

V. A közigazgatási információ-rendszerek fejlesztésének jogi környezete és vezetési intézményei

Kőnig Balázs

DOI: 10.36250/00732.05

A fejezet célkitűzése

Jelen fejezet a közigazgatási információ-rendszerek (azon belül is elsősorban az elektronikus közigazgatás különböző rendszerei) fejlesztésének (elsősorban jogi és fejlesztéspolitikai vetületű) történetét, illetve jelenlegi helyzetét és állapotát mutatja be nemzetközi összehasonlításban is.

Megismerjük belőle a legfontosabb EU-s és hazai stratégiákat, illetve azt, hogy a 2001 előtti korszaktól kezdve (amikor ez a témakör tulajdonképpen még nem is létezett) milyen jogi helyzeteken át jutottunk el a mai valóságig. Végül röviden megismerünk néhány tipikus elektronikus információ-rendszer-felépítési megoldást, amelyet a hazai valóságban is előszeretettel alkalmaznak.

1. A KIR-fejlesztés stratégiai 2010-től, nemzetközi összehasonlításban

1.1. Az információs társadalom stratégiák az EU-ban és Magyarországon

1.1.1. EU-s stratégiák

Az Európai Unió először az 1990-es évek közepén kezdett az akkor még az elektronizálódás-digitalizálódás kezdetén járó világ újfajta kihívásaival komolyan foglalkozni. Először egy olyan vizsgálóbizottságot hoztak létre, amelynek az volt a feladata, hogy foglalja össze azt, hogy ebben az újfajta világrendben mit kell tennie az EU-nak, hogy lépést tudjon tartani az USA-val és Japánnal. A jelentés 1994 nyarára készült el (az EU 1996-ban fogadta el), az *Európa és a globális információs társadalom* címet kapta (az információs társadalom mint elnevezés is itt jelent meg legelőször), a közbeszédben azonban a bizottságot vezető

politikus¹ neve után *Bangemann-jelentésként* (*Európa és a globális információs társadalom*, 1995) szokták emlegetni. Első összefoglaló műként alapjaiban határozta meg az elkövetkező évek-évtizedek EU-s, információs társadalmi fejlesztési irányvonalait.

Az eEurope 2005 program azért jelentős, mert két olyan fogalmi rendszert határoztak meg benne, amelynek máig ható relevanciája van. Az egyik az elektronikus (köz)szolgáltatások szintjeire, míg a másik ezek konkrét megvalósulási formáira vonatkozik.

A szintek tekintetében az EU négy szintet határozott meg (a lenti listában 1-től 4-ig), a valóságban viszont ennél kettővel több szint létezik. Ezek:

- 0. szint – az offline világ: semmiféle elektronikus (köz)szolgáltatás nem létezik – ilyet ma már nem találunk sehol a világon;
- 1. szint – informálás: az ügyfelek a honlapokon elolvashatják az ügyek leírását, de semmi másra nincsen lehetőség;
- 2. szint – egyirányú kapcsolat: az 1. szint szolgáltatásai, plusz az ügyfelek formanyomtatványokat tölthetnek le, ezeket azonban még kézzel kell kitölteniük, és csak fizikailag (postán vagy személyesen) lehet a közigazgatáshoz visszajuttatni;
- 3. szint – interakció: a 2. szint szolgáltatásai, plusz a letöltött formanyomtatványokat (akár hitelesítéssel is egybekapcsolva) elektronikusan is vissza lehet juttatni, az esetlegesen kapcsolódó fizetési kötelezettség(ek)nek azonban csak ettől független csatorná(ko)n lehet eleget tenni;
- 4. szint – tranzakció: a 3. szint szolgáltatásai, plusz az esetlegesen kapcsolódó fizetési kötelezettség(ek)nek is eleget lehet tenni az ehhez kapcsolt elektronikus csatornán;
- 5. szint – perszonalizáció (vagy más néven targetizáció): a 4. szint szolgáltatásai, plusz a rendszerek itt már képesek azonosítani is a felhasználót, és azonosított belépést követően, legalább részben (korábbi vagy személyes adatokkal) előre fel-, illetve kitöltött formanyomtatványokat felajánlani az ügyfeleknek.

A konkrét megvalósulási formák tekintetében az úgynevezett CLBPS-t² határozták meg. Ebben 8 + 12 szolgáltatás szerepel (8 a vállalkozásoknak, 12 a magánszemélyeknek). Ezt a 20 ügykört Magyarország 27 szolgáltatással fedte le az alábbiak szerint [zárójelben a magyar megoldás(ok)]:

Vállalkozások (BUS = business, azaz vállalkozás):

1. általánosforgalmiadó-bevallás (BUS 3; áfa: bevallás, értesítés);
2. társaságiadó-bevallás (BUS 2; társaságiadó-bevallás, értesítés);
3. munkavállalók után fizetett hozzájárulások [BUS 1/a; munkavállalók és foglalkoztatók számára nyújtott szolgáltatások (munkáltatók bejelentési kötelezettségének elősegítése, munkavállalók számára betekintési lehetőség a róluk benyújtott információkba) és BUS 1/b; munkáltatók bejelentése nyugdíjbiztosítási adatokról];
4. adatközlés a statisztikai hivatalnak (BUS 5; adatközlés a statisztikai hivataloknak);

¹ Martin Bangemann (1934–) német közgazdász, politikus, a korábbi NSZK gazdasági minisztere, az 1990-es évek első felében az EU belső piacéért, iparpolitikájáért, információtechnológiájáért és telekommunikációjáért felelős biztos.

² CLBPS = common list of basic public services, azaz alapvető közzolgáltatások közös listája.

5. közbeszerzési eljárás lefolytatása (BUS 8; közbeszerzési eljárás);
6. vámáru-nyilatkozat beküldése (BUS 6; vámáru-nyilatkozatok benyújtása, kezelése);
7. cégbejegyzés, új társaság bejegyzése (BUS 4; korlátolt felelősségű társaságok és részvénytársaságok bejegyzése, változásbejegyzése);
8. környezetvédelemmel összefüggő engedélyek kérése (BUS 7; környezetvédelemmel összefüggő engedélyek szerzése).

Állampolgárok (CIT = citizen, azaz állampolgár):

1. jövedelemadó (CIT 1; jövedelemadó-bevallás, értesítés a kivetett adóról);
2. személyi okmányok (CIT 4/a; útlevéligénylés és útlevéllel kapcsolatos egyéb ügyintézés és CIT 4/b; gépjárművezetői engedély ügyintézése, illetőleg vezetési jogosultság megszerzése);
3. születési és házassági bizonyítványok (CIT 9/a; születési anyakönyvi kivonat ügyintézése: kérvényezés, kiadás és CIT 9/b; házassági anyakönyvi kivonat ügyintézése: kérvényezés, kiadás);
4. rendőrségnek tett bejelentések (CIT 7; rendőrségi online bejelentések, feljelentések);
5. álláskeresés (CIT 2/a; álláskeresés az interneten keresztül az ÁFSZ³ állásajánlataiban és CIT 2/b; állásbejelentés interneten keresztül az ÁFSZ állasadatbázisába);
6. gépkocsik nyilvántartásba vétele [CIT 5; járművek nyilvántartásával kapcsolatos ügyintézés, járműigazgatás (új, használt és importált gépjármű forgalomba helyezése, műszaki vizsgáztatása, járműigazgatási ügyek)];
7. lakcímváltozás bejelentése [CIT 11; lakcímváltozás bejelentése (lakcímgazdálkodás, -csere)];
8. felsőoktatásba történő jelentkezés [CIT 10; felvételi jelentkezés (középszintű kérelmek, felsőoktatási intézményekbe)];
9. társadalombiztosítási kifizetések (CIT 3/a; munkanélküli járadék igénylése, CIT 3/b; munkavállalók gyermekei után járó pótlékok igénylése, CIT 3/c; kötelező egészségbiztosítás ellátásai és CIT 3/d; tanulói ösztöndíj megpályázása);
10. építésiengedély-kérelem benyújtása (CIT 6; építési engedély iránti kérelem);
11. közkönyvtárak (CIT 8; közkönyvtári katalógusok hozzáférhetősége, keresési lehetőségek elérése 1954-ig);
12. egészségügyi szolgáltatások [CIT 12; egészségüggyel összefüggő szolgáltatások (például interaktív tanácsadás kórházi szolgáltatások elérhetőségéről, kórházi bejelentések)].

