

DR. SÁNTHA GYÖRGY

VEZETŐ TANÁCSADÓ
eGov TANÁCSADÓ KFT.

A teljes körű elektronikus ügyintézés közigazgatási bevezetésének tapasztalatai – e-ügyintézési beszámoló az elmúlt évekről

2018. január 1. minden bizonnyal fontos dátum a magyar közigazgatás fejlődéstörténetében. Nemcsak azért, mert ettől a naptól váltotta fel a korábbi közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvényt (a továbbiakban: Ket.) az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényt (a továbbiakban: Ákr.), hanem mert ugyancsak ettől a naptól hatályos teljes terjedelmében az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.).

Bár ez ma még nem mindenki számára egyértelmű, az Ákr. és az E-ügyintézési tv. együttes alkalmazásának megkezdése Magyarországon az egyik legnagyobb horderejű lépést jelenti a társadalmi és gazdasági folyamatok digitális átalakítása felé: egyfelől ezek a jogszabályok alapjaiban változtatják meg az ügyintézési folyamatokat és ezzel a közigazgatási szervezeti kultúrát, másfelől mert a hangsúlyt az eddigi papír alapú ügyintézésről immáron ténylegesen és egyértelmű módon elektronikus irányba terelik.

Az elektronikus ügyintézés 2018. évi bevezetésének jelentőségét nem utolsó sorban a változások intézményi dimenziói adják. 2018. január 1-jével 12 intézménycsoportban mintegy 4500 közfeladatot ellátó, illetőleg közszolgáltatásokat nyújtó szervezet vált teljes körű elektronikus ügyintézési szolgáltatások biztosítására kötelezetté, amely a magyar közigazgatási szervezetrendszer tekintve már bőven túl van a kritikus tömegén. Ha pedig azt a mintegy 800 000 gazdálkodó szervezetet is idesoroljuk, akik esetében az új jogszabályok 2018 elejétől kötelezővé tették az állammal (önkormányzatokkal) való elektronikus kapcsolattartást, akkor válik nyilvánvalóvá, hogy a változások ezúttal mindenkit érintenek, és lényegében nem maradt lehetőség a szabályok alóli felmentésre.

Minden túlzás nélkül megállapítható tehát, hogy a magyar közigazgatásban ezekben az években történik meg a digitális átállás. Szakmai, társadalmi és gazdasági hatásait tekint-

ve igazi reformról beszélhetünk, amelynek még számtalan – csak hosszú távon értékelhető – következményei lesznek Magyarországon. Ennek ellenére az elmúlt hónapok változásait még a közigazgatáson belül is csak nagyon kevesen értik, a szélesebb körű nyilvánosság felé pedig szinte alig történt kommunikáció. Éppen ezért tartjuk fontosnak, hogy legalább a szakmai közvélemény számára megvilágítsuk az E-ügyintézési törvény bevezetésének körülményeit, illetőleg összefoglaljuk a 2018. év első félévében nyerhető tapasztalatokat.

Ahhoz, hogy megértsük a napjainkban is folyamatban lévő változások jelentőségét, érdemes visszatekinteni arra az útra, amely az e-ügyintézési törvény 2018. január 1-jei bevezetéséhez elvezetett.

Bár a hazai e-közigazgatás hazai történetével már többen, több alkalommal foglalkoztak,¹ tanulságos visszatekinteni a kezdetekre, amikor a közigazgatás technológiai transzformációja megkezdődött. A hazai e-közigazgatás történetét hagyományosan a rendszerváltás előtti idősakkal szokás kezdeni, amelyet követően a magam részéről még további négy – összesen tehát öt – fejlődésszakaszt különböztetek meg az alábbiak szerint:

1. a közigazgatást segítő számítástechnikai megoldások megjelenése és fejlődése a rendszerváltásig (nagygépes rendszerek kora);
2. kormányzati informatika a rendszerváltástól az ezredfordulóig („koordinált koordinátlanság”);
3. elektronikus kormányzat az ezredfordulótól 2012. március 31-ig (KR-modell);

¹ Ld. „Tanulmányok a magyar e-közigazgatásról: A hiteles helyektől az elektronikus közigazgatásig – mérőkövek a hazai közigazgatás és a kormányzati számítástechnika kialakulásának történetében”, Primaware, Szege, 2014., illetve SÁNTHA György: „Utazás a digitális állam körül” – e-közigazgatási úti beszámoló az elmúlt 10 évről, Új Magyar Közigazgatás, 2015. szeptember, 69–78. o.

4. szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások bevezetése 2012. április 1-jétől 2017. december 31-ig (SZEÜSZ-modell);

5. a teljes körű elektronikus ügyintézés bevezetése 2018. január 1-jétől.

Mivel a teljes körű elektronikus ügyintézés 2018. január 1-jei közigazgatási bevezetésének tapasztalatai csak az idáig vezető út bemutatását követően értelmezhetők, a továbbiakban összefoglaljuk ez eddigi fejlődéstörténet legfontosabb állomásait.

1. A közigazgatást segítő számítástechnikai megoldások megjelenése és fejlődése a rendszerváltásig

A második világháború idejére az elektromechanikus gépekkel végzett gépi adatfeldolgozás technológiai és elméleti-szakmai feltételei Magyarországon is megteremtődtek.² A tranzistor 1948-ban történt feltalálását és széleskörű bevezetését – az „*elektronika korszakának*” beköszöntét – követően hazánk ugyanakkor nem utolsó sorban azért kerül hátrányba, mert a szovjet érdekszférába vont kelet-európai államok elől a NATO és az általa 1950-ben Párizsban létrehozott Exportot Ellenőrző Többoldalú Koordinációs Bizottság (*Coordinating Committee for Multilateral Export Controls – COCOM*) teljesen elvágta a fejlett nyugati technológiák felhasználásának az útját.

A rendszerváltás előtti évtizedekben az Új Gazdasági Mechanizmus meghirdetése jelentett áttörést. A KGST országok körében óvatos gazdasági reformpolitikát meghirdető szovjet minisztertanácsi elnök,³ 1968-ban azért írt levelet a magyar Kormánynak, hogy a kelet-európai országok gazdasági és katonai potenciáljának növelése érdekében összefogást sürgessen, és javaslatot tegyen egy közös számítógépcsalád kifejlesztésére és a számítástechnikai együttműködésre. A hazai szakemberek erről az időszokról mint „a nagygépes rendszerek koráról” beszélnek. Ekkoriban a különböző ágazatok számítástechnikai támogatására specializált háttérintézményekben tanterem nagyságú gépekkel felszerelt számítóközpontok jöttek létre, ahol – feliratkozásos rendszerben – időben előre ütemezett adatfeldolgozási műveleteket lehetett elvégezni.

