Pro Publico Bono *Online*
Támop Speciál
2011

Közigazgatástudományi Kar

TÁMOP-4.2.1/B-09/1/KMR-2010-0005

DR. KŐNIG BALÁZS

ELEKTRONIKUS KÖZIGAZGATÁSI MEGOLDÁSOK MÁS EURÓPAI ÁLLAMOKBAN; ÖSSZEHASONLÍTVA A MAGYAR MEGOLDÁSSAL – PÉLDÁK NÉMETORSZÁGBÓL ÉS TÖRÖKORSZÁGBÓL*

Bevezetés

A TÁMOP projekt keretében 2011 januárjában készített első tanulmányom (Legal and technological changes in the Hungarian public administration procedure (an overview of the former version compared to the present; analysis of the current version and experiences of 1 year of practice)) a hazai, elektronikus kormányzati megoldások jogi és technikai hátterét ismertette. Célja elsősorban az volt, hogy a külföld számára bemutassa / ismertesse a magyar e-közigazgatás (közelebbről: az e-kormányzat) jelenlegi állapotát – többek között ezért is készült angol nyelven.

Jelen tanulmány ennek az előző tanulmánynak az ellentét-párja. Ebben néhány európai ország elektronikus (köz)igazgatási megoldását mutatom be. Konkrétan egy EU-s és egy nem EU-s, közelebbről a német (azon belül is elsősorban a Baden-Württemberg tartománybéli, részben pedig a szövetségi) és a török e-közigazgatási megoldásokat elemzem. Azokat a hazai megoldásokkal összevetem, és megvizsgálom azt, hogy – amennyiben hazánk rendelkezik már hasonló megoldással – mik a közös pontok, és mik a különbségek a hazai és a külföldi megoldások között.

A válogatás – ha úgy tetszik – „önkényes". Annyiban „önkényes", hogy csak olyan megoldásokra kívánok kitérni, amelyekkel magam, személyesen is találkoztam, és amelyekről forrásanyaggal is rendelkezem. 2010 májusában ugyanis módom volt részt venni Varsóban a NISPAcee 18. éves konferenciáján az e-kormányzati munkacsoportban, illetve 2011 februárjában és áprilisában, több ízben is módom volt e-kormányzati, szakmai programokon részt venni a németországi Ludwigsburgban. A jelen tanulmányban bemutatott példák olyanok, amelyekkel e keretek között volt módom megismerkedni.

---

* Ez a tanulmány a Budapesti Corvinus Egyetem 4.2.1/B-09/1/KMR-2010-0005. számú TÁMOP program [Társadalmi Megújulás Operatív Program] *Hatékony állam, szakértő közigazgatás, regionális fejlesztések a versenyképes társadalomért* alprojektjében, a „Közigazgatási szervezet és e-kormányzás" műhelyben készült. A műhely (kutatócsoport) vezetője: Imre Miklós. A tanulmányt szakmai szempontból lektorálta: Balogh Zsolt egyetemi docens (PTE). A szerző egyetemi tanársegéd (BCE Közigazgatás-tudományi Kar); elérhetősége: balazs.konig@uni-corvinus.hu.

1. Németország

Németország (hivatalos nevén Német Szövetségi Köztársaság) egy 16 szövetségi tartományból („Land") álló szövetségi állam, föderáció. Az egyes tartományok igen nagyfokú önállóságot élveznek a – leginkább csak kívülről, ill. nemzetközi kapcsolataiban – egységes Németországon belül. Minden tartomány önálló parlamenttel és saját minisztériumokkal rendelkezik.[1]

És habár az olyan kérdések, mint az alkotmány(jog), a büntetőjog, a polgári jog és a honvédelmi kérdések egységesek az egész államban (föderatív szinten kerültek szabályozásra), a közigazgatási jog bizonyos részei – különösen az egyes közigazgatási szervek – szervezetek és megoldások megszervezésének mikéntje – tartományról tartományra változnak. (Ezzel szemben egységesek a közigazgatási jog kérdésein belül mindenekelőtt a népességhez, annak állapotához, változásaihoz kapcsolódó kérdések (pl. a személyi igazolvány és az útlevél külalakja és adattartalma, a különböző anyakönyvek adattartalma, stb.).)

Éppen ezért gyakorlatilag tartományról tartományra eltérőek az e-közigazgatási megoldások is, bár itt is vannak központi törekvések. Jelen tanulmányban elsősorban Baden-Württemberg tartomány e-közigazgatási megoldásait kívánom bemutatni – ahol viszont a megoldások szövetségi szinten kerültek kidolgozásra, vagy a tartományi megoldások a szövetségiekkel szoros kapcsolatban állnak, ott ezt külön jelzem.

1.1 www.service-bw.de

Baden-Württemberg területileg és lakosságszámra nézve egyaránt Németország 3. legnagyobb tartománya, gazdasági teljesítményét tekintve pedig a német tartományok közül csak Bajorország előzi meg – bátran állíthatjuk tehát, hogy a tartomány Európa gazdaságának egyik központja. A tartomány egymaga adja Németország – Európa gazdasági nagyhatalma – termelésének több, mint 15%-át, ugyanakkor a munkanélküliség szinte ismeretlen fogalom (5% körül van).[2]

Ebben a gazdasági környezetben elég nyilvánvaló, hogy Baden-Württemberg tartományban létezniük kell e-közigazgatási megoldásoknak, ezeket a polgárok, és különösen a vállalkozások, cégek igen erősen igénylik.

A www.service-bw.de portál Baden-Württemberg szövetségi tartomány központi honlapja, amely sokban hasonlít hazánk https://magyarorszag.hu[3] portáljához (feladataiban, funkcióiban, felépítésében). Hazánk központi portáljához hasonlóan ez is elsősorban „esernyő-jellegű" weblap, magyarul „portál", vagyis közvetlenül itt vajmi kevés ügyet lehet elintézni, de innen kiindulva a tartomány valamennyi igazgatási szervét na-

---

[1] A Wikipédia Németországról szóló szócikke alapján – http://hu.wikipedia.org/wiki/N%C3%A9metorsz%C3%A1g – hozzáférés: 2011. május 21.

[2] A Wikipédia Baden-Württembergről szóló szócikke alapján – http://hu.wikipedia.org/wiki/Baden-W%C3%BCrttemberg – hozzáférés: 2011. május 21.

[3] https://magyarorszag.hu/ – hozzáférés: 2011. május 21.

gyon egyszerűen el lehet érni (de szemben a magyar megoldással, a helyi közigazgatási szerveket is). Bár bizonyos e-közigazgatási megoldások már 2001-ben megjelentek a tartományban, ez a weblap 2003 októbere óta kínálja szolgáltatásait, és természetesen folyamatos fejlesztés, bővítés alatt áll. A weblap tartalmát a tartományi kormányzat jogi szempontból rendszeresen ellenőrzi, valamint kiegészíti és aktualizálja.[4]

A weblap kb. 9000 hatóság és intézmény szolgáltatásait foglalja magában. Lefedi valamennyi település és a tartomány központi közigazgatását is, külön válogatva nyújtja a szolgáltatásait polgároknak és vállalkozásoknak. A polgároknak nyújtott szolgáltatások – ezeket kiválasztva a weblapon, csakúgy, mint nálunk – alapértelmezés szerint abcsorrendben jelennek meg, de természetesen szabadszavas és tematikus keresővel is rendelkezik a honlap.

Az első logikai szinten több, mint 50 ügycsoportban (amelyeket a weblap „élethelyzet"-eknek nevez), a mélyebb logikai szinteken ezeket részletesebben kifejtve, közel 800 konkrét ügytípusban találjuk a szükséges adatokat, elérhetőségeket, nyitva tartási időket, eljárási kérdéseket és az egyes ügyek elintézéséhez szükséges (forma)nyomtatványokat is.[5] Mindez (kombinálva a később ismertetett megoldással, a DE-Mail-lel) 2. szintűtől 4. szintűig terjedő szintű elektronikus ügyintézési lehetőségeket kínál, részben megvalósítva az 5. szintet is (perszonalizáció) – ezek részleteit ld. később.

Hazánk honlapjához hasonlóan a tartománnyal kapcsolatos legfontosabb információkat is megtalálhatjuk, azzal a különbséggel, hogy itt nem a portálon belül hoztak létre, erre a célra weblapokat (mint nálunk), hanem külső, a megfelelő célra dedikált honlapra kerül átirányításra a látogató, ha ezekre az információkra kíváncsi (pl. a http://www.baden-wuerttemberg.de/ honlapra). Ezeket a honlapokat megnyitva ugyanakkor, a felépítést, dizájnt megtekintve első ránézésre látható, hogy ezeket a portálokat is – nagy valószínűséggel – ugyanazok készítették.[6]

A regisztrációs szolgáltatás, és a személyes ügyintézési felület kialakításának lehetősége (amely a magyar honlapon is, részben hasonlóan, részben viszont eltérően, de jelen van) „mein service-bw" névre hallgat (magyarul: „az én service-bw-m"). Ez a modul 2004 óta része a honlapnak – első verziójában csak „egyszerű" regisztrációra volt lehetőség; az „azonosított" regisztráció bevezetése egy későbbi, fontos mérföldkő volt a portál életében (ezeket ld. később).

