

## Konferencia

# E-közigazgatás a területi és a helyi államigazgatásban

A Közigazgatási és Közszolgáltatási Fejlesztési Stratégia 2014-2020. alapvető célként tűzi ki a „Szolgáltató Állam” létrehozását, melynek megvalósításához három általános alcélt fogalmaz meg, ezek a megbízhatóság, a versenyképesség és az ügyfélközpontúság. Ennek jegyében a területi és helyi államigazgatásban is egyre nagyobb hangsúlyt kap – a közigazgatás szolgáltató jellegének erősítése, a közigazgatás hatékony működése, a szolgáltatások minőségének javítása jegyében – az elektronikus ügyintézés támogató szolgáltatások biztosítása.

A területi és helyi államigazgatás vonatkozásában jelenleg az ügyfelek / partnerek által elérhető, országos szinten bevezetett online ügyintézési szolgáltatások fokozódó jelentőséggel bírnak. A felsorolás természetesen nem teljeskörű, leginkább a Kormányhivatal tevékenységéhez kötődő lehetőségeket emelem ki.

Ezek közül a legismertebb a Kormányzati portál (<https://magyarorszag.hu>), amely jelenleg az egyik legismertebb és legtöbbet látogatott kormányzati portál, közel 300 különböző elektronikus szolgáltatást fog össze és biztosítja azok elérését. A portál látogatóinak száma éves szinten több mint 7,5 millió. A portálon érhető el az Ügyfélkapu, foglalható időpont a kormányablakokba, de az állampolgárok élhetnek a jogszabály- és hivatalkeresés lehetőségével is.

A Webes ügysegéd (<https://www.nyilvantarto.hu/ugyseged>), a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala által fejlesztett, 2013. január 1-től elérhető webes szolgáltatás, amely egyfajta ügyintézési keretrendszerként biztosítja számos közigazgatási hatósági eljárás elektronikus ügyintézési lehetőségét. Jelenleg 27 közigazgatási eljárás 40 ügytípusát lehet elintézni. A szolgáltatás indítása óta közel 1 millió ügyindítás történt a szolgáltatáson keresztül, többek között erkölcsi bizonyítvány és anyakönyvi kivonat igénylésére, jármű ügyintézésre, egyéni vállalkozással kapcsolatos ügyek indítására van mód.

A hatósági eljárás során hasznosítható, alapvető ismeretekkel a Kormányzati Ügyfélvonal (1818) látja el az ügyfeleket, megkönnyítve ezzel a hatáskörrel rendelkező szerv megkeresését is.

Az egészség- és nyugdíjbiztosítási ügyfélkapuk (<http://www.neak.gov.hu>, <https://e-ugyintezes.onyf.hu>, <https://egyeniszamla.onyf.hu>), lehetőséget biztosítanak a biztosítási jogviszony ellenőrzésére, a betegéletúttal összefüggő információk megtekintésére, a nyugellátáshoz kapcsolódó elektronikus űrlapok letöltésére, a társadalombiztosítási egyéni számla megtekintésére.

Az Állami Egészségügyi Ellátó Központ (ÁEEK) irányításával kifejlesztett Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (<https://www.eeszt.gov.hu>) összekapcsolja egymással a kórházi, a járóbeteg- és a háziorvosi ellátást, a gyógyszerárakat, a mentőszolgálatot, az ágazatirányítást és a lakosságot. Az EESZT segítségével a beteggel kapcsolatos minden fontos információ azonnal az orvosok, gyógyszerészek rendelkezésére áll, segítségével könnyen megismerhetik a teljes betegutat. Könnyen belátható, hogy ez jelentősen növeli a betegbiztonságot.

Az utóbbi időben – főleg a fiatalabb korosztály részéről – komoly igény mutatkozik az okostelefonon és tableten működő elektronikus közszolgáltatások iránt is. A mobil alkalmazások (applikációk) a közigazgatási feladatellátáshoz közvetlenül vagy közvetve nyújtanak kényelmes tájékoztató és ügyintézési lehetőséget (pl. gépjármű adatlekérdezés, fogyasztóvédelmi alkalmazás).

