

**DR. SZABÓ CSABA – NAGY BENCE – HORVÁTH ALEXANDRA –
GALAMBOSI BARBARA**

**A RENDŐRSÉG ELEKTRONIKUS FORMÁBAN VÉGZETT ÜGYINTÉZÉSÉNEK,
MINT ÚJ KÉPESSÉG KIHÍVÁSAINAK KUTATÁSA**

Bevezetés

A közigazgatás napjainkban egy modernizációs folyamaton megy keresztül. Ennek a folyamatnak a kikényszerítését elsősorban a változó társadalmi igények, másodsorban az Európai Unió közigazgatási reformokra vonatkozó törekvései, még harmadsorban a kormányzatnak a közigazgatás modernizációjára és költséghatékonyágára vonatkozó jogalkotói irány céljai határozzák meg. A közigazgatás átalakítása során olyan kihívásokat kell figyelembe venni, mint az *ügyfélközpontú és bürokráciacsökkentő szolgáltatások kibővítésének lehetőségei, az Ügyfélkapu közigazgatási portál szolgáltatási rendszerének átstrukturálása, a közigazgatási és hatósági ügyintézési folyamatok gyorsítása, a mobilplatformok fejlesztési irányvonalának kijelölése, vagy az elektronikus ügyintézés egyes rendszereinek integrálása a speciális hatósági feladatokat ellátó állami szervek feladatrendszerébe*. A közigazgatás átalakítása során figyelemmel kell lenni a tudomány által nyújtandó eredmények integrációjának lehetőségeire is. Jelen kutatás elsősorban azokra a tudományos eredményekre fókuszál, amelyek a közigazgatás azon kihívásait vizsgálja, amelyek összevetik a hagyományos ügyintézési formát (ügyfél és ügyintéző) az elektronikus formában végzett ügyintézéssel.

A kutatás első szakaszában felvázolja az e-közigazgatás általános elméletét, kibővítve és magyarázva azokkal a megállapításokkal, amelyek egy konkrét közigazgatási szakterület vonatkozásában vizsgálja a felvázolt hipotéziseket. Mivel az e-közigazgatás egy meglehetősen új interdiszciplináris szakterület, ezért a következtetések és javaslatok értelmezéséhez (a kutatás második szakasza) szükséges felvázolni olyan releváns nemzetközi közigazgatási modelleket, amelyek részeiben, vagy egészében új megvilágításba helyezik a kutatás eredményeit. A kutatás harmadik szakasza képviseli a bemutatásra kerülő szakterület hatékonysága és megújítása szempontjából fontos új álláspontokat, amelyek elemzésével felvázolásra kerülnek azok a kihívások, amelyek a rendőrség elektronikus formában végzett

ügyintézésének megújítását terhelik és/vagy hátráltatják. A kutatás negyedik szakaszában kvantitatív és kvalitatív kutatási módszerek együttes alkalmazásával vizsgáljuk az e-közigazgatás, valamint a rendőrség elektronikus ügyintézésének megújulási területeit az állampolgárok, mint ügyintéző személyek véleményeit elemezve az adott témakörben. Fókuszcsoporthoz interjúk keretében végezett (*párhuzamos*) vizsgálatok adatainak felhasználásával szakmai indikátorok és kijelölhető fókuszpontok kerülnek bemutatásra, amely a rendőrség összes szolgálati ágának bevonásával készült, figyelembe véve az e-közigazgatás kiszélesítésére vonatkozó kihívásokat és kockázatokat. A kutatás erősségét az e-közigazgatást érintő kihívások és kockázatok több oldalról történő megközelítése és vizsgálata nyújtja. A kutatás elsősorban az állampolgár - mint tényleges ügyintézés kezdeményező fél - szempontjából vizsgálja az aktuális kihívásokat az e-közigazgatás vonatkozásában, kiegészítve és keresztezve egy olyan még nem vizsgált speciális közigazgatási és hatósági jogkörrel rendelkező szervezet elektronikus közigazgatásra vonatkozó kihívásainak számbavételével, mint a rendőrség.

1. A e-közigazgatás tudományterületének átgondolása

A kérdéskör vizsgálata szempontjából elengedhetetlen az e-közigazgatás tudományterületének a pozicionálása, valamint egy átfogó megközelítést tartalmazó alapvető cél meghatározása. Az *e-közigazgatás alapvető célja*, hogy az állam az informatikai technológiák alkalmazásával és a közigazgatási rendszerekbe történő integrálásával biztosítsa a szolgáltatást igénybe vevő személyek számára a hatékony ügyintézés, valamint a releváns információk biztosítását úgy, hogy egyben hatékony költségfelhasználás és dinamikus ügyintézés kerüljön megvalósításra.¹ Számos hazai és nemzetközi eredményeket publikált tanulmány és a közigazgatás tudományterületét megalapozó kutatás fejt ki, hogy az e-közigazgatás alapvetően három tudományterület, nevezetesen a közigazgatás-tudomány, az informatika, a szervezés- és vezetésstudomány határán jött létre.² Ezt az elméletet erősíti meg hazai viszonylatban Budai Balázs, aki megfogalmazásában a három pillér stabilitásának nélkülözhetetlenségét emeli ki. Kutatásában felhívja a figyelmet a pszichológia, a szociológiai

¹ Az e-közigazgatás alapvető céljának megfogalmazása során a szerző a korábban a tudományterületre vonatkozó hazai és nemzetközi tudományos elméleteket vette elsődlegesen figyelembe, kiegészítve egyéni meglátásaival.

² Osborne, David – Hutchinson, Peter: *The Price of Government: Getting the Results Wee Need in an Age of Permanent Fiscal Crisis*. Basic Books, 2004. – pp. 25-28.

és a szociálpszichológiai tudományos eredményeinek fontosságára.³ Mindazonáltal ezek a megközelítések figyelmen kívül hagynak egy lényeges tudományterületet, amely alkalmazásával hatékony eredményeket lehet elérni az e-közigazgatás fejlesztési irányvonalainak meghatározása vonatkozásában. Ez a tudományterület a statisztika. Jelen tanulmány egy hiánypótló kutatást végzett el az e-közigazgatás szakterületén a statisztika szakterületének a bevonásával. Akár a jelenlegi helyzetet vizsgáljuk, akár a jövőbeni irányvonalakat jelöljük ki egy szak-, vagy tudományterület sikeressége és alkalmazhatósága érdekében, lényeges szempont hogy tisztában legyünk a *hatékonyságával*, a *társadalomban betölteni kívánt szerepével és feladatrendszerével*, valamint a *szükségességével*. Az e-közigazgatás szakterületének az újra definiálásához a statisztika tudományterületének eszközeit használtuk fel, hogy válaszokat kapjunk a felvázolt hipotéziseinkre, és hogy a társadalmi szükségesség és hatékonyság elősegítése érdekében javaslatokat fogalmazzunk meg, mind a jogalkotás, mind a közigazgatás hatékonyságának elősegítése érdekében.

1.1. Az e-közigazgatás szerepe a hazai közigazgatásban

1.1.1. Az elektronikus formában végzett ügyintézés előnyei

Az elektronikus formában végzett ügyintézés számtalan olyan formákat biztosít, amelyek lehetővé teszik a gyorsabb és hatékonyabb közigazgatási folyamatok lebonyolítását. Sok esetben ez hatékonyabb és költségkímélőbb módszert is jelent, a hagyományos papír alapú ügyintézéssel szemben. Az ügyfél személyes jelenléte csak minimális esetben vagy egyáltalán nem szükséges a közigazgatási folyamat során. A kommunikációs eszközök fejlődésével párhuzamosan lehetőség nyílt bizonyos ügyek levélben, telefonon vagy egyéb telekommunikációs eszközön keresztül való ügyintézésére is. Utóbbi megoldás átmenetet képez a hagyományos és a modern ügyintézési módusok között. Az e-közigazgatás számtalan előnnyel bír, azonban jelenleg vannak olyan hátrányok, amelyek kiküszöbölése érdekében elengedhetetlen a szakterület fejlesztése és újra pozicionálása. Az e-közigazgatás előnyei körébe sorolhatjuk a *gyorsaságot*, a *kényelmet*, a *folyamatos elérhetőséget*, az *alacsonyabb költségindexet*, az *interaktivitást* és a *kiterjedt lehetőségeket*. Mindezen előnyökkel szemben szükséges megfogalmazni azokat a kockázatokat, amelyek nagymértékben hátráltatják az e-közigazgatás elterjedését és hatékonyságát. Kockázatot jelent

³ Budai Balázs: *Az e-közigazgatás elmélete – axiomatikus megközelítésben*. In.: Információs Társadalom: Társadalomtudományi Folyóirat. 2009. évi, 9. szám. – p. 69.

az adott közigazgatási honlapok szerkesztői által vétett hibák, az olykor elavult információk, az ügyet intéző személy kilétének hiánya, illetve (a kiberbiztonság szempontjából) létrehozhatnak olyan oldalakat, amelyek nem valósak adatokat tartalmaznak, így az adott személyek könnyen válhatnak csalás vagy lopás áldozatává.

Az elektronikus ügyintézés legfőbb előnye az egyszerű és gyors ügyintézés, ugyanis még a hagyományos személyhez kötött ügyintézés, meghatározott időben és helyen történik, addig (a tartózkodási helytől függően) az állampolgár elektronikusan intézheti ügyeit, hiszen az e-ügyintézés bármikor, kényelmesen kezdeményezhető otthonról, vagy akár munkahelyről. A másik előnye, hogy az ügyintézési folyamat elvégzése nem igényel ténylegesen papír felhasználást, ezáltal csökken a papír alapú ügyintézéssel járó környezetterhelés.⁴ Az irattározási feladatok szintén nagyon minimálisra csökkennek és fontos kiemelni, hogy az elektronikusan tárolt dokumentumok között a visszakeresés nagyon egyszerű és gyors műveletté vált.



Az e- közigazgatás által nyújtott előnyök

⁴ Ezzel kapcsolatban meg kell említeni az átmeneti, vagy végleges irattárakban elhelyezett papír alapú ügyiratok tárolásának, majd selejtezésének problémakörét is.

A bemutatásra került ábra jól szemlélteti, hogy nem csak a lakosság számára nyújt pozitív hatásokat az e-közigazgatás rendszere, hanem a vállalkozások és az állam számára is nyújt megfelelő alternatívákat a közigazgatási folyamatok gyorsítása és hatékonysága terén. Az állam szempontjából a pozitív érvek közé sorolható, hogy növeli a hatékonyságot, hiszen az online elérhető programok növelik például az információáramlást az egészségügyben, ezáltal gyorsabbá válik a betegellátás is. A vállalkozások szempontjából vizsgálva a pozitív hatásokat elmondható, hogy az e- ügyintézés megjelenésével növekszik a versenyképesség, hiszen csökken a hatósági ügyintézésre fordított idő, ezáltal a felszabadult időben az ügyintézők olyan tevékenységeket végezhetnek, melyek jobban szolgálják a profittermelő tevékenységet.

Az e-közigazgatás által javulnak a *szolgáltatások minőségei*, ugyanis a legtöbb országban ügyfélközpontú szemlélet uralkodik, ezáltal a felhasználók elvárásait figyelembe véve igyekeznek alakítani a közigazgatási struktúrát. Emellett javítja az életminőséget is, mivel az ügyintézésre fordított idő csökkentésével bővül az egyéb célokra rendelkezésre álló időkeret is.⁵

1.1.2. A hagyományos irodában végzett ügyintézés kihívásai

A hagyományos irodában végzett ügyintézés napjaink közigazgatási kultúráját tekintve nem egy hatékony ügyintézési forma.

Az ügyintézésben kezdeményező félként jelen lévő állampolgárokat is kihívások elé állító probléma a munkaidővel kapcsolatosan adódik, ugyanis ügyeket intézni csak meghatározott időben, úgynevezett munkaidőben lehetséges. Ez sok embernek okoz nehézséget, mert a magyar lakosság jelentős része is ugyanebben a meghatározott foglalkoztatási struktúrába dolgozik. A másik legszembetűnőbb dilemma, hogy a hagyományos irodában végzett ügyintézés helyhez kötött, melyet az ügyintézés kezdeményező ügyfélnek személyesen (*vagy meghatalmazott útján*) kell felkeresni. Alapvető nehézségként kell továbbá megemlíteni, hogy az ügyintézés szombaton, vasárnap, illetve ünnepnapokon (*némely speciális esetektől eltekintve*) nem történik a közigazgatásban.

⁵ Az e- közigazgatás előnyei. (<http://allampolgar.netenahivatal.gov.hu/miert-jo-az-e-kozigazgatás/az-e-kozigazgatás-elonyei-0> letöltés ideje: 2017.09.10.)

További kihívásként kell megemlíteni, hogy jelenleg a közigazgatási szektor jelentős részében az adatok tárolása és továbbítása papír alapon történik. Ez mellett tudunk érveket és ellenérveket is felsorakoztatni. Pozitív érvek körébe sorolhatjuk a könnyű ellenőrizhetőséget, hiszen a hosszabb terjedelmű dokumentumok oldalszámozással vannak ellátva, melyek hiányossága azonnal szembetűnő, illetve a nyomtatott példányok javítása, vagy átírása vizuális szempontból könnyen felismerhető és végrehajtható. A papír alapú dokumentumok hitelességét az adott személy aláírásával hitelesíti, ezáltal egyet ért az abban foglaltakkal és jogi érvényű hatálya keletkezik. Az ügyfél és az ügyintéző közötti személyes kontaktus igen fontos tényezője az ügyintézési folyamatnak. A személyes találkozó alkalmával lebonyolított ügyintéзések módszere kiforrott és leegyszerűsödött, erősítve a biztonságot és a kommunikációs hatékonyságot.

A hagyományos irodai ügyintézés folyamatának pozitivitása mellett a negatív és hátráltató tényezők vizsgálata is szükséges. A hagyományos ügyintézés hátrányai közül elsőként az ügyintézési folyamat lassúságát szükséges kiemelni. A teljes ügyintézési aktus sikerességéig több lépést kell megtennünk, amelyek az ügy érdemi elbírálása szempontjából kihagyhatóvá válhatnak.⁶ Akár egy közigazgatási szervezet, akár egy gazdasági társaság működési struktúráját vesszük alapul az ügyintéзések során számos papír alapú dokumentum keletkezik. A hagyományos irodában végzett ügyintéзést nagymértékben hátráltathatja az ügyintéзést végző személy lassúsága is. Másik fő hátrány, hogy a nagy adathalmaz, amellyel az ügyintéзők és a vezetők dolgoznak nem előnyös papír alapon. Ugyanis az ügyintéзések során keletkezett adatmennyiség folyamatos növekedésével a feldolgozás kézi úton igazán bonyolulttá és időigényessé válik, amely egy idő után több problémát generál. Az egyes ügyirat típusokra vonatkozó selejtezési idő mértéke arányaiban nagyobb, ez által a papír alapú iratok mennyisége folyamatosan növekszik. Ezzel összefüggésben a rengeteg irat elhelyezése nagy gondot okozhat, nagyméretű irattároló szekrényt igényel és ez hátrányosan befolyásolja, mind az ügyintéзő, mind az ügyfél hatékony együttműködését. Hangsúlyos kérdés az is, hogy a papír alapú dokumentálás esetében, hogyan történik a dokumentumok visszakeresése, esetlegesen több évre visszamenőleg is. Ez egy nagyon lassú folyamat, illetve minél régebbi a dokumentum, annál nehezebb visszakeresni. A közigazgatásban alkalmazott ügykezelési folyamat során a szervezetbe beérkező dokumentum első aktusként a postabontóba kerül, majd onnan a segédhivatalba, ahol az érkeztetést végzik. Az érkeztetést követően a beérkezett

⁶ Az egyes közigazgatási ügyintézési lépések kihagyása a hatékonyság és gyorsítás érdekében mindenféleképpen újra gondolat igényel, mivel csak így érhető el a kívánt ügyintézési dinamika.

anyag iktatására, majd vezetői szignalizációjára kerül sor. A több lépcsős ügyintézési folyamat hátránya, hogy az ügyintézést folytató szervezethez kerülés lényegesen több időt vesz igénybe, mintha a dokumentum, vagy az ügyirat teljesen elektronikus formában kerülne hivatali feldolgozásra. Ez az idővesztés egy sürgős ügy esetében igen nagy fennakadásokat eredményezhet, amely az ügy érdemi döntésének tolódását is eredményezheti.⁷

1.1.3. A közigazgatási ügyfélszolgálati elvárások

A közigazgatási eljárások hatékonyságát és problémafeltáró jellegét vizsgálva figyelmet kell fordítani az ügyet kezdeményező emberek véleményére és igényeire egyaránt. Mindenki szereti ügyeit a lehető leggyorsabban és legkényelmesebben elvégezni, úgy hogy a hatékonyság iránti elvárás is kielégítésre kerüljön. Ezzel az állampolgári elvárással a közigazgatási ügykezelésben résztvevő minden szereplőnek számolnia kell és a lehető leghatékonyabb megoldásokat kell meg találni az emberek problémáira. Szükség van arra, hogy az emberek problémáinak struktúráját is lássa a hivatal, átérezze, értelmezze és az ügyfél legkisebb terhelésével oldja azt meg. Az ügykezelés komplexitása mellett igyekeznek az ügyeket közérthetővé, egyszerűvé és felhasználóbaráttá tenni.

Az ügyfelek elvárják (és egyben igénylik), hogy ügyeiket az általuk előre megválasztott időpontban, és olyan módon intézzék, ahogy azt ők szeretnék. Az ügyfél igénye nagymértékben meghatározza az ügy szerepét és jelentőségét. Az ügyfelek által megfogalmazott elvárások az egyén szerteágazó jelleméből fakadóan eltérők, azonban az alapstruktúra minden esetben hasonló jellegű.

A pozitív ügyintézői attitűd, nagymértékben befolyásolja az ügyfelet. Ide sorolhatjuk az olyan többletszolgáltatásokat, melyekre az ügyfél nem számít, azonban pozitívan csalódik benne. Például ilyen a *tájékoztatás, a tanácsadás, a közvetítésnyújtás és a szívélyesség*. Releváns tényező az is, hogy ha az ügyfelet nem éri kellemetlen meglepetés. Az ügyfél kiszámítható, átlátható és szabványos ügyintézésre számít, ha ezek valamelyike megváltozik azt, egy újabb tehernek fogja fel, amely csak rontja az ügyintézés színvonalát. „Az ügyfél minőségi, szakszerű és rendeltetészerű szolgáltatást vár el. A hivatal erre olyan ügyportfólióval válaszol, ahol pontosan és hibamentesen azt kapja az ügyfél, amit kapnia kell, és pontosan annyit kell tennie, amennyit az ügy elintézéséhez feltétlenül muszáj. A

⁷ *Informatikai biztonság és kriptográfia.*
(http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/0046_informatikai_biztonsag_es_kriptografia/ch01s03.html letöltés ideje: 2017.09.12.)

folyamatban az érdemi ügyintéző rendelkezik azzal a tudással (vagy eléri azt a tudástárat), hogy a lehető legjobb – tudásalapú– megoldást tudja kínálni.’’⁸

1.1.4. A fejlesztési irányvonalak a magyar közigazgatásban

A közigazgatás átszervezésére és modernizációjára vonatkozó fejlesztési irányvonalak kijelölése, már a rendszerváltás követő időszakban megkezdődött. A közigazgatás hatékonysága nem rendelkezett azokkal a dinamikus elemekkel, amelyek egy európai közigazgatási értékrendszer szerves részét képezhették volna. Ezeket a problémákat azonosítva Magyarország megkezdte az állami és közigazgatási műveletek átszervezését. A közigazgatás átalakítására vonatkozó folyamat eredményeként egy digitálisan szabályozott államgazdasággá vált, amely további cselekvési tervek formájában jelölte ki az e-közigazgatás kihívásaira vonatkozó irányvonalakat.⁹

A közigazgatási projektek első fázisa a lassú, papír alapú és a kevésbé hatékony rendszerekre irányult. Az állam célja egy digitális alapszolgáltatás létrehozása volt, amely egy hatékonyabb és gyorsabb ügyintézési mechanizmust valósít meg. Ez az átalakítás már figyelembe vette a közép- európai társadalmak ügyintézési igényeit és szokásrendszereit. Ennek következtében egy jelentős paradigmaváltás következett be a közigazgatási szektorban. Akár a jogalkotás, akár a kormányzat oldaláról vizsgáljuk meg az egyes kérdésköröket elmondható, hogy a legtöbb szakterületen sikerült átállni az elektronikus ügyintézésre és végrehajtásra, azonban még mindig találunk olyan közigazgatási szakterületeket, ahol még nem megoldott ennek a lehetősége. Mindazonáltal kijelenthető, hogy az állam megpróbál minél szélesebb körű e-szolgáltatásokat nyújtani az ügyintézés kezdeményező személyeknek. A jelenlegi és a közelmúltban megvalósított tervek messze meghaladják az előre kitűzött célokat és törekvéseket. A hatékonyság mellett megjelenik a *bevétel-szerzési* alkalmazások iránti igény, valamint a rugalmasabb és pontosabb szabályozás lehetősége, illetve szabálykonfigurációja. Nézzünk meg néhány olyan példát, ahol a közigazgatási rendszerek átalakításával igen magas hatékonyságú szintet sikerült elérni a hazai elektronikus ügyintézés

⁸ Simon Barbara – Budai Balázs: *Elektronikus-közigazgatási modernizáció*. Nemzeti Közszerzői Egyetem. 2015. - p. 71.

⁹ Az e-közigazgatás hatékonyságát és a felkínált szolgáltatások igénybevételének társadalmi hajlandóságát abban az értelemben is vizsgálni szükséges, hogy az egyes generációk milyen formában képesek alkalmazni az e-közigazgatás elengedhetetlen összetevőit a technikai eszközöket. További kihívásként kell rögzíteni azt a tényt, hogy a digitális eszközökre vonatkozó portfólió csak az elmúlt 10 évben indult rohamos fejlődésnek, amely eredményeként vált a tömegek számára megfizethetővé.

és szolgáltatásnyújtás szempontjából. Ilyen például a *pályázatkezelés*, az *adózás*, a *dokumentumkezelés*, a *közlekedés*, a *közigazgatás* és a *mezőgazdaság* is, ahol megfigyelhető a beépülő innováció és a digitális átalakulás eredményei. Kijelenthető, hogy a magyar kormány elképzelése jövőorientált gondolkodás felé halad, mely olyan informatikai megoldások szerepét helyezi előtérbe, melyek kulcsszerepet játszhatnak a gazdasági és kormányzati struktúra megvalósításában és hatékonyságának fejlesztésében. Az újfajta megvalósítások új üzleti lehetőségeket is biztosítanak a vállalatok számára, továbbá egyszerűsített és hatékonyabb ellenőrzést az állami hatóságok számára. A továbbiakban bemutatásra kerülnek olyan hatékony és sikeres megvalósítások melyek elősegítik a társadalom produktív működését.