² Nem utolsó sorban Magyarország olyan úttörő szerepet vállaló szellemi óriásokat adott a világnak, mint az első mai logikán – azaz processzor, memória (hardver) és programkód (szoftver) – felépülő számítógép (IAS Machine, 1946-1951, Princeton Egyetem) működési modelljét kidolgozó Neumann János vagy az első laikusok számára is értelmezhető általános programnyelvet (*Beginner's All-purpose Symbolic Instruction Code – BASIC*) kidolgozó Kemény János (ld. Thomas Kurtz-cal közösen, USA, Dartmouth College, 1964).

³ A hivatkozott levelet *Alekszej Nyikolajevics Koszigin* a Szovjetunió Minisztertanácsának elnöke – az SZKP KB jóváhagyásával – 1968-ban hét KGST tagállam (Bulgária, Csehszlovákia, Lengyelország, NDK, Magyarország, Románia, Szovjetunió) kormányának küldte meg. Magyarországon a *Fock Jenő* vezette Minisztertanács a 00191/1/1968. számú (25 évre titkosított) minisztertanácsi jegyzőkönyvben foglaltak szerint foglalkozott a kérdéssel.

Ebben az időszakban az informatika eszköz szerepben volt, és a háttérben meghúzódva nyújtott kisebb-nagyobb technológiai támogatást típusos közigazgatási feladatok megoldásához.

2. A kormányzati informatika kialakulása rendszerváltástól az ezredfordulóig

Az 1990-es évek elején a számítástechnika közigazgatási jelentősége – a nemzetközi trendeket követve – természetesen Magyarországon is fokozatosan növekedett, de egységes kormányzati informatikáról vagy információs stratégiákról ekkor még nem beszélhettünk. A legújabb információs technológiák helyenkénti alkalmazása ellenére (ld. pl.: választási informatika), a rendszerváltás utáni években végigsöpítő decentralizációs hullám nyomán megszűntek – vagy éppen privatizálásra kerültek – a minisztériumok korábban központosított ágazati számítástechnikai háttérintézményei, amelyek soha nem pótolható, több évtizedes tudás is elveszett.

1990 után a KSH elvesztette korábbi koordinatív szerepét, központi alapnyilvántartásokat felügyelő háttérintézményétől (ÁSZSZ) pedig a közfeladatellátás alapintézményeiként feltűnő minisztériumokhoz kerültek a fontosabb állami adatbázisok. *A kormányzati informatikát ekkortól az egyes tárcaik és az országos hatáskörű szervek saját elképzeléseik szerint – szigetszerűen – fejlesztették tovább.* Ez a jelenség az 1990-es években annak ellenére erősödött, hogy a Kormány meglehetősen korán – már 1991-ben – tárcaközi koordinációs szervezet (Informatikai Tárcaközi Bizottság – ITB) hozott létre, amely az ezredfordulóig ugyan fontos ajánlásokat fogalmazott meg, a koordinálatlanság azonban állandósult.⁴

Mindeközben a fejlettebb világban kitört az információs forradalom:

- 1992-ben az Európai Részecskefizikai Kutatóintézetben (CERN) bevezették az első nyílt internet protokollt (*World Wide Web*);
- 1993-ban a Bill Clinton által vezetett USA adminisztráció az informatika széles körű közigazgatási bevezetése érdekében meghirdette az állam újra kitalálását célzó Nemzeti Reform Programot,⁵ és ezzel megalkotta az *e-Government* (e-közigazgatás) kifejezést;
- az 1990-es években létrejöttek az első publikus weboldalak, az egész világra kiterjesztették működésüket az ingyenes elektronikus levelező rendszer (e-mail) szolgáltatók;
- 1998-ban egy garázsban megalapították az akkor még leginkább csak internetes keresőszolgáltatásokra specializált Google Company-t;
- az USA kormányzata az ezredforduló előtt döntött a Globális Helymeghatározó Rendszer (GPS) publikus felhasználásának megengedéséről.

⁴ Ld.: MOLNÁR Szilárd, SIKOLYA Zsolt (szerk.): *FEJEZETEK A MAGYAR E-KÖZIGAZGATÁS TÖRTÉNETÉBŐL, 1998-2010*, Primaware, Szeged, 2015, 168. o.

⁵ Ld. *Tegyel többet kevesebbel – használd az információs technológiát! (To do more with less, use IT!) National Program for Reinventing the State (NRP)*, USA, 1993.

3. Elektronikus kormányzat az ezredfordulótól 2012. március 31-ig

Az ezredforduló idején már több mint egy évtizede zajló globális információs forradalomra Magyarországon az első komolyabb kormányzati válaszokat a 2000-ben a Miniszterelnöki Hivatal keretei között felállított Informatikai Kormánybizottság (IKB) igyekezett megadni. A Nemzeti Információs Társadalom Stratégia megfogalmazásán és a kezdeti IT infrastruktúra-fejlesztési projekteken (eszközfejlesztési pályázatokon) túlmenően nagyon fontos lépést jelentett 2001 decemberében az első kormányzati információs oldal (www.eKormanyzat.hu) elindítása. Ekkorra válik nyilvánvalóvá, hogy *a kormányzati informatika alapfunkciói nem merülhetnek ki a közfeladatellátást támogató back office szolgáltatásokban*. Sőt, ellenkezőleg! *A 2005-től útjára induló – az eKormanyzat.hu-t később felváltó – Magyarország.hu* (www.magyarorszag.hu) *fokozatosan a legfontosabb közigazgatási front office felületté, illetőleg önálló ügyintézési csatornává vált.*

Ebben az időszakban – különböző kormányzati stratégiai dokumentumokban⁶ – a nyilvánosság számára is egyértelmű megfogalmazást nyer az állam (a közigazgatás) és az informatika egymáshoz való viszonya. A 2003 végén elfogadott „e-Kormányzat 2005 Stratégia és Programterv”⁷ e tekintetben három átfogó célt fogalmazott meg:

- ügyfélközpontú szolgáltatások kialakítását az állampolgárok és a vállalkozások számára, ezek között különösen az Európai Unió által meghatározott legfontosabb 20 közszolgáltatás⁸ elektronizálását;
- integrált és elosztott kormányzati szolgáltatások kialakítását (ezek között a Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszert, a KR-t), végül
- a közigazgatási hozzáértés és a tudás szélesítését, mélyítését.⁹

Ugyancsak ez az az időszak, amikor a digitális átállás szempontjából fontos olyan jogszabályok megszületnek, mint az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvényt (a továbbiakban: Eat.), az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényt (a továbbiakban: Hírközlési tv., 2003), vagy az elektronikus ügyintézésről is foglalkozó, új közigazgatási eljárási kódex (Ket.).¹⁰ Öt évvel később az elektronikus közszolgáltatásokról szóló 2009. évi LX. törvény (a továbbiakban: Eksztv.) összefoglalta az akkori kormányzat elektronikus közigazgatással kapcsolatos nézeteit, meghatározva így a kötelező elektronikus ügyintézés általános modelljét. Az akkori szabályozás középpontjában a központi elektroni-

kus szolgáltató rendszer (a továbbiakban: KR) állt, amelyet a Kopint Datorg Zrt.¹¹ működtetett. Az Eksztv. végrehajtási rendelete¹² értelmében a KR az alábbi elemekből állt:

- *Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat (EKG)*: mintegy 2500, optikai kábelen összekötött végponttal, amely az elektronikus ügyintézés és szolgáltatásnyújtás alapinfrastruktúrája lett;
- *Kormányzati Portál* (www.magyarorszag.hu): a közérdekű szolgáltatások bárki számára hozzáférhető elektronikus felületeként, általános tájékoztatási céllal jött létre;
- *Kormányzati Ügyféltájékoztató Központ (KÜK)*: közigazgatási ügyekre specializált ügyfélszolgálati központ, magyar és külföldi ügyfeleknek egyaránt;
- *Ügyfélkapu (ÜK)*: jelszavas azonosítási megoldás, amely generális jelleggel alkalmazható személyazonosításhoz kötött közigazgatási és hatósági ügyek elektronikus intézéséhez;
- *Hivatali Kapu (HK)*: lényege, hogy a regisztrált szervek elektronikus formában is hitelesen tudják fogadni és továbbítani a társszervek elektronikus üzeneteit.