A Veszprém Megyei Kormányhivatal szervezetén belül is egyre nagyobb mértékű az e-közigazgatásból adódó lehetőségek használata az ügyintézés során. A szervezet összetettségét jelzi, hogy a 115 szervezeti egység 46 helyszínen végez szakmai feladatellátást, amelynek keretében a munkatársak 304 fajta szakrendszert használnak.

Ezek közül a fővárosi és megyei kormányhivatalok közötti és szervezeten belüli elektronikus adat- és irattovábbításon, az elektronikus adatbázisokon kívül néhány elektronikus alkalmazást szeretnék kiemelni, amelyek részben a Kormányhivatal teljes szervezetét, részben egyes szervezeti egységeket érintenek, és a szervezet összetettségéből, a feladatok sokrétűségéből adódó sokszínűséget szemléltetik.

Az Egységes Központi Elektronikus Irat- és Dokumentumkezelési Rendszer (EKEIDR - Poszeidon) webes felülete érkeztetési, iktatási és szignálási feladatok ellátására szolgál. Az egységesen bevezetett irat- és dokumentumkezelő alkalmazás felváltotta az érintett szervezetek jelenlegi, egymástól eltérő iratkezelési gyakorlatát, mind a kialakult folyamatot, mind az informatikai rendszerek vonatkozásában. A kialakított rendszer egyaránt magába foglalja az iratkezelési folyamatok egyszerűsítését, egységes szabályozását, továbbá az irat- és dokumentumkezelési folyamatot támogató szoftver alkalmazását. Vannak azonban még olyan szervezeti egységek, amelyek szakrendszerekhez kapcsolódó, más iktatási rendszereket használnak.

A személyügyi igazgatás során alkalmazott e-HR rendszer létrehozását a 2011. évi CXCV. törvény módosítása alapozta meg. A módosítás előírja, hogy a fenti törvények hatálya alá eső érintettek, azaz a tisztviselők részére a munkáltatónak elektronikusan kell létrehoznia a vonatkozó személyügyi intézkedést és szintén elektronikusan kell azt továbbítania. Ezek a személyügyi

intézkedések lehetnek például a munkakör vagy a munkavégzési hely megváltozását, az illetményt és még sok egyéb személyügyi eseményt érintő ügyiratok. Az elektronikus dokumentumot a törvény hatálya alá eső állománynak tudnia kell elektronikusan kezelni, aláírni, nyilatkozatot tenni és szükség esetén eljuttatni a munkáltató részére az általa is aláírt személyügyi intézkedést.

#### **A szakigazgatás területén használt szakrendszerek:**

Az Elektronikus Anyakönyvi Nyilvántartás (EAR) rendszer lehetőséget biztosít arra, hogy a megküldött elektronikus adatok alapján történhessen az ügyintézés.

A MUKER egy elektronikus dokumentum alapú munkafolyamat kezelő rendszer, amely a kormányablakokban folyó munkát támogatja. Éles indítására 2016. július 1-től került sor. A MUKER-ben támogatási funkcióval megjelenik egy önálló tudástár, jogtár és böngésző az interneten történő kereséshez. Az ügyindítás megvalósításához az egyes eljárás cselekményekhez önálló alkalmazások jelennek meg, pl. táblagépes azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés, iratkezelő rendszer, időpontfoglaló, ügyfélhívó, hiteles másolat készítő.

A Nemzeti Jogszabálytár nyilvános felületén megtalálható Önkormányzati Rendeletár mellett működik egy zárt rendszer is, amely a rendeletek hozzáférhetőségének biztosítására és a törvényességi felhívások megküldésére alkalmas. A szakmai segítségnyújtás és az iratbekérések esetén használata ajánlott, a munkatársak gyakran alkalmazzák azt. A rendszer használható OSAP statisztika előállítására is.

Az Építésügyi hatósági engedélyezési eljárásokat Támogató elektronikus Dokumentációs Rendszer (ÉTDR) az építésügyi hatósági engedélyezési eljárásokban lehetővé teszi az elektronikus kérelem és tervbeadást, valamint az elektronikus ügyintézés.

A nyugdíjbiztosítási egyeztetési eljárások során az ügyfelek kizárólag Ügyfélkapun keresztül nyújthatják be a kérelmet, megválasztva, hogy az ügyintézés további szakaszában elektronikusan vagy papír alapú iratok útján szeretnék tartani a kapcsolatot a Hivatallal. Az irat központi iktatást követően jelenik meg az Egyeztetési Eljárást Támogató Ügyviteli Rendszerben (EETÜR).