A két fogalmi rendszer ott és úgy kapcsolódik egymáshoz, hogy a cél az volt, hogy minél előbb (de legkésőbb 2010-ig) a lehető legtöbb, fent felsorolt szolgáltatásban legalább a 3. szintet elérjék a tagországok (illetve a 4. szintet ott, ahol az értelmezhető, mert pénzügyi tranzakció is kapcsolódik a szolgáltatáshoz). Mára Magyarország kevés kivétellel eleget tesz ezeknek az elvárásoknak.

Jelenleg pedig a Europe 2020 stratégia zajlik.

³ Állami Foglalkoztatási Szolgálat.

1.1.2. Hazai stratégiák

Az első magyar informatikai stratégia szintén 1994-ben készült, és 1996-ban fogadták el. Ez volt a NIS, a Nemzeti Informatikai Stratégia.

2010 előtt további körülbelül másfél tucat stratégiai dokumentum született, vagyis az átlag magyar informatikai stratégia élettartama 2010 előtt alig volt több mint 1 év. Ilyen rövid időtávon nem lehet hatékonyan stratégiát alkotni, ezért 2010 óta csak két dokumentum született:

1. *Digitális megújulás cselekvési terv 2010–2014;*
2. *Nemzeti Infokommunikációs Stratégia 2014–2020.*

A jelenleg is hatályos stratégia közel 130 oldalas dokumentum, és már a vezetői összefoglalóban megfogalmazza saját sarkalatos pontjait. Ezek (egyebek mellett) a következők:

1. „Az infokommunikációs és az IT-ipar alkotta IKT-szektor a magyar GDP mintegy 12%-át adja, és az ágazatban foglalkoztatottak száma az OECD-országok többségével összevetve kiemelkedően magas...” és
2. „Az IKT-szektor makrogazdasági súlyához mérten nemzetközi összevetésben ugyanakkor alacsony a magyar lakosság és a kkv-k körében az infokommunikációs eszközök tudatos használata...”, viszont
3. „Az Európai Unión belüli, illetve világméretű versenyben Magyarország akkor lehet eredményes, ha az ágazat további lendületes fejlődését akadályozó tényezőket – hazai, piaci és uniós források összehangolt, stratégiailag megalapozott felhasználásával – átgondoltan és következetesen lebontja” (NIS 2014).

Nézzük meg, hogyan teljesít Magyarország a nemzetközi összevetésekben, legalábbis ami az elektronikus közigazgatást illeti.

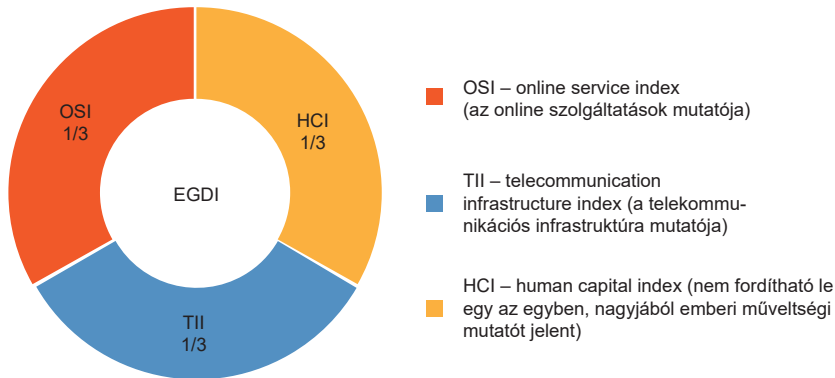
1.2. Nemzetközi összehasonlítás

A nemzetközi összehasonlításhoz az ENSZ kétévenkénti e-közigazgatási jelentéseiből érdemes kiindulni, ez az úgynevezett *UN EGovernment Survey*.⁴ Ebben a jelentésben az úgynevezett *EGDI*-nek kiemelkedő jelentősége van.⁵ Az EGDI, amely az ENSZ számára 2010 óta⁶ állandó jelleggel az elektronikus közigazgatás fejlettségének legfontosabb mérőszáma és alapvető összehasonlítási mutatója, a következő összetevőkből áll – az *1. ábrán* szemléltetett arányban:

⁴ Az ENSZ 2001 óta, néhány kivétellel, jellemzően kétévente ad ki terjedelmes jelentéskötetet a világ országainak elektronikus közigazgatásáról, annak állapotáról, összehasonlításáról.

⁵ EGDI = E-government development index, vagyis e-közigazgatási fejlettségi mutató. Az angol és a magyar nyelv, illetve jogi kultúra különbségeiből fakadóan – amelynek okait e helyütt nincs mód bővebben részletezni – az angol e-government kifejezést, amely szó szerinti fordításban *elektronikus kormányzatot* jelent, magyarul *elektronikus közigazgatásként* szokás fordítani és használni.

⁶ A vizsgálatot az ENSZ 2010 előtt más módszerekkel és más mutatók figyelembevételével végezte – lásd később.



1. ábra

Az EGD-index összetevői és arányai az ENSZ szerint

Forrás: UN E-government Survey 2016, 134.

Az EGD-index tehát három fő összetevőből áll – egyenlő arányban:

1. OSI – online service index (az online szolgáltatások mutatója);
2. TII – telecommunication infrastructure index (a telekommunikációs infrastruktúra mutatója);
3. HCI – human capital index (nem fordítható le egy az egyben, nagyjából emberi műveltségi mutatót jelent).

Ennek vizsgálatával Magyarország EGD-indexe 2016-ban 0,6745 volt,⁷ ezzel hazánk a 46. helyet foglalta el 2016-ban a világ 193 országa⁸ között, vagyis épp a felső negyed legvégén található. Ha a földrajzi értelemben vett Európát nézzük, ott a 30. hely volt hazánké a 43-ból (az utolsó egyharmad eleje), ha pedig az EU-t, ott a 24. helyet szereztük meg 2016-ban a 28 EU-tagállamból, azaz az utolsó 15%-ban voltunk, és csak 4 ország volt mögöttünk a listán.