Az ezredfordulót követően nemcsak a kormányzati stratégiaalkotásban és a szabályozásban, hanem a napi közigazgatási feladatellátásban és a szolgáltatásnyújtás minőségében is fontos változások következtek be – nem utolsósorban a mind nagyobb volumenben elérhetővé váló európai uniós támogatásoknak is köszönhetően.¹³ A 2000-es évek elején már az államigazgatási dolgozók több mint 80%-a számítógépet – továbbá faxot, mobil telefont – használt a munkavégzéshez.¹⁴ Ebben az időben a közigazgatási intézmények döntő többsége már rendelkezik internet-eléréssel, kétharmaduk intranettel is. Az újabb trendek követésében forrás- és szakemberhiány miatt kissé lemaradó önkormányzatoknál is fokozatosan állnak át Windows alapú operációs rendszerekre és Microsoft Office munkakörnyezetre.

A 15 évvel ezelőtti közigazgatás vonakodva fogadta az új, digitális technológiákat és a hozzá kapcsolódó jogszabályokat. Az egyes költségvetési szervek vezetői folyamatos aggályaikat fogalmazták meg amiatt, hogy a magyar közigazgatás – szaktudás, valamint akkut forrás- és eszközhiány miatt – egyáltalán képes lesz-e a törvényben foglaltakat teljesíteni. Az információs technológia ekkoriban mindazonáltal kimondva-kimondatlanul a közigazgatási mindennapok részévé vált. A köztisztviselők számára teljesen természetes lett,

⁶ Ld. Nemzeti Információs Társadalom Stratégia (NITS, 2001), ill. az azt felváltó Magyar Információs Társadalom Stratégia (MITS, 2003).

⁷ A dokumentumot a Medgyessy kormány a 1126/2003. (XII. 12.) Korm. határozattal a Magyar Információs Társadalom Stratégia (MITS) részeként fogadta el.

⁸ Ld. COM(2000) 330 Final: *Common List of Basic Public Services (CLBPS)*

⁹ Forrás: <http://www.etudasportal.gov.hu/download/attachments/5734444/MITS.pdf>

¹⁰ Ld. az európai uniós csatlakozásra való felkészülés jegyében elfogadott Eat.-ot, amely megteremtette az elektronikus dokumentumok általános szabályozási környezetét, valamint bevezette és szabályozta az elektronikus aláírás jogintézményét; a Hírközlési tv.-t; majd a Ket.-et, mely utóbbi külön fejezetet szentelt az elektronikus ügyintézés szabályozásának.

¹¹ A 100%-os állami tulajdonban lévő gazdasági társaság 2012. január 1-je óta NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. néven működik.

¹² Ld. 182/2007. (VII. 10.) Korm. rendelet a központi elektronikus szolgáltató rendszerről.

¹³ Már az 1992-ben meghirdetett PHARE támogatások, majd a 2000-tól elérhetővé vált előcsatlakozási alapok is jelentős (évi több Mrd Ft-os) keretet biztosítottak a közigazgatási intézmények fejlesztésre, jelentős ugrást ugyanakkor a 2007 és 2013 között az elérhetővé vált Államreform Operatív Program (ÁROP) és az Elektronikus Közigazgatás Operatív Program (EKOP) támogatásai eredményeztek, melyekkel a közvetlenül közigazgatásfejlesztésre fordítható források megközelítették a 145 Mrd Ft-ot (évi mintegy 20 Mrd Ft-ot).

¹⁴ *Tanulmányok a magyar e-közigazgatásról. A hiteles helyektől az elektronikus közigazgatásig – mérföldkövek a hazai közigazgatás és a kormányzati számítástechnika kialakulásának történetében*, Primaware, Szeged, 2014, 148. o.

hogy egymással – sőt az ügyfelekkel is – e-mailben kommunikálnak, feljegyzést, határozatot szövegszerkesztő szoftverek segítségével írnak, tájékoztatókat az intézményi honlapokra helyeznek ki. *Ezzel együtt a közigazgatás még nem volt hajlandó megválni a papírtól, amelynek eredménye az lett, hogy az ezredfordulótól kezdődően fokozatosan egy duális közigazgatási ügyintézési rendszer alakult ki:*

- egy, a mindennapokban használt – praktikus – elektronikus, és
- egy, a későbbi ellenőrzésekre és a Központi Irattárnak fenntartott – hivatalosan – papír alapú.

A közigazgatásnak ez a kettőssége akkoriban jól megfigyelhető volt mind a kormányzati stratégiák, mind a jogszabályok szintjén: a Kormány külön fogadott el közigazgatás-korszerűsítési határozatot¹⁵ és külön e-Kormányzat Programot,¹⁶

Egy fent írt duális vagy „hibrid” – az ügyeket elektronikusan és papír alapon egyidejűleg párhuzamosan leképező – közigazgatást ugyanakkor több szempontból sem lehet sokáig fenntartani:

- A papír alapú és az elektronikus dokumentumok között folyamatosan ismétlődő transzformációk (oda-vissza történő átalakítás: nyomtatás, szkennelés) gyakori hibalehetőségeket rejtenek magukban.
- A dokumentumok és az ügyek sokféle alakja állandóan problémákat generál a hitelesség és az elfogadható formátumok körül (pl.: mikor kell aláírásokat elhelyezni egy dokumentumon, szükséges-e a két tanúval történő hitelesítés, az akta borító mögé mit kell behelyezni, ha az ügyiratok már egyébként elektronikusan léteznek, mit tegyünk irattárba, mit adjunk át a Levéltárnak, stb.).
- A párhuzamosan leképezett iratkezelési folyamatok, illetve a minduntalan duplikálódó dokumentum formátumok kezelése lényegesen több erőforrást igényel a közigazgatás részéről: ügyintézési időben, ügykezelést végző személyzetben, nem utolsósorban intézményi költségvetési kiadásokban.¹⁷
- A hibrid közigazgatási megközelítésben magától értetődő módon az elektronikus ügyintézési folyamatoknak pontról-pontra a papír alapú iratkezelési folyamatokat kell leképeznie, úgy hogy egy kényszerűen szükségessé váló konverziót az eljárás bármely pontján, bármikor el lehessen végezni. Ez azzal a következménnyel is jár, hogy a folyamatok „mechanikusan elvégzett” digitalizálása a múlt században kitalált eljárásokat konzerválja, amely

így nem hagy teret az újabb technikai megoldások által lehetővé váló ügyintézési paradigmaváltásoknak.¹⁸

- Végül egy duális vagy hibrid üzemű közigazgatást azért sem lehet sokáig fenntartani, mert egy ilyen bonyolult, bürokratikus és költséges rendszert az ügyfelek nem sokáig tűrnek el.