Elsőként vegyük alapul az adózás intézményét, melyben óriási előrelépés figyelhető meg az elektronikus ügyintézés területén. Évekkel ezelőtt, mint az intézményi, mind az ügyfél oldal súlyos problémákat okozott. A nagy mennyiségű papíralapú dokumentumok gyakran szülnék fennakadást az intézmények működésében. A túl bonyolult adminisztráció további problémákat okozott a vállalkozások és a magánszemélyek számára egyaránt. Ezzel szemben az elektronikus dokumentumkezelés segít a gyorsabb és könnyebb adóbevallásban is. Ezzel egyidejűleg az adminisztrációs költségek jelentősen csökkenése is megfigyelhető. Az elektronikus adatbázisok nagy előnye a nyomtatott dokumentációval szemben, hogy *integrált regisztereket* lehet létrehozni, amelyek segítségével az ellenőrzések gyorsabbakká és hatékonyabbakká válhatnak. Mindezek mellett fejlett belső és külső adatközlő funkciókat lehet megvalósítani, amelyek segítségével elemzések végezhetők az egyes szinteken, ez által eredményként az egyes folyamatok egyszerűsítése érhető el.

Az állam következő lépése az elektronikus ügyintézés alkalmazása terén az online pénztárgépek bevezetése volt. 2012-ben a magyar kormány kulcsfontosságúnak tekintette a nemzet gazdaságának a kifejlesztését. Ennek érdekében 2012-ben döntés született az online pénztárgépek rendszerének bevezetéséről. A jogalkotási rendelkezés értelmében 2014 szeptemberétől Magyarországon csak online pénztárgépek használhatók. Ezek a pénztárgépek napi 24 órában csatlakoznak a Nemzeti Adó- és Vámhivatal szervereihez, és előre meghatározott időközönként egy biztonsági rendszeren keresztül küldik el a gép üzemeltetésével kapcsolatos adatokat. Az új gépek bevezetésével a kormányzat célja az államháztartási bevételeket növelésének és stabilitásának a megteremtése volt. Az új technológia már képes részletesebb adatok tárolására, az adott napon kiadott számlák könnyen lekérhetők a rendszerből, továbbá folyamatosan figyelemmel kísérhető a készpénzforgalom. A rendszer működése során keletkező adatok segítik az adóellenőrök hatósági munkáját,

valamint szakmai iránymutatást adnak, arra vonatkozóan, hogy mely szervezeteket szükséges hatósági ellenőrizés alá vonni.¹⁰

Az állami szolgáltatói modell kialakítása érdekében jelentős változások figyelhetők meg 2010-től. Több, az állam és az önkormányzatok által nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódó intézményrendszer (pl.: *szociális terület, oktatásügy, művelődésügy*) jelentős átalakításon esett át annak érdekében, hogy hatékonyabb feladatellátás valósulhasson meg. A hatékonyabb feladatellátást az adott ágazathoz kapcsolódó állami és az önkormányzati feladatok, hatáskörök felülvizsgálata és újraelosztása jelentette. Általánosságban elmondható, hogy az érintett ágazatok esetében erősödött az állam koordinációs és irányító szerepe.¹¹ A fejlesztési irányvonalak megértéséhez elengedhetetlen az e-közigazgatás elméleti kérdéseinek a bemutatása.

2. Az e-közigazgatás általános elmélete és kialakulása

2.1. Az e-kormányzat

Az e-kormányzat fogalmát sokan nehezen értelmezik, egyesek szerint megjelenése csak problémát szül, mások szerint pedig olyan szerepet tölt be, mint a 18. században lezajló ipari forradalmak. Ahhoz, hogy megfelelő kontextusban tudjuk értelmezni az e-kormányzat fogalmát, segítségül kell hívnunk az egyes társ- és határtudományokat. Ezen körbe tartozik a *szervezés- vezetéstudomány*, az *informatika* és a *közigazgatás-tudomány*.¹² A *szervezés- és vezetéstudomány*, mint a szervezés- tudományok csoportjainak olyan alapvető diszciplínája, melynek feladata a vonatkozó ismeretek és tapasztalatok gyűjtése, továbbá a módszertani fejlesztéshez, a gyakorlati tevékenység tökéletesítéséhez szükséges feltételek megteremtése.¹³ Az *informatika* már úgynevezett differens tudomány. Különféle halmazok együttesét értjük ez alatt. Ilyen halmaz például az információ, a kód, az adat és számítógép is, hiszen az

¹⁰ Innovation in public administration – an operating e-state. 13 outstandingly useful public IT solutions in Hungary. Nemzeti Hírközlési és Informatikai Tanács. 2015.

¹¹ Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia. 2014-2020. *Az állami szolgáltatói modell kialakítása.* – p. 15.

¹² Budai Balázs – Tózsá István: *Az e-közigazgatás elmélete.* Debreceni Egyetem, Agrár- és Műszaki Tudományok Centruma. 2007. – pp 8-10.

¹³ Horváth István: *Közigazgatási szervezés- és vezetéstan.* Dialog Campus Kiadó, Budapest-Pécs. 2002. – pp. 29-31.

informatikai információ megszerzésével, tárolásával, feldolgozásával és továbbításával foglalkozó tudomány. Minden információt kódokká alakít át és az informatika elengedhetetlen része a számítógép.¹⁴ A *közigazgatástudomány* az államhatalom gyakorlását kézben tartó intézményeknek alárendelt állami tevékenység szervezetére és működésére vonatkozó szabályokat jelenti.¹⁵ A bemutatott tudományterületek mindegyike egyformán stabil és nélkülözhetetlen manapság ugyanis, bármelyiket elhagyjuk, vagy teljes mértékben nélkülözzük a másik interdiszciplináris területre tévedünk. A *közigazgatás*, ezen fajtáját szolgáltató jellegű közigazgatásnak is nevezik, ugyanis a stratégiai célok egyike, hogy minél kényelmesebb és hatékonyabb rendszert hozzanak létre a társadalom számára. Ezen rendszer lényege, hogy az ügyfél igényét szem előtt tartva nyújtja a szolgáltatást. Ennek a struktúrának az eszenciája nem más, mint az *internet*, amely manapság igen populáris a társadalom számára.¹⁶

Az *e- közigazgatás* és *e- kormányzat* fogalmát Magyarországon szinonimaként értelmezik, mindazonáltal konkrét tartalmak nincsenek rögzítve a fogalmak mögé. Közös nevezőként elmondható, hogy mindkettő célja az ügyfélközpontúság, a közigazgatás szolgáltató jellegének erősítése, és a közigazgatási szolgáltatások további támogatása. Az egyik része egy szolgáltatói oldalból áll, melyet idegen szóval *back office*-nek hívunk és áll egy ügyfél oldalból, amely a *front office*-nek. A szolgáltatói oldal törekszik arra, hogy struktúrája minél fejlettebb és folyamatosan megújuló legyen, míg az ügyfél oldal az ügykezdeményező szerepet látja el a rendszerben. Az ügyféloldal attribútuma, hogy interneten keresztül felveszi a korrelációt, a szolgáltatói oldal pedig befogadja a dokumentumokat, feldolgozza azokat, illetve végrehajtja az ügyintézési mechanizmusokat. A szolgáltatói oldal minél hatékonyabb és magasabb minőségű működéséhez, fontos a háttérintézmények centralizálása és a decentralizált szolgáltatói intézmények létrehozása. Ahhoz, hogy ez megvalósuljon, ki kell térni a szolgáltatói oldal egyes sarkalatos problémáira. Az *e- közigazgatás* bevezetésével, szükségessé váltak egyes szakterületek integrálása, amely segítségével a szakértelem dinamikájának a növekedése vált elérhetővé. Az ügyintézésből eredeztethető hibák csökkentésének középpontba helyezésével jelentős negatív tényező kikerült a rendszerből. A folyamat kezelése és a hatékonyság fenntartása nem mindig zökkenőmentes, azonban jelentős

¹⁴ Papp István: *Az informatika fogalma*. In.: Tudományos és Műszaki Tájékoztatás (Könyvtár- és Információtudományi szakfolyóirat) 50. évfolyam, 9–10. szám. – p. 5.

¹⁵ Bednay Dezső: *Közigazgatási alapfogalmak*. Jogi asszisztens tanfolyami jegyzet. 2011. – p. 8.

¹⁶ Jenei György: *Közigazgatás-menedzsment*. Századvég, Budapest. 2005. – p. 20.

hatékonyságjavulás elkönnyvelése esetén arányosan növekszik a szolgáltatások színvonala is. A decentralizáció szintén egy nehezebb lépése ennek a folyamatnak. Ezen lépésnél fontos, hogy az ügyfelek számára elérhetőek legyenek olyan ügyintézési formák, melyek nem igényelnek magas szintű tudást az ügyfél részéről. A rendszer kialakításánál törekedni kell a központi tudásmechanizmus fejlesztésére, hogy az ügyfelek minél egyszerűbb kezelő felületet kapjanak.¹⁷

Megállapítható, hogy egyre több pozitív tapasztalatok hatására, egyre többen veszik igénybe az elektronikus közigazgatás szolgáltatásait, ezáltal az állam is próbálja bővíteni a szolgáltatások tárházát. A fejlesztés első lépcsőjeként megújításra került az elektronikus ügyintézés jogszabályi környezete, felszámolásra került több, az állampolgárok, vállalkozások magasabb szintű kiszolgálását, és az informatikai megoldások széleskörű alkalmazását és így terjedését korábban gátló előírás is. Az új jogszabályi környezet új e-ügyintézési modellt határozott meg az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatások vonatkozásában. Ezek részei a korszerű e-ügyintézési szolgáltatási rendszer kialakításának. A fejlesztések megvalósítása során kiemelt hangsúlyt kell fektetni az azonosítás és biztonságos kézbesítés kérdéskörére is. Az egyes fejlesztési ciklusokat úgy kell meghatározni, hogy kiemelt figyelmet kapjanak azok a közigazgatási szakterületek is, amelyek kisebb ügyfélforgalmat bonyolítanak le, azonban a közigazgatási rendszer fontos részét képviselik. Pl.: rendészeti közigazgatás.

2.2. Az e-közigazgatás jogi környezete

Jelen tanulmányban fontos prioritás az e-közigazgatás jogszabályi megfeleltethetősége. Elsőként a legfontosabb jogszabályt érdemes megemlíteni, amely rögzíti az elektronikus ügyintézés általános szabályait. A *2004. évi CXL. törvény* a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól kimondja, hogy az eljárás minden szereplője a törvényben meghatározottak szerint jogosult, illetve köteles az eljárási cselekményeit - *így különösen nyilatkozatát, döntését* - elektronikusan teljesíteni, ha az az adott eljárási cselekmény vonatkozásában értelmezhető.¹⁸

¹⁷ Simon Barbara – Budai Balázs: *Elektronikus-közigazgatási modernizáció*. Nemzeti Közszerzői Egyetem, Budapest. 2015. - pp. 15-18.

¹⁸ 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól. In.: Magyar Közlöny. 2004. évi 203. szám. – pp. 16142-16191.

Ide kell sorolnunk a *2015. évi CCXXII. törvényt* amely, az elektronikus ügyintézés és bizalmi szolgáltatások általános szabályira vonatkozóan fogalmaz meg szabályokat. A jogszabály az eljárásokat gyorsítása, az adminisztratív terhek csökkentése, továbbá a lakosság számára korszerűbb és hatékonyabb közszolgáltatásokat nyújtása érdekében került megalkotásra. A jogalkotó az elektronikus ügyintézés alapelveit, magát az elektronikus ügyintézés kötelezettségét, tiltását és módját, valamint az átjárhatóságok lehetőségeit a papír alapú ügyintézés körében, illetve a szolgáltatásokra vonatkozó *alapelveket* határozta meg.

A jogszabály értelmében az ügyfél az elektronikus ügyintézéshez szükséges nyilatkozatokat, eljárási cselekményeket és egyéb kötelezettségeket egy erre a célra létrehozott elektronikus felületen, illetve az ügyintézészt biztosító szerv által meghatározottak szerint elektronikus úton végezheti, abba az esetben, ha a törvény eltérően nem rendelkezik. Az elektronikus ügyintézés során, az ügyel foglalkozó szerv köteles a beérkező elektronikus nyomtatványokat hiteles papír alapú másolatokká, vagy azt hiteles papír alapú irattá alakítani. Ezekben az esetekben a bizonyító ereje megegyezik az eredeti papír alapú dokumentum bizonyító erejével, ha elektronikus ügyintézési szolgáltatás szabályai szerint készítették el.

Nem lehetséges elektronikus ügyintézés abban az esetben, ahol a törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet az ügyfél személyes megjelenését vagy meghatározott okiratok másként nem pótolható benyújtását kötelezővé teszi. Illetve abban az esetben, ahol elektronikus ügyintézés nem értelmezhető, ahol ezt nemzetközi szerződés, vagy az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó kötelező jogi aktusa kizárja és ahol minősített adatokat tartalmazó információk közzétele szükséges. Az ügyfél akkor jogosult elektronikus azonosítás nélkül elektronikus ügyintézésre, ha az adott eljárási vagy ügyintézési cselekmény elvégzése vagy nyilatkozat megtétele nem elektronikus ügyintézés esetén egyáltalán nem igényli személyazonosító adat megadását.¹⁹

Az elektronikus ügyintézés részletes szabályait a *451/2016. (XII. 19.) Kormányrendelet* határozza meg. A rendelet részletezi többek között az elektronikus ügyintézés biztosításának feltételeit, az elektronikus kapcsolattartás egyes módjaival kapcsolatos részletszabályokat, az elektronikus azonosítási kötelezettség részleteit, a *dokumentumhitelesítést* és számtalan olyan szabályzó anyagot, amely elengedhetetlen az elektronikus ügyintézés szabályszerűségéhez.²⁰

¹⁹ 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és bizalmi szolgáltatások általános szabályáról. Magyar Közlöny. 2015. évi, 202. szám. – pp. 26809-26859.

²⁰ Roóz József: *Vezetésmódszertan*. Perfekt Kiadó, Budapest. 2001. – pp. 11-12.

A tanulmány szempontjából relevánsabb információ, hogy mivel a kormány a rendőrséget a rendészetért felelős miniszter útján irányítja, ezáltal a 2004. évi CXL. törvény alapján lehetőség nyílik a rendőrség hatáskörébe tartozó egyes közigazgatási hatósági ügyek elindítását elektronikus úton, az Ügyfélkapu Közigazgatási Portálon keresztül kezdeményezni. Azonban a rendőrség vonatkozásából vizsgálva a kérdéskört láthatjuk, hogy nem egyszerű az elektronikus ügyintézés részleges, vagy teljes ügymenetre vonatkozó folyamatának a lebonyolítása, mivel csak olyan ügy intézhető elektronikusan, amely nem igényli az ügyfél személyes megjelenését. Továbbá az ügyintézés során benyújtandó elektronikus formanyomtatványok a rendőrség internetes felületen érhetőek el, melyeket kizárólag az Általános nyomtatványkitöltő program segítségével tölthető ki, amely a www.nav.gov.hu internetes portálon keresztül érhető el és telepíthető.²¹

Az e-közigazgatás jogi környezete hatékony alapot nyújt a közigazgatási modellben megfogalmazott célok eléréséhez és a feladatok teljesítéséhez. Az átlátható *intézményi struktúra*, a korszerű és ügyfélbarát *eljárásrend*, és a szakmailag felkészült *személyi állomány* segítségével elérhető a szolgáltató államra vonatkozó kormányzati elvárások. A jogi keretek finom hangolása elengedhetlenné válik, abban az esetben, amennyiben a közigazgatás szervezetrendszerének korszerűsítése során további változások és változtatások szükségzerűsége elkerülhetlenné válik a problémás területek kezelése érdekében.²²

2.3. Információkezelés, adatbiztonság – adatvédelem

Az e-közigazgatás szakterületének komplex fejlesztéséhez elengedhetetlen az ügyintézés támogató informatikai háttér fejlesztése. Ezzel összefüggésben elsődleges prioritást élvez az *adatvédelem* és *adatbiztonság* kérdésköre. Az adatvédelem nem más, mint a személyes adatok jogszerű kezelését, az érintett személyek védelmét biztosító alapelvek, szabályok, eljárások, adatkezelési eszközök és módszerek összessége. Ezzel szemben az adatbiztonság az adatok jogosulatlan megszerzése, módosítása és megsemmisítése elleni műszaki és szervezési megoldások rendszere.²³ Az adatvédelem szabályozása a jogalkotó

²¹ Elektronikus ügyintézés. (<http://www.police.hu/hu/ugyintezes/elektronikus-ugyintezes> letöltés ideje: 2017.09.25.)

²² Ilyen problémás területek a jogi keretek folyamatos változtatása, az átláthatóság és a stabilitás hiánya, a területi igazgatás túlzott széttagoaltsága, a túl nagy adminisztrációs terhek, az ügyintézés alacsony minősége, valamint a szakmai hiányosságok növekedése.

²³ *Adatvédelmi értelmező szótár*. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság. (<https://www.naih.hu/adatvedelmi-szotar.html> letöltés ideje: 2017.10.12.)

többoldalról szabályozza. Fontos kiemelni a személyes adatok védelméhez való jogot, amely, hozzáférésének, kezelésének kivételessége alapjogi védelemben részesül.²⁴ E jogot és ennek általános szabályait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény tartalmazza.²⁵ Azonban érdemes említést tenni a mára hatályon kívül helyezett e törvény elődjéről az 1992.évi LXIII. törvényről, amely rögzítette a személyes adatok védelmének általános szabályait. Mint azt már említett a szabályozás többretegű, ugyanis nem csak a fent említett törvény szabályoz. Az Alaptörvény VI. cikke kimondja hogy, mindenkinek joga van ahhoz, hogy magán- és családi életét, otthonát, kapcsolattartását és jó hírnevét tiszteletben tartsák. Mindenkinek joga van személyes adatai védelméhez, valamint a közérdekű adatok megismeréséhez és terjesztéséhez. A személyes adatok védelméhez és a közérdekű adatok megismeréséhez való jog érvényesülését sarkalatos törvénnyel létrehozott, független hatóság ellenőrzi.”²⁶ Fontos említést tenni az Európai Unió Alapjogi Chartájáról is, amelynek 8. cikke rögzít, e témához tartozó lényeges megállapításokat. Ennek értelmében, mindenkinek joga van a rá vonatkozó adatok védelméhez, illetve hogy, mindenkinek joga van ahhoz, hogy a róla gyűjtött adatokat megismerje, és joga van azokat kijavíthatni.²⁷ Az adatvédelemmel szemben itt csak egy jogszabályt szükséges megemlíteni. A 2011. évi CXII. törvény támasztja alá az adatbiztonság védelmének követelményét. E törvény 7. szakasza rögzíti mindezeket: Az adatkezelő köteles az adatkezelési műveleteket úgy megtervezni és végrehajtani, hogy az e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét. (2) Az adatkezelő, illetve tevékenységi körében az adatfeldolgozó köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek e törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. (3) Az adatokat megfelelő intézkedésekkel védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés,

²⁴ Tóth Judit: *A személyes adatok védelme és a közérdekű adatok nyilvánossága*. Szegedi Tudományegyetem, Állam- és Jogtudományi Kar. Szeged, 2012. – pp. 1-2.

²⁵ 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról. Magyar Közlöny. 2011. évi 88. szám. – pp. 25449-25486.

²⁶ Magyarország Alaptörvénye. Magyar Közlöny. (egységes szerkezetben) VI. cikk. 2013. évi, 55. szám. - p. 14590.

²⁷ *Az Európai Unió Alapjogi Chartája*. (2012/C 326/02) Az Európai Unió Hivatalos Lapja. (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:12012P/TXT&from=HU> letöltés ideje: 2017.09.26.)

valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.²⁸

Az adatvédelem és adatbiztonság mellett, nem szabad megfélemlenünk az *információkezelésről* vagy *adatkezelésről* szükségességéről sem. Az adatkezelés fogalmát szintén az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény rögzíti amely szerint az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérintélenyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése.”²⁹

A következőkben kiemelésre kerül néhány a törvényben rögzített adatkezelésre vonatkozó szabály:

- Személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul,
- Az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie,
- Csak olyan adat kezelhető, amely az adatkezelés során elengedhetetlen,
- Az adott adat a meghatározott cél elérésére alkalmasnak kell lennie,
- Adatkezelő a helyreállításhoz szükséges technikai feltételekkel rendelkezzen,
- Adatok pontosságának, helyességének biztosítása.³⁰

Az adatvédelemmel és az adatbiztonsággal összefüggő joganyagok rávilágítanak arra a tényre, hogy az információk biztonságos kezelése és elérhetősége milyen lényeges részét képezi az e-közigazgatás belső működésének. Az informatikai fejlesztések során figyelemmel kell lenni nem csak a társadalmi igényekre, hanem a közigazgatásban dolgozó személyek elvárásaira is a rendszer működésével kapcsolatban. A hatékony működés

²⁸ 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (7.§(1)- (3) bekezdés)

²⁹ u.o. (3.§(10). bekezdés)

³⁰ *A személyes adatok védelme.* A személyes adatok védelme és a magánélet tiszteletben tartása fontos alapvető jogok. Az Európai Parlament mindig hangsúlyozza, hogy egyensúlyt kell találni a biztonság fokozása és az emberi jogok – köztük az adatvédelem és a magánélet védelme – között. Az uniós adatvédelmi reform meg fogja erősíteni a polgárok jogait, lehetővé téve számukra adataik jobb ellenőrzését, illetve biztosítva, hogy magánéletük a digitális korban is védelem alatt áll. Az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 16. cikke. Az Európai Unió Alapjogi Chartájának 7. és 8. cikke.

