

---

# **AZ E-KORMÁNYZAT KÖZÖSSÉGI SZINTEN: ALKALMAZÁSI LEHETŐSÉGEK STÁJERORSZÁGI PÉLDÁKON**

WALTER ZSILINCSAR

## **1. BEVEZETÉS**

Az internet, és általában a modern információs- és kommunikációs technológiák felhasználása teljesen új utakat nyitott a közigazgatás területén is. Bár Ausztriában a digitális földrajzi adatgyűjtésnek jelentős hagyományai vannak, a napi szintű földrajzi adatfeldolgozás, és ennek integrációja, valamint az állami, tartományi és helyi igazgatás leegyszerűsítését biztosító e-kormányzat szolgáltatába állítása még igen távol áll attól, hogy teljes körűnek nevezhessük.

A számítógépes hardverek és szoftverek intenzív fejlődése, a rendszerköltségek jelentős csökkenése, továbbá a digitális szolgáltatások alkalmazásának növekvő elfogadottsága mind-mind hozzájárult ahhoz, hogy az elmúlt negyed évszázadban érezhető javulás legyen tapasztalható a közigazgatás területén a digitális adatok rendelkezésre állásában és felhasználásában. Ez csak azért volt lehetséges, mert a földrajzi adatok kezelése terén Ausztria számottevő hagyományokkal, tapasztalatokkal rendelkezik.

A térségi jelentőségű adatok az e-kormányzás kezdeti szakaszában többnyire alárendelt szerepet játszottak, a digitális földrajzi adatválaszték általában csak a domborzati viszonyokra és a közigazgatási határokra vonatkozó információkra korlátozódott, de az elmúlt néhány évben a digitális adatok minden területen történő elterjedése elősegítette a közigazgatás gyors fejlődését. Számos igazgatási területen bevezetésre kerültek a GIS-rendszerek. Csak ennek révén vált felismerten szükségessége és döntő mértékben támogatottá egy átfogó geoinformatikai adat-infrastruktúra kiépítése.

## **2. RÖVID ÁTTEKINTÉS A FÖLDRAJZI ADATOK FELHASZNÁLÁSÁNAK AUSZTRIAI HAGYOMÁNYAIRÓL**

A digitális földrajzi adatok közigazgatásban történő általános alkalmazásában rejlő lehetőségek kibontását célzó vizsgálatok kezdetén a földrajzi adatinfrastruktúra, az adatok minősége és az adatpolitika kérdései álltak a középpontban. Elsőrendű fontosságú volt az egységes adatformátum és a megfelelő interfészek kialakítása, amelyeket aztán nemzeti szinten szabványként fogadtattak el az Osztrák Szabványügyi Hivatal közreműködésével.

Továbbá Ausztria bonyolult közigazgatási rendszerének sajátosságai, az állami, tartományi és települési szinten meghatározott eltérő hatáskörök megkövetelték bizonyos kérdések tisztázását, mint például az adatgyűjtés- és tárolás központi vagy decentralizált jellege, a hozzáférési jogosítványok, a rendszerkompatibilitás vagy a költségek viselésének megoszlása.

Míg állami- és tartományi szinten csaknem kizárólag az ESRI cég szoftverei kerültek alkalmazásra, addig önkormányzati szinten az ArcGIS (ESRI), AutoCAD (Autodesk) és a Geo-Media (Intergraph) termékei egyaránt használatban vannak.