A jelenleg a munkavédelmi és munkaügyi ellenőrzések során használatos Felügyelői Ellenőrzések Informatikai és Iktató Rendszere (FEIR) iktatásra, bírságok nyilvántartására, üzemi bal-esetek adatainak rögzítésére alkalmas.

A sokszínűség bemutatására példaként említést érdemelnek az alábbi szakrendszerek:

- a szociális ellátások megállapítása kapcsán a Pénzbeli és Természetbeni ellátások Rendszere (PTR), KIMÉRA Iktató- és Iratkezelő Rendszer,
- Szabálysértési nyilvántartási rendszer, Neo-Robotzsaru,
- a földhivatali ügyintézés során alkalmazott TAKARNET rendszer,
- OSZIR (központilag működtetett egységes fertőzőbeteg jelentő rendszer),
- a járművezető jelöltek vizsgáztatása kapcsán használt kategóriás vizsgaügyviteli modul,
- a piacfelügyeleti eljárásoknál alkalmazott Központi Piacfelügyeleti Információs Rendszer (KPIR),
- a családtámogatási ügyek kapcsán használt TÉBA rendszer,
- az élelmiszerlánc-felügyeleti információs rendszer (FELIR),
- a vadászati hatósági ügyek intézésekor használt trófeabíráló program.

A szakrendszerek alkalmazásának, az adatállományok összekötésének legfőbb célja az ügyfelek tehermentesítése, gyakran azonban az informatikai lehetőségek szabnak ennek határt. Több esetben előfordul, hogy egyes szakrendszerekhez való hozzáférés korlátozottsága, hiánya nehezíti az ügyintézt, amely az ügyintézés gyorsaságára, hatékonyságára, így a szolgáltatói kultúra színvonalára is jelentős hatással bír (pl. A NAV adatbázishoz hozzáférés hiánya a foglalkoztatási területen az ellátást megalapozó biztosítási jogviszonyokra vonatkozóan, lakcímbjelentés esetén nehézkes a TAKARNET cím alapján történő használata). Egyes szakrendszerek nem megfelelően támogatják az adatszolgáltatások elkészítését, esetenként a lekérdezések csak korlátozottan működnek, vagy a frissítés elmaradása okoz gondot.

Az e-közigazgatás bevezetésének legfontosabb célja az ügyfélbarát közigazgatás, az ügyintézés gyorsítása és költséghatékonysága, az ügyfelek elégedettségének elérése, a Szolgáltató

Állam megteremtése. Az e-közigazgatás jelenlegi helyzetének ügyfelek részéről történő megítélése ezért rendkívüli fontossággal bír. A KÖFOP 1.0.0-VEKOP-15-1016-00041 „A szolgáltató kormányhivatali és közigazgatási modell” című projekt keretében végzett ügyfél- és partnerelégedettség, továbbá az ügyféli elvárások felmérése keretében a Kormányhivatal tevékenységén belül az elektronikus ügyintézésre vonatkozó kérdések is szerepeltek.

A 2017. április-június hónapokban végzett felméréshez kiválasztott járásek a társadalmi, gazdasági, kulturális szempontok figyelembevételével jól reprezentálják a megye helyzetképét:

- a legnagyobb kiterjedésű, legnépesebb és központi elhelyezkedésű: Veszprémi járás,
- gazdaságilag iparosodott járás: Várpalotai járás,
- hátrányos helyzetű, gazdasági fejletlenséggel, az ebből fakadó foglalkoztatási és szociális problémákkal jellemezhető: Sümegi járás.

A felmérés kapcsán kiválasztott szakterületek:

- családtámogatás és társadalombiztosítás,
- foglalkoztatási,
- földhivatali,
- kormányablakoknál végzett ügyfélszolgálat.

A felmérés során négy érdekhordozói csoport felmérésére került sor: hatósági eljárásban részt vevő ügyfelek, önkormányzati, vállalkozások / civil szervezetek és a szervezeti kultúra / szolgáltatói attitűd felmérés keretében a munkatársak.

