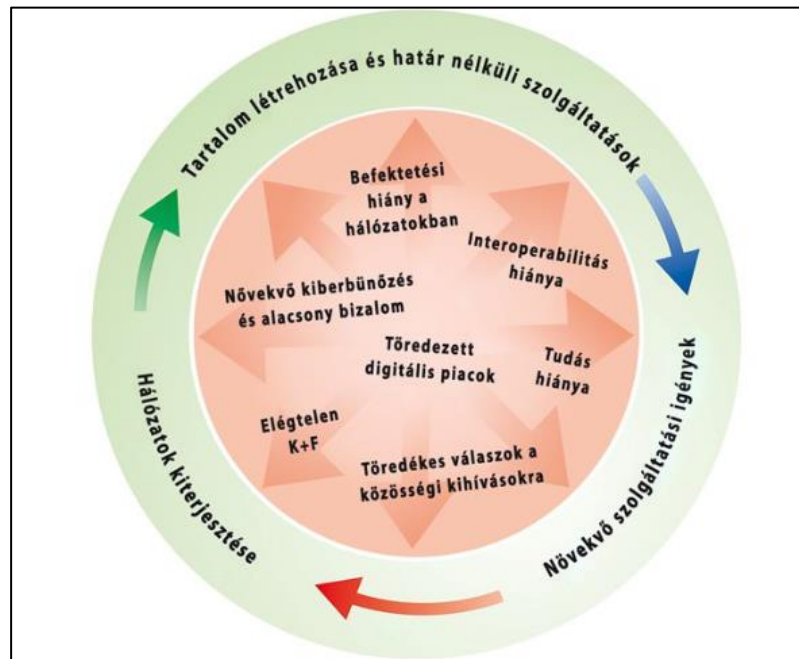
Forrás: EU2020 Stratégia

¹⁰² EURÓPAI BIZOTTSÁG, EURÓPA 2020 - Az intelligens, fenntartható és inkluzív növekedés stratégiája, Brüsszel, 2010.

5.3.2. Európai Digitális Menetrend

Az elektronikus kormányzati szolgáltatások fejlesztése az „Európai digitális menetrend” (Digital Agenda) kezdeményezés célrendszeréhez köthető, melynek célja a nagy sebességű és szupergyors internetre és interoperábilis alkalmazásokra épülő egységes digitális piac fenntartható gazdasági és szociális előnyeinek kiaknázása. A menetrend célja azon konkrét intézkedések felvázolása, melyek biztosítják az információs és kommunikációs technológiák gazdasági és társadalmi potenciáljának hasznosítását az Európa 2020 céljainak eredményes megvalósítása érdekében.

Gazdasági hatásait tekintve, az IKT-ágazat 2010-ben az európai GDP 5%-át termelte meg, azonban közvetett hatása más szektorokon keresztül lényegesen nagyobb volt, akár 30%-ot is elérhetett. Az internet forradalmasítja az üzleti lehetőségeket, átalakítja a piacokat. A digitális szolgáltatások és tartalmak egységesednek, a fejlődés következtében eszköztől függetlenül az interneten keresztül ugyanúgy hozzáférhetővé válnak. A várakozások szerint közel minden digitális alkalmazás 2020-ra elérhető lesz a világhálón. Mindemellett az IKT társadalmi hatása is jelentős, naponta 250 millió európai használja az internetet.



41. ábra

A digitális gazdaság fejlődési folyamata

Forrás: Európai Digitális Menetrend

A digitális gazdaság egy ciklikus és önmagát gerjesztő folyamat során lép növekedési pályára. A ciklus kiindulási alapja, hogy a digitális tartalmak és alkalmazások körének

bővülése egy európai méretű, határok nélküli internetes környezetben növeli a nagyobb sáv szélesség és a nagysebességű internet iránti keresletet. A kereslet növekedése ideális beruházási lehetőséget kínál a hálózatok fejlesztésére, bővítésére, mely stimulálja a nagyobb sebességet igénylő szolgáltatások fejlesztését, újraindítva ezzel a fejlődési ciklust.

A fenti folyamat hatalmas fejlődési potenciált tartogat, a megvalósítás azonban komoly akadályokba (*digitális piac szétaprózódottsága, interoperabilitás hiánya, számítógépes bűnözés terjedése és a hálózatokkal szembeni bizalomvesztés kockázata, hálózati beruházások hiánya, elégtelen kutatási és innovációs erőfeszítések, digitális jártasság és készségek hiánya, elmulasztott lehetőségek a társadalmi kihívások terén*) ütközik, melyeket az Európai Digitális Menetrend azonosít. E tényezők együttesen jelentősen gyengíthetik a fejlődés érdekében tett beavatkozások hatásait, így kezelésük egységes Unió szintű lépéseket követel.

Az e-kohézió koncepciójának célja a fejlesztéspolitikai támogatáskezelés adminisztratív terheinek, hatékonyság-javító informatikai megoldások használata révén történő csökkentése. A koncepció így alapvetően az elektronikus kormányzat területéhez köthető, mely a hetedik akadályozó tényezőhöz köthetően jelenik meg a menetrendben. A menetrend kiemeli, hogy *az IKT nyújtotta lehetőségek kiaknázása* elősegíti az olyan társadalmi kihívások kezelését, mint a közszolgáltatások hatékonyságának növelése, melyre az elektronikus szolgáltatások átgondolt és összehangolt fejlesztése jelent megoldást.

A fenti informatikai megoldások jelentős hatást gyakorolnak az ügyfelek elégedettségére, a szolgáltatások minőségére és az eljárási folyamatok áttekinthetőségére. Előnyeik ellenére, használatuk nagy eltéréseket mutathat az egyes tagállamokban, s a szolgáltatások igénybe vétele indokolatlanul lassú ütemben növekszik a lakosság körében. A szolgáltatások elsődlegesen a tagállami ügyfelek igényeire koncentrálnak, mely megnehezíti azok más tagállamból történő igénybe vételét és az ügyfelek mobilitását.

E problémák megoldására, az Európai Digitális Menetrend intézkedéseket határoz meg, melyek megvalósításához Unió szintű teljesítménycélokat rendel. ¹⁰³

• E-kormányzat 2015-ben: célunk, hogy lakosság 50 %-a vegyen igénybe e-kormányzati szolgáltatásokat, és e személyek több mint fele nyomtatványok kitöltésére és visszaküldésére

¹⁰³ EURÓPAI BIZOTTSÁG, EURÓPA 2020 – Európai Digitális Menetrend, Brüsszel, 2010.

használja azokat.

- Határokon átnyúló közszolgáltatások: 2015-re valamennyi, a tagállamok által 2011-ig összeállítandó közös jegyzékben szereplő, határokon átnyúló alapvető közszolgáltatásnak online elérhetőnek kell lennie.

42. szövegdoboz

Az Európai Digitális Menetrend közszolgáltatási teljesítménycéljai

Forrás: Európai Digitális Menetrend

A menetrendben megfogalmazott intézkedések teljesítéséhez az Európai Bizottság részletes cselekvési tervet (a *2011–2015 időszakra szóló európai elektronikus kormányzati cselekvési terv – eGovernment Action Plan 2011-2015*) készített. A cselekvési terv célja a nemzeti és Uniós szakpolitikák összehangolása és egy új, érintettek bevonásán és együttműködésén alapuló e-kormányzati szolgáltatási modellre való áttérés támogatása.

A cselekvési terv további célja az Uniós kormányok 2009-es malmői nyilatkozatában foglaltak megvalósítása, mely a következőket fogalmazta meg: „A közigazgatási szervezetek 2015-ig „*azt a képet kell kialakítaniuk magukról, hogy nyitottan, rugalmasan és együttműködően viszonyulnak a polgárokhoz és a vállalkozásokhoz. Hatékonyságuk és eredményességük fokozása, valamint a közszolgáltatásoknak a különböző felhasználói igények kielégítése és a létrehozott közszolgálati érték maximálása melletti folyamatos javítása érdekében e-kormányzati szolgáltatásokat működtetnek, és ezzel hozzájárulnak ahhoz a folyamathoz, melynek célja, hogy Európa vezető tudásalapú gazdasággá váljon.*”

104

A fenti célok közös rendezőelve, hogy megvalósulásukkal a tagállamok kevesebb erőforrás igénybe vételével magasabb minőségű közszolgáltatásokat tudjanak nyújtani. A cselekvési terv négy intézkedés-csoportot határoz meg, melyek az alábbiak:

A **felhasználók elektronikus szolgáltatások fejlesztésébe történő bevonása** és igényeik figyelembe vétele javítja a szolgáltatások minőségét és hatékonyságát. Mindennek előfeltétele az átláthatóság fokozása és a közérdekű adatok hozzáférhetővé tétele.

A **határoktól független, akadálymentes, egyablakos elektronikus szolgáltatások** kialakítása segíti az egységes belső piac megerősítését és fokozza az ügyfelek (kiemelten a vállalkozások és az állampolgárok) mobilitását.

104 EURÓPAI TANÁCS, Ministerial Declaration on eGovernment, Malmö, 2009.

A **kormányzati és közigazgatási hatékonyság-javítás** elsődleges eszköze az adminisztratív terhek csökkentése, a szervezeti folyamatok átalakítása és a korszerű IKT-megoldások alkalmazása, valamint az alacsony szén-dioxid-kibocsátású gazdaság előmozdítása.

Az elektronikus kormányzati szolgáltatások magasabb minőségi szintjének eléréséhez számos **jogi és műszaki garanciális feltétel teljesülése** szükséges, ezek közül a legfontosabbak: a *tagállami rendszerek interoperabilitása, valamint az e-hitelesítési, e-azonosítási és e-fizetési rendszerek kiterjesztése és kölcsönös elismerése*.¹⁰⁵

Az Európai Digitális Menetrend és a 2010-en kidolgozott cselekvési terv alapvetően meghatározzák az e-kohézió szakpolitikai kontextusát. *Az adminisztratív terhek csökkentésén keresztül, a cselekvési terv harmadik intézkedés-csoportjához kapcsolódik.* A garanciális feltételek közül az *interoperabilitás és az e-hitelesítés valamint az elektronikus tranzakciók jogi elismerése* jelentkezik a koncepció esetében markánsan. Más tekintetben az e-kohézió speciális természetű, alapvetően a támogatáskezelés tagállami folyamatainak könnyítésére fókuszál, így nem jelenik meg benne a szolgáltatások „határok nélkülségének” követelménye.

5.2.3. Európai Digitális Egységes Piac Stratégia

Az EU2020 stratégiai megvalósításának félidejére nyilvánvalóvá vált, hogy az internet és a digitális technológiák a gazdaság és a társadalom valamennyi szektorát átalakítják, s a modern, innovatív gazdasági rendszerek alapját képezik. Az Unió belső piaca transzformáción megy keresztül, s a fizikai szegmens mellett egyre nagyobb teret nyer a digitális egységes piac, mely biztosítja az áruk, a személyek, a szolgáltatások és a tőke szabad mozgását, s internetes tevékenységeik akadálymentes végzését, természetesen a fogyasztó- és adatvédelmi szabályok érvényesítése mellett.

A digitális egységes piac megvalósulása egyedülálló lehetőséget tartogat Európa számára, hogy a digitális gazdaságban fennálló versenyelőnyt megtartsa és megerősítse. Az egységes piac meglehetősen töredezett, s számos tényező akadályozza a piaci lehetőségek teljes körű kiaknázását. Becslések szerint e tényezők megszüntetésével 415 milliárd euróval növelné az európai GDP-t.

A gazdasági tevékenységek többsége a digitális ökoszisztémáktól függ majd kevesebb, mint egy évtizeden belül. A digitális gazdaság új, versenyképes piacokat tár fel, valamint vonzó befektetési környezetet és kivételes növekedési dinamikát kínál a

¹⁰⁵ EURÓPAI BIZOTTSÁG, Unió e-kormányzati cselekvési terv 2011–2015, Brüsszel, 2016.

vállalkozásoknak, azonban ennek kiaknázásához összehangolt beavatkozás szükséges.

A fenti kihívásokra adott válaszként, a Juncker Bizottság 2015-ös hivatalba lépésekor megalkotta az Európai Digitális Egységes Piac Stratégiát, melynek prioritásai: *az internetes termékek és szolgáltatások elérhetőbbé tétele az európai fogyasztók és vállalkozók számára, a digitális hálózatok és szolgáltatások fellendülését elősegítő feltételek megteremtése, az európai digitális gazdaság növekedési potenciáljának maximalizálása.* Ez utóbbi prioritás keretében a stratégia hangsúlyozza a korszerű e-kormányzati szolgáltatások és a közigazgatás digitális átalakításának fontosságát, melyben kiemelt szerepet szán a *tagállami szolgáltatási infrastruktúrák és nyilvántartások összekapcsolásának, az eljárási folyamatok papírmentségének, valamint az „egyszeri adatbekérés” elve széles körű alkalmazásának.*¹⁰⁶

Az e-kohézió követelményrendszerét értékelve megállapítható, hogy nagyfokú összhangot mutat a stratégia e-kormányzati célkitűzéseivel, melyet a célkitűzések megvalósításának részletes intézkedéseit vázoló *Uniós e-kormányzati cselekvési terv 2016-2020* még határozottabban alátámaszt. A cselekvési terv keretében megvalósuló elektronikus szolgáltatásoknak, alkalmazásoknak az alábbi alapelveknek kell megfelelnie:

Alapértelmezetten digitális szolgáltatások (digital by default): az új szolgáltatások kidolgozása során az online alkalmazások élveznek elsőbbséget, azonban az ügyintézés hagyományos módjait is hozzáférhetővé kell tenni az azokat preferáló ügyfeleknek. Mindemellett az új alkalmazásoknak biztosítani szükséges az egyablakos ügyintézés lehetőségét, valamint a szolgáltatások többcsatornás, különböző eszközökről történő elérését. A szolgáltatás-tervezés további általános kritériuma és alapfeltétele a közigazgatási folyamatok hatékonyságának javítása, az adminisztratív terhek csökkentése és a digitális folyamatok hitelességét szavatoló digitális szolgáltatások (e-hitelesítés, e-azonosítás) széles körű hozzáférhetővé tétele.

Egyszeri adatbekérés elve (only once encoding): a közigazgatási szervek garantálják az ügyfelektől bekért információk, adatvédelmi előírások mentén történő, egymás közti megosztását, s olyan folyamatokat alakítanak ki, melyek kiküszöbölik a redundáns adatbekérést.

Alapértelmezett interoperabilitás (interoperability by default): az elektronikus szolgáltatások infrastrukturális tervezésének legyen alapkövetelménye az egyéb

¹⁰⁶ EURÓPAI BIZOTTSÁG, Egységes Digitális Piac Stratégia, Brüsszel, 2015.

tagállami rendszerekkel és adatbázisokkal történő összekapcsolódás és adatcsere lehetőségének támogatása.

Megbízhatóság és biztonság: az információbiztonsági és az adatvédelmi szempontok alapértelmezett beépítése a szolgáltatás-tervezés követelmény-rendszerébe, s e garanciális szempontok érvényesítése a bizalom növelése és a használat ösztönzése érdekében.

Befogadó jelleg és hozzáférhetőség: a szolgáltatások tervezésének legyen integráns követelménye a speciális helyzetű ügyfélcsoportok (*idősek, fogyatékkal élők*) szükségleteinek figyelembe vétele.

Nyitottság és transzparencia: az eljárási folyamatok tervezésének és lebonyolításának nyitottabbá tétele a különböző ügyfélcsoportok felé, mely hozzájárul az érintettek igényeinek megismeréséhez és a személyre szabottabb szolgáltatások kialakításához. Más tekintetben, az ügyfelek naprakész módon, nyomon követhetik ügyeik alakulását és megismerhetik, javíthatják nyilvántartott adataikat.

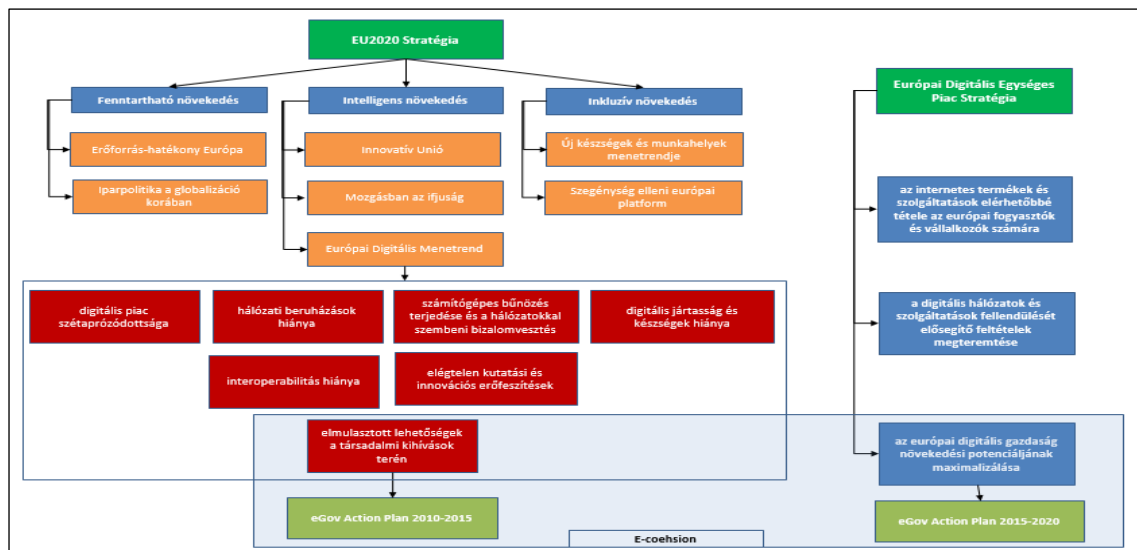
Alapértelmezetten határokon átvívelő (cross-border by default): az elektronikus szolgáltatások (különösen az állampolgárok alapvető életeseeményeihez kötődő és a vállalkozások más tagállamokban való működését támogató szolgáltatásokat illetően) és nyilvántartások kölcsönös hozzáférhetővé tétele tagállamok között, a belső piaci mobilitás elősegítése és a piaci töredezettség kiegyenlítése céljából.¹⁰⁷

Összhangban a Digitális Egységes Piac Stratégia céljaival, a cselekvési terv a következő szakpolitikai prioritásokat határozza meg: *közigazgatások modernizálása az IKT révén, alapvető digitális megoldások felhasználásával, határokon átnyúló mobilitás biztosítása interoperábilis digitális szolgáltatások révén, a közigazgatások és a polgárok/vállalkozások közötti digitális kapcsolattartás megkönnyítése a magas színvonalú közszolgáltatások vonatkozásában.*

Az e-kohézió az adminisztratív folyamatok digitális transzformációja révén markánsan a cselekvési terv első prioritásához köthető, koncepciója erős koherenciát mutat annak alapelveivel. Számos komponense (elektronikus kapcsolattartás és adatcsere elsődlegessége, egyszeri adatbekérés, interoperabilitás) az elvek legmagasabb szintjén jelenik meg a dokumentumban, más garanciális komponensek (e-aláírás) és követelmények (adatvédelem, információbiztonság, használatot segítő funkciók kötelezősége) ugyancsak azonosíthatók.

¹⁰⁷ EURÓPAI BIZOTTSÁG, Uniós e-kormányzati cselekvési terv 2016–2020, Brüsszel, 2016.

A fenti stratégiák, szakpolitikai kezdeményezések és a végrehajtásukat megalapozó cselekvési tervek célrendszerét elemezve, meghatározható az e-kohézió koncepciójának stratégiai illeszkedési térképe a szakpolitikai stratégiák terében (42. ábra).



42. ábra

A 2015-ig megalkotott Uniók stratégiák viszonyrendszere

Forrás: Laposa

Az e-kohézió tehát az Uniók stratégiai keretrendszer intelligens dimenziójához köthető, melynek mentén az elektronikus felületek fejlesztése nagymértékben elősegíti a közigazgatás modernizációját és a digitális gazdaság növekedési potenciáljának maximalizálását. Mindehhez az e-kohézió elsődlegesen a folyamatok digitális transzformációja, az adminisztratív terhek csökkentése és a közigazgatási eljárások hatékonyságának javítása révén járul hozzá.

Az elektronikus kormányzati szolgáltatások fontosságát a hazai szakpolitikai dokumentumok is kiemelik, szerepe különösen jelentőssé vált a közigazgatás modernizációját és hatékonyságának javítását célzó stratégiák és programok megalkotása során. A könyv a továbbiakban az e-kohézió hazai szakpolitikai környezetével a hazai stratégiák mentén történő pozicionálásával foglalkozik.

5.2.4. Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program

2011 és 2014 között megvalósított Magyary Program (MP) elsődleges célja a „hatékony nemzeti közigazgatás” megteremtése volt, kiaknázva a közigazgatás-fejlesztésben rejlő lehetőségeket, s egyfajta válaszként a pénzügyi válság és a recesszió következtében megindult negatív tendenciákra. A közigazgatás hatékony működése és az ügyfelek adminisztratív terheinek csökkentése javítja a gazdaság jövedelemtermelő képességét és

hozzájárul a gazdasági stabilitás megerősítéséhez. Az MP a közigazgatás egészével foglalkozik, s koherens keretek között a közigazgatást négy fő szempont mentén (*szervezeti, eljárási, feladat-ellátási és személyzeti megközelítés*) vizsgálva fogalmaz meg intézkedéseket, beavatkozásokat.

Az e-kohézió szempontjából releváns beavatkozások a *feladat-alapú a megközelítés* terén kerülnek megfogalmazásra, megjelenítve az e-kohézió alapvető komponenseit és reflektálva a koncepció kialakulását elindító tényező Uniós cselekvési programra. Az MP feladatellátás alapú intézkedései a következők: *az elektronikus közigazgatás fejlesztése, az adminisztratív terhek csökkentése, esélyegyenlőség és az egyenlő bánásmód biztosítása, az elszámoltathatóság és a kezdeményező kommunikáció.*

Az MP világossá teszi, hogy a célok elérése nem lehetséges korszerű elektronikus közigazgatási szolgáltatások nélkül, s a közigazgatás-fejlesztés azon törekvéseként definiálja az e-közigazgatást, amely az egyre hatékonyabb feladat-végrehajtás érdekében az informatika által kínált legalkalmasabb megoldásokat alkalmazza. A program az e-közigazgatást a közigazgatás-fejlesztés olyan szegmensének tekinti, amely a közigazgatás közel minden területén megjelenik, ezért koordinált megközelítést igényel, hogy a különböző szolgáltatások fejlesztése koherens hatást érjen el. Elsőként a program keretében megújult az elektronikus ügyintézés szabályozási környezete, s hatályon kívül helyezésre kerül az ügyfelek hatékony kiszolgálását akadályozó számos előírás. A program megvalósítása során megkezdődött az ún. szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ) megvalósítása, melyek az e-ügyintézés garanciális elemei. Ezen informatikai alapszolgáltatások szavatolják az elektronikus ügyintézés zártságát, az információk biztonságát és a hiteles jognyilatkozatok megtételét. Az MP megvalósításának időszakában a *következő SZEÜSZ-ök készültek el: elektronikus azonosítás, biztonságos kézbesítés, ügyfél rendelkezésének kezelése, összerendelési nyilvántartás kezelése, hiteles konverzió szolgáltatás.*

Az MP elektronikus közigazgatásra vonatkozó beavatkozási területei: *közigazgatási informatika-irányítás, informatikai és információbiztonság, iratfelhő konszolidáció (e-iratkezelés, e-hitelesítés, e-levéltár), nyilvántartások konszolidációja és interoperabilitása, elektronikus ügyfélszolgálat, e-azonosítás, elektronikus közigazgatás-irányítás, elektronikus közigazgatási kommunikáció és tájékozódás.*

Csatlakozva az „Adminisztratív terhek csökkentésének cselekvési programja”-hoz (ld. 3.2. fejezet), 2012-ben elindult az ún. *Egyszerűsítési Program*, mely hatósági ügyé nyilvánította és egyszerűsítette az állampolgárok életében meghatározó jelentőségű

ügyeket. A beavatkozás 228 eljárástípust (többek között a családot, gyermeket, házasságot, munkavállalást, szociális ellátást, mezőgazdasági ügyeket, oktatást, ingatlannal kapcsolatos ügyeket, okmányokat, nyugdíjjal kapcsolatos ügyeket, illetve a halálozást, öröklést érintő ügyek) változtatott meg. Emellett az az *Egyszerű Állam Program* megvalósítása, mely a vállalkozások adminisztratív terheinek csökkentése érdekében indult el, 114 intézkedés megvalósításával 500 milliárd forintos vállalkozói költség-megtakarítást eredményezett.¹⁰⁸

5.2.5. Magyar Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia (2014-2020)

Magyar Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia (MKKS) 2014-ben került kidolgozásra, célja a magyar közigazgatás konszolidációjának és megújulásának támogatása. A stratégia már hétéves időtávra készült, igazodva az Uniós fejlesztési ciklusok dinamikájához. Az MKKS a közigazgatás egészének fejlesztését célozza, tulajdonképpen a Magyar Program folytatásának tekinthető.

A Magyar Program kiemelte a közigazgatás gazdaságstabilizáló szerepét, s elsődlegesen a hatékony ügymenetet akadályozó tényezők megszüntetésére fókuszált. Az MKKS a fejlettség további szintjét, a *szolgáltató állam megvalósítását tűzi ki célul*, mely korszerű közszolgáltatások biztosításával a gazdasági versenyképesség alakítójává válik. A stratégia alapvetése, hogy a gazdasági környezet javításában kulcsszerepe van az közigazgatás és a közszolgáltatások folyamatos fejlesztésének, azaz a közigazgatás versenyképességének és a közszolgáltatások minőségének fokozása révén az állampolgárok életszínvonala és a vállalkozói, befektetői környezet lényegesen javítható.

A stratégia jövőkéből levezetve mindezek *kulcstényezője a szervezethez (ügyfél-központúság), a professzionalitás (megbízhatóság) és a költséghatékonyság (versenyképesség).*

Célunk, hogy 2020-ra a magyar közigazgatás **szervezetten**, következetes és átlátható intézményi struktúrában, korszerű és ügyfélbarát eljárásrenddel, mindenki számára elérhetően; **professzionálisan**, nemzeti hivatástudattal rendelkező, szakmailag felkészült, etikus és motivált személyi állománnyal, modern szervezeti keretek között; és **költséghatékonyan**, a lehető legkisebb adminisztratív teherrel, versenyképes szolgáltatási díjakkal és rövid ügyintézési határidőkkel működjön, azaz létrejöjjön az emberek bizalmát élvező **SZOLGÁLTATÓ ÁLLAM**.

43. szövegdoboz

¹⁰⁸ KÖZIGAZGATÁSI ÉS IGAZSÁGÜGYI MINISZTERIUM, Magyar Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program, Budapest, 2011.

A Magyar Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia jövőképe

Forrás: Magyar Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia

A stratégia céljainak megvalósítására négy fő intézkedési területet határoz meg: a szolgáltató közigazgatás szervezési feltételeinek fejlesztése, a közigazgatás emberi erőforrás gazdálkodásának fejlesztése, közzolgáltatások színvonalának javítása, elektronikus támogatások fejlesztése (Digitális Állam felépítése). A célok és intézkedések rendszerét a 43. ábra mutatja be:



43. ábra

Az MKKS beavatkozási logikája

Forrás: Magyar Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia

Az egyes intézkedések megvalósításához a stratégia monitoring mutatókat rendel, melyek közül a téma szempontjából relevánsakat a 12. táblázat foglalja össze:

Alintézkedés	Indikátor neve	Célérték
A központi közigazgatási szervezetrendszer működési hatékonyságának növelése	átlagos ügyintézési időtartam	-20%
	adminisztratív terhek mértéke	-20%
Hely- és időfüggetlen közigazgatási szolgáltatások fejlesztése	elektronikusan intézhető ügyek aránya	30%
Elektronikus ügyintézés támogató szolgáltatások biztosítása a közzolgáltatások egyéb területén	elektronikusan intézhető ügyek aránya	50%
Adatbázisok összehangolására irányuló fejlesztések	összekapcsolt adatbázisok aránya	80%

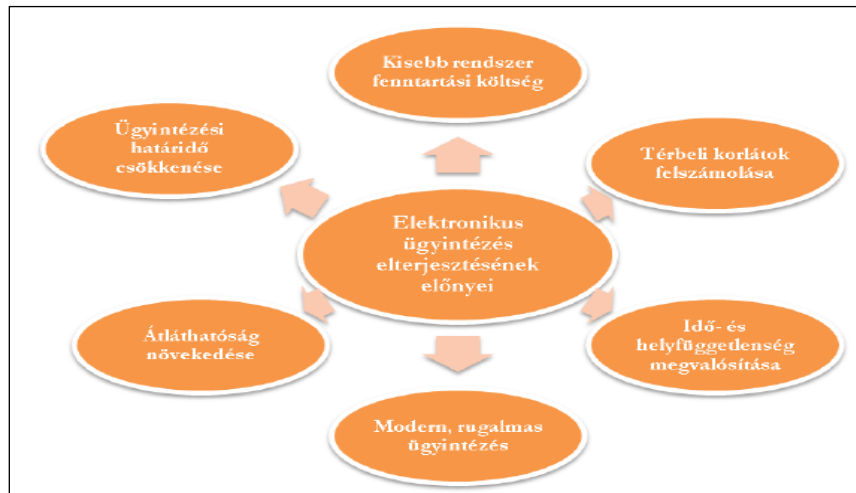
12. táblázat

Az MKKS e-közigazgatáshoz kapcsolódó mutatói

Forrás: Magyar Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia

A stratégia beavatkozási logikájából jól látható, hogy az elektronizáció a megvalósítás horizontális eszközeként jelenik meg, a célok mindegyikének teljesüléséhez hozzájárul.

Az infokommunikációs technológiák használatának elterjesztése, valamint az e-közigazgatási szolgáltatások körének bővítése és minőségének javítása, segíti az ügyfelek és az intézmények feladatainak, adminisztratív tevékenységeinek könnyítését és az ügyintézési folyamatok egyszerűsítését. Az elektronikus ügyintézés elterjedésének előnyeit a 44. ábra mutatja be.



44. ábra

Az elektronikus ügyintézés előnyeinek összessége

Forrás: Magyar Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia

Az e-közigazgatás fejlesztés elsődleges célja az ügyfélközpontúság növelése, a közigazgatás szolgáltató jellegének növelése, melyhez az elektronikus szolgáltatások koordinált fejlesztésére és használatára, valamint a szakrendszerek interoperabilitásának erősítése szükséges.¹⁰⁹

Az információs és kommunikációs technológiák használata és a digitális kormányzati programok elindítása számos Uniós tagállamban megfigyelhetők a 2014-2018 közötti időszakban, melyek kiemelten hozzájárulnak az adminisztratív terhek csökkentéséhez és a kormányzati hatékonyság javításához.¹¹⁰ Tekintettel az elektronikus szolgáltatás-fejlesztés kulcsszerepére, az *e-kohézió komponensei, az emberi-erőforrás gazdálkodás kivételével, a stratégia közel minden intézkedéséhez kapcsolódnak*. A stratégia a *szervezési feltételekhez kapcsolódó intézkedések* körében nevesíti a *hely- és időfüggetlen közigazgatási szolgáltatások* fejlesztését. A hivatali időn túli és a személyes megjelenést nélkülöző szolgáltatások nagyobb rugalmasságot biztosítanak, csökkentik az ügyfelek adminisztratív költségeit, mely egyaránt idő és pénzbeli megtakarításban is kifejezhető

¹⁰⁹ MINISZTERELNÖKSÉG, Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020, Budapest, 2015.

¹¹⁰ VEIGA et al.: Digital Government and Administrative Burden Reduction, Montevideo, 2016

(ld. 1.2. fejezet). Ezen ügyintézési formák alapfeltétele az eljárások teljes elektronizálása, mely kiterjed a szükséges adatok bevitelére, az iratok és hivatali értesítések megküldésére és átvételére (vélelem), valamint az elektronikus fizetésre. *Az e-kohézió elektronikus adatcsere-komponense tökéletesen illeszkedik ezen célkitűzéshez (ld. 3.2. fejezet).*

Mindemellett fontos a társadalom befogadó képességének figyelembe vétele, elengedhetetlen a személyes és a hagyományos papír alapú ügyintézési formák fenntartása. A helyfüggetlenség követelménye ezen ügyintézési formák esetében is jelentkezik, vagyis az ügyek legyenek földrajzi megkötések nélkül, bármely ügyfélszolgálaton intézhetőek. A hagyományos papír alapú ügyintézés formáit *az e-kohézió koncepciója sem zárja ki, a papír alapú ügyintézés igénybe vételét az ügyfél mérlegelésére bizza* (melyet a tagállami saját hatáskörben szigoríthat).

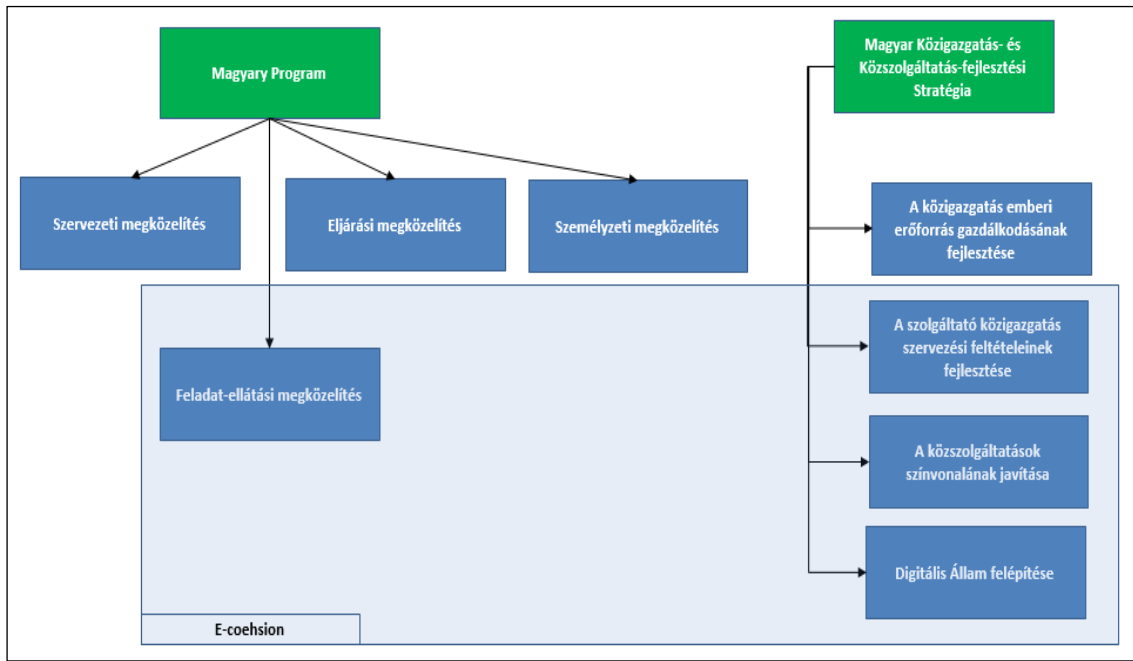
A lehetséges hibák számának csökkentésére az adatbeviteli felületeket nem az „üres űrlap” koncepció alapján szükséges kialakítani, azaz az adatbeviteli felületek azon adatai, melyek hozzáférhetőek más közigazgatási adatbázisokból, ne legyenek ügyfél által kitöltendőek. A kontrollált adatbevitel érdekében pedig, a felületek legyenek adatellenőrzésekkel és figyelmeztetésekkel ellátva, hogy a felhasználó még beküldést megelőzően javíthassa hibáit. *Az e-kohézió egyszeri adatbekérés és interoperabilitás komponensei, valamint az elektronikus adatcsere kapcsán megfogalmazott funkcionális minimumkövetelmények szintén a fent megfogalmazott célokat szolgálják (ld. 3.2. fejezet).*

A stratégia a *közszolgáltatások színvonalának javításához kapcsolódó intézkedések* körében nevesíti az **elektronikus ügyintézés támogató szolgáltatások** (SZEÜSZ) továbbfejlesztését és felhasználási körének szélesítését. *Ezen garanciális komponensek az e-kohézió koncepciójában is megtalálhatók.*

Az állami információs rendszerek száma rohamosan nő, több mint 1300 különálló adatbázis adja az e- közigazgatás hátterét. A hatékony nemzeti közigazgatás és a szolgáltató állam megvalósítása szempontjából kritikus fontosságú e rendszerek interoperabilitása, melyet az MKKS *Digitális állam megteremtéséhez kapcsolódó intézkedése is hangsúlyossá tesz.* Az állami szakrendszerek technológiai háttere és integráltsági foka nagyon heterogén, gyakori a redundáns adattárolás és magas az adatintegritási hibák száma. A fenti intézkedések célul tűzik ki a rendszerek zavarmentes együttműködését és együttműködő hálózatának kiépítését, mely magas szintű szolgáltatási színvonalat biztosít. E hálózat kialakításával elérhető, hogy az állampolgárnak egy bizonyos adatát csak egy helyen kelljen megadnia, melyet az elsődleges (etalon) nyilvántartás tárol, s azt más nyilvántartások e nyilvántartások útján

elérhetik. *A fentiekkel szoros összhangot mutatnak az e-kohézió koncepciójának interoperabilitást és egyszeri adatbekérést biztosító komponensei.*¹¹¹

A fentiekben azonosított kapcsolódási pontokat összegezve megrajzolható az e-kohézió stratégiai illeszkedési térképe a hazai stratégiák kontextusában, melyet a 45. ábra szemléltet.



45. ábra

Az e-kohézió helye a hazai közigazgatás-fejlesztési stratégiák kontextusában

Forrás: Laposa

A Magyary Program és a Magyar Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia beavatkozási kereteit vizsgálva megállapítható, hogy az elektronikus szolgáltatások a fejlesztés korszerű eszközeinek tekinthetők, s az Uniós stratégiák evolúciójához hasonlóan egyre fontosabb szerepet kapnak.

Az e-kohézió stratégiai illeszkedése tekintetében, a koncepció a Magyar Program négy kiemelt intézkedési területe közül a *feladatellátáshoz köthetően fogalmaz meg intézkedéseket*. Az MKKS esetében az elektronikus szolgáltatásfejlesztés támogatása már a stratégia horizontális tényezőjeként jeleik meg, s *ilyen módon az e-kohézió céljai a stratégiai magas szintű beavatkozási területének szinte mindegyikéhez köthetők*.

¹¹¹ MINISZTERELNÖKSÉG, Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020, Budapest, 2015.

5.3. Megállapítások összefoglalása

A továbbiakban összefoglalásra kerülnek a disszertáció első hipotézisének vizsgálati eredményei.

Hipotézis (1): Az e-kohézió olyan integratív koncepció, mely különböző hosszú távú növekedési és szakpolitikai stratégiák, s interdiszciplináris témaként számos tudományterület metszetében helyezkedik el.

A vizsgálatok alapján az e-kohézió integratív karaktere megerősítést nyert. Az e-kohézió az *alkalmazott műszaki tudományok és társadalomtudomány különböző tudományterülethez (közigazgatás-tudomány, jogtudomány, regionális tudományok, számítástechnika) köthető*, mely jól mutatja a koncepció kiterjedtségét.

Stratégiai szempontból e-kohézió az *EU2020 növekedési stratégiájának intelligens dimenziójához köthető*, melynek mentén a digitalizáció és az elektronikus alkalmazások fejlesztése számottevően gyorsítja a digitális gazdaság növekedési potenciáljának maximalizálását és a közigazgatás modernizációját. E célok teljesülését az *e-kohézió a folyamatok digitális transzformációja, az adminisztratív terhek csökkentése és a közigazgatási eljárások hatékonyságának javítása révén támogatja*.

A hazai szakpolitikai dokumentumokat vizsgálva megállapítható, hogy a közszolgáltatások elektronizálása és az e-kormányzati alkalmazások fejlesztése a stratégiák egyre meghatározóbb elemévé válik. *Az e-kohézió a jelenleg érvényben lévő hazai igazgatásfejlesztési stratégia közel minden eleméhez (szervezés, szolgáltatási színvonal javítása, digitalizáció) kapcsolódik*.