Ausztriában az állami szintű földrajzi adatpolitika létrehozásának kezdeményezése a tartományoktól indult. 2001-ben a tartományi vezetők konferenciája jóváhagyta egy országos méretű földrajzi adatbázis kialakítását. A tartományok által delegált térinformatikus kutatók és geodéta szakemberek munkacsoportja 2002-ben kidolgozta az osztrák földrajzi adatpolitika koncepcióját, amely alapjául szolgált a 2003 március 18-án napvilágot látott „Geoadatpolitikai Platform” létrehozásának. Ennek kialakításához nélkülözhetetlen volt az állam, a tartományok és az önkormányzatok megállapodása. A megállapodás az alábbi pontokról tartalmazott rendelkezéseket:

- a területet hiánytalanul lefedő adatbázis nyilvános hozzáférhetősége, az adatok valóságos és meghatározott minősége;
- a felelősségi viszonyok rögzítése a nyilvános adatbázis felépítését, gondozását és rendelkezésre állását illetően;
- az adatok egységesítése és összekapcsolhatósága (tartalom, szerkezet, pozíció, metaadatok);
- a nyilvános adatok hozzáférési lehetőségének és használatának szavatolása az önkormányzatokon belül, illetve azok között a lehető legalacsonyabb költség- és munkaráfordítással;
- a nyilvános adatok információs szolgáltatókon keresztül történő alkalmazásának megkönnyítése;
- az adatok értékének növelése, a bennük rejlő gazdasági potenciál kihasználása a gazdasági szereplők és a kutatás-fejlesztés tekintetében;
- az intézmények együttműködésének és kommunikációjának ösztönzése (vö. KAINZ, W. 2004).

Ez a követelményrendszer a korszerű és állampolgár-közeli ügyintézés hivatott megvalósítani az e-kormányzat révén, és egész Ausztriában az interneten keresztül történő hivatali ügyintézés alapjául szolgálhat (1. ábra).

1. ábra. Az e-kormányzat „épülete”

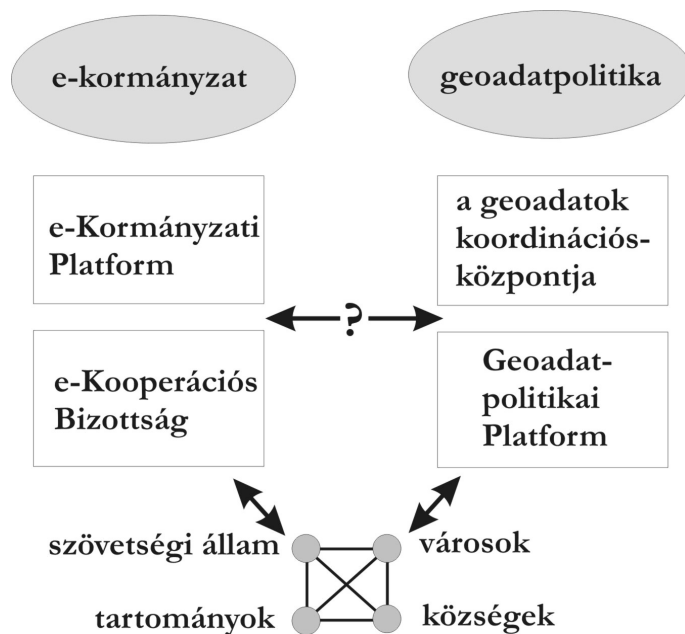


Forrás: GRANDITS, F. 2003.

A megvalósításban a legnagyobb logisztikai kihívást az elektronikus aláírás, az ügyfélkártya, és az elektronikus okmány bevezetése jelentette, az ehhez szükséges szervezeti és technikai keretfeltételek megteremtésével együtt.