Önmagában azonban a mutató aligha ér valamit, ha nem tudjuk ennek történeti változásait és azt, hogyan alakult Magyarország helyzete ebből fakadóan a világ, a földrajzi Európa és az EU államai között 2001,⁹ az első jelentés kiadása óta. Itt figyelemmel kell lenni arra a tényre is, hogy az ENSZ 2001 óta három vizsgálati módszert alkalmazott – az első, 2001-es jelentésben az úgynevezett government capacity indexet alkalmazta, a 2003 és 2008 közötti jelentésekben az úgynevezett government readiness indexet, míg az EGD-indexet a 2010-es jelentésben vezették be, és alkalmazzák azóta is. Mindazonáltal mivel a vizsgálat minden jelentés során kiterjedt a világ valamennyi olyan államára, ahol bármilyen szinten értelmezhető (volt) az elektronikus közigazgatás léte – ez 2001-ben még csak 141 országot jelentett, 2016-ban viszont már valamennyi ENSZ-tagállamot (193 ország) – a minta lehető legtelje-

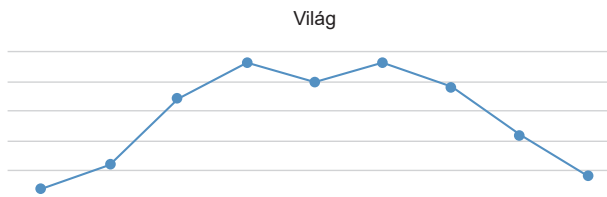
⁷ Az egyes összetevőkre bontva: OSI: 0,6304; TII: 0,5615; HCI: 0,8317.

⁸ A világon ennél kettővel több államot ismer el az ENSZ, de a fennmaradó két állam nem ENSZ-tag, így a vizsgálatba nem került bele. (Ez a két állam a Vatikán és Palesztina.)

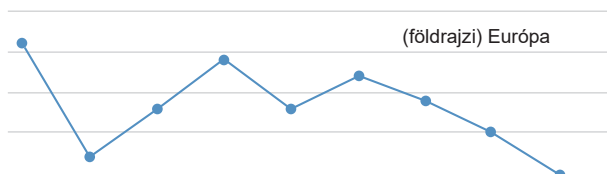
⁹ Értelem szerint – tekintettel Magyarország 2004-es EU-csatlakozására – az EU-s rangsor esetében csak 2004-től kezdve mutatjuk be az adatokat.

sebb mivoltára tekintettel Magyarország pozíciójának meghatározása releváns mindhárom módszer mellett, így az adatok egy-egy grafikonon ábrázolhatók. Ezt szemlélteti a 2. ábra.

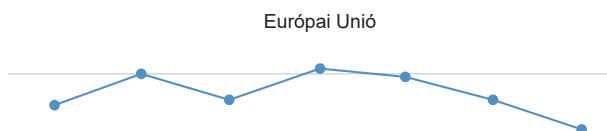
Világ	Magyarország pozíciója
2001	48 e-government capacity index
2003	44 e-goverment readiness index
2004	33
2005	27
2008	30
2010	27 EGDÍ
2012	31
2014	39
2016	46



Európa	Magyarország pozíciója
2001	14 e-government capacity index
2003	28 e-goverment readiness index
2004	22
2005	16
2008	22
2010	18 EGDÍ
2012	21
2014	25
2016	30



EU*	Magyarország pozíciója
2004	20 e-government readiness index
2005	15
2008	19
2010	14 EGDÍ
2012	15
2014	19
2016	24



*: mivel Magyarország csak 2004-ben csatlakozott az EU-hoz, ez a rangsor csak 2004-től kezdődik

2. ábra

Magyarország pozíciója és annak változása az elektronikus közigazgatás vonatkozásában, 2001–2016 között, a világ valamennyi országa, a földrajzi Európa országai és az EU országai (csak 2004-től) között, az ENSZ jelentései alapján

Forrás: a szerző szerkesztése

Sajnálatos módon 2010 óta (az EGDÍ-index bevezetésének éve óta) Magyarország helyezése, ahogy az a fenti ábrákon is látszik, mindhárom viszonylatban folyamatosan romlik. Véleményünk szerint azonban a probléma nem elsősorban hazánkban gyökerezik, hanem sokkal mélyrehatóbb, nemzetközi okokban. Magyarország, paramétereiből adódóan (népességszám, GDP, internet-penetrációs és számítógép-használat színvonala, hazánk teljesítőképessége stb.), nem képes kellő mértékben tartani a versenyt azokkal a Magyarországnál sokszor jelentősen nagyobb méretű és teljesítőképességű államokkal, amelyek hagyományosan az élbolyba tartoznak világ- és Európa-szinten is (Dél-Korea, Szingapúr, Egyesült Királyság, USA, Kanada, Ausztrália, Franciaország stb.), és amelyek rendkívüli módon erőteljes versenyhelyzetet teremtenek, és „elhúzzák az élbolyt”. Végül azzal is tisztában kell lenni,

hogy a rangsor és a helyzetkép gyakorlatilag 2015. december 31-ével ér véget. Ezek az adatok nem tartalmazzák tehát Magyarország vonatkozásában a következő alfejezetben ismertetett *Digitális Jólét Program* (DJP) hatásait.

1.3. A DJP és a DJP 2.0

Varga Mihály nemzetgazdasági miniszter 2014. október 21-én jelentette be, hogy a kormány minden megkezdett GB-adatforgalom után 150 forint mértékű adó kivetését indítványozta 2015-től. A bejelentés azonnali tiltakozási hullámot váltott ki mind a szolgáltatók, mind pedig a felhasználók részéről, a kormány pedig változtatott az elképzelésen. Először csak levették a netadót a napirendről, néhány hónappal később pedig már maga a kormány kérdezte meg az állampolgárokat arról, hogy mit és hogyan tehetne a hazai internet állapotának (és ebben persze az elektronikus közigazgatás) fejlesztéséért. Ez volt az úgynevezett „InternetKon”, amelyet miniszterelnöki biztосként dr. Deutsch Tamás vezetett, és amely csaknem egy éven át gyűjtötte az ötleteket, hozzászólásokat, hogy aztán 2015. utolsó napjaiban egy strukturált javaslatcsomagot tegyen a kormány elé.

Így született meg a *Digitális Jólét Program* (továbbiakban: DJP), amelyet a 2012/2015. (XII. 29.) Korm. határozat (az internetről és a digitális fejlesztésekről szóló nemzeti konzultáció (*InternetKon*) eredményei alapján a kormány által végrehajtandó Digitális Jólét Programról) indított útjára 2016. január 1-jével, és amelynek az élére a miniszterelnök szintén (a témában már rengeteg gyakorlati tapasztalatot szerzett) Deutsch Tamást nevezte ki [3/2015. (XII. 29.) ME utasítás].

A DJP 2016 során számos területen valósított meg előrelépést, mint például:

- az internet adóját 27%-ról 18%-ra csökkentette (ez az érték 2018-tól még tovább, 5%-ra mérséklődött);
- tárgyalásokat folytatott az egyes internetszolgáltatókkal a kedvezményes internet-alapcsomag(ok) bevezetése érdekében, és néhány szolgáltató kínálatában ezek már meg is jelentek (2018-tól kezdve gyakorlatilag minden szolgáltató kínálatában megvannak);
- kidolgozta a digitális oktatási stratégiát és a digitális gyermekvédelmi stratégiát;
- megújult, illetve folyamatosan újul és bővül Magyarország központi honlapja (portálja), a <https://magyarorszag.hu/> weblap, illetve folyamatosan (24/7/365) elérhető ügyfélszolgálatá vált a 1818-as rövid hívószám, a Kormányzati Ügyfélvonal;
- kormányhatározatok készültek a nyílt szabványokra és nyílt forráskódra épülő szoftverek állami intézményekben történő használatának bővítéséről stb. [Lásd: 1236/2016. (V. 13.) Korm. határozatot és a végrehajtására kiadott 1604/2016. (XI. 8.) Korm. határozatot.]