A fentiek jól mutatják az e-kohézió jelentőségét, e tekintetben nem közömbös, hogy a koncepciók milyen színvonalon, s az adminisztratív tehercsökkentés milyen szintje mellett valósulnak meg. A fentiek újabb érvekkel támasztják alá, hogy a portálkonceptiók tehercsökkentési szintjének megválasztása nemcsak egy opcionálisan eldönthető tagállami kérdés, így indokolt annak behatóbb vizsgálata. A következő fejezetek célja, a koncepciók hatékonyságával kapcsolatos ismeretek bővítése.

6. Mikrováltozók azonosítása (2. kutatási cél)

Kutatási cél (2): A portálkonceptiók koncepciók követelmény-rendszerének statisztikai módszerekkel történő elemzése, az adminisztratív terhek csökkentését befolyásoló funkcionális és eljárásrendi mikrováltozók azonosítása érdekében.

Jelen fejezet célja, a disszertáció második kutatási céljának teljesítése. A fejezet első részében ismertetésre kerülnek az Európai Bizottság kutatási eredményei, melynek célja a tagállamok kohéziós portálok kialakításával kapcsolatos törekvéseinek feltárása volt. A kutatás eredményei segítik az elvégzendő vizsgálatok kontextusba helyezését.

A vonatkozó Unió kutatási eredmények összegzését követően az elvégzett kérdőíves vizsgálat eredményeinek leíró és többváltozós statisztikai elemzése és értékelés követi.

6.1. Az e-kohézió a Partnerségi Megállapodásokban

A 2014-2020-as programozási időszak szabályozása számos újítást vezetett be, melynek célja a kohéziós politika célkitűzéseinek koherens, transzparens megvalósítása és hatékony végrehajtása. A szabályalkotás meghatározó elve az eljárásrendek egyszerűsítése és az adminisztratív terhek csökkentése, melyek megvalósításának egyik kiemelt eszköze az e-kohézió koncepciója. Az e-kohézió jelentőségét jól hangsúlyozza, hogy a kohéziós források felhasználásának stratégia kereteit rögzítő Partnerségi Megállapodásokban kötelező elemként jelenik meg.

A 1303/2013/EU rendelet rögzíti, hogy a tagállamoknak legkésőbb 2015. december 31-ig biztosítani kell az e-kohéziós rendszerek működését és a koncepció megvalósulását. A jogszabályi határidő leteltét követően az Európai Bizottság kutatást indított az e-kohézió tagállami megvalósulásának vizsgálatára, melynek elsődleges célja a Partnerségi Megállapodásokban rögzített célkitűzések összevetése a végrehajtás aktuális állapotának felmérése volt.¹¹²

Az e-kohézió követelményeinek való megfelelés bár a Partnerségi Megállapodások (a továbbiakban - PM) kötelező eleme, a tervezett intézkedések terjedelme és részletezettsége erősen heterogén. Figyelembe véve az e-kohézió testreszabhatóságát, a vázolt megoldások köre meglehetősen sokrétű, mind a technológiailag, mind a rendszerek száma tekintetében.

¹¹² EURÓPAI BIZOTTSÁG, Research for REGI-COMMITTEE – e-Cohesion, Brüsszel, 2016.

A meglévő elektronikus adatcsere rendszereket és a KA, ERFA, ESZA, ETE¹¹³ források felhasználása terén tervezett tagállami intézkedéseket a könyv az alábbiakban ismerteti. Terjedelmi okokból a vidékfejlesztési és halászati források kezelésére használt megoldásokat e fejezet nem dolgozza fel. Fontos, hogy a leírtak a PM-ek elfogadásakori állapotot rögzítik, a rendszerek aktuális állapotáról nem állnak rendelkezésre részletes információk.



Ausztria (AT): az e-kohézió a PM-ben a fejlesztéspolitikai programok végrehajtásának egyik kulcstényezőjeként jelenik meg. A koncepciót az ETE programokban már a 2007-13-as időszakban is alkalmazta a tagállam. Az e-kohézió egyes komponenseit az ESZA forrásokat kezelő információs rendszerekben is bevezették és az ERFA rendszerek esetén is jelentős előrelépések történtek e tekintetben.



Németország (DE): az e-kohézió komponensei már a 2007-13-as időszakban megvalósultak, a tagállami rendszerek a 2014-20-as periódusban továbbfejlesztésre kerülnek. A német szövetségi államok javítják a meglévő rendszerek hozzáférhetőségét, és erősítik tehercsökkentő hatásukat. Az e-kohézió megvalósulásának koordinációja ugyanakkor föderális szinten zajlik. 16 tagállamból 9 az ESZA és az ERFA rendszerek összekapcsolását tervezi.



Dánia (DK): ESZA és ERFA források tekintetében korábban is lehetséges volt a támogatási igények elektronikus benyújtása. A korábban használt információs rendszer kifizetés, számvitel, kapcsolattartás és indikátor modulokkal bővül ki.



Spanyolország (ES): a spanyol szabályozás már 2007 óta lehetővé teszi a fejlesztéspolitikai források elektronikus kezelését és auditját, a meglévő műszaki megoldások részben megfelelnek az e-kohézió koncepciójának. Az információs rendszer (*Fondos 2020*) funkcionalitása a hatályos Uniói szabályozás szerint átalakításra kerül, s a források egy rendszerben történő kezelését fogja biztosítani.



Finnország (FI): a támogatáskezelés folyamata az ESB Alapok tekintetében elektronikus, mely kiterjed a támogatási igénylésére,

¹¹³ Európai Területi Együttműködés: „Az európai területi együttműködés olyan kohéziós politikai eszköz, amely közigazgatási határokat átlépő és közös megoldást igénylő problémákat hivatott megoldani, a különböző területekben rejlő lehetőségek együttes kiaknázása mellett.” - Forrás: HAJDU, KONDOR, KONDRIK, MIKLÓS-MOLNÁR, NYIKOS, SÓDAR, Kohéziós politika 2014-2020 - Az EU belső fejlesztéspolitikája a jelen programozási időszakban, Budapest, 2017, 143.o.

kifizetésekre, információs igényekre, a támogatási döntésekre, valamint a monitoring és jelentéstétel folyamataira.



Magyarország (HU): a hazai Partnerségi Megállapodás egy új információs rendszer és egy egységes fejlesztéspolitikai elektronikus portál kialakítását tűzte ki célul, mely nagyban épít a papírmentes ügyintézés előnyeinek és a rendszerek interoperabilitásának hasznosítására. A PM-ben rögzített megvalósítási ütemezést a 44. szövegdoboz ismerteti.

Az eljárási szabályok kialakítása, s vele párhuzamosan az elektronikus adatcsere rendszerek bevezetését megalapozó koncepció kidolgozása.

Felelős: a koordináló szervezet egységes eljárásrendjének biztosításáért és az informatikai fejlesztésekért felelős szervezeti egységei

Határidő: 2014. szeptember

A következő időszak elvárásainak megfelelő rendszerfejlesztések megtervezése és végrehajtása. (kiterjedve a fentebb azonosított akcióterületekre).

Felelős: a koordináló szervezet informatikai fejlesztésekért felelős szervezeti egysége

Határidő: 2014-től folyamatosan

A különböző támogatási rendszerek jelenlegi és jövőbeli monitoring információs rendszerei közötti kapcsolatot biztosító interfészrendszer kidolgozása és használatba vétele.

Felelős: a koordináló szervezet informatikai fejlesztésekért felelős szervezeti egysége

Határidő: 2014. I. félév

A rendszerek külső adatkapcsolatainak bővítése, az interoperabilitás elvének fokozott érvényesítése érdekében.

Felelős: a koordináló szervezet informatikai fejlesztésekért felelős szervezeti egysége

Határidő: 2014-től folyamatosan

Az intézményrendszeri humán erőforrások felkészítése.

Felelős: a koordináló szervezet informatikai fejlesztésekért felelős szervezeti egysége

Határidő: 2014. III. negyedév

Infrastrukturális kapacitások felmérése és bővítése és az informatikai biztonság megfelelő szintjének garantálása, használatához szükséges releváns informatikai szabályzatok kidolgozása

Felelős: a koordináló szervezet informatikai fejlesztésekért felelős szervezeti egysége

Határidő: 2014-től folyamatosan

44. szövegdoboz

Az elektronikus adatcsere rendszerek akcióterületein azonosított lépések

Forrás: Magyarország Partnerségi Megállapodása



Írország (IE): az új információs rendszer az Irányító Hatóságok bevonásával kerül kialakításra, melynek alapját a meglévő rendszerek megfelelőségének értékelése képezi. A rendszer átadása 2015 decemberéig megvalósul.



Olaszország (IT): a 2014-20-as időszak információs rendszerének adattartalmát és az eljárási folyamatok adminisztratív egyszerűsítését tagállami szintű, érintett szakmai és területi szervezetek képviselőiből álló munkacsoportok határozták meg. Az új rendszer bevezetése ezen egyszerűsítések mentén történik.



Málta (MT): a tagállam a korábbiakban is már web-alapú információs rendszert (*Structural Funds Database*) használt. A rendszer böngészőből és telepített alkalmazás útján is hozzáférhető volt. Az e-kohézió követelményeinek átfogó elemzése alapján tagállami szakértők meghatározták a rendszer továbbfejlesztésének követelményeit és a megvalósítás 2014-ben és 2015-ben tervezett lépéseit.



Hollandia (NL): a PM szerint a tagállamban alap-specifikusan különböző információs rendszerek voltak elérhetők. Az ERFA programok esetében az egyik 07-13-as regionális információs rendszer bővítésével olyan rendszer jön létre, mely minden regionális program kezelésére alkalmas lesz.

ESZA források tekintetében egy központi rendszer került kialakításra 2007-13-ban (*Dianesystem*), mely rendelkezik elektronikus portállal is. E rendszer átalakítása történik meg az új időszak követelményrendszere és az e-kohézió irányelvei mentén. A rendszerfejlesztés fontos követelménye a támogatást igénylő és az Irányító Hatóság közti kommunikáció intenzívebbé tétele.



Lengyelország (PL): a fejlesztési programok hatékony végrehajtása érdekében a tagállam új információs rendszert vezet be (tekintet nélkül az ETE programokra), az e-kohézió megvalósítását a dokumentumban nem taglalja részleteiben.



Portugália (PT): az új programozási időszakban egy korábbi információs rendszer továbbfejlesztésével új elektronikus rendszer lesz elérhető, mely segíti az eredményesebb döntéshozatalt és a forráskezelők közti interakciót. A fejlesztés lényeges irányelve az egyszerűsítés, valamint az ügyfelek könnyebb hozzáféréseinek biztosítása.



Szlovénia (SI): a kohéziós politika végrehajtását több, az egyes programterületek specifikus igényeit leképező alapvető információs rendszer támogatta. A tapasztalatok értékelése alapján a jövőben a felhasználási folyamat egyszerűsítésére van szükség, mely egységes adatbázis létrehozását és az adatbevitel módjának egységesítését feltételezi. Az ügyféloldali felületek elektronizálása 2012-ben megtörtént, így az e-kohézió követelményei általánosan teljesülnek, azonban a felületek bővítésre kerülnek 2015 végéig.



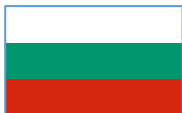
Svédország (SE): a tagállam Partnerségi Megállapodása nem tér ki az e-kohézió megvalósításának részleteire.



Egyesült Királyság (UK): a támogatáskezelő információs rendszerek megoszlása területi jellegű, minden nemzet saját rendszerrel rendelkezik. Angliában, Észak-Írországban és Skóciában új rendszerek beszerzése és fejlesztése zajlik le 2015-ig. Wales és Gibraltár a meglévő információs rendszert alakítja át.



Belgium (BE): Az e-kohézió koncepciójának megvalósítása régióként eltérő rendszerekben fog megvalósulni. Brüsszelben, Vallóniában és Flandriában a 2007-13-es elektronikus platformok kerülnek átalakításra és aktualizálásra. A Német Közösség jelenlegi rendszere alkalmas az e-kohézió koncepciójának megvalósítására.



Bulgária (BG): a kohéziós források kezelése a 2007-13-as időszakban egységes rendszer (*Unified Management Information System*) segítségével történt, melynek továbbfejlesztése biztosítja az e-kohézió koncepciójának megvalósítását. A meglévő funkcionalitás önmagában az adminisztratív terhek jelentős csökkentését eredményezheti, azonban az e-kohézió teljes követelményrendszerének való megfeleléshez a rendszer átalakítása szükséges. A rendszer lehetőséget fog adni az érintett hatóságok és a projektgazdák közti elektronikus kommunikációra. A hatóságok ugyanazon rendszert használják, melynek koherenciáját egységes folyamatok és adatszerkezet szavatolja.



Ciprus (CY): a követelmények teljesítése elérhető a korábbi információs rendszer (*OPS*) adaptációjával és bővítésével, melynek két kiemelt pontja az elektronikus adatszere teljes körűségének elérése, valamint a külső adatbázisokkal való interoperabilitás biztosítása és az új szabályozás elemeinek alkalmazása.



Csehország (CZ): az intézményrendszeri feladatok kezelésére egységes monitoring rendszer (*MS2014+*) kerül kialakításra, mely kiterjed egy általános pályázati tájékoztató felület létrehozatalára, a programok egységes kezelésére alkalmas, valamint a dokumentumok és adatok tárolását szavatoló információs rendszerre, mely speciális mechanizmusokkal segíti a döntéshozatali és verifikációs feladatok ellátását. Az új rendszer garantálja a teljes körű elektronikus kommunikációt, valamint az érintett hatóságok interoperabilitását. A folyamatok hatékonyságának növelését speciális elektronikus portálfunkciók (pl. közhiteles adatbázisok elérése) támogatják.



Észtország (EE): a szükséges e-kohézió alkalmazás (*Structural Funds information system*) bevezetése több lépésben történik meg 2015 végéig. Az online felületre az ügyfelek személyigazolvány-alapú azonosítással léphetnek be. Az alkalmazás lehetővé teszi a teljes projektciklus adminisztratív tevékenységeinek elvégzését és az ügyfelek tájékoztatását, a projektek aktuális státuszának nyomon követését. Az elektronikus támogatáskezelő alkalmazás minden tranzakciót egységes szerkezetben rögzít, ami teljes elektronikus ellenőrzési nyomvonalat biztosít.



Franciaország (FR): az előzetes elemzések, a szabályozási követelmények és a felhasználói igények figyelembe vételével a tagállam új elektronikus rendszert (*SYNERGIE*) vezet be, mely garantálja mind az ESZA, mind az ERFA források kezelését és a Partnerségi Megállapodás szintű monitoring adatok gyűjtését. A korábbi információs rendszert (*PRESAGE*) az 2007-13-as programok zárásáig használják, majd adatait áttöltik az új rendszerbe.



Görögország (GR): a 2007-13-as IT rendszer bővítése során portálfunkciók széles köre (e-benyújtás, automatizmusok, beépített kontrollok) lett bevezetve. A rendszer új verziójának átadása 2015 végére várható.



Horvátország (HR): a tagállam a korábbi időszak forrásainak egységes kezelésére kifejlesztett rendszerét (*SCF – MIS*) alakítja át az új szabályozás követelményei szerint. A fejlesztési folyamat részeként az e-kohéziós portál 2015-ben kerül kialakításra. A portál lehetővé teszi a kedvezményezettek és az érintett hatóságok közti közvetlen adatcserét, valamint a különböző közhiteles adatbázisok elérését.



Luxemburg (LU): a korábbi ERFA és ESZA platformok integrációjával új egységes információs rendszer jött létre, ugyanakkor kedvezményezett oldalán alaponként külön e-kohéziós portálok lesznek hozzáférhetők.



Lettország (LV): az előző programozási időszakban a projektek kezelése decentralizált módon, több különálló rendszerben történt. A decentralizált architektúrában a stratégiai szintű részletes monitoring információk nem voltak egységes formában elérhetők, mely számos nehézséget okozott. Az új időszakban a tagállam teljes intézményrendszere egy központi információs rendszert tervez használni.



Litvánia (LT): a tagállam már a 2007-13-as periódusban online felületet (*Data Exchange System*) alakított ki a projektgazdáknak, mely jelentősen hozzájárult az adminisztratív terhek csökkentéséhez. A felület jelen időszakban is rendelkezésre fog állni. Az információs rendszer átalakítása az új követelmények mentén, valamint a korábbi jó gyakorlatok figyelembe vételével valósul meg.



Románia (RO): a korábbi IT rendszerek e-ügyintézési képessége csekélyebb mértékű volt, így új rendszer (MySMIS) bevezetése történik meg, mely teljességgel megfelel az e-kohézió követelményeinek, azonban funkcionalitása nem terjed ki az ESZA és az ETE programok kezelésére. E programok tekintetében a meglévő felületek funkcionalitása nem fedi le az e-kohézió követelményeit. Előzetes értékelések alapján, a MySMIS továbbfejlesztése és az ESZ A-specifikus funkciók integrálása javasolt. Az ETE programok támogatására dedikált alkalmazás jön létre.



Szlovákia (SK): a tagállam célja a jelenleg használt információs rendszer (ITMS) módosítása az e-kohézió célok teljesítése érdekében. Az ITMS 2014+ központi rendszerként biztosítja az ESB Alapok kezelését és számos további állami rendszerrel képes adatcserére. Az e-kohéziós portál bevezetése 2015 végére megtörténik.¹¹⁴

A Partnerségi Megállapodásokból jól látható, hogy az e-kohézió követelményeinek való megfelelés módja tagállamonként nagyon heterogén formát ölthet, mind a rendszerek száma és struktúrája, mind a fejlesztés motivációi és terjedelme tekintetében.

¹¹⁴ EURÓPAI BIZOTTSÁG, Research for REGI-COMMITTEE – e-Cohesion, Brüsszel, 2016.

A tagállamok jelentős részében már a 2007-13-as periódusban is részben, vagy teljes terjedelmében működtek online rendszerek, e-kohézió alkalmazások. E tekintetben számos tagállam célja az új időszakban a korábbi rendszerek adaptációja és az új szabályozás követelményeinek való megfelelés volt. Más esetekben új rendszerek kerültek bevezetésre, hogy az elektronikus adatsere hatékonyabban és magasabb szinten valósulhasson meg.

Kiemelendő, hogy mindkét esetben megfigyelhető, hogy az új rendszer (LV, RO, SI), vagy rendszerverzió (LU, NL) kifejlesztésével a használt rendszerek száma csökkent. Ennek vélhető motivációja, hogy az előző időszak szabályozásához viszonyítva az e-kohézió bővíti az IT rendszerekkel szemben támasztott követelményeket (elektronikus portálok fejlesztésének kötelezettséges, elektronikus dokumentumkezelés, információbiztonság, rendszerek interoperabilitása). Amennyiben a tagállam a fenti követelményeknek több rendszer esetében is meg kíván felelni, a rendszerfejlesztés költségei lényegesen megemelkedhetnek, így az e-kohézió az IT-költségvetés racionalizálására sarkallhatja az államokat. A változások másik feltételezett motivációja, hogy a központi rendszerek segítik a források hatékonyabb koordinációját és folyamatok egyszerűsítését.

Az e-kohézió bár a racionalizáció irányába hat, ezen hatása nem érvényesül minden esetben. A föderatív, vagy erősen regionalizált államokban, (IT, DE, BE, UK) továbbra is területi rendszerek működnek. Ugyanígy a tagállamok közel fele egynél több rendszert használ, melyek megoszlása nemcsak területi, adminisztratív, hanem alap-specifikus (NL, AT), vagy program-specifikus (RO) is lehet.

Az Európai Bizottság elemzése alapján az e-kohézió alkalmazása nemcsak az ügyfelek adminisztratív terheinek csökkentését eredményezi, hanem az Irányító Hatóságok terhelésének szignifikáns változását is. Az előzetes várakozások szerint az eljárási folyamatok papírmentesítése és a digitalizáció 11%-kkal csökkenti az intézményi munkaterhelést. A tagállamok körében végzett kutatások alapján az e-kohézió Irányító Hatóságok terhelésére gyakorolt hatása egyelőre még nem egyértelmű. Az új rendszerek és folyamatok bevezetése, a munkavállalók képzése számottevő erőforrásigényt (időbeli és pénzügyi) támaszt. A kutatások idején számos rendszer még a kialakítás fázisában volt, így az e-kohézió hatásai e téren a későbbiekben lesznek pontosan elemezhetők.

A Partnerségi Megállapodások jellemzően a tervezett rendszerfejlesztés fő irányait határozzák meg, de általánosságban nem térnek ki annak részleteire, melyek tekintetében

eddig nem érhető el részletes empirikus kutatás. A következő alfejezetek célja, az e-kohézió tudományos diskurzusának e téren történő bővítése.

6.2. Az e-kohéziós kérdőív eredményeinek leíró statisztikai

Jelen alfejezet célja a kutatási kérdőívre adott válaszok leíró statisztikai módszerekkel történő elemzése. Az adatok a vizsgálati minta jellegzetességei szempontjából, valamint függő és a független változók szerinti kerülnek megvizsgálásra. A mikrováltozókkal kapcsolatos válaszok, a változók két fő típusa (eljárásrendi, funkcionális) szerinti bontásban kerülnek feldolgozásra.

6.2.1. A válaszadók, vizsgálati minta (1.1.-1.13. kérdés)

A kutatás célja volt, hogy a fent meghatározott szakértői minta alapján legalább 50-100 válasz érkezzen be, hogy a minta statisztikailag kellően reprezentatív lehessen. A kérdőíves vizsgálat zárásáig 73 válasz érkezett, 21 Uniós tagállamból. A résztvevők több mint kétharmada (68,5%) támogatáskezelő szervezeteknél dolgozik, a válaszadók fennmaradó része pedig ügyféloldalról került ki (pályázó, kedvezményezett). A válaszok tagállami megoszlását a 13. táblázat ismerteti.

Területi elhelyezkedés	Válaszadó tagállamok	Válaszok száma	Válaszarány (%)
Közép-Kelet Európa	Ausztria, Csehország, Horvátország, Lengyelország, Magyarország, Szlovákia, Szlovénia	32	43,8%
Észak-Európa, Balti-államok	Dánia, Észtország, Finnország, Lettország, Litvánia, Olaszország, Svédország	19	26,0%
Dél-Európa	Görögország, Portugália, Spanyolország	7	9,6%
Nyugat-Európa	Belgium, Egyesült Királyság, Hollandia, Németország	15	20,5%

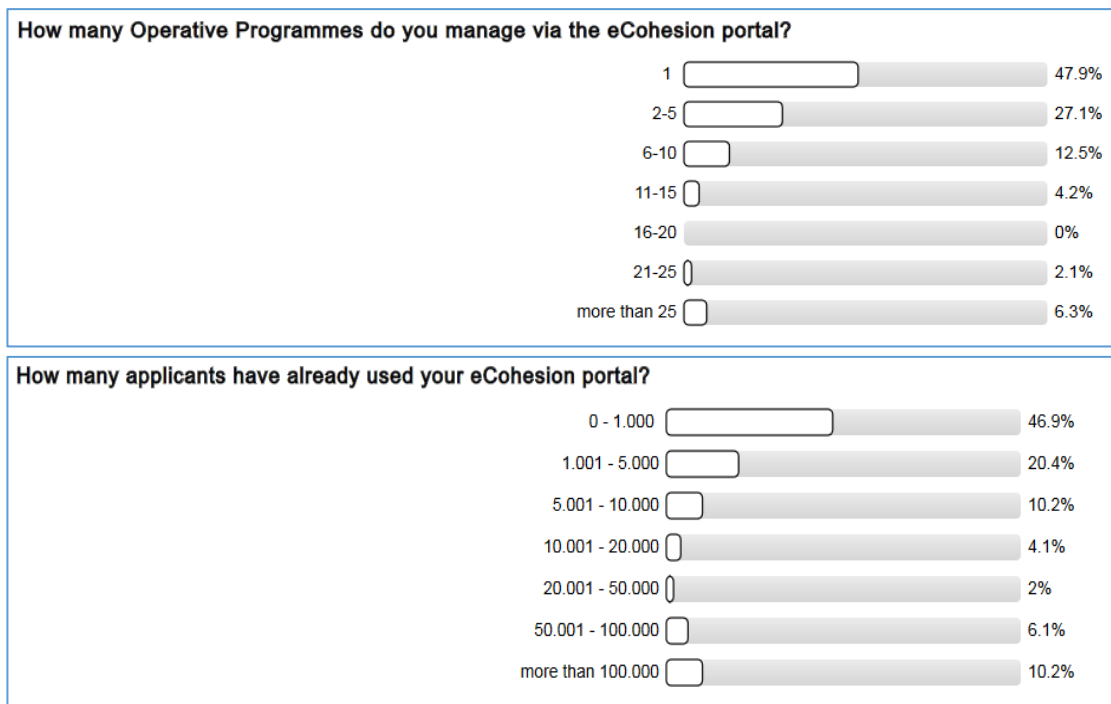
13. táblázat

A válaszadók tagállami, földrajzi régiók szerinti megoszlása

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

A beérkezett válaszok támogatási programok és elektronikus portálok széles körét fedik le. A válaszadók (50) 64%-a a tagállami felzárkózást segítő ún. *mainstream programok* kezelését támogató rendszerekről adott információt, míg 36%-a pedig *interregionális és transznacionális programokat* kezelő rendszerek vonatkozásában töltötte ki a kérdőívet.

A kutatásban érintett portálok által kezelt fejlesztési programok számát, valamint a rendszerek felhasználóinak nagyságrendjét a 46. ábra mutatja be.



46. ábra

A vizsgált portálokban jellemzői

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

Az Európai Bizottság fent idézett kutatása kiemeli, hogy az e-kohézió keretrendszere a rendszerek és portálok számának csökkentésére ösztönözheti a tagállamokat, mivel a rendeletek által előírt informatikai követelmények teljesítése lényegesen megnövelheti a fejlesztések és a portálok működtetésének költségigényét. A kutatás eredményei visszaigazolják a fenti felvetést, mivel a válaszadók 39%-a azt jelezte, hogy a használt portálok száma kettő és öt között van. A válaszadók 56%-a pedig egyetlen portál használatát jelölte meg.

6.2.2. *Független mikrováltozók – eljárásrend (5.7.-5.15. kérdés)*

Az e-kohéziós portálok kialakítása bár minden tagállamban kötelező, de igénybe vételének követelményeit tagállami jog határozhatja meg. Az intézményi válaszadók (50) 72%-a jelölte, hogy a portálok igénybe vétele kötelező. Az eljárásrendek kialakításának további fontos kérdése, hogy a portálok használata kiterjed-e a projektkezelés teljes folyamatára. E tekintetben a megkérdezettek 90%-a válaszolt igennel. Bár a felmérés nem terjedt ki a tagállamok és rendszerek teljes körére, de a fenti arányszámok jelzik, hogy **a tagállamok meghatározó módon az e-kohézió előnyeinek teljes körű hasznosítását (az eljárási folyamatok és az ügyfelek teljes körének lefedése) tűzték ki célul.**

A projektéletút egyes szakaszaiban felmerülő információigények mennyiségének és az

információs kötelezettségek számának válaszadók szerinti megoszlását (a kérdőív 5.7.-5.15. kérdései) a 14. táblázat összegzi. E kérdések jellemzően koncepcionális-szabályozási jellegűek, így megválaszolásukra csak az intézményi válaszadóknak volt lehetősége. Az érvényes válaszok száma az egyes fejlécekben feltüntetésre kerül, valamint az egyes választható itemek skálaértéke az itemek mellett zárójelben szerepel.

Bekért adatok mennyisége (db)	Pályázati szakasz (46)	Elszámolás, kifizetés (46)	Beszámolás, nyomon követés (45)
0-10 (1)	19.6%	19.6%	28.9%
11-25 (2)	10.9%	39.1%	35.6%
26-50 (3)	23.9%	17.4%	28.9%
51-75 (4)	6.5%	8.7%	3.2%
76-100 (5)	13%	8.7%	3.2%
101-150 (6)	17.4%	4.3%	3.2%
több, mint 150 (7)	8.7%	3.2%	0%
Átlag	3,70	2,70	2,20
Módusz	3	2	2
Medián	3	2	2

Bekért dokumentumok mennyisége (db)	Pályázati szakasz (48)	Elszámolás, kifizetés (47)	Beszámolás, nyomon követés (48)
0 (1)	2.1%	6.4%	16.7%
1 (2)	6.3%	6.4%	2.1%
2-3 (3)	12.5%	10.6%	31.3%
4-5 (4)	14.6%	17%	20.8%
6-10 (5)	29.2%	17%	10.4%
11-20 (6)	27.1%	14.9%	4.2%
több, mint 20 (7)	8.3%	27.7%	14.6%
Átlag	4,77	4,87	3,77
Módusz	5	7	3
Medián	5	5	3,5

Információs kötelezettségek száma (db)	Rövidtávú projektek (0-1 év) (46)	Középtávú projektek (1-3 év) (45)	Hosszú távú projektek (több, mint 3 év) (47)
0-5 (1)	73.9%	24.4%	10.6%
6-10 (2)	17.4%	40%	25.5%
11-15 (3)	8.7%	24.4%	27.7%
16-20 (4)	0%	6.7%	10.6%
21-25 (5)	0%	3.2%	8.5%
26-30 (6)	0%	0%	4.3%
30 felett (7)	0%	3.2%	12.8%
Átlag	1,35	2,31	3,45
Módusz	1	2	3
Medián	1	2	3

14. táblázat

Az egyes eljárásrendi tényezőkkel kapcsolatos válaszok megoszlása

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

Összességében megállapítható, hogy az egyes eljárásrendi szakaszok információigénye erősen heterogén képet mutat. ***Az adatokat elemezve az a következtetés vonható le, hogy az ügyfeleknek a pályázati szakaszban kell a legtöbb információt szolgáltatnia.*** Az eredmény nagyon életszerű, hisz az ez a projektéletút első információs kötelezettsége, az alapvető adatokat és dokumentumokat e ponton kell rendelkezésre bocsájtani, s ez az információszolgáltatás a projekt teljes terjedelmére vonatkozik. Az információigény a további eljárási szakaszokban tendenciózusan csökken, tekintettel arra, hogy az elszámolási és beszámolási adminisztratív tevékenységek gyakran a projekt egy-egy időszakára, szakaszára vonatkoznak.

A dokumentumok benyújtásának kötelezettsége az első két eljárásrendi szakaszban meglehetősen magas. Mindez a pályázati szakaszban feltételezhetően azzal magyarázható, hogy a pályázónak számos dokumentumot kel benyújtani ahhoz, hogy a projekt megvalósíthatóságát és támogatásra való jogosultságát alátámassza. Az elszámolás szakaszában az egyes elszámolt tevékenységek alátámasztása, s feltehetően a beküldött számlák és bizonylatok mennyisége indokolja a magasabb értékeket. A beszámolás szakaszában jellemzően kevesebb alátámasztó dokumentum szükséges, melyet a bekért adatok is megerősítenek.

Az egyes projektméretk esetén releváns információs kötelezettségek száma az adatok alapján tendenciaszerűen emelkedik, megegyezve az előzetes feltételezésekkel.

6.2.3. Független mikrováltozók – funkcionalitás, portáljellelmezők (2.-4. kérdéscsoport)

A portálok funkcionális jellemzőit a válaszadók a kérdőív második kérdésblokkjában értékelhették. Tekintettel a kérdések percepcióis jellegére, a kérdésblokk minden válaszadó számára nyitott volt.

A mikrováltozók értékelése három fő kérdéssorra (*mikrováltozó fontossága és elterjedtsége, mikrováltozó hatása a tevékenységek időigényére, mikrováltozó hatása az adatbevitel pontosságára*) oszlott, ahol a megkérdezettek egytől hétig terjedő skálán értékelhették a funkcionális mikrováltozókat. A beérkezett válaszok értékeinek gyors áttekintéseként az egyes kérdéssorokra adott válaszok átlagos értékeit a 47. ábra szerinti trendvonalak szemléltetik.

Portáljellelmezők	Funkciók elterjedtsége, fontossága (1-7)	Funkciók hatása az időigényre (1-7)	Funkciók hatása a hibamentességre (1-7)
adatok átvétele más információs rendszerekből			
automatikus beágyazott ellenőrzések			
beépített online segédletek			
automatikus számítások			
rendszer által generált figyelmeztető üzenetek			
interaktív és előre kitöltött formanyomtatványok			
projekt aktuális állapotának online nyomon követése			
egyablakos ügyintézés			
kiemelt portálfunkciók közvetlen elérhetősége			
chat-funkciók - ügyfélszolgálat közvetlen elérhetősége			
korábban beküldött adatok felhasználása			

47. ábra

Válaszok átlagos értékei a portáljellelmezők értékelése során

A trendvonalak elemzése alapján megállapítható, hogy az egyes kérdéssorok esetében a válaszadók jellemzően a skála középértéke feletti értékeket jelölték meg, egyedük a chat-funkció esetében tapasztalhatók kirívóan alacsony értékek. Az átlagok elemzése ugyanakkor egy nézőpontból közelíti meg a válaszok sokaságát, így megoszlásuk teljes körű elemzéséhez azok többoldalú vizsgálata szükséges, melyet a disszertáció következő részfejezetei mutatnak be.

6.2.3.1. Portáljellelmezők fontossága, elterjedtsége (2. kérdéscsoport)

A 2. kérdéscsoport célja az egyes portáljellelmezők használatának, elterjedtségének feltérképezése volt. Az válaszadás során az értékelési skála 1-es értéke az adott mikrováltozó hiányát, a 7-es érték a mikrováltozó széles körű használatát jelentette. A kérdéssor kettős célt szolgál, egyrészt lehetővé teszi az egyes mikrováltozó elérhetőségének felmérését, másrészt segíti az intézmények fejlesztési prioritásainak és a felhasználók igényeinek áttekintését. A válaszok leíró statisztikáját a 15. táblázat mutatja be, a válaszok átlag, módusz és medián értékei mentén. A táblázat emellett grafikusán is mutatja a válaszok százalékos megoszlását az egyes válaszopciók között.

Mikrováltozók	Átlag	Módusz	Medián	Válaszok megoszlása
adatok átvétele más információs rendszerekből	4,7	7	5	
automatikus beágyazott ellenőrzések	5,55	7	6	
beépített online segédletek	4,87	5	5	
automatikus számítások	6,09	7	7	
rendszer által generált figyelmeztető, tájékoztató üzenetek	5,96	7	6	
interaktív és előre kitöltött formanyomtatványok	5,55	7	6	
projekt aktuális állapotának online nyomon követése	5,16	7	6	
különböző programok / támogatások űrlapjainak azonos felületről való elérhetősége	5,25	7	6	
kiemelt portálfunkciók közvetlen elérhetősége a portál főoldalán	5,59	7	6	
chat-funkciók - ügyfélszolgálat közvetlen elérhetősége	2,57	1	1	
korábban beküldött adatok felhasználása	4,63	7	5	

15. táblázat

Válaszok megoszlása a portáljellemzők fontossága tekintetében

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

A beérkezett válaszok további rendszerezése érdekében a válaszok három kategóriába (alacsony jelentőségű; közepes jelentőségű; magas jelentőségű) kerültek besorolásra, melyek a válaszok átlagos értékei alapján megragadják az egyes mikrováltozók jelentőségét. Az alacsony jelentőségű kategóriába azok a mikrováltozók kerültek, melyek legalább egy mutatója nem éri el a skála középértékét, azaz a 4-es értéket. Közepes

jelentőségűnek azok a mikrováltozók tekinthetők, melyek nem sorolhatók be az első kategóriába, de legalább egy mutatója a középértékkel azonos. A legfelső kategóriába pedig a fennmaradó mikrováltozók tartoznak. A fenti besorolás eredményeit a 16. táblázat ismerteti. Az egyes kategóriákat külön színek (*alacsony-piros; közepes-sárga; magas-zöld*) is jelzik.

Mikrováltozók	Jelentőség
chat-funkciók - ügyfélszolgálat közvetlen elérhetősége	alacsony
adatok átvétele más információs rendszerekből	magas
beépített online segédletek	magas
korábban beküldött adatok felhasználása	magas
projekt aktuális állapotának online nyomon követése	magas
különböző programok / támogatások űrlapjainak azonos felületről való elérhetősége	magas
automatikus beágyazott ellenőrzések	magas
interaktív és előre kitöltött formanyomtatványok	magas
kiemelt portálfunkciók közvetlen elérhetősége a portál főoldalán	magas
rendszer által generált figyelmeztető, tájékoztató üzenetek	magas
automatikus számítások	magas

16. táblázat

Mikrováltozókkal kapcsolatos válaszok értékelése (elterjedtség)

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

A felső kategóriába került több mikrováltozó esetén (*automatikus számítások, interaktív nyomtatványok, figyelmeztető üzenetek, portálfunkciók közvetlen elérhetősége*) a válaszok megoszlása tendenciózus növekedéssel a legerősebb érték irányába mutat.

Más esetekben (*beágyazott ellenőrzések, online állapotkövetés, különböző támogatások azonos felületről való elérhetősége*) a válaszarányok növekedése nem teljesen tendenciaszerű, de a válaszok többsége a legmagasabb, vagy a második legmagasabb értékeket kapta.

A felső kategóriát elérő, de a skálaközepet kevéssel meghaladó (*4 és 5 közötti átlaggal rendelkező*) mikrováltozóknál (*adatátvétel más információs rendszerekből, korábban beküldött adatok felhasználása, beépített segédletek*) a válaszok erősen megoszlának a különböző válaszopciók között, s a leggyakoribb érték nem minden esetben a legmagasabb.

A chat-funkció esete speciális, az összesített mutató a skála középértéke alatt van. A válaszok alapján a funkció a nem létezik a portálok többségénél, de fontossága más esetekben sem tűnik alátámasztottnak.

A fenti eredmények alapján az az előzetes következtetés vonható le, hogy a chat funkció kivételével a további mikrováltozók relevánsak lehetnek az e-kohéziós portálok kialakítása szempontjából. E mikrováltozók tényleges relevanciájának meghatározásához azonban az adatok további elemzése szükséges.

6.2.3.2. Portáljellelmezők jelentősége a tevékenységek időigénye szempontjából

A válaszadók a 3. kérdéssorban, szintén 1-től 7-ig terjedő skálán értékelték a mikrováltozók időigényre gyakorolt hatásait is. A skála 1-es értéke az időigényre gyakorolt hatás elhanyagolhatóságát, míg a 7-es érték az időtényező nagyfokú befolyásolását jelentette. A válaszok leíró statisztikáját a 17. táblázat mutatja be, a 6.2.3.1. alfejezetben szerinti módszertan használatával.

Mikrováltozók	Átlag	Módusz	Medián	Válaszok megoszlása
adatok átvétele más információs rendszerekből	4,7	7	5	
automatikus beágyazott ellenőrzések	4,99	7	6	
beépített online segédletek	4,19	5	4	
automatikus számítások	5,71	7	6	
rendszer által generált figyelmeztető, tájékoztató üzenetek	5,25	6	6	
interaktív és előre kitöltött formanyomtatványok	5,42	7	6	
projekt aktuális állapotának online nyomon követése	4,39	5	5	
különböző programok / támogatások űrlapjainak azonos felületről való elérhetősége	4,57	7	5	
kiemelt portálfunkciók közvetlen elérhetősége a portál főoldalán	4,65	4	5	
chat-funkciók - ügyfélszolgálat közvetlen elérhetősége	3,4	1	4	
korábban beküldött adatok felhasználása	4,77	7	5	

17. táblázat

Válaszok megoszlása a portáljellemzők időigényre gyakorolt hatása tekintetében

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

A mikrováltozók időigényre gyakorolt hatásaival kapcsolatos válaszok átlagértékeinek összesítését és a 6.2.3.1. alfejezetben leírtak szerinti rangsorolását a 18. táblázat mutatja be.