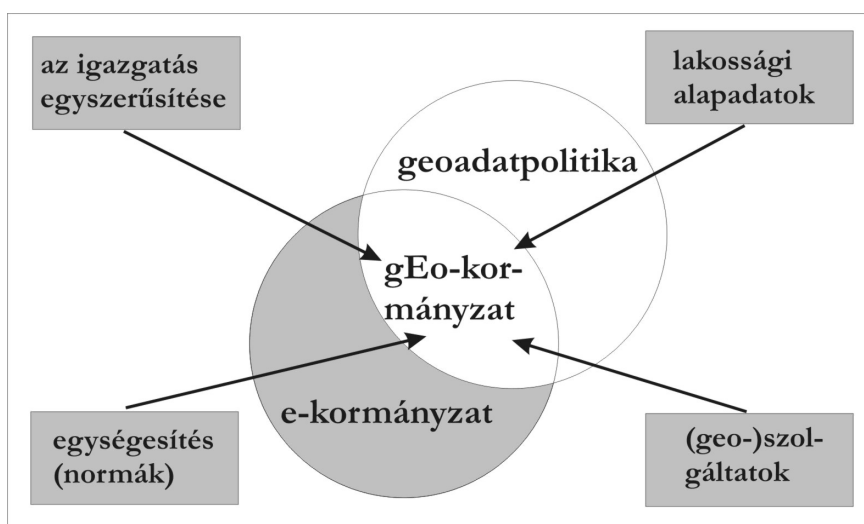
Ebben döntő szerepet játszottak a 2003-as év közepén életre hívott magasabb szintű grémiumok, a „e-Kormányzati Platform” és az „e-Kooperációs Bizottság” (2. és 3. ábra). Feladataik az e-Kormányzati Útiterv nevű intézkedéscsomaggal kapcsolatos határozathozatal, teljes körű koordináció, valamint az előrehaladás nyomon követése.

2. ábra. Az e-kormányzat és a geoadatpolitika felépítése és szervezete



Forrás: KAINZ, W. 2004.

3. ábra. A gEo-kormányzat struktúrája: az e-kormányzat és a geoadatpolitika integrálása



Forrás: KAINZ, W. 2004.

### **3. AUSZTRIA E-KORMÁNYZATI STRATÉGIÁJA**

Az e-kormányzat elsődleges célja a hivatalos ügyek egyszerű és gyors lebonyolításának biztosítása minél több állampolgár és vállalkozó számára, olyan formában, hogy ahhoz ne legyen szükség speciális tudásra, képességekre vagy technikai felszereltségre az internet, az elektronikus levelezés vagy az elektronikus aláírás alapvető ismeretén túlmenően.

Mindenhol, ahol eddig hagyományos információs és kommunikációs eszközök szolgálták az ügyintézés, az elektronikus média alkalmazásával teljesen új perspektívák nyílnak. A legnagyobb lehetőségek nem az ún. átmeneti szakaszban – mint amilyen az e-mail vagy a digitális szövegfeldolgozás – vannak, hanem az e-kormányzatban.

Az elektronikus ügyintézés céljainak eléréséhez és átvételéhez nélkülözhetetlen a szervezett, projektszerű eljárás. Ez magas szintű tervezést, az ún. „e-Kormányzati Főterv” létrehozását és megvalósítását igényli.

#### **3.1. Az e-Kormányzati Főterv**

Egy a szövetségi állam, a tartományok, és a helyi önkormányzatok képviselőiből álló munkacsoport a tartományi vezetők konferenciájának kezdeményezésére 2003-ban kidolgozta az e-kormányzás teljes koncepciójának javaslatát. Az első intézkedések egyike volt a lakosság, illetve vállalkozások megismertetése az új médiával. Ehhez szükség volt integrált és polgárbarát megoldási lehetőségre számos új problématerületen, mint a kérelmező felismerése és jogosultságának ellenőrzése, vagy a hozzáférés biztosítása a különböző nyilvántartásokban. Emellett a törvényi szabályozásokat is át kellett gondolni, például a hivatalos iratok kézbesítésével kapcsolatos eljárások területén.

A költségek és általában a pénzügyi kérdések is megoldást igényeltek. A különböző kormányzati szinteket átfogó igazgatási rendszerek tranzitdíjából történő finanszírozása profitsökkentőnek bizonyult, és jellegében sem felelt meg az IT-rendszerek jellegzetes költségszerkezetének, amelyeket a magas állandó- és csekély arányú változó költségek jellemeznek. A felhasználók számára is átláthatóvá és következetessé kellett tenni a költségek kérdését. Például az ebben az időben hatályos szabályozások a lakoságinál magasabb díjakat állapítottak meg az intézmények internet-hozzáféréssel kapcsolatban, amely eltántoríthatta a potenciális ügyfelek egy részét a szolgáltatások körébe való bekapcsolódástól.