A DJP annyira sikeres lett, hogy a Kormány úgy döntött, 2017 nyara után is fenntartja, sőt bővíti a programot, így született meg a DJP 2.0 [Lásd: az 1456/2017. (VII. 19.) Korm. határozatot.]. Az új program számos elemmel bővült a korábbihoz képest, és több mint két tucat vertikális, illetve horizontális programot és stratégiát határozott meg a digitális infrastruktúra, a digitális gazdaság, a digitális kompetenciák és a digitális állam vonatkozásában (vertikális), vagy a kibervédelem és az okosvárosok (horizontális) terén.

2. Az elektronikus közigazgatási eljárás jogának áttekintő fejlődéstörténete

2.1. Bevezetés – a nulladik korszak (2001 szeptemberéig) és az első korszak (2001. szeptember és 2005. november között)

Ezen témakör fejlődéstörténetének áttekintéséhez is körülbelül 2001-ig érdemes visszanyúlni. Ekkor lépett hatályba (az azóta egyébként már hatályát veszített), az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. tv. (Eat.), amely hazánkban először engedett (korlátozottan) utat az elektronikus közigazgatás lehetőségének az akkor hatályos közigazgatási eljárásjogi törvény, az államigazgatási eljárásról szóló 1957. évi IV. tv. (Áe.) módosításával. Korábban az Áe. semmit sem tartalmazott erről a lehetőségről (ez volt az úgynevezett nulladik korszak), innentől kezdve azonban kivételes esetben (kifejezett jogszabályi engedély mellett) megengedte az elektronikus utat (első korszak). Mindez azonban – főképp mai szemmel nézve – igen szűk körű lehetőségeknek hagyott teret. Az első jelentős változásra még további éveket kellett várni.

Rendkívül fontos mérföldkőnek tekinthetjük azonban ebből a korszakból mégis azt, hogy 2003. február 1-jén elindult Magyarország hivatalos központi weblapja és portálja, a magyarorszag.hu, amely azóta is (számos átalakítást és funkcióbővülést követően) betölti ezt a funkciót. A honlap egyik legtöbbet használt szolgáltatása az Ügyfélkapu, amely pedig mintegy bő két évvel később, 2005. április 1-jén indult el.

Az Ügyfélkapu a magyarorszag.hu portál valamennyi szolgáltatásának teljes körű használatához ad lehetőséget (a portál bizonyos szolgáltatási e nélkül is elérhetőek), és úgynevezett tudásalapú, egyfaktoros azonosításra épül; legalábbis technikailag, a belépés során. [A valóságban ennél annyival több, hogy létrehozásakor a közigazgatás vagy valamely más tanúsítószervezet személyesen is azonosítja az Ügyfélkapu birtokosát. A más tanúsítószervezet hitelesítésszolgáltató (mai szóhasználattal élve: bizalmi szolgáltató) lehet(et) abban az esetben, ha az Ügyfélkapu létrehozása elektronikus aláírással történik/történt meg. A létrehozást követően azonban valódi egyfaktoros az azonosítás, mert további faktorok (token, SMS vagy esetleg applikáció) nem vesznek részt a belépés/beléptetés folyamatában. A felhasználóknak egy felhasználói nevet és egy jelszót kell csupán megjegyezniük.]¹⁰

2.2. A második korszak: a Ket. első verziója (2005. november és 2009 között)

Magyarország 2004-es EU-csatlakozásával sok minden megváltozott, és sok korábbi jogszabály felett végleg eljárt az idő. Ennek megfelelően 2005. november 1-jén hatályát veszítette az Áe., és hatályba lépett a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. tv., a Ket. (ez azóta már szintén hatályát veszítette).

¹⁰ A korszakban megfelelően biztonságosnak tekintett egyfaktoros azonosítás mára már erősen túlhaladott, technikai biztonsága sok tekintetben megkérdőjelezhető. Ma már szinte bármilyen belépéshez megkövetelt, de legalábbis elérhető a kétfaktoros azonosítás, ha azt valóban biztonságosnak akarjuk tekinteni.

A Ket. szerint az ügyeket már főszabályként lehetett elektronikusan is intézni, és ha ezt a hatóság nem tudta biztosítani, jogszabállyal kifejezetten ki kellett zárni/záratni ennek lehetőségét – vagyis épp fordított volt a logika, mint korábban.

Ebben az első verzióban vagy elektronikusan aláírással, vagy Ügyfélkapu birtokában lehetett elektronikusan ügyet intézni. Valamennyi ügyfelet ekkor azonban még kizárólag törvénnyel lehetett az elektronikus út használatára szorítani, és az ügyfelek tetszőleges alkalommal, szabadon megváltoztathatták az eljárás formáját (azaz tetszőlegesen változtathatták az elektronikus és a hagyományos, papíralapú utat). Az elektronikus út lehetőségének a törvény végén, külön fejezetben való elhelyezkedéséből azonban látni lehetett, hogy ekkoriban még a törvényalkotó is „tartott” az elektronikus úttól, másodlagos, kiegészítő szerepet szánt neki.

2.3. A harmadik korszak: az Ekszt. és a Hiekt. – 2009 és 2012. április között

2009-ben változott meg a helyzet újfent, amikor a törvényalkotó csaknem teljes egészében kivette a Ket.-ből az elektronikus ügyintézés szabályait, és azt két, különálló törvényben helyezte el, amelyek 2009. július 1-jétől kezdve szakaszosan léptek hatályba egészen 2011. július 1-jéig. Ezek a következők voltak:

- a hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről és az elektronikus tértivevényről szóló 2009. évi LII. tv. (továbbiakban: Hiekt.);
- az elektronikus közszolgáltatásról szóló 2009. évi LX. tv. (a továbbiakban Ekszt.).

Ebben a korszakban már bármely lehetséges esetben az elektronikus út kimondottan is előbbséget élvezett a hagyományos, papíralapú úthoz képest, és az elektronikus utat teljes egészében egyenértékűnek kellett tekinteni a hagyományos formákkal.

Fontos változás volt ebben a korszakban az, hogy *az elektronikus aláírásnak marginális szerep jutott*, amelyet elsősorban az azonosítás során lehetett kihasználni, azonban az önálló módon, kizárólag elektronikus aláírás felhasználásával történő ügyintézés lehetősége teljesen eltűnt. Szintén jelentős változásként tekinthetünk arra, hogy ebben a korszakban az ügyfelek kizárólag egy alkalommal változtathatták meg a kapcsolattartás korábban alkalmazott módját (elektronikusról papíralapúra vagy fordítva), minden további esetben csak nyomós indokkal teheték ezt meg. Ráadásul az indok nyomosságát a hatóságoknak jogukban állt megítélniük, és ha úgy ítélték meg, hogy a kapcsolattartás módjának megváltoztatása rosszhiszeműen/visszaélésszerűen történik, akkor annak teljesítését megtagadhatták. Továbbá az ügyfelek a korábban már szabályosan kézbesített dokumentumok – az új kapcsolattartási formában alkalmazott módon történő – újraküldését sem kérhették.¹¹

Szintén nagyon jelentős változás volt az – ami a jogalkotónak az elektronikus útba vetett hitét és bizalmát is mutatja –, hogy ettől a korszaktól kezdve többé már a helyi önkormányzatok sem zárkozhattak el.

¹¹ Az ennyire szigorú szabályozás oka abban rejlett, hogy sok ügyfél használta ki a korábbi szabályozásban rejlő „lehetőséget”, és a kapcsolattartási módok folytonos változtatásával és a dokumentumok újraküldésének igénylésével hátráltatta az ügymenetet, sokszor kifejezetten rosszhiszeműen.