További fontos mérföldköveknek minősítik a német szakírók azt, hogy a honlap többnyelvű lett – szemben a https://magyarorszag.hu–val – és – a magyar honlaphoz hasonlóan – biztonságos dokumentum-feltöltést, -tárolást és -továbbítást tesz lehetővé.

Igazából a honlap valójában csak részben többnyelvű. A nyitólap tanúsága szerint a német mellett angol és francia nyelven is elérhető, azonban – személyes tapasztalat – hogy hiába a (némethez képest) idegen nyelvű verziók, a portál több része is, megnyitást

---

[4] FŐSZERK.: DR. DIETER KLUMPP (2010): *Praxis des E-Government in Baden-Württemberg*, Richard Boorberg Verlag, Stuttgart, p. 228.

[5] FŐSZERK.: DR. DIETER KLUMPP (2010): *Praxis des E-Government in Baden-Württemberg*, Richard Boorberg Verlag, Stuttgart, p. 283.

[6] http://www.baden-wuerttemberg.de/ – hozzáférés: 2011. május 21.

követően német nyelvű lesz (marad) és nem is váltható át más nyelvre – ez a helyzet pl. a regisztrációt biztosító felülettel is.

A legutolsó fontos pont a portál történetében 2009 decembere, amikortól az Európai Szolgáltatási Irányelv[7] rendelkezéseinek megfelelően a portál gyakorlatilag egyablakos ügyintézési pontként funkcionál.[8]

A magyar honlappal szemben a német portál közvetlenül a nyitólapon tartalmazza a közbeszerzési kiírásokat és közigazgatási álláslehetőségeket tartalmazó weblapra (http://www.staatsanzeiger.de/) vonatkozó hivatkozást[9,10,11], amely a honlap nyitólapjáról 2 kattintással elérhető – sajnos ezek a magyar kormányzati portálon csak hosszas keresgélés után lelhetőek fel.

A regisztráció, bejelentkezés, és személyes ügyintézési felület kialakítása egy ún. „Identity Management", azaz „személyazonosság-kezelő" funkció segítségével érhetőek el. A weblap szolgáltatásainak egy része ugyanis regisztrációhoz kötött, és a weblap kétféle regisztrációra is lehetőséget nyújt: „egyszerű" regisztrációra és „azonosított" regisztrációra.[12]

Az „egyszerű" regisztráció[13] nem más, mint egy felhasználónév és egy jelszó kiválasztása, valamint a név és egy e-mail cím megadása. Ez semmiféle azonosítással nem jár, éppen ezért az „azonosított" regisztrációhoz kötött szolgáltatások felhasználására nem nyújt lehetőséget. Pl. a honlap hírlevelét ezzel az „egyszerű" regisztrációval is igényelni lehet, illetve a weblap „Ötletek, kérdések, kritika" részében a hozzászóláshoz ez jogot biztosít; valamint a honlapot bizonyos mértékben személyre lehet vele szabni (pl. a lakhely megadása esetén a honlap elsősorban a polgár lakóhelye szerinti adatokat, híreket fog megjeleníteni).

---

[7] AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2006/123/EK IRÁNYELVE (2006. december 12.) a belső piaci szolgáltatásokról

[8] FŐSZERK.: DR. DIETER KLUMPP (2010): *Praxis des E-Government in Baden-Württemberg*, Richard Boorberg Verlag, Stuttgart, p. 282.

[9] http://www.service-bw.de/zfinder-bw-web/announcements.do;jsessionid=0AF7E3469C6294BF3656AD4BAEBAE051 – hozzáférés: 2011. május 22.

[10] FŐSZERK.: DR. DIETER KLUMPP (2010): *Praxis des E-Government in Baden-Württemberg*, Richard Boorberg Verlag, Stuttgart, p. 287.

[11] Németországban e két témakör ugyanazon a weblapon – http://www.staatsanzeiger.de/ – jelenik meg – hozzáférés: 2011. május 22.

[12] https://www.service-bw.de/idm-web-portal/page/public/register/register.faces?action=init&l=deu&back_url=https://www.service-bw.de/zfinder-bw-web/myservicebw.do;jsessionid=4BED8D834916BE51168A3AF2397768B7?msbw=regok&err_url=https://www.service-bw.de/zfinder-bw-web/myservicebw.do;jsessionid=4BED8D834916BE51168A3AF2397768B7?msbw=regerr – hozzáférés: 2011. május 21.

[13] https://www.service-bw.de/idm-web-portal/page/public/register/register.faces – az „egyszerű" regisztráció ezen a honlapon végezhető el – hozzáférés: 2011. május 21.

Konkrét ügyintézésre (amikor a célzott közigazgatási szervnek a honlap a bejelentkezett felhasználó legfontosabb személyazonosító adatait is elküldi, valamint amelynek során lehetőség van dokumentumok biztonságos csatornán történő feltöltésére és továbbítására) azonban csak az „azonosított" regisztrációval van lehetőség.

Előbbi megoldás, ahol a személyes ügyintézési felületet ki lehet alakítani, részben 5. szintűnek (perszonalizáció) minősül – azért csak részben 5. szintű, mert csak annyit jelent, hogy a honlap felismeri a bejelentkezett felhasználót, és egyes adatokat, információkat ennek megfelelően állít össze, amikor generálásra kerül a felülete, de pl. az űrlapok – bizonyos adatokkal történő – előre feltöltésére még itt sincs lehetőség. Ezt a lehetőséget természetesen az „azonosított" regisztráció is tartalmazza. Ezen túlmenően „egyszerű" regisztrációval csak az ügymenet elolvasására, valamint a szükséges formanyomtatványok letöltésére van lehetőség (2. szint), míg az „azonosított" regisztrációval, ill. a később ismertetésre kerülő De-Mail szolgáltatással a dokumentumokat a hatóságokhoz elektronikusan el is lehet küldeni (3. szint). Ebben az esetben – ha az technikailag és jogilag megoldható – az ügyfél a döntést is elektronikusan kap(hat)ja, valamint a kapcsolódó pénzügyi tranzakciókat is végezheti online (4. szint). Így tehát – bár az alkalmazott, konkrét megoldások eltérőek – a német megoldás is biztosítja mindazokat a lehetőségeket, amelyeket a magyar kormányzati honlap biztosít – sőt, bizonyos szempontokból jóval többet is.

Az „azonosított" regisztráció sokban hasonlít a magyar Ügyfélkapuhoz, azonban számos ponton el is tér tőle (mindenekelőtt pl. abban, hogy ez nem szövetségi, hanem „csak" tartományi szintű). Szintén hasonló a magyar megoldáshoz a – már szövetségi szintű, a későbbiekben ismertetésre kerülő – De-Mail szolgáltatás; persze ott is fellelhető számos különbség.

A www.service-bw.de esetében nincs lehetőség személyesen, pl. valamelyik közigazgatási szervnél regisztrálni a portálra (mint nálunk). Ez *csak* elektronikus aláírás birtokában tehető meg, *illetve* – 2010 decemberétől, egyelőre kísérleti jelleggel – *az új típusú német személyi igazolvánnyal is* (ez utóbbi a közigazgatási ügymenetben felhasználható elektronikus aláírást is tartalmaz). Ez a magyar Ügyfélkapu megoldásához annyiban hasonló, hogy (a személyes regisztráción túl) elektronikus aláírás birtokában ma is lehet, hazánkban is Ügyfélkaput nyitni.

A német megoldásban, mindkét esetben a megfelelő eszközre (olvasóegység), és az ehhez tartozó program saját számítógépre történő telepítésére is szükség van – ez utóbbit a weblap automatikusan elindítja, ha az a helyi gépen megtalálható, ha pedig nem, felajánlja annak telepítését.

Szemben a magyar Ügyfélkapus megoldással ugyanakkor a honlapon egy ún. PUK-mechanizmus is működik, ami garantálja a személy azonosítottságát, és dokumentumainak biztonságos, csak hozzá köthető továbbítását akkor is, ha az elektronikus aláíráshoz kapcsolódó eszközt (pl. kártyát, ill. új típusú személyi igazolványát) elveszíti, vagy a jelszavát elfelejti.[14]

---

[14] FŐSZERK.: DR. DIETER KLUMPP (2010): *Praxis des E-Government in Baden-Württemberg*, Richard Boorberg Verlag, Stuttgart, p. 287.

Annyiban hasonló a www.service-bw.de–n az „azonosított" regisztráció, és az ilyen bejelentkezést követően lehetővé váló ügyintézési lehetőség a magyar Ügyfélkapuhoz, hogy:

- a portálok mindkét ország esetében azonosítják (felismerik) a felhasználót;
- mind a magyar, mind a német portálon az azonosított belépést követően (biztonságos csatornán) lehetősége van az ügyfélnek arra, hogy a közigazgatás részére (joghatást kiváltani képes) dokumentumokat küldjön;
- ha az azonosított módon belépett ügyfél innen kiindulva jut el valamelyik konkrét közigazgatási szerv (a központi honlaphoz valamilyen módon csatolt) honlapjára, azon a honlapon is azonosított marad (one stop government).