Mikrováltozók	Jelentőség
chat-funkciók - ügyfélszolgálat közvetlen elérhetősége	alacsony
beépített online segédletek	közepes
kiemelt portálfunkciók közvetlen elérhetősége a portál főoldalán	közepes
projekt aktuális állapotának online nyomon követése	magas
különböző programok / támogatások űrlapjainak azonos felületről való elérhetősége	magas
adatok átvétele más információs rendszerekből	magas
korábban beküldött adatok felhasználása	magas
rendszer által generált figyelmeztető, tájékoztató üzenetek	magas
automatikus beágyazott ellenőrzések	magas
interaktív és előre kitöltött formanyomtatványok	magas
automatikus számítások	magas

18. táblázat

Mikrováltozókkal kapcsolatos válaszok értékelése (időigény)

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

Az adatokat elemezve elmondható, hogy a válaszadók összességében alacsonyabb értékeket adtak e kategóriában. A mikrováltozók elterjedtsége esetén a legmagasabb átlag meghaladta a 6-ot (*automatikus számítások*), mely a jelenlegi válaszok esetén nem mondható el. A felső kategóriába került mikrováltozók esetén a válaszok aránya már csak egy esetben mutat (*automatikus számítások*) tendenciaszerű növekedést, a válaszok jellemzően jobban megoszlának a különböző értékek között, s a leggyakoribb válasz sehol sem haladja meg az 50%-ot. A legfelső kategóriában nőtt a skálaközepet kevéssel meghaladó (4 és 5 közötti átlaggal rendelkező) mikrováltozók (*adatátvétel más információs rendszerekből, korábban beküldött adatok felhasználása, beépített segédletek, online állapotkövetés, különböző támogatások azonos felületről való elérhetősége*) száma is.

A vázolt tendenciákat szintén jól mutatja a magas besorolású mikrováltozók számának további csökkenése, valamint az, hogy a korábbi adatsoroknál nem voltak közepes kategóriájú mikrováltozók. A chat funkció ugyanakkor a korábbiakhoz hasonlóan itt is az alacsony kategóriába került.

A válaszokat elemezve elmondható, hogy a megkérdezettek szubjektív véleménye alapján a magas kategóriájú mikrováltozók gyakorolnak jelentős hatást az adminisztratív tevékenységek időigényére, mindez azonban további, mélyrehatóbb vizsgálatokat igényel.

6.2.3.3. Portáljellemzők jelentősége a hiánypótlások szempontjából

A válaszadók a 4. kérdéssorban, szintén 1-től 7-ig terjedő skálán értékelték a mikrováltozók hibamentességre gyakorolt hatásait is. A skála 1-es értéke a hiánypótlásokra gyakorolt hatás elhanyagolhatóságát, míg a 7-es érték az hibaarány nagyfokú csökkentését jelentette. A válaszok leíró statisztikáját a 19. táblázat mutatja be, a 6.2.3.1. alfejezetben szerinti módszertan használatával.

Mikrováltozók	Átlag	Módusz	Medián	Válaszok megoszlása
adatok átvétele más információs rendszerekből	5,46	7	6	
automatikus beágyazott ellenőrzések	5,45	7	6	
beépített online segédletek	4,67	5	5	
automatikus számítások	6,15	7	7	
rendszer által generált figyelmeztető, tájékoztató üzenetek	5,44	7	6	
interaktív és előre kitöltött formanyomtatványok	5,69	7	6	
projekt aktuális állapotának online nyomon követése	4,15	4	4	
különböző programok / támogatások űrlapjainak azonos felületről való elérhetősége	4,26	6	4	
kiemelt portálfunkciók közvetlen elérhetősége a portál főoldalán	4,22	4	4	
chat-funkciók - ügyfélszolgálat közvetlen elérhetősége	3,48	1	4	
korábban beküldött adatok felhasználása	4,73	7	5	

19. táblázat

Válaszok megoszlása a portáljellemzők hiánypótlásra gyakorolt hatása tekintetében

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

A mikrováltozók hiánypótlásra gyakorolt hatásaival kapcsolatos válaszok átlagértékeinek összesítését és a 6.2.3.1. alfejezetben leírtak szerinti rangsorolását a 20. táblázat mutatja be.

Mikrováltozók	Jelentőség
chat-funkciók - ügyfélszolgálat közvetlen elérhetősége	alacsony
projekt aktuális állapotának online nyomon követése	közepes
kiemelt portálfunkciók közvetlen elérhetősége a portál főoldalán	közepes
különböző programok / támogatások űrlapjainak azonos felületről való elérhetősége	közepes
beépített online segédletek	magas
korábban beküldött adatok felhasználása	magas
rendszer által generált figyelmeztető, tájékoztató üzenetek	magas
automatikus beágyazott ellenőrzések	magas
adatok átvétele más információs rendszerekből	magas
interaktív és előre kitöltött formanyomtatványok	magas
automatikus számítások	magas

20. táblázat

Mikrováltozókkal kapcsolatos válaszok értékelése (hiánypótlás)

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

Az adatokat elemezve elmondható, hogy a válaszadók összességében a legkritikusabban itt értékelték a mikrováltozókat, hiszen a magas besorolású mikrováltozók száma tovább csökkent. A chat funkció a korábbi kérdéssorokkal azonos módon ez esetben szintén az alacsony kategóriába került.

Más tekintetben a magas kategóriában lévő mikrováltozók számos eseten erősebb értékelést kaptak, mint az előző kérdéssorok esetén. Mindezt jól mutatja, hogy a legmagasabb átlagérték, a legkiemelkedőbb gyakorisági érték (7-es; 63%) ebben az adatsorban a szerepel (*automatikus számítások*), s az egyenletesen emelkedő választendenciát mutató mikrováltozók száma (*korábban beküldött adatok felhasználása, beágyazott ellenőrzések, figyelmeztető üzenetek, automatikus számítások, interaktív nyomtatványok*) is itt a legnagyobb. Ezen állításokat megerősíti, hogy a legfelső kategóriában a skálaközepet kevéssel meghaladó (4 és 5 közötti átlaggal rendelkező) mikrováltozók (*beépített segédletek, különböző támogatások azonos felületről való elérhetősége*) száma szintén e kérdéssorban a legkisebb.

A megkérdezettek szubjektív véleménye alapján a fenti magas kategóriájú mikrováltozók gyakorolnak jelentős hatást az adminisztratív tevékenységek hibamentességére, ennek teljes megerősítése azonban csak az adatok részletes elemzése után mondható ki.

6.2.3.4. Mikrováltozók hatása az adminisztratív terhek csökkentésére

A fenti kérdéssorokra adott válaszok elemzésével megállapításra került, hogy a válaszadók szubjektív értékelése alapján valószínűsíthetően mely mikrováltozók gyakorolnak a legnagyobb hatást a támogatáskezelés adminisztratív tevékenységeinek időigényére és a lehetséges hibák gyakoriságára. A tényezők hatása kifejeződik a függő változók egyikét illetően, vagy mindkét változó tekintetében is.

A percepciók és a mögöttük meghúzódó szubjektív ítéletek alaposabb feltárására ad lehetőséget annak vizsgálata, hogy az egyes mikrováltozók hány függő változónál kerültek a magas kategóriába. (21. táblázat)

Mikrováltozók	Magas kategória - Idő	Magas kategória - Hiánypótlás
adatok átvétele más információs rendszerekből	Igen	Igen
automatikus beágyazott ellenőrzések	Igen	Igen
beépített online segédletek	Nem	Igen
automatikus számítások	Igen	Igen
rendszer által generált figyelmeztető, tájékoztató üzenetek	Igen	Igen
interaktív és előre kitöltött formanyomtatványok	Igen	Igen
projekt aktuális állapotának online nyomon követése	Igen	Nem
különböző programok / támogatások űrlapjainak azonos felületről való elérhetősége	Igen	Nem
kiemelt portálfunkciók közvetlen elérhetősége a portál főoldalán	Nem	Nem
chat-funkciók - ügyfélszolgálat közvetlen elérhetősége	Nem	Nem
korábban beküldött adatok felhasználása	Igen	Igen

21. táblázat

Mikrováltozók hatása az adminisztratív terhek csökkentésére

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

A fentiek alapján az feltételezhető, hogy a megkérdezettek szubjektív megítélése alapján **két mikrováltozó (chat funkciók, kiemelt portálfunkciók közvetlen elérhetősége) nem gyakorol hatást az adminisztratív terhek csökkentésére.**

Megfigyelhető, hogy hat olyan mikrováltozó van, mely a percepciók szerint mindkét függő változóra számottevő hatással van. **Feltételezhetően e független változók szerepe erőteljesen meghatározó a tehercsökkentés szempontjából. Az egyalakos ügyintézés,**

mint a kérdéssorral vizsgált három független változó szerepe ugyancsak releváns lehet a tehercsökkentés szempontjából, ugyanakkor hatása feltételezhetően kisebb mértékű, mivel hatása a kitöltők percepciói alapján nem jelenik meg mindkét függő változónál.

A fenti állítások ugyanakkor továbbra is feltételesek, míg alátámasztást nem nyernek az adatok többváltozós elemzése által, melyre a disszertáció 6.3.-as részfejezetében kerül sor.

6.2.4. Függő változók

Az egyes eljárásrendi szakaszok időigényével és hiánypótlásaival kapcsolatos válaszok megoszlását a 22. táblázat összegzi. Az időigény meghatározása tapasztalati alapú, ezért a megfelelő kérdések kitöltésére minden válaszadónak lehetősége volt. A hiánypótlások átlagos számáról jellemzően a pályázati intézmények rendelkeznek precízebb adatokkal, így e kérdés megválaszolására csak az intézményi válaszadóknak volt lehetősége. Az érvényes válaszok száma az egyes fejlécekben feltüntetésre kerül, valamint az egyes választható itemek skálaértéke az itemek mellett zárójelben szerepel.

Időigény	Pályázati szakasz (69)	Elszámolás, kifizetés (68)	Beszámolás, nyomon követés (67)
0-30 perc (1)	15,9%	26,5%	32,8%
0-60 perc (2)	20,3%	25,0%	25,4%
60-120 perc (3)	14,5%	10,3%	10,4%
2-3 óra (4)	14,5%	11,8%	10,4%
3-5 óra (5)	15,9%	16,2%	9,0%
5-7 óra (6)	2,9%	1,5%	7,5%
több, mint 7 óra (7)	15,9%	8,8%	4,5%
Átlag	3,67	3,06	2,78
Módusz	2	1	1
Medián	3	2	2

Hiánypótlás	Pályázati szakasz (46)	Elszámolás, kifizetés (46)	Beszámolás, nyomon követés (46)
1 –nincs hiánypótlás	0	2,2%	4,3%
2	21,7%	21,7%	28,3%
3	13,0%	8,7%	15,2%
4	30,4%	32,6%	30,4%
5	19,6%	17,4%	17,4%
6	13,0%	17,4%	2,2%
7 – nagyszámú hiánypótlás	2,2%	0,0%	2,2%
Átlag	3,96	3,93	3,43
Módusz	4	4	4
Medián	4	4	4

22. táblázat

A függő változókkal kapcsolatos válaszok megoszlása

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

Az adatok alapján az a következtetés vonható le, hogy ***a tevékenységek legmagasabb átlagos időigénye a pályázati szakaszban jelentkezik. Mindez jól magyarázható azzal, hogy a legmagasabb adat és dokumentumigény ebben az eljárási szakaszban merül fel, amit a 6.2.2. részfejezet adatai is alátámasztanak.*** Az átlagos időigény a további eljárási szakaszokban fokozatosan csökken, tekintettel arra, hogy az elszámolási és beszámolási adminisztratív tevékenységek információs kötelezettségeinek terjedelme is fokozatosan szűkül.

A hiánypótlások átlagos száma az első két eljárásrendi szakaszban azonos szintű, majd a beszámolás szakaszában valamelyest csökken. Hasonló tendencia volt látható a 6.2.2. részfejezet dokumentumigényeket bemutató táblázatnál is. ***Itt feltételezhető, hogy a hiánypótlások elsődleges oka az alátámasztó dokumentumok pontatlansága, hiánya lehet, s emiatt a válaszok hasonló mintákat követnek.***

Mindennek lehetséges oka, hogy strukturált adatbevitel esetén az adatok megfelelése számos beépített kontrollal kikényszeríthető, azonban ennek lehetőségei a dokumentumok benyújtása esetén lényegesen korlátozottabbak. Ennek megfelelően magasabb dokumentumigény mellett a hiánypótlások aránya is magasabb lesz.

A fenti feltételezések megerősítése ugyancsak az adatok részletesebb statisztikai elemzését igényli, melynek eredményei a disszertáció következő fejezetében kerülnek ismertetésre.

6.3. Az e-kohéziós kérdőív eredményeinek többváltozós statisztikái

E fejezet célja a függő és a független változók viszonyának többváltozós statisztikai módszerekkel történő elemzése. A változók kapcsolata a független változók típusai, eljárásrendi és funkcionális mikrováltozók szerinti bontásban kerül elemzésre. Az elemzés elsődleges módszere a korreláció-elemzés.

Kiemelendő, hogy az elemzése alapegységét e szakaszban a tagállamok portálkonceptiói képezték, így az adatok elemzése az intézményi válaszadók adatain történt, mivel e rekordok tartalmazták a portálok azonosításához és teljes körű elemzéshez szükséges adatokat.

Az eljárásrendek és a funkcionalitás hatásainak elemzésére a válaszadók releváns adatai összevetésre kerülnek az egyes eljárásrendi szakaszokra megadott időigény és hiánypótlási mutatók adataival.

6.3.1. Független eljárásrendi változók és a függő változók viszonya

Az első kutatási hipotézis értelmében a támogatáskezelési folyamatok hatékonyságát, így az adminisztratív tevékenységek időigényét és hibamentességét a funkcionális tényezők mellett az eljárási tényezők is befolyásolják.

A feltételezések szerint az eljárásrendek meghatározó tényezője lehet az ügyfelektől kért adatok mennyisége, mely befolyásolhatja az egyes adminisztratív tevékenységek időigényét és a lehetséges hibák számát. **A vizsgálat feltételezése, hogy a rögzítendő adatigény növekedésével az időigény és a hiánypótlási adatok is növekedni fognak.** Az SPSS-ben végzett elemzések eredményét a 23. táblázat rögzíti, a nem releváns (korrelációt nem mutató) mikrováltozók adatai piros, a releváns adatok (korrelációs) zöld színnel kerülnek megjelölésre.

		Adatigény pályázatok	Adatigény kifizetés	Adatigény beszámoló
Időigény_pályázatok	Pearson korreláció	,089	nem releváns	nem releváns
	Szignifikancia szint	,560	nem releváns	nem releváns
	N	45	nem releváns	nem releváns
Időigény_kifizetés	Pearson korreláció	nem releváns	,120	nem releváns
	Szignifikancia szint	nem releváns	,431	nem releváns
	N	nem releváns	45	nem releváns
Időigény_beszámoló	Pearson korreláció	nem releváns	nem releváns	,023
	Szignifikancia szint	nem releváns	nem releváns	,882
	N	nem releváns	nem releváns	43
Hiánypótlás_pályázatok	Pearson korreláció	,003	nem releváns	nem releváns
	Szignifikancia szint	,982	nem releváns	nem releváns
	N	44	nem releváns	nem releváns
Hiánypótlás_kifizetés	Pearson korreláció	nem releváns	-,038	nem releváns
	Szignifikancia szint	nem releváns	,804	nem releváns
	N	nem releváns	44	nem releváns
Hiánypótlás_beszámoló	Pearson korreláció	nem releváns	nem releváns	-,102
	Szignifikancia szint	nem releváns	nem releváns	,517
	N	nem releváns	nem releváns	43

23. táblázat

Az adatigény és a függő változók viszonya

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

Az elemzés elsődleges következtetése, hogy **a bekért adatok mennyiségének nagyságrendi változása egyik eljárásrendi szakaszban sem mutat összefüggést az**

időigény és a hiánypótlások számának növekedésével. Ennek magyarázata lehet, hogy az informatikai rendszerek kontrolljai alapvetően a rendszerbe bevitt adatok pontosságát és teljességét tudják vizsgálni, mely csökkenti a lehetséges hibák számát. Más tekintetben a beépített automatizmusok révén a ténylegesen rögzítendő adatok száma és így módon a kitöltés időigénye is számottevően csökkenthető.

A kiindulási hipotézis további vizsgálatához a dokumentumigények függő változókkal fennálló viszonya is elemzésre került, melynek eredményeit a 24. táblázat mutatja be. **A vizsgálat feltételezése, hogy a benyújtandó dokumentumok mennyiségének növekedésével az időigény és a hiánypótlási adatok is növekedni fognak.**

		Dokumentum-igény pályázatok	Dokumentum-igény kifizetés	Dokumentum-igény beszámoló
Időigény pályázatok	Pearson korreláció	,362*	nem releváns	nem releváns
	Szignifikancia szint	,012	nem releváns	nem releváns
	N	47	nem releváns	nem releváns
Időigény kifizetés	Pearson korreláció	nem releváns	,001	nem releváns
	Szignifikancia szint	nem releváns	,992	nem releváns
	N	nem releváns	46	nem releváns
Időigény beszámoló	Pearson korreláció	nem releváns	nem releváns	,375*
	Szignifikancia szint	nem releváns	nem releváns	,010
	N	nem releváns	nem releváns	46
Hiánypótlás pályázatok	Pearson korreláció	,318*	nem releváns	nem releváns
	Szignifikancia szint	,031	nem releváns	nem releváns
	N	46	nem releváns	nem releváns
Hiánypótlás kifizetés	Pearson korreláció	nem releváns	,275	nem releváns
	Szignifikancia szint	nem releváns	,067	nem releváns
	N	nem releváns	45	nem releváns
Hiánypótlás beszámoló	Pearson korreláció	nem releváns	nem releváns	,337*
	Szignifikancia szint	nem releváns	nem releváns	,022
	N	nem releváns	nem releváns	46

24. táblázat

A dokumentumigény és a függő változók viszonya

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

Az adatigényekkel ellentétben a dokumentumigényeknél két eljárásrendi szakaszban is (pályázati szakasz, beszámolás) szignifikáns korreláció mutatható ki, azaz **a dokumentumigény befolyással van az adminisztratív terhek mennyiségére, mely megerősíti a 6.2.4. alfejezetben megfogalmazott feltételezést.** A korreláció mindkét függő változónál jelentkezik, mely emeli a terhekre gyakorolt befolyását. A dokumentumok mennyisége és a függő változók egyaránt növekvő skálákkal kerültek értékelésre, a skálák első értéke a legkisebb értéket jelenítette meg (legkisebb dokumentumigény, legalacsonyabb időigény, legkisebb mértékű hiánypótlás), az értékek

így azonos irányban változnak, a korreláció ezért pozitív előjelű.

A feltárt összefüggés feltételezett oka az lehet, hogy az adatigényeknél hivatkozott funkcionális tényezők hatása csak a strukturált adattartalom esetében érvényesül. Az alátámasztó dokumentumok, mint nem-strukturált állományok kerülnek a rendszerbe, tartalmuk a beépített kontrollok által nem ellenőrizhető, így megnőhet a hibalehetőségek száma. Átfutási idők tekintetében feltételezhető, hogy a mellékletek nagyobb száma miatt az ügyfélnek hosszabb időt szükséges eltöltenie az egyes csatolmányok digitalizálásával, mely jelentősen növelheti az időráfordítást.

A dokumentum-mennyiség és a hiánypótlás közti korreláció ugyanakkor nem mutatható ki a kifizetés eljárásrendi szakaszában. Érdeemes ehhez megvizsgálni az egyes eljárásrendi szakaszok dokumentumigényének összetételét.

A pályázati szakaszban az ügyfeleknek vélhetően nagy mennyiségű és pályázati felhívásonként változó összetételű alátámasztó dokumentumot kell csatolni, hogy a projekttel kapcsolatos információkat rendelkezésre bocsájtsák.

A kifizetési szakaszban az alátámasztó dokumentumok köre jellemzően kötött, a felmerült költségeket alátámasztó számviteli bizonylatok benyújtása szükséges, melyek lehetséges köre az elszámolási szabályok alapján előre rögzített és minden projekt esetében azonos. E tekintetben a benyújtandó dokumentumok köre homogénebb.

A beszámolás során a projektgazdák feladata a szakmai előrehaladás dokumentálása és bemutatása, mely projektenként és beszámolási szakaszonként nagyban eltérő lehet.

Mindezek alapján arra a következtetésre juthatunk, hogy homogénebb dokumentációs igények mellett vélhetően több az ismétlődő tranzakció, könnyebb a dokumentáció előkészítése, mely csökkentheti az adminisztratív terhek mértékét és a hibázás lehetőségét. ***Összességében így függő változók alakulása nemcsak a dokumentáció mennyiségétől, hanem annak összetettségétől a dokumentumtípusok sokféleségétől is függhet.***

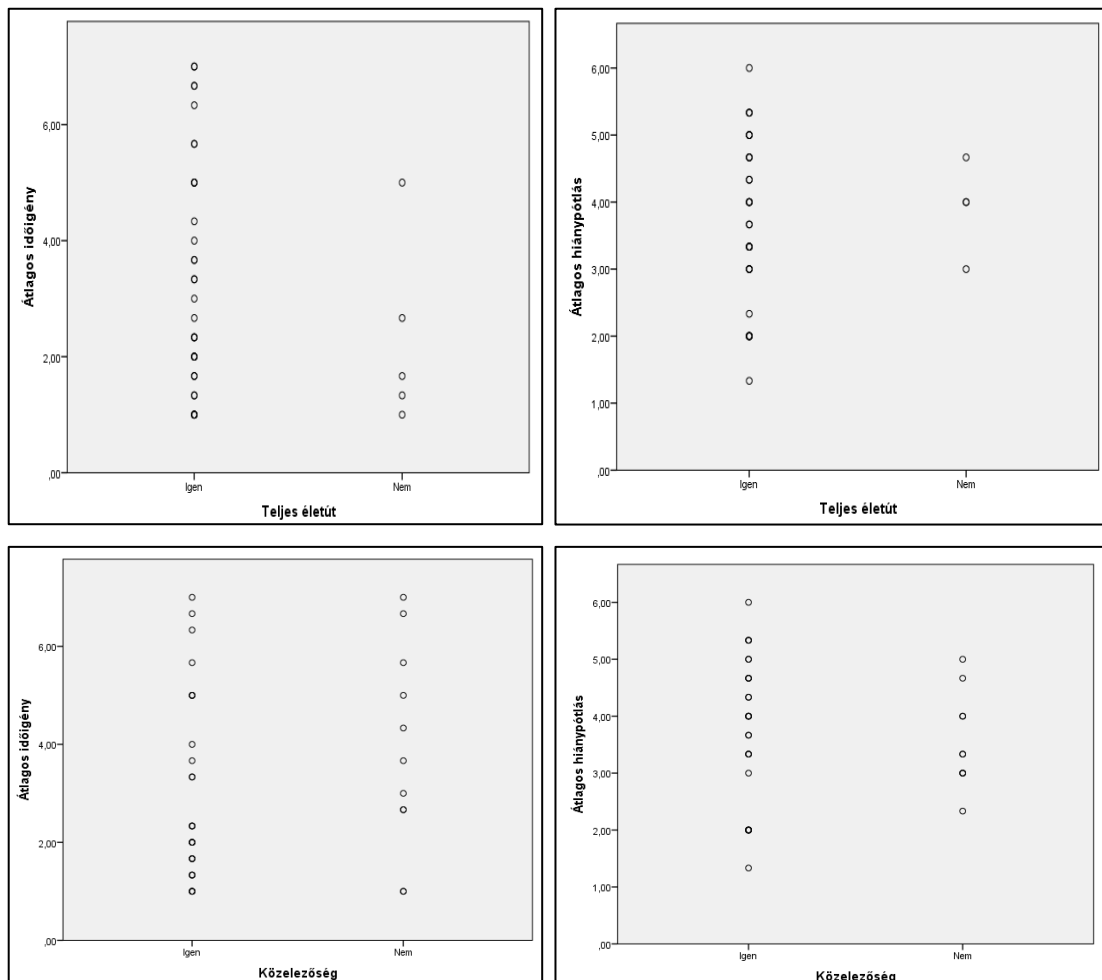
Az adat és dokumentumigények esetén mind a függő, mind a független változók adatai eljárásrendi bontásban álltak rendelkezésre, így az adatok összevetése szakaszonként történt. Tekintettel arra, hogy más eljárásrendi adatok a projektéletút egészére vonatkoznak (*kötelezőség, teljes projektéletútra történő kiterjesztés*), így esetükben az egyes szakaszokra vonatkozó adatok helyett az összevetés az átlagos időigény és hiánypótlás adatokkal került elvégzésre. Az átlagos adatok minden válaszadó esetén az eljárásrendi szakaszokra megadott értékek átlagolásával kerülnek kiszámításra.

Az eljárásrendi adatok leíró statisztikáinál látható volt, hogy a portálkonceptiók

szabályozási háttere meghatározó módon az e-kohézió előnyeinek teljes körű hasznosítását (az *eljárási folyamatok és az ügyfelek teljes körének lefedése*) tüzték ki célul, a portálok használatának kötelezővé tétele és papírintes ügyintézés teljes életútra történő kiterjesztése révén.

A vizsgálat feltételezése, hogy az eljárásrendek terjedelme és a függő változók között pozitív kapcsolat mutatható ki, azaz a folyamatok teljes körű elektronizációjára épülő portálkonceptiók esetén a függő változók alacsonyabbak lesznek, mint a papír-alapú folyamatelemeket is megengedő koncepciók esetében.

Figyelembe véve, hogy e mikrováltozók nominálisak, a válaszadók itt Igen és Nem opciók közül választhattak, mely önmagában nem teszi lehetővé a korrelációs elemzést, így az értékek összevetése a változók kapcsolatát bemutató pontdiagramok segítségével történik (48. ábra).



48. ábra

A szabályozás terjedelme és a függő változók viszonya

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

A teljes életútra történő kiterjesztés tekintetében a nemleges válaszok száma meglehetősen alacsony, így nehéz általános érvényű leírást adni a függő változók megoszlásáról. A pozitív válaszok tekintetében azonban jól látható, hogy a válaszok meglehetősen egyenletesen oszlanak el az alacsony és a magas értéke között, vagyis nem állítható, hogy az elektronikus ügyintézés teljes életútra való kiterjesztése meghatározná az adminisztratív terhek mértékét.

A portálok használatának kötelezőségét illetően a függő változók értékei ugyancsak széttagoltak, a magas és az alacsony értékek egyaránt jelentkeznek mindkét választípus esetében. Összességében kijelenthető, hogy **a koncepciók szofisztikációját nem az elektronikus ügyintézés szabályozásbeli terjedelme befolyásolja.**

Az eljárásrendi tényezők vizsgálatának fennmaradó lépése az információs kötelezettségek és a függő változók viszonyának összevetése, ennek eredményeit a 25. táblázat ismerteti. **A vizsgálat feltételezése, hogy az információs kötelezettségek számának növekedésével a függő változók értéke is növekedni fog.**

		Kötelezettségek (rövid távú projekt)	Kötelezettségek (középtávú projekt)	Kötelezettségek (hosszú távú projekt)
Időigény pályázatok	Pearson korreláció	,144	,084	-,088
	Szignifikancia szint	,346	,589	,562
	N	45	44	46
Időigény kifizetés	Pearson korreláció	,018	-,092	-,174
	Szignifikancia szint	,909	,550	,248
	N	45	44	46
Időigény beszámoló	Pearson korreláció	,033	,077	-,012
	Szignifikancia szint	,832	,626	,937
	N	44	43	45
Hiánypótlás pályázatok	Pearson korreláció	,179	,279	,030
	Szignifikancia szint	,245	,070	,845
	N	44	43	45
Hiánypótlás kifizetés	Pearson korreláció	-,121	,016	-,179
	Szignifikancia szint	,434	,918	,240
	N	44	43	45
Hiánypótlás beszámoló	Pearson korreláció	-,178	,032	-,023
	Szignifikancia szint	,247	,838	,882
	N	44	43	45

25. táblázat

Információs kötelezettségek és a függő változók viszonya

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

Az eredmények tanúsága szerint a fenti viszonylatban ugyancsak nem mutatható ki korreláció, egyik eljárásrendi szakaszban sem, vagyis **a projektszintű információs**

kötelezettségek száma nem befolyásolja a függő változók alakulását.

Hivatkozással a második hipotézisre, a funkcionális mikrováltozók mellett **eljárásrendi tényezők is befolyásolják az adminisztratív terhek alakulását, azonban ez egyedül az eljárásrendi tényezők egy mikrováltozója (ügyfelek által benyújtandó alátámasztó dokumentumok mennyisége) esetén volt igazolható.**

6.3.2. Független funkcionális változók és a függő változók viszonya

A második és a harmadik kutatási hipotézis értelmében a támogatáskezelési folyamatok terheit, így az **adminisztratív tevékenységek időigényét és hibamentességét nemcsak az alapvető és az Uniós szabályozás által előírt funkcionális tényezők, hanem további tényezők és a funkciók felhasználó-barátsága is befolyásolja.**

A korrelációs elemzés a funkcionális mikrováltozók tekintetében is megtörtént, a függő változók értékeit a második kérdéssor (*funkcionális elterjedtség*) adataival kerültek összevetésre. A funkcionális értékelés a bár szubjektív, de lehetővé teszi a felhasználói preferenciák és az rendszer-fejlesztési prioritások megjelenítését, a percepciók egységes értékelését.

Tekintettel arra, hogy az egyes mikrováltozók használata a projektek teljes életútja során releváns, hatásuk nem csak az egyes projektszakaszokban jelentkezik. Ennélfogva a funkcionális értékek az átlagos idő és hiánypótlási mutatókkal kerülnek összevetésre, melyet a 26. táblázat mutat be.

		Átlagos időigény	Átlagos hiánypótlás
adatok átvétele más információs rendszerekből	Pearson korreláció	-,448**	-,139
	Szignifikancia szint	,000	,399
	N	61	39
automatikus beágyazott ellenőrzések	Pearson korreláció	-,536**	-,267
	Szignifikancia szint	,000	,091
	N	61	41
beépített online segédletek	Pearson korreláció	-,165	-,228
	Szignifikancia szint	,185	,133
	N	66	45
automatikus számítások	Pearson korreláció	-,250*	-,103
	Szignifikancia szint	,043	,496
	N	66	46
rendszer által generált figyelmeztető, tájékoztató üzenetek	Pearson korreláció	-,313*	-,190
	Szignifikancia szint	,011	,212
	N	65	45
interaktív és előre kitöltött formanyomtatványok	Pearson korreláció	-,359**	-,260
	Szignifikancia szint	,004	,092
	N	64	43
	Pearson korreláció	-,222	-,113
	Szignifikancia szint	,081	,475

projekt aktuális állapotának online nyomon követése	N	63	42
különböző programok / támogatások űrlapjainak azonos felületről való elérhetősége	Pearson korreláció	-,239	-,177
	Szignifikancia szint	,069	,287
	N	59	38
kiemelt portálfunkciók közvetlen elérhetősége a portál főoldalán	Pearson korreláció	-,006	-,188
	Szignifikancia szint	,960	,221
	N	66	44
chat-funkciók - ügyfélszolgálat közvetlen elérhetősége	Pearson korreláció	,020	,227
	Szignifikancia szint	,892	,211
	N	50	32
korábban beküldött adatok felhasználása	Pearson korreláció	-,201	,097
	Szignifikancia szint	,121	,543
	N	61	42

26. táblázat

Alapvető funkcionális követelmények és az időtényező viszonya

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

Az adatokat értelmezve megállapítható, hogy számos **az Uniós szabályok által előírt alapvető funkció (adatok átvétele más információs rendszerekből, beágyazott ellenőrzések, automatikus számítások, interaktív formanyomtatványok, figyelmeztető üzenetek) erősen korrelál az időtényezővel.** A korreláció negatív előjelű, figyelembe véve, hogy a funkcionális értékelés során a legmagasabb érték jelölte a legnagyobb hasznosságot.

Két, a szabályozásban szereplő mikrováltozó esetén (*beépített segédletek, online állapotkövetés*) a korreláció nem áll fenn. A két nem korreláló mikrováltozó alapvetően támogató és tájékoztató jellegű, közvetlen nem hatnak az adminisztratív terhekre, ugyanakkor növelik az ügyfelek elégedettségét, a porálok hasznosságát.

Hiánypótlás tekintetében a korreláció egyik mutatónál sem jelentkezik. Mindennek feltételezett oka, hogy a portálok funkcionalitása elsődlegesen a strukturált adattartalom tekintetében gyakorol hatást, s a korábbi megállapítások alapján a hiánypótlást jellemző módon a nem-strukturált állományok mennyisége befolyásolja.

A fentiek alapján az **eredmények nem támasztják alá a második és harmadik hipotéziseket, mely szerint a szabályozásban nem szereplő funkciók és a funkcionalitás minősége jelentős hatással van a támogatáskezelési folyamatok adminisztratív terheire.**

A leíró statisztikáinál ismertetésre került az egyes mikrováltozók időigényre és hiánypótlásra gyakorolt hatásainak percepciós értékelése. Ezen adatok bár a válaszadók

szubjektív értékítéletét tükrözik, az eredményeket érdemes összevetni a többváltozós elemzés konklúzióival. A komparatív elemzés során megvizsgálásra kerül, hogy a többváltozós elemzés eredményeit mennyire támasztják alá a válaszadók percepciók értékelései, az eredményeket a 27. táblázat ismerteti.

Mikrováltozók	Magas kategória - Idő	Magas kategória - Hiánypótlás	Relevancia - Idő	Relevancia - Hiánypótlás
adatok átvétele más információs rendszerekből	Igen	Igen	Igen	Nem
automatikus beágyazott ellenőrzések	Igen	Igen	Igen	Nem
beépített online segédletek	Nem	Igen	Nem	Nem
automatikus számítások	Igen	Igen	Igen	Nem
rendszer által generált figyelmeztető, tájékoztató üzenetek	Igen	Igen	Igen	Nem
interaktív és előre kitöltött formanyomtatványok	Igen	Igen	Igen	Nem
projekt aktuális állapotának online nyomon követése	Igen	Nem	Nem	Nem
különböző programok / támogatások űrlapjainak azonos felületről való elérhetősége	Igen	Nem	Nem	Nem
kiemelt portálfunkciók közvetlen elérhetősége a portál főoldalán	Nem	Nem	Nem	Nem
chat-funkciók - ügyfélszolgálat közvetlen elérhetősége	Nem	Nem	Nem	Nem
korábban beküldött adatok felhasználása	Igen	Igen	Nem	Nem

27. táblázat

Alapvető funkcionális követelmények és az időtényező viszonya

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

Az összevetés alapján az egyes mikrováltozók szubjektív elemzése megerősíti a többváltozós statisztikai elemzés eredményeit. *A statisztikailag releváns mikrováltozókat az értékelők is minden esetben magas jelentőségűnek értékelték. E mikrováltozók statisztikai relevanciája azonban egyedül az időtényező tekintetében jelentkezik, ugyanakkor a válaszadók a hiánypótlás szempontjából is magas kategóriába sorolták őket.*

Egyetlen mikrováltozó (*korábban beküldött adatok felhasználása*) helyzete speciális, melyet a táblázat kék színnel jelöl. *A korábbi pályázati adatok újrahasznosításának esete, itt a percepciók elemzés mindkét függő változónál magas értéket hozott, melyet azonban a korrelációs elemzés nem erősített meg.* A 6.2.3.1. Portáljellelmezők fontossága, elterjedtsége alfejezet alapján e megoldás nem kerül széles körben alkalmazásra,

ugyanakkor a benne rejlő lehetőségeket (*komplementaritás*) az Európai Bizottság elemzése is kiemeli (6.1. alfejezet). A mikrováltozó az eredmények figyelembe vételével a disszertáció további elemzéseiben nem kerül releváns változóként felhasználásra, azonban *a percepció visszajelzések és az Európai Bizottság álláspontja alapján az e funkcióban rejlő lehetőségek hasznosítása megfontolásra érdemes a tagállamok számára.*

6.4. Az e-kohézió hatékonysági ontológiája

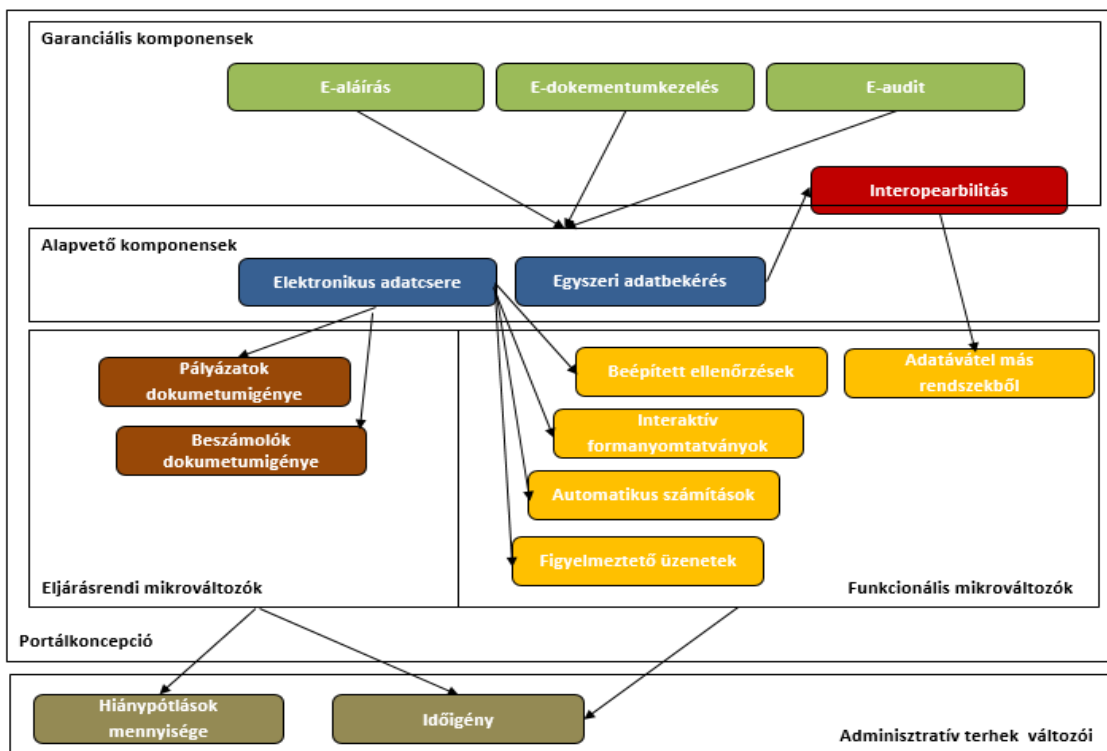
A negyedik hipotézisben megfogalmazottak alapján az e-kohézió releváns *mikrováltozóinak azonosítása, rendszerezése és komponensekkel való összekapcsolása* lehetővé teszi a koncepció hatékonysági ontológiájának megalkotását, mely operatívabb szinten segíti elő a hatékonyság dinamikájának megértését.

Az ontológia kidolgozásának egyik célja, hogy a *mikrováltozók rendszerezésre kerüljenek*. A mikrováltozók csoportosítása a korábbi hipotézisek szerinti funkcionális, eljárásrendi kategóriák mentén történt. Tekintettel arra, hogy a disszertáció második hipotézise alátámasztást nyert, így a koncepciók tehercsökkentő hatását nemcsak funkcionális, hanem eljárásrendi tényezők is befolyásolják, ezért a mikrováltozók fenti kategorizálása megalapozottnak tekinthető. *A korábbi vizsgálatok alapján tehát öt releváns funkcionális és két eljárásrendi mikrováltozó azonosítható. E mikrováltozók befolyásolják az adminisztratív terhek idő és hiánypótlási változóit.*

Az ontológia megalkotása során az fentiekben csoportosított releváns *független változók összekapcsolásra kerülnek az e-kohézió komponenseivel*. A felételezett független változók és az e-kohézió komponenseinek összefüggései korábban a 3. táblázatban kerültek definiálásra. A fenti műveletek eredményét, azaz az e-kohézió hatékonysági ontológiáját az 49. ábra mutatja be.

Az ábrán a nyilak iránya az egyes összetevők egymásra hatását mutatja, azaz *az ontológia segít a hatásmechanizmusok láncolatának azonosításában*.

A fentiek alapján a releváns mikrováltozók az e-kohézió két komponenséhez (*elektronikus adatcsere, interoperabilitás*) köthetők, a tehercsökkentést közvetlenül e két komponens határozza meg. Az egyszeri adatbekérés bár alapvető komponens, de közvetve az interoperabilitáson keresztül fejt ki hatását. A garanciális komponenseknek pedig célja nem az adminisztratív terhek csökkentése.



49. ábra

Az e-kohézió hatékonysági ontológiája

Forrás: Laposa

A 3. táblázat figyelembe vételével az interoperabilitáshoz csak egy, mikrováltozó köthető, tekintettel arra, hogy az elektronikus adatsere komponense határozza meg a portálkonceptiók alapvető funkcionális és eljárásrendi követelményeit.