Újabb problématerület nyílik a nyomtatványok területén. Az elektronikus nyomtatványok növelik a felhasználóbarát jelleget. Főként akkor előnyös alkalmazásuk, ha a különböző eljárások nagy változatosságban, de csekély gyakorisággal fordulnak elő.

Ausztria e-Kormányzati Főterve végül az érintettek intenzív együttműködésében valamennyi igazgatási területen alkalmazásra került. A szolgáltatások ellenértékét már mobiltelefonról vagy hitelkártyával is ki lehet fizetni, de az elektronikus átutalás (online-banking) is lehetséges. Sikerrel zárult 2004-ben az elektronikus kézbesítéssel kapcsolatos kísérleti projekt is.

A következőkben az e-kormányzat főtervének legfontosabb paraméterei kerülnek bemutatásra. Ezek a tényezők elsősorban a rendszer működésének alapjait és az infrastruktúrát érintik.

- Az elektronikus ügyintézés jogi háttérét a 2004. március 1-én elfogadott e-kormányzati törvény biztosítja. Ez tette lehetővé a lakosság, a vállalkozók és a hivatalok kapcsolatrendszerét meghatározó a korábbi törvényi szabályozásnak az elektronikus ügyintézéssel való kompatibilitás megteremtését is.
- Számos eljárásban jogosultság-vizsgálatra vonatkozó dokumentumokra vagy mellékletekre van szükség. A leggyakoribb alapidokumentumok közé tartozik például a születési anyakönyvi kivonat, az állampolgárságot igazoló okirat és a bejelentőlap. Az e-kormányzat lehetővé teszi ezen dokumentumok mellőzését, amennyiben a felhasználó hozzájárul adatainak a központi adatbázisból történő átviteléhez.
- Az elektronikus ügyintézés területén elengedhetetlen a bejelentési cím megbízhatósága az információk kézbesítési biztonsága érdekében. Ezért szükség van egy hiteles és minden e-kormányzati alkalmazás számára rendelkezésre álló címjegyzékre.
- Mivel az osztrák cégjegyzék csupán a potenciális elektronikus ügyintézés használó potenciális ügyfelekként szóba kerülő jogi személyek egy részéről ad tájékoztatást, ezért egy saját szervezeti jegyzéknek kell a bekerülés lehetőségét biztosítani az utólag igényt mutató jogi személyek számára (mint pl. közhasznú szervezetek, egyesületek, nem cégjegyzék-köteles kisvállalkozások stb.).
- Minden egyesület-alapítást, valamint egyesületen belül véghezvitt változtatást jelenteni kell a területileg illetékes hatóságoknak. Ezek a jövőben egy központi egyesületi jegyzékben kerülnek nyilvántartásra.
- Az e-kormányzást és e-fizetést jelenleg még legtöbb esetben nem lehet összekapcsolva alkalmazni. Ennélfogva az osztrák bankokkal történő együttműködés keretében egységes azonosítót vezettek be a fizetési felszólítások és a fizetési visszaigazolások kezelésére. Azoknak az állampolgároknak, akik használják az online banki ügyintézés, felkínálják egy ügyfélkártya (aláírást helyettesítő chipkártya) használatának lehetőségét. Eddig egy ügyintézés lezárásához meg kellett várni a befizetések átfutását. Most a számlákról a mindenkori e-banki ügyintéző programmal közvetlenül a számítógép képernyőjén keresztül

kaphatnak az ügyfelek betekintést, illetve egyetlen kattintással elintézhetik az esedékes befizetéseket is. Alternatívaként azonban továbbra is lehetőség kínálkozik mobiltelefon vagy hitelkártyán keresztül ügyintézésre is.