A portál nem statikus .html lapok gyűjteménye. Tartalma – megnyitott állapota során, egyebek között – pl. a felhasználó által megadott helyszíntől is függően, dinamikusan kerül generálásra. Minden tartalom egy technikai „adatbank összetevő" („kapcsolati összetevő") segítségével, egymással összekapcsolt, és ennek köszönhetően redundanciamentesen működnek együtt. A megjelenítési réteg generálja az adatokat a felhasználói felületre, és fogadja a felhasználó által bevitt adatokat is. A logikai réteg felelős minden munkafolyamatért, míg az adattartalmi réteg tartalmazza az adatbankot, és ez felelős az adatok tárolásáért és betöltéséért.

Ami pedig az adattartalmak feltöltését és karbantartását illeti: munkamegosztás van a központi igazgatás és a helyi igazgatási szervek között. A központilag szabályozott kérdéseket (mint pl. az „élethelyzetek" leírása, eljárási kérdések) leíró tartalmakat egy központi szerkesztőbizottság állítja össze, és a tartomány belügyminisztériuma teszi közzé. Ezek az egész weblapon egységesek. Ezzel szemben a portálon szereplő intézmények az őket érintő, specifikus információk (pl. nyitva tartási idők, elérhetőségek) karbantartásáért saját maguk felelősek.[15]

1.2 *Datenverarbeitungsverbund Baden-Württemberg – Baden-Württemberg tartomány adatfeldolgozó szövetsége (Rechenzentren (RZ) és a Datenzentrale (DZ) – Számítástechnikai központok és az Adatközpont)*

Baden-Württemberg tartományban az elektronikus közigazgatási megoldások technikai hátterét a tartományi adatfeldolgozó szövetség nyújtja, amelynek két fő része van:

1. *A helyi számítástechnikai központ(ok)*. Ebből ma 3 darab található a tartományban:

- Baden-Franken számítástechnikai központja (amely a korábbi freiburgi, karlsruhei, heidelbergi és heilbronni számítástechnikai központok összevonásával jött létre),
- Reutlingen-Ulm számítástechnikai központja (amely a korábbi reutlingeni és ulmi számítástechnikai központok összevonásával jött létre),
- Stuttgart régió számítástechnikai központja.

---

[15] FŐSZERK.: DR. DIETER KLUMPP (2010): *Praxis des E-Government in Baden-Württemberg*, Richard Boorberg Verlag, Stuttgart, p. 289.

2. *Az Adatközpont* (stuttgarti székhellyel).

Az egész rendszer jogilag szabályozott (pl. az Adatközpontot tartományi törvény hozta létre 1971-ben). A szervezetrendszer fő feladata az, hogy az egész tartományban egységes szoftver-megoldásokat biztosítson a helyi közösségeknek. Magát az IT-szolgáltatást, továbbá a szakmai tanácsadást és a helyi szolgáltatásokat a fent nevezett számítástechnikai központok nyújtják.[16]

Ezen szervezetek földrajzi elhelyezkedését mutatja be a következő kép:

1. ábra: A baden-württembergi adatfeldolgozó szövetség egységeinek földrajzi elhelyezkedése a tartományon belül

Forrás: FŐSZERK.: DR. DIETER KLUMPP (2010): *Praxis des E-Government in Baden-Württemberg,* Richard Boorberg Verlag, Stuttgart, p. 149.

Ez a megoldás az egész szövetségi köztársaságban egyedülálló, és a német szakírók szerint országos szinten is egy sikeres és jövőbe mutató, a helyi közösségek együttműködésén alapuló példa lehet.[17] Ez a struktúra optimális feltételeket teremt ahhoz, hogy a tartományban az IT-szolgáltatásokat gazdaságosan lehessen nyújtani, főleg, hogy a tartomány településeinek 95%-a tagja a szövetségnek. Szintén a szakírók szerint az együttműködéssel együtt járó hatások, az ár-érzékeny módon megvalósított fejlesztések, a kompetenciák összekapcsolása, a joggal konform alkalmazások, átláthatóság és a több éves partneri kapcsolatok a legfontosabb összetevői annak, hogy ez a modell 30 éve enynyire sikeres. Az, hogy a szoftvereket egy kézből kapják, garantálja a használható interfészeket – és ez manapság egy rendkívül nagy előny.[18]

---

[16] FŐSZERK.: DR. DIETER KLUMPP (2010): *Praxis des E-Government in Baden-Württemberg*, Richard Boorberg Verlag, Stuttgart, pp. 42-43.

[17] FŐSZERK.: DR. DIETER KLUMPP (2010): *Praxis des E-Government in Baden-Württemberg*, Richard Boorberg Verlag, Stuttgart, p. 43.

[18] FŐSZERK.: DR. DIETER KLUMPP (2010): *Praxis des E-Government in Baden-Württemberg*, Richard Boorberg Verlag, Stuttgart, p. 159.

Az Adatközpont többféle technológián (pl. SAP, Microsoft, stb.) alapuló terméket dolgozott már ki, és pl. a „Kommunalmaster" családba tartozó termékeit nem csak tartományi szervek keresik, hanem más tartományok közigazgatási szervei is használják.[19]

Ebben a szervezeti struktúrában a számítástechnikai központok és az Adatközpont átfogó szervezeti- és szoftver-megoldások mellett számítástechnikai infrastruktúrát és üzemeltetési szolgáltatásokat is kínálnak.

A szövetség komplett e-közigazgatási portfoliót kínál az azt igénybe venni kívánó településeknek, amely egy hangulatos, mégis egységes megoldási keretben tartalmaz különböző összetevőket. Az alkalmazásoknak web-böngésző programban megnyitható felhasználói felülete és XML-alapú interfésze van, amelyek portálokba, vagy az egyes települések honlapjaiba könnyen integrálhatóak.[20]

A szövetség portál-platformot, elektronikus feldolgozó platformot, elektronikus postahivatalt, valamint egy olyan alkalmazást is kínál, amelynek segítségével (és pl. az elektronikus feldolgozó alkalmazással összekötve) az egyes helyi közigazgatási szervek nagyon könnyen eleget tudnak tenni a fentiekben említett Európai Szolgáltatási Irányelvben előírtaknak. Ezen kívül a szövetség, a portfolió részeként az egyes szakigazgatási eljárásokhoz kapcsolódó elektronikus ügyfélszolgálati rendszert, elektronikus adat- és adatváltozási bejelentési rendszert (amelynek „éles" környezetben működő verzióját pl. a baden-württembergi rendőrség használja, és amely összeköttetésben áll Bajorország és Hessen tartományok rendőrségeivel is), valamint elektronikus titkosítási és azonosítási rendszert is kínál. Mindezek mellet az Adatközpont IT-megoldásokat kínál a magánszektor vállalatainak, vállalkozásainak is (többek között pl. SAP-alapon), és végezetül Internet-szolgáltatóként is funkcionál.[21]

A német megoldás – legalábbis a technikai háttér vonatkozásában – sok szempontból szöges ellentétben áll a hazaival, tekintve, hogy Magyarországon a https://magyarorszag.hu portál felületét és a háttér-technológiát nem állami cég, hanem magánvállalkozás (a Kopint-Datorg Zrt.) hozta létre. Ugyanakkor a magyar kormányzati portál tulajdonképpen kizárólagosan a központi közigazgatást szolgálja ki – bár onnan a központi közigazgatási szervek honlapjai gyakorlatilag kivétel nélkül elérhetőek; és végezetül annak megoldásai nem, vagy csak nagy nehézségek árán ültethetőek át / lennének átültethetőek a helyi önkormányzatok weblapjaira.

1.3 A D-115 projekt és a De-Mail

Mindkét, az alfejezet címében feltűntetett projekt föderáció-szintű, azaz egész Németországban egységes, azokat szövetségi szinten dolgozták ki. Ugyanakkor előbbi projekt je-

---

[19] FŐSZERK.: DR. DIETER KLUMPP (2010): *Praxis des E-Government in Baden-Württemberg*, Richard Boorberg Verlag, Stuttgart, p. 47.

[20] FŐSZERK.: DR. DIETER KLUMPP (2010): *Praxis des E-Government in Baden-Württemberg*, Richard Boorberg Verlag, Stuttgart, p. 151.

[21] FŐSZERK.: DR. DIETER KLUMPP (2010): *Praxis des E-Government in Baden-Württemberg*, Richard Boorberg Verlag, Stuttgart, pp. 151-161.

lenleg még „pilot" állapotban van, vagyis – bár „éles" környezetben fut, működik – szolgáltatásai nem érhetőek el egész Németország területén.

Leegyszerűsítve azt mondhatjuk, hogy mindkét projekt olyan megoldásokat kínál, amelyekhez nagyon hasonlóak hazánkban is vannak. A D-115 projekt a magyar Kormányzati Ügyfélvonalhoz (1818) hasonló, míg a De-Mail a magyar Ügyfélkapuhoz (csakúgy mint a www.service-bw.de portálon az „azonosított" regisztráció, csak más technikai alapokon, más megközelítés mentén és más szinten).