Az ontológia megalkotásának harmadik célja, hogy **megfelelő fogalomrendszert szolgáltatson a hatékonyság dinamikájának megértéséhez**. Az ontológiában alkalmazott fogalmak definícióit a 28. táblázat foglalja össze. A fogalmak egy része már korábban is használatra került a disszertációban, azonban a pontos megértés érdekében és a teljesség igényével e fogalmak itt ismét feltüntetésre kerülnek.

Fogalmak	Definíció
Portálkonceptió	Az egyes e-kohéziós portálok kialakítása során figyelembe veendő, az adminisztratív terhek csökkentését és a portálok biztonságos, szabályos működését garantáló tényezők összessége.
Alapvető komponensek	A portálok adminisztratív terhek csökkentésére közvetlen, vagy közvetett hatást gyakorló magas-szintű tényezők összessége.
Garanciális komponensek	A portálok biztonságos, szabályos működését garantáló magas-szintű tényezők összessége.

Mikrováltozók	Az egyes alapvető komponensek működését meghatározó, operatív-szintű tényezők összessége.
Eljárásrendi mikrováltozók	Az egyes alapvető komponensek működését eljárásrendi, szabályozási oldalról meghatározó mikrováltozók összessége.
Funkcionális mikrováltozók	Az egyes alapvető tényezők működését funkcionális, technológiai oldalról meghatározó mikrováltozók összessége.
Adminisztratív terhek változói	A portálok használatának költségeit, erőforrásigényét mutató tényezők.

28. táblázat

A hatékonysági ontológia definíciótára

Forrás: Laposa

Az ontológia és a megalkotott fogalmak nemcsak az e-kohézió és a hatékonyság kérdésének általános értelmezését segítik, hanem a disszertáció további kutatási céljainak megvalósítását is nagyban támogatják.

6.5. Megállapítások összefoglalása

A továbbiakban összefoglalásra kerülnek a fejezet fő megállapításai, s az első kutatási cél megvalósítása során született eredmények.

6.5.1. A második hipotézis vizsgálata

Hipotézis (2): a portálok hatékonyság-javító hatását nemcsak az Uniós rendeletekben előírt funkcionális alapkövetelmények teljesítése, hanem a vonatkozó eljárásrendi tényezők terjedelme is befolyásolja.

A portálkonceptiók eljárásrendi háttere tekintetében megállapítást nyert, hogy a megkérdezett tagállamok meghatározó módon az e-kohézió előnyeinek teljes körű hasznosítását (*az eljárási folyamatok teljes körének lefedése, e-ügyintézés kiterjesztése az ügyfelek teljes körére*) tűzték ki célul. Az elektronikus ügyintézés az esetek meghatározó részében kötelező és a teljes projektéletútra kiterjed.

Megállapítást nyert, hogy a projektgazdák legjelentősebb információs kötelezettsége a projektéletút elején, a pályázatok benyújtásakor lép fel. A pályázatbenyújtás a projektéletút első információs kötelezettsége, az alapvető adatokat és dokumentumokat e ponton kell rendelkezésre bocsájtani, s az információs szolgáltatás a projekt teljes terjedelmére vonatkozik. Mindemellett az információs kötelezettségek száma a projektméret növekedésével egyenes arányban nő.

A statisztikai elemzés alapján az adminisztratív terhek mennyiségét sem a szabályozás

terjedelme (*kötelezőség, e-ügyintézés a teljes projektéletút során*), sem az információs kötelezettségek száma nem befolyásolja.

A portálok használata során bekért adatok mennyiségének nagyságrendi változása szintén nem mutat összefüggést az időigény illetve a hiánypótlások számának növekedésével. Ennek valószínűsíthető oka, hogy az informatikai rendszerek kontrolljai alapvetően a rendszerbe bevitt adatok pontosságát és teljességét tudják vizsgálni, s a beépített automatizmusok révén a ténylegesen rögzítendő adatok száma számottevően csökkenthető.

Az adatigénnyel ellentétben, a portálok használata során bekért dokumentumok mennyisége nem mutat rugalmasságot, mennyiségi növekedésével az adminisztratív terhek mértéke több eljárásrendi szakaszban is kimutathatóan növekszik. Ennek vélhető oka, hogy a benyújtandó alátámasztó dokumentumok nem-strukturált állományokként kerülnek a rendszerekbe, melyek esetében a fenti hivatkozott kontrollok és automatizmusok pozitív hatása nem érvényesül. Mindemellett azon eljárásrendi szakaszban, ahol a benyújtandó dokumentumok mennyisége magas, de a dokumentáció jellege minden projektnél azonos a korreláció nem jelentkezik, azaz feltehetően nemcsak a dokumentum mennyiség, hanem a dokumentáció összetettsége is befolyásolja a hatékonyságot.

A dokumentumok esetén kimutatott összefüggések megfontolásra érdemesek az adminisztratív folyamatok és a rendszerek továbbfejlesztésével kapcsolatos döntések meghozatalakor. ***A levont konklúziók alapján javasolt a rendszerbeli kontrollok és automatizmusok erősítése és a nem-strukturált állományok arányának csökkentése, strukturált adatokkal való helyettesítése.***

Összegezve, az első hipotézis alátámasztható, de az eljárásrendi tényezők befolyása egy mikrováltozók esetében volt kimutatható.

6.5.2. A harmadik hipotézis vizsgálata

Hipotézis (3): A portálok hatékonyság-javító hatását nemcsak az Uniós rendeletekben előírt funkcionális alapkövetelmények teljesítése, hanem további funkcionális tényezők és a felületek felhasználó-barátsága is befolyásolja.

A kutatási adatokat értelmezve megállapítható, hogy a vizsgált mikrováltozók tekintetében egyedül néhány Uniós szabályok által előírt alapvető portálfunkció (*adatok átvétele más információs rendszerekből, beágyazott ellenőrzések, automatikus számítások, interaktív formanyomtatványok, figyelmeztető üzenetek*) mutat korrelációt az

időtényezővel. Ezen mikrováltozók jelentőségét a megkérdezettek percepciók értékelése is megerősíti.

Hiánypótlás tekintetében a korreláció egy mikrováltozó esetében sem mutatható ki. Mindennek feltételezett oka, hogy a portálok funkcionalitása elsődlegesen a strukturált adattartalom tekintetében gyakorol hatást, s a korábbi megállapítások alapján a hiánypótlást jellemző módon a nem-strukturált állományok (*fileok, csatolmányok*) mennyisége befolyásolja.

A fentiek alapján az Uniós szabályozás által is előírt egyes funkciók jelentősége újabb megerősítést nyert. A fenti hipotézisek állításai ugyanakkor cáfolhatók, sem újabb funkciók, sem a felhasználói felületek felhasználó-barátsága tekintetében nem tapasztalhatók releváns összefüggések.

A korábbi pályázati adatok újrahasznosítása, mint független változó jelentőségét a statisztikai vizsgálatok nem erősítették meg. A megkérdezettek szubjektív értékelése ugyanakkor mindkét függő változó szempontjából magas jelentőségűnek nyilvánította e mikrováltozót. A korábbi pályázati adatok újrahasznosítását a jelenlegi szabályozás előírja az egyes projektek esetében, így a projektgazdáknak ugyanazon adatokat csak egyszer kell benyújtani. *Az elv más támogatási projektekre való kiterjesztése a tehercsökkentés újabb lehetőségét nyithatja meg, a benne rejlő lehetőségeket az Európai Bizottság elektronikus portálokról készült elemzése is kiemeli (6.1.. alfejezet).* Mindez megfontolásra érdemes a tagállamok számára a támogatáskezelési folyamatok és az információs rendszerek továbbfejlesztése tekintetében.

6.5.3. A negyedik hipotézis vizsgálata

Hipotézis (4): Az azonosított mikrováltozók rendszerezésével és az e-kohézió magas szintű komponenseivel való összekötésével létrehozható az e-kohézió hatékonysági ontológiája, mely segíti a hatékonyság összetevőinek alaposabb megértését és operacionalizálását.

Tekintettel arra, hogy a második hipotézis igazolást nyert, a releváns mikrováltozók eljárásrendi és funkcionális kategóriákba csoportosíthatók, mely segíti az e-kohézió ontológiájának megalkotását.

A kidolgozott ontológia adekvát definíció-rendszer segítségével támogatja a hatékonyság dinamikájának magas és operatív szintű interpretációját, a hatékonyság összetevőinek és a hatásmechanizmusok láncolatának és megértését és a további kutatási célok megvalósítását.

7. Érettségi modell kidolgozása (3. kutatási cél)

Az e-kohézió koncepciója a kohéziós politika terén elérendő adminisztratív tehercsökkentés kiemelt eszköze. Az „*Adminisztratív terhek csökkentésének cselekvési programja*” keretében végzett kutatások alapján a koncepció megfelelő implementálása révén a terhek szignifikáns mértékben csökkenthetők, ugyanakkor az Uniós szabályozás csak a megvalósítás minimum-követelményeit rögzíti, mely a tehercsökkentés minimális szintjét garantálja. A tagállami szervezeti, eljárásrendi, technológiai specifikumok figyelembe vételével a koncepció követelményrendszere testre szabható, mely lehetőséget ad az adminisztratív tehercsökkentés és hatékonyság-javulás mértékének fokozására.

A kívánt hatékonyságjavulás mértékének meghatározását támogatják az *ún. érettségi modellek*, melyek kialakításának módszertani háttere a 3.3. fejezetben ismertetésre került. A modellek alkalmazásának alaposabb megértése érdekében jelen fejezet első része ismerteti néhány releváns modell működését. Tekintettel arra, hogy az e-kohézió megvalósításának alapját az elektronikus portálok fejlesztése jelenti, e modellek objektum-orientált modellek, s a példák e modellek közül kerültek kiválasztásra. Az elektronikus portálok érettségének vizsgálatára közel harminc modell érhető el. Terjedelmi okokból a disszertáció ezek mindegyikét nem mutatja be, néhány kiemeltebb modell kerül ismertetésre.

A disszertáció harmadik kutatási célja egy új e-kohézió specifikus modell kidolgozása, a fejezet további részében ennek megvalósítása kerül prezentálásra.

Kutatási cél (3): A portálkonceptiók hatásait mérő érettségi modell kidolgozása, mely az azonosított mikrováltozók és a hatékonysági ontológia figyelembe vételével lehetővé teszi a szofisztikáció szintjeinek meghatározását, a hatékonyság értékelését.

A harmadik kutatási cél megvalósítása, a releváns változók kapcsolatának további vizsgálatával történik, mely alapján e fejezetben azonosításra kerülnek a modell 3.3.1. alfejezet szerinti strukturális *alkotóelemei: az attribútumok, szintek és mérési módszerek*.

A kutatás fontos követelménye, hogy a vizsgálati mintában olyan adatok szerepeljenek, melyek lehetővé teszik a vizsgált portálok adatainak összevetését, így a további vizsgálatok szintén az intézményi válaszadók adatai alapján kerültek elvégzésre. A vizsgálat során 37 portál adatai kerültek összehasonlításra.

A modell attribútumai a 3.3.3. alfejezetben meghatározásra kerültek (*szofisztikáció, adminisztratív terhek*), a 7.2. alfejezetben a hozzájuk rendelhető összevont változók

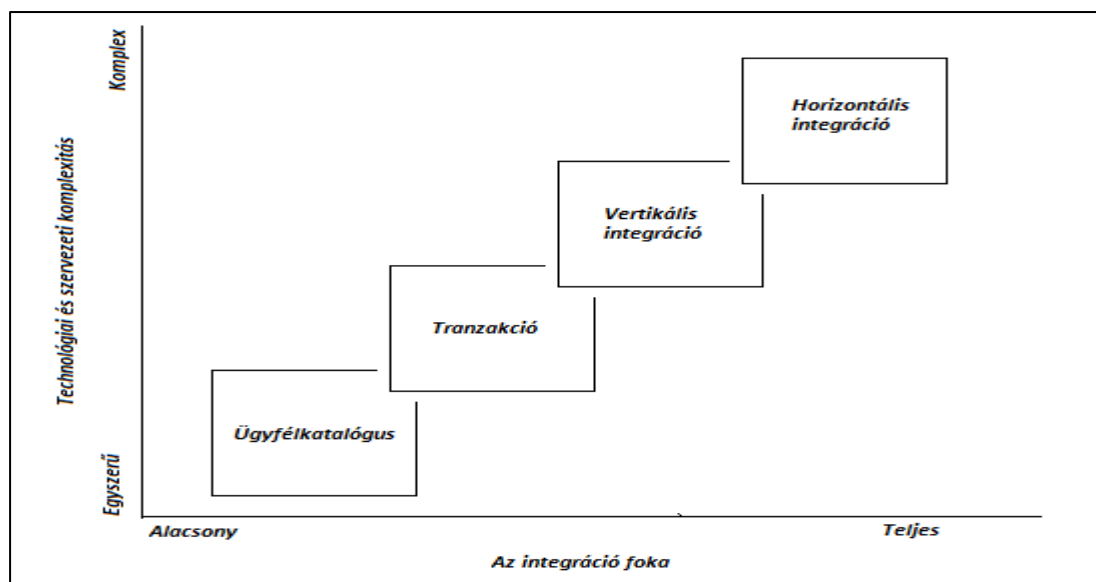
létrehozatala kerül bemutatásra. Az összevont változók kialakítása az azonosított mikrováltozók segítségével történik. Tekintettel arra, hogy a releváns mikrováltozók száma magas, a disszertációban többváltozós statisztikai és matematikai módszerek alkalmazásával megvizsgálásra kerül a változók összevonásának és a vizsgálati dimenziók redukciójának lehetősége. Ezt követően az összevont változók segítségével homogén klaszterek kerülnek kialakításra, mely segíti a modell szintjeinek lehatárolását és mérési viszonyszámainak meghatározását.

A kidolgozott mérési módszertan lehetőséget ad a vizsgált portálkonceptiók aktuális állapotának felmérésére és jövőbeli fejlesztésük támogatására, a fejezet záró része az e célra készült alkalmazás működését vázolja.

7.1. Érettségi modellek alkalmazása a gyakorlatban

7.1.1. Layne and Lee modell

A modell alapvető célja a hagyományos közigazgatási folyamatok átalakításának és az elektronikus folyamatok bevezetésének támogatása. A szerzők megközelítésében az e-kormányzat egy evolúciós jelenségként írható le, mely a következő négy fejlődési szakaszra bontható: *ügykatalógus szint*; *tranzakciós szint*; *vertikális integráció*; *horizontális integráció*. A modell két fő attribútuma a rendszerek integráltsága és a szervezeti-technológiai komplexitás foka, szintjeiről az 50. ábra ad áttekintést.



50. ábra

A Layne and Lee modell felépítése

Forrás: Layne and Lee: Developing fully functional E-government

Ügykatalógus (cataloguing) – 1. szint: e szinten a kormányzati intézmények nem rendelkeznek interaktív alkalmazásokkal, csupán *egyirányú tájékozódást* nyújtó

weboldalakat hoznak létre. Az egyes intézményi honlapokon nincs lehetőség elektronikus ügyintézésre, csupán *elektronikus információkat (ügykatalógust) nyújtanak* az ügyintézés hagyományos módjait illetően. Az oldalakon esetlegesen elérhetők és *letölthetők az egyes ügyekhez kapcsolódó formanyomtatványok*, azonban azok kitöltése, hitelesítése és beküldése hagyományos módon történhet meg.

A webes jelenlét egyik fő mozgatórugója, hogy az online ügykatalógus kényelmesebbé teszi az ügyfelek tájékozódását, valamint az ügyfélszolgálatra érkező kérdések számának csökkenése mérsékli az intézmény terheltségét. E fázisban a *honlapok funkcionalitása meglehetősen korlátozott*, az információk mennyiségének növekedésével jellemzően a keresőfunkciók és az aloldalak száma növekszik.

Integráció és komplexitás: a technológia ez esetben bár *nem változtatja meg jelentősen a szervezet működését, nem kerül sor rendszerek integrációjára*, mégis számos új feladat és folyamat jön létre. A legnagyobb szervezeti kihívást a honlapok tervezésével, működtetésével és frissítésével kapcsolatos felelősség meghatározása, valamint a szervezeti egységek tartalmi igényeinek koordinációja jelenti.

Tranzakció (transaction) – 2. szint: az e-kormányzat érettség második szintjén az intézmények felismerik az elektronikus szolgáltatási csatornáknak rejlő lehetőségeket és online tranzakciós felületeket bocsájtanak az ügyfelek rendelkezésére. Az e-kormányzat tényleges megvalósulását e szint jelenti, az e-ügyintézési felületek használata radikálisan megváltoztatja az intézmények és az ügyfelek közti interakciót.

Az ügykatalógus típusú webfelületek egyirányúságával ellentétében az új alkalmazásokban az intézmények aktív tranzakciós partnerként jelennek meg. A *kommunikáció kétirányúvá válik, az ügyintézési folyamatok teljes mértékben elektronizáltak*. Az online intézhető ügyek számának bővülésével az ügyintézést tovább egyszerűsíti, ha a különböző szolgáltatások egy portálról válnak elérhetővé (egyablakos ügyintézés).

Integráció és komplexitás: az e-ügyintézési felületek megjelenése a meglévő *információs rendszerek és a külső felületek integrálását*, valamint a hitelesség és az információbiztonság garantálását követelik meg. A rendszerfejlesztések kezelése *új szervezeti fórumok, folyamatok, esetlegesen új szervezeti egységek* létrehozatalát teszi szükségessé, s jelentős forrásbevonást igényel.¹¹⁵

Vertikális integráció (vertical integration) – 3. szint: az érettség következő szintje

¹¹⁵ LAYNE, LEE, Developing fully functional E-government: A four stage model, 2001.

túlmutat az ügyintézési folyamatok elektronizálásán, s a kormányzati szolgáltatások és az intézmények közti együttműködés átalakítását eredményezi. Az elektronikus kormányzati szolgáltatások bevezetése a szolgáltatási modell átalakulásával jár, teljes hatékonysága csak a belső folyamatok és a szervezeti struktúra megfelelő illesztésével érhető el.

A második fázisban számos szolgáltatás digitalizálása megtörténik, azonban az átalakulás következő lépését az egyes rendszerek összekapcsolása jelenti. Az elektronikus szolgáltatások gyakran izolált információs rendszereken alapulnak, még az azonos funkciót betöltő hivatalok különböző szintjein is. Ilyen módon egy adott elektronikus ügy az intézményrendszer különböző szintjein más és más felületeken kezelhető, s a hierarchia szintjei nem férnek hozzá egymás adatbázisaihoz.

*Integráció és komplexitás: a vertikális integráció lényege az azonos funkciójú, de különböző illetékességi szintű intézmények rendszereinek összekötése és átjárhatóság biztosítása az ügyfelek számára. Az integráció megvalósítása előtérbe hozza az interoperabilitás kérdését, s a kapcsolódó jogi, szervezeti, technológiai és szemantikai problémák kezelését.*¹¹⁶

Horizontális integráció (horizontul integration) – 4. szint: az e-kormányzat ügyféloldali előnyei akkor hasznosíthatóak teljes mértékben, ha a kormányzati információs rendszerek integrációja horizontálisan, azaz a különböző funkciót betöltő intézmények között is megvalósul. Az elindított ügyek nem egy esetben több intézmény döntését, együttműködését igénylik. Amennyiben a különböző intézmények, funkcionális területek közti információ-megosztás és elektronikus kommunikáció hatékonyan valósul meg, az összetettebb ügyek is zavarmentesen intézhetővé válnak.

A horizontális integráció az egyablakos ügyintézés magasabb szintjének realizálását jelenti, s a hatékonyság-javítás maximalizálását teszi lehetővé. A horizontális integráció digitális hozzáférést biztosít az az ügyfeleknek az intézményi szolgáltatások teljes köréhez, funkciótól és illetékességtől függetlenül.

Integráció és komplexitás: technológiai szempontból a heterogén adatbázisok és az eltérő felépítésű rendszerek közti adatcsere jelenti a legnagyobb kihívást. Az érettség legmagasabb szintjének elérése, szervezeti szempontból a közszolgáltatásokról kialakult koncepciók teljes átalakítását igényli. A hagyományos szervezeti modellekben és akár az érettség korábbi szintjein is, az elektronikus szolgáltatások kialakítását jellemzően az

¹¹⁶ LAYNE, LEE, Developing fully functional E-government: A four stage model, 2001.

adott intézmény, kormányzati funkció információs és tranzakciós igényei határozták meg. A horizontális integráció azonban szakít e funkcionális specializálódással, az információs rendszerek kialakítása során egyszerre kell figyelembe venni a belső és a más szervezetek és az ügyfelek által támasztott igényeket.

A hatékonyság maximalizálása segít az ügyfelek terheinek könnyítésében, azonban a kormányzati szolgáltatások teljes átjárhatósága és az adatok intézmények közti széles körű megoszthatósága kételyeket támaszthat az állampolgároknál. Az ügyféladatokat biztonságos kezelése már a modell korábbi szintjein is alapvető elvárásnak számított, mely e szinten egy újabb követelménnyel bővül. Az ügyfélnek lehetőséget kell adni, hogy kontrollálja adatai megoszthatóságát, s a hatékonyság maximalizálása nem eredményezze az ügyfélbizalom sérülését.¹¹⁷

7.1.2. További érettségi modellek

A Layne & Lee modell kritikái szerint túlságosan technológiai nézőpontú, elsődlegesen az információk minőségére, a hatékonyságra és a kormányzati funkciókra összpontosít, melyek mellett az ügyfél-központúság és a rendszerek társadalmi hatásai hátrébe szorulnak. A 45. szövegdoxoz a szakirodalomban elérhető néhány alternatív megközelítésű modell szerkezetét ismerteti.

West Maturity Model (2004)

1. szint – faliújság (bill-board): a weboldalak egyszerű faliújságként működnek, céljuk az aktuális információk megjelenítése
2. szint – részleges on-line szolgáltatás (partial-service-delivery): a felhasználók keresőmotorokat használhatnak, s kezdetleges e-alkalmazások állnak rendelkezésükre
3. szint – portál, egyablakos ügyintézés (portal / one stop shop portal): az ügyfelek minden információt és elektronikus szolgáltatást egy weboldalon érhetnek el
4. szint – interaktív demokrácia (interactive democracy): a portál biztosítja a szolgáltatások tetszőleges szabását és az állampolgári vélemény-nyilvánítást

Kim and Grant Maturity Model (2010)

1. szint – webes jelenlét (Web presence): a weboldalak egyszerű és korlátozott információközlésre alkalmasak
2. szint – interakció (interaction): keresőmotorok és letölthető nyomtatványok
3. szint – tranzakció (transaction): online tranzakciók és elektronikus fizetés lehetőségének biztosítása
4. szint – integráció (integration): a rendszerek és szolgáltatások horizontális és vertikális

¹¹⁷ LAYNE, LEE, Developing fully functional E-government: A four stage model, 2001.

integrációja, melyek teljesítménye statisztikai alkalmazásokkal mérhető

5. szint – folyamatos fejlődés (continuous improvement): politikai vélemény-nyilvánítás támogatása és a meglévő rendszerek folyamatos fejlesztése

Lee and Kwak Maturity Model (2012)

1. szint – kezdeti állapot (initial conditions): egyirányú, statikus interakció az állampolgárokkal, információközvetítés az ügyfelek és a nyilvánosság felé

2. szint – adat transzparencia (data transparency): a közösségi média használata korlátozott, a felhasználók visszajelzést adhatnak az oldal használhatóságáról és az adatok minőségéről

3. szint - nyílt részvétel (open participation): közösségi média eszközeinek felhasználása az állampolgári véleménynyilvánítás javítása céljából; a beérkező vélemények becsatornázása a döntéshozatali folyamatokba; e-szavazási és e-aláírásgyűjtési funkciók megléte

4. szint – nyílt kollaboráció (open collaboration): intézmények közti együttműködés a beérkező vélemények és az adatok megosztása terén; az elérhető tartalmak és adatok elemzése a döntéshozatali folyamatok támogatása érdekében

5. szint – teljes körű felhasználás (ubiquitous engagement): az adatok többcsatornás (mobil, laptop, tablet) elérhetősége, adatbázisok vertikális-horizontális integrációja, adatelemzési módszerek alkalmazása a döntéshozatalban; az intézmények célja a szolgáltatások folyamatos fejlesztése

45. szövegdoboz

Portálok érettségi modelljeinek szerkezete

Forrás: ABDOULLAH et al. : E-government maturity models,

Az objektum-modellek esetében a szintek fejlődési dinamikájáról minden esetben elmondható, hogy a kezdeti szint minden esetben egy statikus és nem interaktív állapotot jelöl, s a modellek legmagasabb szintje pedig a lehetőségek maximális kiaknázását, a folyamatos fejlődés biztosítását, valamilyen példaszerű állapot megteremtését jelenti. A szintek száma modellenként eltérő lehet, azok tartalmát jellemzően az e-ügyintézési és e-demokráciát támogató szolgáltatások fejlettsége határozza meg. Az korábban bemutatott Accenture és a Layne and Lee modelleknél a fejlettség legmagasabb fokát az e-ügyintézés teljes-körűsége, igény szerinti hozzáférhetősége és maximális testreszabhatósága jellemzi.¹¹⁸ A West és a Kim and Grant modell esetében a maximális fejlettség az e-ügyintézési szolgáltatások tökéletesítése mellett az e-demokrácia támogatását is magában foglalja.¹¹⁹ A Lee and Kwak modell esete speciális, itt az előző két megközelítés

¹¹⁸ ROHLADER, JUPP: e-government Leadership, 2003; Layne, Lee: Developing fully functional E-government: a four stage model, 2001.

¹¹⁹ KIM, GRANT: E-government maturity model, 2010; WEST: E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes, 2004

ötöződik, a fejlettség felső fokát szintén a szolgáltatások tökéletessége jelenti, azonban az e-demokrácia támogatása már a köztes szinteken megjelenik.¹²⁰

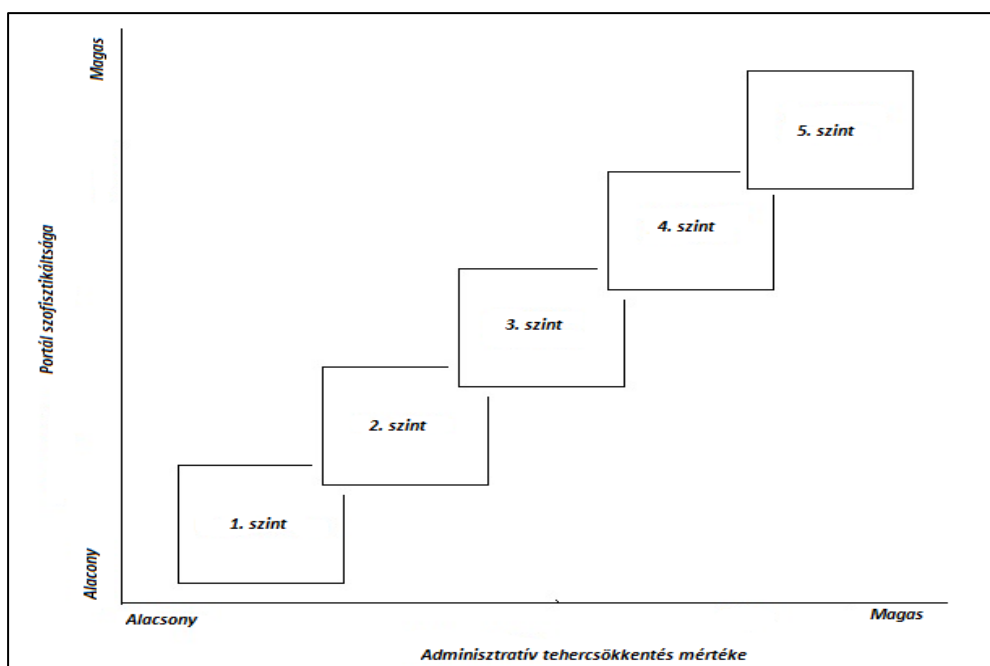
E-ügyintézés tekintetében a modellek sok esetben követik a Layne and Lee modell dinamikáját (interakció hiánya – interakció és tranzakció – integráció), azonban a modellek fókuszáltsága eltérő, s a technológiai (*Layne and Lee, Kim and Grant*) és ügyfélközpontú (*Accennture, West, Lee and Kwak*) megközelítés közti skálán mozog.

7.1.3. *Deloitte – levels of portal sophistication*

Az e-kohézió alapvetése, hogy a támogatáskezelési folyamatok hatékonysága elsődlegesen az adminisztratív terhek csökkentése révén valósulhat meg, melynek fő eszközei az elektronikus portálok. Az Uniós szabályozás azonban csak az e-kohézió minimum-követelményeit írja elő, mely az adminisztratív terhek csökkentésének egy elvárt szintjét célozza meg, a koncepció tagállami szintű döntésekkel és további szabályozással testre szabható, így a lehetséges adminisztratív tehercsökkentés tagállamonként eltérő szinteken realizálódhat. Az elérhető eredmények és hatékonyságjavulás kulcsa tehát az e-kohézió tagállami szintű testre szabása és a *rendszerek funkcionális összetettsége*.

A koncepció kidolgozásakor az Európai Bizottság széles körű kutatásokat végzett, megvalósíthatóságának értékelése céljából. A vizsgálatok során a következők kerültek felmérésre: *a tagállami elektronikus portálok funkcionális összetettsége, a funkcionális bővítés lehetőségei, a fejlesztések révén megtakarítható adminisztratív terhek mértéke*. A tagállami portálok funkcionalitásának felméréséhez az Európai Bizottság egy dedikált érettségi modellt készített a Deloitte bevonásával. A modell két fő attribútuma a portálkonceptiók szofisztikációja (funkcionális összetettsége) és az adminisztratív terhek csökkentése révén elérhető hatékonyságjavulás. A modell sematikus vázát a 51. ábra szemlélteti:

¹²⁰ LEE, KWAK: An Open Government Maturity Model for social media-based public engagement, 2012



51. ábra

Az e-kohézió érettségi modell sematikus vázlat

Forrás: Laposa

A modell öt szintet nevesít, s azt vizsgálja, hogy az elektronikus porálok funkcionalitása miként járul hozzá a kedvezményezettek adminisztratív kötelezettségeinek elvégzéséhez.

Az egyes szintek tartalmát a 29. táblázat mutatja be.

Szint	Szint követelményei
1. szint	A pályázók, kedvezményezettek számára szükséges információk online elérése és az ehhez szükséges webes és biztonsági architektúra megléte.
2. szint	A weblapról legalább egy formanyomtatvány letölthető, mely felhasználható a pályázati dokumentáció elkészítéséhez. A dokumentáció benyújtása manuális módon történik.
3. szint	Az ügyfelek online kapcsolódhatnak a pályázatkezelő rendszerhez és elektronikusan nyújthatják be a dokumentációt. Az alkalmazás rendelkezik valamilyen autentikációs modullal, az azonosítás történhet e-aláírással, közhiteles adatokkal, vagy felhasználónév és jelszó révén.
4. szint	A folyamatok teljes elektronizálása, mely kiterjed a kérelmek benyújtására, az ügyfelek elektronikus tájékoztatására és az elektronikus fizetési tranzakciók bonyolításának lehetőségére. Az ügyfél online módon követheti nyomon kérelme aktuális státuszát.
5. szint	Pro-aktív és automatizált szolgáltatásnyújtás. A kedvezményezettet nem szükséges értesíteni a releváns adminisztratív tevékenységek esedékességéről, a szükséges adatok automatikusan kitöltésre kerülnek, a releváns tevékenységek az ügyfél beavatkozása nélkül is

	elvégezhető, az alkalmazás külső rendszerekhez kapcsolódik, onnan emel át adatokat.
--	---

29. táblázat

A Deloitte modell szintjeinek tartalma

Forrás: eGovernance study at EU / Member State level

A modell az Európai Bizottság által készített User Challenge Benchmarking módszertanát használta fel, de felépítését tekintve megállapítható, hogy követi a Layne and Lee modell dinamikáját (*statikus oldal – 1. szint, interakció – 2. szint, tranzakció – 3.– 4. szint, integráció – 5. szint*). A modell 5. szintje speciális új elemet tartalmaz, a *proaktív és automatikus szolgáltatásnyújtást*, mely a korábbi modellekben nem jelent meg.

Az e-kohézió komponensei a modell különböző szintjeihez köthetők. Az *elektronikus adatcsere alapvetően a kétirányú hiteles tranzakciók megvalósítását garantálja, így a modell 3.-4. szintjéhez kötődik. Az egyszeri adatbekérés elve és az interoperabilitás az 5. szinthez kapcsolódik, az adatok újrahasznosítása tulajdonképp az automatikus és proaktív szolgáltatások alapját képezik.*

Az e-aláírás, e-dokumentumkezelés és az e-audit az e-kohézió olyan garanciális komponensei, melyek a papírmentes rendszer használatának megalapozását biztosítják, a funkciók érettségét nem befolyásolják, így a modellben nem jelennek meg. A modellben megjelenik az e-azonosítás követelménye, mely az elektronikus adatcsere egyik funkcionális tényezője. Az e-azonosítás a felhasználók megfelelő azonosítását jelenti, s nem azonos az e-aláírással, mely a rendszeren végzett tranzakciók hitelességének garantálását szavatolja.

Az Európai Bizottság felmérésének idején (2012) a tagállamok rendszerei átlagosan a 3. szinten voltak, de több tagállam jelezte, hogy a portálok további bővítését tervezi, mely alátámasztotta az e-kohézió koncepciójának megvalósíthatóságát. A felmérések fényében a koncepció révén a kohéziós politika ügyfélszintű adminisztratív terhei éves szinten 8%-kkal csökkenthetők, a portálfunkciók legmagasabb szofisztikációs szintjének elérése esetén.¹²¹

7.2. Attribútumok meghatározása

Az attribútum egy olyan mérhető változó melynek értéke alapján az érettség szintje meghatározható, s módosulása alapján definiálható az érettség változása. A kidolgozandó

¹²¹ EURÓPAI BIZOTTSÁG, eGovernance study at EU / Member State level, Brüsszel, 2012

modell két attribútuma a 3.3.3. alfejezetben azonosítva lett, azonban kiszámításuk módja egyelőre nem került meghatározásra. Ehhez az első kutatási cél eredményei, a hét releváns mikrováltozó (*adatok átvétele más információs rendszerekből, beágyazott ellenőrzések, automatikus számítások, interaktív formanyomtatványok, figyelmeztető üzenetek, dokumentumigény pályázatok, dokumentumigény beszámolók*) kerül felhasználásra.

A vizsgálat elvárt eredménye egy-egy összevont független (*szofisztikáció*) és függő (*adminisztratív terhek*) változó kialakítása. A fenti cél elérése a változók számának redukciójával, faktoranalízissel és koordináta-geometriai módszerekkel történik.

7.2.1. A független változók függetlenségének vizsgálata

A korábbi vizsgálatok alátámasztják, hogy a fenti mikrováltozók hatással vannak az idő- és a hibatényezőkre. A korábbi kutatások azonban izoláltan vizsgálták az egyes független és függő változók kapcsolatait, a független változók összefüggéseinek elemzésére nem került sor. Ilyen módon felmerülhet, hogy az egyes független változók egymástól nem teljesen függetlenek, azonos módon hatnak a függő változókra.

A fenti hét változó függetlenségének elemzése faktoranalízis segítségével történt, az eljárás révén kimutatható az összefüggő változók kapcsolata. Az analízis során az extrakció módszere a főkomponens-elemzés volt, az elforgatás Varimax módszerrel és Kaiser normalizációval történt. Az elemzés SPSS 23.0. segítségével zajlott, melynek eredményét a 30. táblázat mutatja meg.

Leíró statisztika		Determináns	,015
		KMO	,646
		Szignifikancia	,000
		Megmagyarázott variancia	82,7%
Független változók	komponens 1	komponens 2	komponens 3
adatok átvétele más információs rendszerekből (<i>funkcionális faktor 1</i>)	,881	,327	-,097
automatikus beágyazott ellenőrzések (<i>funkcionális faktor 1</i>)	,843	,073	-,035
interaktív és előre kitöltött formanyomtatványok (<i>funkcionális faktor 1</i>)	,762	,416	-,166
automatikus számítások (<i>funkcionális faktor 2</i>)	,197	,934	-,069
rendszer által generált figyelmeztető, tájékoztató üzenetek (<i>funkcionális faktor 2</i>)	,347	,881	-,007
dokumentum-mennyiség pályázatok (<i>dokumentum faktor</i>)	,080	-,295	,847
dokumentum-mennyiség beszámolók (<i>dokumentum faktor</i>)	-,331	,239	,781

30. táblázat

Független változók faktoranalízisének eredménye

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

Az elemzés leíró statisztikai adatai alapján faktoranalízis releváns értékeket hoz, az eredmények szignifikánsak. A főkomponens-elemzés segítségével három komponens különíthető el, melyek alapján három faktor (*funkcionális faktor 1-2, dokumentum faktor*) jelenléte állapítható meg (zöld színnel jelölve). A fentieket figyelembe véve így összességében a portálkonceptiók szofisztikációját három faktor változói határozzák meg.

Az azonosított faktorok további vizsgálatához, az összekapcsolódó változók értékeinek átlagolásával meghatározásra kerültek az egyes faktorok által felvett értékek a vizsgálati minta minden rekordjánál. A továbbiakban korreláció-analízis segítségével ellenőrzésre került a három faktor és a függő változók viszonya, ennek eredményét a 31. táblázat mutatja.

		Átlagos időigény	Átlagos hiánypótlás
Funkcionális faktor 1	Pearson korreláció	-,597**	-,322
	Szignifikancia szint	,000	,052
	N	38	37
Funkcionális faktor 2	Pearson korreláció	-,332*	-,166
	Szignifikancia szint	,041	,318
	N	38	38
Dokumentum faktor	Pearson korreláció	,395*	,356*
	Szignifikancia szint	,013	,028
	N	39	38

31. táblázat

Faktorok és függő változók korrelációja

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

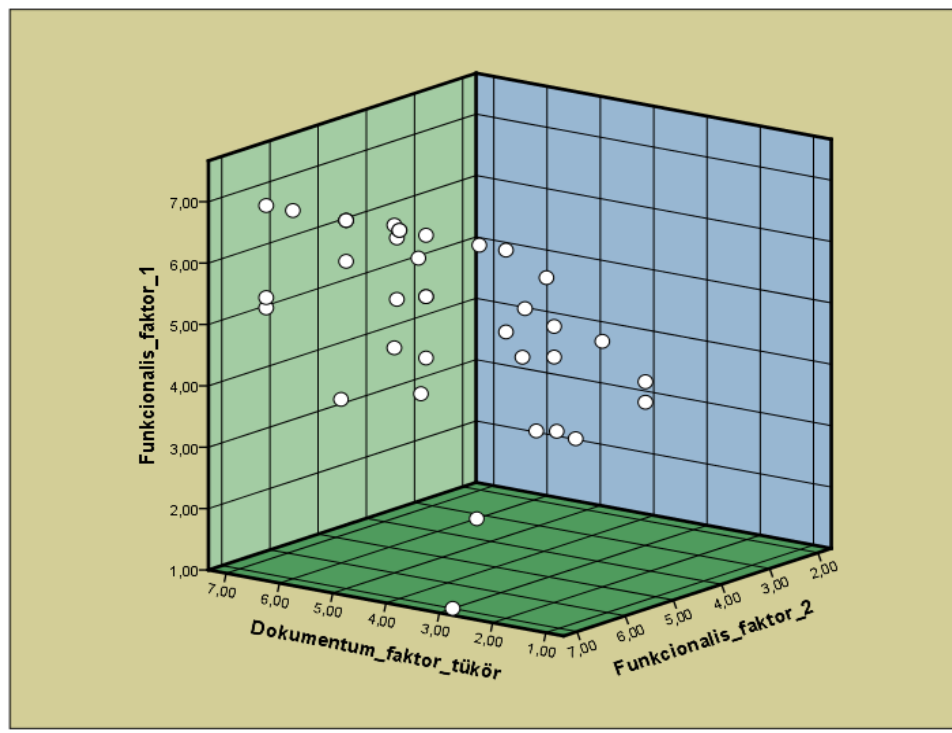
Az elemzés visszaigazolja a korábbi vizsgálatok eredményeit. A funkcionális faktorok a portálhasználat időigényére hatnak, míg a dokumentum-mennyiség hatása mindkét függő változónál kimutatható. A funkcionális faktorok esetén a korreláció negatív irányban hat, azaz a funkcionális szofisztikáció növekedésével a függő változók egyenes arányban csökkennek. A dokumentum faktor esetén a korreláció pozitív, mivel a dokumentumigény mutató adatai fordított skálán kerültek felvételre, azaz a legkisebb érték jelentette a legalacsonyabb dokumentumigényt.