Mindezt az tette lehetővé, hogy míg korábban minden szervnek magának kellett gondoskodnia az elektronikus megoldásokról (hardveres és szoftveres oldalon is), innentől kezdve elérhetővé vált a *központi rendszer*, amelyből az államigazgatási ügyeket könnyen el lehetett érni/ki lehetett ajánlani, ehhez tulajdonképpen csak egy működő számítógépre és egy élő internetkapcsolatra volt szükség, míg a helyi ügyek központi rendszerbe történő integrálására is volt lehetőségük a helyi önkormányzatoknak.

Ebben a korszakban vezette be a jogalkotó a *Hivatali Kapu* intézményét is. Ezen lépve az arra felhatalmazott alkalmazottak letölthették (és ma is letölthetik) a szerv részére érkezett hivatalos elektronikus beadványokat, kérelmeket, nyomtatványokat stb. A beléptetés természetesen azonosított módon történik, és a központi rendszerben történő valamennyi műveletet hivatalos naplófájlokban (úgynevezett *logokban*) rögzítik a beléptett, azonosított felhasználóhoz kötődően (a letagadhatatlanság érdekében).

Mivel a hivatalos elektronikus dokumentumok küldése és fogadása is zárt, azonosított és naplózott rendszerben zajlott ebben a korszakban is már, ezért a hagyományos, *postai kézbesítési vélelem* mintájára megalkothatta a jogalkotó az *elektronikus kézbesítési vélelem* jogintézményét is, amely szerint: „*Ha a címzett a hivatalos iratnak az elektronikus kézbesítési tárhelyen történő elhelyezését követő ötödik munkanapon sem veszi át a küldeményt, akkor a hivatalos iratot az ezt követő munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.*” [Lásd: Hiekt. 6. § (1). bek., 2012. március 31-én hatályos szövegváltozatot.]

A korszak megoldásai közül azonban soknak nem volt módja a gyakorlatban is bizonyítani, illetve számosnak a gyakorlati átültetésére nem is nyílt mód, mert 2012 során a jogalkotó ismét átalakította a szabályozást.

2.4. A negyedik korszak: a SZEÜSZ-ök kora I. (2012 áprilisa és 2016 júliusa között)

2012. április 1-jével a Ket. teljes egészében hatályon kívül helyezte mind az Ekszt.-t, mind pedig a Hiekt.-et. Helyettük a jogalkotó 4 db kormányrendeletet¹² léptetett hatályba. Ezek a következők voltak:

- a 82/2012 (IV. 21.) Korm. rendelet a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos kormányrendeleteinek módosításáról;
- a 83/2012 (IV. 21.) Korm. rendelet a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról;
- a 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről – ez az úgynevezett *Kijelölő R.*;
- a 85/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól.¹³

¹² A kormányrendeleti szintű szabályozás oka minden valószínűség szerint abban keresendő, hogy a kormányrendeleteket sokkal egyszerűbben és gyorsabban lehet módosítani, ezáltal könnyebben lehet a változásokra reagálni.

¹³ A négy kormányrendelet közül ma már csak a *Kijelölő R.*-ből vannak még bizonyos részek hatályban, a másik három rendeletet már mind hatályon kívül helyezték.

A jogalkotó ezekkel a kormányrendeletekkel egy egészen új megközelítésű rendszer alapjait fektette le, az úgynevezett *SZEÜSZ rendszerét* (a *SZEÜSZ a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás* nevének kezdőbetűiből alkotott mozaikszó). Bár több átalakításon ment át az elmúlt években, legfontosabb alapjait tekintve ma is ez a rendszer működik.

Az elektronikus és a hagyományos (papíralapú) eljárási forma közötti minden korábbi különbség feloldódott ekkor: innentől kezdve maga a közigazgatási eljárás létezik, és az minden megvalósulási formájában egynek és ugyanannak számít.

Az ügyfelek visszakapták azon jogukat, hogy tetszőleges számban és alkalommal válthassanak a két megjelenési forma között. Ezzel szemben viszont a hatóságoknak megmaradt az a joguk, hogy ezt megtagadhatják, ha úgy ítélik meg, hogy az ügyfél ezt visszaélészerűen kívánja gyakorolni, illetve az ügyfelek a továbbiakban sem kérhetik a korábban számukra már szabályosan kézbesített dokumentumok újraküldését.

A Ket. ekkor úgy rendelkezett, hogy: „Ha törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben önkormányzati rendelet eltérően nem rendelkezik, az ügyfél – jogszabályban meghatározott feltételekkel – jogosult elektronikus úton kapcsolatot tartani a hatósággal, kivéve, ha az az adott kapcsolattartás tekintetében nem értelmezhető.” [Lásd: Ket. 28/B. § (1) bek. – 2012. április 23-án hatályos szövegváltozatot.]

Jelentősen felhasználó- és ügyfélbarát megoldást jelent a szintén ekkor bevezetett „*ügyintézési rendelkezés*” jogintézménye is, amely soha korábban nem tapasztalt rugalmasságot biztosít az ügyfelek számára. A közigazgatási eljárás addigi, hagyományos módjában ugyanis jellemző módon kizárólagosan a jogalkotó akarata érvényesült abban (is), hogy a hatóság hogyan és milyen mód(ok)on tartson kapcsolatot az ügyféllel (írásban, elektronikusán, szóban, telefonon stb.). Természetesen egy alapvető módszertani sorrendet ekkor is felállított a jogalkotó arra az esetre, ha valaki ilyen nyilatkozatot esetleg nem tenne, azonban az ügyintézési rendelkezés lényege éppen abban rejlik, hogy az ügyfelek ilyen rendelkezés megtételével megszabhatják a hatóság(ok)nak, hogy hogyan és milyen módon kívánnak velük kapcsolatot tartani, ha arra kerül a sor (és természetesen feltéve, hogy az adott hatóság azt az adott kapcsolattartási formát nyújtani képes).

A legjelentősebb változást azonban kétségkívül a SZEÜSZ-ök bevezetése okozta. A SZEÜSZ olyan:

- „...a hatóság által az elektronikus ügyintézés megvalósítása érdekében kialakított informatikai háttér tekintet nélkül arra, hogy az informatikai háttér biztosítása során harmadik fél szolgáltatásait igénybe vette-e, és milyen mértékben, vagy
- az előző pontban meghatározott eseten kívül jogi személy, jogi személyiség nélküli szervezet által a hatóság vagy az ügyfél számára az elektronikus ügyintézés megvalósítása vagy használata érdekében ingyenesen vagy ellenérték fejében nyújtott, információs társadalommal összefüggő szolgáltatás” [Lásd: Ket. 172. § d) pont – 2013. január 1-jén hatályos szövegváltozatot.]

Amint az a fenti definícióból is nyilvánvaló: ezeket a szolgáltatásokat nem kizárólagosan állami szervek nyújthatták, hanem a magánszektor szervezetei is (legalábbis főszabály szerint, de természetesen itt is voltak kivételek: az úgynevezett *az állam által kötelezően nyújtandó SZEÜSZ-ök* – lásd később). A Ket. már akkor is közel 30 SZEÜSZ-t sorolt fel, számuk azóta bővült. Példa jelleggel néhány kiemelkedő fontosságú SZEÜSZ a kezdetiek közül:

1. az ügyfél ügyintézési rendelkezésének nyilvántartása*;
2. összerendelési nyilvántartás vezetése;
3. azonosítási szolgáltatás (központi azonosítási ügynök – KAÜ*);
4. kézbesítési szolgáltatás (biztonságos kézbesítési szolgáltatás és ennek részeként külön is: a központi kézbesítési ügynök, a központi érkeztetési ügynök és a központi kézbesítési ügynök*);
5. hitelesítésszolgáltatás (kormányzati hitelesítésszolgáltatás és kormányzati elektronikus aláírás-ellenőrzési szolgáltatás*);
6. elektronikus irat hiteles papíralapú irattá alakítása (ügynevezett inverz hibrid konverzió)*;
7. papíralapú irat átalakítása hiteles elektronikus irattá (ügynevezett hibrid konverzió)*;
8. elektronikus fizetési és elszámolási rendszer (EFER)* stb.