1.3.1 A D-115 projekt

Az elektronikus közigazgatási megoldásokban elért elsöprő eredmények ellenére, amelyek az illetékes igazgatási szervek megkeresését és velük a kérdések tisztázást rendkívül leegyszerűsítik, a telefon igenis fontos csatorna maradt az emberek életében. Németországban – de bátran állíthatjuk, hogy Európa más részein is – a telefon maradt az egyik leggyakrabban használt kommunikációs csatorna a polgár (ügyfél) és az igazgatási szerv(ek) között.[22]

Ez annak ellenére így van, hogy a (köz)igazgatási szervek közvetlen telefonszámait az ügyfelek jelentős része – csakúgy, mint nálunk – nem ismeri, és ezeket első körben meg kell keresniük.[23]

Az egész közigazgatásra egységes, rövid telefonszám ötlete Németországban 2006 decemberében fogalmazódott meg. Hazánkban (az akkori nevén Kormányzati Ügyféltájékoztató Központ (KÜK), és akkori telefonszámán: 189); a – mai nevén – Kormányzati Ügyfélvonal, mai telefonszámán: 1818 ekkor már több, mint egy éve működött.

Ugyanakkor a két szolgáltatást nem lehet teljes egészében összehasonlítani, legfeljebb párhuzamba állítani. Ugyanis míg a hazai, egységes, rövid telefonszámos telefonos ügyfélszolgálat gyakorlatilag kizárólag a központi közigazgatáshoz kapcsolódó kérdésekben hívható, addig a német verzió gyakorlatilag a közigazgatás egészére nézve válaszokkal várja a hívót (tehát a szövetségi, a tartományi és a helyi igazgatásra nézve is). Ezek fényében a magyar és a német rövid telefonszámos ügyfélszolgálat párhuzamba állítható a www.service-bw.de és a https://magyarorszag.hu szolgáltatásaival is (a közöttük fellelhető párhuzamosságok és különbségek hasonlóak).

A pilot-projekt 2009. március 24-én indult el, és kb. 10 millió német számára érhető el (hívható) a 115-ös telefonszám. A pilot-projektben eredetileg a következő területek vettek részt: Északrajna-Vesztfália számos városa és térsége (pl. Köln, Bonn, Düsseldorf, Dortmund), Berlin és Hamburg (ezek közigazgatásilag „sajátos", német képződmények,

---

[22] FŐSZERK.: DR. DIETER KLUMPP (2010): *Praxis des E-Government in Baden-Württemberg*, Richard Boorberg Verlag, Stuttgart, p. 394. – ugyanitt egy 2009 decemberében végzett statisztikai felmérést is olvashatunk, amely szerint a megkérdezettek 47%-a részesítette a személyes ügyintézést előnyben, 43%-a a telefonon történő ügyintézést, míg az e-mail-en alapuló ügyintézést csak 9%, az interneten történő ügyintézést pedig alig 4%.

[23] FŐSZERK.: DR. DIETER KLUMPP (2010): *Praxis des E-Government in Baden-Württemberg*, Richard Boorberg Verlag, Stuttgart, p. 394.

nem tartoznak egyetlen tartományhoz sem, hanem önálló „városállamok"), a Main-Taunus körzet Hessen tartományban és Oldenburg városa Alsó-Szászországban – a közigazgatás oldaláról pedig eredetileg 14 szövetségi közigazgatási intézményt csatoltak a szolgáltatásba. A pilot technikailag olyan sikeresnek bizonyult, hogy működésének 2 éve alatt számos település önként csatlakozott hozzá.[24]

A részvétel előfeltétele az, hogy a település önként vállalja a D-115-ben való részvételt. Bárki, aki ezeken a területeken a 115-ös rövid hívószámot tárcsázza, egy rövid köszöntőszöveget követően közvetlenül a megfelelő település D-115 szolgáltatási központjának megfelelő munkatársához kerül kapcsolásra. A hívások 75%-ára 30 másodperces határidőn belül válaszol egy munkatárs, és a hívások 55%-ában a hívó már az első telefonáláskor választ is kap a kérdésére. Ha a kérdésre nem adható azonnal válasz, a D-115 szolgáltatási központ 24 órán belül újra jelentkezik a hívónál a szolgáltatási időn belül – a hívó választása szerint e-mail-ben, faxon, vagy visszahívás formájában. A D-115 szolgáltatási ideje hétfőtől péntekig a 08.00 h és a 18.00 h közötti időintervallumra terjed ki (kivételt képeznek természetesen a hétköznapra eső munkaszüneti napok).

A D-115-nek (szemben a magyar megoldással) nincs országos központja, hanem a szövetségi, a tartományi és a helyi telefonos szolgáltatási központok kerültek összekötésre.

A D-115 projekt egy olyan szolgáltatási portfolióval indult, amely olyan kérdésekre igyekszik válaszolni, amelyek a helyi közösségeknél, a tartományi igazgatási szerveknél és a szövetségi intézményeknél a leggyakrabban kerültek / kerülnek elő. Ebből állítottak össze egy ún. „TOP-100" listát; az ebben a listában szereplő kérdésekre meglévő kész, „borítékolt" válaszok előre elkészítése az önként vállalt részvételen túlmenően a csatlakozásnak szintén előfeltétele.

A 115-ös rövid hívószám tehát összeköti az ügyfeleket és a közigazgatást, azonban egyben szűrő-szerepet is betölt. Amennyiben ugyanis a hívó kérdését maga a D-115 szolgáltatási központ is meg tudja válaszolni, nincs szükség arra, hogy a hívót a megfelelő szervhez továbbítsák – ezáltal a hívó is gyorsabban választ kaphat kérdéseire, ugyanakkor a szervet is „tehermenetesíteni" lehet.[25]

Különlegesen bravúros az a technikai megoldás, amelynek eredményeképpen a hívót mindig a hozzá földrajzilag legközelebb eső, mégis illetékes D-115 szolgáltatási központhoz kapcsolják – függetlenül attól, hogy mobiltelefonról, vezetékes telefonról, vagy internetes telefonszolgáltatás segítségével telefonál-e (pl. Skype); főleg, hogy ezen eszközök körzetei általában nem igazodnak a közigazgatás területi beosztásához. Ennek bemutatására azonban jelen tanulmány keretei között nincs lehetőség.

1.3.2 A De-Mail

---

[24] FŐSZERK.: DR. DIETER KLUMPP (2010): *Praxis des E-Government in Baden-Württemberg*, Richard Boorberg Verlag, Stuttgart, p. 394.

[25] FŐSZERK.: DR. DIETER KLUMPP (2010): *Praxis des E-Government in Baden-Württemberg*, Richard Boorberg Verlag, Stuttgart, pp. 395-396.

A De-Mail először a D-115-höz hasonlóan „kísérleti" (pilot) projekt volt. A pilot volumenét tekintve azonban az előzőnél jóval kisebb volt, mivel kizárólag egyetlen városban, a Baden-Württemberg tartományban, a Bodeni-tó mellett található, alig 60.000 lakosú Friedrichshafenben[26] tesztelték.[27] A teszt-szakasz 2009. október 9. és 2010. március 31. között zajlott, ennek vége felé (de még a pilot időtartama alatt, konkrétan 2010 márciusában) a német szövetségi parlament 2/3-os törvényben rögzítette a De-Mail szabályait,[28] amely jogszabály 2011. május 3-án lépett hatályba. Ettől az időponttól kezdve ez a szolgáltatás minden német számára elérhető.

A De-Mail alapját az a felismerés képezi, hogy a hagyományos elektronikus levelek elérik lehetőségeik határát, amint az üzenetnek megbízhatónak kell lenni, és / vagy a (csatolt) dokumentumnak biztonságosan és változtatás nélkül kell a címzetthez eljutnia – vagy legalábbis úgy, hogy a készítést követő változtatások felismerhetőek legyenek rajta.

A De-Mail egy olyan kommunikációs megoldás, amely során az üzenetek biztonságosan és igazolhatóan jutnak el a feladótól a címzettig, úgy, hogy a feladó és a címzett is egyértelműen azonosított. Ráadásul a felhasználók térítés ellenében olyan szolgáltatást is igénybe vehetnek, amely során a levél feladásáról és annak körülményeiről „hivatalos" visszaigazolást kapnak a szolgáltatótól, csakúgy, mint a megérkezésről és a levél „felbontásáról", elolvasásáról.[29]

Ez a megoldás a hazai Ügyfélkapus megoldáshoz sokban hasonlít. Pl. ennek segítségével az ügyfelek bármely közigazgatási szervhez is nyújthatnak be dokumentumokat, úgy, hogy az így benyújtott dokumentumokhoz ráadásul jogi hatás is fűződhet / fűződik. Ugyanakkor nálunk állami szerv – az Állami Elektronikus Kézbesítési Szolgáltató (ÁEKSZ) – nyújtja a hivatalos igazolásokat (visszaigazolás és elektronikus tértivevény) és végzi a dokumentumok továbbítását.

Tulajdonképpen a De-Mail a magyar Ügyfélkapuval azonos technikai szintű és célú megoldás, három jelentős különbséggel:

- A De-Mail az e-mail technológiáján, módszerén és alapötletén alapszik (szemben az Ügyfélkapuval és a www.service-bw.de-n megvalósítható „azonosított" regisztrációval).
- A De-Mail nem csak ügyfél-közigazgatás és közigazgatás-közigazgatás viszonylatban használható, hanem magánszemélyek között is. (Ezzel mintegy – ad absurdum – kiváltva az elektronikus aláírást.)
- A De-Mail nem kizárólagosan állami fejlesztés. A projekt ötlete a német szövetségi Belügyminisztériumtól származik, amely egyben annak vezetője és felelőse is lett, ugyanakkor annak kifejlesztésében közreműködtek magáncégek is, illetve magát a

---

[26] http://de.wikipedia.org/wiki/Friedrichshafen – hozzáférés: 2011. május 22.