Kiemelendő, hogy az átlagos időigény és hiánypótlás mutatók mindhárom eljárásrendi szakasz adatait tartalmazzák, mely a funkcionális mutatók esetén releváns, mivel a

korrelációelemzés ugyanezen összevont változókkal történt. A dokumentum faktor változók ugyanakkor a pályázati és a beszámolási szakasz adatait tartalmazzák, azonban ez a fenti keresztábra alapján nem okoz problémát, mivel a változók korrelációja ilyen formában is kimutatható, így a függő változók korrekciója nem szükséges.

7.3.2. Összevont változók létrehozatala

A fentiek alapján **a portálkoncepciók szofisztikációját (a modell első attribútumát) három változó írja le**, azaz az egyes koncepciók szofisztikációja egy három-dimenziós koordináta rendszerben ábrázolható, melyet az 52. ábra szemléltet. Tekintettel arra, hogy a két funkcionális faktor értékei növekvő, de a dokumentum faktor értékei fordított skálán kerültek felvételre, az egységes értelmezés érdekében a skála transzformációjával létrehozásra került a dokumentum faktor tükörváltozója. Az ábrán tehát az egyes rendszerek minél magasabb értékeket érnek el, annál nagyobb tehercsökkentést tesznek lehetővé.



52. ábra

A portálkoncepciók szofisztikációs tényezőinek térbelisége

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

A modellhez szükséges szofisztikációs változó előállításához egy további dimenzió-redukciós művelet került végrehajtásra. Tekintettel a változók számára, a változók egy három-dimenziós térvektorral helyettesíthetők, s a szofisztikációs változó létrehozható. A változó értéke a térvektor origótól mért távolságával adható meg. Ilyen módon, a

vektorhossz alapján a portálkonceptiók szofisztikációja arányosan összevethető, ahol a magasabb vektorhossz magasabb szintű szofisztikációt jelent. A vektorhossz kiszámításához a koordináta geometria módszertana által alkalmazott képlet került felhasználásra (53. ábra).

$$A \vec{v} \text{ vektor hossza: } |\vec{v}| = \sqrt{v_1^2 + v_2^2 + v_3^2}$$

53. ábra

A térvektor hosszának képlete

Forrás: Budapesti Műszaki Egyetem jegyzet

A képlet szerint tehát a v térvektor hosszúsága (*szofisztikációs változó*), a v_1 , v_2 funkcionális faktorok és a v_3 tükrözött dokumentum faktor értéke alapján számítható ki. A fenti képlet segítségével így minden portálkonceptió szofisztikációs változója kiszámítható.

A modell másik vizsgálati attribútuma az adminisztratív terhek szintje, melynek értéke a függő változók egy változóban való összevonásával adható meg. A változók összevonhatósága elsőként faktoranalízissel került vizsgálatra. Tekintettel arra, hogy a fentiekben alkalmazott idő és hiánypótlás változók átlagolt értékeket mutatnak, a faktorelemzés a változók alapját adó eljárásrendi függő változók alapján történt meg. A faktorelemzés a független változóknál is alkalmazott módszerekkel (*főkomponens-elemzés, Varimax*) történt, az eredményeket a 32. táblázat összegzi.

Leíró statisztika	Determináns	,019
	KMO	,641
	Szignifikancia	,000
	Megmagyarázott variancia	88,7%
Független változók	komponens 1	komponens 2
Időigény_pályázatok	,938	,178
Időigény_kifizetés	,942	,134
Időigény_beszámoló	,849	,189
Hiánypótlás_pályázatok	,129	,868
Hiánypótlás_kifizetés	,221	,723
Hiánypótlás_beszámoló	,107	,864

32. táblázat

Függő változók faktoranalízisének eredménye

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

Az eredmények alapján megállapítható, hogy az időigény és hiánypótlás változók egy-egy faktort alkotnak (*Idő és Hiánypótlás faktor*), azaz az korábban is használt átlagolt

változók létrehozatala releváns volt. Más tekintetben a függő változók egy faktorban nem vonhatók össze.

A függő változók dimenzió-redukciójának további lehetősége, azok koordináta-geometriai módszerekkel való összegzése. A portálok két idő- és hiánypótlás-faktor szerinti pozíciója egy síkbeli koordináta-rendszerben felvázolható, koordinátáikat pedig a két függő változó értékei határozza meg. A faktorok ez eseten egy síkvektorral helyettesíthetők, melyek hossza az alábbi képlet segítségével adható meg:

Ha $\mathbf{a}(a_1; a_2)$ és $\mathbf{b}(b_1; b_2)$ a sík két vektora, λ valós szám, akkor	
• az \mathbf{a} vektor hossza:	$ \mathbf{a} = \sqrt{a_1^2 + a_2^2}$

54. ábra

A síkvektor hosszának képlete

Forrás: Pázmány Péter Katolikus Egyetem jegyzet

E kalkulációval **létrehozható a modell második attribútumának változója, mely megmutatja az adminisztratív terhek mértékét befolyásoló tényezők összegzett értékét.**

Fontos ismét kiemelni, hogy a létrejött változó fordított irányú, a kisebb értékek reprezentálják a hatékonyság magasabb szintjét.

A létrehozott két változó megfelelésének vizsgálata, s a közöttük fennálló összefüggések ellenőrzése korreláció-elemzéssel történt, ennek eredményét mutatja a 33. táblázat.

		Adminisztratív terhek	Szofisztikáció
Szofisztikáció	Pearson korreláció	1	-0,630**
	Szignifikancia szint		,000
	N	37	37
Adminisztratív terhek	Pearson korreláció	-0,630**	1
	Szignifikancia szint	,000	
	N	37	37

33. táblázat

A szofisztikáció és az adminisztratív terhek kapcsolata

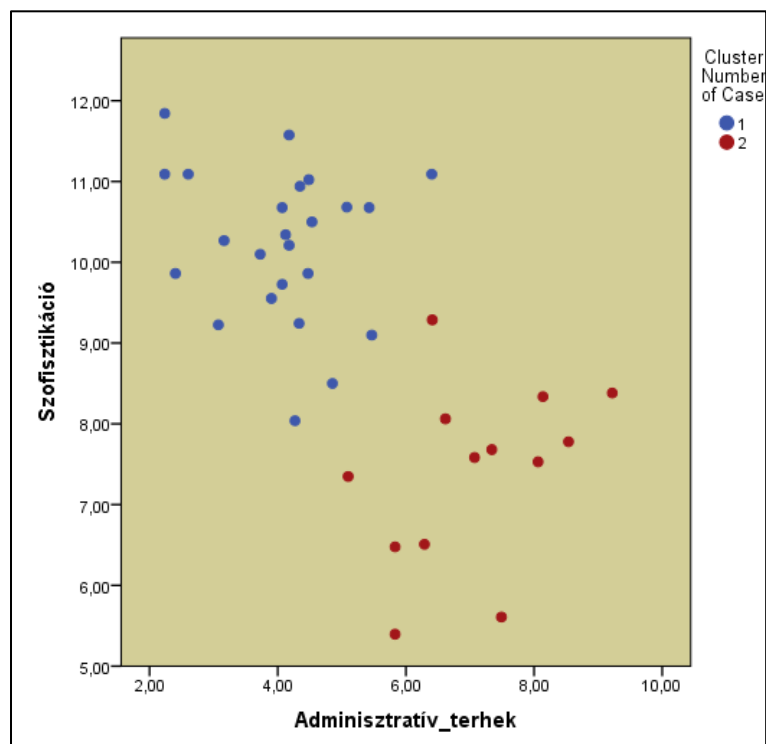
Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

Az elemzés alapján kimutatható, hogy a dimenzió-redukció után létrehozott változók között korreláció áll fenn, mint az a korábbiakban a függő és a független változók esetében is megfigyelhető volt. így e változók alkalmasak a kialakítandó modell két előre definiált attribútumának mérésére.

7.3. Szintek meghatározása

A kutatási módszertannál leírtak szerint (3.3.1. fejezet), az érettségi modell kidolgozásának következő lépése a vizsgált portálkonceptiók homogén csoportokba rendezése, melynek alapján azok szofisztikáció és adminisztratív terhek szempontjából hierarchikus kategóriákba sorolhatók be. A vizsgálat klaszteranalízissel történik.

Az elemzés e fázisának célja a releváns klaszterek azonosítása, mely a korábban leírtak szerint *K-means cluster* módszerrel történik. Az elemzési módszer lehetőséget ad a klaszterek számának előzetes megválasztására, így elsőként két klaszter került kialakításra, az elemek alacsony száma miatt. Az elemzés eredményét az 55. ábra ismerteti.



55. ábra

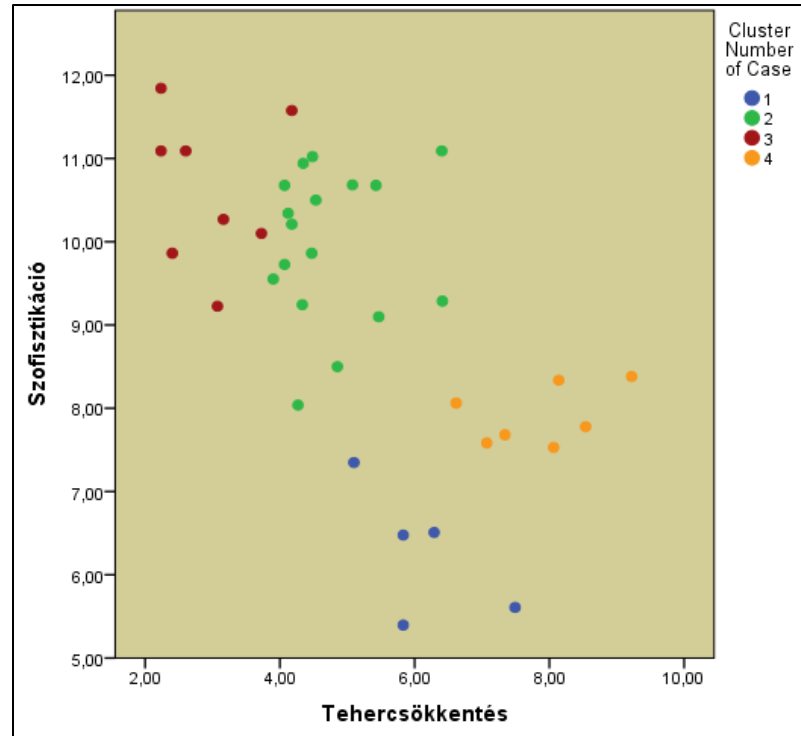
A klaszterelemzés eredménye két klaszterrel

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

Az eredmény alapján két jól elkülöníthető klaszter alakítható ki, melyek egyikében magas szofisztikációjú és alacsony terhekkel rendelkező portálkonceptiók találhatók, a másikon pedig ennek ellentettei. Az egyes klaszterek értékeinek felhasználásával egy kétlépcsős modell alakítható ki, mely alapján minden újabb vizsgált portál a két kategória valamelyikébe besorolható.

A vizsgálati eredmények alapján kialakítható kétlépcsős modell azonban alacsonyabb hasznossággal bírhat. Egy többlépcsős modell lehetővé teszi, hogy a tagállamok

precízebb összevetésben pozícionálhatják portáljaikat és ehhez képest határozzák meg további fejlesztési terveiket. Eszerint megvizsgálásra került a két klaszter további részekre bontásának lehetősége. Ennek érdekében azonos feltételekkel újabb elemzés készült, melynek célja négy klaszter lehatárolása volt, melyet az 56. ábra mutat be.



56. ábra

A klaszterelemzés eredménye négy klaszterrel

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

Az eredmények alapján a korábbi 2-es számú klaszter két klaszterre (1,4) oszlik meg, melyek elemei olyan középpontok körül helyezkednek el, melyekre nem érvényesek a két attribútum között elvárt összefüggések. A klaszterek középértékeit az 57. ábra szemlélteti. Az 1-es klaszter centrumából a 4-es centruma felé haladva a szofisztikáció szintje nő, de ugyanígy az adminisztratív terhek mennyisége is. Ennek alapján a korábbi 2-es számú klaszter megtartása javasolt.

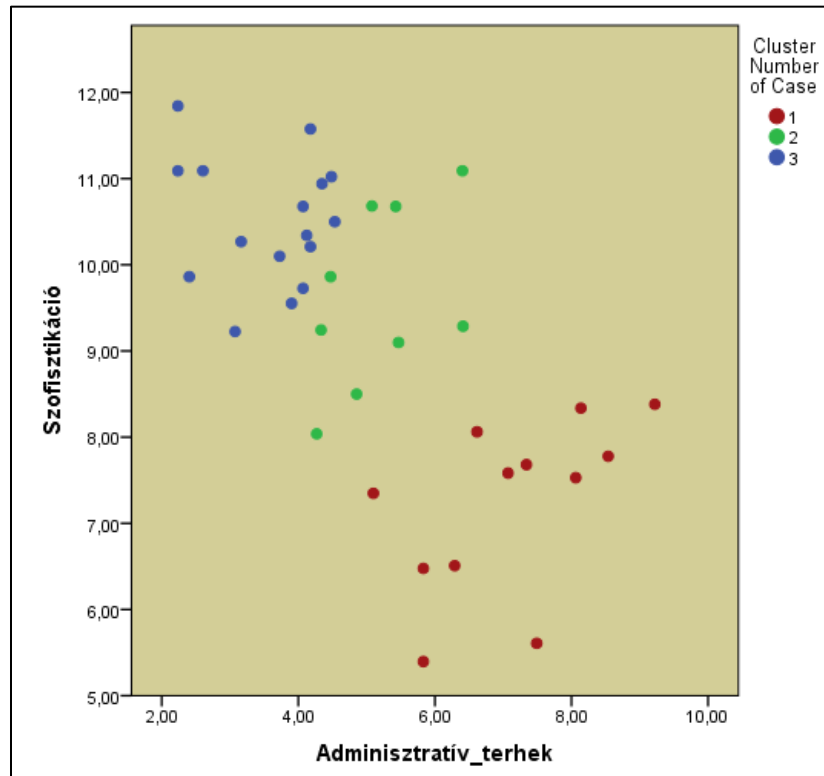
Final Cluster Centers				
	Cluster			
	1	2	3	4
Szofisztikáció	6,27	9,97	10,63	7,91
Adminisztratív_terhek	6,11	4,73	2,95	7,86

57. ábra

A négy klaszter középértékei

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

A korábbi 1-es számú klaszter két klaszterre (2,3) oszlik meg, melyek centrumai között érvényesülnek az elvárt összefüggések. A magasabb szofisztikációjú klaszternél a terhek mennyisége alacsonyabb, így a két klaszter további alkalmazása javasolt. A fentiek alapján három klaszter alakítható ki, melyek elhelyezkedését az 58. ábra mutatja be.

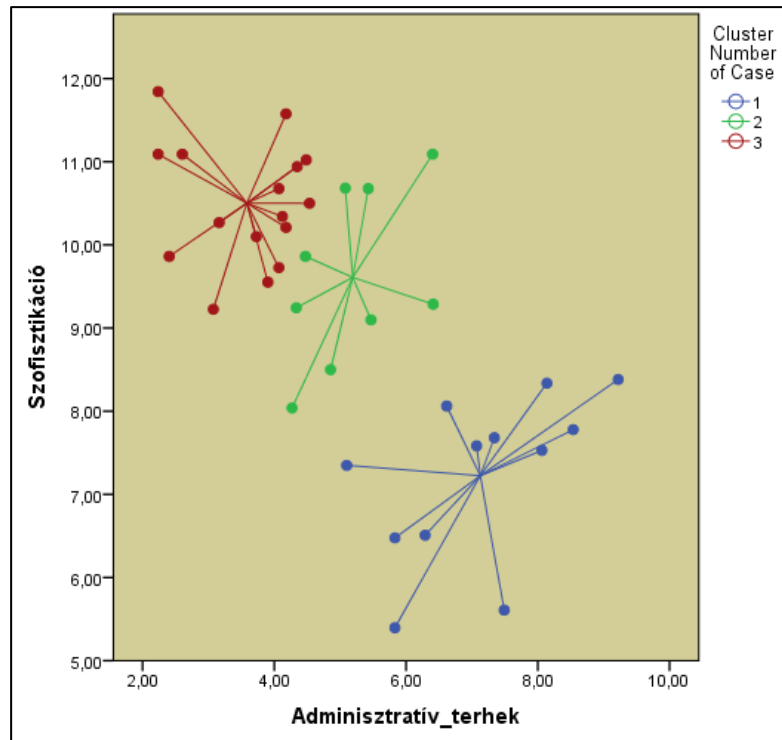


58. ábra

A klaszterelemzés végső eredménye

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

A fenti három klaszter kialakításával már jól elkülöníthető és közel egyforma nagyságú portálcsoportok alakíthatók ki, melyek az érettség különböző szintjeit reprezentálják. A portálkonceptiók tehát három klaszterközpont körül sűrűsödnek, melyek pozícióját a klaszteranalízis során az SPSS által meghatározott átlagos középértékek adják meg. A klaszterközpontok és az egyedek kapcsolatát az 59. ábra demonstrálja.



59. ábra

A klaszterelemek elhelyezkedése a középpontok körül

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

Az egyes portálkonceptiók koordináta-rendszerbeli helyzetét a szofisztikációs és adminisztratív teher változók értéke adja meg, klaszterbeli helyét pedig az egyes klaszterközpontoktól való távolsága határozza meg. Az egyedek tehát azon klaszterekre kerülnek be, amelyik középpontjától a legkisebb távolságra helyezkednek el. A kialakított klaszterek az érettség különböző szintjeit jelenítik meg, mely az érettségi modellek kidolgozásának második lényegi összetevője az attribútumokat követően.

A szintek és az attribútum azonosítása mellett a megfelelő mérési módszertan kidolgozásához olyan viszonyítási pontok (*benchmarkok*) szükségesek, melyek biztosítják bármely vizsgált portálkonceptió vizsgálati mintával való összevetését és a fenti klaszterek szerinti besorolását. Ehhez a klaszterek középpontjának pontos meghatározása szükséges, azonban ezen adatok a klaszterelemzés alapján elérhetőek. A fentieket összefoglalva az érettségi modell szintjeinek jellemzőit a 34. táblázat foglalja össze.

Szint	Szint neve	Klaszter középpont X koordináta (terhek nagysága)	Klaszter középpont Y koordináta (szofisztikáció)
1. érettségi szint	„alapvető portál-funkcionalitás”	7,49	5,61

2. érettségi szint	„fejlődő portál-funkcionalitás”	5,19	9,61
3. érettségi szint	„kiemelkedő portál-funkcionalitás”	3,58	10,50

34. táblázat

Az érettségi modell szintjei és viszonyítási pontjai

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

A portálkoncepciók tehát három érettségi színt sorolhatók be, melyek a hatékonyság különböző fokozatait jelenítik meg, a szofisztikációs és adminisztratív teher változók értékeinek kombinációi alapján.

Az „**alapvető portál-funkcionalitás**” szintjén lévő portálok esetén az adminisztratív terhek mértéke jelentős mértéken javítható, s ehhez a portálkoncepció szofisztikációjának nagyobb léptékű fejlesztése szükséges.

A „**fejlődő portál-funkcionalitás**” szintjén lévő portálok esetén az adminisztratív terhek mértéke optimális, de a portálkoncepció szofisztikációjának fókuszált emelésével a terhek további csökkentésére nyílnak lehetőségek.

A „**kiemelkedő portál-funkcionalitás**” szintjén lévő portálok esetén az adminisztratív terhek mértéke optimális, a portálkoncepciók szofisztikációja a tagállamok legfejlettebb rendszereivel azonos.

A kutatás eredményei alapján lehetővé válik bármely korábban nem vizsgált portálkoncepció besorolása, ennek folyamatát és módszereit a disszertáció következő fejezete ismerteti.

7.4. Az érettségi modell alkalmazása, mérési módszertana

A modell használatának első lépése az adatfelvétel, melynek során a hét releváns mikrováltozó értékei rögzítésre kerülnek. Ennek támogatására javasolt egy elektronikus adatbeviteli felület kialakítása, mely kérdőíves formában segíti az adatgyűjtést és elvégzi az attribútum-változók kiszámításához szükséges kalkulációk elvégzését. A meghatározott változók alapján megállapítható a modell pozíciója a koordináta-rendszerben.

Tekintettel arra, hogy a vizsgált egyedek klaszterének meghatározása a portál pozíciójának klaszterközéppontokhoz viszonyított távolság alapján történik, ezért elsőként három távolságérték kiszámolására van szükség. Ezen számítások a koordináta-geometria eszköztárával végezhetők el, a következő képlet alkalmazásával (59. ábra).

Az $A(a_1; a_2)$ pontból a $B(b_1; b_2)$ pontba mutató vektor: $\overrightarrow{AB} = (b_1 - a_1; b_2 - a_2)$

Az $A(a_1; a_2)$ és $B(b_1; b_2)$ pontok távolsága: $|\overrightarrow{AB}| = \sqrt{(a_1 - b_1)^2 + (a_2 - b_2)^2}$

60. ábra

Két pont síkbeli távolsága

Forrás: Pázmány Péter Katolikus Egyetem jegyzet

A vizsgált egyed koordinátáinak és a klaszterközéppontok koordinátáinak alapján tehát megállapítható, hogy a portál melyik klaszter középpontjához esik a legközelebb, s ennek alapján definiálható a vizsgált portálkonceptió érettségi szintje.

A korábbiakban meghatározottak szerint a modell hasznosságát lényegesen növeli, ha nem csak a vizsgált egyed érettségi szintjét adja meg, hanem segít a következő érettségi szint eléréséhez szükséges lépések meghatározásában. Mindennek egyik lehetséges módja, a lemaradás százalékos mértékének kiszámítása és a mikrováltozók szükséges növelési arányának meghatározása. Mindehhez annak kiszámítása szükséges, hogy hol van a koordinátarendszer azon legközelebbi pontja, amelybe a portálkonceptió fejlesztése révén eljutva már a következő fejlettségi szint elérhető. A portálkonceptiók pozícióját bár a függő és a független változók együttesen adják meg, közvetlen elmozdulás azonban csak a független változó javításával érhető el, melyet a későbbiekben majd a függő változók javulása is követ.

A leírtak értelmében az optimális pont elérése a szofisztikációs változó egy függőleges egyenes mentén történő elmozdításával válik lehetővé. A következő szint eléréshez tehát a szofisztikáció azon értékének meghatározása szükséges, mely mellett a jelenlegi és az elérendő középpontok távolsága egyenlő. A szofisztikáció e pont fölé emelésével a portál pozíciója így már mindenképp az elérendő szinthez középpontjához fog közelíteni. Mindehhez a következő egyenlet alkalmazása szükséges (60.ábra).

$$\sqrt{(a_{\text{pat}} - b_{\text{kat}})^2 + (a_{\text{pesz}} - b_{\text{kasz}})^2} = \sqrt{(a_{\text{pat}} - c_{\text{ket}})^2 + (a_{\text{pesz}} - c_{\text{kesz}})^2}$$

a_{pat} = portálkonceptió aktuális X koordinátája (adminisztratív terhek)

a_{pesz} = portálkonceptió elérendő Y koordinátája (szofisztikáció)

b_{kat} = aktuális szint középpont X koordinátája (adminisztratív terhek)

b_{kasz} = aktuális szint középpont Y koordinátája (szofisztikáció)

c_{ket} = elérendő szint középpont X koordinátája (adminisztratív terhek)

c_{kesz} = elérendő szint középpont Y koordinátája (szofisztikáció)

61. ábra

Optimális szofisztikációs szint meghatározásának képlete

Forrás: Laposa

A fenti egyenlet alapján a_{psze} értékén kívül minden elemünk ismert. A bemeneti értékek alapján kiszámíthatók a vizsgált portál aktuális koordinátái, valamint azonosíthatók az aktuális és az elérendő középpontok. Ennek megfelelően az egyenlet révén a szofisztikáció elérendő értéke kiszámítható. Amennyiben a vizsgált portál a legmagasabb szinten van, az egyenlet alkalmazása nem releváns.

A modell szerinti adatfelvétel és adat-transzformáció pontos részleteit a 35. táblázat összegzi.

Input adat azonosító	Input adat neve	Adat-transzformáció
Funkcionális1 (F1)	adatok átvétele más információs rendszerekből	<i>Vektorkomponensek kiszámítása:</i> - f1 = F1, F2, F3 átlaga - f2 = F4, F5 átlaga - f3 = E1, E2 átlaga - f4 = I1, I2, I3 átlaga - f5 = Gy1, Gy2, Gy3 átlaga <i>Szofisztikációs vektorérték kiszámítása:</i> f1, f2, f3 négyzetösszegeinek négyzetgyöke <i>Hatékonyági vektorérték kiszámítása:</i> f4, f5 négyzetösszegeinek négyzetgyöke <i>Érettségi szint meghatározása:</i> a vektorérték alapján meghatározott koordináta és a három szint középpontjainak távolsága kiszámításra kerül (60. ábra képlete), majd a legrövidebb távolság alapján az aktuális szint meghatározandó. <i>Távolság a következő szinttől:</i> a következő szint eléréséhez szükséges szofisztikációs érték kiszámításra kerül (61. ábra képlete), majd az elérendő és az aktuális szofisztikációs változó hányadosaként kiszámítható a következő szinthez viszonyított %-os lemaradás
Funkcionális2 (F2)	automatikus beágyazott ellenőrzések	
Funkcionális3 (F3)	interaktív és előre kitöltött formanyomtatványok	
Funkcionális4 (F4)	automatikus számítások	
Funkcionális5 (F5)	rendszer által generált figyelmeztető, tájékoztató üzenetek	
Eljárásrendi1 (E1)	dokumentum-mennyiség pályázatok	
Eljárásrendi2 (E2)	dokumentum-mennyiség beszámolók	
Idő1 (I1)	Pályázat kitöltésének átlagos időigénye	
Idő2 (I2)	Kifizetési igény kitöltésének átlagos időigénye	
Idő3 (I3)	Beszámoló kitöltésének átlagos időigénye	
Gyakoriság1 (Gy1)	Pályázat kitöltésének átlagos hibaaránya	
Gyakoriság2 (Gy2)	Kifizetési igény kitöltésének átlagos hibaaránya	
Gyakoriság3 (Gy3)	Beszámoló kitöltésének átlagos hibaaránya	

35. táblázat

Az érettségi modell input adatai és az elvégzett adat-transzformációk

Forrás: Laposa

Amennyiben releváns, a következő szint eléréséhez szükséges százalékos arány megadásával a modell megmutatja, hogy a lemaradás ledolgozásához a funkcionális illetve eljárásrendi változók milyen mértékű növelése szükséges. Ennek működését a 36. táblázat szemlélteti, a mérés kori és a szükséges koncepciófejlesztés utáni állapot szemléltetésével (a megváltozott értékeket zöld szín jelzi). Megjegyzendő, hogy itt már

csak a szofisztikációs változó mikrováltozói szerepelnek a példákban, mivel az adminisztratív terhek mértéke függő változó, s tervezett beavatkozással közvetlenül nem módosítható.

Méréskori állapot	Változó	Érték	Faktor	Vektor	Szint	Elérendő szofisztikáció értéke	Lemaradás (%)
	F1	1	2	6,0415	1. szint	7,5	24,14%
	F2	2					
	F3	3					
	F4	4	4,5				
	F5	5					
	E1	4	3,5				
E1	3						

Fejlesztés utáni állapot	Változó	Érték	Faktor	Vektor	Szint	Lemaradás (%)
	F1	1,24	2,48	7,5	2. szint	0%
	F2	2,48				
	F3	3,72				
	F4	4,96	5,58			
	F5	6,2				
	E1	4,96	4,34			
E1	3,72					

36. táblázat

Példa a következő szinthez mért lemaradás kezelésére

Forrás: Laposa

A példa szerint a kiindulási állapotban a portálkoncepció szofisztikációját 24,14%-kal növelni szükséges a 2. érettségi szint eléréséhez. Az arányszám iránymutatást ad a portál fejlesztéséért felelős szervezet számára a szükséges továbbfejlesztés arányos nagyságáról. Ennek egyik legalapvetőbb módja a példa szerinti eljárás, ha minden bemeneti változót a megadott arányszámmal megnövelünk, s így az output változó is a megfelelő mértékben növekszik. Megjegyzendő, hogy az arányos változónövelés sok esetben nehezen megoldható, mivel a változók egész számokból álló skálákon kerülnek megadásra. Más tekintetben elképzelhető, hogy egyes változók már nem növelhetők a kívánt mértékben, mivel már elérték a skála maximumát, vagy a még lehetséges növekmény kisebb a szükséges növekedés mértékénél.

A mikrováltozók arányos növelése egyébiránt nem teljesen életszerű, vagy célszerű. A beavatkozás hatékonyabb módját jelenti, ha a változások egy-egy fókuszterületre, *(néhány funkcionális, vagy csak az eljárásrendi mikrováltozókra)* koncentráltan történnek, s a szükséges változási arányszámok e fókuszterületek faktorértéke

tekintetében kerülnek megadásra. Ez eseten nem feltétlenül a faktor alapját képező mikrováltozók értékeinek arányos mértékű módosítása szükséges, hanem a változók olyan kombinációjú módosítása, mely révén a faktor értéke a szükséges mértéken növelhető. Mindez könnyebben kezelhetővé teszi a változók egész szám alapú skála szerinti módosítását. Az elérendő faktorétek a következő egyenlet segítségével számolható ki (46. szövegdoboz).

$$\begin{aligned} \text{Célszint szofisztikáció} &= \sqrt{f_{1\text{fix}}^2 + f_{2\text{fix}}^2 + f_{3\text{változó}}^2} \\ \text{Célszint szofisztikáció}^2 &= f_{1\text{fix}}^2 + f_{2\text{fix}}^2 + f_{3\text{változó}}^2 \\ \text{Célszint szofisztikáció}^2 - f_{1\text{fix}}^2 - f_{2\text{fix}}^2 &= f_{3\text{változó}}^2 \\ f_{3\text{változó}} &= \sqrt{\text{Célszint szofisztikáció}^2 - f_{1\text{fix}}^2 - f_{2\text{fix}}^2} \\ \text{Lemaradás arány} &= f_{3\text{változó}} / f_{3\text{aktuális}} \end{aligned}$$

Célszint szofisztikáció = a szofisztikáció elérendő szintje
 $f_{1\text{fix}}$ = a fejlesztés során nem módosított egyik faktor értéke
 $f_{2\text{fix}}$ = a fejlesztés során nem módosított második faktor értéke
 $f_{3\text{változó}}$ = a fejlesztés során módosított faktor értéke

46. szövegdoboz

Fókuszterületi lemaradási arány kiszámítása

Forrás: Laposa

A képlet a térvektor hosszúságának egyenletéből indul ki, s azt felételezi, hogy a portálkonceptió úgy éri el az elérendő szofisztikációs szintet, hogy két faktor értéke nem változik ($f_{1\text{fix}}$, $f_{2\text{fix}}$), vagyis a változás egyetlen faktorérték növekményének a következménye ($f_{3\text{változó}}$). Az egyenletet rendezve kiszámítható a változó faktor megcélzott értéke, melyet jelenlegi értékével ($f_{3\text{aktuális}}$) összevetve megadható a szükséges növekedés százalékos aránya.

Korábbi példánkból kiindulva a fenti műveletek eredményét a 47. szövegdoboz mutatja be, melyben az eljárásendi faktor módosítási aránya kerül kiszámításra. Az alább kidolgozott példa demonstratív jellegű, a képlet bármely faktor célértékének kiszámítására alkalmas.

$$\begin{aligned} 7,5 * 7,5 &= \sqrt{2^2 + 4,5^2 + f_{3\text{változó}}^2} \\ f_{3\text{változó}} &= 5,6568 \\ \text{Lemaradás arány} &= 5,6568 / 3,5 \text{ azaz } 1,616 \\ \text{Lemaradás arány} &= 61,6\% \end{aligned}$$

47. szövegdoboz

Példa a fókuszterületi lemaradási arány kiszámítására

Forrás: Laposa

A számítás alapján az dokumentum faktor értékének 61,6%-os növekménye szükséges a célszint eléréséhez. Tekintettel arra, hogy az egyes faktorok több mikrováltozó értékének átlagolásával kerülnek kiszámításra, a tagállamok mérlegelhetik, hogy a fejlesztéseket az egyes mikrováltozókra koncentrálnak, vagy azok értékének arányos növelésével kívánják elérni. A 37. táblázat a 61,6%-os érték arányos alkalmazását mutatja be.

Fejlesztés utáni állapot	Változó	Érték	Faktor	Vektor	Szint	Lemaradás (%)
	F1	1	2	7,5	2. szint	0%
	F2	2				
	F3	3				
	F4	4	4,5			
	F5	5				
	E1	6,46	5,656			
E1	4,84					

37. táblázat

Példa a következő szinthez mért lemaradás faktorszintű növelésére

Forrás: Laposa

A fentiekben leírtak szerint a modell alkalmas arra, hogy javaslatokat tegyen a vizsgált portálkonceptió szofisztikációs szintjének általános, vagy faktorszintű emelésével kapcsolatban. A faktorszintű beavatkozás hatékony és fókuszált megoldást jelent a következő szint eléréséhez, ugyanakkor ez nem minden esetben lehetséges, amennyiben az érintett mikrováltozók már elérték a maximális szintet, vagy azok növelése nem teszi lehetővé a kívánt faktorérték elérését. A modellnek tehát nem csak arra kell alkalmasnak lennie, hogy meghatározza a faktorértékek kívánt szintjét, hanem figyelembe kell vennie a szükséges módosítás mértékét. A leírtakat a 38. táblázat szemlélteti.

Mérés kori állapot	Változó	Érték	Faktor	Vektor	Szint	Elérendő szofisztikáció értéke	Faktorszintű módosítás	Lemaradás (%)
	F1	5	6,33	6,58	1. szint	7,5	Nem lehetséges	13,9%
	F2	7						
	F3	7						
	F4	1	1,5				159,4%	
	F5	2						
	E1	1	1					
E1	1							

38. táblázat

Példa a faktorszintű beavatkozás korlátaira

Forrás: Laposa

A modell célja tehát, hogy támogassa a portálkonceptiók fejlesztésével kapcsolatos döntéshozatalt, így a létrehozandó alkalmazásban mindhárom változóra javasolt a faktor-specifikus módosítási arányszám megadása. Ilyen módon az érintett szervezetek különböző fejlesztési scenariókat vehetnek össze az optimális fejlesztési stratégia kialakítása érdekében. Összességében a modell ötféle output adatot állít elő, ezek típusait és felhasználásuk célját a 39. táblázat összegzi.

Mutató neve	Érték	Mutató tartalma
Aktuális szint	Szint sorszama	A portál aktuális állapotának meghatározása.
Átlagos lemaradás a következő szinttől	- %-os arányszám - amennyiben a modell a legmagasabb szinten áll, akkor nincs javasolt érték	A mikrováltozók általános elvárt növekménye a következő érettségi szint eléréséhez.
Első funkcionális faktor szükséges módosítása, a következő szint eléréséhez.	- %-os arányszám - amennyiben a modell a legmagasabb szinten áll, akkor nincs javasolt érték - amennyiben a faktor nem teszi lehetővé a következő szint elérését akkor a modell ezt jelzi	A következő érettségi szint első funkcionális faktor fejlesztése révén való eléréséhez szükséges növekmény.
Második funkcionális faktor szükséges módosítása, a következő szint eléréséhez.	- %-os arányszám - amennyiben a modell a legmagasabb szinten áll, akkor nincs javasolt érték - amennyiben a faktor nem teszi lehetővé a következő szint elérését akkor a modell ezt jelzi	A következő érettségi szint második funkcionális faktor fejlesztése révén való eléréséhez szükséges növekmény.
Eljárásrendi faktor szükséges módosítása, a következő szint eléréséhez.	- %-os arányszám - amennyiben a modell a legmagasabb szinten áll, akkor nincs javasolt érték - amennyiben a faktor nem teszi lehetővé a következő szint elérését akkor a modell ezt jelzi	A következő érettségi szint eljárásrendi faktor fejlesztése révén való eléréséhez szükséges növekmény.

39. táblázat

A modell outputjai

Forrás: Laposa

Fontos megjegyezni, hogy a modell bemeneti értékei szubjektív mérőszámok voltak, melyek nem precíz méréseken, hanem a válaszadók percepcióin és szakértői becslésein alapultak. A célértékek meghatározás így nem lehet teljesen objektív, azonban a modelltől származó arányszámok alkalmasak a továbbfejlesztések orientálására és a szükséges vezetői döntések támogatására.

Mindezek alapján ***az ötödik kutatási hipotézis megalapozottnak mondható, vagyis a portálkonceptiók hatékonyságának értékelése a modell segítségével lehetővé válik.***

7.5. Kitöltő alkalmazás készítése

A modell használatának támogatására, a kutatás keretében egyedi elektronikus kitöltő-

alkalmazás készült, mely lehetővé teszi a tagállami portálkonceptiók fentiek szerinti értékelését.

A felület egy általános adatbeviteli felületről és egy scanarió elemző részből épül fel. Az alkalmazás kialakítását a 62. ábra szemlélteti.

Assessment			
Please assess the above features of your eCohesion portal by answering the questions below. Choose the appropriate elements from the drop-down menu in column D.			
Assess your experience regarding the importance of use of the following functions			
Variable group	Portal feature	Assessment	Scores
Functional variable group 1 (FG1)	Data retrieval from other systems	7 - very frequently used	7
	Interactive and pre-filled forms	1 - not available	1
	Automatic embedded controls	1 - not available	1
Functional variable group 2 (FG2)	Automatic calculations	7 - very frequently used	7
	Warning messages	2 - very rarely used	2

Recommended scenarios				
You can reach the next maturity level by the development of functional / procedural variable groups. If you improve the average of the scores of variables groups as indicated below, you portal can reach the next				
Possible development scenarios	Implementation	FG1	FG2	PG
Modification of the average score of a single variable group	Possible	55,5%	27,7%	
	Possible			19,2%
Modification in all variable groups	Possible	10,2%	10,2%	10,2%

62. ábra

A kitöltő alkalmazás felülete

Forrás: Laposa

A releváns inputváltozók színekkel jelölve és csoportosítva jelennek meg, a változók értékelése legördülő menük segítségével történik (63. ábra). Az alkalmazás megjeleníti a kiválasztott pontértékeket, valamint jelzi a választott értékek alapján elérhető érettségi szintet.

Assessment			
Please assess the above features of your eCohesion portal by answering the questions below. Choose the appropriate elements from the drop-down menu in column D.			
Assess your experience regarding the importance of use of the following functions			
Variable group	Portal feature	Assessment	Scores
Functional variable group 1 (FG1)	Data retrieval from other systems (interoperability)	7 - very frequently used	7
	Interactive and pre-filled forms	Please make your assessment!	1
	Automatic embedded controls	1 - not available 2 - very rarely used	1
Functional variable group 2 (FG2)	Automatic calculations	3 - rarely used 4 - moderately used	7
	Warning messages	5 - mostly used 6 - frequently used 7 - very frequently used	2

63. ábra

A kitöltő alkalmazás adatbeviteli része

Forrás: Laposa

A javasolt változások faktoronkénti mértékét és lehetőségét az alkalmazás dedikált *scenario-táblázatban* jelzi. A táblázat négy opciót kínál fel, az elérendő szint faktoronkénti módosítását, valamint lehetséges opcióként mutatja a minden fakorra kiterjedő arányos módosítás lehetőségét is (64. ábra). Mindemellett az alkalmazás jelzi az egyes scenariók megvalósíthatóságát is.