A fenti listában *-gal jelölt SZEÜSZ-öket vagy kizárólagosan, vagy a zárójelben leírtak esetében az ott megjelölt megjelenési formák tekintetében csak az állam nyújthatta/nyújthatja (és egyben köteles is) – ezek a fentebb már említett, *az állam által kötelezően nyújtandó SZEÜSZ-ök*.

Voltak azonban egyéb olyan SZEÜSZ-ök, amelyeket csak a vonatkozó rendelet [A 83/2012 (IV. 2.) Korm. rendelet] sorolt fel, mint például:

- az ÁNYK űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatása;
- az interaktív virtuális ügyfélszolgálat.

A legfontosabb szerep az Ügyfélkapunak ebben a korszakban az ÁNYK űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatás során jutott: 2016-ig bezárólag ez volt például az éves szja-bevallás elektronikus benyújtásának elsődleges módja, de ennek segítségével lehet ma is az ügynevezett Európai Egészségbiztosítási Kártyát online igényelni.

Az Ügyfélkapunak ugyanakkor a jogalkotó fokozatosan csökkenő szerepet szánt és szán azóta is – az Ügyfélkapun vagy annak segítségével intézhető ügyek száma folyamatosan csökken, helyét fokozatosan más, újabb, biztonságosabb csatornák veszik át.

A korábbiakban már ismertetett *kézbesítési vélelem* új szabályozást kapott tekintettel arra, hogy megkülönböztették a (sima, jelző nélküli) *kézbesítési szolgáltatást* és az ügynevezett *biztonságos kézbesítési szolgáltatást*. *A kézbesítési vélelem szabályait innentől kezdve kizárólag a biztonságos kézbesítési szolgáltatással kézbesített dokumentumok esetén lehetett alkalmazni, de például a hatóságnak az ügyet érdemben lezáró döntéseit kizárólag biztonságos csatornán lehetett kézbesíteni.*

2.5. Az ötödik korszak: a SZEÜSZ-ök kora II. (az átmenet korszaka; 2016 júliusától 2017 decemberéig)

A 2016-os év második fele és a 2017-es év több szempontból is tranzitórius, azaz átmeneti jellegű időszak volt. Rengeteg szabály változott ugyanis eközben, és ez az időszak leginkább a 2018-as évre való felkészülés jegyében telt.

Az első fontos változás mindjárt 2016. július 1-jén bekövetkezett, hatályba lépett ugyanis az Európai Parlament és a Tanács 910/2014/EU-rendelete (2014. július 23.) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK-irányelv hatályon kívül helyezéséről, az úgynevezett *eIDAS Rendelet*. A rendelet hatályba lépése alaposan átrendezte az EU-s és ennek következtében a hazai jogi környezetet is. Az Eat. ugyanezen a napon teljes egészében hatályát veszítette, helyébe a rendelet lépett. A rendelet által szabadon hagyott területek szabályozására pedig immáron teljes terjedelmében hatályba lépett az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény, az Eübszt. Gyakorlatilag az elektronikus ügyintézésre vonatkozó minden lényeges szabályt ebben a törvényben találhatunk meg. A törvény szerint:

„Az ügyfél – törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet eltérő rendelkezése hiányában – jogosult az elektronikus ügyintézés biztosító szerv előtt az ügyei intézése során ügyintézési cselekményeit elektronikus úton végezni, nyilatkozatait elektronikus úton megtenni.

Nincs helye elektronikus ügyintézésnek azon eljárási cselekmények esetében, ahol törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet az ügyfél személyes megjelenését vagy meghatározott okiratok másként nem pótolható benyújtását kötelezővé teszi.

Törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet az elektronikus ügyintézés lehetőségét csak annyiban korlátozhatja, ha az eljárás során az ügyfél személyes jelenléte vagy valamely okiratok másként nem pótolható benyújtása elengedhetetlen.

Nincs helye elektronikus ügyintézésnek olyan eljárási cselekmény esetében, ahol ez nem értelmezhető.” (Eübszt. 8. §)

Vagyis az elektronikus ügyintézés lehetősége továbbra is alapvető jogosultság, amit kizárólag magas szintű jogszabállyal (már helyi önkormányzati rendelettel sem), és csak feltétlenül szükséges esetekben lehet korlátozni, illetve ami csak az értelem szerinti esetekben kizárt.

Némileg változott a szabályozás abban a tekintetben, hogy ma már csak a *természetes személy ügyfél* esetében szabály az, hogy őket *csak törvényben lehet az elektronikus út használatára szorítani* (azaz azt számukra kötelező módon előírni). Az *egyéb (nem természetes személy) ügyfelek* esetében az *elektronikus út (főszabály szerint) alapértelmezett és kötelező*. Az ő elektronikus ügyintézési lehetőségeiket szolgálja az *elektronikus bélyegző* és a *Cégkapu* intézménye is.

Maga az Eübszt. csak három SZEÜSZ-t nevez meg konkrétan, azonban azt is hozzáteszi, hogy SZEÜSZ „az e törvény (t. i. az Eübszt.) felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásként nevesített szolgáltatás” is [Eübszt. 29. § (1) bek.].

Ezenfelül az Eübszt. bevezette a *KEÜSZ (központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás)* fogalmát is. Ezek azok a szolgáltatások, amelyeket az állam maga nyújt. Ebből az Eübszt. 15 darabot sorol fel és nevesít – ez a lista azonban (szemben a SZEÜSZ-ök listájával) *taxatív*, azaz kormányrendeleti úton nem bővíthető.

Ami a kormányrendeleteket illeti – az előző korszakban említett 4 kormányrendelet közül már csak a Kijelölő R. van hatályban. Egy a másik három közül már korábban (2014-ben) hatályát veszítette, a maradék kettő helyét pedig az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet vette át 2017. január 1-jével.

Ez szabályozza többek között:

- a SZEÜSZ-ök nyújtásának technikai feltételeit;
- az elektronikus azonosítás technikai feltételeit;
- a KÜV-öt (Kormányzati Ügyfélvonal, a 1818-as rövid hívószám);
- számos SZEÜSZ és KEÜSZ részletszabályait;
- a kézbesítési szolgáltatás és a biztonságos kézbesítési szolgáltatás részleteit;
- a Céggapura vonatkozó szabályokat;
- az EFER (lásd fent) szabályait;
- az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet¹⁴ részletes feladatait.

2.6. A hatodik korszak: a SZEÜSZ-ök kora III. (az Ákr. korszaka, 2018. január 1-jétől)

2018. január 1-jével ismét újabb korszak köszöntött az elektronikus ügyintézésre. A korábbi eljárásjogi törvényt (a Ket.-et) ugyanis teljes egészében hatályon kívül helyezte az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. tv. (továbbiakban: Ákr.), és annak helyét maga vette át. Ez a változás azonban az elektronikus közigazgatás vonatkozásában már nem hozott nagy változásokat, hisz erre az időpontra a témakört már teljesen az Eübszt., és a 451/2016 (XII.19.) Korm. rendelet rendezte (rendezi). Az Ákr., gyakorlatilag átvéve a Ket. logikáját, csak annyit mond ki, hogy az elektronikus eljárás részletes szabályai ezekben a jogszabályokban található meg.