[27] http://www.telekom.com/dtag/cms/content/dt/en/767802 – hozzáférés: 2011. május 22.

[28] De-Mail-Gesetz vom 28. April 2011 (BGBl. I S. 666) – ld.: http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/de-mail-g/gesamt.pdf – hozzáférés: 2011. május 23.

[29] http://www.fn.De-Mail.de/DeMail/DE/Home/home_node.html; http://www.telekom.com/dtag/cms/content/dt/de/767638 – mindkét weblaphoz való hozzáférés dátuma: 2011. május 23.

szolgáltatást kizárólag magáncégek nyújtják – természetesen ezek a cégek csak szigorú ellenőrzés után kerülhetnek be a szolgáltatást nyújtók körébe.30

A De-Mail használatához (csakúgy, mint nálunk az Ügyfélkapu használatához) nincsen szükség semmiféle különleges hardverre, vagy szoftverre, csupán egy Internet-eléréssel ellátott számítógépre.

A De-Mail annyiban különbözik a hagyományos e-mail postafiókoktól (és ettől lesz a felhasználó azonosított), hogy használatához személyesen kell szerződést kötni egy szolgáltatóval. A dolog hasonlóan működik, mint nálunk az Ügyfélkapu regisztrációja.

Először egy ideiglenes postafiókot lehet nyitni (amely korlátozott ügyintézésre alkalmas, és korlátozott ideig működik), és az online ajánlatot az ügyfélnek ki kell nyomtatnia. Ennek – és személyi igazolványának, valamint szervezet esetén a képviseleti jogosultságot igazoló dokumentumnak – a birtokában el kell fáradnia a kiválasztott szolgáltató ügyfélszolgálatába – és ott magát azonosítania kell; hasonlóképpen, mintha online banki folyószámlát nyitna. A De-Mail szolgáltatást több szolgáltató is nyújtja, mint pl. a Deutsche Telekom AG, a United Internet AG, a Mentana-Claimsoft AG és a Deutsche Post AG.[31] A sikeres azonosítást követően a postafiókot bejegyzik és lehetővé teszik, hogy abban az ügyfél korlátozás nélkül minden funkciót használhasson. Ezt követően a regisztrált felhasználó De-Mail postafiókja bármely, Internet-kapcsolattal rendelkező számítógépről, a világon bárhonnan elérhető.[32]

Különbség az Ügyfélkapuhoz képest, hogy De-Mail postafiókja jogi személyeknek is lehet – természetesen ebben az esetben az eljáró személynek az eljárásra való felhatalmazottságát (képviseleti jogosultságát) is igazolnia kell; valamint hogy nem létezik külön, a magyar „Hivatali Kapu”-ban találhatónak megfelelő (közigazgatási) szervezeti postafiók, hanem a közigazgatási szervezeteknek is ugyanolyan De-Mail postafiókjuk van, mint a természetes és a jogi személyeknek.

A sikeresen aktivált De-Mail-be történő bejelentkezés megvalósítható „normál” és „magas” biztonsági szinten is – hazánkban az Ügyfélkapuba történő bejelentkezésre nézve a szabályok megkülönböztetnek alacsony, magas és közepes biztonsági szintet; valójában azonban ez (legalábbis önmagában véve) nem jelentős különbség, mert a német megoldás két csoportba sorolja a lehetőségeket, míg ezeket a magyar jogalkotó három csoportba sorolta be.

A normál bejelentkezés egyszerűen egy felhasználónév / jelszó páros megadását jelenti (tudás alapú azonosítás) – ugyanúgy, mint nálunk az Ügyfélkapu esetében az alacsony biztonsági szintű azonosítás, vagy a www.service-bw.de esetében az „egyszerű” regisztráció.

Ezzel szemben a magas (biztonsági szintű) bejelentkezés a tudás alapú azonosítást a birtoklás alapúval párosítja (ez viszont nem egyezik a magyar megoldással, amely egyrészt elismeri a tulajdonság alapú azonosítást is; másrészt a német verzióból teljes egé-

---

[30] http://de.wikipedia.org/wiki/De-Mail – hozzáférés: 2011. május 23.

[31] http://de.wikipedia.org/wiki/De-Mail – hozzáférés: 2011. május 23.

[32] http://www.telekom.com/dtag/cms/content/dt/de/767638 – hozzáférés: 2011. május 23.

szében hiányzik az elektronikus aláírás – mint birtoklás alapú azonosítási mód – felhasználásának lehetősége is).

Ez utóbbi német megoldás a normál bejelentkezésen túl vagy egy egyszer használatos (pl. SMS-ben elküldött) jelszó megadását jelenti (ezt a magyar verzió „közepes" biztonsági szintű megoldásként ismeri (el)), vagy pl. egyes, azonosítási funkcióval is rendelkező chipkártyák használatát.[33]

Ami az elektronikus aláírást, annak felhasználását illeti: Dr. Georg Schäfer, Baden-Württemberg tartomány Belügyminisztériumának miniszteri tanácsosa az Erasmus Intenzív Program (2011. február 13-25.) keretei között (amelyen jelen tanulmány szerzőjének módjában állt személyesen részt venni), 2011. február 14-ei „programindító" előadásában kiemelte, hogy az elektronikus aláírás Németországban (sem) tudott igazán elterjedni. Nem tudja az elektronikus kommunikációban eredetileg neki szánt, meghatározó szerepet betölteni – miként az a hazai szabályozás 2009. október 1-én hatályba lépett (meglehetősen jelentős) változásai alapján, Magyarországon is látható. Emiatt a www.service-bw.de weblapon történő „azonosított" regisztrációhoz képest a jövőben jobban kedvelt megoldásként valószínűsítette az előadó a De-Mail használatát – főleg, hogy az az egész országban (és nem csak a tartományban) lehetőséget biztosít ügyintézésre.[34]

Németországban az elektronikus aláírás a gyakorlatban elfogadott, de mivel nincs olyan szövetségi törvény, amely kimondaná azt, hogy az a hagyományos, papír alapú aláírással egyenrangú, ezért használatát Németországban minden további nélkül ki lehet zárni.

Ezen túlmenően pedig – mint azt az előadó is kiemelte, de azt a házigazdák is több ízben elmondták – az „új típusú" (chippel ellátott, közigazgatási ügyintézésben használható elektronikus aláírással is rendelkező) személyi igazolvány a német állampolgárok körében nem túl népszerű – az állampolgárok jelentős hányada, aki csak tehette, és ameddig csak tehette, csináltatott magának még egyszer (utoljára?) régi típusú személyi igazolványt.

Emiatt az elkövetkező kb. 10 évben még az új típusú személyi igazolvány (amelynek birtokában, külön megvásárolt elektronikus aláírás nélkül is létrehozható (lenne) akár a www.service-bw.de-hez kötődő, „azonosított" regisztráció is) nem valószínű, hogy el fog tudni terjedni Németországban.

2. Törökország

Törökország (hivatalos nevén: Török Köztársaság) unitárius állam, amelynek területe kis részben (3%) Európában, túlnyomó részben (97%) Ázsia délnyugati részén fekszik. Mindezek mellett az ország – történelmi és – korabeli – világpolitikai okokból – 1952. óta

[33] http://de.wikipedia.org/wiki/De-Mail – hozzáférés: 2011. május 23.

[34] Mint láttuk, a De-Mail az előadás idején még nem volt általánosan használható, csak később vált azzá – bár az alapját nyújtó jogi szabályozás már készen állt, csak még nem volt hatályos.

a NATO tagja, az Európai Unióval pedig a csatlakozási tárgyalásokat 2005. október 3-án kezdte meg.[35]

Unitárius jellegéből adódóan jogrendszere – és így közigazgatásának szervezete – az egész országban egységes – hasonlóan hazánkhoz, de eltérően Németországtól.

Ugyanakkor a török közigazgatás rendszere meglehetősen összetett, és sokszor nehezen átlátható. A legmagasabb szinten a régiók vannak (amelyek azonban ebben az országban csak földrajzi jellegű felosztást jelentenek, igazgatási funkciójuk és szervezetük nincs); az ország területe 81 tartományra oszlik, amelyeken belül körzetek, azokon belül ún. „budzsak"-ok, és „kaszaba"-k vannak, ezek alatt pedig a falusi és tanyasi igazgatási egységeket lehet megkülönböztetni. Ezek mellett, a városokon belül pedig ún. „szemt"-ek (városrészek) és „mahalle"-k (kerületek) találhatóak. Mindezek a közigazgatási egységek sokszor egymásnak részben, vagy egészben alárendelve, de önálló közigazgatási feladatokkal (is) rendelkeznek.[36]

Mindezek mellett a török kormányzat igyekszik – legalább a központi közigazgatásra nézve – egységes, elektronikus (ügyintézési) felületet biztosítani.

A török háztartások 41,6%-a rendelkezik internet-hozzáféréssel, aminek kb. negyede szélessávú hozzáférés. A lakosság körében az Internet-használat a 16 és 74 közötti férfiak esetében közel 49%, míg a nők körében 28%. Bár ezek a számok ugrásszerűen nőnek, mégis a törökök jelentős része – hasonlóan a magyar lakossághoz, de szemben pl. a német lakossággal, ahol az online jelenlét nagyon elterjedt és népszerű – az e-közigazgatási és az e-kormányzati szolgáltatásokat nem ismeri, vagy azok használatához nem rendelkezik kellő (jogi és technikai) tudással.