érdekében biztosítani kell az országos illetékességekhez történő ügyintézői (vezetői- és ellenőrzési jogkörrel rendelkező személyek számára is) hozzáféréseket, valamint a jelenleg széttagolt rendszer egységes rendszerbe történő integrálását, továbbá az átfogó monitorozás biztosítását.³¹

2.4. E-ügyfél, e-kártya, elektronikus regisztráció és azonosítás

A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény 2011-es módosításával vált lehetővé az elektronikus ügyintézés teljes körű alkalmazása az elektronikus azonosítás alkalmazásával. Az elektronikus ügyintézés az ügyfélkapu rendszer segítségével, egy személyi azonosítást követően történik. A regisztráció az elektronikus aláírással nem rendelkező ügyfelek kellő biztonságú kapcsolattartását biztosítja. A regisztrációt a központi elektronikus szolgáltató rendszer látja el, az ügyfélkapu segítségével. Az ügyfélkapu a kormányzati portál központi rendszerének az a logikai pontja, amelyen keresztül a személyazonosítást (*viszontazonosítást*) igénylő elektronikus szolgáltatás az azonosított ügyfél által elérhető.³² Az ügyfélkapu biztosítja a személy számára, hogy kapcsolatba lépjen a szolgáltató szervvel, mindezt a személyazonossága igazolása mellett. Az Ügyfélkapu létesítését bármely természetes személy kezdeményezheti személyesen a regisztrációs szervnél, vagy elektronikusan, amennyiben 2016. január 1-jét követően kiállított érvényes személyazonosító igazolvánnyal rendelkezik. A regisztrációhoz meg kell adnia szabadon választott egyedi felhasználói nevét és elektronikus levélcímét (e-mail cím), mivel erre a címre kapja meg az első belépéshez szükséges egyszer használatos kódját.³³ A személyes ügyfélkapu regisztrációt három féleképpen tehetjük meg. Egyik módja a személyes megjelenés a regisztrációs szerv előtt, a második az online regisztráció elektronikus aláírással, a harmadik pedig az ideiglenes online regisztráció elektronikus aláírás nélkül. A regisztrációt

³¹ Példaként megemlíthető a rendőrség igazgatásrendészeti szolgálati ágának tevékenységi körébe tartozó egyes rendészeti feladatok iratkezelésére vonatkozó problémákat. Akár a fegyverrendészetet, akár a személy- és vagyonvédelmi szakterület ügyintézése során keletkezett dokumentumokat vesszük figyelembe, probléma, hogy az iratkezelést csak rendőrkapitánysági szinten látják és más hatóság, vagy társ-szerv nem tud keresni, vagy ellenőrzést végrehajtani a dokumentumok vonatkozásában.

³² A központi elektronikus szolgáltató rendszerről szóló 182/2007. (VII. 10.) Kormányrendelet, 2. §, v) pont.

³³ Ügyfélkapu. (<https://ugyfelkapu.magyarorszag.hu/> letöltés ideje: 2017.09. 28.)

követően az ügyfél e-mailben egy öt évig érvényes kódot kap, melyet az első belépést követően meg is változtathat.³⁴

2015. január 1-jén lépett hatályba az egyablakos ügyintézés lehetősége. Ez az ügyintézési forma számos európai államban bevezetésre került az elmúlt években. Célja, hogy az állampolgárok, minél egyszerűbben és hatékonyabban intézhessék ügyeiket. Lényege, hogy olyan ügyintézés esetében, amely több hatóság közreműködését igényli, anélkül továbbítják az ügy iratait, hogy az ügyfélnek személyesen közre kellene működnie.³⁵

Az egyablakos ügyintézés mellett létrehozták az úgynevezett hivatali kaput, amely szintén a szolgáltató szervek közötti dokumentumáramlást szolgálja. A központi elektronikus szolgáltató rendszerről szóló rendelet értelmében a központi elektronikus szolgáltató rendszernek az a logikai pontja, amelyen keresztül a csatlakozott szervezet hozzáfér a központi rendszer által részére nyújtott szolgáltatásokhoz és információkhoz.³⁶ Az Európai Unió is felismerte az elektronikus azonosítás fontosságát, hatályon kívül helyezte a korábbi, csak az elektronikus aláírásra vonatkozó irányelvét, és az új, rendeleti szinten elfogadott szabályozás már kiterjed az elektronikus azonosításra is. Ennek értelmében kiemelt célként kell kezelni, hogy az állampolgárok minél nagyobb hányadban rendelkezzenek az elektronikus térben történő azonosításra és az elektronikus aláírás létrehozására alkalmas eszközökkel. Az államnak ösztönözni kell az állampolgárokat, hogy az ügyintézés jelentős száma az elektronikus térben kerüljön végrehajtásra. Ennek a célnak az elérése érdekében az államnak be kell avatkoznia, hogy biztosítsa az állampolgárok, a cégek és az egyéb szervezetek, közintézmények számára az elektronikus azonosításra, fizetésre és kapcsolattartásra vonatkozó képességeket.

³⁴ E-tananyag. Ügyfélkapu. (https://segitseg.magyarorszag.hu/etananyag/ugyfelkapu_etananyag.html letöltés ideje: 2017.09. 28.)

³⁵ Mire jó az egyablakos ügyintézés. (<http://kormanyablak.reblog.hu/miert-jo-az-egyablakos-ugyintezes> letöltés ideje: 2017.09. 28.)

³⁶ A központi elektronikus szolgáltató rendszerről szóló 182/2007. (VII. 10.) Kormányrendelet, 2.§, i) pont.

3. Az e-közigazgatás nemzetközi viszonylatban

3.1. Az E-kormányzás az EU-ban (hatékonyságtól a szolgáltató államig)³⁷

Az e-közigazgatás szolgáltatási és ügyintézési rendszerének kibővítése és fejlesztése kiemelkedő prioritással bír az Európai Unió szakmai célstratégiájában. Ennek jelentős eredményei mutatkoznak meg a fejlődő infrastruktúrák kiépítésben, mely számos tagországban megfigyelhető. Ezen fejlődések ellenére fontos megjegyezni, hogy a közigazgatás elektronikus úton történő ügyintézése még a legfejlettebb országokban is korai szakaszát éli, mondhatni kezdeti stádiumban áll.³⁸

3.1.1. Fejlesztési trendek nemzetközi viszonylatban

Az Európai Unió felismerte, hogy elengedhetetlen a közigazgatási rendszerek korszerűsítése, illetve azt is, hogy ezen korszerűsítési törekvések elmaradása komoly nemzetgazdasági hátrányokat is okozhatnak. Ez a felismerés vezetett az Európai Unióban végbemenő fejlesztésekhez.

1994: *Bangemann-jelentés*. Stratégiai javaslat az Információs társadalom megvalósítására.³⁹ A jelentés alapját az e-Government cselekvési tervekben megfogalmazott célok adták, amely értelmében azt a célt próbálták elérni, hogy minden állampolgár kapcsolódjon be az információs társadalomba.

A kiemelt célok között szerepel a már korábban prioritásként kezelt közszolgálati információk elérésének biztosítása, információszabadság és elektronikus átláthatóság. Az európai közösségi szintű közigazgatási szolgáltatások kialakítása érdekében stratégiai célként határozták meg a tagállami szabályozási környezetek harmonizálását is.

A cselekvési terv a legfontosabb feladatok közé emelte az általánosnak mondható célkitűzések (*hozzáférés, közérdekű adatok és e-közszolgáltatások elérése*) mellett a nyílt

³⁷ Frigyesi Veronika – Dedinszky Ferenc: *Az E-kormányzás az Európai Unióban és Magyarországon*. In.: E-világ. 2004. évi, 4. szám. – pp. 25-27.

³⁸ Tózsza István: *Az e-közigazgatás Európában – Jelen és jövő*. In.: *Vezetéstudomány*. 2011. évi, 3. szám. – p. 14.

³⁹ 2000: e-Europe. 2002: eEurope+. 2006 – i2010.

forráskódú szoftverek és az elektronikus aláírás használatának a közszférában történő támogatását.⁴⁰

Az e-Europe 2005 akcióterv az alábbi célterületeket emelte ki:

- a közigazgatási szervek szélessávú hálózati összeköttetése;
- nyílt forráskódú szoftvereken alapuló megoldások;
- az alapvető közigazgatási szolgáltatások interaktívak és mindenki számára hozzáférhetőek legyenek;
- elektronikus közbeszerzési szabályozás megalkotása és gyakorlati megvalósítása;
- nyilvános, közösségi Internet-hozzáférés biztosítása;
- a közadatok elérését lehetővé tevő szolgáltatások indítása és ennek szabályozása.

A 2006-ban elfogadott i2010 e-Government cselekvési terv fő célkitűzései.⁴¹

1. társadalmi csoportok integrációjának felgyorsítása az elektronikus kormányzaton keresztül;
2. magas felhasználói elégedettség, átláthatóság, elszámoltathatóság, az adminisztratív terhek csökkentése;
3. nagy jelentőségű alapszolgáltatások (például közbeszerzés) elektronikus elérése és lebonyolítása;
4. a közszolgáltatásokhoz történő biztonságos, interoperábilis, hitelesített hozzáférés 2010-re egész Európában;
5. részvétel és a demokratikus döntéshozatal erősítése.

Kiemelt célok:

- felhasználók bevonása az interaktív elektronikus közszolgáltatások rendszerébe
- a közszféra adatvagyonának további felhasználása, akár üzleti céllal is;
- a közigazgatási átláthatóságának javítása;
- akadálymentes közigazgatási szolgáltatások vállalkozások számára;

⁴⁰ Juhász Lilla: *E-közigazgatás Európában: fókuszban a közigazgatás racionalizálása és az állampolgár*. In.: *E-közigazgatás*. 2007. évi, 1. szám. – pp. 18-20.

⁴¹ Molnár Szilárd (kutatásvezető): *Elektronikus közigazgatás. Éves jelentés 2006*. BME-UNESCO Információs Társadalom és Trendkutató Központ. Budapest, 2007. – pp. 10-13.

- határok nélküli közigazgatási szolgáltatások, egységes európai közigazgatási tér;
- hatékonyságnövelés, ügyfelek adminisztratív terheinek csökkentése.
- Elektronikus személyazonosítási (eID)⁴² technológiák fejlesztése és széles körű alkalmazása. Cél a tagállami elektronikus személyazonosítási megoldások kölcsönös elismerését lehetővé tevő európai szintű megoldás kialakítása.
- Elektronikus hitelesítés, biztonságos dokumentumkezelés.

A Digitális Menetrend e-közigazgatással kapcsolatos célkitűzései között szerepel, hogy 2015-ig az uniós lakosság 50 %-a vegyen igénybe e-kormányzati szolgáltatásokat. További kiemelt cél, hogy 2015-ig legyenek online hozzáférhetők olyan határokon átnyúló alapvető közszolgáltatások, amelyek lehetővé teszik, hogy a vállalkozók származási helyüktől függetlenül Európa bármely országában vállalkozást hozhassanak létre és üzemeltethessenek, illetve bármely uniós polgár bármely európai uniós tagállamban tanulhasson, munkát vállalhasson, lakhasson és nyugdíjba vonulhasson.

3.1.2. A szolgáltatások elérhetősége az EU-ban (USA kitekintéssel)⁴³

Az Európai Unió Tanácsa nagymértékben támogatja az e-közigazgatás kialakítását és fejlesztését. Az Információs Társadalom- és Média Főigazgatóság (*Information Society and Media Directorate-General*) és az Informatikai Főigazgatóság (*Directorate-General for Informatics*) több programon keresztül segítette és napjainkban is segíti ennek a célnak az elérését. Ezek közül a két legjelentősebb kezdeményezései voltak az európai e-kormányzati szolgáltatások átjárható átadása a közigazgatásoknak, vállalkozásoknak és állampolgároknak" (*Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Businesses and Citizens*) (2005-2009 között) és az annak folytatásaként megvalósuló Interoperabilitási megoldások az európai közigazgatás számára. (*Interoperability Solutions for European Public Administrations*) A jelenlegi elektronikus kormányzati cselekvési terv az Európai Unió Tanácsa által 2010-ben elfogadott Európa 2020 stratégia (az EU foglalkoztatási

⁴² Nyáry Mihály (szerk.): *Komoly biztonsági hiba (sebezhetőség) 750 ezer észtországi digitális személyiben.* (<http://hirlevel.egov.hu/tag/eid/> letöltés ideje: 2017.09.23.) A tanulmány kifejti, hogy az eID-k bevezetésének kockázataival és bevezetésük feltételeivel összefüggésben 2015-ben 750 ezer darab eID kártyánál állapított meg komoly adatvédelmi hiányosságot. Ezt a hiányosságot 2014 októberétől kibocsátott kártyák esetében észlelték Észtországban.

⁴³ *Az e-közigazgatás szolgáltatásai és használata az Európai Unióban.* In.: Statisztikai Tükör. IV. évf. 134. szám. Központi Statisztikai Hivatal. 2010.

és növekedési stratégiája) részét képezi.⁴⁴ A tagállamokon túl az Európai Unió Tanácsának e-kormányzati törekvései és tevékenységei részben a tagjelölt államokra is kiterjednek (pl. Törökország)

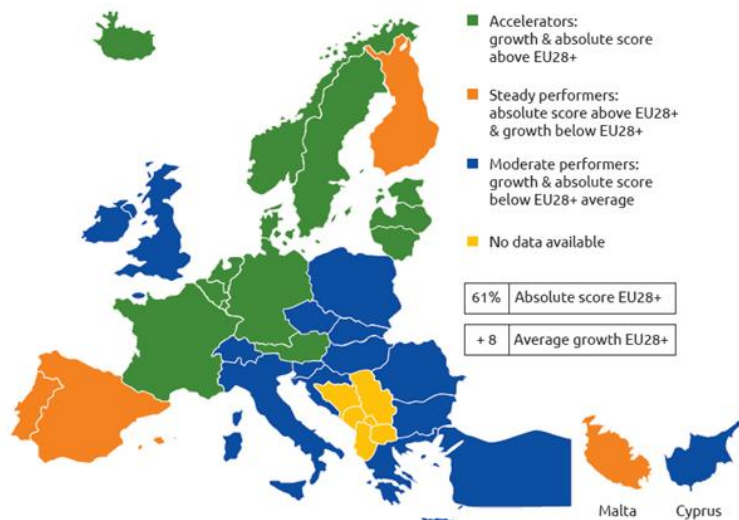
Az e-közigazgatás on-line elérhetőségének megoszlása az uniós országokra átlagosan 74% volt 2009-be. A vizsgált országok közül Magyarország a 19. helyet foglalta el 63%-os online elérhetőséggel. 2007-es teljesítmény alapján 17. helyen volt azonban a százalékos megoszlásban csupán 50% volt.⁴⁵ Ezzel ellentétben az osztrák, a máltai, a portugál és a brit online közigazgatás közel *egésze* elérhető a vállalkozások és állampolgárok számára. Ezeket az országokat követi Svédország, és Szlovénia ahol az említett e-közigazgatás 95%-ban hozzáférhető és alkalmazható.

Az Európai Unió azon erőfeszítései melyek a tudásalapú információs társadalomra irányulnak már a kezdetektől magukba foglalták a közigazgatási szolgáltatások elektronikus hozzáférhetőségének szükségességét. Az online közszolgáltatások egyre inkább hozzáférhetőek Európa szerte, azonban ez a fejlődés közel sem egyenletes, és az EU tagállamok között még mindig számottevő lemaradás figyelhető meg. A felhasználó központúság, az átláthatóság, valamint a határokon átnyúló mobilitás igénye sürgető az online közigazgatás kiépítésére melyet a magánszektor, és az állampolgárok igényei hajtanak.

Ezen kihívások kezelésének érdekében az Európai Bizottság új e-kormányzati terv kiépítését szorgalmazta a 2016 és 2020 közötti időszakban.

⁴⁴ Shailendra C. Jain Palvia & Sushil S. Sharma: *E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World*. Computer Society of India. (http://csi-sigegov.orgwww.csi-sigegov.org/1/1_369.pdf letöltés ideje: 2017.10.13.)

⁴⁵ *A közigazgatás fejlesztése*. (<http://vallalkozas.netenahivatal.gov.hu/miert-jo-az-e-kozigazgatasa-kozigazgatasa-fejlesztese> letöltés ideje: 2017.08.08.) A tanulmány kifejti, hogy a kormány a közigazgatás átalakítása során alapvetően két szempontot tart szem előtt: az egyik a *hatékonyság*, a másik a közigazgatással kapcsolatba kerülő állampolgárok és vállalkozások életének *egyszerűbbé* tétele.



Az E-kormányzati szolgáltatások jelenlegi hozzáférhetősége és annak fejlődése⁴⁶

Uniós jogszabályok, törvények, rendeletek

Az e-közigazgatási jogszabályi háttereknek első sorban az Európai Unió jogszabályozásoknak kell megfelelniük, így a jogszabályi piramis tetején is ezen szabályozások helyezkednek el.

Uniós jogszabályok

- Az Európai Parlament és a Tanács 1999/93/EK Irányelve az elektronikus aláírással kapcsolatos közösségi keretrendszeréről.

- COM(2010) 245 — Európai digitális menetrend.⁴⁷

- COM (2006) 173 — i2010 eGovernment cselekvési terv - Az elektronikus kormányzat létrehozásának felgyorsítása a társadalom egészének javára.⁴⁸

Az Európai Parlament és a Tanács 2003/98/EK Irányelve a közzsféra információinak további felhasználásáról.

- Az Európai Parlament és a Tanács 95/46/EK irányelve (Adatvédelmi Irányelv)⁴⁹

⁴⁶ *Jelmagyarázat: zöld: gyorsulva fejlődők és a fejlődés, valamint az abszolút pontszám is az EU28+ felett található. Narancs: stabilan teljesítők, növekedés az EU28+ alatt és abszolút pontszám az EU28+ felett található. Kék: közepesen teljesítők, növekedés és abszolút pontszám is az EU 28+ alatt található. Sárga: nincs adat; forrás: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-report-2016-shows-online-public-services-improved-unevenly>, 2017.09.22.)*

⁴⁷ *Az európai digitális menetrend. A bizottság közleménye az európai parlamentnek, a tanácsnak, az európai gazdasági és szociális bizottságnak és a régiók bizottságának. Brüsszel, 2010.05.19. COM (2010) 245. végleges.*

⁴⁸ *i2010 eGovernment cselekvési terv: az elektronikus kormányzat létrehozásának felgyorsítása a társadalom egészének javára. A bizottság közleménye a tanácsnak, az európai parlamentnek, az európai gazdasági és szociális bizottságnak és a régiók bizottságának. Brüsszel, 2006.04.25. COM (2006) 173. végleges.*

Az Európai Bizottság az adminisztratív terhek csökkentése érdekében 2007-ben elfogadta azt a cselekvési tervet, amely a lakosság adminisztrációs ügyintézésével összefüggésben, valamint a jogszabályok nyelvezetének közérthetőbbé tétele érdekében fogalmazta meg álláspontját. Az intézkedések hatékonysága, valamint a tagállami jogalkotás elősegítése érdekében egy többlépcsős jogalkotási folyamat vette kezdetét. Az irányelvek eredményeképpen a kormány kiemelt ügyként kezelte a hatósági ügyintézés átláthatóságát és egyszerűsítését. Ennek érdekében a hazai törvényalkotás egy hatékony szabályozási és jogalkotási folyamat során megerősítette a közigazgatást (ezen belül az online szervezett és folytatott közigazgatást) és annak szolgáltatásait, figyelemmel az uniós szabályozásokra. Megfigyelhető, hogy a jogalkotó figyelembe vette a hazai közigazgatás sajátosságait is, és ezt a megközelítést alkalmazta a joganyagok megalkotása és minőségének javítása során.

Törvények

- Magyarország Alaptörvénye.⁵⁰
- 2009. évi CLV. törvény A minősített adat védelméről.⁵¹
- 2010. évi CLVII. törvény A nemzeti adatvagyon körébe tartozó állami nyilvántartások fokozottabb védelméről.⁵²
- 1995. évi LXVI. törvény A köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről.
- 2001. évi XXXV. törvény Az elektronikus aláírásról.

Kormányrendeletek

- 78/2010. (III.25.) Korm. rendelet Az elektronikus aláírás közigazgatási használatához kapcsoló követelményekről, és az elektronikus kapcsolattartás egyes szabályairól.⁵³
- 160/2010 (V. 6.) Korm. rendelet Az integrált ügyintézési és tájékoztatási pont kialakításáról, működtetéséről, valamint a működtető és az érintett szervek együttműködésének rendjéről.⁵⁴

⁴⁹ Az Európai Parlament és a Tanács 95/46/EK irányelve. Hivatalos Lap L 281, 23/11/1995 o. 0031 – 0050.

⁵⁰ Magyarország Alaptörvénye. Magyar Közlöny. (egységes szerkezetben) VI. cikk. 2013. évi 55. szám.

⁵¹ 2009. évi CLV. törvény A minősített adat védelméről. Magyar Közlöny. 2009. évi 194. szám. – pp. 47843-47866.

⁵² 2010. évi CLVII. törvény A nemzeti adatvagyon körébe tartozó állami nyilvántartások fokozottabb védelméről. Magyar Közlöny. 2010. évi 196. szám. – pp. 29840-29844.

⁵³ 78/2010. (III.25.) Korm. rendelet Az elektronikus aláírás közigazgatási használatához kapcsoló követelményekről, és az elektronikus kapcsolattartás egyes szabályairól. Magyar Közlöny. 2010. évi 43. szám. – pp. 11798-11804.

⁵⁴ 160/2010 (V. 6.) Korm. rendelet Az integrált ügyintézési és tájékoztatási pont kialakításáról, működtetéséről, valamint a működtető és az érintett szervek együttműködésének rendjéről. Magyar Közlöny. 2010. évi 69. szám. – pp. 14546-14560.

- 82/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos kormányrendeleteinek módosításáról.⁵⁵
- 83/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról. (SZEÜSZ)
- 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet Az egyes e-ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről (KEK KH, NISZ, Magyar Posta).
- 85/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet az E-ügyintézés részletes szabályairól.
- 212/2010 (VII.1) Korm. rendelet Az egyes miniszterek, valamint a Miniszterelnökséget vezető államtitkár feladat- és hatásköréről.⁵⁶
- A 160/2010. (V.6.) Korm. rendelet Az integrált ügyintézési és tájékoztatási pont kialakításáról, működtetéséről, valamint a működtető és az érintett szervek együttműködési rendjéről.
- 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet A közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről.

Miniszteri rendeletek és utasítások

- 24/2006. (IV. 29.) BM-IHM-NKÖM együttes rendelet A közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelményekről.
- 16/2006. (IV. 6.) BM rendelet A közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverek megfelelőségét tanúsító szervezetek kijelölésének részletes szabályairól.
- 3/2005. (III. 18.) IHM rendelet Az elektronikus aláírással kapcsolatos szolgáltatásokra és ezek szolgáltatóira vonatkozó részletes követelményekről.
- 114/2007. (XII. 29.) GKM rendelet A digitális archiválás szabályairól E-közigazgatási alapismeretek E-learning tananyag közszolgálati dolgozók számára.
- 13/2005. (X. 27.) IHM rendelet A papíralapú dokumentumról elektronikus úton történő másolat készítésének szabályairól.
- 17/2010. (VIII. 31.) KIM utasítás A Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium Szervezeti és Működési Szabályzatáról.