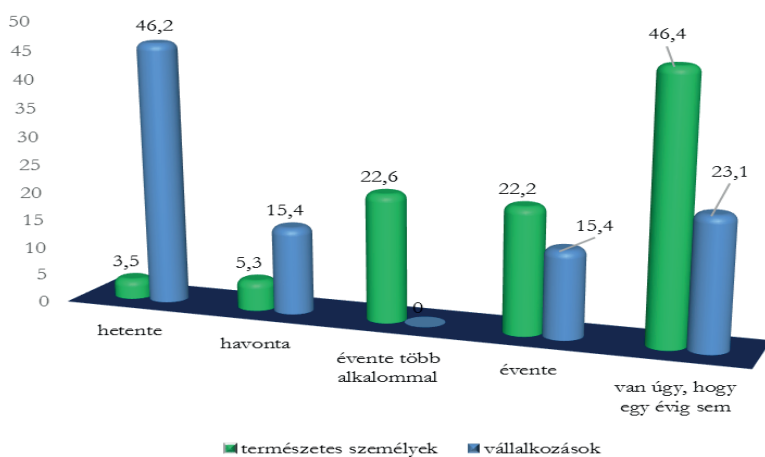
A felmérés során a legnagyobb arányt képviselő hatósági eljárásban részt vevő ügyfelek esetében a válaszok az elvárások és az elégedettség vonatkozásában is vegyes képet mutatnak.

Valamennyi szakterületet és mindkét válaszadói csoportot figyelembe véve, az ügyfelek 45,5 %-áról megállapítható, hogy esetenként egy évig sem keresi fel a hivatal. A megjelent ügyfelek közel felének elegendő évente egyszer (21,6 %) vagy csupán néhányszor (22,2 %) megjelennie. A havonta (5,4 %) és a hetente (5,2 %) érkezők aránya hozzájuk képest elenyésző.

A természetes személyek 46,4 %-a akár egy egész év kihagyása után találkozik csak a közigazgatási szervekkel. A többi találkozási gyakoriság a megyei átlaghoz igazodik, mindössze 3,5

Érdekhordozói csoport	Eredményes megkerdezések száma
Hatósági eljárásban résztvevő ügyfelek (magánszemélyek; vállalkozások képviselőitében eljáró személyek)	463
Önkormányzatok	31
Vállalkozások	61
Civil szervezetek	19
Szervezeti kultúra - kérdőíves felmérés	425
Szervezeti kultúra - mélyinterjúk	41
Szolgáltatói attitűd – kérdőíves felmérés	235

### Hivatal felkeresésének gyakorisága %



% keresi fel a Hivatalt hetente. A vállalkozásoknál fordított az arány, 46,2 % hetente érkezik ügyet intézni a járási hivatalok valamelyikébe, ugyanakkor a vállalkozások 23,1 %-ának több évente van hatósági ügye. A havonta és évente megjelenők aránya 15,4 %. A hetente történő megjelenés szükségességének magas számát feltehetően a gépjármű-vállalkozások ügyei befolyásolják.

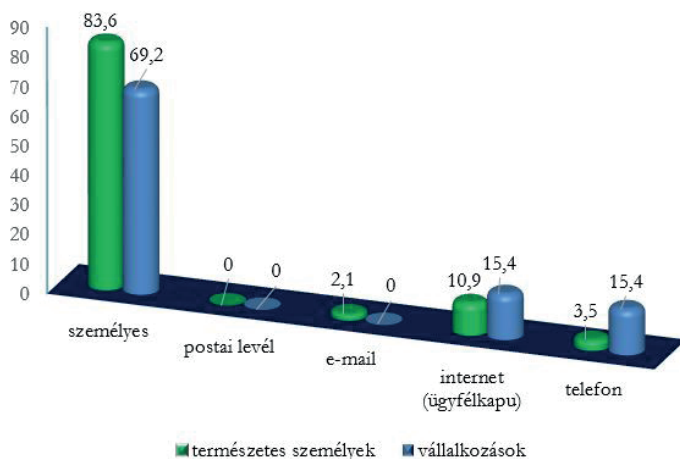
A következő diagramot tekintve látható, hogy napjainkban is leginkább, hangsúlyosan a személyes ügyintézési forma preferált az ügyfelek körében.

A válaszadók státuszát vizsgálva megállapítható, hogy a leginkább a nyugdíjasok részesítik előnyben a személyes találkozást (94,0 %), a legkevesebb idejük pedig a vállalkozóknak van (64,0 %).