- Vidéki térségekben az internet-hozzáférés sok helyen még alacsony átviteli sebességet biztosító telefon-modem kapcsolat révén valósul meg. Ennek ellenére az osztrák állampolgárok az Európai Unióban a leggyakoribb internet-felhasználók közé tartoznak. A szélessávú infrastruktúra (ADSL, WLAN) kiépítésével jobb és gyorsabb internet-hozzáférés kínálkozik. Továbbá szükséges bővíteni a nyilvános internet-elérési pontok, illetve a vezeték nélküli „hotspotok” körét, így a saját hálózati hozzáféréssel nem rendelkezők számára is vonzóvá tehető az elektronikus ügyintézés.
- A hivatalok közötti nem nyilvános, belső összeköttetések a jogi ügyintézés és hitelesség biztonságát szolgálják. Ebbe a kapcsolatba minden átfogó alkalmazásnak, különösképpen a szövetségi névjegyzéknek is, be kell kerülni. A portálok összekapcsolása nem csak a hivatalon belüli feladatokra alkalmas, hanem lehetőséget biztosít elektronikus ügyintézés igénybevételére más jogbirtokosok által, ha azok hitelességéhez nem férhet kétség.

### 3.2. Lakossági portál és ügyfélkártya

Ausztriában egész sor internetes portálon érhető el információk az ország gazdaságára vagy lakosságára vonatkozóan. Mindkét területen szükséges a meglévő oldalak kiegészítéseként egy átfogó, egységes hozzáférést biztosítani a különböző eljárásokra, élethelyzetekre vonatkozó információkhoz. Jelenleg az összes eljárásnak csupán egy része bonyolítható még le a „help.gv.at” portálon keresztül. Ez az oldal saját internetes megjelenéssel nem rendelkező intézmények számára is lehetővé teszi az e-kormányzatba történő integrálódást.

Az egységes informatikai platform bevezetésével lehetővé válik az is, hogy nem csak a „help.gv.at”-n közvetlenül elérhető tartalmak, hanem minden, az együttműködésben részt vevő portálon hozzáférhető ügyintézési lehetőség egységesen elérhető legyen, így a felhasználók minden élethelyzethez könnyűszerrel képesek lesznek megtalálni a kapcsolódó információkat és eljárásokat. A rendszer regionalizációjáról kötött megállapodások révén lehetővé vált a regionális információk ill. adatok közvetlen felhasználhatósága.

A digitális aláírás problémáját megoldandó egy ügyfélkártyát, az úgynevezett „állampolgári kártyát” vezettek be. Ez lehetővé teszi minden olyan nyilvános ügyintézéshez való hozzáférést is, ahol a felhasználó személyazonosságát hitelesen igazolni szükséges. A rendszer működésének garantálásához szükség van a már meglévő megoldások, mint például a mobiltelefonos, sms-üzenet-

ben történő hitelesítés további támogatására is. Az állampolgári kártya koncepciójának kiterjesztésének terve pedig már magában foglalja az ilyen feladatokra alkalmassá tett, chipkártyává alakított személyi igazolvány, illetve jogosítvány bevezetését is.

### 3.3. Nyomtatványszerver

Steiermark Tartomány 2003 végén tette közzé a felhívást egy nyomtatványszerver fejlesztéséről, mely elkészült és 2004 közepétől a felhasználók rendelkezésére áll. A szerver funkciója, hogy gyorsan és egyszerűen állítson elő interaktív web-nyomtatványokat. Egy a szerver elkészülte után indított kampány a következők szerint fogalmazta meg a rendszer előnyeit:

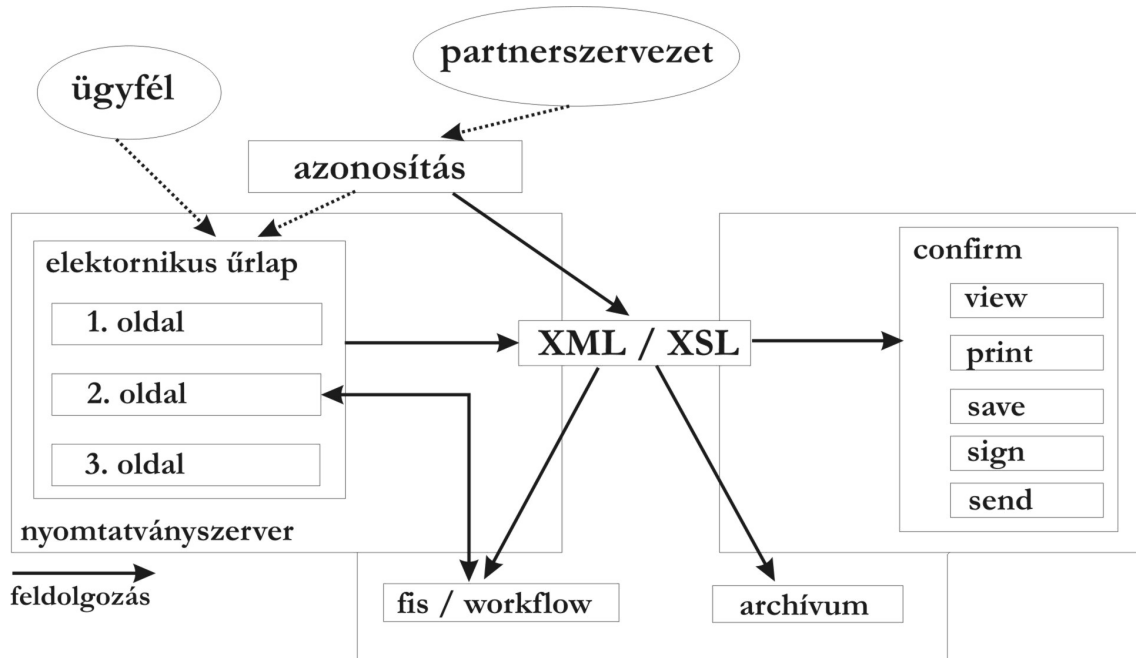
- A megadott adatok helyességének közvetlen ellenőrizhetősége.
- A rendszer a megadott adatok alapján felismeri, mely nyomtatványrészekre van szükség és csak ezeket kínálja fel kitöltésre, egyszerűsítve az ügymenetet.
- Az online-segítségkérés igény szerinti alkalmazása.
- A különböző kitöltési útmutatók felhasználhatósága.
- Az elektronikus megbízás elküldését követő visszaigazolás.

Az elektronikus rendszerek segítik a hivatalon belüli információcsere optimalizálását. Ez éppen a tartományok és az önkormányzatok közötti adatforgalmat érinti (pl. idegenforgalmi statisztika vagy települési zárszámadás). Ezzel elkerülhetőek a körülményes és drága hagyományos adat-szolgáltatási eljárások és az adatok hitelességének időt rabló ellenőrzése.

Annak érdekében, hogy a kommunikációs rendszer felépítésében rejülő valamennyi technikai lehetőség megvalósítható legyen, mindenképpen indokolt egységes szerkezet és normák kialakítása (4. ábra). Ahhoz, hogy a felhasználók szoftvereinek sokféleségével jellemezhető rendszerben, ahol a különböző mértékben strukturált adatbázisok mellett sokféle tranzakció is jelentős szerepet játszik, az elektronikus megoldásokban rejülő potenciált optimálisan ki lehessen használni, elengedhetetlen a termékemleges interfészek használata.