Az e-közigazgatás hazai és Európai uniós jogi környezetének és keretszabályozásának vizsgálat alapvetően fontos. A jog irányítja az ügyletek szabályosságát, hivatkozhatóságát és

⁵⁵ 82/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos kormányrendeleteinek módosításáról. Magyar Közlöny. 2012. évi 48. szám. – pp. 8439-8448.

⁵⁶ 212/2010 (VII.1) Korm. rendelet Az egyes miniszterek, valamint a Miniszterelnökséget vezető államtitkár feladat- és hatásköréről. Magyar Közlöny. 2010. évi 111. szám. – pp. 21695-21754.

kiszámíthatóságát.⁵⁷ Az elektronikus közigazgatás vizsgálatával összefüggésben még számos kérdés nem került tisztázásra. A kutatások kiindulási alapként tekintenek a hazai és a nemzetközi joganyagokra és gyakorlati rendszerekre. Bemutatásra és rendszerezésre kerültek az elektronikus közigazgatás joganyagai, amelyek segítségével egy átfogó képet kapunk a további irányvonalak (jogalkotási, strukturális, igazgatásszervezési, szakpolitikai) kijelölése vonatkozásában. A kutatásunk szempontjából releváns célkitűzés, hogy egyes Európai Unió tagállamok e-közigazgatási modelljeinek vizsgálatával bizonyításra kerüljenek a felvázolt hipotézisek.⁵⁸

4. Az e- közigazgatás jelenlegi szerepe a rendőrségi struktúrában

4.1. Nemzetközi kitekintés

4.1.1. A lengyel modell⁵⁹

Az e-közigazgatás és az e-policing felhasználásáról Ziembra és Oblak 2014-ben folytatott kutatásokat Lengyelországban. A kutatás eredményeit bemutató tanulmányban a szerzők kifejtik, hogy az e-közigazgatás kialakításához szükséges információs rendszerek számos előnnyel járnak, amelyek elsősorban a polgárok számára nyújtott kormányzati szolgáltatások minőségét javítják. Lengyelországban a közigazgatási rendszer központi és lokális szintekre tagolódnak. Az e-közigazgatás információs rendszereinek kialakítása szempontjából egyrészt a közigazgatás felépítése, másrészt a gazdasági és szociológiai háttér (példaként az internetet használók aránya Lengyelországban, 2013-as adatok alapján 62 %, az urbanizáció mértéke 2013-as adatok alapján 60,8 %) meghatározók.

Ziembra és Oblak tanulmányának célja a lengyel közigazgatásban bevezetésre kerülő információs rendszerek (ezek közül is külön kiemelve az *Empa@tia* rendszert) leírása és kapacitásuk feltérképezése volt. Ennek során a bevezetésre kerülő információs rendszerek

⁵⁷ *E-közigazgatási szabályozás 2015*. Közigazgatási- és Igazságügyi Minisztérium. Budapest, 2013. – pp. 18-25.

⁵⁸ Zsom Brigitta: *Az elektronikus közigazgatás és a területi kutatások kapcsolatáról*. In.: Tér és Társadalom. 2014. évi 3. szám. – pp. 19-20. Egyetértek a szerző azon álláspontjával, hogy az elektronikus közigazgatás kutatása során kiemelt figyelmet kell fordítani a területi kutatásokra. Ezt kiegészíteném azzal, hogy a területi kutatásokat ki kell bővíteni a társadalomra vonatkozó egységes kutatásokkal, mivel ezeknek a kutatásoknak eredményei felhasználásával lehet a társadalmi igényeket figyelembe venni az elektronikus közigazgatás fejlesztése során.

⁵⁹ Ewa Ziembra & Iwona Oblak: *The Survey of Information Systems in Public Administration in Poland*. In.: *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*. 2014. évi 9. szám. – pp. 38-41.

listájának összeállítása, majd azok előnyeinek a projektekben való aktív részvételén keresztüli megfigyelését végezték a kutatók. A vizsgált Emp@tia rendszer célja többek között a hatékony interoperabilitás kialakítása a különböző társadalombiztosítási alrendszerek között, az interoperabilitás biztosítása a társadalombiztosítás területén kívül eső közigazgatási rendszerekkel, továbbá az elektronikus szolgáltatások nyújtása a kormányzati alkalmazottak és a társadalombiztosítási szolgáltatásokat igénylők számára.

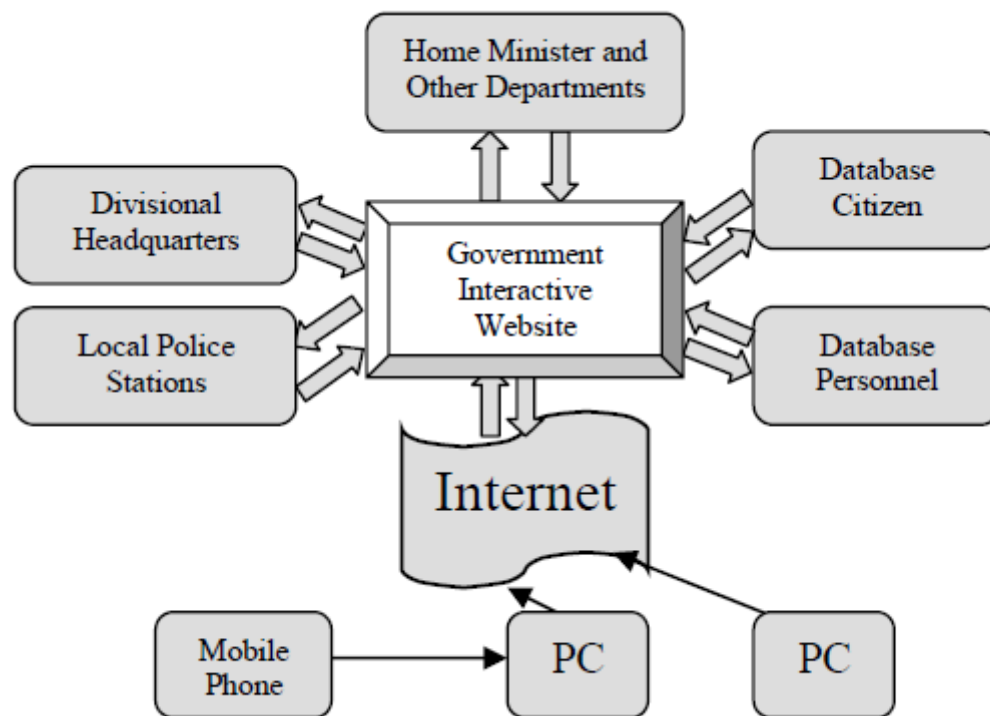
A kutatás megállapítja, hogy a különböző információs rendszerek nagyban növelik az információáramlás hatékonyságát a különböző közigazgatási szereplők között, mindazonáltal a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosítása érdekében ezen információs rendszerek bevezetésekor figyelemmel kell lenni olyan alapvető elvárásokra, mint például, hogy az újonnan bevezetésre kerülő információs rendszerek interoperabilisak legyenek. Fontos tényező, hogy az információs rendszer a felhasználók számára könnyen kezelhető legyen, illetve, hogy a bevezetett információs rendszerek folyamatos karbantartása kiemelt figyelmet kapjon a folyamatos működés érdekében. A kutatás kiemeli, hogy számos olyan közigazgatási szakterület vonatkozásában nem készült átfogó kutatás az elektronikus közigazgatás rendszeréről, ahol az ügyfelek speciális környezetben és szervezeti struktúrában vesznek részt az ügyintézési eljárásban.

4.1.2. Digitális társadalom – digitális rendőrség

Egyes fejlett országokban (Amerikai Egyesült Államok, Kanada, Japán) az e-közigazgatás részeként az e-rendőrség fejlett információs technológiák alkalmazásával növeli a rendőri feladatok ellátásának hatékonyságát. Islam és munkatársai tanulmányukban a fejlődő országokban az e-rendőrség bevezetése és annak nemzetközi színvonalra emelése kapcsán felmerülő, megoldandó kihívásokkal kapcsolatban végeztek átfogó kutatásokat. Meglátásuk szerint az e-rendőrségi rendszer egyik előnye, hogy a rendőri munka során szükséges információ (élő kép is) elérhető és továbbítható akár az utcán feladatot ellátó rendőrök számára. Az e-rendőrség bizonyos adatbázisai (például körözött személyek adatai) a polgári lakosság számára is elérhetőek. Mindezen szolgáltatások a közrend és a közbiztonság növelését szolgálják és hatékonyan hozzájárulnak a rendőrségi közbizalom erősítéséhez.

Az e-rendőrségek hatékony működéséhez a következő tényezőket kell biztosítani. Az e-rendőrség felépítésében két különálló egység szerepel: egyfelől a helyi rendőrkapitányságok, börtönök és közlekedésirányító rendszerek állnak egymással összeköttetésben, másfelől pedig a nemzetbiztonsáért felelős szolgálatok szerepe jelentős a

struktúrában, amelyek a rendőrkapitányságokon túl kormányzati adatbázisokkal is összeköttetésben állnak.



Az e-rendőrség rendszer blokkdiagramja (Forrás: Islam és Mtsai, 2014.)

Kiemelendő, hogy az egyes rendőrkapitányságok csak adatokat tudnak lekérni, de nem tudnak változtatásokat eszközölni a központi adatbázisokban. A hatékony működés érdekében a rendőrök munkáját intelligens szoftverek segítik, olyan módon, hogy a rendőri munka során beérkező adatok elemzésével a gyanúsítottak korábbi adatainak gyorsabb elérését biztosítják. Az e-rendőrségnek rendelkeznie kell olyan, az állampolgárok számára könnyen kezelhető, szabadon hozzáférhető webes felülettel, ahol bejelentéseket tehetnek a rendőrség felé, továbbá ezen felületen keresztül bírságok kifizetése is lehetségessé válik.

Az e-rendőrségek kialakítása több előnnyel jár a fejlődő országok számára. Jellemzően a fejlődő országokban a lakosság számához viszonyítva a rendőrök száma kisebb. Ez a probléma az e-rendőrségi rendszer a rendőri munka részleges megkönnyítésén keresztül a közbiztonság javulásához vezethet. Az e-rendőrség rendszer továbbá megkönnyíti a rendőri munka standardizációját is, amely alapvető fontosságú a több ország rendőrségének bevonásával járó nemzetközi bűnüldözési feladatok ellátásához is.

Az e-kormányzat fejlődése számos korábban megfogalmazott releváns kérdésre választ adhat számunkra. A közigazgatási rendszer átalakítása során figyelemmel kell lenni a kialakult kihívásokra és kockázatokra. Erősíteni szükséges a háttérbe szorult szervezeti

képességeket, amelyek a közigazgatási rendszer gyenge pontjait képezik. A rendőrség e-közigazgatási tevékenysége, valamint az e-rendőrség rendszere a következő lépések egyike a közigazgatás fejlesztése során. Az elektronikus közigazgatás eme két alrendszerének a fejlesztésével nemcsak a közbiztonság erősítése érhető el, hanem a rendőrség feladatrendszeréhez tartozó közigazgatási eljárások hatékonysága és gyorsítása érhető el. Olyan a rendőrséggel kapcsolatos szervezeti kihívás is hatékonyan kezelhetővé válhat az e-rendőrség fejlesztésével, mint a rendőrségi korrupció. Számos nemzetközi kutatás rávilágított arra, hogy az állampolgárok közbizalma a rendőrség irányában erősíthető, amennyiben az adott kormányzat az e-kormányzati struktúra fejlesztése során kiemelt figyelmet szentel az e-rendőrség fejlesztésére.⁶⁰

Jelen kutatás a lefektetett hipotézisek mentén folytatott feltáró jellegű reprezentatív kutatásokat az állampolgárok körében. A kutatási eredmények felhasználásával a rendőrség minden szolgálati ágára kiterjedően folytattunk fókuszcsoportos beszélgetéseket, hogy milyen *ütemben*, milyen *rendszerben*, és milyen *struktúrában* lehet és szükséges-e a rendőrség e-közigazgatási rendszerének a fejlesztése és erősítése a kor rendészeti kihívásai kezelése érdekében.

5. Kutatás (leíró statisztika)

5.1. Demográfiai adatok

A megkérdezettek neme

Kérdőívünket viszonylag egyenlő arányban töltötték ki férfiak (42%) és nők (58%) egyaránt. Ez az arány a kutatásunk elemzéséhez meglehetősen előnyös, hiszen nem torzulnak el az adatok az erősen nemfüggő véleményektől. Ezen kívül a kérdőíves kutatást megelőző fókuszcsoportos interjúnk férfi-női aránya is hasonlóképp alakult, így ezen kettő összevetése stabil alapokon nyugszik.

A megkérdezettek betöltött éveinek száma

Ahhoz, hogy kérdőívünk kitöltőinek korát meg tudjuk vizsgálni, négy korosztályba soroltuk be őket. Ahogyan a diagramból is látható, a kitöltések száma a kor növekedésével

⁶⁰ Kazi I. Reasul: *E-Police System for Improved E-Government Services of Developing Countries*. In.: Conference: 25th IEEE Canadian Conference on Electrical and Computer Engineering, At Montreal, Quebec. 2014. – pp. 2-4.

párhuzamosan, viszonylag egyenletesen csökkent. Legtöbb kitöltés a 19-22 éves korosztályból érkezett. A legidősebb kitöltő betöltötte a 63. életévét. A 23-33 évesek és a 33-40 évesek részvétele is erőteljes volt, így elmondhatjuk, hogy kérdőívünket főként a fiatal- és középkorú osztályok képviselői töltötték ki. Az átlagos életkor 32,8 év volt.

A megkérdezettek legmagasabb befejezett iskolai végzettsége

Kérdőívünk kitöltői mintegy 30 százaléka felsőfokú végzettséggel rendelkezik. Őket a gimnáziumot végzettek csoportja követi 24,7%-kal, illetve a szakközépiskola/szakiskola szintén ilyen arányú. Érdeemes belegondolnunk, hogy a diploma vagy érettségi megléte/meg nem léte mennyiben befolyásolhatja az elektronikus ügyintézési szokásokat. Minden bizonnyal előítélet lenne azt állítani, hogy egy egyetemet végzett ember sokkal tájékozottabb és sokkal nyitottabb az elektronikus közigazgatás iránt, mint egy érettségivel sem rendelkező. Ha ez így is van, valójában mindegyik csoport véleményét figyelembe kell vennünk, hiszen az egész magyar társadalomra vetítve így tudunk csak releváns következtetéseket levonni.

A megkérdezettek foglalkozása

A válaszadók a legkülönbözőbb foglalkozási ágakhoz tartoznak, beleértve a biztonságot/honvédelmet, adminisztrációt, kereskedelmet, turizmust, az állami szektort, vagy épp az oktatás/tudományt, illetve a pénzügy/könyvelést, hogy csak a legfontosabbakat említsük. De kitöltötték a kérdőívet munkanélküliek is. A spektrum valóban széles. Ez is kellőképpen prezentálja, az kutatásban felmerült kérdéskör a társadalmi osztályokon és munkakörökön, foglalkozásokon átívelő, attól teljesen független.

5.2. A kérdőív kérdéseinek elemzése

5.2.1. Bevezető kérdések

A megkérdezettek jelentős többsége használ rendszeresen számítógépet, naponta többször internetezik és legfőképpen az otthonában vagy kisebb arányban a munkahelyén.

Internet előfizetéssel mindenki rendelkezik a háztartásában, vagy a kitöltő vagy a családjából egy másik személy által. Néhány kivételtől eltekintve pedig rendelkeznek asztali számítógéppel.

A megkérdezettek lakóhelyének településtípusa hipotézisek elemzésénél kiemelt hangsúlyt kap, így a kérdést abban a fejezetben tárgyaljuk.

Rendelkezik ön ügyfélkapus regisztrációval?

A kitöltők 79,4%-a rendelkezik ügyfélkapus regisztrációval. Ez a kérdés szintén kiemelt az egyik felmerült hipotézis problémakörében, így később visszatérünk rá.

Ismer –e olyan közigazgatási honlapokat amelyeken elektronikus úton tud ügyet intézni?

Az előző kérdéstől magasabb arányban (86,6%) ismernek olyan közigazgatási honlapokat a válaszadók, ahol elektronikusan tudnak ügyet intézni. Ezek után természetesen kértük, hogy soroljanak fel párat ezekből a weboldalakból, melyre a következő eredmények születtek. Pl.: *Ügyfélkapu, NAV, KSH, e-bank, ENKSZ, Magyar Államkincstár, Abev, Takarnet, Nemzeti Mobilfizetési Rendszer, EPER, MÁK, nyugdíj és postai szolgáltatások ügyintézése.*

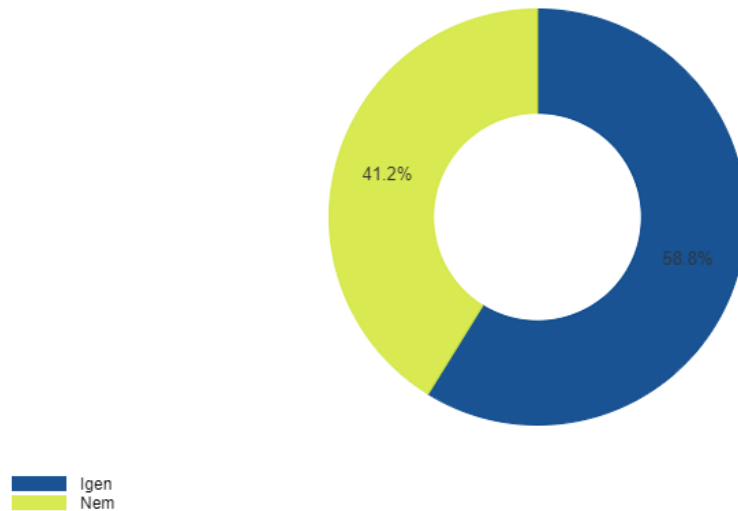
Ismeri Ön az elektronikus közigazgatás (e-közigazgatás, e-kormányzat) fogalmakat?

Meglepőnek tűnhet, de a kitöltők alig 60 százaléka ismeri ezeket a fogalmakat. Az első legfontosabb probléma talán innen indul, hogy az emberek általában elutasítják, amit nem ismernek. És ezek szerint használnak bizonyos elektronikus közigazgatási rendszereket (mert esetleg rákényszerültek), de alapvetően nincsenek tisztában azzal, mit is értünk pontosan ezen a fogalmak alatt, és mik lehetnének a kínálgató lehetőségek.

Pontosan ezért a következő „Ön mennyire tartja fontosnak az elektronikus közigazgatás megvalósulását, s ennek részeként a lakossági ügyintézés elektronikus útra terelését?” továbbá

az „Össességében mennyire tartja vonzónak saját maga számára az interneten keresztüli ügyintézés lehetőségét?” c. kérdésköröket alaposabban is körbejárjuk egy másik fejezetben.

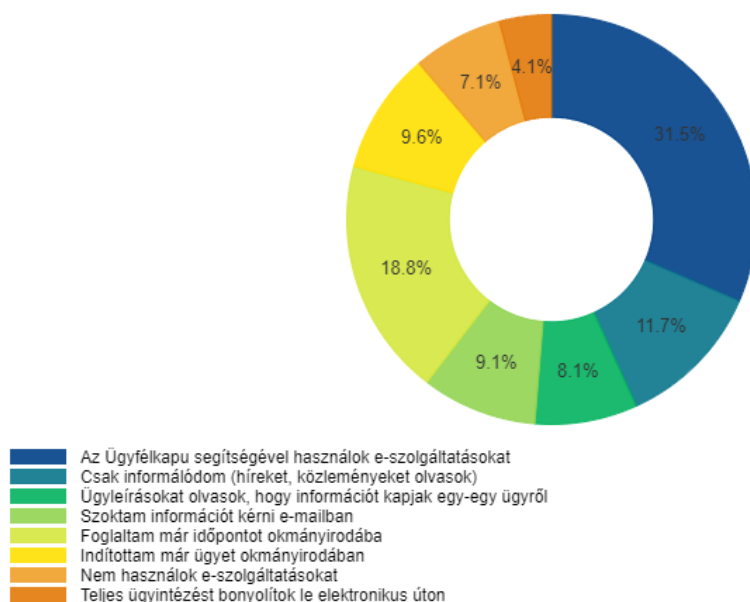
Ismeri Ön az elektronikus közigazgatás (e-közigazgatás, e-kormányzat) fogalmakat?



A közigazgatásban az e-ügyintézés melyik formáját használta már?

A kérdésnél egyszerre több választ is megjelölhettek, így az eloszlás kiegyensúlyozottabban alakult. A kérdőív feldolgozásakor erre a pontra érve már nem ért váratlanul minket, hogy a kitöltők 31,5%-a jelölte meg, hogy az ügyélkapu segítségével használ e-szolgáltatásokat. Kicsivel kevesebb, mint a válaszadók ötöde (18,8%) foglalt már időpontot okmányirodába és 9,6% már indított is ott ügyet, és körülbelül tizede (11,7%) csak informálódik. Többen kérnek információt e-mailben (9,1%) vagy ügyleírásokat olvasnak (8,1%). A kitöltői válaszok megoszlását tekintve 7,1% mondta azt, hogy nem használ e-szolgáltatásokat, tehát összesen közel 93 százalék az elektronikus közigazgatás valamely ágát, mégha nincs is tisztában azok fogalmával, használja. Sajnos kevés a teljes ügymenetet bonyolítók aránya, csupán 4,1%, ezt az űrt hivatottak betölteni, az erre vonatkozó kezdeményezések, melyre a kutatásunk is irányul.

A közigazgatásban az e-ügyintézés melyik formáját használta már?



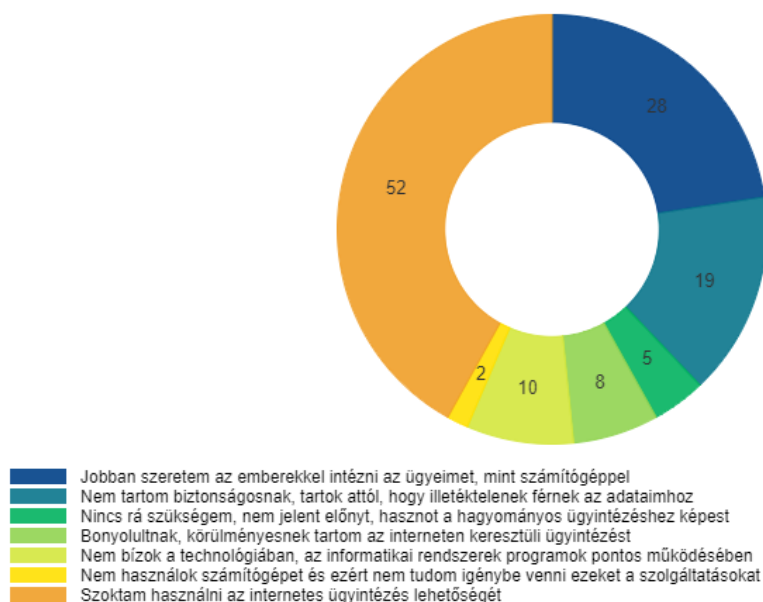
Ha teljes ügyintézését bonyolított már le elektronikusan akkor, kérem adja meg, hogy milyen típusú ügyet intézett?