Az ügyfélkaput a nyugdíjasok (1,5 %), az álláskereső (3,8 %) és a tanulók (5,3 %) szinte egyáltalán nem használják, előzőek feltehetően lehetőségek hiányában, a tanulók pedig inkább ismereteik korlátozottsága miatt.

A nők sokkal szívesebben telefonálnak (nők 4,5 %, férfiak 2,2 %), vagy használnak ügyfélkaput (nők 13,0 %, férfiak 8,1 %), mint a férfiak.

## Preferált ügyintézési forma (%)

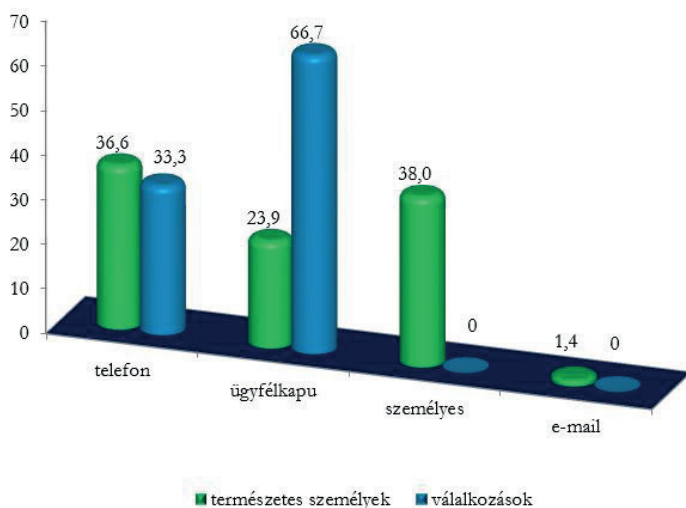


A leginkább a 18-29 évesek nyitottak az ügyfélkapus lehetőségekre (22,2 %), a 60 év feletti pedig egyáltalán nem kívánják ezt alkalmazni ügyintézéseik során. A 70 év feletti csak személyesen szeretnék ügyet intézni, de a 60-69 évesek is (95,1 %) szinte mindannyian ezt részesítik előnyben.

Az iskolai végzettség olyan korrelációt mutat a preferált ügyintézési formával, hogy az általános iskolai végzettségűek vagy telefonálnak (3,6

%), vagy személyesen megjelennek (96,4 %), a szakmunkásképző, a középiskolai és felsőfokú végzettségűek már használják az ügyfélkaput is vagy az elektronikus levelező rendszert. Az iskolai végzettség növekedésével nő az ügyfélkapu használatának gyakorisága is (szakmunkásképző 3,4 %, középiskola 10,1 %, felsőfokú végzettségűek esetében 22,2 %).

## Időpont foglalás módja (%)



A természetes személyek esetében személyesen 38,0 %, telefonon 36,6 %, ügyfélkapun 23,9 %, elektronikus levelezőrendszeren keresztül 1,4 % foglal időpontot. A személyes kontaktusok szerepe még mindig a legnagyobb, az ügyfelek a leginkább abban bíznak, hogy ügyüket, legyen szó akár a következő találkozás megbeszéléséről, akár az érdemi ügyintézésről, inkább személyesen tudják elintézni.