A török kormányzat 2003. óta foglalkozik az elektronikus szolgáltatások kérdéskörével. Először az ún. „Törökország E-átalakítása" projekt valósult meg, amelynek keretei között rövidtávú akciótervet dolgoztak ki (ez 2005-ben jelent meg). Ennek megvalósítására néhány közintézmény engedélyt kapott, pilot-projektek keretében. Az „Információs Társadalom Akcióterv" 2006-ban készült el, és a következő alfejezetben ismertetésre kerülő E-Törökország-Kapu (ennek részeként) 2008-ban vált az érdeklődők számára elérhetővé.[37]

2.1 Az E-Törökország-Kapu, https://www.turkiye.gov.tr/

---

[35] http://hu.wikipedia.org/wiki/T%C3%B6r%C3%B6korsz%C3%A1g; http://hu.wikipedia.org/wiki/Eur%C3%B3pa#cite_ref-16; http://www.goturkey.com/turkiye.php?lng=en&content=ist – mindhárom weblaphoz a hozzáférés: 2011. május 25.

[36] http://hu.wikipedia.org/wiki/T%C3%B6r%C3%B6korsz%C3%A1g_k%C3%B6zigazgat%C3%A1si_egys%C3%A9gei – hozzáférés: 2011. május 25.

[37] TANJU TOSUN, PH.D. – BETÜL AYDOGAN (2010): *"E-Government Gate" in Turkey: A Report on Introduction and Evaluation of its Usability and Efficiency*, NISPAcee Press, Pozsony, pp. 1-2.

A weblap Törökország központi, hivatalos weblapja, amely sokban hasonlít hazánk https://magyarorszag.hu portáljához.

A portál célja, hogy az elektronikus kormányzati szolgáltatásokat gyorsan, hatékonyan és biztonságosan nyújtsa az állampolgároknak és a vállalkozásoknak egyaránt. Ebben hasonlít hazánk portáljához, abban azonban pl. eltér, hogy – viszonylag jól használható – idegen nyelvű (angol) verziója is van (csakúgy, mint a német portálnak).

Az angol nyelvű verziónak azonban egész más az adattartalma és más célokat szolgál, mint a török nyelvű verzió. Az angol nyelvű verzió ugyanis – természetesen – elsősorban nem a török állampolgárokat célozza, hanem a külföldieket, ennek megfelelően elsősorban az országgal kapcsolatos általános és turisztikai adatokat nyújt, de a beutazással, esetleges letelepedéssel, valamint a Törökországban történő vállalkozás-indítással (cégalapítással) kapcsolatos teendőket is elolvashatjuk.

A portál – hazánk portáljához hasonlóan – egyablakos ügyintézési pontként a központi (köz)igazgatás által nyújtott szinte minden szolgáltatáshoz hozzáférést biztosít, állampolgároknak, vállalkozásoknak és külföldieknek is (bár ez utóbbi csoport esetében csak a tájékozódást, és a szükséges dokumentumok letöltését teszi lehetővé, csakúgy, mint a magyar és a német portál). Online szállítja az információkat és work-flow-t teremt a közigazgatás szervei és az ügyfelek között. Az adattartalmat a folyamatok tekintetében, a tartalom-menedzsment tekintetében, az integráció szabványai tekintetében és a jogi precizitás tekintetében a török Közlekedési és Hírközlési Minisztérium felügyeli, míg a technológiai hátteret magáncégek nyújtják.[38]

A portálon állampolgárok számára információs szolgálat, elektronikus közszolgáltatásokhoz hozzáférést biztosító lehetőség, segélyekkel kapcsolatos ügyintézést biztosító lehetőség található; továbbá linkeket találhatnak a kormányzati szervekhez, bejelentéseket és napi híreket olvashatnak, valamint a portálra a közigazgatási intézmények az ügyintézéshez szükséges adatokat és dokumentumokat tölthetnek fel.

Az E-Törökország-Kapu esetében az azonosítás felhasználónév + jelszó párossal, illetve mobiltelefonon történő azonosítással, vagy pedig elektronikus aláírás birtokában lehetséges.

Ahhoz, hogy az ügyfél jelszóra tegyen szert, személyesen kell intézkednie, és személyi igazolványának birtokában azonosítani kell magát. Magát a szolgáltatást magáncégek nyújtják. Az említett jelszót azonban Törökországban nem hagyományosan, közigazgatási szervektől kell igényelni (mint nálunk), ugyanakkor nem is úgy, mint Németországban a De-Mail jelszavát, az adott szolgáltató ügyfélszolgálatán, hanem – kissé talán furcsa módon – a postahivatalokban (és csak ott lehet). A személy felhasználóneve pedig egész egyszerűen (de minden esetben) személyi igazolványának sorszáma – ettől eltérő felhasználónév igénylésére nincs mód.

A jelszót a felhasználóknak a portálon 3 havonta cserélniük kell, annak elfelejtése esetén pedig egy kb. 5 €-nak megfelelő összegű török líra (mint ügyintézési díj) ellenében

---

[38] TANJU TOSUN, PH.D. – BETÜL AYDOGAN (2010): *"E-Government Gate" in Turkey: A Report on Introduction and Evaluation of its Usability and Efficiency*, NISPAcee Press, Pozsony, p. 2.

lehet újat igényelni. Ezen felül a portál valamennyi szolgáltatása – elvileg – díjmentes, azonban az egyes intézmények egyes szolgáltatásaikat díjkötelessé tehetik.[39]

A portálon – török nyelven – 3 főbb felület érhető el: a „Polgár", a „Vállalkozás" és a „Kormány". Ennek a csoportosításnak a mentén viszonylag könnyen megtalálható a keresett adat, vagy szolgáltatás. Ezeken a felületeken kérdéseket lehet feltenni, követni lehet ezek állapotát és az eljárásokról lehet információkat elolvasni. Konkrétan és effektíve ügyet intézni azonban itt is (mint igazából a német és a magyar megoldásban is) csak azonosított belépést követően lehet.

A személyes ügyintézési felület („Personal") az, amelynek használatához jelszó szükséges. Ebbe belépve olyan lehetőségek közül válogathat a belépett személy, mint pl.:

- „Az én oldalam" – („My page") menüpont; itt többek között:
- a Miniszterelnökség Információs Szolgálatának feltett kérdések állapotát (esetleges válaszokat) lehet megtekinteni;
- amennyiben a személy polgári perben áll, ennek állapotát lehet lekérdezni;
- amennyiben a személynek iskolás korú gyermeke (gyámoltja, gondnokoltja) van, a velük kapcsolatban a központi közigazgatástól érkezett információkat lehet lekérni;
- meg lehet tekinteni a közlekedési szabályszegésekért kapott büntetőpontokat;
- a TB intézményeivel kapcsolatos állapotokat lehet lekérdezni – hasonlóan pl. a magyar megoldáshoz;
- valamint a közszolgák elektronikus bérlistájukat is megtekinthetik.
- „Személyes információim és beállításaim" – („My personal information and settings") menüpont, itt:
- A személy megtekintheti személyi igazolványának állapotát (sorszáma, érvényességi ideje, stb.)
- Valamint (nem kötelező jelleggel) egyéb adatokat is megadhat, és azok állapotát lekérheti / egyes adatokat meg is változtathat, úgymint:
    - lakcím,
    - elérhetőségek (telefonszámok),
    - e-mail cím,
    - a portálon végrehajtott legutolsó tevékenységek listája.
- Van még „Adók" menüpont is, ahol a bejelentkezett felhasználó az adózási állapotát (befizetéseit, hátralékait, túlfizetéseit) tekintheti meg, és nem csak a központi, hanem a helyi adók vonatkozásában is – ez a menüpont pillanatnyilag még csak a fővárosban élők számára nyújt valós adatokat.
- Az „E-szolgáltatások" menüpontban a különböző e-közigazgatási szolgáltatásokhoz lehet linkeket találni.
- Végül az „Intézmények" menüpontban a weben jelen lévő közigazgatási intézmények (mindenekelőtt minisztériumok) elérhetőségeit lehet megtekinteni, abc-

[39] TANJU TOSUN, PH.D. – BETÜL AYDOGAN (2010): *"E-Government Gate" in Turkey: A Report on Introduction and Evaluation of its Usability and Efficiency*, NISPAcee Press, Pozsony, p. 4.

sorrend szerinti listában (a lista pillanatnyilag még eléggé foghíjas, mert korántsem az összes török minisztérium nyújt e-szolgáltatásokat).[40]

Ennek megfelelően azt mondhatjuk, hogy a török kormányzati honlap (a német és a magyar megoldáshoz hasonlóan, azonosított belépés esetén) 2. szintűtől 5. szintűig terjedő lehetőségeket biztosít az elektronikus szolgáltatások elérhetősége / használhatósága terén – de ez az állítás itt is csak megszorításokkal igaz. Ugyanis a 4. szinthez tartozó, a közigazgatási ügyekhez kapcsolódó tranzakciók online teljesítésének lehetősége még csak pilot-projekt keretében, kísérleti jelleggel érhető el. Az 5. szint (perszonalizáció) pedig itt is csak annyit jelent (mint a német, de pl. a magyar portál esetében is), hogy a honlap felismeri a bejelentkezett felhasználót, és egyes adatokat, információkat ennek megfelelően állít össze, amikor generálásra kerül a felülete, de pl. az űrlapok – bizonyos adatokkal történő – előre feltöltésére még itt sincs lehetőség.