Megkértük a kitöltőket, hogy nevezzék meg ezeket a weboldalakat, amelyre a következő válaszok születtek: *Európai Betegbiztosítás Kártya ügyintézése, adóbevallás, hatósági erkölcsi bizonyítvány, állami pályázat benyújtása, tulajdoni lap lekérése, felsőoktatási jelentkezés, diák igazolvány igénylése, hitel igénylés.*

Mi az, ami miatt Ön nem él az internetes ügyintézés lehetőségével?

Itt szintén egyszerre több választ lehetett megjelölni. A legfontosabb leszögezni, hogy 41,9% szokott használni valamilyen formájú internetes ügyintézés (ez nem feltétlenül közigazgatási ügyeket jelent), hanem akár a banki elektronikus felületektől a telekommunikációs oldalakon át változatos spektrumon mozoghatnak. Aki azt mondja, hogy nem él ezzel a lehetőséggel, legtöbbször a személyes, emberi kontaktus hiányát jelölték meg, 22,6 százalékban. A válaszadók egyhatoda bizalmatlan, a személyes adatainak védelmét nem látja biztosítottnak, és kisebb arányban vannak, akik nem bíznak magában a technológiában, az informatikai rendszerek programok pontos működésében (8,1%). A legelenyészőbb válaszok a személyes attitűdökből adódtak. A kitöltők 6,5%-a tartja bonyolultnak vagy körülményesnek az internetes ügyintézését és 4% mondta azt, hogy semmilyen előnyt nem jelent számára.

Mi az ami miatt Ön nem él az internetes ügyintézés lehetőségével?



Amennyiben otthon nem rendelkezik számítógéppel, internetkapcsolattal vagy felhasználói ismeretekkel, az elektronikus közigazgatás elterjedése késztetné Önt ezek beszerzésére?

A kérdést meg kell különböztetni a korábban tárgyalt technikai eszközök, illetve az internetkapcsolat meglétének kérdésétől a válaszadók otthonában, ugyanis itt a felhasználói ismeretek hiánya is szerepet játszik. A megkérdezettek 14,4% mondta azt, hogy késztetné az e-közigazgatás elterjedése ezek beszerzésére, 11,3% viszont abszolút nemmel válaszolt. A túlnyomó többség (74,2%) viszont rendelkezik a kérdéses kompetenciákkal, vagy azok valamelyikével. Az alábbiakban következő eldöntendő kérdéseket, melyek a rendőrségi elektronikus ügyintézés témakörét járják körül részletesen is elemezni fogjuk a hipotézisek vizsgálatánál, így most csak egy pár szóban említjük.

Amennyiben erre lehetőség nyílna intéznék a rendőrségi ügyeket elektronikusan? (ügyintézés, feljelentés, bejelentés, tájékoztatás kérés stb.).

A kitöltők 70,1%-a állna pozitívan a jövőbeli elektronikus ügyintézés lehetőségéhez, ami rendkívül jónak mondható, mindösszesen csak 29,9 százaléka elutasító.

Tájékozódna ön a rendőrség honlapján ügyfélfogadási időről vagy ügyintézési módokról? (információnyújtás elektronikusan)

Az elektronikus rendőrségi tájékoztatásnak kivételesen magas a támogatottsága, amennyiben erre lehetőség nyílna (92,7%).

Töltene ön le elektronikusan rendőrségi ügyintézéshez szükséges nyomtatványokat? (egyirányú kapcsolat) Pl.: személy- és vagyonvédelem, fegyverügyintézés.

A válaszadók 84,5%-a élne az egyirányú kapcsolat lehetőségével, melyből egyértelműen tükröződik az igény erre a lehetőségre.

Töltene ön ki a rendőrség honlapján megtalálható online módon kitölthető űrlapokat (beleértve a hitelesítést), amennyiben az illeték befizetésére nincs lehetőség és az egyszeri személyes megjelenés továbbra is szükséges a hatósági ügyintézés lefolytatásához? (interaktivitás)

A kérdés támogatottsága 69,1%-os, ez egy kissé elmarad a rendőrségi közigazgatási rendszer információs lehetőségeinek kihasználásától, de ez az online ügyintézésről vett általános bizalmatlanságot figyelembe véve megfelelő. Az interaktivitásba vetett bizalom növelésére szükség van a későbbiekben.

Igénybe venné ön a rendőrségi ügyintézés során a teljesen elektronikus ügymenet lehetőségét, beleértve az illeték lerovását is? (tranzakció)

Az online módon kitölthető kérdőívekhez hasonlóan a az illeték lerovással kiegészített, tranzakcióra vonatkozó kérdésre 68,0%-ban válaszoltak igennel a megkérdezettek.

Amennyiben az adott kormány szervnek (rendőrség) rendelkezésére állnának más adminisztratív forrásból az ön (ügyintézéshez szükséges) adatai, abban az esetben ön hozzájárulna, hogy azokat előzetesen feltüntessék egy személyre szabott űrlapban a hatósági ügyintézés megindításakor az ön személyes ügyintézési felületén? (perszonalizáció)

A személyre szabott űrlap a kérdések között a legalacsonyabb pozitívítást ért el, igaz a 60,8% közel sem mondható kevésnek. A mögötte meghúzódó okokat tüzetesebben is próbáljuk megvizsgálni a későbbiekben.

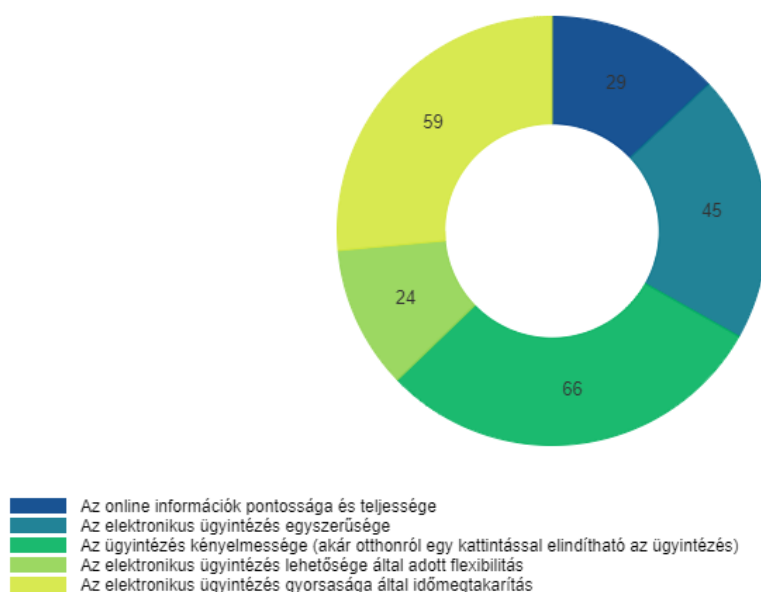
Az Ön számára mi lehet az elektronikus ügyintézésben vonzó?

Ennél a pontnál ismét több válasz megadására volt lehetőség. Az e-ügyintézés legvonzóbb tulajdonsága a felmérésünk szerint a kényelmessége (29%). Sokunk nem szereti a

sorban állást, a várakozási időt, időpontokat, hivatali bürokráciarendszert, vagy csak egyszerűen azt az ügyintézőt, akivel esetleg nehezebben értünk szót. Valóban komfortosabb a saját magánszféránkból pár kattintással elintézni a kötelező feladatokat. Ez a típusú ügyintézés valóban egy olyan újítása a modern, felgyorsult világunknak, mely léptékekkel megkönnyíti az azt kihasználó személyek életét. A vélemények 26,5%-a ebben a csoportban található. Az egyszerűsége mellett (is) párolók 20,2%-ot képviselnek. Ha megfelelően van felépítve az adott weboldal, ahol az információk strukturáltan és logikusan megtalálhatók, könnyedén eligazodnak rajta a felhasználók. Kevesebben tették le a voksukat (13,0%) az online információk pontosságára és teljességére mellett. Ez adódhat abból, hogy a meglévő e-ügyintézési felületeken (közigazgatási ágtól függetlenül) találtak a felhasználók hiányosságokkal, vagy csak egyszerűen a válaszadó számára fontosabb volt megemlíteni például a kényelmességet, mint az információk teljességét.

Az elektronikus ügyintézés által élvezhető flexibilitás végzett az utolsó helyen (10,8%). Ami csak azért meglepő, mert ez az aspektus szorosan összekapcsolódik a kényelmességgel és az időmegtakarítással. Hiszen gondoljunk csak bele, mennyire sokat számít, hogy nincs szükség területileg elkülönült helyeken ügyeket intézni. Itt nem feltétlenül kell városokat áthidaló nagyságrendekben gondolkoznunk, inkább csak egyik hivataltól a másikig, vagy egy-egy szolgáltató cég közötti utazás, nyitva tartás, ügyfélfogadási rend és mindezekkel járó kényelmetlenség. Az otthonról végezhető ügyintézés hatalmas fokú rugalmasságot biztosít számunkra, csak lehet ebbe néha bele sem gondolunk.

Az Ön számára mi lehet az elektronikus ügyintézésben vonzó?



5.3. Társadalmi kutatás

A kérdőíves kutatás során nem valószínűségi mintavételi eljárások közül az *önkéntes mintavételi* mód került alkalmazásra. Mivel ez a módszer nem reprezentatív, ezért feltáró jellegű kutatásoknál alkalmazható a felvázolt hipotézisek megalapozása érdekében.

A lakóhely szerint megosztott válaszok értelmezéséhez mindenek előtt célszerű megvizsgálni a magyarországi lakónépesség településtípusok szerinti összetételét és változását.

A településtípusok közül a főváros, a megyei jogú városok és a községi jogállású települések természetes fogyását enyhíteni tudta a bevándorlási többlet. A városokban a népességhez viszonyítva a természetes fogyás és a bevándorlási többlet is mérsékeltebb volt, közülük a megyeszékhelyeken a természetes fogyás mellett a negatív vándorlási különbözet is csökkentette a lakónépességet.⁶¹

1. ábra A lakónépesség változásának tényezői, 2011

Településtípus	Természetes szaporodás (+), illetve fogyás (-)	Vándorlási különbözet, egyéb változás (+,-)	Lakónépesség, 2011		
			2001 és 2011 között, fő	fő	a 2001. évi százalékában
Főváros	-74 823	25 942	1 729 040	97,3	3 292,6
Megyeszékhelyek	-44 426	-12 086	1 761 657	96,9	535,9
Többi megyei jogú város	-7 695	5 881	267 736	99,3	291,5
Többi város	-106 666	48 187	3 145 425	98,2	130,9
Városok összesen	-233 610	67 924	6 903 858	97,7	240,0
Községek, nagyközségek	-153 595	58 594	3 033 770	97,0	47,2
Ország összesen	-387 205	126 518	9 937 628	97,4	106,8

Forrás:
2011. ÉVI NÉPSZÁMLÁLÁS 3. Országos adatok
Központi Statisztikai Hivatal, 2013.

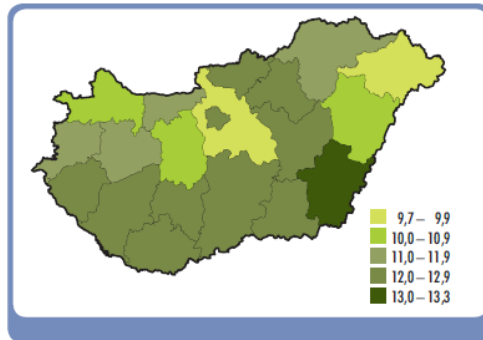
Az időskorúak közül különösen nagy mértékben növekedett a 60–69 éves korosztály létszáma. Az ország lakosságából minden tizedik lakos 70 éves vagy idősebb.

A megyék közül a növekvő népességű Pest megyén kívül Szabolcs-Szatmár-Bereg és Borsod-Abaúj-Zemplén megyében magas a gyermekkorúak aránya. Az időskorúak

⁶¹ 2011. évi népszámlálás 3. Országos adatok. Központi Statisztikai Hivatal, 2013. – p. 11.

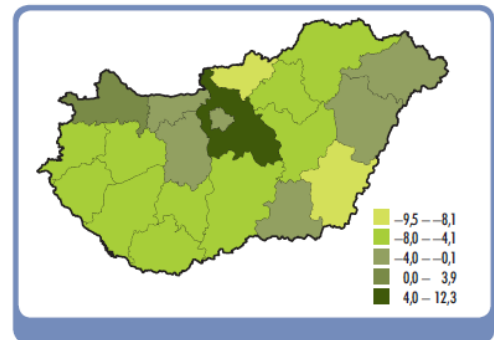
legnagyobb arányban Békés, Heves, Nógrád és Zala megyékben vannak jelen, ezekben a megyékben minden negyedik lakos 60 éves vagy idősebb.

2. ábra A 70 évesek és idősebbek aránya, 2011 (%)



Forrás:
2011. ÉVI NÉPSZÁMLÁLÁS 3. Országos adatok
Központi Statisztikai Hivatal, 2013

3. ábra A lakónépesség változása 2001. február 1. és 2011. október 1. között (%)



Forrás:
2011. ÉVI NÉPSZÁMLÁLÁS 3. Országos adatok
Központi Statisztikai Hivatal, 2013

A régiók közül egyedül Közép-Magyarország, valamint Győr-Moson-Sopron megye népessége növekedett kisebb mértékben.

Budapest viszonylatában a természetes fogyása mellett kismértékű vándorlási nyereséggel zárta az évtizedet. Az egyenleg egymással ellentétes folyamatok eredőjeként alakult ki: a – főként az agglomerációba történő – kivándorlás folytatódása mellett a visszavándorlási folyamat is elkezdődött, és megmaradt a főváros vonzóereje az ország többi megyéjével szemben is.

Összességében az elmúlt évtizedben a – *nem túl intenzív, évente a lakosság mintegy 4–5 százalékát érintő* – lakó- és tartózkodásihely-változtatások következtében a népesség az ország középső részére koncentrálódott, kisebb mértékben pedig a nyugati területekre.⁶²

Az össznépességi megoszlási adatokkal összehasonlítva a válaszadók megoszlásában is érzékelhetők a fentiekben leírt tendenciák. A fővárosban nagy létszámmal élő aktív korú népesség magasabb arányban szerepel a mintánkban, ugyanakkor az egyéb városokban élők és a községek, nagyközségek lakossága

⁶² 2011. évi népszámlálás 3. Országos adatok. Központi Statisztikai Hivatal. 2013. – pp. 10-12.

megközelítőleg azonos mértéket reprezentál. Statisztikai szempontból az egyik legegyszerűbb kétváltozós elemzés a keresztábla vizsgálat. Két vagy több változó közötti összefüggést vizsgál, illetve ezek kombinált gyakorisági eloszlását. A kérdőíves kutatás során rendelkezésre álló adatok elemzéséhez azért került kiválasztásra a kétváltozós elemzés, hogy a hipotézisek bizonyítása megfelelő tudományos alapossággal kerüljön kifejtésre.

5.4. Hipotézisek elemzése és bizonyítása

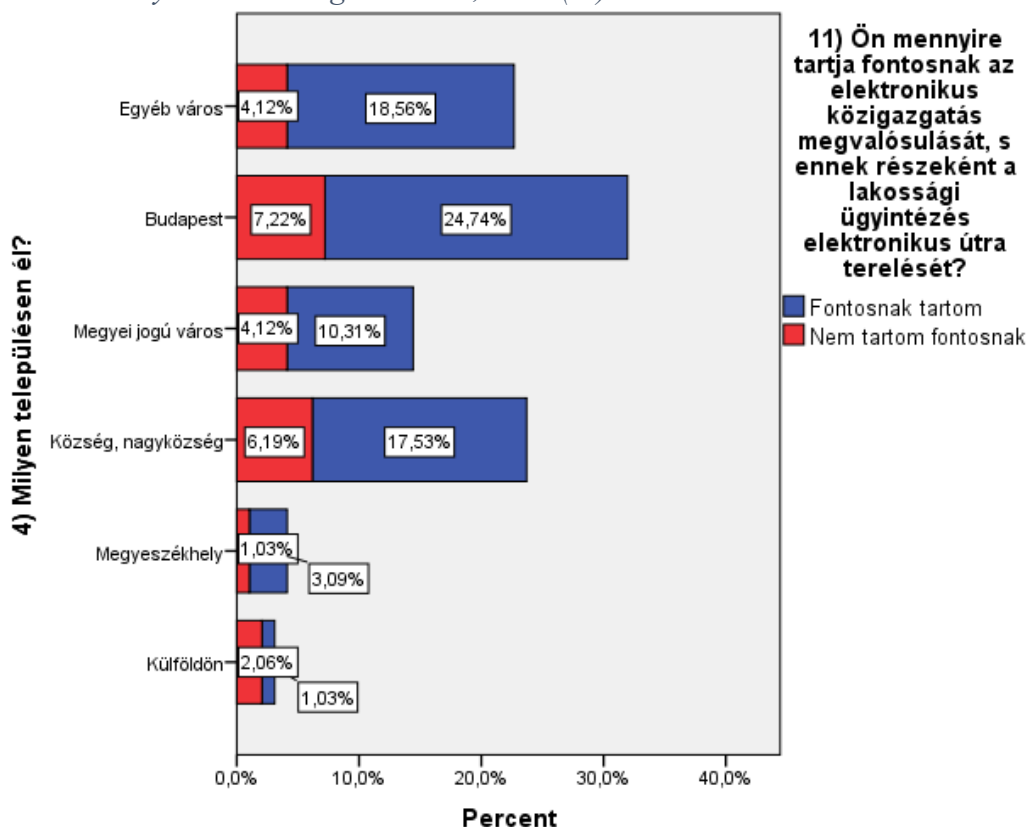
- 1. A magyar állampolgárok igénylik (ezáltal szükségesnek tartják) az e-közigazgatás feladatrendszeréhez tartozó szolgáltatások kibővítését és fejlesztését az egyes speciális szakterületek (úgy mint a rendőrség) vonatkozásában is.*

A hipotézisben a vizsgálatunk tárgyát a válaszadó személyek lakóhelye és az e-közigazgatás feladatrendszeréhez tartozó szolgáltatások közötti összefüggések képezik. A vizsgálat során először általánosságban, majd a speciálisabb rendőrségi kérdéskörök felé haladva került lefolytatásra az elemzés.

A megoszlások értelmezésének könnyítéseként rendelkezésünkre állnak grafikai eszközök, melyek közül jelenleg a *hisztogram* került alkalmazásra.⁶³

⁶³ A hisztogram metrikusan skálázott tulajdonságok grafikus ábrázolása. Ha túl sok érték szerepel, akkor osztályokba vonják össze őket. Az egyes osztályok szélessége változhat. A mennyiségeket a szorosan egymás mellé rajzolt téglalapok jelölik, ahol az egyes téglalapok területe az adott osztály gyakoriságát mutatja. In.: Larry Wasserman: *All of Nonparametric Statistics*. Springer Kiadó. 2005. – p. 127.

4. ábra Az elektronikus közigazgatás megvalósulásának fontossága a válaszadók lakóhelye szerinti megoszlásban, 2017 (%)



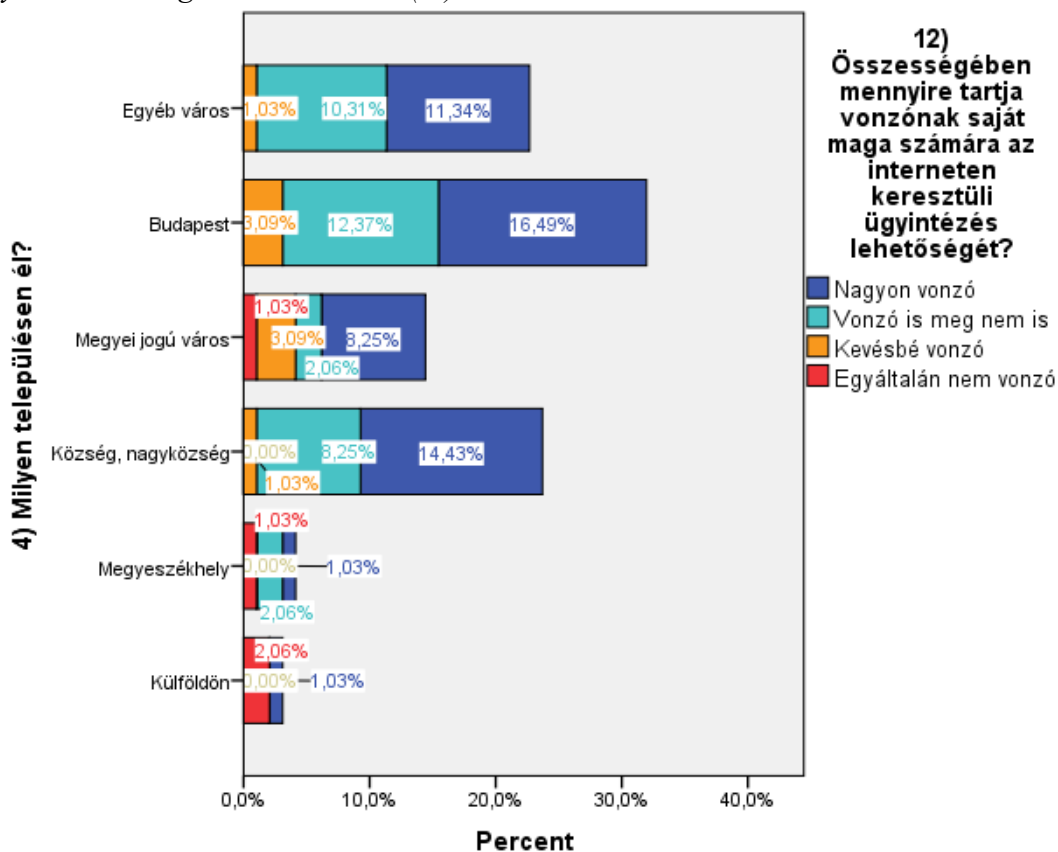
Forrás:
Saját készítésű grafikon - Kérdőíves adatelemzés, SPSS

Az elektronikus közigazgatás megvalósulásának és további fejlesztésének a kérdését fontosnak tartók összesített aránya a megkérdezettek körében településtől függetlenül 75,26%. Az elemzett mintában az elektronikus közigazgatás megvalósulását elsősorban Budapesten (24,74%), az egyéb városokban (18,56%) és a községekben, nagyközségekben (17,53%) tartják fontosnak, ez együttesen a megkérdezettek 60,83%-át jelenti, ugyanezen településtípusokon, aki számára nem fontos az adott kérdés összesen 17,53%-ot eredményeznek.