3. A közigazgatási információs rendszerek fejlesztésének szervezési kérdései

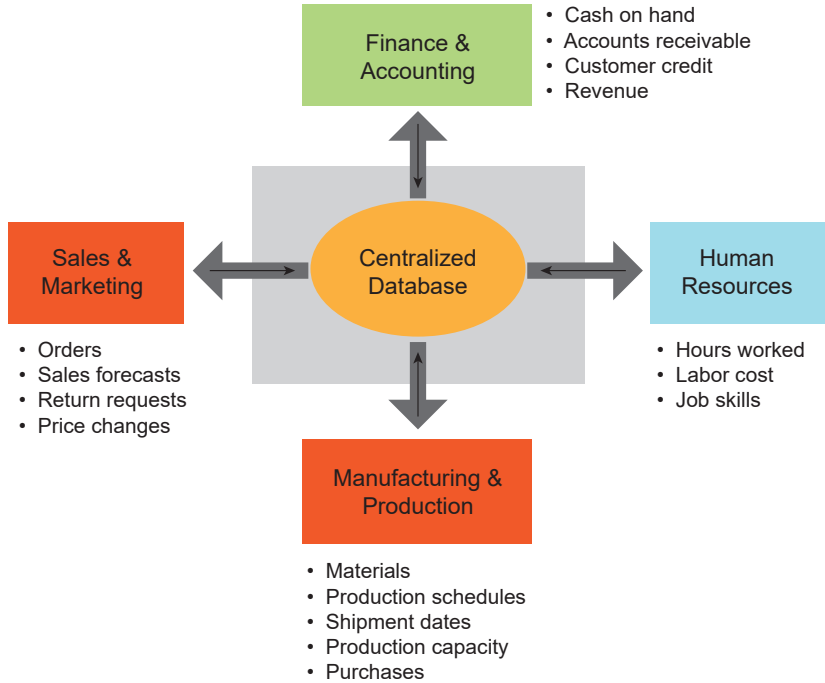
A fent említett SZEÜSZ-öket és KEÜSZ-öket ügyféloldali, vagy más néven *front office* rendszereknek nevezhetjük, hisz céljuk az ügyfelek kiszolgálása, az ügyfelekkel való kapcsolattartás, illetve az ügyfelek ügyei során egyes részfolyamatok megvalósítása (tehát ezekkel a rendszerekkel az ügyfelek maguk közvetlenül is találkoznak). A közigazgatási információs rendszerek másik nagy csoportját a háttér-/kiszolgáló-rendszerek alkotják, más néven a *back office* rendszerek.

Rendkívül sokféle megvalósulási formájuk létezik. Ebben a fejezetben csak példajellel két olyan típust mutatunk be, amelyekkel a magánszektorban is találkozhatunk, mert használatuk ott is nagyban elterjedt (sőt, igazából onnan vette át őket a közszektor is).

¹⁴ Ez a Belügyminisztérium Informatikai Helyettes Államtitkárságán belül működő Elektronikus Ügyintézési Felügyeleti Főosztály.

3.1. ERP-rendszerek

Egy tipikus ERP-rendszer felépítésének sémáját szemlélteti a 3. ábra:



3. ábra

Egy tipikus ERP-rendszer sematikus váza

Forrás: LAUDON–LAUDON 2014

3.1.1. Példa magyar közigazgatási ERP-rendszerre: a Kormányzati Személyügyi Szolgáltató Rendszer (KSZSZR)

A KSZSZR olyan „központi adatbázisra épülő, egységes alapokon megvalósuló, moduláris felépítésű személyügyi nyilvántartás és integrált emberierőforrás-gazdálkodási rendszer, amely külső informatikai rendszerekhez is kapcsolódik” [lásd a 335/2010. (XII. 27.) Korm. rendelet egyes központi államigazgatási szervek személyügyi nyilvántartási és integrált emberierőforrás-gazdálkodási rendszeréről 2. § 1. pontja]. A rendszer csak a kormányzati szektor, azon belül is kizárólag a minisztériumok számára érhető el, és az ő feladatellátásukat hivatott biztosítani.

A közszolgálati személyügyi alapnyilvántartás vezetése egységesen és centralizáltan történik, amely feladatot a Belügyminisztérium Vezetőképzési, Továbbképzési és Tudományszervezési Főosztálya (BM – VTTF) látja el, míg maga a személyügyi adminisztráció az egyes szerveknél zajlik.

A rendszernek számos modulja van, többek között:

- személyügyi adminisztráció;
- munkaidő- és távollét-nyilvántartás;
- foglalkoztatotti/vezetői önkiszolgáló felület;
- képzésadminisztráció;
- dokumentumtár.

3.2. CRM-rendszerek

A CRM-rendszerek azért fontosak, mert az ügyfelet fontos meg-, illetve kiismerni, de a nagy szervezetekben (és a közigazgatást különösen ide lehet sorolni) az ügyfelek sokan vannak, és sokféleképpen érintkeznek a szervezettel.

A hagyományos/piaci CRM-rendszer:

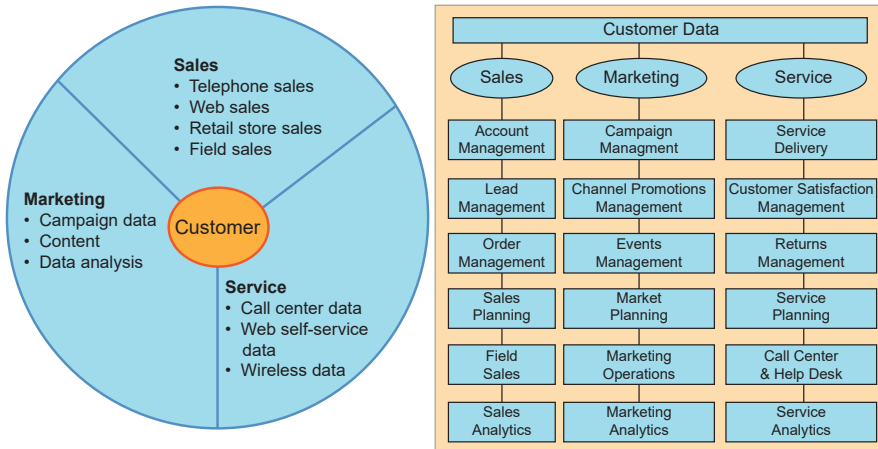
- összegyűjti és integrálja a szervezetben sporadikusan fellelhető ügyfeladatokat;
- egyértelműsíti és analizálja az ügyfélre vonatkozó adatokat;
- a szervezeten belül megosztja a különböző rendszerekkel és ügyfélkapcsolati pontokkal az ügyfélre vonatkozó adatokat.

Ennek következtében az egész szervezet egységes módon láthatja az ügyfelet; sőt, megfelelő szervezés esetén a cég képes lehet az ügyfelek jövőbeli „lépéseit” (trendek/divatok) előre megjósolni.

Azonban mindezek a tevékenységek a közigazgatási CRM-rendszerek esetében csak korlátozottan engedhetők meg, elég ha csak az adatvédelem szempontjaira gondolunk, különös tekintettel a GDPR rendelkezéseire.

Egy jó, üzletiszektorbeli CRM-rendszer legfontosabb hozadéka az elégedett, „márkahű” ügyfél. A közigazgatásban a „márkahűség” nyilvánvalóan nem értelmezhető (hisz nincs „több” közigazgatás, amelyekből az ügyfelek válogathatnának), de az ügyfélközpontúság és az állam szolgáltatójellege (amelynek egyértelműen része az ügyfél-elégedettség is) a közszférában is egyre fontosabb szempontot jelent.