A 2010. évi kormányváltást követően a közigazgatás-fejlesztés területén nyilvánvaló változtatásokra volt tehát szükség, ami új szemléletet, új stratégiát, új szabályozást és egy új elektronikus közigazgatási modellt igényelt.

4. Szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások bevezetése 2012. április 1-jétől 2017. december 31-ig (SZEÜSZ-modell)

A Nemzeti Hírközlési és Informatikai Tanácsnál (a továbbiakban: NHIT) 2010-ben készült el egy új elektronikus közigazgatási modellbe illesztett, átfogó e-ügyintézési szabályozási tervezet. Ez végül – egy 2011 nyarán meghozott szakmapolitikai döntés értelmében – nem önálló jogszabályként öltött testet, hanem a Ket. korábban kiüresített X., e-ügyintézési fejezetébe épült be. A 2011. évi *Ket.-novella*¹⁹ fontos eredménye, hogy a 2004-es szabályozási megoldásokhoz képest jelentősen kitágította az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos szabályozás tárgyi hatályát, továbbá a korábbi centralizált modellt (KR) helyébe²⁰ egy decentralizált e-közigazgatási modellt állított, amelynek érdekében bevezette a *szabályozott ügyintézési szolgáltatások* (SZEÜSZ-ök) fogalmát.

A 2012 tavaszán bevezetett SZEÜSZ-modell információs-technológiai alapja egy összkormányzatilag kialakított szolgáltatásorientált architektúra (*Service Oriented Architecture – SOA*). Ez lehetővé teszi, hogy a jogszabályokban meghatározott különféle e-ügyintézési szolgáltatásokat (pl.: személyazonosítás, dokumentumhitelesítés, e-aláírás, fizetés stb.) standard informatikai megoldásokon lehessen felépíteni. A Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztés Operatív Program (KÖFOP) támogatásaiból – sok milliárd forintos közigazgatás-fejlesztési projektek keretében – elkészített szoftverek segítségével egyszerűen (mint valamiféle LEGO-kockák)

¹⁸ Az ügyintézési folyamatok „mechanikusan” elvégzett elektronizálására példa lehet az erkölcsi bizonyítvány igénylésének elektronikus megoldása, amelynek eredménye pontosan ugyanaz lett, mint a papír alapú folyamat esetében: az igénylő könyvelt postai küldeményben kapja meg a papír formátumú igazolást a Belügyminisztériumtól. A digitalizáció által lehetővé váló ügyintézési paradigmaváltásra ugyanakkor jó példát mutat a NAV, amely 2018. január 1-jétől átvállalta a személyi jövedelemadó-bevallás elkészítésének adminisztratív feladatait, és ezt követően már csupán ellenőriznie kell a munkavállalóknak egy online felületen az adatokat.

¹⁹ Ld.: a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény és egyes kapcsolódó törvények, valamint a miniszteri hatósági hatáskörök felülvizsgálatával összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CLXXIV. törvényt.

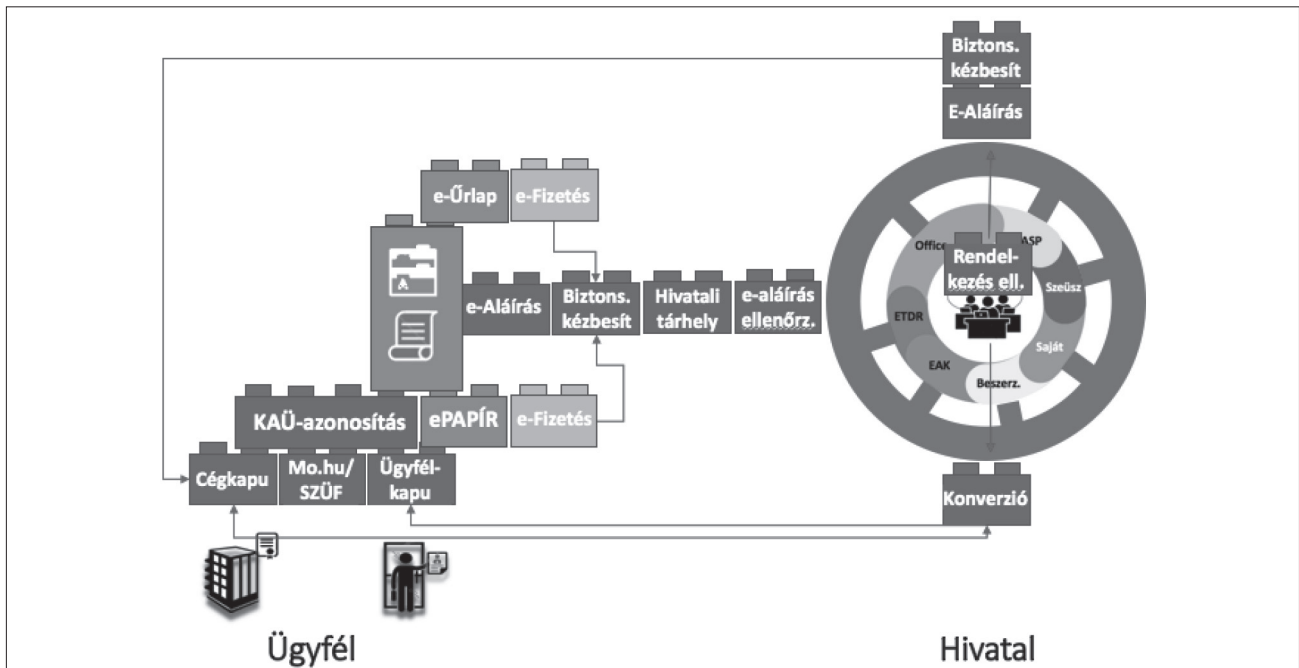
²⁰ Fontos látni, hogy a Ksztv. hatályba lépésével 2009-ben jelentős központosítási folyamat indult meg, amely centralizálta az elektronikus ügyintézés azzal, hogy a törvény alapján az ügyfél és hatóság, valamint hatóság és hatóság közötti elektronikus kapcsolattartásnak a Központi Rendszer lett az egyetlen csatornája. Az akkori szabályozás célja tehát kimondottan az ágazati fejlesztések, az egyedi megoldások és szolgáltatások felszámolása, valamint az elektronikus ügyintézés központosítása volt.