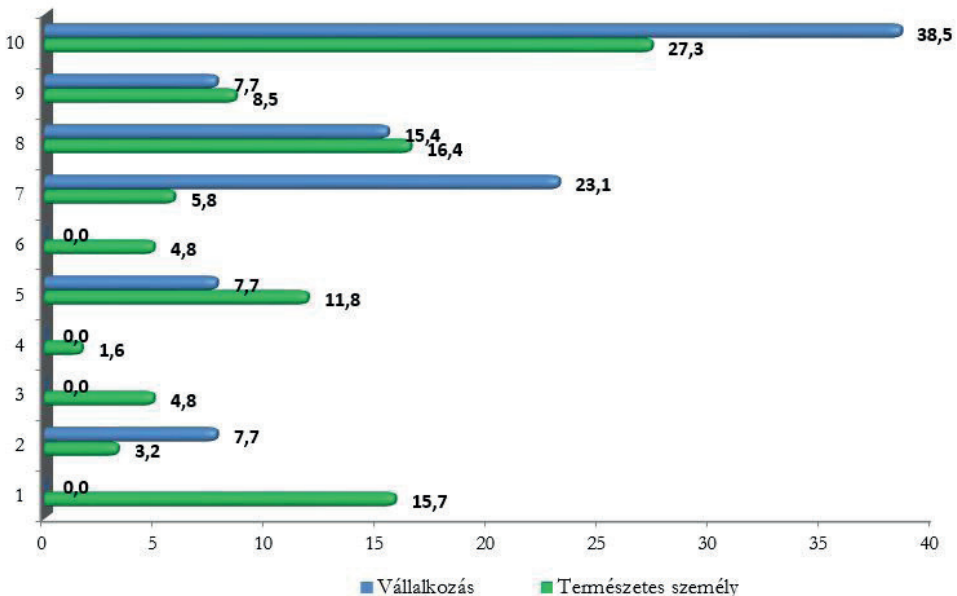
A vállalkozások csak kétféle módon foglalnak időpontot, elsősorban az ügyfélkaput használva (66,7 %), másodsorban telefonon keresztül (33,3 %). Egyéb lehetőséggel nem élnek, a személyes kapcsolattartásra nem fordítanak időt.

A telefonos egyeztetést a természetes személyek és vállalkozások hozzávetőleg azonos mértékben veszik igénybe annak gyorsasága és

hatékonysága miatt. Az ügyfélkapus foglalás a vállalkozásoknál közel háromszorosa a természetes személyek által alkalmazottnak, a személyes egyeztetés pedig kizárólag a természetes személyekre jellemző.

A 40-49 éves korosztály (35,3 %) az ügyfélkapu adta lehetőségeket használja ki leginkább, az 50-59 évesek (43,8 %) és a 60-69 évesek (66,7 %), a 70-74 évesek (100 %) a személyes egyeztetést részesítik előnyben, ami tipikus életkori sajátosság. A 18-29 és 30-39 éves korosztályra inkább a telefonos időpontfoglalás a jellemző (42,9 %), amelynek ebben az esetben a technikai felkészültség nem lehet akadály, inkább az ügyfélkapus és elektronikus lehetőségekről való tájékoztatás erősítésére lenne szükség ezen a területen.

### Ügyféli elvárás az elektronikus ügyintézésre vonatkozóan (%)

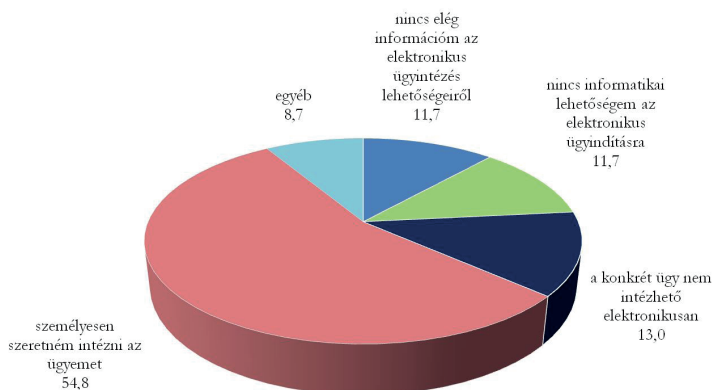


A válaszadók között többségben voltak azok, akik a saját személyes ügyükben, illetve a családjuk ügyében jártak el. Kizárólag természetes személy válaszadók nyilatkoztak úgy, hogy egyáltalán nem elvárás részükről az elektronikus ügyintézés lehetőségének megteremtése. A válaszadók között alacsonyabb számban megjelenő vállalkozások

képviselői azonban jelentősen magasabb arányban (38,5 %) fogalmazták meg maximális elvárásuként az elektronikus ügyintézés lehetőségét.

Megállapítható, hogy a természetes személyek és a vállalkozások eltérő mértékű elvárásokat fogalmaznak meg az elektronikus ügyintézés lehetőségével kapcsolatban.