Recommended scenarios				
You can reach the next maturity level by the development of functional / procedural variable groups. If you improve the average of the scores of variables groups as indicated below, you portal can reach the next maturity level.				
Possible development scenarios	Implementation	FG1	FG2	PG
Modification of the average score of a single variable group	Possible	55,5%		
	Possible		27,7%	
	Possible			19,2%
Modification in all variable groups	Possible	10,2%	10,2%	10,2%

64. ábra

A kitöltő alkalmazás scenario-táblája

Forrás: Laposa

7.6. Megállapítások összefoglalása

A korábbi fejezetekben azonosították az e-kohézió releváns mikrováltozóit, s igazolást nyert, hogy a portálkonceptiók szofisztikációját nemcsak funkcionális, hanem eljárásrendi változók is alakítják, azaz az előfeltételek adottak az ötödik hipotézis szerinti érettségi modell kidolgozásához.

Hipotézis (5): A portálkonceptiók szofisztikációja és adminisztratív terhei az azonosított funkcionális és eljárásrendi mikrováltozók révén jól mérhető és egy egyedi érettségi modell segítségével összevethető módon besorolható.

A modell kidolgozásának fő lépései: *az attribútumok, szintek meghatározása és a modell mérési módszereinek kidolgozása.*

Az attribútumok a vizsgálat tárgyának érettségét mérő változók, melyek a korábbiak során már definiálásra kerültek (szofisztikáció, adminisztratív terhek). Az attribútum-változók értékének kiszámításához a korábbi kutatások során meghatározott mikrováltozók és független változók kerültek felhasználásra. Ennek során a változók egy-egy összevont független és függő változóvá kerültek átalakításra.

A szofisztikációs változók kialakításának elsődleges módszere a faktorelemzés volt, melynek révén vizsgálható a mikrováltozók tényleges függetlensége, s az összefüggő mikrováltozók közös faktorokba vonhatók össze. Az elemzés eredményeként két funkcionális és egy eljárásrendi faktor kerül kialakításra.

A koordináta-geometria módszereinek felhasználásával a faktorok egy közös változóan kerültek összegzésre, mely egy mutatóban fejezi ki a portálkonceptiók szofisztikációs szintjét.

Az adminisztratív terhek mértékét mérő attriútum-változó értéke a két függő (idő, hiánypótlás) változó koordináta-geometriai módszerek révén történő transzformációjával

került kiszámításra.

Az összevont változók értékei klaszterelemzés segítségével csoportosításra kerülnek, mely alapján a portálkonceptiók szofisztikáció és adminisztratív terhek szempontjából három nagyobb klaszterbe rendezhetők, azaz az érettség három szintje határozható meg.

A vizsgálatok eredményei alapján kidolgozásra került a modell mérési módszertana, mely lehetőséget ad a vizsgált portálok érettségi szintjének megállapítására, valamint a következő szint eléréséhez szükséges arányos és fókuszált változó-módosítások értékének megadására. A modell segíti a portálok állapot-érékelését és támogatja a jövőbeli fejlesztési tervek kidolgozását.

8. Makro-tényezők vizsgálata (4. kutatási cél)

Kutatási cél (4): A tagállami portálok funkcionális és eljárásrendi változóinak alakulását meghatározó makroszintű (pénzügyi, támogatáskezelési, igazgatási és technológiai) változók azonosítása és hatékonysági ontológiába illesztése.

A kutatási cél megvalósítása a mikrováltozók és a portálkonceptiók makrokörnyezetét (*gazdasági, portálszintű, földrajzi, igazgatási és technológiai*) meghatározó változók összefüggéseinek vizsgálatával történik. Az elemzés elődlegesen a változók közti korrelációk, valamint diagramok vizsgálatával zajlik.

Kiemelendő, hogy e vizsgálatban a korábbi független eljárásrendi és funkcionális mikrováltozók függő változókként jelennek meg, s a független változók a makrokörnyezet változói lesznek.

8.1. Gazdasági, pénzügyi tényezők vizsgálata

A disszertáció ötödik hipotézise alapján a tagállamok által felhasználható forrásmennyiség, valamint a források relatív gazdasági súlya befolyásolja az e-kohézióval kapcsolatos attitűdöket. ***A feltételezések szerint magasabb forrásmennyiség esetén, a magasabb projektszám és hatékonyság-javítási lehetőség miatt a koncepciók szofisztikációja növekszik, s mindez alapjaiban meghatározza a portálkonceptiók kialakítását.***

A források mennyiségét a tagállamok által elfogadott hétéves pénzügyi keret szabja meg, relatív súlyuk pedig a tagállamok lakosságszámától, valamint fejlettségétől függ. A fenti adatokat a *II. melléklet* mutatja be. Az adatok összevethetősége és könnyebb rangsorolása érdekében az adatsorok három tercilisre lettek felosztva, melyet a táblázatban színek jelölnek (*alsó tercilis - piros, középső tercilis - fekete, felső tercilis - kék*). A mellékleten a pontosabb áttekintés érdekében a tagállamok népességi és GDP adatai is feltüntetésre kerülnek.

Az adatokat elemezve jól látható, hogy Közép- és Dél-Európa országai használják fel a felzárkóztatási támogatások több, mint kétharmadát (71,4%), valamint a három legnagyobb forráskerettel és projektszámmal rendelkező ország (*Lengyelország, Olaszország, Spanyolország*) is e régiókba esik. Nyugat-Európa a források közel egynegyedét (21,1%) fogadja, a legkisebb támogatás Észak-Európába irányul (6,6%).

A források relatív súlyát tekintve Nyugat-Európába és a Skandináv országokba érkeznek a legkevesebb forrás, míg a támogatások relatív súlya Közép-Európában és a Balti-államokban a legerőteljesebb.

A makrováltozók és a 6. fejezetben meghatározott mikrováltozók viszonya korrelációelemzéssel került feltárásra, melynek során a fenti független változók és a szofisztikációs változó került összevetésre. A fenti vizsgálatok eredményeit a 40. táblázat mutatja be a korábbi fejezetekben alkalmazott módszertan szerint. Tekintettel arra, hogy ezen adatok csak az intézményi válaszadók esetében állnak rendelkezésre, az elemzés az azonosított portálok adatai alapján és nem a teljes válaszállomány alapján készült.

		Költségvetés (2014-2020)	Forrás/fő	GDP/forrás/fő
Szofisztikáció	Pearson korreláció	,136	-,156	-,084
	Szignifikancia szint	,423	,356	,622
	N	37	37	37

40. táblázat

Az elérhető forrástömeg és a szofisztikáció viszonya

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

Az adatokat értelmezve nem állapítható meg korreláció a változók között, azaz ***a forrásmennyiség és annak relatív súlya nem gyakorol kimutatható hatást a portálkonceptiókra, azaz az ötödik hipotézis cáfolható.***

A hatodik hipotézis szerint a portálkonceptiók kialakítását nem a tagállami szintű forráskeret, hanem a portálok által kezelt forrásmennyiség befolyásolja. Tekintve, hogy a portálok fejlesztésének költségei magasak, így a tagállamok vélhetően a lehetséges tehercsökkentés figyelembe vételével határozzák meg a kialakítandó portál funkcionalitását. Különösen, ha a tagállamban a portálok száma nagyobb. Ennek megfelelően magasabb ***portálonkénti forrástömeg és a kezelt projektszám mellett a portálkonceptiók szofisztikációja is emelkedik, azonban ez csak egy meghatározott forrástömeg és tehercsökkentési szint felett*** érvényes. A fenti változók összefüggések korrelációelemzésének eredményeit a 41. táblázat mutatja be.

		Projektszám	Portál források
Szofisztikáció	Pearson korreláció	,454*	,196
	Szignifikancia szint	,005	,301
	N	36	36
Portál források	Pearson korreláció	-,122	,009
	Szignifikancia szint	,467	,962
	N	38	31
Projektszám	Pearson korreláció	1	,756**
	Szignifikancia szint		,000
	N	39	31

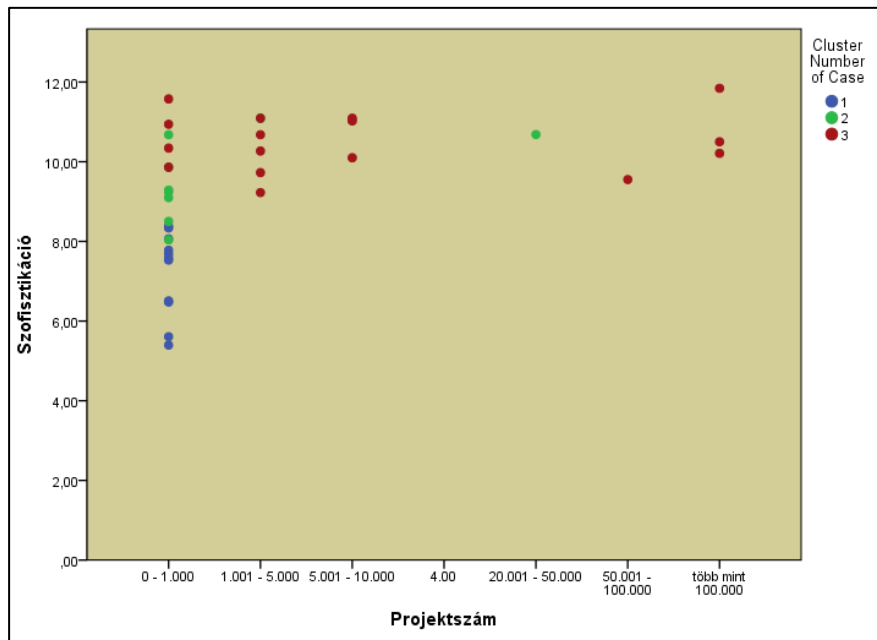
41. táblázat

Portálszintű mutatók és a szofisztikáció viszonyának elemzése

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

Az elemzés alapján tehát a portálok által kezelt forrásmennyiség meghatározza a kezelt projektszámot, amely korrelációt mutat a szofisztikációval. **A forrástömeg tehát közvetve gyakorol hatást a szofisztikációra, a projektszám pedig közvetlenül.** Mindennek vélhető, oka, hogy a projektek számával egyenes arányban nő a lehetséges interakciók száma az ügyfelekkel. A lehetséges projektszám előzetes kalkulációja lehetővé teszi a terhecsökkentés mértékének előrejelzését, mely orientálja a portálok fejlesztését. A projektszám ilyen módon a portálok méretének hasznos mutatója. A kezelt források mértéke alapján következtetéseket levonni ugyanakkor félrevezető lehet, mivel azonos forrásmennyiség mellett két portál esetében a támogatott projektek száma (így a lehetséges ügyfél-interakciók száma) a projektek különböző mérete miatt nagyban eltérhet.

A változók összefüggéseinek további elemzésére javasolt azok grafikus vizsgálatát is elvégezni, melynek során a portálok az érettségi modell szintjei szerint is besorolásra kerülnek (65. ábra).



65. ábra

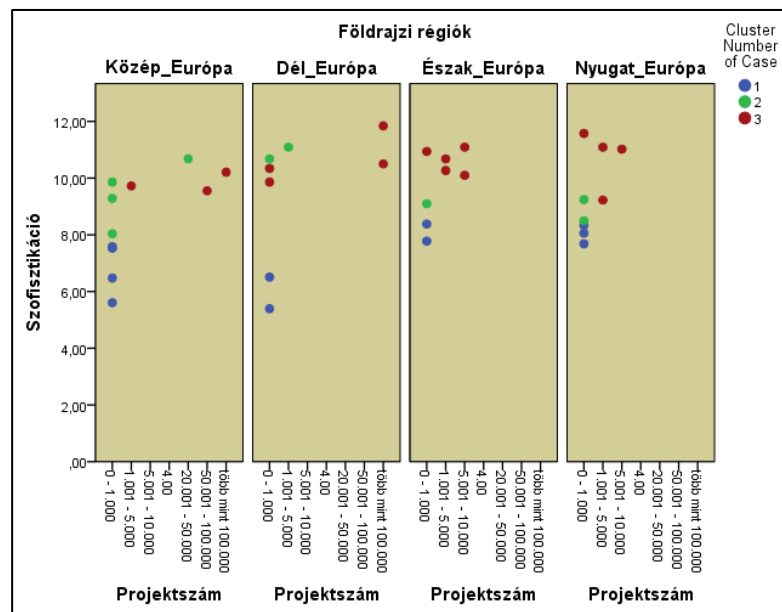
Projektszám és szofisztikáció viszonya

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

A diagramon jól látható, hogy egyes tagállamok már alacsonyabb projektszám, azaz kisebb tranzakciószám és tehercsökkentési lehetőség mellett is különböző szofisztikációjú és érettségű portálokat fejlesztenek. Mindezek alapján nem állítható, hogy a szofisztikáció és az érettség csak egy meghatározott pont felett lehet magasabb, azaz nem azonosítható egyértelműen a feltételezett megtérülési pont, a tagállamok döntéseit feltehetően más tényezők is befolyásolják.

A diagram alapján ugyanakkor az is megállapítható, hogy az alacsonyabb érettségű portálok szinte mind kisméretűek, ezres projektszám alattiak. A felételezett megtérülési pont bár nem létezik, egy meghatározott portálméret meghaladása láthatóan ösztönzőként hat a tagállamokra, hogy magasabb érettségű rendszereket fejlesszenek.

Az eredmények pontosabb megértését tovább segíti az összefüggések földrajzi elhelyezkedés szerinti vizsgálata, melyet a 65. ábra mutat be. A tagállamok regionális besorolását a 13. táblázat szerint történt.



66. ábra

A projektszám és a szofisztikáció regionális viszonya

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

Az ábrán jól látható, hogy vizsgálati mintában a nagyobb méretű rendszerek Közép- és Dél-Európában találhatóak, mindennek oka, hogy e tagállamok kapják a felzárkóztatási legnagyobb hányadát.

Észak- és Nyugat-Európában a portálok mérete nem haladja meg a tízezres nagyságrendet, ugyanakkor korábban megállapításra került, hogy a források lényegesen kisebb hányada áramlik e földrajzi térségekre. E régiókban megfigyelhető, hogy bár itt is

vannak alacsony érettségű portálok, de a koncepciók szofisztikációjának minimális szintje magasabb. E megfigyelés további elemzésére a következő fejezetben kerül sor.

8.2. Technológiai tényezők vizsgálata

A hetedik hipotézis szerint a tagállamok e-kormányzati érettsége és az elektronikus ügyintézés elterjedtsége hatással van a mikrováltozók alakulására. ***A feltételezések alapján az e-kormányzat fejlettsége, a mindennapi használat elterjedtsége pozitívan hat a portálkonceptiók szofisztikációjára.*** Feltehetően e tagállamokban a széles körben elterjedt és bevált e-ügyintézési megoldások a portálokban is felhasználásra kerülnek.

A tagállamok e-kormányzati felkészültségét különböző szervezetek többféle módszertannal is mérik. A következő elemzés célja, hogy széles körben használt nemzetközi e-kormányzati mutatók és a függő változók összevetésével megvizsgálja a fenti feltételezés megalapozottságát.

A vizsgálathoz két e-kormányzati mutató értékei is felhasználásra kerülnek. Az Eurostat számos tematikus indikátorral méri az európai információs társadalom kulcsterületeinek fejlődését, melyek egyike az e-kormányzat. E területen négy fő indikátor (*államigazgatási honlapokat látogató, államigazgatási honlapokról nyomtatványokat letöltő, államigazgatási szervekkel online interakciót folytató, valamint államigazgatási szerveknek online nyomtatványokat beküldő állampolgárok aránya*) kerül éves szinten felmérésre.¹²² A vizsgálat során az interakciós és a formanyomtatványok kitöltését mérő mutató kerül felhasználásra, mivel e mutatók ragadják meg leginkább az e-kohézió természetét, értékeiket a III. melléklet tartalmazza. Az adatok rangsorolása és csoportosítása a II. melléklethez hasonlóan (*színnel jelzett alacsony, közepes és magas szegmensek*) történik. Az adatok könnyebb kontextusba helyezése érdekében, a tagállamok által elérhető támogatás mértéke is feltüntetésre kerül, mely jól mutatja az egyes országok fejlettségét.

A fenti mutatók és a mikrováltozók viszonya korreláció-elemzéssel került feltárássra, melynek eredményeit a 42. táblázat mutatja be. Tekintettel arra, hogy ezen adatok csak az intézményi válaszadók esetében állnak rendelkezésre, az elemzés nem a teljes válaszállomány alapján készült.

		Online interakciók	Online nyomtatványok benyújtása
Szofisztikáció	Pearson korreláció	-,085	,068
	Szignifikancia szint	,616	,688

¹²² EUROSTAT, European Information Society Indicators

	N	37	36
Költségvetés 2014-2020	Pearson korreláció	-,763**	-,611**
	Szignifikancia szint	,000	,000
	N	40	40

42. táblázat

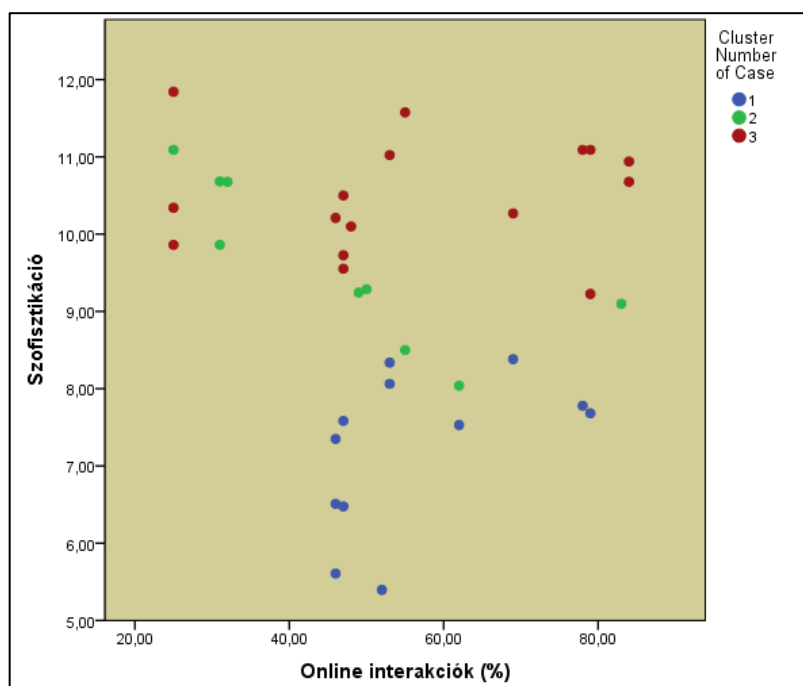
E-kormányzati mutatók és a függő változók viszonyának elemzése

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

A fentiek alapján nem állapítható meg korreláció a függő és független változók között, azaz **a tagállam e-kormányzati érettsége nem gyakorol meghatározó hatást a portálkonceptiókra.**

Az elemzés további eredménye, hogy **a 2014-2020 között felhasználható források mennyisége és a technológiai fejlettség fordított korrelációt mutat.** A Közép- és Dél-Európában az e-kormányzati mutatók jellemzően a III. melléklet szerinti alacsony és közepes szegmensekben vannak. A kohéziós források meghatározó része e régiókba irányul, mivel e területek regionális fejlettsége alacsonyabb, amely számos esetben a technológiai mutatókon is megmutatkozik. A legmagasabb értékek egyes Nyugat Európai országokban láthatók, valamint az északi tagállamokban, ahol Litvánia kivételével minden tagállam a magas kategóriában szerepel, mindkét mutató esetében.

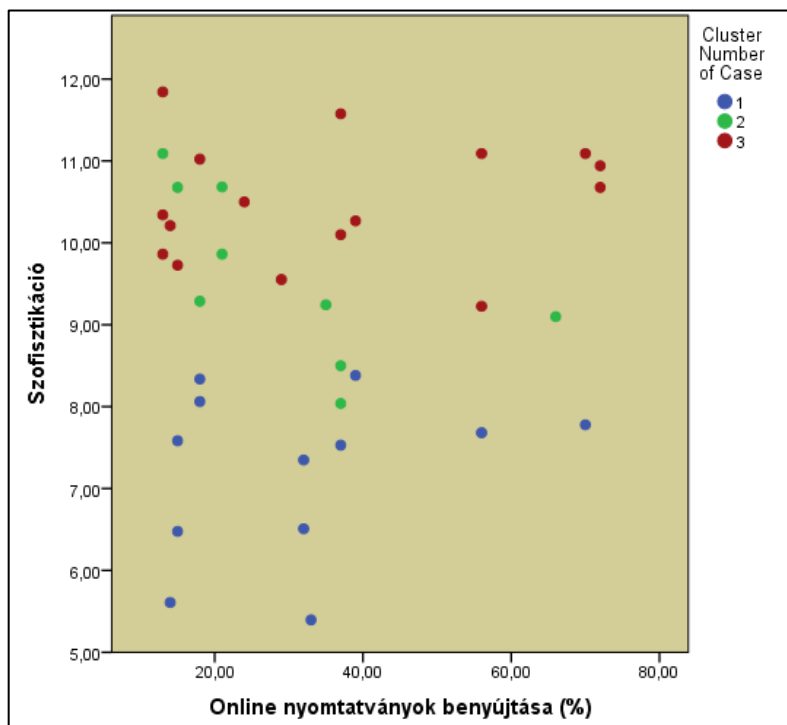
A fentiek mellett a technológiai mutatók részleges hatásait is érdemes megvizsgálni, azaz elképzelhető, hogy az e-kormányzatiság fejlettsége csak egy meghatározott szint felett érvényesül. Ennek vizsgálatára pontdiagramok készültek, melyek érettségi szintek szerint ábrázolják a technológiai fejlettség és a szofisztikáció viszonyát (67. -68. ábra).



67. ábra

Interakciók és szofisztikáció viszonya

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey



68. ábra

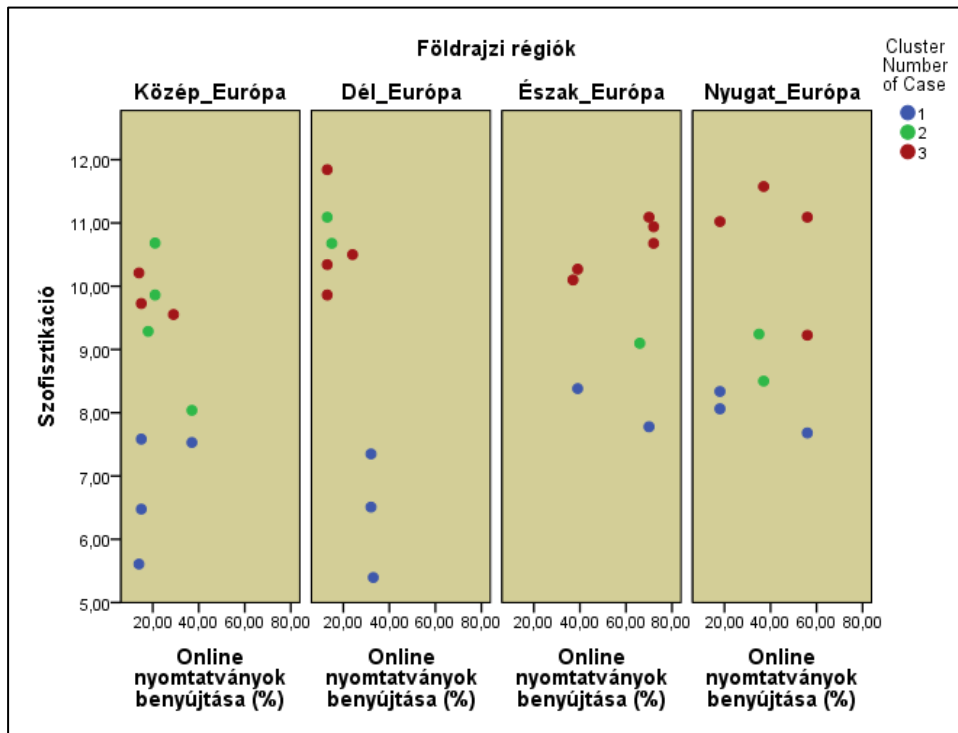
e-nyomtatványok használata és a szofisztikáció viszonya

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

Alacsonyabb e-kormányzati mutatók mellett a portálok érettsége és szofisztikációja meglehetősen vegyes, ugyanakkor a legmagasabb e-kormányzati mutatók mellett a portálok többsége magas érettségű, s a minimális szofisztikáció szintje itt lényegesen magasabb. Mindez arra enged következtetni, hogy **egy meghatározott technológiai szint felett a technológiai környezet hatása markánsan érvényesül a rendszerek kialakításánál, azaz a fejlettség foka egyfajta kontextuális változóként hat**. Eszerint létezik egy „áttörési pont”, mely felett a portálkonceptiók szofisztikációját nem csak a forrásmennyiség, hanem a technológiai érettség is befolyásolja. E pont precíz meghatározása azonban nem célja jelen kutatásnak, az adatbázis nem alkalmasa ennek megállapítására.

Mindez magyarázatot adhat, a korábban Észak- és Nyugat-Európa portáljai esetében tett megállapításokra. Ehhez javasolt a portálok e-kormányzati fejlettség szerinti regionális

megoszlását a korábbi fejezethez hasonló módon földrajzi térségek szerint megvizsgálni (69.ábra).



69. ábra

E-kormányzati matatók és a koncepcionális szofisztikáció regionális viszonya

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

Az ábrán jól látható, hogy az alacsonyabb technológiai fejlettségű országok Dél- és Kelet-Európában vannak, ami a fejezet első részében is megállapításra került. A technológiai fejlettség kontextuális hatása Észak- és Nyugat-Európában jól kimutatható, mely magyarázza a 8.1. fejezet végén tett megállapításokat.

8.3. Államszerkezeti és igazgatási tényezők vizsgálata

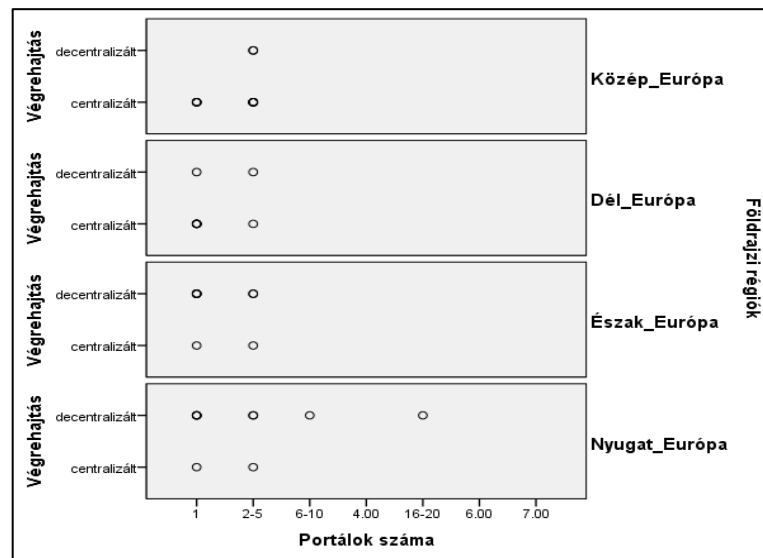
A hetedik hipotézis feltételezése szerint a tagállamok államszerkezete (*unitárius, föderatív*) és igazgatási berendezkedése (*decentralizált, centralizált*) hatást gyakorol a portálkonceptiók kialakítására. Az előzetes feltételezések szerint, **a döntéshozatal, illetve a végrehajtás többközpontúsága mellett az egyes területi-igazgatási egységek egyedi és saját igényekre szabott portálkonceptiókat alakítanak ki, mely növeli a tagállami portálok számát.** Ennek jelentősége, hogy a portálok számának növekedése csökkentheti az egyes portálok által kezelt források és projektek mennyiségét, amely a 8.1. fejezet megállapításai szerint hatást gyakorol a portálkonceptiók szofisztikációjára.

A kutatáshoz az *European Public Administration Country Knowledge (EUPACK)*, az Európai Bizottság által végrehajtott kutatási projekt eredményei kerültek felhasználásra,

melynek célja a tagállamok igazgatási jellemzőinek feltérképezése, részletes vizsgálata volt.¹²³ A tagállamok államszerkezeti és végrehajtási jellemzőit a *IV. melléklet* mutatja be. A forráskezelési adatokkal való könnyebb összevetés és az elemzett adatok pontosabb kontextusba helyezése érdekében, a mellékletben a tagállamok által elérhető támogatás mértéke is feltüntetésre kerül.

Az adatokat elemezve megállapítható, hogy a föderatív államok száma kisebb, s e tagállamok jellemzően fejlettebbek, így forráskereteik is alacsonyabbak. További fontos összefüggés, hogy a decentralizáltság, kevés kivételtől eltekintve, a föderatív államokra, valamint az északi államokra jellemző. Közép- és Dél-Európa országai szinte teljes számban unitárius-centralizált berendezkedésűek, így a források legnagyobb hányada is e tagállamokba jut el.

Figyelembe véve, hogy a fenti mutatók nominális változók, esetükben nem végezhető korreláció-elemzés a függő változóval (*portálszám*) való kapcsolat ellenőrzésére, így a vizsgálta diagramelemzéssel történt, ennek eredménye a 70.-71. ábrákon látható.

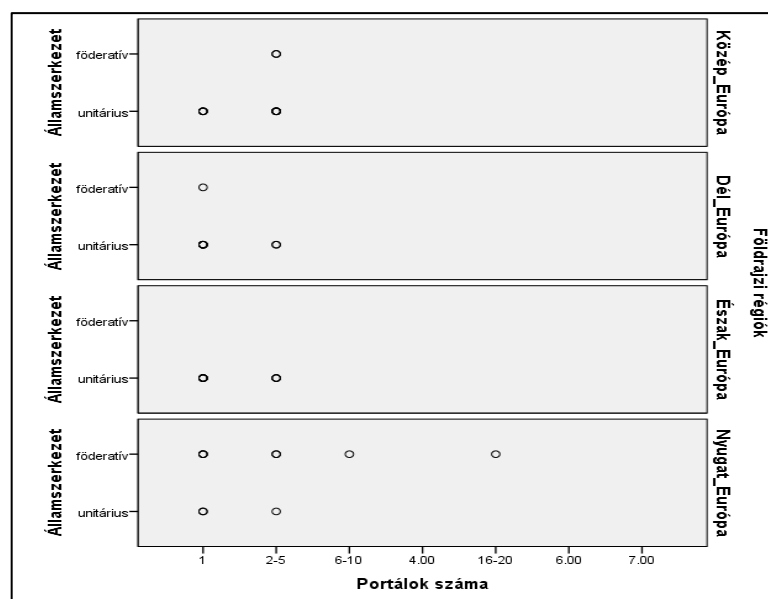


70. ábra

Igazgatási berendezkedés és a portálszám viszonya

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

¹²³ EURÓPAI BIZOTTSÁG, A comparative overview of public administration characteristics and performance in EU28, Brüsszel, 2017



71. ábra

Államszerkezet és a portálszám viszonya

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

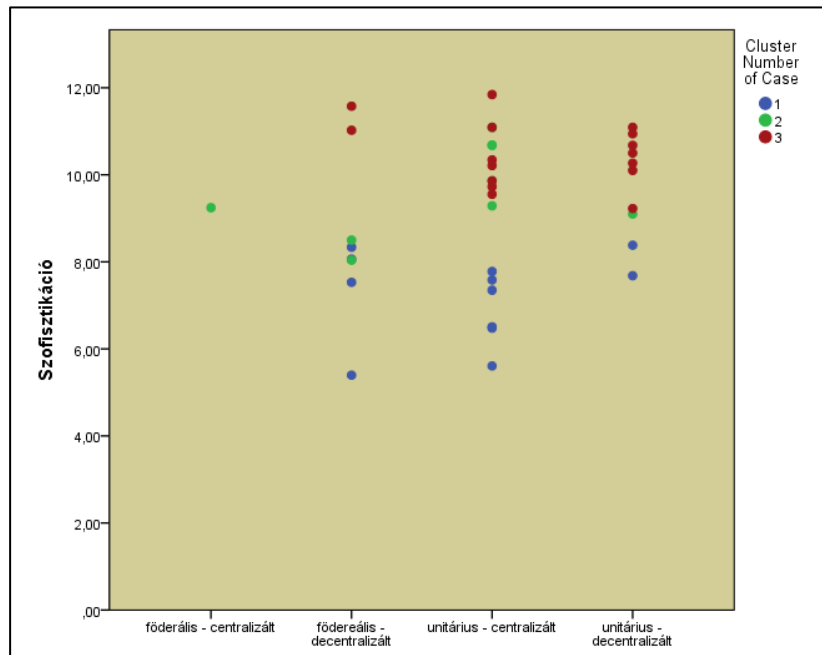
Az ábrák alapján látható, hogy a többközpontú berendezkedés (föderatív, decentralizált) Nyugat-Európában magasabb portálszámmal párosul. Megjegyzendő, hogy az eredmény nem feltétlen régió-specifikus, hiszen a legtöbb föderatív állam Nyugat-Európában található. Kiemelendő, hogy a föderatív struktúra egy tagállam kivételével (Egyesült Királyság) minden esetben decentralizáltsággal párosul. Ugyanakkor a decentralizált struktúra Észak-Európában is meghatározó, így feltételezhető, hogy a magasabb portálszámok a föderatív jelleg következményei.

A fentieket a Partnerségi Megállapodások 6.1. fejezetben bemutatott elemzése is alátámasztja. A föderatív berendezkedésű tagállamok bár nem kizárólagosan, de meghatározó módon szeparált információs rendszerek és portálok kialakítására törekcsenek.

A tagállami portálszám jelentősége, hogy közvetett módon a kezelt projektszámon keresztül kihathat a portálkonceptiók szofisztikációjára, érettségére. Ennek ellenőrzése érdekében javasolt a szofisztikációs, érettségi adatok és a tagállamok államszerkezeti és igazgatási adatainak összevetése, melyet a 72. ábra ismertet.

A diagram alapján az **unitárius államszerkezetű tagállamok esetében vegyesen vannak jelen magas és alacsony szofisztikációjú és érettségű portálok**, azaz nem állapítható meg esetükben az államszerkezet és az érettség közötti összefüggés. Ugyanakkor a tagállamok jelentős része e kategóriába tartozik, így az adatok vegyességét okozhatja, hogy itt gazdaságilag és pénzügyileg nagyon heterogén országsoportról van szó.

A föderatív országok esetében nagyobb az alacsony szofisztikációjú és érettségű portálok száma. Ezen országokban szélesebb a regionális területi egységek döntési és irányítási jogköre képessége, így feltehetően saját végrehajtási szabályokat alakítanak ki, s jobban testre szabják portálkoncepcióikat is, mindezt a Partnerségi Megállapodások tartalma is alátámasztja. Mindez növeli az egyedi rendszerek számát, ami a kezelt projektszám és a szofisztikáció csökkenése irányába hat.



72. ábra

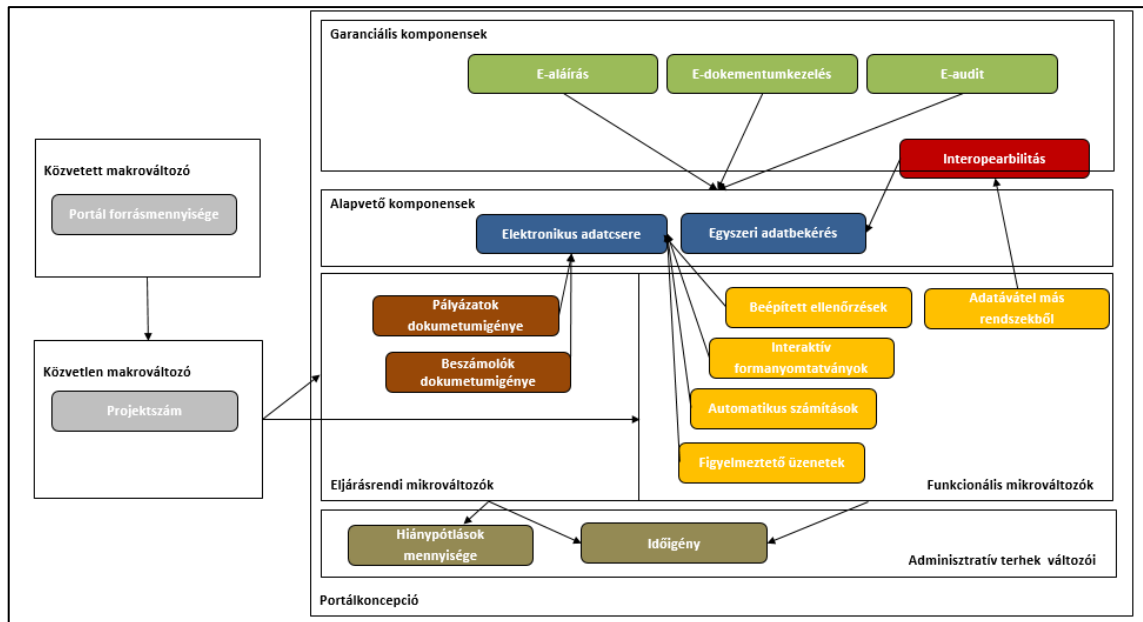
Államszerkezet, igazgatási és a portálváltozók viszonya

Forrás: Laposa, SPSS e-cohesion survey

Ezen tagállamokban azonban ugyanígy láthatók magas érettségű portálok, így **nem jelenthető ki, hogy a föderatív berendezkedés egyértelműen az érettség csökkenését eredményezi.**

8.4. Az e-kohézió hatékonysági ontológiájának bővítése

A kutatási cél végrehajtásának eredményeként az e-kohéziós a portálkoncepciók szofisztikációjának szempontjából egy makrováltozó (*projektek száma*) közvetlen hatása volt alátámasztható. Egy további változó (*portál által kezelt források mennyisége*) közvetett hatása került azonosításra, mivel e tényező befolyásolja a projektek számát. E tényezők beillesztésre kerültek az e-kohézió hatékonysági ontológiájába, tovább szélesítve ezzel a portálkoncepciók hatékonyságának értelmezési kereteit (73. ábra).



73. ábra

Az e-kohézió bővített hatékonysági ontológiája

Forrás: Laposa

A vizsgálat során további két tényező hatása (*igazgatási berendezkedés, technológiai fejlettség*) a vizsgált esetek többségében, vagy egy meghatározott változóérték felett relevánsnak bizonyult, de egyértelmű korreláció nem volt kimutatható esetükben. E tényezők ismerete bár fontos, de hatásuk nem minden esetben érvényesül, így az ontológiába nem kerültek beillesztésre.

A kibővített e-kohéziós ontológia definíciótára a fentiek alapján két újabb definícióval bővül, melyet a 43. táblázat ismertet.

Fogalmak	Definíció
Makrováltozók	A mikrováltozók szofisztikációját befolyásoló külső tényezők.
Közvetlen makrováltozók	A mikrováltozókra közvetlen hatást gyakorló makrováltozók.
Közvetett makrováltozók	A mikrováltozókra közvetett hatást gyakorló makrováltozók.

43. táblázat

A hatékonysági ontológia definíciótárának bővítése

Forrás: Laposa

8.5. Megállapítások összefoglalása

A továbbiakban összefoglalásra kerülnek a fejezet fő megállapításai, s a negyedik kutatási cél megvalósítása során született eredmények.

8.5.1. A hatodik és hetedik hipotézis vizsgálata

Hipotézis (6): Az elérhető források mennyiségének és gazdasági súlyának növekedése szofisztikáltabb portálok kialakítására ösztönzi a tagállamokat, s alapvetően meghatározza az e-kohézió tagállami követelményrendszerét.

Hipotézis (7): A portálkoncepciók kialakítását az adott portál révén kezelt projektek száma és a források mennyiség határozza meg, e szabályszerűség azonban csak egy kritikus forrásszint és projektszám felett érvényesül.

A kérdőíves felmérés és a másodlagos adatforrások adatait értelmezve **nem állapítható meg összefüggés a tagállamok által elérhető forrásmennyiség, annak relatív gazdasági súlya és a portálkoncepciók szofisztikációja között, azaz az ötödik hipotézis cáfolható.**

A feltételezett megtérülési pont létezése nem bizonyított, mivel **számos tagállam már a legalacsonyabb forrásszint mellett magas szofisztikációjú portálokat fejlesztett ki, így a hatodik hipotézis sem támasztható alá.** A portálszintű forrástömeg ugyanakkor közvetve és más módon befolyásolja a portálok kialakítását. **A forrástömeg meghatározza a lehetséges projektek számát, mely hatást gyakorol a koncepciók funkcionális oldalára és annak szofisztikációjára.** Mindennek vélhető, oka, hogy a projektek számával egyenes arányban nő a lehetséges ügyfél-interakciók száma is, s a várható projektszám előzetes kalkulációja lehetővé teszi a tehercsökkentés mértékének előrejelzését, mely orientálja a portálok fejlesztését.