¹⁵ Ld. 1052/2001. (V. 30.) Korm. határozatot, majd két évvel később a közigazgatási rendszer korszerűsítési feladatairól szóló 2198/2003. (IX. 1.) Korm. határozatot.

¹⁶ Ld.: az e-Kormányzat 2005 Stratégiáról és Programtervről szóló 1126/2003. (XII. 12.) Korm. határozatot.

¹⁷ Az eGov Tanácsadó Kft. 2015-ben elvégzett kutatása szerint a központi államigazgatás – az európai uniós fejlesztéseket és az IT üzemeltetési kiadásokat is beleértve – évente mintegy 143 Mrd Ft-ot fordított informatikai kiadásokra, ami akkor az éves kormányzati költségvetési kiadások 3,65%-a volt. Ezzel szemben a közigazgatás a források mintegy 90%-át bérekre és járulékokra fordítja, amelyeknek csupán 10%-os mérséklése is mintegy 400 Mrd Ft megtakarítást eredményezne.

1. ábra
 Szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ) igénybevételével bármilyen ügyintézési folyamat standard módon felépíthető az ügyfél és a hivatal között



felépíthetők a különféle ágazatok e-ügyintézési folyamatai. Innentől kezdve az egyszerűbb hatósági eljárások 5-7, míg a bonyolultabbak 10-15 szabályozott e-ügyintézési szolgáltatás (SZEÜSZ) folyamatba integrálásával elektronizálhatók.

A 2012-ben módosított Ket.²¹ által meghatározott új e-ügyintézési alapelvek között – a SZEÜSZ-ökön felül – érdemes még kiemelni a költségtakarékosságot, az elektronikus eszközök elsődlegességének elvét, a technológiasemlegességet, a piaci megoldások alkalmazásának támogatását, vagy éppen az ügyfél rendelkezési jogát a tekintetben, hogy az állam milyen formában (pl.: elektronikusan) tartson vele kapcsolatot.

A 2012. áprilisban hatályba lépő Ket. novellának – valamint a kapcsolódó végrehajtási rendeleteknek²² – fontos érdeme, hogy a korábbi technológiai jellegű szabályozás helyett a jogalkotó immár magának az eljárásnak a szabályozására fókuszált. A megújult jogi keretek között *ismét lehetővé vált a generális elektronikus eljárási szabályok törvénybe illesztése és ezzel – legalábbis szabályozási oldalról – a közigazgatás teljes körű elektronikus akadálymentesítése.*

A 2012-re elvégzett közigazgatási jogi akadálymentesítés mellett nyilvánvaló tényként kell kezelnünk, hogy *időközben az állam technológiai értelemben is átállt a digitális technológiai alapokra.* A magam részéről nem tudok olyan közigazgatási szervről, ahol a napi működés nem elektronikus eszközökkel támogatott, ahol a napközben keletkező dokumentumokat nem tárolják el elektronikusan, illetőleg ahol nem használnak internetet. A munkahelyi infrastruktúra és

a munkavégzés tárgyi eszközfeltétele elektronikusan meghatározott (egyre inkább felhő alapon működik), a különféle nyilvántartások alapvetően elektronikusan léteznek, amelyek tekintetében jelenleg a legnagyobb kihívást – adattisztítás követően – a szabványos és rekonstruálható (vö. interoperabilitás) adatcserék megoldása jelenti. A szervezetek közötti információ- és dokumentumcsere alapvetően elektronikusra módosult, és ma már aligha definiálható olyan közigazgatás-fejlesztési projekt, amely ne tartalmazna információs technológiai elemeket.

Belátható, hogy a magyar közigazgatás megérkezett a digitális korszakba. Ebben az esetben ugyanakkor a technológiováltást a külső kapcsolatrendszerekben is érvényesíteni kell, amelynek *egyenes következménye az ügyfelekkel való kapcsolattartás felülvizsgálata és a teljes körű elektronikus ügyintézés lehetőségének biztosítása a létező összes (ágazati) ügytípusban.*

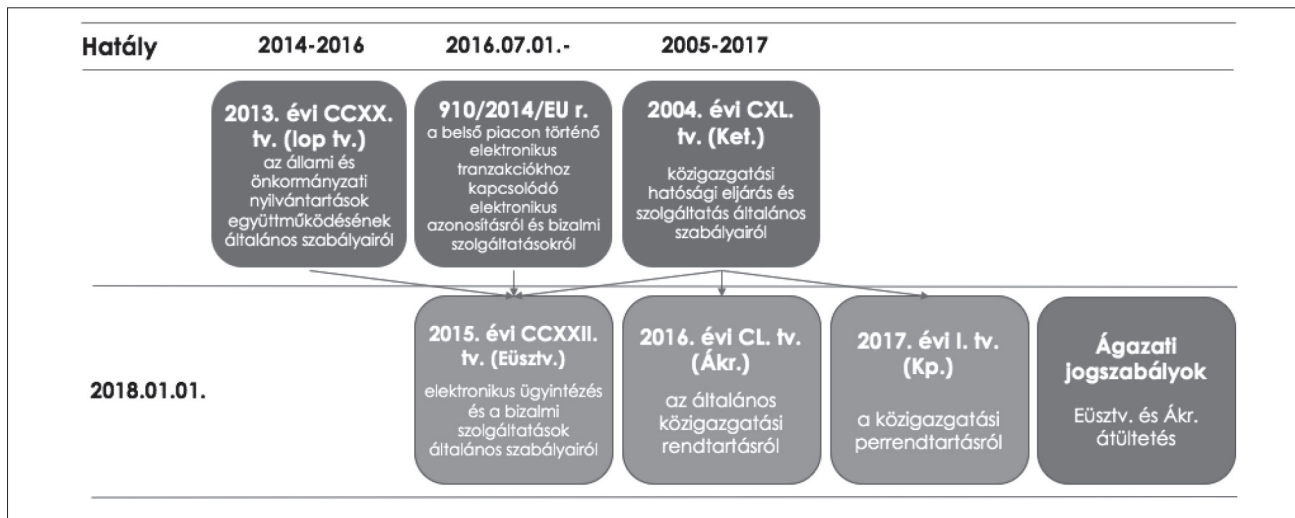
2015-ben – a Nemzeti Hírközlési és Informatikai Tanács szakmai közreműködése mellett – ezért készült el a Belügyminisztériumnál egy széles körben alkalmazandó elektronikus ügyintézési jogszabály tervezete. A kodifikációs munka mindemellett szorosan kapcsolódott ahhoz az eljárási reformhoz, amelynek keretében módosult a polgári peres eljárásról szóló törvény (Pp.), megszületett a közigazgatási perrendtartásról szóló új törvény (Kp.),²³ továbbá a Ket.-et egy teljesen új közigazgatási eljárási kódex váltotta fel. Az Ákr. lényegesen egyszerűsíteni kívánta a közigazgatási hatósági ügyekre vonatkozó eljárási szabályozást, melynek okán a jogszabályt előkészítő Igazságügyi Minisztérium az elektronikus ügyintézésre vonatkozó szabályozást is egy külön törvény szabályozási körébe utalta. Így született meg 2015-ben az

²¹ Ld. az egykori Ket. 160. §-át.