Nem azonosított belépés esetén (az olyan török állampolgároknak, akiknek nincs azonosítójuk, illetve a külföldieknek mindenképpen) legfeljebb 2. szintről beszélhetünk – azaz az eljárások leírása elolvasható, ill. kapcsolódó dokumentumokat, formanyomtatványokat le lehet tölteni (de ez tulajdonképpen a magyar és a német megoldásban is hasonló).

A honlap – mint azt láttuk – külföldieknek, angol nyelven is nyújt információkat és szolgáltatásokat. Ezt a török nyelvű verzióról is nagyon könnyen el lehet érni. Kissé zavaró, de nagyon lényegre törő az a megoldás, hogy nem „English" az angol nyelvű verzióra mutató link címe, hanem nemes egyszerűséggel „Non-Citizens". Ezeken a lapokon – mint az fentebb már szintén említésre került – mindenekelőtt tájékozódni lehet, illetve egyes ügyek vonatkozásában dokumentumokat, formanyomtatványokat is be lehet szerezni, de online ügyintézésre nincs lehetőség.

A külföldiek számára négy felület érhető el, sorrendben:

1.) Látogatók – „Visitors"
2.) Üzlet – „Business"
3.) Oktatás – „Education"
4.) Bevándorlás – „Immigration"

A Látogatók lapon a látogatók Törökországgal kapcsolatban mindenre kiterjedő felvilágosítást kaphatnak. Olvashatnak Törökországról általában, az ország történelméről, a zászlóról, turisztikai információkat kaphatnak; kulturális információkat is megtekinthetnek, valamint fesztiválokról, ünnepségekről is tájékozódhatnak.

Része még ennek az oldalnak egy igen bőséges gyűjtemény Atatürkre vonatkozólag is. (*Mustafa Kemal Atatürk (1881 – 1938)*, Törökország legfontosabb újkori nemzeti hőse, a török függetlenségi háború vezéralakja, a mai, modern demokratikus Török Köztársaság alapítója és első elnöke, aki rengeteget tett azért, hogy az iszlám vallású Törökország – az Oszmán Birodalom történeti örökségét „levetkőzve" – európai jellegű társadalommá és állammá váljon. Az általa megalkotott rendszer persze nem volt tökéletes (helyenként igen erősen autoriter, már-már diktatórikus jelleget mutatott); ennek hatásai a mai napig

[40] TANJU TOSUN, PH.D. – BETÜL AYDOGAN (2010): *"E-Government Gate" in Turkey: A Report on Introduction and Evaluation of its Usability and Efficiency*, NISPAcee Press, Pozsony, pp. 4-7.

érezhetőek a török társadalmon és a politikai rendszeren. Törökországban ugyanakkor már életében óriási kultusza alakult ki, amely mind a mai napig tart; olyannyira, hogy emlékének megsértése ma is a török büntetőtörvénykönyvbe ütköző bűncselekmény.[41])

A honlapon ezen felül külpolitikai kérdésekben (Törökország külpolitikai álláspontjaiban) is tájékozódni lehet – még olyan, „kényes" kérdések vonatkozásában is, mint Ciprus (amely erősen beárnyékolja az EU és Törökország csatlakozási tárgyalásait); valamint turistákat különösen érintő, a vízummal és a mindennapi biztonsággal kapcsolatos információkat is meg lehet ismerni.

Az Üzlet lapon a potenciális befektetők érdeklődhetnek üzleti, gazdasági, külkereskedelmi, cégalapítási és hajózási kérdésekben. Ezek között kimerítő tájékoztatást kaphatnak arról is, hogy mi kell ahhoz, hogy valaki külföldiként Törökországban vállalkozást létesíthessen.

Az Oktatás lapon külföldi diákok tudakozódhatnak a Törökországban (külföldi diákoknak) elérhető lehetőségekről, úgymint a külföldi diákok be- / elfogadása alapképzésekre és doktori képzésekre a török egyetemeken, valamint a diplomák megfeleltetése érdekében szükséges dokumentumok, továbbá a külföldi diákoknak szóló jogi információk, a török oktatási rendszer leírása, és a külföldi diákoknak kötelező beléptető (felvételi) vizsga leírása; végül pedig török ösztöndíj-információk.

A Bevándorlás menüpontban pedig információ szerezhető a török munkavállalási engedélyről, Törökországban történő ingatlan vásárláshoz tájékoztatást kapható és a török TB-rendszerhez történő csatlakozásról is informálódni lehet. Ebben a menüpontban külön kiemelve szerepelnek a török felsőoktatásban vendégeskedő előadók és a rájuk vonatkozó információk (és eltérő szabályok), továbbá a török állampolgárságért történő folyamodás menetének leírása, valamint itt is helyet kaptak ugyanazok, a mindennapi biztonsághoz fűződő információk, amelyek a látogatóknak szóló felületen is szerepelnek.[42]

A portál mögött található weblapok felülete azonban – mint sok esetben hazánkban is, ellentétben azonban a német megoldással – eltér magának a portálnak a felületétől, mert azok arculata nincs egységesítve, ez pedig feleslegesen emészti fel a látogatók és az ügyet intézni kívánók energiáit. Ennek jövőbeli kiküszöbölése érdekében a török kormányzat elindított egy weboldalt (http://www.kakis.gov.tr/ – Kamu Kurumları İnternet Siteleri – „A közintézmények (tkp. a közigazgatás) weboldalai"), amelynek célja a közigazgatás által nyújtott online szolgáltatások támogatása, és hogy a közigazgatási honlapok formatervének elsődleges forrása legyen. A tervezők munkáját egy letölthető útmutató segíti, amely a használhatóság és hozzáférhetőség sztenderdjeinek való megfelelés-

---

[41] http://hu.wikipedia.org/wiki/Atat%C3%BCrk – hozzáférés: 2011. május 26.

[42] TANJU TOSUN, PH.D. – BETÜL AYDOGAN (2010): *"E-Government Gate" in Turkey: A Report on Introduction and Evaluation of its Usability and Efficiency*, NISPAcee Press, Pozsony, pp. 4-10.; illetve: https://www.turkiye.gov.tr/non-citizen?icerik=Visitors/For+Visitors; https://www.turkiye.gov.tr/non-citizen?icerik=Business/For+Investors; https://www.turkiye.gov.tr/non-citizen?icerik=Education/For+Students; https://www.turkiye.gov.tr/non-citizen?icerik=Immigration/For+Foreign+Workers+and+Immigrants – valamennyi weblaphoz a hozzáférés: 2011. május 26.

hez tartalmaz irányvonalakat. Az új közigazgatási honlapokat már e szerint az útmutató szerint kell elkészíteni, és meglévőket is folyamatosan hozzá kell ehhez igazítani.[43]

Törökországban a közigazgatás „központi" telefonszáma a 160-as rövidhívószám, de a kormányzati portálon fellelhető információk szerint ez kizárólag a weblaphoz való azonosított hozzáférést biztosító jelszó igénylése kapcsán, illetve a központi portállal kapcsolatos kérdésekben hívható, egyéb, konkrétan a közigazgatáshoz kapcsolódó kérdésekben nem.

Összefoglalás – áttekintő összehasonlítás

Három sokban eltérő állam, mégis sokban hasonló megoldások. Végső összehasonlításként azt mondhatjuk, hogy az elektronikus közigazgatási (illetve közelebbről: elektronikus kormányzati) megoldások az összképet nézve hasonlítanak – mégis számos apró, de annál jelentősebb különbséggel – a három államban (illetve német oldalról részben a tartományban, részben az államban).

Németországban (konkrétabban Baden-Württembergben) ugyanis a közigazgatásnak gyakorlatilag teljes egésze (tehát a helyi igazgatás is) lefedett, és a központi portálról elérhető. Magyarországon a központi portál elsősorban csak a kormányzati szektorhoz nyújt hozzáférést, a helyi igazgatás weblapjait (többnyire) egyénileg kell az Interneten felkutatni. Törökországban még a központi igazgatáshoz sem nyújt teljes lefedettséget a központi portál – ennek oka azonban nem a portálban, hanem magukban a szervezetekben keresendő. A helyi igazgatás weblapjai pedig igencsak hiányosan érhetőek el – egész egyszerűen azért, mert nagyon sok településen még számítógép és / vagy Internet sincsen.

Mindhárom államban van tehát – mint láttuk – valamilyen központi portál (amelyek határozottan „portál" jellegűek), bár a rajtuk nyújtott szolgáltatások nagyban eltérnek. Mindhárom államban van rövidhívószámos elérhetősége a közigazgatásnak – bár Törökországban ez jelenleg még inkább csak „látszatmegoldás".

A portálok mindhárom esetben azonosítással és a nélkül is használhatóak. Informálódás céljára (mindhárom országban) elegendő magát a portált megnyitni, konkrét ügyintézéshez azonban regisztrációra – és valamilyen módon történő azonosításra – van szükség; ennek technikai részleteiben viszont igen széles a spektrum.