### Elektronikus ügyindítást gátló tényezők - természetes személyek (%)

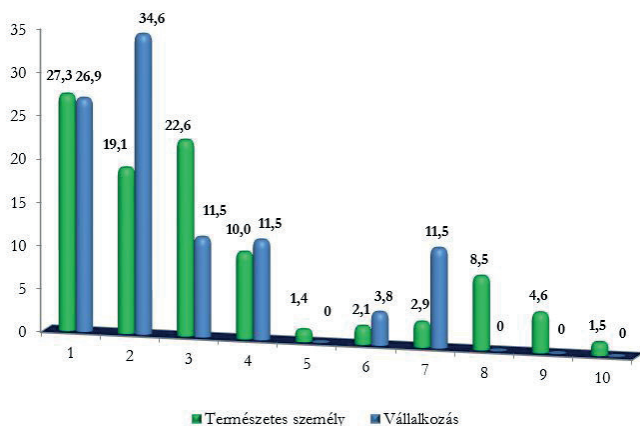


Mindkét válaszadói csoport válaszait figyelembe véve, a megyei összesen adatok elemzésével megállapítható, hogy az elektronikus ügyindítást gátló tényezők között még mindig az ügyfél azon döntése áll az első helyen (54,9 %), miszerint az ügyét személyesen szeretné intézni. A válaszadók 13,0 %-a esetében a konkrét ügy nem intézhető elektronikusan. 11,4 % azok aránya, akiknek nincs informatikai lehetősége az elektronikus ügyindításra, míg 12,1 % azoké, akik nem rendelkeznek elegendő információval az elektronikus ügyindítás lehetőségeiről.

A válaszadók között a nagyobb arányt a természetes személyként saját, illetve családjuk ügyében eljárók képviselték, az általuk adott válaszok megoszlásában a megyei adatokhoz képest – a diagram adatait tekintve – nincs szignifikáns eltérés.

Kiemelendő, hogy a vállalkozás képviselőiben eljáró válaszadók között is magas, 37,5 % azok aránya, akik ügyüket személyesen szeretnék intézni, valamint a megyei átlagot meghaladó mértékű (12,5 %) azok aránya, akik nem rendelkeznek informatikai lehetőséggel az elektronikus ügyindításra, valamint szintén a megyei átlag feletti, 25,0 % azok aránya, akik az elektronikus ügyindítás lehetőségeiről nem rendelkeznek elég információval.

### Ügyféli javaslatok a szolgáltatások fejlesztésére (%)



1	Egyszerűbb formanyomtatványok alkalmazása
2	Internetes alkalmazások
3	Közérthető nyelven megfogalmazott tájékoztatások
4	TV, rádió, újság alkalmazása
5	Jelnyelvi tolmács biztosítása
6	Idegen nyelvű ügyintézés biztosítása
7	Fénymásolás, sokszorosítás helyi lehetőségének biztosítása
8	Bankkártyás fizetés biztosítása
9	Készpénzes fizetés biztosítása
10	Egyéb

Összességében az ügyfelek által megfogalmazott fejlesztési javaslatok 19,6 %-a az internetes alkalmazások előtérbe helyezését emelte ki. A természetes személyek esetében 19,1 %, míg a vállalkozások 34,6 %-a az internetes alkalmazások fejlesztését rangsorolta a legfontosabb fejlesztési területnek.

A természetes személyek esetében a javaslatok között szerepelt az adatbázisok összekapcsolása, az ügyintézési helyszínek nyújtotta szolgáltatások vonatkozásában a wifi biztosítására vonatkozó igény.

A szolgáltató, ügyfélbarát közigazgatás kialakítása során célként kell megfogalmazni, hogy a lehető legtöbb ügy elektronikusán megindítható legyen, hiszen annak ellenére, hogy a preferált ügyintézési forma a személyes, mégis jelentős igény mutatkozik az elektronikus ügyintézés lehetősége iránt is. Fontos, hogy az ügyfelek igény szerint választhassanak az elektronikus és a személyes ügyintézés lehetősége közül.