²² Ld. ezek között is különösen a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról szóló 83/2012. (IV. 21.) Korm. rendeletet.

²³ Ld. a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényt (Pp.), valamint a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvényt (Kp.)

2. ábra
Az e-ügyintézési törvény előzményei és szabályozási kapcsolódásai



elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló törvény tervezete, amelyet az Országgyűlés 2015 decemberében fogadott el. Az E-ügyintézési tv. ezt követően fokozatosan lépett hatályba, és teljes terjedelmében 2018. január 1-jétől vált alkalmazandóvá.

Az önálló e-ügyintézési szabályozásnak fontos előzménye volt az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény (Ibtv.), valamint az állami és önkormányzati nyilvántartások együttműködésének általános szabályairól szóló 2013. évi CCXX. törvény (Iop tv.).²⁴ Az új szabályozást ugyancsak sürgette, hogy 2016. július 1-jén az Európai Unió valamennyi tagállamában közvetlen hatályú és közvetlen alkalmazandó jogszabályként lépett hatályba az ún. eIDAS rendelet, valamint a kapcsolódó végrehajtási szabályok (a továbbiakban: eIDAS Rendelet),²⁵ amely a Digitálisan Egységes Piac (Digital Single Market – DSM) megteremtése érdekében egységesen határozta meg a dokumentumhitelesítés (elektronikus aláírás, elektronikus bélyegzés, elektronikus időbélyegzés, weboldal-hitelesítés stb.) európai szabályait. Ezek a az ún. bizalmi szolgáltatásokkal kapcsolatos szabályozási elemek már mind beépültek az e-ügyintézési törvénybe, amelyre tehát a jogszabály címe is utal.

Az E-ügyintézési tv. 2015. december 23. és 2017. december 31. között fokozatosan lépett hatályba, megnyitva ezzel a magyarországi e-közigazgatástörténet legújabb fejezetét. Fontos mérföldkövet jelent, hogy az új szabályozás értelmében nem csupán biztosítani kell az elektronikus ügyintézéshez szükséges feltételeket az arra kötelezett szervezeteknek, de a természetes személy ügyfeleknek is törvényes joga lett, hogy elektronikus útra terelessék az állammal és az önkormányzatokkal való kapcsolattartást. Sőt! A gazdálkodó szervezetek

esetében az e-ügyintézési törvény eleve az elektronikus ügyintézési csatornát jelöli meg elsődleges kapcsolattartási formaként, amelyre tekintettel a magyarországi cégeknek 2017. augusztus 30-ig regisztrálniuk kellett a Magyarország.hu Cégekpu szolgáltatására.

5. A teljes körű elektronikus ügyintézés bevezetése 2018. január 1-jétől

Az új szabályozás jelentősége, hogy 2018. január 1-től kötelezően és valamennyi hatósági ügyre kiterjedően vezette be a 4. szintű – azaz teljes körű – elektronikus ügyintézési kötelezettséget az elektronikus ügyintézésért biztosító szervek oldalán. Ez különösen ahhoz képest hatalmas és döntő lépés, hogy a magyar közigazgatás 2017 végén – néhány fejlett szolgáltató rendszer kivételével²⁶ – még a 2. és 3. elektronikus ügyintézési szinten állt. Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások – kezdetben négy, majd később ötre kiegészített – fejlettségi szintjeit az Európai Bizottság még a 2002-ben publikált eEurope Stratégia és Akcióterv²⁷ című dokumentumban határozta meg:

1. *Információs szint:* az ügyintézés elindításához szükséges háttér információk, (ügyfélfogadási idők és egyéb információk) megtalálhatók a szervezetek honlapjain vagy egyéb online felületeken;
2. *Egyirányú ügyintézési szint:* az ügyintézéshez szükséges formanyomtatványok egy irányban már elérhetők az ügyfelek számára nyilvános felületeken, ahonnan le is lehet ezeket tölteni (a benyújtás ilyenkor még – kinyomtatást és kitöltést követően – jellemzően papír alapon történik);

²⁴ Az Iop tv.-ben foglalt eredeti szabályozás végül szinte teljes egészében beépült az új e-ügyintézési törvénybe, melyre tekintettel az Országgyűlés az Iop tv.-t 2017 július 1-jei hatállyal hatályon kívül helyezte.

²⁵ Ld. a 910/2014/EU Európai Parlament és a Tanács rendeletet a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (eIDAS).

²⁶ Ld. pl. az IM Céginformációs Szolgálat, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal, vagy az Oktatási Hivatal elmúlt években kifejlesztett, világszínvonalú teljes körű e-ügyintézési szolgáltatásait.

²⁷ Bár a Digitális Egységes Piac Stratégiával (*Digital Single Market Strategy*, 2015. május 6.) az EU továbbfejlesztette a stratégiai irányokat, a szolgáltatások tranzakciós szintek szerinti besorolása és mérése a mai napig érvényes és bevett gyakorlat.

3. ábra
A különböző fejlettségi szinteken biztosított elektronikus ügyintézési lehetőségek

#	Ügyintézési elemek	1. szint	2. szint	3. szint	4-5. szint
1.	A folyamatok elektronizáltsága	Nincs	Nincs/részleges	Részleges	Teljes
2.	Személyhitelesítés	Nincs	Nincs/egyszerű	Egyszerű/kétirányú	Kétirányú
3.	Dokumentumhitelesítés	Nincs	Nincs	Esetleges	Kötelező
4.	Informatikai biztonság, információbiztonság	Kezdetleges	Kezdetleges	Részleges	Teljeskörű
5.	Joghatás kiváltása	Nincs	Nincs	Részleges	Teljeskörű
6.	Jellemző megoldások a magyarországi gyakorlatban	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Statikus tájékoztató weboldalak ▪ Papír alapú kapcsolattartás 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Statikus weboldalak ▪ Online letöltés ▪ Papír/e-mail kapcsolattartás 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dinamikus weboldalak ▪ Online letöltés ▪ Online beküldés ▪ Papír/e-mail kapcsolattartás 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dinamikus weboldalak ▪ Webes ügyintéző felület ▪ Hiteles elektronikus kapcsolattartás

3. *Kétirányú ügyintézési szint:* a formanyomtatványok már nem csak letölthetők a különböző online ügyintézési felületen, hanem elektronikus kitöltést követően vissza is lehet őket küldeni (bár ezen a szinten jellemzően már két irányban biztosított az elektronikus kommunikáció, egyes eljárási cselekményekhez – személyazonosításhoz, díjfizetéshez – ezen a szinten még szükség lehet az ügyfelek személyes megjelenésére);

4. *Teljes körű elektronikus ügyintézés:* teljes körű elektronikus ügyintézés tesznek lehetővé az ügyfelek számára, beleértve a személyek és a dokumentumok hitelesítését, valamint illeték- vagy díjköteles eljárás esetén, az elektronikus fizetést is; ezen a szinten már nincs szükség az ügyfél személyes megjelenésére, a távoli ügyintézés lehetősége széles körűen biztosított;

5. *Személyre szabott (on demand vagy targetizált) ügyintézés:* a proaktív e-ügyintézés biztosító szervek az ügyfelek előzetesen felmért vagy feltételezett igényei szerint, személyre szabott, okos (*smart*) kényelmi szolgáltatások nyújtásával (pl.: előzetes értesítések küldésével, az űrlapok előtöltésével) teszik még gördülékenyebbé és egyszerűbbé az ügyintézés menetét, ahol az ügyfél-lélmény is számít.