Mint látható, az első két – ha úgy tetszik: alapvető jellegű – megoldás (azonosító + jelszó páros; esetleg kiegészítve a telefonos azonosítással) mindhárom állam esetében jelen van mind a mai napig. A harmadik lehetőség, az elektronikus aláírás használatát azonban a német verzió csak a www.service-bw.de honlapra történő „azonosított" regisztráció során fogadja el, de a De-Mail szolgáltatást (amely, mint láttuk, a honlappal szemben már szövetségi szintű) már nem lehet ezzel aktiválni. Az ugyanakkor (azonosítási funkcióval) jelen van a magyar és a török (központi) portálon is.

---

[43] TANJU TOSUN, PH.D. – BETÜL AYDOGAN (2010): *"E-Government Gate" in Turkey: A Report on Introduction and Evaluation of its Usability and Efficiency*, NISPAcee Press, Pozsony, p. 11.

Magyarország látszik tehát az azonosítási lehetőségek terén a legmegengedőbbnek, hiszen a technika jelenlegi állása szerint elérhető gyakorlatilag összes azonosítási mód elfogadott, még a ma még alig ismert / használt biometrikus azonosítás is. Őt követi szorosan a török verzió, ahol csak ez utóbbi módszer hiányzik, majd ebben az értelemben a sort a német megoldás zárja, ahol a biometrikus azonosítás csakúgy ismeretlen, mint az elektronikus aláíráshoz kötődő (legalábbis a szövetségi megoldás, a De-Mail vonatkozásában). Ugyanakkor, ha a praktikum oldaláról vizsgáljuk, a német verzió is érthető, hiszen a még vagy már el nem terjedt (esetleg a gyakorlatban be nem vált) megoldásokat hagyták ki, és olyan opciókra koncentráltak, amelyek a gyakorlatban már széles körben elterjedtek (amely jelenti mindenekelőtt a tudás alapú azonosítást, valamint ennek és a mobiltelefonhoz kötődő, egyszer használatos jelszón alapuló azonosításnak a kombinációját).

Az ENSZ felmérése alapján Törökország e-jelenléte átlagosan 47,8%, ezzel 2010-ben a világ országainak e-jelenléti listájában a 69. helyet foglalja el. Magyarország 63,15%-os e-jelenléttel a 27., míg Németország 73%-os e-jelenléttel a 15. helyen végzett 2010-ben. Európára vetítve Németország a 8., hazánk a 18. lett. Törökország Európában – bár az ENSZ jelentése Törökországot nem sorolja az európai országok közé – a 38. helyet foglalná el az e-jelenlét tekintetében 2010-ben. Teljes, tehát 100%-os e-jelenléttel mellesleg a világ egyetlen állama sem rendelkezik és még az első 6 helyezett mindegyike is csak 80% és 87% közötti értékekkel bír – az első egyébként Dél-Korea csaknem 88%-al, amelyet az USA követ 85,1%-al.[44]

Sajnálatos módon azonban – bár ezt a vonatkozást az ENSZ felmérése valószínűleg nem vette figyelembe, mert akkor a jelenleginél minden bizonnyal rosszabb értéket kapott volna hazánk – a magyar portál egyvalamiben egészen biztosan sereghajtó. Ez pedig az idegen nyelvű felületek totális hiánya. Hiszen míg a német és a török portálon is vannak idegen nyelvű részek (a németen több idegen nyelven is, a törökön csak angolul) – ha más nem is, legalább azok, amelyek a különböző okokból az adott országba látogató érdeklődök számára érdekesek és / vagy fontosak lehetnek; addig a magyar portálon semmi!

Teljesen más kérdés (ha úgy tetszik, mellékes), hogy létezik egy www.hungary.com[45] nevezetű, angol nyelvű weblap, amely azonban:

- közigazgatási kérdések, szabályozások, eljárások, tudnivalók. valamint (esetlegesen) letölthető dokumentumok, formanyomtatványok tekintetében semmit nem tartalmaz, csak turisztikai információkkal szolgál;
- a https://magyarorszag.hu-ról csak kifejezetten célirányos (az angol nyelvű weblap pontos címére való) rákereséssel, egyetlen (egyébként is magyar szövegkörnyezetben lévő) linkkel, egy, a https://magyarorszag.hu-n található cikkből (sajtómegjelenésből) érhető el.

---

[44] http://www2.unpan.org/egovkb/datacenter/CountryView.aspx – hozzáférés: 2011. május 25.

[45] http://www.hungary.com – hozzáférés: 2011. május 26.

Ez alapján kijelenthető, hogy ennek a www.hungary.com weblapnak a https://magyarorszag.hu-ról való „elérhetősége" pusztán a véletlen műve. Ha pedig valaki (mondjuk pl. – és mindenekelőtt – egy külföldi) a böngészőbe a www.hungary.hu webcímet írja be, a https://magyarorszag.hu töltődik be (természetesen magyarul…).

Jelen tanulmány szerzője ezt nagy hiányosságnak tartja, amellyel a jövőben mindenképpen foglalkoznia kell(ene) a magyar portált üzemeltető szervezetnek.

Szerző személyes tapasztalata az, hogy – és ezzel volt „szerencséje" a varsói és a ludwigsburgi szakmai programokon egyaránt találkozni – a külföldi szakértőkben a legnagyobb megdöbbentést ez a tény kelti. Szerző ezeken a programokon a szakmai kérdések java részét is ennek kapcsán kapta.

Felhasznált források jegyzéke:

5.) FŐSZERK.: DR. DIETER KLUMPP (2010): Praxis des E-Government in Baden-Württemberg, Richard Boorberg Verlag, Stuttgart
6.) TANJU TOSUN, PH.D. – BETÜL AYDOGAN (2010): "E-Government Gate" in Turkey: A Report on Introduction and Evaluation of its Usability and Efficiency, NISPAcee Press, Pozsony
7.) http://hu.wikipedia.org/wiki/N%C3%A9metorsz%C3%A1g – hozzáférés: 2011. május 21.
8.) http://hu.wikipedia.org/wiki/Baden-W%C3%BCrttemberg – hozzáférés: 2011. május 21.
9.) http://www.baden-wuerttemberg.de/ – hozzáférés: 2011. május 21.
10.) http://www.service-bw.de/zfinder-bw-web/announcements.do;jsessionid=0AF7E3469C6294BF3656AD4BAEBAE051 – hozzáférés: 2011. május 22.
11.) http://www.staatsanzeiger.de/ – hozzáférés: 2011. május 22.
12.) https://magyarorszag.hu – hozzáférés: 2011. május 21.
13.) https://www.service-bw.de/idm-web-portal/page/public/register/register.faces?action=init&l=deu&back_url=https://www.service-bw.de/zfinder-bw-web/myservicebw.do;jsessionid=4BED8D834916BE51168A3AF2397768B7?msbw=regok&err_url=https://www.service-bw.de/zfinder-bw-web/myservicebw.do;jsessionid=4BED8D834916BE51168A3AF2397768B7?msbw=regerr – hozzáférés: 2011. május 21.
14.) https://www.service-bw.de/idm-web-portal/page/public/register/register.faces – hozzáférés: 2011. május 21.
15.) http://de.wikipedia.org/wiki/Friedrichshafen – hozzáférés: 2011. május 22.
16.) http://www.telekom.com/dtag/cms/content/dt/en/767802 – hozzáférés: 2011. május 22.
17.) http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/de-mail-g/gesamt.pdf – hozzáférés: 2011. május 23.
18.) http://www.fn.De-Mail.de/DeMail/DE/Home/home_node.html; http://www.telekom.com/dtag/cms/content/dt/de/767638 – mindkét weblaphoz való hozzáférés dátuma: 2011. május 23.
19.) http://de.wikipedia.org/wiki/De-Mail – hozzáférés: 2011. május 23.
20.) http://www.telekom.com/dtag/cms/content/dt/de/767638 – hozzáférés: 2011. május 23.
21.) http://hu.wikipedia.org/wiki/T%C3%B6r%C3%B6korsz%C3%A1g; http://hu.wikipedia.org/wiki/Eur%C3%B3pa#cite_ref-16; http://www.goturkey.com/turkiye.php?lng=en&content=ist – mindhárom weblaphoz a hozzáférés: 2011. május 25.

22.) http://hu.wikipedia.org/wiki/T%C3%B6r%C3%B6korsz%C3%A1g_k%C3%B6zigazgat%C3%A1si_egys%C3%A9gei – hozzáférés: 2011. május 25.
23.) http://hu.wikipedia.org/wiki/Atat%C3%BCrk – hozzáférés: 2011. május 26.
24.) http://www.kakis.gov.tr/ – hozzáférés: 2011. május 26.
25.) https://www.turkiye.gov.tr/non-citizen?icerik=Visitors/For+Visitors; https://www.turkiye.gov.tr/non-citizen?icerik=Business/For+Investors; https://www.turkiye.gov.tr/non-citizen?icerik=Education/For+Students; https://www.turkiye.gov.tr/non-citizen?icerik=Immigration/For+Foreign+Workers+and+Immigrants – valamennyi weblaphoz a hozzáférés: 2011. május 26.
26.) http://www2.unpan.org/egovkb/datacenter/CountryView.aspx – hozzáférés: 2011. május 25.
27.) http://www.hungary.com/ – hozzáférés: 2011. május 26.

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

MAGYARORSZÁG MEGÚJUL