Egy tipikus CRM-rendszer sémáját láthatjuk a 4. ábrán:



4. ábra

Egy tipikus CRM-rendszer sémája – felülnézetből (bal oldal) és oldalnézetből (jobb oldal)

Forrás: LAUDON–LAUDON 2014

Hazai (elektronikus közigazgatási) vonatkozásban CRM-rendszernek tekinthetjük a 1818-as rövid hívószámon elérhető Kormányzati Ügyfélvonalat vagy az Ügyfélkapu rendszereit.

Összefoglalás

Jelen fejezetben áttekintettük az EU és a hazai információs társadalom (fejlesztési) stratégiáit, elidőzve az elektronikus közigazgatás fejlesztésére legnagyobb hatással lévő EU-s stratégiáknál, majd a hazai stratégiák célkitűzéseinek ismertetésén keresztül jutottunk el a nemzetközi összehasonlításhoz.

Történetiségében tekintettük át a közigazgatási információs rendszerek (azon belül is elsősorban és kiemelten) az elektronikus közigazgatási eljáráshoz kapcsolódó jogszabályok változásait, amely segítségével felrajzolható a hazai elektronikus közigazgatás fejlődési íve.

Végül két tipikus példát láttunk arra, hogy az úgynevezett back office rendszereket milyen sémával lehet megszervezni. Természetesen ezek csak kiragadott példák, amelyek mellé számos további sémát fel lehetne vázolni.

Fogalmak

- Ác.
- az elektronikus közszolgáltatások megvalósulásának szintjei
- back office
- Bangemann-jelentés

- CLBPS-lista
- CRM
- DJP és DJP 2.0
- Eat.
- EGDI
- eIDAS
- Ekszt.
- ERP
- Eübszt.
- front office
- Hiekt.
- Ket.
- KEÜSZ
- Kijelölő R.
- KSZSZR
- KÜV (1818)
- magyarorszag.hu
- Nemzeti Infokommunikációs Stratégia
- SZEÜSZ
- UN E-Government Survey
- Ügyfélkapu

Áttekintő kérdések

1. Miért jelentős a Bangemann-jelentés? Mi a tartalmának lényege?
2. Miért kiemelkedően fontos az eEurope 2005 program? Mi az ebben megjelenő két, összefüggő fogalmi rendszer?
3. Ismertesse az elektronikus közszolgáltatások megvalósításának szintjeit (0–5)!
4. Mutassa be a CLBPS-lista lényegét, és mondjon 3-4 példát az egyes csoportokba tartozó ügyekre!
5. Melyek a Nemzeti Infokommunikációs Stratégia legfontosabb pontjai?
6. Mi az úgynevezett UN E-Government Survey? Mi az EGDI?
7. Mi a DJP és a DJP 2.0? Mik a legfontosabb eredményei?
8. Néhány mondatban foglalja össze az elektronikus közigazgatási eljárás jogának fejlődését 2001 és 2005 között!
9. Néhány mondatban foglalja össze az elektronikus közigazgatási eljárás jogának fejlődését 2005 és 2009 között!
10. Néhány mondatban foglalja össze az elektronikus közigazgatási eljárás jogának fejlődését 2009 és 2012 között!
11. Néhány mondatban foglalja össze az elektronikus közigazgatási eljárás jogának fejlődését 2012 és 2016 között!
12. Miért nevezzük 2016 második felét és 2017-et *transzitorius* éveknek az elektronikus közigazgatási eljárás jogának tekintetében? Mik a legfontosabb 2018-as változások?

13. Mi a GDPR?
14. Mi a különbség front office és back office között?
15. Mi az ERP-rendszer lényege? Mondjon példát hazai, közigazgatási ERP-rendszerre, és röviden ismertesse is azt!
16. Mi a CRM-rendszer lényege? Mondjon példát hazai közigazgatási CRM-rendszerre, és röviden ismertesse is azt!

Felhasznált irodalom

- DJP és DJP 2.0.* Elérhető: www.kormany.hu/hu/miniszterelnoki-kabinetiroda/digitalis-jolet-program és www.kormany.hu/hu/miniszterelnoki-kabinetiroda/digitalis-jolet-program/hirek/digitalis-jolet-program-2-0-attores-a-digitalis-fejlesztésekben (A letöltés dátuma: 2018. 01. 19.)
- Európa és a globális információs társadalom* (1995). Elérhető: www.mek.iif.hu/porta/szint/muszaki/szamtech/wan/hatasok/bangemn.hun (A letöltés dátuma: 2018. 01. 16.)
- InternetKon.* Elérhető: www.kormany.hu/hu/miniszterelnoki-kabinetiroda/parlament-iallamtitkar/hirek/internetkon-tajekoztatasa-gazdasagi-bizottsagnak (A letöltés dátuma: 2018. 01. 19.)
- LAUDON, Kenneth C. – LAUDON, Jane P. (2014): *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. 13th edition. Boston, Pearson.
- Magyarország.hu és Ügyfélkapu.* Elérhető: <https://magyarorszag.hu/> és <https://ugyfelkapu.magyarorszag.hu/> (A letöltés dátuma: 2018. 01. 22.)
- Nemzeti Infokommunikációs Stratégia 2014–2020.* Elérhető: <http://2010-2014.kormany.hu/download/b/fd/21000/Nemzeti%20Infokommunik%C3%A1ci%C3%B3s%20Strat%C3%A9gia%202014-2020.pdf> (A letöltés dátuma: 2018. 01. 18.)
- UN E-Government Survey-k.* Elérhető: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Global-Survey> (A letöltés dátuma: 2018. 01. 18.)

Hivatkozott jogszabályok

1957. évi IV. tv. (Áe.) az államigazgatási eljárás általános szabályairól
2001. évi XXXV. tv. (Eat.) Az elektronikus aláírásról
2004. évi CXL. tv. (Ket.) A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól
2009. évi LII. tv. (Hiekt.) A hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről és az elektronikus tértivevényről
2009. évi LX. tv. (Ekszt.) Az elektronikus közszolgáltatásról
2015. évi CCXXII. tv. (Eübszt.) az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól
2016. évi CL. tv. (Ákr.) az általános közigazgatási rendtartásról
- 335/2010. (XII. 27.) Korm. rendelet egyes központi államigazgatási szervek személyügyi nyilvántartási és integrált emberierőforrás-gazdálkodási rendszeréről
- 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól
- 82/2012 (IV. 21.) Korm. rendelet a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos kormányrendeleteinek módosításáról

- 83/2012 (IV. 21.) Korm. rendelet a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról
- 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről
- 85/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól
- Az Európai Parlament és a Tanács 910/2014/EU-rendelete (2014. július 23.) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK-irányelv hatályon kívül helyezéséről, az úgynevezett eIDAS Rendelet

Ajánlott irodalom

- eEurope 2005 akcióterv* (2002). Elérhető: www.inco.hu/inco11/infotars/cikk1h.htm (A letöltés dátuma: 2018. 01. 16.)
- Információk a KSZSZR-ről a BM-VTTF honlapján.* Elérhető: http://bmkszf.hu/tart/index/211/Altalanos_informaciok (A letöltés dátuma: 2018. 01. 29.)
- TÓZSA István (2012): Az elektronikus közigazgatás helyzete. *Új Magyar Közigazgatás*, 5. évf. 5. sz. 2–12. Elérhető: http://unipub.lib.uni-corvinus.hu/2324/1/Tozsa_UMK.pdf (A letöltés dátuma: 2018. 01. 18.)