A teljes körű elektronikus ügyintézés 2018. január 1-jei bevezetése tehát az ügyintézési kultúra formálása szempontjából is kulcsfontosságú változást hozott. Míg 2017 őszén még az volt az ügyintézés közigazgatási alap sémája, hogy egy webes felületre kiteszünk egy (Pdf, MS Word) nyomtatványt, amit az ügyfél letölt, kitölt, kinyomtat, aláír, beszkenyel és csatolva beküld (3. ügyintézési szint), addig 2018 tavaszára az ügyek joghatás kiváltásra alkalmas, elektronikus formában is hiteles beküldése már valamennyi ügyben online felületeken vált biztosítottá – döntően egyébként az ún. e-Papír SZEÜSZ szolgáltatásnak köszönhetően.

A tapasztalatok szerint ugyanakkor a teljes körű elektronikus ügyintézésre való átállás magyarországi egyáltalán nem ment (nem megy) zökkenőmentesen. A jogalkotó ugyan több mint két évet biztosított E-ügyintézési tv. alkalmazására tör-

tendő felkészülésre, a törvény által kötelezett mintegy 4500 közigazgatási, ill. közfeladatot ellátó szervezetnek,²⁸ továbbá az állammal (önkormányzatokkal) elektronikus kapcsolattartásra kötelezett megközelítőleg 800 ezer gazdálkodó szervezetnek²⁹ komoly fejtörést okozott a jogszabály végrehajtása. A napi jogalkalmazásra való felkészülést hátráltatta, hogy – a szabályozási koordináció eleinte nehézkesen működött a Miniszterelnökség – Belügyminisztérium – Igazságügyi Minisztérium háromszögben, így nem, vagy csak késve készültek el a végrehajtáshoz szükséges részletszabályok és módszertanok; fejlesztés-koordinációs területen időnként a KÖFOP Irányító Hatóság, a Belügyminisztérium Elektronikus Ügyintézési Felügyelete (EÜF) és a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Zrt. eltérő jogértelmezéseinek egyeztetése vett igénybe a vártnál több időt igénybe;

²⁸ Az E-ügyintézési tv. 1. § 17. pontja szerinti elektronikus ügyintézés biztosító szervek köre szélesebb a közigazgatási szervekénél:

- a) az államigazgatási szerv,
- b) a helyi önkormányzat,
- c) a törvény vagy kormányrendelet által közigazgatási hatósági jogkör gyakorlására feljogosított egyéb jogalany,
- d) az Országos Bírósági Hivatal és a bíróság,
- e) az alapvető jogok biztosa,
- f) az ügyészség,
- g) a közjegyző,
- h) a bírósági végrehajtó, az önálló bírósági végrehajtó iroda,
- i) a hegyközségek kivételével a köztisztviselő,
- j) a közüzemi szolgáltató,
- k) a törvényben vagy kormányrendeletben elektronikus ügyintézésre kötelezett közfeladatot ellátó vagy közszolgáltatást nyújtó jogalany, valamint
- l) a meghatározott ügyek e törvény szerinti elektronikus intézését önkéntesen vállaló, az e törvényben meghatározott feltételeknek megfelelően biztosító és ezt az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnek bejelentő, az a)–k) alpont hatálya alá nem tartozó jogalany;

²⁹ A kötelezett gazdálkodó szervek (gazdasági társaságok, szövetkezetek, egyesületek, egyesületek, alapítványok, köztestületek, kamarák stb.) száma pontosan azért nem állapítható meg, mert 24 olyan különböző entitásról van szó, amelyek nyilvántartása jelenleg széttagoltan valósul meg.

- az e-ügyintézési törvény végrehajtási rendelete³⁰ csak 2016. év végére készült el, amely így mindjárt lefelezte a kétéves felkészülési időt;
- a jogszabályokban körülírt 27+1 db SZEÜSZ létrehozására irányuló – túlnyomó részt európai uniós finanszírozású (EKOP, KÖFOP) – fejlesztési projektek megvalósítása a tervezés és a közbeszerzések elhúzóódása miatt időben jelentősen elcsúszott, így 2017. második felében több esetben még nem lehetett tudni, hogy egyes SZEÜSZ-ök esetében az alkalmazási felületek hogyan néznek majd ki, nem is beszélve a szolgáltatások rendszerintegrációjáról;
- a NISZ Zrt.-nél komoly kapacitásszűkületet okozott, hogy az e-ügyintézésre kötelezett több ezer szervezet mindössze néhány hónappal (vagy épp néhány héttel!) a törvény hatályba lépése előtt nyújtotta be SZEÜSZ csatlakozási kérelmeit (ezeket ráadásul több körben egymással párhuzamos eljárásokban kellett a szereplők között iteralálni);
- a kötelezett szervezetek csak késve ismerték fel a jogszabályváltozások jelentőségét és a feladat nagyságát – jellemzően olyan IT-fejlesztési kérdésként kezelték a teljes körű e-ügyintézés bevezetését, amelyet majd az informatikusok megoldanak, és csak később mérték fel az összes munkafolyamatokra kiható szervezetfejlesztési következményeit;
- a fentiek miatt sem valósultak meg időben a szükséges képzések, így nem állt rendelkezésre elegendő számú, képzett szakember, aki egyrészt a felkészülési folyamatot az egyes intézményekkel levezenyelhette volna, másrészt segítséget tudott volna adni a hatósági ügyintézők felkészítéséhez.

Mindeközben a Kormányzat oldaláról a felkészülési időszakban – érthető módon – csak óvatos (követő) kommunikáció folyt, mégpedig jellemzően a közigazgatási szereplők irányában. A szélesebb közvélemény akkor szembesült a teljes körű elektronikus ügyintézésre való áttérés közelgő törvényi határidejével, amikor elérkezett az a 2017. augusztus 30-i határidő, ameddig a gazdálkodó szervezeteknek – az eredeti szabályozási menetrend szerint – regisztrálniuk kellett biztonságos kézbesítési szolgáltatási címüket a NISZ Zrt. által létrehozott Cégekpu szolgáltatásba. A határidőt részben a rendszerek fejlesztési igénye, részben a regisztrálók alacsony aránya miatt végül 2017. év végére el kellett halasztani. Tesztelést követően a Cégekpu.gov.hu szolgáltatásai 2017. december 28-án indultak.