Hozzá kell tenni, hogy az érdeklődés hiánya a teljes mintához képest legnagyobb arányban szintén a fővárosban figyelhető meg (7,22%), és csak az adott településcsoportot figyelembe véve mindösszesen ez a vélemények 22,59%-a. A külföldön élő magyar állampolgárok a teljes mintánkban csak 3,09%-ot képviselnek, viszont az ő fontossági véleményük fordítottan arányos a teljes mintánk vonatkozásában.

Az előzőkkel szoros összefüggésben vizsgálat alá került a válaszadók részéről a pozitív hozzáállás az interneten keresztül történő ügyintézés lehetőségéhez.

5. ábra Az internetes ügyintézés lehetőségének attraktivitása a válaszadók lakóhelye szerinti megoszlásban, 2017 (%)



Forrás:
Saját készítésű grafikon - Kérdőíves adatelemzés, SPSS

A megkérdezettek több, mint fele (52,57%) egyértelműen vonzónak tartja; ha ehhez hozzávesszük a skála következő, többé-kevésbé vonzó (összesen 35,05%) kategóriáját még meggyőzőbb képet kapunk.

A fővárosban élők túlnyomóan pozitív véleménye közel 30 százalékát adja a mintánknak, ha a figyelmünk csak a községekre, nagyközségekre irányul, szintén ennyire kedvező a kép az együttes 22,68%-kal.

A külföldön élő magyar állampolgárok körében a legnagyobb arányú a teljes negativitás, de ez a mintánkat figyelembe véve elenyésző („Egyáltalán nem vonzó” - 2,06%).

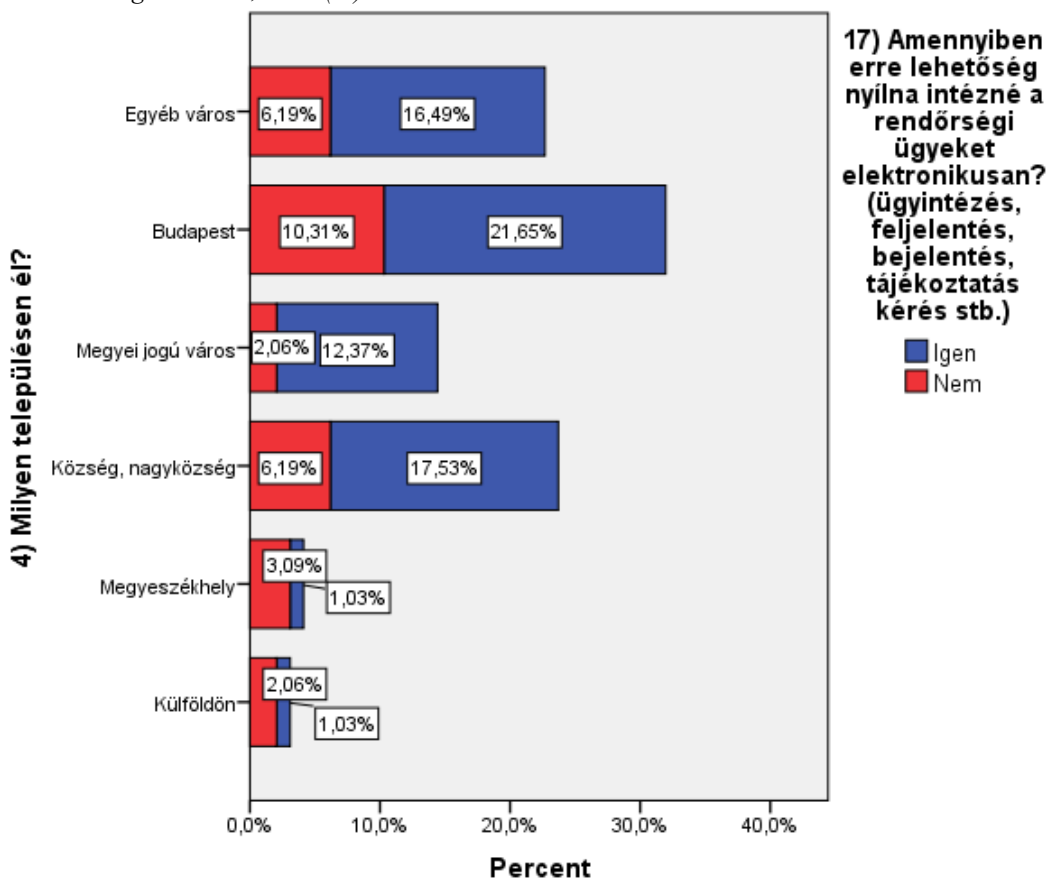
Árnyaltabb véleményeket tapasztalhatunk a megyei jogú városban és a Budapesten lakóknál („Kevésbé vonzó” - 3,09%).

A legkevésbé elutasítók az egyéb városokban és a községekben, nagyközségekben élők a teljes mintát figyelembe véve (1,03%) és az egyedi település kategóriákban is a többihez képest is.

A skálák egyenként is egyértelműen a pozitív attitűd felé tolódnak el, leszámítva a külföldön élő magyar állampolgárok válaszait. Az esetlegesen hezitáló, illetve részlegesen, vagy teljesen elutasítók indokaira a kutatás következő fejezeteiben további részletes elemzés keretében keressük a válaszokat.

A rendőrség, mint speciális közigazgatási szakterület vonatkozásában a válaszadók nagyobb része utasítja el az elektronikus ügyintézés lehetőségét a korábbi vélekedésekhez képest.

6. ábra A rendőrségi elektronikus ügyintézés jövőbeli lehetőségének kihasználása a válaszadók lakóhelye szerinti megoszlásban, 2017 (%)



Forrás:
Saját készítésű grafikon - Kérdőíves adatelemzés, SPSS

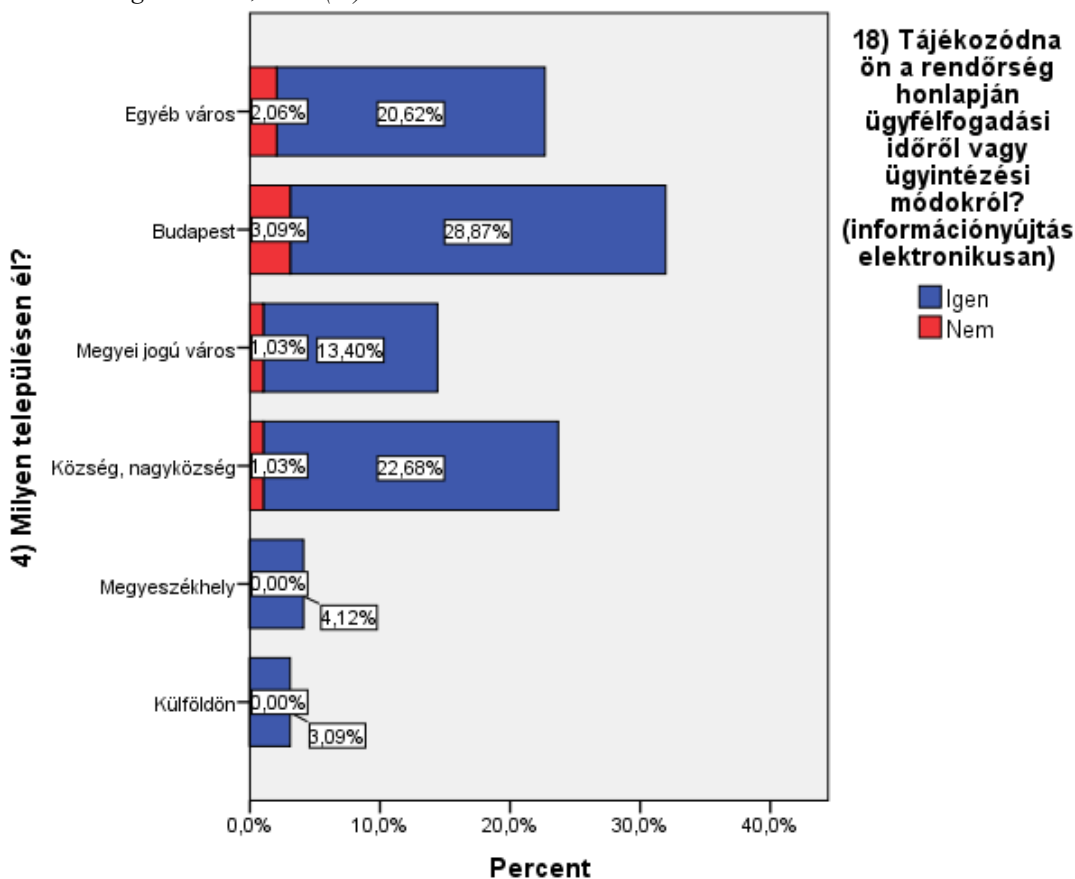
A fővárosban lakó személyek tekintetében érezhető a bizalmatlanság, mely a válaszok 10,31%-át jelenti, majd ezt követik az egyéb városok és a községek, nagyközségek egyaránt 6,19 százalékkal. Fontos hangsúlyozni, hogy a negatív

vélemények mögött meghúzódhatnak egyéb, nem kifejezetten a rendőrségre vonatkozó tapasztalatok, hanem inkább a napjainkban is sok esetben nehezen kivitelezhető, illetve használható elektronikus ügyintézési problémák.

Amennyiben a kitöltők három legnagyobb településcsoportját vesszük figyelembe, már a teljes mintához képest is meghaladja a kérdés az 50 százalékos támogatottságot, összesen pedig eléri a 70%-ot. A kérdés elemzése megalapozza a felvázolt hipotézist, hogy jelentős igény mutatkozik a rendőrségi elektronikus ügyintézés megvalósulására és kiterjesztésére.

Az elektronikus információnyújtásra vonatkozóan a kérdések közül az egyik legpozitívabb eredményt kívánjuk bemutatni.

7. ábra A rendőrségi elektronikus ügyintézés jövőbeli lehetőségének kihasználása a válaszadók lakóhelye szerinti megoszlásban, 2017 (%)



Forrás:
Saját készítésű grafikon - Kérdőíves adatelemzés, SPSS

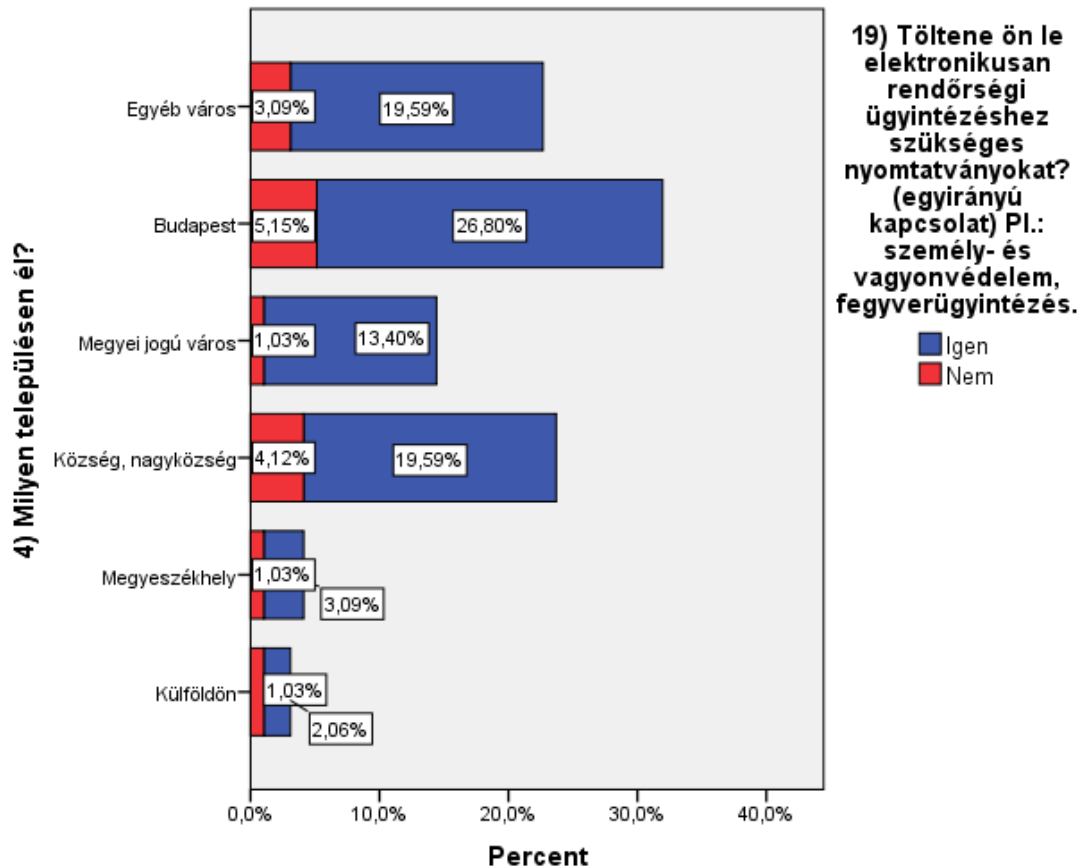
A megyeszékhelyeken és külföldön élő magyar állampolgárok vonatkozásában nem is találunk ellenző véleményt. Fordulatként mutatkozik, hogy a községek és a nagyközségek válaszadói a teljes minta 22,69%-os támogatottságát

adják. Ez azt jelenti, hogy ebben a településtípusban 95,66 százalék igényelné az információk ezen módjának a jelenleg alkalmazott elektronikus információs rendszer hatékonyságának kibővítésére vonatkozóan. A válaszadók számára nagy segítséget jelentene az elektronikus tájékozási lehetőség biztosítása.

Egyértelműen látszik, hogy a megkérdezettek körében a lakóhelyek településtípus szerinti bontásának minden csoportjában 90,33 és 100,00 százalékos az igény az e-információnyújtás lehetőségének megteremtésére.

Hasonlóan kedvezők a vélemények az egyirányú elektronikus kapcsolat tekintetében. Minden lakóhelytípus mérlege a pozitív vélemény felé tolódik el jelentős mértékben.

8. ábra A rendőrségi elektronikus nyomtatványok kitöltésének jövőbeli lehetősége a válaszadók lakóhelye szerinti megoszlásban, 2017 (%)



Forrás:
Saját készítésű grafikon - Kérdőíves adatelemzés, SPSS

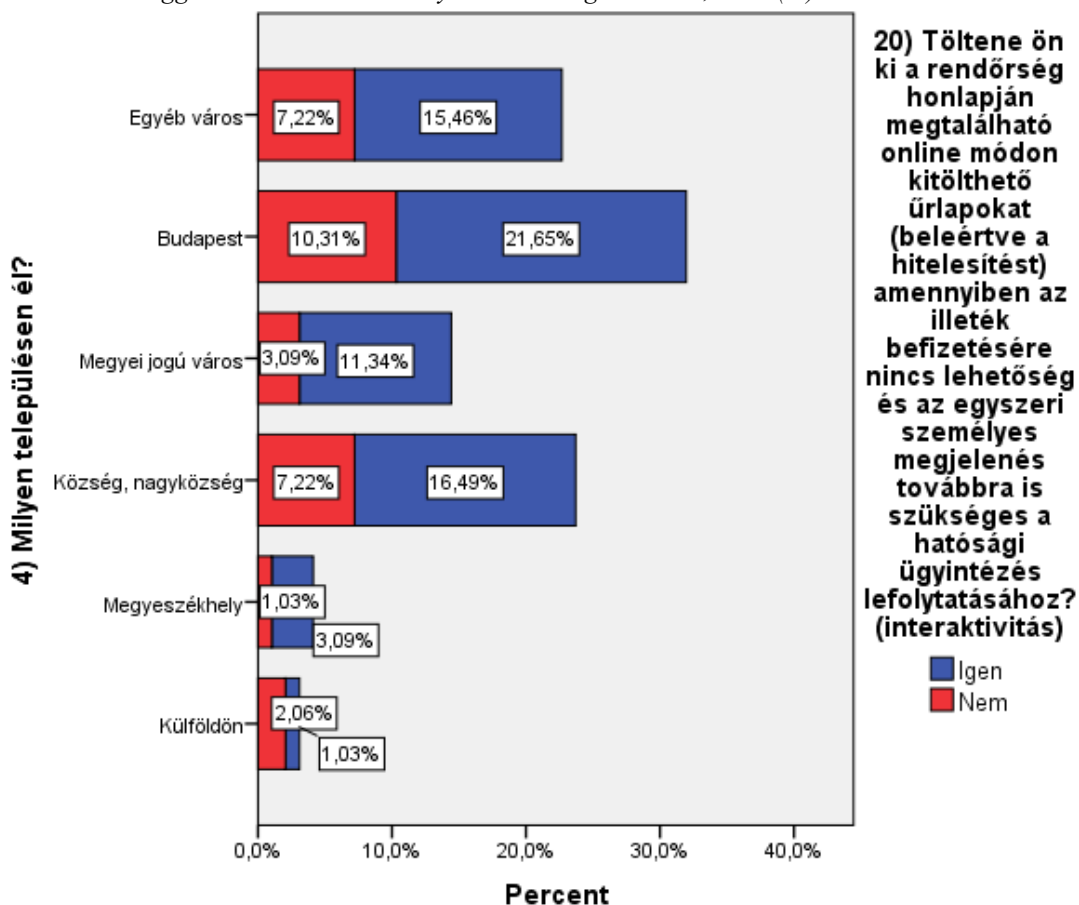
A nagyobb súllyal szereplő településtípusokat megfigyelve a megyei jogú városokban közel 93%-os a kitöltési szándék az elektronikus formátumban elérhető és letölthető nyomtatványokra vonatkozóan, ezt követik az egyéb városok 86,37

százalékkal, majd budapestiek (83,88%) és a községekben, nagyközségekben élő személyek (82,62%).

A rendőrségi e-ügyintézés interaktivitásra vonatkozó kérdését megvizsgálva - melyben a hatósági ügyintézés egyszeri személyes megjelenési kötelezettséggel járna a nyomtatványok elektronikus kitöltését követően - a hisztogram hatványozottan szimbiózisban mozog a rendőrségi elektronikus ügyintézés kérdésével (feltételek nélkül), melyet a 6. ábrán láthattunk.

Arányaiban kicsivel több pozitív választ kaptunk a megyei jogú városokban és a megyeszékhelyen élőkől (mely a válaszadók 3,49 és 1,03%-a), és kevéssel több negatívát az egyéb városokban és a községekben, nagyközségekben élőkől (7,22%).

9. ábra A rendőrségi elektronikus űrlapok kitöltésének jövőbeli lehetősége egyszeri személyes megjelenési kötelezettséggel a válaszadók lakóhelye szerinti megoszlásban, 2017 (%)



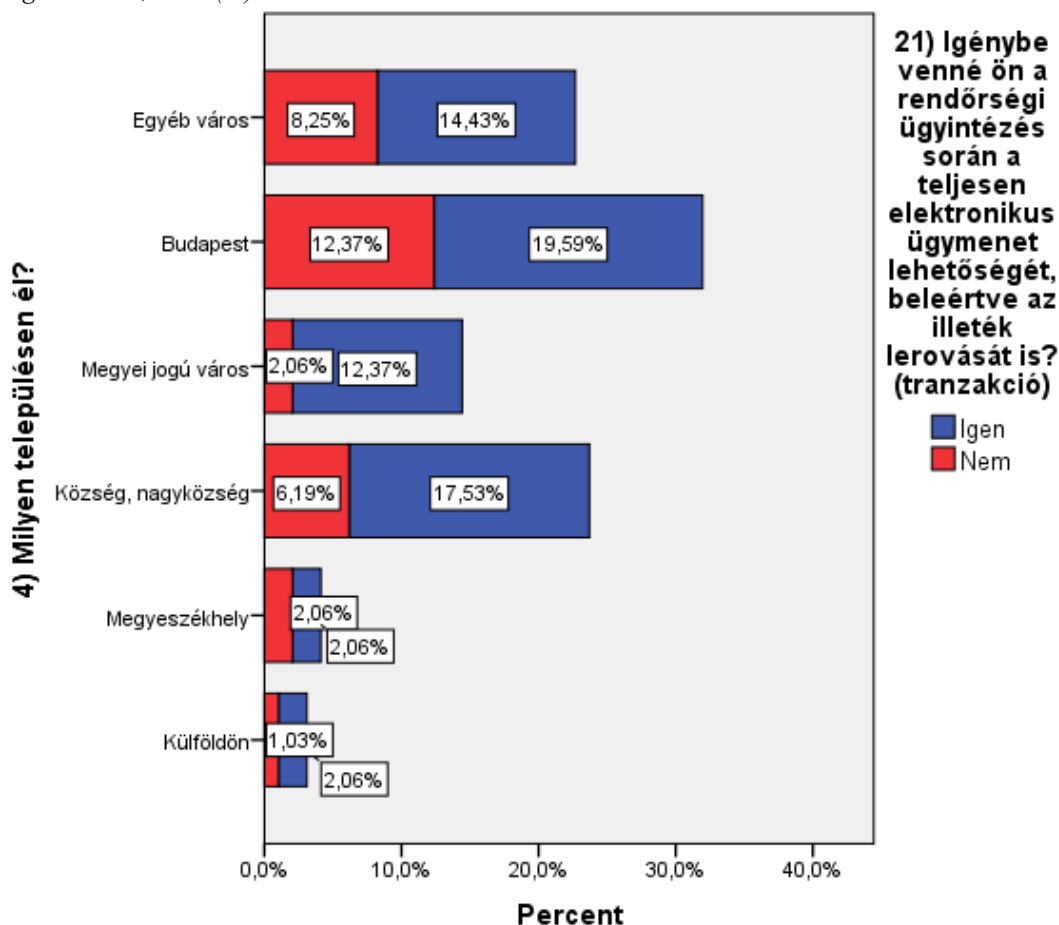
Forrás:
Saját készítésű grafikon - Kérdőíves adatelemzés, SPSS

A 10. ábrán a teljes elektronikus ügymenetre vonatkozó felvetésénél az első szembevető adat a külföldiek kétharmadának a támogatottsága.