8.5.2. A nyolcadik hipotézis vizsgálata

Hipotézis (8): A tagállamok igazgatási és technológiai adottságai meghatározzák a portálkoncepciók kialakításával kapcsolatos attitűdöket, befolyásolják az e-portálok és az eljárásrendi keretek kialakítását.

A nyolcadik hipotézis a vizsgálatok alapján részlegesen alátámasztható, az e-kormányzati mutatók esetében nem tapasztalható lineáris kapcsolat a szofisztikációval, ugyanakkor az elemzések tanúsága szerint **az e-kormányzatiság magasabb fejlettségi szintje mellett a technológiai környezet hatása erősen érvényesül, s a portálkoncepciók szofisztikációjának minimumszintje rendszerint lényegesen magasabb.**

Igazgatási tényezők tekintetében **az unitárius államszerkezetű tagállamok esetében nem mutathatók ki összefüggések az államszerkezet és a szofisztikáció között.**

A föderatív berendezkedésű tagállamok esetén a portálkoncepciók szofisztikációja alacsonyabb. Ezen országokban a szélesebb körű döntési kompetenciák miatt az egyes területi egységek jobban testre szabják a portálkoncepciókat is, ami növeli az egyedi rendszerek számát és a szofisztikáció csökkenése irányába hat.

A megállapítások regionális vizsgálata alapján a kohéziós támogatások meghatározó része Közép és Dél-Európába irányul, itt főként unitárius berendezkedésű tagállamokban, centralizált igazgatás mellett kezelik a forrásokat. A portálok szofisztikáltsága itt jellemzően a kezelt projektszám növekedésével nő.

Nyugat-Európa közepes mennyiségű forrásban részesül (közel a források negyede). A föderatív államszerkezetű tagállamok száma e földrajzi régióban a legnagyobb, melyekben a szélesebb döntési kompetenciával területi egységek jellemzően egyedi portálokat használnak, mely kedvezőtlen módon hat a portálok szofisztikáltságára. Észak-Európa használja fel a források legkisebb hányadát, használt portálok jellemzően kisebb méretűek. Az e-kormányzatiság fejlettségi foka e térségekben magasabb, mely mellett a portálok minimális szofisztikációja látványosan magasabb szintről indul.

9. Összegzés

Az e-kohézió nemcsak egy informatikai projekt megvalósítását és a meglévő eljárásrendi folyamatok digitalizálását jelenti, sikerességéhez számos további jogi, és szervezeti kérdés tisztázása és megfelelő kezelése szükséges. ***Az e-kohézió egy koncepcionális keretrendszerként definiálható, melynek célja az adminisztratív terhek informatikai megoldások, a közadatok újrafelhasználása és az információs rendszerek átjárhatóságának hasznosítása révén történő csökkentése.***

A disszertáció az e-kohézió mibenlétének, működésének és hatékonysági dinamikájának megértését segítő vizsgálatok révén kívánja bővíteni annak tudományos diskurzusát. Jelen fejezet célja a fenti kutatás megállapításainak és új tudományos eredményeinek összegzése.

A felvetett problémák feltárásához négy kutatási cél és nyolc hipotézis került megfogalmazásra, melyeket a 44. táblázat összegez. Az elért eredmények a továbbiakban a disszertáció szerkezetének felépítését követve, kutatási célonként kerülnek összegzésre.

Problémafelvetés	Kutatási cél	Hipotézis
Probléma (1): Miként helyezhető el az e-kohézió az irányadó Uniós stratégiák terében? Mely tudományágakhoz köthető a téma kutatása?	Kutatási cél (1): Az e-kohézió stratégiai és tudományterületi illeszkedésének feltárása, a téma pozicionálása.	Hipotézis (1): Az e-kohézió olyan integratív koncepció, mely különböző hosszú távú növekedési és szakpolitikai stratégiák, s interdiszciplináris témaként számos tudományterület metszetében helyezkedik el.
Probléma (2): Milyen mértékben gyakorol hatást az e-kohézió az eljárási folyamatok hatékonyságára?	Kutatási cél (2): A portálkonceptiók követelmény-rendszerének statisztikai módszerekkel történő elemzése, a tehercsökkentést befolyásoló mikrováltozók azonosítása és az e-kohézió hatékonysági ontológiájának kidolgozása érdekében.	Hipotézis (2): A portálok hatékonyság-javító hatását nemcsak az Uniós rendeletekben előírt funkcionális alapkövetelmények teljesítése, hanem a vonatkozó eljárásrendi tényezők terjedelme is befolyásolja.
		Hipotézis (3): A portálok hatékonyság-javító hatását nemcsak az Uniós rendeletekben előírt funkcionális alapkövetelmények teljesítése, hanem további funkcionális tényezők és a felületek felhasználó-barátságát is befolyásolja.
		Hipotézis (4): Az azonosított mikrováltozók rendszerezésével és az e-kohézió magas szintű komponenseivel való összekötésével létrehozható az e-kohézió hatékonysági ontológiája, mely segíti a hatékonyság összetevőinek alaposabb megértését és operacionalizálását.

	<p>Kutatási cél (3): A portálkoncepciók hatásait mérő érettségi modell kidolgozása, mely az azonosított mikrováltozók és a hatékonysági ontológia figyelembe vételével lehetővé teszi a szofisztikáció szintjeinek meghatározását, a hatékonyság értékelését.</p>	<p>Hipotézis (5): A portálkoncepciók szofisztikációja és hatékonysága az azonosított funkcionális és eljárásrendi mikrováltozók révén jól mérhető és egy egyedi érettségi modell segítségével összevethető módon besorolható.</p>
<p>Probléma (3): Az e-kohéziós portálok kialakításának követelményei a tagállamok által jelentős mértékben testre szabhatók. Milyen makroszintű tényezők befolyásolják a tagállamokat e döntések meghozatala során?</p>	<p>Kutatási cél (4): A tagállami portálok funkcionális és eljárásrendi változójának alakulását meghatározó makroszintű (pénzügyi, portálszintű, igazgatási és technológiai) változók azonosítása és hatékonysági ontológiába illesztése.</p>	<p>Hipotézis (6): Az elérhető források mennyiségének és gazdasági súlyának növekedése szofisztikáltabb portálok kialakítására ösztönzi a tagállamokat, s alapvetően meghatározza az e-kohézió tagállami követelményrendszerét.</p> <p>Hipotézis (7): A portálkoncepciók kialakítását az adott portál révén kezelt projektek száma és a források mennyisége határozza meg, e szabályszerűség azonban csak egy kritikus forrásszint és projektszám felett érvényesül.</p> <p>Hipotézis (8): A tagállamok igazgatási és technológiai adottságai meghatározzák az e-kohézióval kapcsolatos attitűdöket, befolyásolják a portálok és az eljárásrendi keretek kialakítását.</p>

44. táblázat

A disszertáció kutatási tervének vázlata

9.1. Új tudományos eredmények

9.1.1. Az e-kohézió stratégiai és tudományterületi illeszkedése (1. kutatási cél)

Az e-kohézió relatíve új kutatási téma, ugyanakkor számos kiterjedt és meghatározó jelentőségű tudományos diskurzus (*szabályozás egyszerűsítése, adminisztratív terhek csökkentése, kohéziós politika*) metszetében helyezkedik el, fontosságát több Uniós szintű stratégiai dokumentum is kiemeli. **Tekintettel a téma fent vázolt karakterére és a rendelkezésre álló kutatási eredmények szűkösségére a disszertáció első célja a téma alaposabb pozicionálása volt, az e-kohézió mibenlétének pontosabb megértése érdekében.** A koncepció stratégiai-tudományos illeszkedésének vizsgálata az e-kohézió alapvető komponensei és koncepció keretét adó diskurzusok figyelembe vételével történt.

Tudományos besorolás szempontjából az e-kohézió koncepciója az alkalmazott műszaki tudományok és a társadalomtudomány (*közigazgatás-tudomány, jogtudomány, regionális tudományok, számítástechnika*) metszetében foglal helyet.

Stratégiai szempontból az e-kohézió megvalósulása az Unió szintű e-kormányzati cselekvési tervek, az egységes digitális piac kialakításának és az EU2020 stratégia intelligens dimenziójának célrendszerét támogatja a támogatáskezelési folyamatok digitalizációja révén. Mindemellett a koncepció erős összhangot mutat a jelenleg érvényben lévő hazai közszolgálat-fejlesztési stratégia magas szintű céljaival is.

Tudományos eredmény (1): az első kutatási cél megvalósítása során megalkotásra került az e-kohézió tudományos reláció-mátrixa (10. táblázat) és stratégiai illeszkedési térképe (42., 45. ábra). Ilyen természetű elemzések a tudományos diskurzusban korábban nem voltak elérhetők, eredményeik megerősítik az első hipotézis feltételezéseit és jól tükrözik a koncepció integratív karakterét.

48. szövegdox

A disszertáció első tudományos eredménye

9.1.2. *Mikrováltozók azonosítása, hatékonysági ontológia (2. kutatási cél)*

Az első kutatási cél eredményei jól hangsúlyozzák az e-kohézió jelentőségét, a koncepció átfogó jelleggel támogatja az igazgatási folyamatok transzformációját, a támogatáskezelés papírmentesítése új korszakot nyit a források felhasználásában.

A disszertáció megközelítésében az elektronikus portálok szofisztikációja hatást gyakorol az adminisztratív terhek mértékére, mely tényezők együttesen határozzák meg az e-kohézió hatékonyságát. E hatékonysági dinamika a kutatás fő alapvetése, melyből a további kutatási célok levezethetők.

Az Unió szabályok az e-kohézió minimum-követelményeinek teljesítését írják elő, melyek biztosítják az adminisztratív terhek elvárt, átlagos csökkentését. A portálkonceptiók azonban a minimumkövetelmények megtartása mellett tagállami szinten testre szabhatók, elsődlegesen a tagállami jogalkotás, eljárásrendek kialakítása révén, valamint a támogatáskezelési portálok funkcionalitásának továbbfejlesztésével.

Az Európai Bizottság előzetes vizsgálatai alapján az e-kohézió célzott testre szabásával és a tehercsökkentés egyedülálló lehetősége nyílik meg a tagállamok előtt. Ennélfogva nem indifferens kérdés, hogy a koncepciók milyen színvonalon, s az adminisztratív tehercsökkentés milyen szintje mellett valósulnak meg. Az Európai Bizottság egy ötszintű érettségi modellt alkotott, mely a portálok funkcionális szofisztikációjának vizsgálatával tette lehetővé az e-kohézió tehercsökkentő hatásainak mérését.

A fenti modell funkcionális megközelítésével szemben, a ***disszertáció feltételezései szerint a portálok szofisztikációját és tehercsökkentő hatását nem csak funkcionális tényezők hanem, mikrováltozók (a funkcionális tényezők mellett eljárásrendi tényezők)***

szélesebb köre befolyásolja.

A fentiek igazolására egy Uniós tagállamok körében végezett szakértői felmérés eredményeik kerültek elemzésre, melynek során a különböző funkcionális és eljárásrendi mikrováltozó és a támogatáskezelés folyamatok idő és hibaarány mutatóinak összevetése történt meg.

Az eljárásrendi vizsgálatok alapján megerősítést nyert, hogy a tagállamok az e-kohéziót nem egy kötelezően teljesítendő szabályozási előírásnak tekintik, hanem rugalmas testreszabhatósága ellenére (*opcionális igénybe vétel lehetősége, pályázati szakaszban az e-kohézió biztosítása nem kötelező*) meghatározó módon a benne rejlő lehetőségek teljes körű kiaknázására törekszenek. Az elektronikus portálok használata a vizsgált tagállamok túlnyomó többségében kötelező és a projekt-életciklus minden fázisára kiterjed.

A többváltozós statisztikai elemzések alapján azonban a szabályozás fenti specifikumai nem befolyásolják a portálkoncepciók hatékonyságát, nem csökkentik az adminisztrációval töltött időt, vagy a hibázás lehetőségét. A kutatás meglepő eredménye, hogy a támogatáskezelés során bekért adatok mennyisége ugyanígy nem gyakorol hatást az adminisztratív terhekre. Mindennek vélhető oka, hogy a rendszerekbe épített kontroll-mechanismusok és automatizmusok nagymértékben segítik az adminisztratív ügyek intézését és minimalizálják a hibázás lehetőségét. A portálok használata során bekért dokumentumok mennyisége azonban korrelációt mutat a terhek alakulásával. E jelenség feltételezett oka, hogy a benyújtandó alátámasztó dokumentumok nem-strukturált állományokként kerülnek a rendszerbe, melyek esetében a fenti automatizmusok és kontrollok szerepe nem tud érvényesülni. ***A dokumentum-mennyiség ekképpen az e-kohézió eljárásrendi mikrováltozójaként kezelendő.***

Összességében a második hipotézis igazolható, de kiemelendő, hogy a koncepciók hatékonyságát nem a teljes eljárásrendi háttér befolyásolja, hanem kiemelten a nem-strukturált alátámasztó dokumentumok mennyisége.

A vizsgált funkcionális mikrováltozók (*portálfunkciók széles köre, felületek felhasználó-barátsága*) percepció vizsgálatára és statisztikai elemzése alapján az a következtetés vonható le, hogy a portálkoncepciók szofisztikációját fókuszáltan néhány Uniós szabályok által előírt alapvető mikrováltozó (*adatok átvétele más információs rendszerekből, beágyazott ellenőrzések, automatikus számítások, interaktív formanyomtatványok, figyelmeztető üzenetek*) határozza meg, melyeket a disszertáció az e-kohézió funkcionális mikrováltozóiként kezel a továbbiakban.

A fentiek alapján a harmadik hipotézis cáfolható, a szofisztikációt nem

portálfunkciók széles körének alkalmazása, vagy a felületek felhasználó-barátsága, hanem az alapvető (többek között az Unió jogszabályok által előírt) funkciók minősége befolyásolja.

Az e-kohézióban rejlő lehetőségekre való tekintettel és a portálok fejlesztését érintő tagállami döntések támogatása érdekében fontos az koncepció működésének alaposabb megértése. A tudományos diskurzusban e célból eddig csak magas szintű interpretációs sémák voltak elérhetőek, melyek az e-kohézió komponens-szintű összefüggéseinek megértését tették lehetővé. Az e-kohézió hatékonysági dinamikájának alaposabb interpretálásához tehát szükség van egy operatívabb fogalomkészlet megalkotására, mely biztosítja a komponensek mögötti összefüggések ábrázolását és értelmezését.

Az e-kohézió hatékonysági ontológiájának megalkotása a fenti igényekre reflektálva lehetővé teszi a hatékonysági dinamika, különböző szintű összetevőinek és azok összefüggéseinek megértését. ***Az ontológia kialakításához a korábbi kutatási eredmények, az azonosított mikrováltozók megfelelő alapot szolgáltatnak, így a negyedik hipotézis igazolható.***

Tudományos eredmény (2): a kutatás eredményeként meghatározásra kerültek az e-kohézió eljárásrendi és funkcionális mikrováltozói, melyek hatást gyakorolnak az adminisztratív terhek mennyiségére. A mikrováltozók segítségével kidolgozásra került az e-kohézió hatékonysági ontológiája, mely operatívabb szinten segíti a hatékonyság dinamikájának megértését, segítve a portálokkal kapcsolatos tagállami döntések meghozatalát.

49. szövegdoboz

A disszertáció második tudományos eredménye

9.1.3. Érettségi modell kidolgozása (3. kutatási cél)

A meglévő kutatási eredmények segítik a portálkonceptiók kialakításával kapcsolatos tagállami döntések meghozatalát, az adminisztratív terhek csökkentését támogató tényezők azonosítását. A megalkotott ontológia azonban nem teszi lehetővé a terhek szintjének mérését és a jövőbeli hatékonyságjavulás elérendő szintjének tervezését. Az érettségi modellek e célt szolgálják, rögzített követelmények és módszertan alapján biztosítják a vizsgált terület fejlődésének mérését és támogatják annak javítását.

Az Európai Bizottság hivatkozott e-kohéziós érettségi modellje alkalmas a portálkonceptiók érettségének meghatározására, azonban kifejezetten funkcionális fókuszú, így javasolt egy olyan modell kidolgozása, mely lehetőséget ad a kutatás keretében azonosított funkcionális és eljárásrendi tényezők figyelembe vételére.

A kutatás ötödik hipotézise helytálló, a tervezett alternatív modell a korábbi kutatási

eredmények hasznosításával kidolgozásra került. A harmadik kutatási cél megvalósításának első lépéseként statisztikai módszerek segítségével azonosításra kerültek az *érettségi vizsgálatát meghatározó attribútum-változók*. Az azonosított mikrováltozók összevonásával egy *szofisztikációs változó* került kialakításra, amely kifejezi a portálkoncepciók eljárési és funkcionális összetevőinek fejlettségét. A függő változók felhasználásával pedig *adminisztratív terheket mérő változó* került kialakításra, amely visszaadja az egyes portálokra jellemző átlagos időigény és a hibaarány mértékét.

A két változó klaszterelemzésével kialakításra kerültek a modell szintjei, melyek rögzített viszonyszámok segítségével lehetővé teszik bármely portál hatékonysági szintjének meghatározását. A kialakított háromszintű modell a vizsgált portál változóértékeit 37 portál adataival veti össze, s ez alapján határozza meg annak érettségét.

A fentiek alapján kidolgozásra került a modell adatfelvételi és számítási módszertana, amely biztosítja a vizsgált portálok érettségi szintjének meghatározását, valamint megmutatja a következő elérendő szinthez szükséges funkcionális és eljárásrendi változómódosítások százalékos arányát. A modell segítségével nemcsak a szükséges fejlesztések nagyságrendje adható meg, ***hanem változócsoportonkénti döntési alternatívák is megjelenítésre kerülnek, mely támogatja a tagállamok portálfejlesztési döntéseit.***

Tudományos eredmény (3): az azonosított mikrováltozók alapján kidolgozásra került az e-kohézió alternatív érettségi modellje, mely számos más e-kohéziós portál adataihoz viszonyítva segíti az egyes portálkoncepciók fejlettségi szintjének meghatározását, valamint a következő érettségi szint eléréséhez szükséges döntések meghozatalát.

50. szövegdoboz

A disszertáció harmadik tudományos eredménye

9.1.4. *Makrováltozók azonosítása (4. kutatási cél)*

Az első három kutatási cél eredményei segítik a tehercsökkentést befolyásoló mikrováltozók azonosítását, a portálkoncepciók fejlettségének értékelését, s további a fejlesztésekkel kapcsolatos döntések meghozatalát. A tagállamok tehát döntéseket hozhatnak a mikrováltozók módosításáról, mely révén a koncepciók hatékonysága növelhető. Kérdésként merül fel, hogy e-döntések meghozatala egyszerű optimalizációs szempontok alapján történik-e, vagy léteznek olyan makroszintű (*pénzügyi, gazdasági, technológiai, vagy szervezeti*) változók, melyek e döntések kereteit megszabják.

A kutatás alapján megállapítható, hogy a *tagállami szintű pénzügyi, gazdasági mutatók (elérhető tagállami források mennyisége, GDP arányos adatok) nem mutatnak korrelációt a szofisztikációs változóval, azaz nem befolyásolják a koncepciók alakítását. Az ötödik és hatodik hipotézis tehát jelen formájában cáfolható.*

A portálszintű forrásmennyiség ugyanakkor befolyásolja a kezelt projektek számát, mely kimutatható hatást gyakorol a koncepciók szofisztikációjára. A portálok fejlettsége azonban nem egy meghatározott megtérülési pont függvénye, a szofisztikáció a projektszám függvényében növekszik. A fentiek vélhető magyarázata, hogy a projektek száma meghatározza a várható adminisztratív tranzakciók számát, mely alapul szolgálhat az adminisztratív terhek becsült és megcélzott szintjének meghatározásához, s e kalkuláció segíti a portálkonceptiókkal kapcsolatos döntések meghozatalát.

Az igazgatási és technológia tényezők nyolcadik hipotézis szerinti hatása részlegesen igazolható, azaz nem mutatható ki egyértelmű összefüggés minden esetben a tényezők és a szofisztikáció szintje között, azonban bizonyos jellegzetességek jól kivehetők. A technológiai tényezők (*e-kormányzat elterjedtségének mutatói*) nincsenek egyértelmű hatással a portálkonceptiók szofisztikációjára, azonban a technológiai mutatók magasabb szintje mellett a szofisztikáció jellemzően magasabb minimumszintről indul.

Az igazgatási tényezők vonatkozásában az unitárius államszerkezetű tagállamok (*Észak, Közép- és Dél-Európa*) esetében nincs kimutatható összefüggés az államszerkezet és a portálkonceptiók szofisztikációja között. *A föderatív berendezkedésű tagállamok esetén a szofisztikáció többségében alacsonyabb.* Ezen országokban a szélesebb körű döntési kompetenciák miatt az egyes területi egységek jobban testre szabják a portálkonceptiókat is, ami növeli az egyedi rendszerek számát, mely a portálonkénti projektszám csökkenésével a szofisztikáció csökkenése irányába hat.

A kutatási eredmények alapján két olyan makrováltozó azonosítható, mely közvetlenül (*portálonkénti projektek száma*), vagy közvetve (*portál által kezelt források mennyisége*) egyértelmű hatást gyakorol a mikrováltozók alakulására és a portálkonceptiókkal kapcsolatos döntések meghozatalára. E makrováltozók beépítésre kerültek az e-kohézió hatékonysági ontológiájába, tovább bővítve ezzel annak értelmezési tartományát.

Tudományos eredmény (4): az azonosított makrováltozók révén az e-kohézió hatékonysági ontológiája továbbfejlesztésre került, mely segíti a hatékonyság dinamikájának tágabb kontextusban történő értelmezését.

51. szövegdoz

A disszertáció harmadik tudományos eredménye

9.2. Javaslatok a tudományos eredmények hasznosítására

Az e-kohézió relatíve új koncepció a fejlesztéspolitikában, ugyanakkor alkalmazása a támogatáskezelési folyamatok nagyfokú transzformációját eredményezi, mely a megfelelően alkalmazva az adminisztratív terhek egyedülálló csökkentését teszi lehetővé. A tehercsökkentés és költségmegtakarítások révén pozitív gazdasági folyamatok indíthatók be, mely az előzetes kutatások alapján, Uniós szinten érzékelhető GDP növekedést indukálhat. A fentiek jelentőségét jól mutatja, hogy az e-kohézió követelményrendszere a következő programozási időszakban is a szabályozás részét képezi, s annak a jogalkotó egyre kiemeltebb szerepet szán.

Figyelembe véve a koncepció komplexitását és a benne rejlő tehercsökkentési potenciált, a téma-specifikus módszertan alkalmazása számos gyakorlati előnnyel járhat:

- *a fenti lehetőségek kiaknázása minden tagállam esetében egyedi és lokális viszonyokra szabott döntések függvénye, így a kidolgozott ontológia segít a portálkonceptiók egyedi kontextusának jobb megértésében, a hatékonyságot befolyásoló tényezők értékelésében*
- *az érettségi modell segítségével a portálok tehercsökkentési potenciálja és javításának lehetőségei felmérhetők*
- *az ontológia segítségével a portálkonceptiók jövőbeli fejlesztése tudatosabban tervezhető*
- *az érettségi modellel graduális fejlesztési stratégiák alakíthatók ki, célzott beavatkozások tervezhetők, valamint az előrehaladás folyamatosan mérhető*
- *az e-kohézió a következő programozási időszakban újabb támogatástípusokra kerül kiterjesztésre, e módszertani eszközök segítik az új portálok kialakítását, tervezését*

Köszönetnyilvánítás

Köszönetemet és nagyrabecsülésemet fejezem ki *Dr. habil Nyikos Györgyinek és Prof. Dr. Nemeslaki Andrásnak*, akik értékes szakmai és módszertani tanácsaikkal, gyakorlatias és előremutató meglátásokkal témavezetőként segítettek e dolgozat elkészítését.

Mindemellett köszönöm azon kollégák szakmai és emberi támogatását, akik figyelemmel kísérték munkámat és véleményükkel segítettek kutatásaim elvégzését. Végül, de nem utolsó sorban köszönöm a családom és barátaim támogatását.

Irodalomjegyzék

1. ABDOULLAH F., LAILA C., RAFA E. A., ALI I.: E-Government maturity models: a comparative study (Chapter 3), in: International Journal of Software Engineering & Applications (IJSEA). Vol. 5 , 2014.
2. AKKAYA, C., KRUMHOLTZ, H.: Towards the implementation of the EU-wide “once-only principle”: Perceptions of citizens in the DACH-region, in: Lecture Notes in Computer Science, 2018.
3. ARDAGNA, S. & LUSARDI, A.: Heterogeneity in the Effect of Regulation on Entrepreneurship and Entry Size, in: Journal Of The European Economic Association, 2010.
4. ARENDSSEN R., ENGERS T.: Reduction of the Administrative Burden: An e-Government Perspective, in: Lecture Notes in Computer Science, 2004.
5. BABBIE, E.: A társadalomtudományi kutatás gyakorlata, Balassi kiadó, Budapest, 2001.
6. BECKER J., KNACKSTEDT R., PÖPPELBUß J.: Developing maturity models for IT management: A procedure model and its application, in: Business Information Systems. Eng., vol. 1, 2009.
7. BRUIN, T. de, FREEZE, R., KULKARNI, U., ROSEMANN, M.: Understanding the Main Phases of Developing a Maturity Assessment Model, In: Proceedings of the 16th Australasian Conference on Information Systems, 2005.
8. BUDAPESTI MŰSZAKI EGYETEM: Vektorok a térben, Internet: http://math.bme.hu/~geom/Oktatas_2007-08-1/MatA1H0/2het_vektorok.pdf, Letöltés ideje: 2018.09.05.
9. CANKAR S., PETKOVSEK V.: The Reduction Of Administrative Burdens And Its Impact On The Competitiveness of Business, in: International Business & Economics Research Journal, 2011.
10. CARALLI R.A., KNIGHT M., MONTGOMERY A.: Maturity Models 101: A Primer for Applying Maturity Models to Smart Grid Security, Resilience, and Interoperability, Carnegie Mellon University, Software Engineering Institute, Pittsburgh, 2012.
11. CIOCOIU C. E.: E-COHESION – Shaping the Future Regional Development of Romania, in: The Romanian Economic Journal, 2013.
12. JONG, G. de, WITTELOOSTUIJN, A. van: Regulatory Red Tape and Private Firm Performance, in: Public Administration, 93, 2015.
13. SARANTIS D., CHARALABIDIS Y., PSARRAS J.: Towards Standardising Interoperability Levels for Information Systems of Public Administrations, in: eJETA Special Issue on “Interoperability for Enterprises and Administrations Worldwide”, 2008.
14. DJANKOV, S., LA PORTA, R., LOPEZ DE SILANEZ, F. , SCHLEIFER, A.: The regulation of entry, The quarterly journal of economics, 2002.
15. GLĂVAN O.R., MĂTUȘESCU C.: The e-Cohesion Concept - the Introduction of an On-Line System for the Submission and Evaluation of

- Applications for the Access to E.U. Structural Funds, in: Proceedings of the 12th European Conference on eGovernment, 2012.
16. GROZNIK A., MANFREDA A.: E-inovating and e-government, in: DIEM : Dubrovnik International Economic Meeting, Vol. 2 No. 1, 2015.
 17. HAJDU SZ., KONDOR ZS., KONDRIK K., MIKLÓS-MOLNÁR M., NYIKOS GY., SÓDAR G., Kohéziós politika 2014-2020 - Az EU belső fejlesztéspolitikája a jelen programozási időszakban, Dialóg Campus, Budapest, 2017.
 18. HÉTFA KUTATÓINTÉZET: Az adminisztratív terhek meghatározás és mérési módszerei., HétFA Kutatóintézet, Budapest, 2010.
 19. HURK J. van den, Standard Cost Model for Citizens - User's guide for measuring administrative burdens for Citizens, Ministry of the Interior and Kingdom Relations, Hága, 2008.
 20. KALAS L., BRAJNIK I.: Administrative Burden Reduction Policies in Slovenia Revisited, in: Central European Journal of Public Policy, 2017.
 21. KIM, D.-Y., GRANT, G.: E-government maturity model using the capability maturity model integration, in: Journal of Systems and Information Technology, 2010.
 22. KRIMMER, R., KALVET, T., TOOTS, M., CEPILOVS, A. and TAMBOURIS, E.: Exploring and Demonstrating the Once - Only Principle: A European Perspective, In: Proceedings of the 18th Annual International Conference on Digital Government Research (pp.546-551), 2017.
 23. LAHRMANN G, MARX F, METTLER T, WINTER R, WORTMANN F.: "Inductive Design of Maturity Models: Applying the Rasch Algorithm for Design Science Research". Service-Oriented Perspectives, in: Design Science Research. Springer. pp. 176–191, 2010.
 24. LAYNE, K., & LEE, J.: Developing fully functional E-government: A four stage model, in: Government Information Quarterly, 18(2), 122–136., 2001.
 25. LEE, G., & KWAK, Y. H.: An Open Government Maturity Model for social media-based public engagement, in: Government Information Quarterly, 2012.
 26. LEVIE, J. & AUTIO, E.: Regulatory Burden, Rule of Law, and Entry of Strategic Entrepreneurs: An International Panel Study, in: Journal of Management Studies, 48, 1393–1419., 2011.
 27. MAIER M.A., MOULTRIE J., CLARKSON P.J.: Assessing Organizational Capabilities Reviewing and Guiding the Development of Maturity Grids, in: IEEE Transactions on Engineering Management, Vol. 59, 2012.
 28. MATEI, A. I., CHESARU, O. M.: Administrative Simplification in the Context of the Global Economic Crisis. The Case of Romania, in: Procedia Economics and Finance 26, 2015.
 29. METTLER T: "Maturity assessment models: a design science research approach", in: International Journal of Society Systems Science. 3, 2011.
 30. NTALIANI, M., COSTOPOULOU, C., & SIDERIDIS, A.B. : Alleviating SMEs' administrative burdens: The rural inclusion initiative. In H. Jahankhani (Eds.), ICGS3/e-Democracy 2011. LNICST, 99. (pp. 237–244)., 2012.

31. NTALIANI M., COSTOPOULOU C.: E-Government for Lowering Administrative Burden: An Empirical Research on European Rural Businesses, in: *International Journal of Public Administration*, 41:9, 700-711, 2018.
32. NEMESLAKI A.: E-közszolgáltatásfejlesztés - elméleti alapok és tudományos kutatási módszerek, Nemzeti Közszolgálati Egyetem, Budapest 2014.
33. NYIKOS GY., TALAGA R.: Cohesion Policy in Transition Comparative Aspects of the Polish and Hungarian Systems of Implementation; in: *Comparative Law Review*, Toruń, 2015.
34. NORDHAUS W., SAMUALESON P.: Közgazdaságtan, Akadémiai kiadó, Budapest 2012.
35. PÁZMÁNY PÉTER KATOLIKUS EGYETEM: Koordináta-geometria, Internet: <http://users.itk.ppke.hu/~adorjan/rejtett/matematika/pdfs/15.pdf>, Letöltés ideje: 2018.09.05.
36. PECK, F., MULVEY, G., JACKSON, K. & JACKSON, J.: Business perceptions of regulatory burden. Carlisle: Centre for Regional Economic Development, University of Cumbria, 2012.
37. POEL, K., MARNEFFE, W., BIELEN, S., Van AARLE, B., & VEREECK, L.: Administrative simplification and economic growth: A cross country empirical study, in: *Journal of Business Administration Research*, 3(1), 2014.
38. ROHLEDER, S. J., & JUPP, V.: e-government Leadership: Engaging the customer. Accenture., 2003.
39. ROHMAN, I.K., VEIGA, L.: Against the Shadow: the Role of e-Government, New York, in: *Proceedings of the 18th Annual International Conference on Digital Government Research*, 2017.
40. ROUT, T., & TUFFLEY, A.: The ISO/IEC 15504 Measurement Framework for Process Capability and CMMI; In A. D., Heinrich C. Mayr, Terry Rout (eds.) (Ed.), . Presented at the SPICE 2005, Klagenfurt, Austria, 2005.
41. TORRITI, J.: Standard Cost Model: Three Different Paths and their Common Problems, in: *Journal of Contemporary European Research*, 8 (1), 90–108., 2012.
42. KULKARNI U., FREEZE R.: Development and validation of a knowledge management capability assessment model, in: *Twenty-Fifth International Conference on Information Systems*, Tempe, USA, 2004.
43. VAN STADEN S., MBALE J.: The InformationSystemsInteroperability Maturity Model (ISIMM): Towards Standardizing Technical Interoperability and Assessment within Government, in: *Information Engineering and Electronic Business*, 2012.
44. VEIGA L., JANOWSKI T., BARBOSA L.: Digital Government and Administrative Burden Reduction, in: *Proceedings of the 9th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* Montevideo, 2016.
45. WEGRICH, Kay,: Governing “better regulation” in Europe: the logic, limits of and prospects for a “middleaged” reform policy, in: *CESifo DICE*, 2010.
46. WEERAKKODY, DHILLON: Moving from E-Government to T-Government: A Study of Process Reengineering: challenges in a UK Local Authority Context, in: *International Journal of Electronic Government Research*, 2008.

47. WEST, D. M.: E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes, in: Public Administration Review, 64(1), 15–27., 2004.

Intézményi szakpolitikai dokumentumok, jogszabályok jegyzéke

1. ALKOTMÁNYBÍRÓSÁG, 34/1994. (VI. 24.) AB határozat, Budapest, 1994.
2. EMBERI ERŐFORRÁSOK MINISZTERIUMA, Emberi Erőforrás-fejlesztési Operatív Program, Brüsszel, 2015.
3. EMBERI ERŐFORRÁSOK MINISZTERIUMA, Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program, Brüsszel, 2015.
4. EURÓPAI BIZOTTSÁG, jobb szabályozás a növekedés és a munkahelyteremtés területén az Európai Unióban, in: Official Journal of the European Union, Brüsszel, 2005.
5. EURÓPAI BIZOTTSÁG, Az adminisztratív terhek csökkentésének cselekvési programja az EU-ban, Office for Official Publications of the European Communities, Luxemburg, 2007.
6. EURÓPAI BIZOTTSÁG, A comparative overview of public administration characteristics and performance in EU28, Brüsszel, 2017.
7. EURÓPAI BIZOTTSÁG, Opinion of the High Level Group, Administrative burden reduction; priority area Agriculture, Brüsszel, 2009.
8. EURÓPAI BIZOTTSÁG, Európai Interoperabilitási Keretrendszer, in: Official Journal of the European Union, Brüsszel, 2010.
9. EURÓPAI BIZOTTSÁG, Intelligens szabályozás az Európai Unióban, in: Official Journal of the European Union, Brüsszel, 2010.
10. EURÓPAI BIZOTTSÁG, EURÓPA 2020 - Az intelligens, fenntartható és inkluzív növekedés stratégiája, in: Official Journal of the European Union, Brüsszel, 2010.
11. EURÓPAI BIZOTTSÁG, EURÓPA 2020 – Európai Digitális menetrend, in: Official Journal of the European Union, Brüsszel, 2010.
12. EURÓPAI BIZOTTSÁG, Uniós e-kormányzati cselekvési terv 2011–2015, Brüsszel, 2010.
13. EURÓPAI BIZOTTSÁG, Draft opinion of the High Level Group, Administrative burden reduction; priority area Cohesion Policy - eCohesion Policy, Brüsszel, 2011.
14. EURÓPAI BIZOTTSÁG, eGovernance study at EU / Member State level, Draft final report by Deloitte, Brüsszel, 2012.
15. EURÓPAI BIZOTTSÁG, Action Programme for Reducing Administrative Burdens in the EU Final Report, Brüsszel, 2012. EURÓPAI BIZOTTSÁG, 821/2014/EU Végrehajtási rendelet az 1303/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazási szabályainak a program-hozzájárulások utalására és kezelésére vonatkozó részletes szabályok, a pénzügyi eszközökről szóló jelentéstétel, a műveletekkel kapcsolatos tájékoztatási és kommunikációs intézkedések technikai jellemzői, valamint az adatok rögzítésére és tárolására szolgáló rendszer tekintetében történő megállapításáról, in: Official Journal of the

European Union, Brüsszel, 2014.

16. EURÓPAI BIZOTTSÁG, 1011/2014/EU Végrehajtási rendelet az 1303/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletnek meghatározott információk Bizottsághoz való benyújtására használt minták tekintetében való végrehajtására, valamint a kedvezményezettek és az irányító hatóságok, az igazoló hatóságok, az audithatóságok és a közreműködő szervezetek közötti információcserére vonatkozó részletes szabályok megállapításáról Brüsszel, 2014.
17. EURÓPAI BIZOTTSÁG, The High Level Group on Administrative Burdens – Cutting red tape in Europe - Final report, Brüsszel, 2014.
18. EURÓPAI BIZOTTSÁG, Minőségi jogalkotással javítani az eredményeken – uniós program, in: Official Journal of the European Union, Brüsszel, 2015.
19. EURÓPAI BIZOTTSÁG, Egységes Digitális Piac Stratégia, in: Official Journal of the European Union, Brüsszel, 2015.
20. EURÓPAI BIZOTTSÁG, Research for REGI Committee – e-Cohesion, Brüsszel, 2016.
21. EURÓPAI BIZOTTSÁG, Unió e-kormányzati cselekvési terv 2016–2020 - A közigazgatás digitális átalakításának felgyorsítása, in: Official Journal of the European Union, Brüsszel, 2016.
22. EURÓPAI BIZOTTSÁG, Questions & Answers on e-Cohesion, EGESIF, Internet:
http://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docgener/informat/2014/qa_ecohesion_en.pdf, Letöltve: 2018.05.26.
23. EURÓPAI BIZOTTSÁG, A Jogérvényesülési és Fogyasztópolitikai Főigazgatóság, Tájékoztató az új adatvédelmi rendeletről, Online:
<http://naih.hu/felkeszueles-az-adatvedelmi-rendelet-alkalmazasara.html>,
Letöltve: 2018.05.26.
24. EURÓPAI BIZOTTSÁG, Better regulation toolbox, TOOL #47.EVALUATION CRITERIA AND QUESTIONS, Online:
https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/better-regulation-toolbox-47_en_0.pdf, Letöltve: 2018.07.04.
25. EURÓPAI BIZOTTSÁG, 2018/378 számú javaslat a 2021-2027 közötti programozás időszak végrehajtási szabályairól Online:
26. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:52018PC0375&from=EN> , Letöltve: 2018.09.04.
27. EURÓPAI PARLAMENT ÉS TANÁCS 1300/2013/EU rendelete (2013. december 17.) a Kohéziós Alapról, és az 1084/2006/EK tanácsi rendelet hatályon kívül helyezéséről, , in: Official Journal of the European Union, Brüsszel, 2013.
28. EURÓPAI PARLAMENT ÉS TANÁCS 1301/2013/EU rendelete (2013. december 17.) az Európai Regionális Fejlesztési Alapról és a „Beruházás a növekedésbe és munkahelyteremtésbe” célkitűzésről szóló egyedi rendelkezésekről, valamint az 1080/2006/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről, in: Official Journal of the European Union, Brüsszel, 2013.
29. EURÓPAI PARLAMENT ÉS TANÁCS, 1303/2013/EU Rendelet az Európai Regionális Fejlesztési Alapra, az Európai Szociális Alapra, a Kohéziós Alapra, az


Európai Mezőgazdasági Vidékfejlesztési Alapra és az Európai Tengerügyi és Halászati Alapra vonatkozó közös rendelkezések megállapításáról, az Európai Regionális Fejlesztési Alapra, az Európai Szociális Alapra és a Kohéziós Alapra és az Európai Tengerügyi és Halászati Alapra vonatkozó általános rendelkezések megállapításáról és az 1083/2006/EK tanácsi rendelet hatályon kívül helyezéséről, in: Official Journal of the European Union, Brüsszel, 2013.