Saját – tanácsadói, oktatói – tapasztalataim szerint 2017 karácsonyán óriási volt az apparátusban a bizonytalanság a tekintetben, hogy (1) a közigazgatás hogyan tud megfelelni a 2018. január 1-jétől kötelező törvényi előírásoknak, másrészt (2) nagy kérdés volt, hogy az ügyfelek mennyiben kívánnak majd élni azokkal a jogaikkal, amelyeket az e-ügyintézési törvény adott nekik. Ezeket a kétségeket jól mutatta az

e-ügyintézési vhr. 2017. végi módosítása,³¹ amely felsorolta azt a tucatnyi, önhibáján kívül akadályoztatott szervezetet (pl. Választási Iroda, közműszolgáltatók, stb.), amelyek haladékat kaptak az e-ügyintézési törvény II. és III. részének alkalmazása tekintetében.

A felkészülési folyamatban az elektronikus ügyintézésre kötelezett szervezetek köre több táborra szakadt:

- a minisztériumok felkészülésében fontos szerepet játszott a Központi Érkeztető Rendszer (KÉR) 2015. I. negyedévi felállítása, valamint az iratkezelési rendelet³² 2015. évi módosítását követően 44 államigazgatási szerv részvételével felállított Egységes Ügyiratkezelési Rendszer (EKÜR) fórum, amely 2017. május 12-től rendszeresen foglalkozott az e-ügyintézési törvény alkalmazására történő felkészüléssel;
- a kormányhivatalok esetében az e-ügyintézési törvényben előírt feladatok teljesítését operatív szinten az informatikai főosztályvezetők 2-3 hetente megtartott vezetői értekezlete támogatta, amelynek eredményeként a kormányhivatalok az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnek 2017. június 30-ig beküldött fejlesztési ütemterveiket követve haladtak előre;
- az önkormányzatok esetében alapvetően a Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség, a Magyar Államkincstár és a NISZ Zrt. konzorciumában megvalósuló ASP 2.0 projekt segítette az eligazodást, itt ugyanakkor nehézséget jelentett, hogy (1) maga az ASP projekt is vonatottan haladt, (2) az ASP rendszer (iratkezelés, adó, ipar és kereskedelem, gazdálkodás, stb.) moduljaihoz 144 önkormányzat csak 2019. január 1-jével csatlakozik, (3) míg 43 önkormányzat – köztük a megyei jogú városok és a fővárosi kerületek többsége – ún. interfészes csatlakozóként önállóan kellett, hogy megoldja a feladatot;
- az Országos Bírósági Hivatal az elmúlt években egy 2,7 Mrd Ft keretösszegű KÖFOP támogatást használt fel a digitális bíróság kialakítása érdekében, ezen belül célzottan is a teljes körű e-ügyintézési szolgáltatások bevezetésére;
- a kamarák közül több is (MOK, MKK, MRK) az elsők között nyújtotta be a NISZ Zrt.-hez SZEÜSZ csatlakozási kérelmét;
- a törvény által közvetlenül is kötelezett 17 db közműszolgáltató (pl. Nemzeti Közművek, ELMŰ, Főtáv, Fővárosi Csatornázási Művek, Fővárosi Vízművek, Dél-Dunántúli Regionális Vízművek Zrt.) körében a teljes körű e-ügyintézés bevezetése azoknál is nehéz feladatnak bizonyult, akik szervezeti átalakulással nem voltak érintettek, éppen ezért a közműszolgáltatók 2017 őszén közösen igyekeztek azt a stratégiát érvényre juttatni, hogy (1) vagy halasztást/felmentést kérnek a Belügyminisztériumtól, vagy (2) egyoldalúan meghatá-

³⁰ Ld. 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól.

³¹ Ld. a 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendeletet módosító 521/2017. (XII. 29.) Korm. rendeletet.

³² Ld. a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendeletet.

4. ábra
Fontos szintlépés az elektronikus ügyintézésben



rozzák azokat a legfontosabb ügyeket, amelyeket 2018. január 1-jétől elektronikusan tudnak intézni;

- az egyéb kötelezettek körében a fentiek ellenére több – a törvény által egyébként nem kötelezett – közműszolgáltató maga kezdeményezte a NISZ Zrt. rendszereivel való csatlakozást.

A másik oldalon 2017 december végéig az elektronikus kapcsolattartásra kötelezett gazdasági társaságok megközelítőleg 90%-a regisztrált a Cégkapu szolgáltatásra.

Az igazság pillanata végül 2018 január elején érkezett el, azonban a teljes körű e-ügyintézés bevezetésének kérdése az akkor már egyértelműen megkezdett választási kampányidőszakban sem rengette meg az országot. Az önkormányzatok nagy többségénél bevezetésre kerültek az ASP projektben központilag kifejlesztett iratkezelési és dokumentummenedzsment modulok, az államigazgatási szervek nagy többsége pedig csatlakozott ahhoz az e-Papír SZEÜSZ-höz, amely valamennyi ügyben lehetővé tette a 4. szintű (tehát személy- és dokumentumhitelesítést is magában foglaló) kérelembeküldést. Ügyfél oldalon jól mutatja az e-ügyintézés iránti valós társadalmi igényeket, hogy az emberek 2018. január 2-án nem mentek az utcára e-ügyintézési jogaik kikényszerítése érdekében.

A történetek további kutatást, elemzést igényelnek. Tény ugyanakkor, hogy a magyar közigazgatás – minden bizony-

talanság és nehézség ellenére – szép lassan digitális pályára áll, és a hatósági ügyintézésben is mind következetesebben teljesíti a 4. elektronikus ügyintézési szinttel szemben elvárt szolgáltatási követelményeket.

Úgy tűnhet, hogy a 4. elektronikus ügyintézési szint elérésével a kitűzött stratégiai célok döntő többsége teljesült. Kérdés, hogy maradt-e kihívás?

Igen. Az eddigi fejlesztések túlságosan is közigazgatás szempontúak voltak. A társadalmi szintű kommunikáció és az ügyfélélmény fokozása nem volt lényeges szempont. Éppen ezért a következő időszakban a magasabb ügyfélélményt biztosító „okos” (*smart*) és személyre szabott elektronikus ügyintézési rendszerek felépítését (vö. 5. szint) kell a közigazgatás-fejlesztési stratégia középpontjába állítani. Ugyancsak kihívást jelent még évekig az eddig elért eredmények megtartása, és a SZEÜSZ-ökre épülő SOA alapú szolgáltató modell következetes megvalósítása. Ha nem így történne, ha egy nagyobb szervezeti vagy jogszabályváltozás elmosná a 2018. január 1-jei eredményeket, úgy hat év és cca. 125 Mrd Ft menne veszendőbe; rosszabb esetben a magyar közigazgatás oda repülne vissza, ahol 2005-ben tartott. Ne így legyen! Az elektronikus ügyintézés magyarországi kiteljesedése fontos versenyképességi feltétel, amely nélkül aligha lehet tartós a gazdasági fejlődés.