A megyei jogú városokban az ellenzők mindösszesen a megkérdezettek 2,06%-a, amely az adott településtípusok tekintetében 85,72 százalékos támogatottságot jelent. A többi három jelentős lakóhelytípust a teljes ügyintézés bizalomrátáján léptékekkel megelőzi, de csoportonként a legalsó határ meghaladja a 60%-ot.

Valószínűsíthető, hogy a gyakorlati alkalmazás pozitív tapasztalatai által ezek az arányok is javíthatók válhatnak.

10. ábra A teljes rendőrségi elektronikus ügymenet jövőbeli lehetősége a válaszadók lakóhelye szerinti megoszlásban, 2017 (%)



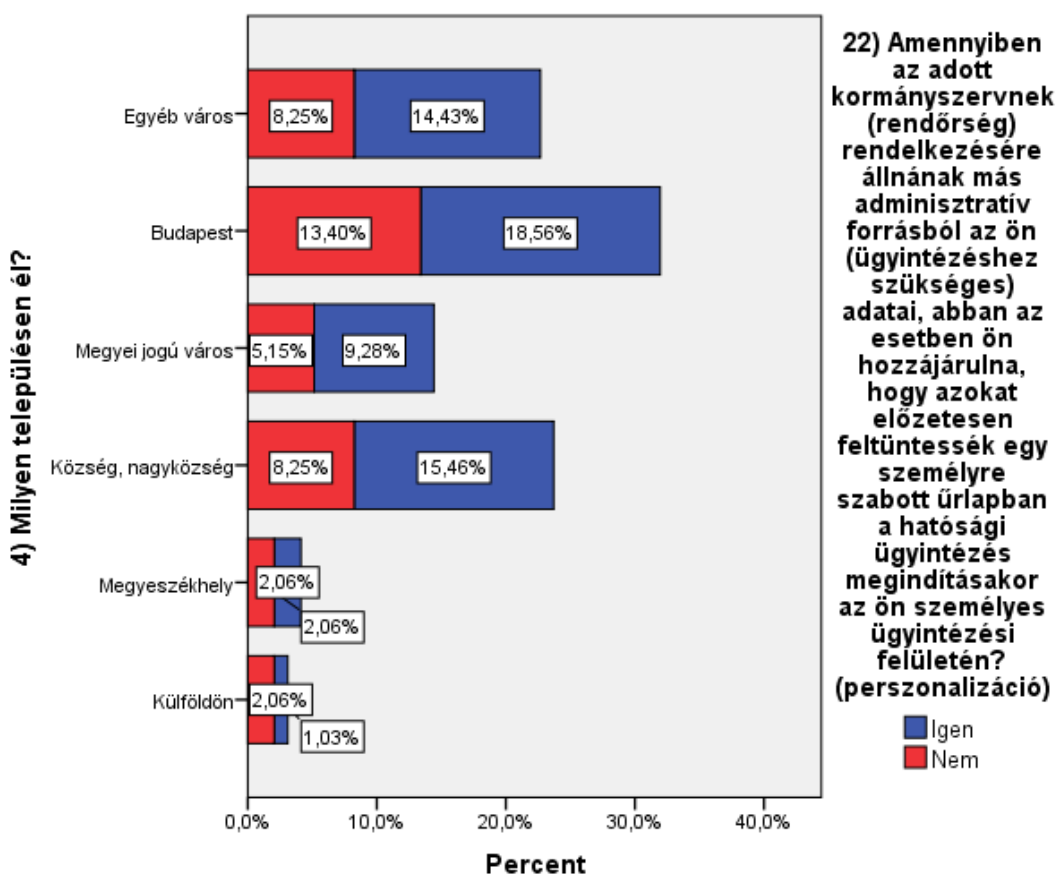
Forrás:
Saját készítésű grafikon - Kérdőíves adatelemzés, SPSS

A lakossági megoszlást tartalmazó elemzés utolsó részeként a perszonalizáció lehetőségét vizsgáltuk (11. ábra), vagyis a kitöltőktől az adminisztratív forrásból rendelkezésre álló, egyes ügyintézésekhez szükséges adatok előzetes kitöltéséhez történő hozzájárulási hajlandóságot kérdeztük meg a rendőrségi ügyintézés

szempontjából. A felvetés nem újkeletű, hiszen találkozhattunk már hasonló esetekkel más elektronikus kitöltő felületen, vagy közigazgatási oldalon.

A két legnagyobb csoportot képviselő településtípuson élők közül Budapest 58,07%, míg a község, nagyközség 65,2%-kal szerepel. A lakosság számát tekintve pontosan a skála két végén szereplő településeknél sem figyelhető meg drasztikus eltérés, vagyis a fővárosiaktól a legkisebb településig többé-kevésbé 60%-os a támogatottsága a personalizációnak (egyéb városok 63,62%, megyei jogú város 64,31%). A külföldön élő magyar állampolgárok a minta átlagos tendenciájától eltérően csak 33,33%-ban támogatják az adott kérdést.

11. ábra Hozzájárulás a hatósági ügyintézés személyre szabott úrlapon keresztüli ügyintézéséhez a válaszadók lakóhelye szerinti megoszlásban, 2017 (%)



Forrás:
Saját készítésű grafikon - Kérdőíves adatelemzés, SPSS

Összességében elmondható, hogy az adott hipotézis figyelembe vételével a kérdésekre adott támogatottság 60-100% közé esik a településtípusok szempontjából.

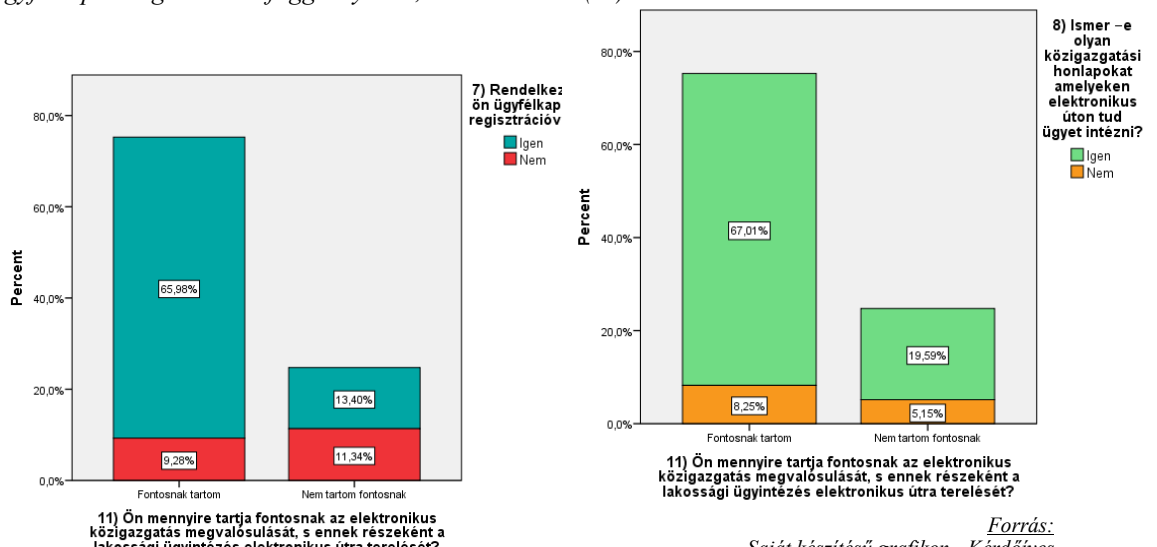
2. Az ügyfélkapus regisztráció hiánya, valamint azon közigazgatási honlapok ismeretlensége, ahol lehet részleges-, vagy teljes elektronikus ügyintézés folytatni, hozzájárul az Ügyfélkapu szolgáltatásainak kihasználatlanságához és az e-ügyintézési folyamatok gyengítéséhez.

Vizsgálatunkban szintén a keresztábrás elemzéseket hívjuk segítségül, szemléltetésül pedig ismét a hisztogramot használjuk.

Az ide vonatkozó kérdéseket az ügyfélkapus regisztráció meglétével illetve az elektronikus ügyintézési lehetőséggel rendelkező közigazgatási honlapok ismeretével kapcsolatban vizsgáljuk.

Elsőként az elektronikus közigazgatás megvalósulásának és ennek részeként az lakossági ügyintézés elektronikus útra terelését láthatjuk.

12. ábra Az elektronikus közigazgatás és elektronikus lakossági ügyintézés fontossága az ügyfélkapus regisztráció függvényében, 2017 (%)



*Forrás:
Saját készítésű grafikon - Kérdőíves
adatelemzés, SPSS*

*Forrás:
Saját készítésű grafikon - Kérdőíves
adatelemzés, SPSS*

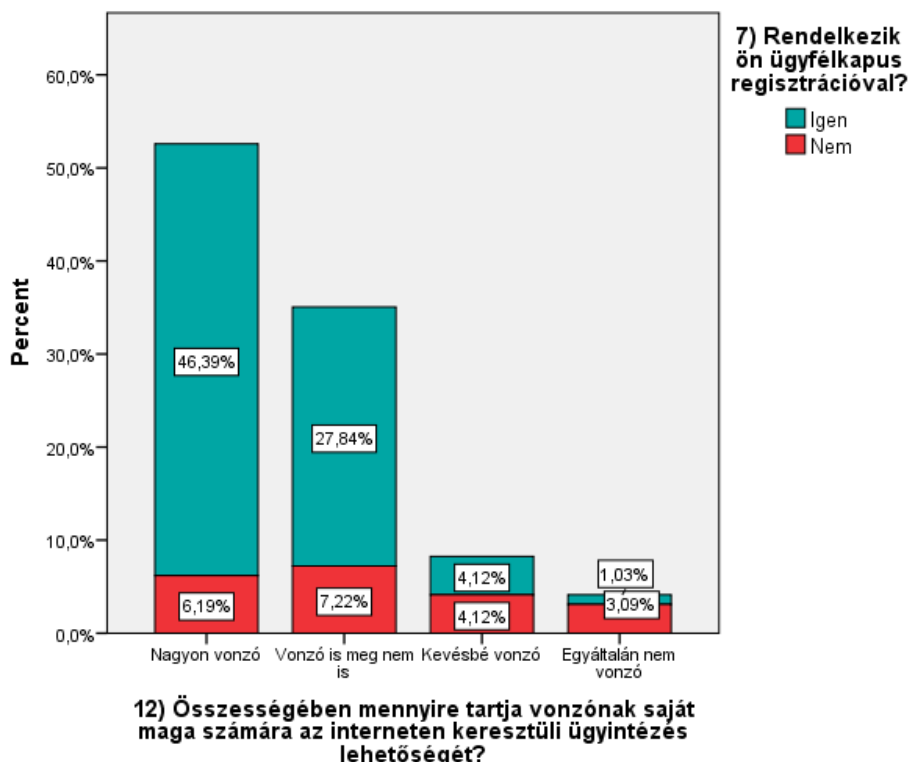
13. ábra Az elektronikus közigazgatás és elektronikus lakossági ügyintézés fontossága

Megfigyelhető a két grafikon közötti hasonlóság a kérdést fontosnak tartók szempontjából. Azok számára, akik rendelkeznek ügyfélkapus regisztrációval 87,67%-ban, akik ismernek elektronikus ügyintézési lehetőséggel rendelkező

közigazgatási honlapokat 89,04%-ban fontos az elektronikus közigazgatás megvalósulása – ez a teljes mintánk 65,98 illetve 67,01 százaléka.

Arra a kérdésre, hogy összességében a válaszadók mennyire tartják fontosnak saját maga számára az interneten keresztüli ügyintézés lehetőségét, hasonló arányokat kapunk a kapcsolódó aspektusokkal vonatkozásában.

14. ábra Az internetes ügyintézés lehetőségének attraktivitása az ügyfélkapus regisztráció függvényében, 2017 (%)



Forrás:

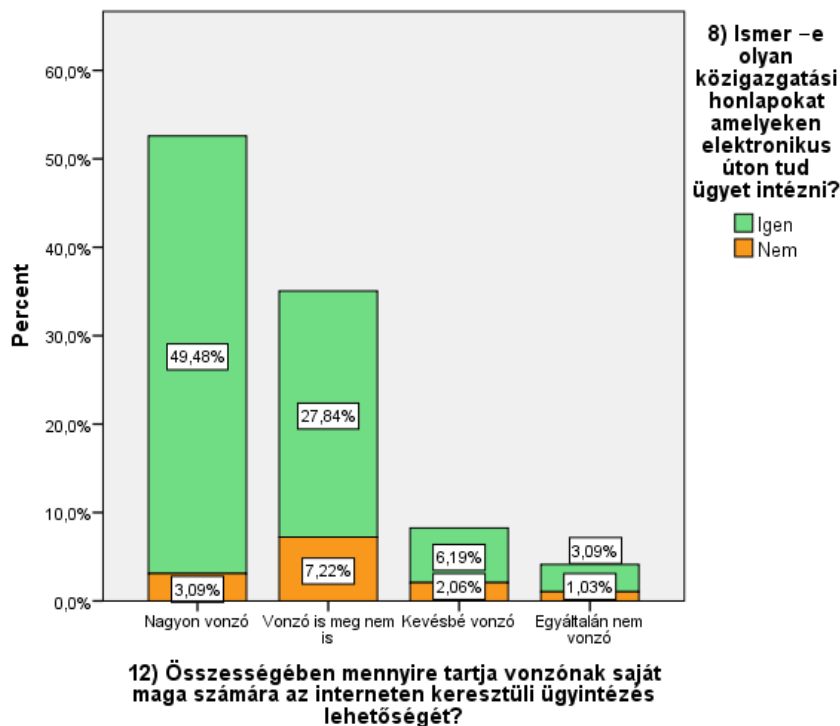
Saját készítésű grafikon - Kérdőíves adatelemzés, SPSS

Az ügyfélkapus regisztráció meglétének szempontjából vizsgálva nagyon vonzónak tartják az e-ügyintézés 88,23%, ez a megkérdezettek csaknem felét (43,39%) jelenti, illetve vonzó is meg nem is vélemények is a minta további 27,84%-át teszik ki, tehát a pozitív véleményen lévők azok közül, akik rendelkeznek ügyfélkapus regisztrációval összesen a megkérdezettek háromnegyede (74,23%).

A kevésbé vonzó vélemények fele-fele arányban oszlanak meg az ügyfélkapus regisztráció tekintetében, de ez összesen a megkérdezettek 8,24%-ának felel meg. Akik egyáltalán nem tartják vonzónak háromnegyed részben nem is rendelkeznek ügyfélkapuval (3,09%).

Mindezt megvizsgálva azok körében, akik ismernek olyan honlapokat, ahol lehet elektronikusan ügyet intézni, közel hasonló eredményeket kaptunk, melyet a következő hisztogram szemléltet (15. ábra).

15. ábra Az internetes ügyintézés lehetőségének attraktivitása elektronikus ügyintézési lehetőséggel rendelkező közigazgatási honlapok ismeretének függvényében, 2017 (%)



Forrás:
Saját készítésű grafikon - Kérdőíves adatelemzés, SPSS

Akik számára a nagyon vonzó az elektronikus ügyintézés, 83,06%-ban ismerik ezeket a weboldalakat, ez a mintánk 49,48 százalékát jelenti, míg a vonzó is meg nem is kategóriában 79,40 % ezen válaszadók aránya. A negativitás mértéke közel hasonlóan alakul az ügyfélkapuval rendelkezők attraktivitásához.

Az ábrából is látszik, hogy a válaszadók vonzónak, illetve inkább vonzónak tartják saját maguk számára az elektronikus ügyintézés, és döntő többségük használja az ügyfélkapus regisztrációt, valamint ismer elektronikus ügyintézési felülettel rendelkező közigazgatási honlapot.

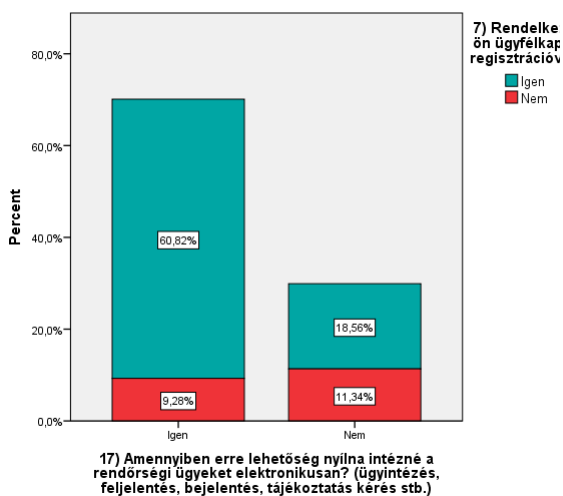
A továbbiakban a rendőrségi elektronikus ügyintézés jövőbeli lehetőségének kihasználását elemezzük a már korábban felvetett aspektusok figyelembe vételével.

A megkérdezettek 70,1 százaléka nyilatkozott úgy, hogy intézné a rendőrségi ügyeit elektronikusan, ebből 60,82% rendelkezik ügyfélkapuval és 63,92% ismer

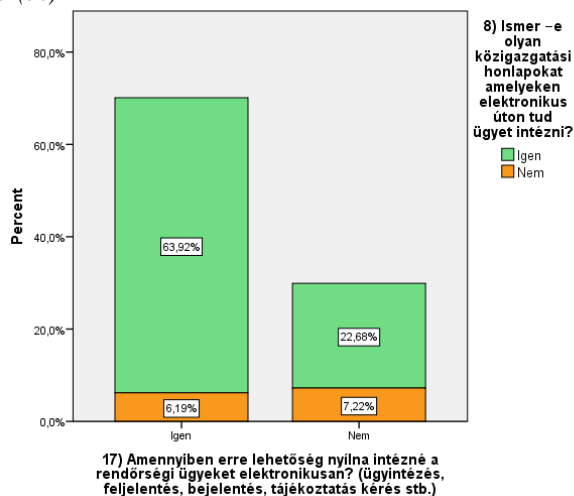
elektronikus ügyintézővel rendelkező közigazgatási weboldalakat - ez a teljes mintánk 86,76 és 91,17 százaléka.

A negativitásnál az ügyfélkapuval nem rendelkezőknek nagyobb az aránya, ez a megkérdezettek 11,34%-át teszi ki, és van egy vékony réteg (7,22%), aki nem ismer e-közigazgatási weboldalakat sem. Elmondható, hogy nagy mértékben kedvezőnek tartják a válaszadók ezt a jövőbeli lehetőséget és élnének is vele.

16. ábra A rendőrségi elektronikus ügyintézés jövőbeli lehetőségének kihasználása az ügyfélkapus regisztráció függvényében, 2017 (%)



elektronikus ügyintézési lehetőséggel rendelkező közigazgatási honlapok ismeretének függvényében, 2017 (%)



17) Amennyiben erre lehetőség nyílna intéznék a rendőrségi ügyeket elektronikusan? (ügyintézés, feljelentés, bejelentés, tájékoztatás kérés stb.)

17) Amennyiben erre lehetőség nyílna intéznék a rendőrségi ügyeket elektronikusan? (ügyintézés, feljelentés, bejelentés, tájékoztatás kérés stb.)

Forrás:

Saját készítésű grafikon - Kérdőíves adatelemzés, SPSS

Forrás:

Saját készítésű grafikon - Kérdőíves adatelemzés, SPSS

17. ábra A rendőrségi elektronikus ügyintézés jövőbeli lehetőségének kihasználása

Adott részvizsgálat a rendőrségi ügyintézés során a teljes ügymenet lehetőségének igénybe vételét vizsgálja. (18. és 19. ábra)

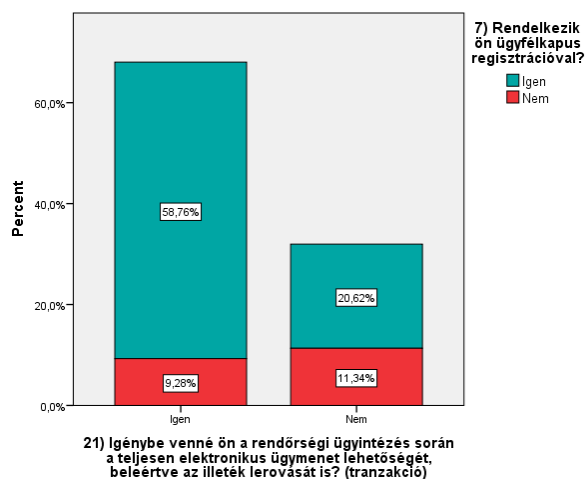
A megkérdezettek közel 70 százaléka igénybe venné a teljes ügymenet során az elektronikus rendőrségi ügyintézt. Közülük 86,36% rendelkezik ügyfélkapuval és 92,43% ismer e-ügymenettel rendelkező közigazgatási honlapokat.

A nemmel válaszolók körében magasabb arányban vannak azok mindkét grafikonon, akik nem is vennék igénybe a teljes ügymenetet, de mindez a teljes mintánkra vetítve csak 11,34 és 8,25 százalékot tesz ki.

Fontos felhívni a figyelmét a lakosságnak az elektronikus közigazgatásra vonatkozó aspektusokra, és kihasználni, feltárni a kínálkozó lehetőségeket.

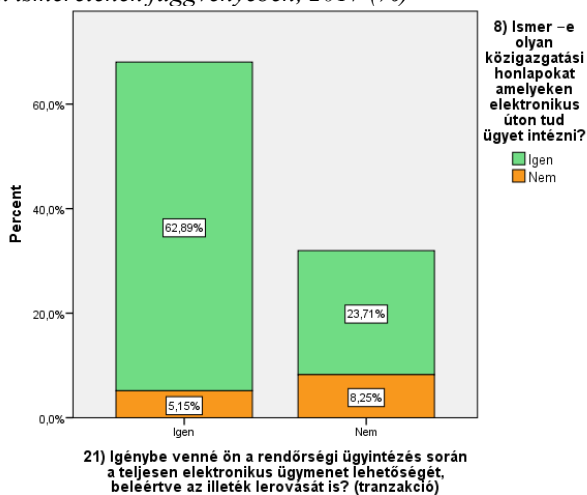
A rendőrség vonatkozásában pedig egyértelmű igény mutatkozik a felmérésből egyéb közigazgatási webfelületektől és ügyintézésről függetlenül (természetesen azokat véve alapul).