Az ügyféli és partneri javaslatok alapján elkészült a Veszprém Megyei Kormányhivatal 2017-2018. évekre szóló Szolgáltatói Stratégiája és Cselekvési Terve. Az e-közigazgatással kapcsolatos fejlesztési javaslatok megfogalmazásra kerültek, így a hatósági eljárásban megjelenő ügyfelek válasza alapján az ügyfélkapun elérhető és más elektronikus ügyintézési lehetőségekről, az interneten elérhető hiteles információforrásokról fokozott, széleskörű és folyamatos tájékoztatási tevékenység erősítése, az idősebb korosztály vonatkozásában a megfelelő kommunikációs csatornák felkutatása, a többszörös tájékoztatás szélesítése, az ágazati honlapokon találha-

tó, nem aktuális információk jelzése a honlapok üzemeltetői felé, az előzetes elektronikus időpont foglalások hatékonyságának erősítése az ügyintézés gördülékenységének biztosítása érdekében. A hivatali szervezet vonatkozásában szükséges az alkalmazott informatikai rendszerek rutinszerű alkalmazásához szükséges informatikai tudás szinten tartása, az informatikai rendszerek működési problémáinak orvoslása, a szakrendszerek működésével kapcsolatos jogosultságokra és fejlesztésekre, valamint az adatbázisok összekapcsolására vonatkozó igények feltárása és kezdeményezése az ügyfél-elégedettség növelése érdekében.

Összességében megállapíthatjuk, hogy az e-ügyintézés általánossá válása és sikeressége érdekében kisebb-nagyobb mértékben minden területen szükség van előrelépésre, fejlesztésre. Az infokommunikációs technológiák hatékony implementálásának elengedhetetlen feltétele, hogy a társadalom elfogadja és befogadja ezeket, elengedhetetlen, hogy azok fokozatosan a társadalmi kultúra részévé váljanak. A sikeresség elérése érdekében, a fokozatosság figyelembevételével az ügyfeleknek meg kell ismerniük és érteniük kell az elektronikus megoldások bevezetésének célját, a céllal és annak szemléletével minél inkább azonosulniuk kell, a mindennapi használathoz szükséges tudás birtokába kell kerülniük, oly módon, hogy már rövid távon is érezhessék annak gyakorlati hasznosulását. Ugyanakkor szükséges az ügyfelek rendelkezésére álló elektronikus ügyintézési lehetőségek körének összehangolt fejlesztése, kiszélesítése, ügyfélbarát jellegének erősítése. A digitális ügyintézés elfogadásának és elterjedésének egyik hangsúlyos pontja, hogy az állampolgárok a különböző elektronikus információforrásokból egyező és egyértelmű információkhoz jussanak.

A szervezeti kultúra fejlesztésének keretében a még magasabb szintű feladatellátáshoz szükséges informatikai eszközök, jogosultságok rendelkezésre állása, az alkalmazott szakrendszerek folyamatos frissítése és fejlesztése, - az állampolgárok adatbejelentési kötelezettségeivel kapcsolatos adminisztratív terheinek csökkentése érdekében - az interoperabilitás még magasabb fokú megvalósítása, továbbá a humán erőforrás



informatikai tudásának szinten tartása elengedhetetlen.

A Nemzeti Infokommunikációs Stratégiában megfogalmazott törekvések végső célja a Digitális Magyarország létrehozása, amely a kormányzat, az intézményi és a piaci szereplők közös szerepvállalásával valósul meg. A Kormány alapvető célkitűzése, hogy 2020-ra az állampolgárok számára biztosított közszolgáltatások minél szélesebb köre legyen elérhető elektronikusan, míg a vállalkozások számára biztosított közszolgáltatások teljes vertikuma tekintetében valósuljon meg a szolgáltatások elektronizálása. Ennek megvalósításával az adminisztratív és bürokratikus terhek csökkentése mérsékli a költségeket és erősíti a termelékenységet és versenyképességet a vállalkozások körében, hozzájárul a hazai vállalati szektor informatikai felkészültségének erő-

sítéséhez, belső és külső folyamatainak elektronikus fejlesztéséhez. A lakosság esetében a modern e-közszolgáltatások használatának következtében az utazásra, a sorban állásra és az ügyintézésre fordított idő csökkentése mérsékli a kieső munkaórákat, valamint növeli az egyéb célokra rendelkezésre álló időt, így javítja az életminőséget. Az e-közigazgatás teljes sikerének eléréséhez a szükséges intézkedések megtételére, de főképp a társadalom szemléletváltására van szükség. Ugyanakkor az államra vár az a feladat, hogy átvegye az állampolgárok válláról a közigazgatási ügyek intézésének terhet, és – az e-közigazgatásból adódó lehetőségeket is felhasználva – az ügyfelek élethelyzetét megkönnyítő állami közszolgáltatást valósítson meg.

**VAJDA VIKTÓRIA**