30. EURÓPAI PARLAMENT ÉS TANÁCS 1304/2013/EU rendelete (2013. december 17-én) az Európai Szociális Alapról és az 1081/2006/EK tanácsi rendelet hatályon kívül helyezéséről, in: Official Journal of the European Union, Brüsszel, 2013.
31. EURÓPAI PARLAMENT ÉS TANÁCS 1305/2013/EU rendelete (2013. december 17.) az Európai Mezőgazdasági Vidékfejlesztési Alapból (EMVA) nyújtandó vidékfejlesztési támogatásról és az 1698/2005/EK tanácsi rendelet hatályon kívül helyezéséről, in: Official Journal of the European Union, Brüsszel, 2013.
32. EURÓPAI PARLAMENT ÉS TANÁCS 508/2014/EU rendelete (2014. május 15.) az Európai Tengerügyi és Halászati Alapról, valamint a 2328/2003/EK, a 861/2006/EK, az 1198/2006/EK és a 791/2007/EK tanácsi rendelet, valamint az 1255/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet hatályon kívül helyezéséről, in: Official Journal of the European Union, Brüsszel, 2013.
33. EURÓPAI PARLAMENT ÉS TANÁCS, 679/2016/EU rendelet a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet), in: Official Journal of the European Union, Brüsszel, 2016.
34. EUROSTAT, European Information Society Indicators, Internet: http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc_bde15ei&lang=en, Letöltve: 2018.08.16.
35. EURÓPAI TANÁCS, Ministerial Declaration on eGovernment, Malmö, 2009.
36. MAGYARORSZÁG KORMÁNYA, 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról, Budapest, 2011.
37. MAGYARORSZÁG KORMÁNYA, 272/2014. (XI. 5.) Korm. rendelet a 2014-2020 programozási időszakban az egyes európai uniós alapokból származó támogatások felhasználásának rendjéről, Budapest, 2014.
38. MAGYARORSZÁG KORMÁNYA, Magyarország Partnerségi Megállapodása a 2014–2020-as fejlesztési időszakra, Budapest, 2014.
39. KÖZIGAZGATÁSI ÉS IGAZSÁGÜGYI MINISZTERIUM, Magyar Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program, Budapest, 2011.
40. MINISZTERELNÖKSÉG, Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020, Budapest, 2015.
41. MINISZTERELNÖKSÉG, Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Operatív Program, Brüsszel, 2015.
42. MINISZTERELNÖKSÉG, Magyar Halgazdálkodási Operatív Program, Brüsszel, 2015.

43. NEMZETI FEJLESZTÉSI MINISZTERIUM, Integrált Közlekedés-fejlesztési Operatív Program, Brüsszel, 2015.
44. NEMZETI FEJLESZTÉSI MINISZTERIUM, Környezet és Energiahatékonysági Operatív Program, Brüsszel, 2015.
45. NEMZETGAZDASÁGI MINISZTERIUM, Gazdaságfejlesztési és Innovációs Operatív Program, Brüsszel, 2015.
46. NEMZETGAZDASÁGI MINISZTERIUM, Terület és Településfejlesztési Operatív Program, Brüsszel, 2015.
47. NEMZETGAZDASÁGI MINISZTERIUM, Versenyképes Közép-Magyarország Operatív Program, Brüsszel, 2015
48. SCM NETWORK, International Standard Cost Model Manual, Office for Official Publications of the European Communities, Brüsszel, 2005.
49. ÚJ VILÁG NSZKFT. , EPTK Általános kézikönyv v17.48., Internet: <https://eptk.fair.gov.hu>, 2017.
50. ÚJ VILÁG NSZKFT., EPTK Támogatási kérelem kitöltő kézikönyv v17.47., Internet: <https://eptk.fair.gov.hu>, 2017.

Mellékletek

I. számú melléklet: a kutatás során használt kérdőív


EvaSys	eCohesion survey																															
NATIONAL UNIVERSITY OF PUBLIC SERVICE		AUTHOR: TAMÁS LAPOSA																														
Doctoral School of Public Administration Sciences		Survey on eCohesion portals																														
<p>A megjelölés módja: <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Kérem, használjon tollat vagy vékony hegyű filcet. Az űrlap automatikus feldolgozásra kerül.</p> <p>Javítás: <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Az optimális beolvasási eredmények érdekében kérem, kövesse a bemutatott példákat.</p>																																
<p><i>Dear Respondent!</i></p> <p><i>The present European legislation specifies that Member States shall provide online portal services and offer paperless fund management possibilities for beneficiaries in order to reduce the administrative burdens of cohesion policy. This concept is marked with the term "eCohesion" in the scientific discourse.</i></p> <p><i>The purpose of the this survey is the examination of the main drivers of the eCohesion concept and its impact on the reduction of administrative burdens. The results will be used for a scientific purpose, a PHD research.</i></p> <p><i>The questionnaire consists of 6 main sections and its completion requires less than 15-20 minutes. You can move between the sections by clicking on the black and blue buttons at the bottom. Your answers are highly appreciated and the data provided will be treated anonymously.</i></p> <p><i>In case you use more than one eCohesion portal, you are kindly requested to fill in one questionnaire for each portal!</i></p> <p><i>Thank you very much for your cooperation!</i></p>																																
<p>1. General information</p> <p><i>If you get a warning message in red at the top of any question, please fill in the question indicated to move forward!</i></p>																																
<p>1.1 Do you represent an institution? / Are you an applicant / beneficiary?</p> <p><input type="checkbox"/> institutional (ministries, MA, IB) <input type="checkbox"/> applicant / beneficiary</p>																																
<p>1.2 Please select your country of origin</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Austria</td> <td><input type="checkbox"/> Belgium</td> <td><input type="checkbox"/> Bulgaria</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Croatia</td> <td><input type="checkbox"/> Cyprus</td> <td><input type="checkbox"/> Czech Republic</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Denmark</td> <td><input type="checkbox"/> Estonia</td> <td><input type="checkbox"/> Finland</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> France</td> <td><input type="checkbox"/> Germany</td> <td><input type="checkbox"/> Greece</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Hungary</td> <td><input type="checkbox"/> Ireland</td> <td><input type="checkbox"/> Italy</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Latvia</td> <td><input type="checkbox"/> Lithuania</td> <td><input type="checkbox"/> Luxembourg</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Malta</td> <td><input type="checkbox"/> Netherlands</td> <td><input type="checkbox"/> Poland</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Portugal</td> <td><input type="checkbox"/> Romania</td> <td><input type="checkbox"/> Slovakia</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Slovenia</td> <td><input type="checkbox"/> Spain</td> <td><input type="checkbox"/> Sweden</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> United Kingdom</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> Austria	<input type="checkbox"/> Belgium	<input type="checkbox"/> Bulgaria	<input type="checkbox"/> Croatia	<input type="checkbox"/> Cyprus	<input type="checkbox"/> Czech Republic	<input type="checkbox"/> Denmark	<input type="checkbox"/> Estonia	<input type="checkbox"/> Finland	<input type="checkbox"/> France	<input type="checkbox"/> Germany	<input type="checkbox"/> Greece	<input type="checkbox"/> Hungary	<input type="checkbox"/> Ireland	<input type="checkbox"/> Italy	<input type="checkbox"/> Latvia	<input type="checkbox"/> Lithuania	<input type="checkbox"/> Luxembourg	<input type="checkbox"/> Malta	<input type="checkbox"/> Netherlands	<input type="checkbox"/> Poland	<input type="checkbox"/> Portugal	<input type="checkbox"/> Romania	<input type="checkbox"/> Slovakia	<input type="checkbox"/> Slovenia	<input type="checkbox"/> Spain	<input type="checkbox"/> Sweden	<input type="checkbox"/> United Kingdom		
<input type="checkbox"/> Austria	<input type="checkbox"/> Belgium	<input type="checkbox"/> Bulgaria																														
<input type="checkbox"/> Croatia	<input type="checkbox"/> Cyprus	<input type="checkbox"/> Czech Republic																														
<input type="checkbox"/> Denmark	<input type="checkbox"/> Estonia	<input type="checkbox"/> Finland																														
<input type="checkbox"/> France	<input type="checkbox"/> Germany	<input type="checkbox"/> Greece																														
<input type="checkbox"/> Hungary	<input type="checkbox"/> Ireland	<input type="checkbox"/> Italy																														
<input type="checkbox"/> Latvia	<input type="checkbox"/> Lithuania	<input type="checkbox"/> Luxembourg																														
<input type="checkbox"/> Malta	<input type="checkbox"/> Netherlands	<input type="checkbox"/> Poland																														
<input type="checkbox"/> Portugal	<input type="checkbox"/> Romania	<input type="checkbox"/> Slovakia																														
<input type="checkbox"/> Slovenia	<input type="checkbox"/> Spain	<input type="checkbox"/> Sweden																														
<input type="checkbox"/> United Kingdom																																
<p>1.3 How many monitoring information systems do you use to manage European Structural and Investment Funds in your country?</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 1</td> <td><input type="checkbox"/> 2-5</td> <td><input type="checkbox"/> 6-10</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 11-15</td> <td><input type="checkbox"/> 16-20</td> <td><input type="checkbox"/> 21-25</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> more than 25</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2-5	<input type="checkbox"/> 6-10	<input type="checkbox"/> 11-15	<input type="checkbox"/> 16-20	<input type="checkbox"/> 21-25	<input type="checkbox"/> more than 25																							
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2-5	<input type="checkbox"/> 6-10																														
<input type="checkbox"/> 11-15	<input type="checkbox"/> 16-20	<input type="checkbox"/> 21-25																														
<input type="checkbox"/> more than 25																																
<p>1.4 How many eCohesion portals do you use in your country?</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 1</td> <td><input type="checkbox"/> 2-5</td> <td><input type="checkbox"/> 6-10</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 11-15</td> <td><input type="checkbox"/> 16-20</td> <td><input type="checkbox"/> 21-25</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> more than 25</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2-5	<input type="checkbox"/> 6-10	<input type="checkbox"/> 11-15	<input type="checkbox"/> 16-20	<input type="checkbox"/> 21-25	<input type="checkbox"/> more than 25																							
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2-5	<input type="checkbox"/> 6-10																														
<input type="checkbox"/> 11-15	<input type="checkbox"/> 16-20	<input type="checkbox"/> 21-25																														
<input type="checkbox"/> more than 25																																
<p>1.5 How many Operative Programmes do you manage via the eCohesion portal?</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 1</td> <td><input type="checkbox"/> 2-5</td> <td><input type="checkbox"/> 6-10</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 11-15</td> <td><input type="checkbox"/> 16-20</td> <td><input type="checkbox"/> 21-25</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> more than 25</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2-5	<input type="checkbox"/> 6-10	<input type="checkbox"/> 11-15	<input type="checkbox"/> 16-20	<input type="checkbox"/> 21-25	<input type="checkbox"/> more than 25																							
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2-5	<input type="checkbox"/> 6-10																														
<input type="checkbox"/> 11-15	<input type="checkbox"/> 16-20	<input type="checkbox"/> 21-25																														
<input type="checkbox"/> more than 25																																

EvaSys	eCohesion survey	Electric Paper
1. General information [Folytatás]		
1.6 What kind of Operative Programmes do you manage via the eCohesion portal?		
<input type="checkbox"/> Mainstream programmes	<input type="checkbox"/> Interregional programmes	<input type="checkbox"/> Transnational programmes
1.7 What kind of funds do you manage in your eCohesion portal? (multiple choice possible)		
<input type="checkbox"/> European Regional Development Fund (ERDF)	<input type="checkbox"/> European Social Fund (ESF)	<input type="checkbox"/> Cohesion Fund (CF)
<input type="checkbox"/> European Agricultural Fund for Rural Development (EAFRD)	<input type="checkbox"/> European Maritime and Fisheries Fund (EMFF)	<input type="checkbox"/> Fund for European Aid to the Most Deprived (FEAD)
<input type="checkbox"/> Youth Employment Initiative (YEI)		
1.8 Can applicants use the eCohesion portal(s) for the submission of applications?		
<input type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> No	
1.9 Is the use of the eCohesion portal(s) compulsory in your country?		
<input type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> No	
1.10 How many applicants have already used your eCohesion portal?		
<input type="checkbox"/> 0 - 1.000	<input type="checkbox"/> 1.001 - 5.000	<input type="checkbox"/> 5.001 - 10.000
<input type="checkbox"/> 10.001 - 20.000	<input type="checkbox"/> 20.001 - 50.000	<input type="checkbox"/> 50.001 - 100.000
<input type="checkbox"/> more than 100.000		
1.11 How many projects do you manage in your eCohesion portal?		
<input type="checkbox"/> 0 - 1.000	<input type="checkbox"/> 1.001 - 5.000	<input type="checkbox"/> 5.001 - 10.000
<input type="checkbox"/> 10.001 - 20.000	<input type="checkbox"/> 20.001 - 50.000	<input type="checkbox"/> 50.001 - 100.000
<input type="checkbox"/> more than 100.000		
1.12 What is the total budget of funds managed via the portal? (in euros)?		
.....		
1.13 How many national systems can the portal interconnect with to retrieve beneficiary data?		
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2-5	<input type="checkbox"/> 6-10
<input type="checkbox"/> 11-15	<input type="checkbox"/> 16-20	<input type="checkbox"/> 21-25
<input type="checkbox"/> more than 25		


2. Assess your experience regarding the importance of use of the following functions.		
2.1 Data retrieval from other databases	not available <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> very frequently used <input type="checkbox"/> have no experience
2.2 Automatic embedded controls	not available <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> very frequently used <input type="checkbox"/> have no experience
2.3 Built-in guides	not available <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> very frequently used <input type="checkbox"/> have no experience
2.4 Automatic calculations	not available <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> very frequently used <input type="checkbox"/> have no experience
2.5 Warning messages	not available <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> very frequently used <input type="checkbox"/> have no experience
2.6 Interactive and pre-filled forms	not available <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> very frequently used <input type="checkbox"/> have no experience
2.7 Online status tracking	not available <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> very frequently used <input type="checkbox"/> have no experience

2. Assess your experience regarding the importance of use of the following functions. [Folytatás]											
2.8	Availability of different funds / calls via one portal	not available	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very frequently used <input type="checkbox"/>	have no experience <input type="checkbox"/>
2.9	Direct access to main portal functions from main page	not available	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very frequently used <input type="checkbox"/>	have no experience <input type="checkbox"/>
2.10	Online chat with customer service	not available	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very frequently used <input type="checkbox"/>	have no experience <input type="checkbox"/>
2.11	Data retrieval from previously submitted applications	not available	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very frequently used <input type="checkbox"/>	have no experience <input type="checkbox"/>
3. Assess the impact of the following functions on the duration of administrative activities.											
3.1	Data retrieval from other databases	negligible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very high impact <input type="checkbox"/>	
3.2	Automatic embedded controls	negligible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very high impact <input type="checkbox"/>	
3.3	Built-in guides	negligible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very high impact <input type="checkbox"/>	
3.4	Automatic calculations	negligible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very high impact <input type="checkbox"/>	
3.5	Warning messages	negligible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very high impact <input type="checkbox"/>	
3.6	Interactive and pre-filled forms	negligible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very high impact <input type="checkbox"/>	
3.7	Online status tracking	negligible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very high impact <input type="checkbox"/>	
3.8	Availability of different funds / calls via one portal	negligible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very high impact <input type="checkbox"/>	
3.9	Direct access to main portal functions from main page	negligible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very high impact <input type="checkbox"/>	
3.10	Online chat with customer service	negligible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very high impact <input type="checkbox"/>	
3.11	Data retrieval from previously submitted applications	negligible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very high impact <input type="checkbox"/>	

4. Assess the impact of the following functions on the quality of data entry.										
4.1	Data retrieval from other databases	negligible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very high impact <input type="checkbox"/>
4.2	Automatic embedded controls	negligible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very high impact <input type="checkbox"/>
4.3	Built-in guides	negligible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very high impact <input type="checkbox"/>
4.4	Automatic calculations	negligible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very high impact <input type="checkbox"/>
4.5	Warning messages	negligible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very high impact <input type="checkbox"/>
4.6	Interactive and pre-filled forms	negligible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very high impact <input type="checkbox"/>
4.7	Online status tracking	negligible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very high impact <input type="checkbox"/>
4.8	Availability of different funds / calls via one portal	negligible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very high impact <input type="checkbox"/>
4.9	Direct access to main portal functions	negligible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	very high impact <input type="checkbox"/>

EvaSys	eCohesion survey	
4. Assess the impact of the following functions on the quality of data entry. [Folytatás]		
4.10 Online chat with customer service	negligible <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> very high impact
4.11 Data retrieval from previously submitted applications	negligible <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> very high impact
5. Procedural issues - please give an average estimation according to the values below.		
5.1 How much time do you need to complete / fill-in an application form in your eCohesion portal?		
<input type="checkbox"/> 0-30 minutes	<input type="checkbox"/> 0-60 minutes	<input type="checkbox"/> 60-120 minutes
<input type="checkbox"/> 2-3 hours	<input type="checkbox"/> 3-5 hours	<input type="checkbox"/> 5-7 hours
<input type="checkbox"/> more than 7 hours		
5.2 How much time do you need to complete / fill-in a payment claim in your eCohesion portal?		
<input type="checkbox"/> 0-30 minutes	<input type="checkbox"/> 0-60 minutes	<input type="checkbox"/> 60-120 minutes
<input type="checkbox"/> 2-3 hours	<input type="checkbox"/> 3-5 hours	<input type="checkbox"/> 5-7 hours
<input type="checkbox"/> more than 7 hours		
5.3 How much time do you need to complete / fill-in a progress report in your eCohesion portal?		
<input type="checkbox"/> 0-30 minutes	<input type="checkbox"/> 0-60 minutes	<input type="checkbox"/> 60-120 minutes
<input type="checkbox"/> 2-3 hours	<input type="checkbox"/> 3-5 hours	<input type="checkbox"/> 5-7 hours
<input type="checkbox"/> more than 7 hours		
5.4 Please give an estimation on the average rate of corrections in case of application forms?	no corrections <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> many corrections
5.5 Please give an estimation on the average rate of corrections in case of payment claims?	no corrections <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> many corrections
5.6 Please give an estimation on the average rate of corrections in case of progress reports?	no corrections <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> many corrections

5.7 How many types of data items do you require from applicants during the submission of application forms?		
<input type="checkbox"/> 0-10	<input type="checkbox"/> 11-25	<input type="checkbox"/> 26-50
<input type="checkbox"/> 51-75	<input type="checkbox"/> 76-100	<input type="checkbox"/> 101-150
<input type="checkbox"/> more than 150		
5.8 How many types of data items do you require from applicants during the submission of payment claims?		
<input type="checkbox"/> 0-10	<input type="checkbox"/> 11-25	<input type="checkbox"/> 26-50
<input type="checkbox"/> 51-75	<input type="checkbox"/> 76-100	<input type="checkbox"/> 101-150
<input type="checkbox"/> more than 150		
5.9 How many types of data items do you require from applicants during the submission of progress report?		
<input type="checkbox"/> 0-10	<input type="checkbox"/> 11-25	<input type="checkbox"/> 26-50
<input type="checkbox"/> 51-75	<input type="checkbox"/> 76-100	<input type="checkbox"/> 101-150
<input type="checkbox"/> more than 150		
5.10 How many attachment files do you require from applicants during the submission of application forms?		
<input type="checkbox"/> 0 document	<input type="checkbox"/> 1 document	<input type="checkbox"/> 2-3 documents
<input type="checkbox"/> 4-5 documents	<input type="checkbox"/> 6-10 documents	<input type="checkbox"/> 11-20 documents
<input type="checkbox"/> more than 20 documents		
5.11 How many attachment files do you require from beneficiaries during the submission of payment claims?		
<input type="checkbox"/> 0 document	<input type="checkbox"/> 1 document	<input type="checkbox"/> 2-3 documents
<input type="checkbox"/> 4-5 documents	<input type="checkbox"/> 6-10 documents	<input type="checkbox"/> 11-20 documents
<input type="checkbox"/> more than 20 documents		

EvaSys	eCohesion survey	
5. Procedural issues - please give an average estimation according to the values below. [Folytatás]		
5.12 How many attachment files do you require from beneficiaries during the submission of progress reports? <input type="checkbox"/> 0 document <input type="checkbox"/> 1 document <input type="checkbox"/> 2-3 documents <input type="checkbox"/> 4-5 documents <input type="checkbox"/> 6-10 documents <input type="checkbox"/> 11-20 documents <input type="checkbox"/> more than 20 documents		
5.13 During the life cycle of a short-term project (0-1 years), how frequently an applicant / beneficiary needs to submit forms via the eCohesion portal? <input type="checkbox"/> 0-5 times <input type="checkbox"/> 6-10 times <input type="checkbox"/> 11-15 times <input type="checkbox"/> 16-20 times <input type="checkbox"/> 21-25 times <input type="checkbox"/> 26-30 times <input type="checkbox"/> more than 30 times		
5.14 During the life cycle of a medium-term project (1-3 years), how frequently an applicant / beneficiary needs to submit forms via the eCohesion portal? <input type="checkbox"/> 0-5 times <input type="checkbox"/> 6-10 times <input type="checkbox"/> 11-15 times <input type="checkbox"/> 16-20 times <input type="checkbox"/> 21-25 times <input type="checkbox"/> 26-30 times <input type="checkbox"/> more than 30 times		
5.15 During the life cycle of a long-term project (more than 3 years), how frequently an applicant / beneficiary needs to submit forms via the eCohesion portal? <input type="checkbox"/> 0-5 times <input type="checkbox"/> 6-10 times <input type="checkbox"/> 11-15 times <input type="checkbox"/> 16-20 times <input type="checkbox"/> 21-25 times <input type="checkbox"/> 26-30 times <input type="checkbox"/> more than 30 times		
<p style="text-align: center;">Thank you for your answers!</p> <p style="text-align: center;">To submit the questionnaire, please press the blue button at the bottom and press OK on the pop-up window! If you use more than one eCohesion portal, you are kindly requested to fill in one questionnaire for each portal by pasting the link of the survey in your browser!</p>		

II. számú melléklet: az Uniós tagállamok pénzügyi, gazdasági mutatói

Ország	Népesség	Egy főre jutó piaci áras GDP	2014-2020 pénzügyi kerete (független változó)	Egy főre jutó forrás (független változó)	Egy főre jutó forrástömeg és GDP aránya (független változó)
Ausztria	8 822 267	42 000	10 649 769 890	1207	2,9%
Belgium	11 413 058	38 500	6 088 807 066	533	1,4%
Bulgária	7 050 034	7 100	11 728 199 481	1664	23,4%
Ciprus	864 236	22 400	1 169 600 596	1353	6,0%
Csehország	10 610 055	18 100	33 402 306 380	3148	17,4%
Dánia	5 781 190	50 100	2 264 784 587	392	0,8%
Egyesült Királyság	66 186 444	35 200	26 799 136 631	405	1,2%
Észtország	1 319 133	17 500	5 965 662 785	4522	25,8%
Finnország	5 513 130	40 600	8 435 156 443	1530	3,8%
Franciaország	67 221 943	34 200	45 674 878 478	679	2,0%
Görögország	10 738 868	16 600	26 662 112 393	2483	15,0%
Hollandia	17 118 084	43 000	3 745 126 489	219	0,5%
Horvátország	4 105 493	11 800	12 649 077 221	3081	26,1%
Írország	4 838 259	61 200	6 139 651 993	1269	2,1%
Lengyelország	37 976 687	12 100	104 913 251 151	2763	22,8%
Lettország	1 934 379	13 900	6 907 158 888	3571	25,7%
Litvánia	2 808 901	14 800	9 947 244 964	3541	23,9%
Luxemburg	602 005	92 800	456 419 829	758	0,8%
Magyarország	9 778 371	12 600	29 649 648 924	3032	24,1%
Málta	475 701	23 900	1 023 899 401	2152	9,0%
Németország	82 850 000	39 500	44 747 759 784	540	1,4%
Olaszország	60 483 973	28 400	76 107 496 458	1258	4,4%
Portugália	10 291 027	18 700	32 752 820 675	3183	17,0%
Románia	19 523 621	9 600	37 603 980 428	1926	20,1%
Spanyolország	46 659 302	25 000	56 163 706 789	1204	4,8%
Svédország	10 120 242	47 400	8 052 736 429	796	1,7%
Szlovákia	5 443 120	15 600	19 559 220 395	3593	23,0%
Szlovénia	2 066 880	21 000	4 957 978 700	2399	11,4%

Forrás: EUROSTAT, Európai Bizottság

III. számú melléklet: az Unió e-kormányzati mutatóinak értékei

Ország	Online nyomtatványok benyújtása (2017)	Online interakció államigazgatási szervekkel (2017)	2014-2020 pénzügyi kerete (független változó)
Ausztria	37	62	10 649 769 890
Belgium	37	55	6 088 807 066
Bulgária	8	21	11 728 199 481
Ciprus	24	42	1 169 600 596
Csehország	14	46	33 402 306 380
Dánia	71	89	2 264 784 587
Egyesült Királyság	35	49	26 799 136 631
Észtország	70	78	5 965 662 785
Finnország	66	83	8 435 156 443
Franciaország	53	68	45 674 878 478
Görögország	24	47	26 662 112 393
Hollandia	56	79	3 745 126 489
Horvátország	15	32	12 649 077 221
Írország	52	55	6 139 651 993
Lengyelország	21	31	104 913 251 151
Lettország	39	69	6 907 158 888
Litvánia	37	48	9 947 244 964
Luxemburg	36	75	456 419 829
Magyarország	29	47	29 649 648 924
Málta	20	45	1 023 899 401
Németország	18	53	44 747 759 784
Olaszország	13	25	76 107 496 458
Portugália	32	46	32 752 820 675
Románia	4	9	37 603 980 428
Spanyolország	33	52	56 163 706 789
Svédország	72	84	8 052 736 429
Szlovákia	15	47	19 559 220 395
Szlovénia	18	50	4 957 978 700

Forrás: EUROSTAT, Európai Bizottság

IV. számú melléklet: államszerkezet és igazgatási berendezkedés az Unió tagállamaiban

Ország	Államszerkezet	Igazgatás	2014-2020 pénzügyi kerete (független változó)
Spanyolország	föderatív	decentralizált	10 649 769 890
Egyesült Királyság	föderatív	központosított	6 088 807 066
Belgium	föderatív	decentralizált	11 728 199 481
Németország	föderatív	decentralizált	1 169 600 596
Ausztria	föderatív	decentralizált	33 402 306 380
Bulgária	unitárius	központosított	2 264 784 587
Románia	unitárius	központosított	26 799 136 631
Horvátország	unitárius	központosított	5 965 662 785
Lengyelország	unitárius	központosított	8 435 156 443
Magyarország	unitárius	központosított	45 674 878 478
Lettország	unitárius	decentralizált	26 662 112 393
Litvánia	unitárius	decentralizált	3 745 126 489
Szlovákia	unitárius	központosított	12 649 077 221
Görögország	unitárius	decentralizált	6 139 651 993
Észtország	unitárius	központosított	104 913 251 151
Csehország	unitárius	központosított	6 907 158 888
Portugália	unitárius	központosított	9 947 244 964
Szlovénia	unitárius	központosított	456 419 829
Ciprus	unitárius	központosított	29 649 648 924
Málta	unitárius	központosított	1 023 899 401
Olaszország	unitárius	központosított	44 747 759 784
Franciaország	unitárius	decentralizált	76 107 496 458
Finnország	unitárius	decentralizált	32 752 820 675
Hollandia	unitárius	decentralizált	37 603 980 428
Svédország	unitárius	decentralizált	56 163 706 789
Dánia	unitárius	decentralizált	8 052 736 429
Írország	unitárius	központosított	19 559 220 395
Luxemburg	unitárius	központosított	4 957 978 700

Forrás: EUPACK, Európai Bizottság

V. számú melléklet: az érettségi modell alkalmazás működési algoritmus

Adatbeviteli felület: a vizsgált portálkoncepció adatait a bemeneti változók megadásával, hétszintű skálák mentén lehet rögzíteni az alkalmazásban.

Változók		Értékelés
Funkcionális csoport (FCS1)	adatok átvétele más információs rendszerekből (F1)	Pontérték lista (1-7)
	interaktív és előre kitöltött formanyomtatványok (F2)	Pontérték lista (1-7)
	automatikus beágyazott ellenőrzések (F3)	Pontérték lista (1-7)
Funkcionális csoport (FCS2)	automatikus számítások (F4)	Pontérték lista (1-7)
	rendszer által generált figyelmeztető, tájékoztató üzenetek (F5)	Pontérték lista (1-7)
Változók		Értékelés
Eljárásrendi csoport (ECS)	dokumentum-mennyiség pályázatok esetén (E1)	Pontérték lista (1-7)
	dokumentum-mennyiség számlalók esetén (E2)	Pontérték lista (1-7)
Változók		Értékelés
Idő (I1,I2,I3)	Pályázat kitöltésének átlagos időigénye (I1)	Pontérték lista (1-7)
	Kifizetési igény kitöltésének átlagos időigénye (I2)	Pontérték lista (1-7)
	Beszámoló kitöltésének átlagos időigénye (I3)	Pontérték lista (1-7)
Változók		Értékelés
Gyakoriság (Gy1,Gy2,Gy3)	Pályázat kitöltésének átlagos hibaaránya (Gy1)	Pontérték lista (1-7)
	Kifizetési igény kitöltésének átlagos hibaaránya (Gy2)	Pontérték lista (1-7)
	Beszámoló kitöltésének átlagos hibaaránya (Gy3)	Pontérték lista (1-7)

Számított értékek: az alkalmazás a bemeneti adatok alapján elsőként faktor és vektorértékeket számol, melyek révén meghatározható portálkoncepció elhelyezkedése, az egyes szintek centrumaitól való távolsága, valamint az aktuális és a következő érettségi szint. Az egyes számítások Microsoft Excel képletek formájában kerülnek megadásra.

Faktor és vektorértékek	
1. faktor (f1)	ÁTLAG(F1-F3 pontérték)
2. faktor (f2)	ÁTLAG(F4-F5 pontérték)
3. faktor (f3)	ÁTLAG(E1-E2 pontérték)
4. faktor (f4)	ÁTLAG(I1-I3 pontérték)
5. faktor (f5)	ÁTLAG(Gy1-Gy3 pontérték)
Szofisztikációs vektorérték (vsz)	ABS(GYÖK(HATVÁNY(f1;2)+HATVÁNY(f2;2)+HATVÁNY(f3;2)))
Teher vektorérték (vt)	ABS(GYÖK(HATVÁNY(f4;2)+HATVÁNY(f5;2)))
Szintek középpontjaitól való távolság kiszámítása	
Távolság 1. szint középpontjától (T1)	GYÖK(HATVÁNY((vt-7,49);2)+HATVÁNY((vsz-5,61);2))
Távolság 2. szint középpontjától (T2)	GYÖK(HATVÁNY((vt-5,19);2)+HATVÁNY((vsz-9,61);2))
Távolság 3. szint középpontjától (T3)	GYÖK(HATVÁNY((vt-3,58);2)+HATVÁNY((vsz-10,5);2))
Aktuális szint (Asz)	HA(KICSÍ(T1:T3;1)=T1;"1.szint";HA(KICSÍ(T1:T3;1)=T2;"2.szint";"3.szint"))
Következő szint (Ksz)	HA(KICSÍ(T1:T3;1)=T1;"2.szint";HA(KICSÍ(T1:T3;1)=T2;"3.szint";"Legmagasabb szint"))

A 61. ábra szerinti képlettel meghatározható a portálok következő szintjének eléréséhez szükséges szofisztikációs érték. Az egyenletbe az ismert értékeket behelyettesítve az alábbi egyszerűsített képlet áll elő. A példa az 1. és 2. szint közti elmozdulás esetét mutatja. Az X2 érték az ismert adminisztratív teher változókkal határozható meg: $X2 = (a_{pat} - 7,49)^2 - (a_{pat} - 5,19)^2$

$$\begin{aligned} \sqrt{(a_{pat} - b_{kat})^2 + (a_{pesz} - b_{kasz})^2} &= \sqrt{(a_{pat} - c_{ket})^2 + (a_{pesz} - c_{kesz})^2} \\ (a_{pat} - b_{kat})^2 + (a_{pesz} - b_{kasz})^2 &= (a_{pat} - c_{ket})^2 + (a_{pesz} - c_{kesz})^2 \\ (a_{pat} - 7,49)^2 + (a_{pesz} - 5,61)^2 &= (a_{pat} - 5,19)^2 + (a_{pesz} - 9,61)^2 \quad | \\ X2 + (a_{pesz} - 5,61)^2 &= (a_{pesz} - 9,61)^2 \\ X2 + a_{pesz}^2 - 11,22a_{pesz} + 31,4721 &= a_{pesz}^2 - 19,22a_{pesz} + 92,3521 \\ X2 + 8a_{pesz} + 31,4721 &= 92,3521 \\ 8a_{pesz} &= 60,88 - X2 \end{aligned}$$

A következő szinthez szükséges lemaradás a következő módon számolható ki:

A következő szinttől való távolság kiszámítása	
Segédszámítás a 2. szint eléréséhez (X2)	HATVÁNY((vt-7,49);2)-HATVÁNY((vt-5,19);2)
Segédszámítás a 3. szint eléréséhez (X3)	HATVÁNY((vt-5,19);2)-HATVÁNY((vt-3,58);2)
2. szinthez elérendő szofisztikáció (pesz2)	ABS(60,88-X2)/8
3. szinthez elérendő szofisztikáció (pesz3)	ABS(17,8979 -X3)/1,78
Lemaradás a következő szinttől (Lksz)	HA(KSZ="2.szint";pesz2/vsz;HA(KSZ="3.szint";pesz3/vsz;"Legmagasabb szint"))

A faktorszintű beavatkozás mutatói az alábbi képletekkel számolhatók ki:

Faktorszintű lemaradás	
FCS1 lemaradási arány %-os 2.szint eléréséhez (f1sz2)	$(\text{GYÖK}(\text{ABS}((\text{pesz2}*\text{pesz2})-(\text{f2}*\text{f2})-(\text{f3}*\text{f3}))))/\text{f1}-1$
FCS2 lemaradási arány %-os 2.szint eléréséhez (f2sz2)	$(\text{GYÖK}(\text{ABS}((\text{pesz2}*\text{pesz2})-(\text{f1}*\text{f1})-(\text{f3}*\text{f3}))))/\text{f2}-1$
ECS lemaradási arány %-os 2.szint eléréséhez (f3sz2)	$(\text{GYÖK}(\text{ABS}((\text{pesz2}*\text{pesz2})-(\text{f2}*\text{f2})-(\text{f1}*\text{f1}))))/\text{f3}-1$
FCS1 lemaradási arány %-os 3.szint eléréséhez (f1sz3)	$(\text{GYÖK}(\text{ABS}((\text{pesz3}*\text{pesz3})-(\text{f2}*\text{f2})-(\text{f3}*\text{f3}))))/\text{f1}-1$
FCS2 lemaradási arány %-os 3.szint eléréséhez (f2sz3)	$(\text{GYÖK}(\text{ABS}((\text{pesz3}*\text{pesz3})-(\text{f1}*\text{f1})-(\text{f3}*\text{f3}))))/\text{f2}-1$
ECS lemaradási arány %-os 3.szint eléréséhez (f3sz3)	$(\text{GYÖK}(\text{ABS}((\text{pesz3}*\text{pesz3})-(\text{f2}*\text{f2})-(\text{f1}*\text{f1}))))/\text{f3}-1$
Maximális faktornövelés aránya	
FCS1 növelés %-os lehetősége (f1max)	7/f1-1
FCS2 növelés %-os lehetősége (f2max)	7/f2-1
ECS növelés %-os lehetősége (f3max)	7/f3-1

Fejlesztési alternatívák és forgatókönyvek: az ismert változók segítségével több különböző fejlesztési alternatíva vázolható fel, mely segít a lehetséges forgatókönyvek megvalósításához szükséges változások mértékének meghatározásában.

Fejlesztési forgatókönyvek	Forgatókönyv megvalósítása	FCS1	FCS2	ECS
Szint emelése az egyes változó csoportokon keresztül (forg1;forg2;forg3)	HA(Asz="3.szint";"Legmagasabb szint";HA(Ksz="3.szint";HA(f1max-f1sz3>=0;"Lehetséges";"Nem lehetséges");HA(f1max-f1sz2>=0;"Lehetséges";"Nem lehetséges"))))	HA(forg1="Lehetséges";HA(Ksz="2.szint";f1sz2;HA(Ksz="3.szint";f1sz3;"Nem lehetséges"))))		
	HA(Asz="3.szint";"Legmagasabb szint";HA(Ksz="3.szint";HA(f2max-f2sz3>=0;"Lehetséges";"Nem lehetséges");HA(f2max-f2sz2>=0;"Lehetséges";"Nem lehetséges"))))		HA(forg2="Lehetséges";HA(Ksz="2.szint";f2sz2;HA(Ksz="3.szint";f2sz3;"Nem lehetséges"))))	
	HA(Asz="3.szint";"Legmagasabb szint";HA(Ksz="3.szint";HA(f3max-f3sz3>=0;"Lehetséges";"Nem lehetséges");HA(f3max-f3sz2>=0;"Lehetséges";"Nem lehetséges"))))			HA(forg3="Lehetséges";HA(Ksz="2.szint";f3sz2;HA(Ksz="3.szint";f3sz3;"Nem lehetséges"))))
Szint emelése több változó együttes emelésével (forg4)	HA(Asz="3.szint";"Legmagasabb szint";"Lehetséges")	HA(forg4="Lehetséges";Lksz;"Nem lehetséges")		

Publikációs jegyzék

- **Nyikos Györgyi, Hajdu Szilvia, Lapos Tamás:** *E-Cohesion: e-solutions in the implementation of combined financial instruments*, In: Hansen Hendrik, Müller-Török Robert, Nemeslaki András, Pichler Johannes, Prosser Alexander, Scola Dona (szerk.), CEE eDem and eGov Days 2017: Conference proceedings, Wien: Austrian Computer Society, (2017), - (ISBN:978-3-903035-14-0)
- **dr. Nyikos Györgyi, Lapos Tamás, Szablics Bálint:** *Interoperability: how to improve the management of public financial resources*, In: Hansen Hendrik, Müller-Török Robert, Nemeslaki András, Prosser Alexander, Scola Dona, Szádeczky Tamás (szerk.), CEE eDem and eGov Days 2018: Conference proceedings, Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG, (2018) - (ISBN: 978-3-7089-1737-5)
- **dr. Nyikos Györgyi, Lapos Tamás.:** *Az e-kohézió elméleti háttere és megvalósítása*, 135 p., Budapest: Nemzeti Közszolgálati Egyetem, 2018, (ISBN: 978-963-498-000-1)
- **Lapos Tamás:** *E-Cohesion: How to intensify European Fund Management by electronci services* In: Alexander Balthasar, Blaž Golob, Hendrik Hansen, Balázs König, Robert Müller-Török, Alexander Prosser (szerk.), CEE eDem and eGov Days 2015: Conference proceedings, Wien: Austrian Computer Society, (2015) - (ISBN:978-2-85403-308-0)
- **Lapos Tamás, Tóth Tamás:** *A 2014-2020 közötti uniós programozási időszak végrehajtási szabályozásának főbb változása*. In: Tipoldi Ferenc, Jusztin Valéria, Kelenné Török Livia (szerk.) 2014-2020 - fejlesztési keretek Európai uniós és hazai tervek, programok - (Területfejlesztési Füzetek Különszám), Budapest: Nemzetgazdasági Minisztérium, (2016).– (ISSN: 2061-4853)
- **Lapos Tamás:** *E-közigazgatási rendszerek interoperabilitásának érettsége*, In: Hadmérnök XII. évf. (1), Budapest, (2017). – (ISSN: 1788-1919)
- **Lapos Tamás:** *E-Cohesion maturity: How to measure the efficiency of digital cohesion policy*, In: Hansen Hendrik, Müller-Török Robert, Nemeslaki András, Pichler Johannes, Prosser Alexander, Scola Dona (szerk.), CEE eDem and eGov Days 2017: Conference proceedings, Wien: Austrian Computer Society, (2017), - (ISBN:978-3-903035-14-0)
- **Lapos Tamás:** *The digital transformation of EU cohesion policy*, In: 25th NISPAcee Annual Conference „Innovation Governance in the Public Sector, Kazan, (2017) - (ISBN 978-80-89013-96-8)
- **Lapos Tamás:** *eCohesion: how to measure the main drivers of administrative burden reduction*, In: Hansen Hendrik, Müller-Török Robert, Nemeslaki András, Prosser Alexander, Scola Dona, Szádeczky Tamás (szerk.), CEE eDem and eGov Days 2018: Conference proceedings, Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG, 2018, (ISBN: 978-3-7089-1737-5)