18. ábra A teljes rendőrségi elektronikus ügymenet jövőbeli lehetősége az ügyfélkapus regisztráció függvényében, 2017 (%)



Forrás:
Saját készítésű grafikon - Kérdőíves adatelemzés, SPSS

19. ábra A teljes rendőrségi elektronikus ügymenet jövőbeli lehetősége az elektronikus ügyintézési lehetőséggel rendelkező közigazgatási honlapok ismeretének függvényében, 2017 (%)



Forrás:
Saját készítésű grafikon - Kérdőíves adatelemzés, SPSS

5.5. Összefoglaló megállapítások a kutatáshoz

A rendőrség elektronikus formában végzett ügyintézésének, mint új képesség kihívásainak vizsgálata témakörben végzett kutatásunk második fázisa a kvantitatív kutatás, melyben a számszerűsített, mért adatokra fókuszálunk, ezáltal rendszerességeket és szabályszerűségeket keresve a megkérdezettek véleményeiből.

Jelen kutatási fázisban pontosabb, számszerű adatokat nyerhettünk ki a válaszok alapján.

A közel 100 megkérdezett véleményét bemutató eredményeket összesítve elmondható, hogy a kvantitatív kutatási fázis során adott válaszok arra utalnak, hogy felülvizsgálata szükséges a jelenleg alkalmazott e-közigazgatási modell egyes részeinek. Az állampolgárok valós igényeket fogalmaztak meg arra vonatkozóan, hogy a rendőrségi ügyintézés egyes elemei (a jelenleg elérhető ügyintézési struktúra mellett) az elektronikus közigazgatás részét képezzék. A válaszokból levonható további következtetés, hogy a külföldön állandó jelleggel tartózkodó magyar állampolgárok igényeire is figyelemmel kell lenni az elektronikus közigazgatás következő fejlesztési szakaszában. A felvázolt kormányzati stratégia deklarált célja a külhoni magyar közösségek igényeihez is igazodó, az azt kiszolgálni képes közigazgatás, e-közigazgatási szolgáltatások fejlesztése, az ügyfélkapcsolati pontok és az ügysegédi rendszer fejlesztése, a határokon átívelő elektronikus ügyintézés ügyféloldali lefedéséhez szükséges kiegészítő fejlesztések, valamint a külhoniak közszolgáltatásokhoz kapcsolódó élethelyzeteihez tartozó ügyek egyszerűsítése.

A fejlesztési stratégia céljainak és irányainak meghatározása során szem előtt kell tartani, hogy a rendőrség igazgatásrendészeti feladatrendszeréhez köthető ügyintézési folyamatok teljes mértékben nem kerülhetnek integrálásra az elektronikus közigazgatási rendszerbe. Az állampolgárok egy jelentős része még mindig bízik a személyes ügyintézővel történő kapcsolattartásban, valamint vannak olyan természetű ügyek, amelyekhez hozzátartozik a személyközi kommunikáció megléte. *A rendőrség vonatkozásában ilyen ügyek a lőfegyvertartási engedélyek kiadására, a lőfegyverek tartásának engedélyeztetése, a gáz- és riasztó fegyverek viselési engedélyeinek kiadása*, hiszen az engedélyeztetési eljárás szerves részét képezi az ügyintéző által *(a rendőrkapitányság épületében)* történő azonosítása. Amennyiben az igazgatásrendészeti szolgálati ág másik jelentős feladatrendszeréről beszélünk, akkor abban az esetben már más következtetésre jutunk. A magánbiztonsági

szakterület személy- és vagyonvédelmi, magánnyomozói, valamint vagyonvédelmi rendszert szerelői és tervezői igazolványok és működési engedélyek engedélyeztetési eljárása részleges, vagy teljes elektronikus ügyintézés alá vonhatóvá válhat, amennyiben a közigazgatás hatékonysága érdekében felvázolt beavatkozások elérik a kitűzött célokat. Azonban továbbra is figyelembe kell venni, hogy a rendőrség elektronikus közigazgatási rendszerét érintő fejlesztési és stratégiai célok meghatározása során az egyes szakterületek szakmai véleményét is ki figyelembe kell venni. Cél a hatékonyabb feladatellátás biztosítása, ezért elengedhetetlen a rendőrséghez kapcsolódó közigazgatási feladatok felülvizsgálata és esetleges újraelosztása akár a közigazgatás többi szereplője között.

5.5.1. Fókuszcsoporthoz tartozó elemzés

Kvalitatív kutatásunk során feltérképeztük a témakörben adott véleményeket, illetve kiderült, hogy milyen gondolatai lehetnek fókuszcsoporthoz tartozóknak a hazai elektronikus közigazgatással, valamint a rendőrség elektronikus formában végzett ügyintézésével kapcsolatban, milyen hitek és tévhitek léteznek e tekintetben. Segítségével bizonyos feltételezéseket jobban átláthatunk és bár végső következtetéseket nem vonhattunk le belőle, mindenképp egy megfelelő kiegészítésül szolgál a kérdőíves kutatási fázisunk esetében.

A fókuszcsoporthoz tartozó kutatás keretében kettő csoportülésre került sor. Mindkét esetben a Komárom-Esztergom Megyei Rendőr-főkapitányság épületében került sor. Mind a kettő csoportülésen résztvevő személyek a rendőrség hivatásos állományú tagjai voltak, akik a rendőrség bünyügyi, közrendvédelmi, közlekedésrendészeti, hivatali és igazgatásrendészeti szakterületén láttak el szolgálatot, különböző beosztásokban. Mind a két csoport egy csoportvezető irányítása mellett, kötetlen, félig-irányított beszélgetés során vitatták meg a kutatáshoz kapcsolódó egyes aspektusokat.

A beszélgetések során a kutatás vezető kérdéseire a csoport tagok által adott vélemények, egyéni meglátások, gondolatok és válaszok hozzájárulnak a rendőrség elektronikus közigazgatásban betöltött jelenlegi szerepének (szakmai szempontok alapján történő) megismeréséhez, valamint feltárásra kerülnek azok a kihívások és kockázatok, amelyek gyengíthetik a rendőrség elektronikus közigazgatásban betöltött szerepének erősödését. A fókuszcsoporthoz tartozó beszélgetés során az egyes szakterületek vonatkozásában és a szakmai szempontok figyelembe vételével világítunk rá azokra a képességekre, amelyek

fejlesztésével a rendőrség részleges, vagy teljes elektronikus közigazgatási tevékenysége fejleszthetővé válik.

Moderátor kérdése:

- Az egyes rendőrségi szakterületeket vizsgálva látnak arra lehetőséget, hogy bizonyos (közigazgatási) ügytípusok részleges, vagy teljes elektronikus ügyintézés keretében kerüljenek végrehajtásra?

Válaszok:

- „A bűnügyi szakterület vonatkozásában nem, mivel sem a gyanúsítási eljárás során, sem egyes nyomozati szakaszokban nem lehet nélkülözni a személyes jelenlétet. A jelenlegi szabályok szerint tanú írásban tehet vallomást, azonban ez sok esetben nem mellőzhető az eljárás során. Vagy egy szembesítési eljárás során sem lehet nélkülözni az adott személy jelenlétét. A büntető eljárás teljesen egységes, az csak egyféleképpen folytatható le. Ahol lehet mozgástér az elektronikus ügyintézés részleges lebonyolítására ott már jelenleg is lefolytatható. Pl.: az ügyvéd adhat be elektronikusan beadványt a hatóság felé. A büntető eljárás szempontjából nem értelmezhető az elektronikus eljárás rendszerének lehetőségei.
- Akár a közigazgatási bírságokat, akár a helyszíni bírságot vizsgáljuk jól látható, hogy jelenleg nem nélkülözhető az állampolgár aláírása. A bíróságokra történő ügyiratok megküldése történik elektronikusan. A helyszíni bírságolás kezdeti szakaszában a közigazgatási ügymenet gyorsítása érdekében lehetne bevezetni a bankkártyás fizetés lehetőségét.⁶⁴
- A szabálysértési eljárások szempontjából, egy balesetes ügyben ahol a tényállás nem tisztázott, ott akár az okozó, akár a tanú, akár a részes, akár az eljárás alá vont személy meghallgatása történik, azt csak személyesen lehet végrehajtani. Ott lehet mozgástér, ahol a feljelentés alapján a tényállás tisztázott, a határozat meghozatalát követően (amennyiben nem nyújt be a személy meghallgatási kérelmet) a teljes ügymenet elektronikusan végig vezethető a végrehajtási eljárás lezárásáig.

⁶⁴ A rendőrség 2010-ben már teszt jelleggel (legfőképpen németországi modell alapján) bevezette a helyszíni bírság bankkártyával történő kiegyenlítésének a lehetőségét. A rendszer törvényi háttere adott volt, azonban számos probléma és aggály is felmerült a rendszer tesztüzeme során. Azonban láthatjuk, hogy több Európai Unió tagállamban (Németország, Ausztria, Horvátország) hatékonyan működik a helyszíni bírság bankkártyával történő kiegyenlítése. Horvátországban a bírság befizetési hajlandóság közel a duplájára emelkedett a bankkártyás fizetési lehetőség bevezetését követően.

- A közrendvédelemi szakterület vonatkozásában elsősorban a rendezvények bejelentése történhet elektronikus felületen, amennyiben nincs egyeztető tárgyalásra szükség. Viszont ebben az esetben kihívásként kell kezelni, hogy a bejelentő személy megkapta-e a hatóság tudomásulvételi szándékáról szóló határozatot és adott esetben az is kihívásként kezelendő, hogy az a személy kapja meg a határozatot, aki bejelentette az adott rendezvényt.
- A hivatali szakterület vonatkozásában eléggé fejlett az elektronikus ügykezelés. A KIR rendszerből szedjük le az anyagokat és az érkeztetést követően továbbítjuk őket a címzett szakterületnek.
- Az igazgatásrendészeti szolgálati ág rendészeti szakterülete szempontjából a fegyverrendészeti szakterület egyes lépései már most is lebonyolítható részleges elektronikus ügyintézés keretében. A kérelmi lapok elérhetők és letölthetők a rendőrség központi honlapjáról. Amennyiben az elavult lőfegyvertartási engedélyek jövőbeni cseréjére kerülne sor, akkor azoknak az okmányoknak a vonatkozásában elképzelhető további részleges elektronikus ügyintézési szakasz beiktatása. A személy- és vagyonvédelmi engedélyeztetési eljárás szempontjából már több lehetőséget látok. Akár a kérelem beadását, akár a hatósági szolgáltatási díj befizetését, akár a mellékletek benyújtását, akár az adott személy azonosítását és ellenőrzését, akár a hatósági igazolvány legyártását és postázását, mint egyes folyamatot vizsgáljuk, elképzelhető egy teljes elektronikus ügyintézés bevezetése és végrehajtása.”

A fókuszcsoporthoz tartozó kutatás igazolja azokat a hipotéziseket amelyek arra vonatkoztak, hogy a rendőrség elektronikus ügyintézési tevékenysége (egyes szakterületek vonatkozásában) fejleszhető. A fókuszcsoporthoz tartozó szakmai beszélgetés során elhangzottak alátámasztják a kérdőív eredményeit, abból a szempontból, hogy az állampolgárok igénylik a rendőrség elektronikus ügyintézési tevékenységének szélesebb körű alkalmazását. Ezekkel a szakmai álláspontokkal ellentétben azokat a szakmai szempontokat is figyelembe kell venni, amelyek a kockázatokat erősítik a rendszer fejlesztése területén. A szigorú adatvédelmi követelmények betartása mellett előtérbe kell helyezni a rendőrségi eljárások során keletkezett adatok védelmére és kezelésére vonatkozó kérdésköröket. Mindazonáltal a rendőrség iratkezelési és irattározási folyamatának egyes rendszerei, valamint a magánbiztonsági szakterület engedélyeztetési eljárásai végrehajtásában egyöntetű vélemény

alakult ki a fókuszcsoporthoz vizsgálat során, hogy akár teljes elektronikus ügyintézés is elképzelhető a jövőben.

Következtetések és javaslatok

A közigazgatás jogi alapjainak az újra definiálása az elmúlt évek egyik legnagyobb hazai kihívása volt a jogalkotás területén. A legfontosabb célkitűzés a szolgáltató állam megteremtése több nehézségbe ütközött. A megkezdett intézkedések hatékonyabb végrehajtása érdekében egy *önmagát erősítő és a valós értékeit szem előtt tartó* szolgáltató közigazgatási rendszer kiépítése az elsődleges cél. A Közigazgatás- és Közszolgáltatás Fejlesztési Stratégia 2014-2020 munkaanyagban lefektetésre került, hogy a fejlesztés következő lépcsője a közigazgatás és a közszolgáltatások területének speciális szakterületei vonatkozásában kerül megvalósításra, elősegítve az adott szakterület hatékonyabb működését.

Az Ügyfélkapu közigazgatási ügyintéző és szolgáltató rendszer jelenlegi hatékonyságát és a közigazgatási rendszerben betölteni kívánt szerepét még nem érte el. A közigazgatásra vonatkozó fejlesztési célok konkrétan meghatározzák, hogy a közszolgáltatásokhoz történő hozzájutás átfogóan képezi a stratégia tárgyát. Az e-közigazgatási platformok és az Ügyfélkapu rendszerhez történő hozzáférés és alkalmazás társadalmi elfogadottsága érdekében elengedhetetlen az informatikai eszközök, internet-hálózatok, valamint a mobil hálózatok fejlesztése. A rendőrségi ügyintézési fejlesztések erősítése érdekében elengedhetetlen az Ügyfélkapu rendszer átstrukturálása.

A rendőrség közigazgatási rendszerben betöltött dinamikus szerepe vitathatatlan. Az ügyfélközpontú és bürokráciacsökkentő szolgáltatások rendszerében történt fejlesztések és átalakítások a szolgáltatói rendészeti oldal szempontjából nem értek el kellő hatékonyságot. A rendőrség, mint közszolgáltatást nyújtó szervezet működési hatékonyságának és ágazati képességeinek fejlesztése érdekében, valamint a közszolgáltatások hozzájutásának elősegítése érdekében szükséges és elengedhetetlen a szervezeti struktúra rendszerének felülvizsgálata. A felülvizsgálat során ki kell térni az ügyfélbarát kommunikációs intézkedésekre, a jól megválasztott rendészeti struktúrára, valamint a rendőrség államigazgatási feladatrendszerének átstrukturálására és újra szabályozására.

Az állam által megfogalmazott közigazgatási stratégiai kimondja, hogy ne szülessenek szabályok és döntések az ügyfelek véleményének kikérése nélkül.

Ennek az eszmének az érvényesítése érdekében jelen kutatás arra vállalkozott, hogy a rendőrség speciális közigazgatási feladatrendszerére vonatkozóan, kiemelten az elektronikus közigazgatás betöltött szerepét vizsgálva, egy nem reprezentatív feltáró jellegű kutatást végez el az állampolgárok körében. Az eredmények elemzéséből kimutatható, hogy a rendőrség közigazgatási rendszere fejlesztésre szorul, az egyes rendészeti területek túlszabályozottságát csökkenteni kell. Hatékony lépéseket kell tenni a rendőrség elektronikus közigazgatási rendszerben betöltött szerepének erősítése érdekében. Ennek érdekében az egyes szolgálati ágakat külön-külön kell vizsgálni, mivel a fókuszcsoportos (szakmai alapú) vizsgálat rávilágított, hogy az elektronikus platformra történő átállítás folyamata nem minden szolgálati ág szempontjából releváns és végrehajtható feladat. A kutatás rávilágított arra, hogy egyes rendőrségi rész-szakterületek vonatkozásában akár a teljes elektronikus ügyintézési folyamat megvalósíthatóvá válik, amely által a rendőrség elektronikus ügyintézési képességének erősítése érhető el. *További kutatásokat igényel a rendőrség ügykezelési és irattározási feladatrendszerének teljes elektronikus platformra történő átvitele, valamint a személy- és vagyónvédelmi szakterület teljes elektronikus ügyintézésének a megvalósítása.*

Irodalomjegyzék

- 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól. In.: Magyar Közlöny. 2004. évi 203. szám.
- 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és bizalmi szolgáltatások általános szabályairól. Magyar Közlöny. 2015. évi, 202. szám.
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról. Magyar Közlöny. 2011. évi 88. szám.
- 2009. évi CLV. törvény A minősített adat védelméről. Magyar Közlöny. 2009. évi 194. szám.
- 2010. évi CLVII. törvény A nemzeti adatvagyon körébe tartozó állami nyilvántartások fokozottabb védelméről. Magyar Közlöny. 2010. évi 196. szám.
- 78/2010. (III.25.) Korm. rendelet Az elektronikus aláírás közigazgatási használatához kapcsoló követelményekről, és az elektronikus kapcsolattartás egyes szabályairól. Magyar Közlöny. 2010. évi 43. szám.
- 160/2010 (V. 6.) Korm. rendelet Az integrált ügyintézési és tájékoztatási pont kialakításáról, működtetéséről, valamint a működtető és az érintett szervek együttműködésének rendjéről. Magyar Közlöny. 2010. évi 69. szám.
- 82/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény elektronikus ügyintézéssel kapcsolatos kormányrendeleteinek módosításáról. Magyar Közlöny. 2012. évi 48. szám.
- 212/2010 (VII.1) Korm. rendelet Az egyes miniszterek, valamint a Miniszterelnökséget vezető államtitkár feladat- és hatásköréről. Magyar Közlöny. 2010. évi 111. szám.
- 2011. évi népszámlálás 3. Országos adatok. Központi Statisztikai Hivatal, 2013.
- Adatvédelmi értelmező szótár. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság. (<https://www.naih.hu/adatvedelmi-szotar.html> letöltés ideje: 2017.10.12.)
- Az Európai Unió Alapjogi Chartája. (2012/C 326/02) Az Európai Unió Hivatalos Lapja. (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:12012P/TXT&from=HU> letöltés ideje: 2017.09.26.)
- Az Európai Parlament és a Tanács 95/46/EK irányelve. Hivatalos Lap L 281, 23/11/1995 o. 0031 – 0050.
- Az európai digitális menetrend. A bizottság közleménye az európai parlamentnek, a tanácsnak, az európai gazdasági és szociális bizottságnak és a régiók bizottságának. Brüsszel, 2010.05.19. COM (2010) 245. végleges.

- Az e-közigazgatás szolgáltatásai és használata az Európai Unióban. In.: Statisztikai Tükör. IV. évf. 134. szám. Központi Statisztikai Hivatal. 2010.
- Az e- közigazgatás előnyei. (<http://allampolgar.netenahivatal.gov.hu/miert-jo-az-e-kozigazgatas/az-e-kozigazgatas-elonyei-0> letöltés ideje: 2017.09.10.)
- A közigazgatás fejlesztése. (<http://vallalkozas.netenahivatal.gov.hu/miert-jo-az-e-kozigazgatas/a-kozigazgatas-fejlesztese> letöltés ideje: 2017.08.08.)
- Bednay Dezső: Közigazgatási alapfogalmak. Jogi asszisztens tanfolyami jegyzet. 2011.
- Budai Balázs: Az e-közigazgatás elmélete – axiomatikus megközelítésben. In.: Információs Társadalom: Társadalomtudományi Folyóirat. 2009. évi, 9. szám.
- Budai Balázs – Tózsza István: Az e-közigazgatás elmélete. Debreceni Egyetem, Agrár- és Műszaki Tudományok Centruma. 2007.
- E-közigazgatási szabályozás 2015. Közigazgatási- és Igazságügyi Minisztérium. Budapest, 2013.
- E-tananyag. Ügyfélkapu.
(https://segitseg.magyarorszag.hu/etananyag/ugyfelkapu_etananyag.html letöltés ideje: 2017.09. 28.)
- Ewa Ziemia & Iwona Obłąk: The Survey of Information Systems in Public Administration in Poland. In.: Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management. 2014. évi 9. szám.
- Frigyesi Veronika – Dedinszky Ferenc: Az E-kormányzás az Európai Unióban és Magyarországon. In.: E-világ. 2004. évi, 4. szám.
- Horváth István: Közigazgatási szervezés- és vezetéstan. Dialog Campus Kiadó, Budapest-Pécs. 2002.
- Informatikai biztonság és kriptográfia.
(http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/0046_informatikai_biztonsag_es_kriptografia/ch01s03.html letöltés ideje: 2017.09.12.)
- Innovation in public administration – an operating e-state. 13 outstandingly useful public IT solutions in Hungary. Nemzeti Hírközlési és Informatikai Tanács. 2015.
- Jenei György: Közigazgatás-menedzsment. Századvég, Budapest. 2005.
- Juhász Lilla: E-közigazgatás Európában: fókuszban a közigazgatás racionalizálása és az állampolgár. In.: E-közigazgatás. 2007. évi, 1. szám.
- Kazi I. Reasul: E-Police System for Improved E-Government Services of Developing Countries. In.: Conference: 25th IEEE Canadian Conference on Electrical and Computer Engineering, At Montreal, Quebec. 2014.

- Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia. 2014-2020. Az állami szolgáltatói modell kialakítása. 2015.
- Magyarország Alaptörvénye. Magyar Közlöny. (egységes szerkezetben) VI. cikk. 2013. évi, 55. szám.
- Mire jó az egyablakos ügyintézés. (<http://kormanyablak.reblog.hu/miert-jo-az-egyablakos-ugyintezes> letöltés ideje: 2017.09. 28.)
- Molnár Szilárd (kutatásvezető): Elektronikus közigazgatás. Éves jelentés 2006. BME-UNESCO Információs Társadalom és Trendkutató Központ. Budapest, 2007.
- Nyáry Mihály (szerk.): Komoly biztonsági hiba (sebezhetőség) 750 ezer észtországi digitális személyiben. (<http://hirlevel.egov.hu/tag/eid/> letöltés ideje: 2017.09.23.)
- Osborne, David – Hutchinson, Peter: The Price of Government: Getting the Results Wee Need in an Age of Permanent Fiscal Crisis. Basic Books, 2004.
- Papp István: Az informatika fogalma. In.: Tudományos és Műszaki Tájékoztatás (Könyvtár- és Információtudományi szakfolyóirat) 50. évfolyam, 9–10. szám.
- Roóz József: Vezetésmódszertan. Perfekt Kiadó, Budapest. 2001.
- Simon Barbara – Budai Balázs: Elektronikus-közigazgatási modernizáció. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. 2015.
- Shailendra C. Jain Palvia & Sushil S. Sharma: E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World. Computer Society of India. (http://csi-sigegov.orgwww.csi-sigegov.org/1/1_369.pdf letöltés ideje: 2017.10.13.)
- Tóth Judit: A személyes adatok védelme és a közérdekű adatok nyilvánossága. Szegedi Tudományegyetem, Állam- és Jogtudományi Kar. Szeged, 2012.
- Tózsza István: Az e-közigazgatás Európában – Jelen és jövő. In.: Vezetéstudomány. 2011. évi, 3. szám.
- Zsom Brigitta: Az elektronikus közigazgatás és a területi kutatások kapcsolatáról. In.: Tér és Társadalom. 2014. évi 3. szám.