4. ábra. A kommunikációs struktúra



Forrás: GRANDITS, F. 2003

## 4. ÜGYFÉLKÁRTYAPROJEKT A STÁJERORSZÁGI HITZENDORF-BAN (ESETTANULMÁNY)

Amikor 2004-ben hatályba lépett az új e-kormányzatról szóló törvény, Ausztriában megteremtődtek a jogi feltételek az elektronikus ügyintézés bevezetésére a hivatali- és magánforgalomban egyaránt. Ebből az okból kezdeményezte a Szövetségi Informatikai Főhivatal (CIO), együttműködésben Stájerország tartomány illetékes szerveivel egy, az új törvényi szabályozásban rejlő lehetőségek kibontását célzó mintaprojekt elindítását az előre meghatározott kritériumoknak megfelelő minitelepülésen. A projekt célja az állampolgári kártya mindennapi hivatali forgalomban történő jelentőségének és használatának felmérése volt. Az ebből levont tapasztalatokat fel kívánták használni az e-kormányzás egész Ausztriára kiterjedő kiterjesztésében.

A választás a tartományi székhelytől, Graztól nyugatra fekvő, az osztrák nomenklatúrában „Marktgemeinde<sup>1</sup>”-ként besorolt Hitzendorfra esett. Ez a település az elmúlt években a fiatal szakembergárdájával innovatív igazgatási székhelyként vívott ki magának hírnevet, így egyáltalán nem állt távol az új elektronikus médiától.

Ezenkívül a település rendelkezett még néhány olyan kedvező helyi adottsággal, amely megkönnyítette az elektronikus adatfeldolgozás hálózatához történő csatlakozását. Az önkormányzat hivatalának vezetője, W. Eibinger, a Graz-i Műszaki Egyetem informatikai diplomájával rendelkezik, és személyes ügyének tekintette a modern információs technológia települési ügyintézésben történő alkalmazását. A tartománnyal, valamint a fenti egyetem kutatóival kialakított jó kapcsolat is elősegítette Hitzendorf kiválasztását az ügyfélkártya gyakorlati kipróbálásának helyszínéül.

Az eredeti elképzelések szerint minden, internet-csatlakozással rendelkező települési polgár ingyen juthatott volna hozzá az ügyfélkártyához, a hozzá tartozó kártyaleolvasóhoz, az elektronikus aláíráshoz szükséges mobil eszközökhöz. Végül az önkormányzat hivatala által a 173-as számú hivatalos közlönyben közzétett felhívásra 30-35 hitzendorfi polgár jelentkezett, akik készen álltak arra, hogy a 2004. májusában elinduló projekt fókuszcsoportját alkossák. Ugyanennek az évnek késő őszen a többi lakos és vállalkozó is kapott internet-hozzáférést, biztosítva ezzel a részvétel lehetőségét. A résztvevők kiválasztásakor ügyeltek arra, hogy nem-, kor-, és foglalkozás tekintetében vegyes csoport legyen és semmi esetre se álljon csupán olyanokból, akik eleve megbíztak az elektronikus adatfeldolgozás módszereiben. Az együttműködésre való ösztönzéseként a fókuszcsoport résztvevői az állampolgári kártyát, a kártyaleolvasót és a mobilaláírást a projekt befejezése után is ingyen használhatták.

Markt Hitzendorf önkormányzatának a hivatalos közlönyében (173) a polgármester következőképpen mutatta be az ügyfélkártyát:

„Mi az állampolgári kártya?

Az osztrák „állampolgári kártya” koncepciója egy olyan összetett eszközként, ügyfélkártyaként határozható meg, amely különböző funkciók összegyűjtését szolgálja. Ezek a funkciók különböző chipkártyákon (vagy más erre kialakított hordozókon) állnak rendelkezésre. Így az állampolgárok döntenek el melyik kártyát használják az elektronikus ügyintézésben ügyfélkártyaként. A koncepció megvalósulásának első lépéseként a mobiltelefonokat és bankkártyákat teszik állampolgári kártyaként alkalmazhatóvá. 2004 áprilisától a Mobilkom Austria az A1-es hálózatot ajánlja fel megvalósítva ezzel a mobil állampolgári kártyát (az A1 hálózat mobiltelefonnal az összes osztrák mobilszolgá-

---

<sup>1</sup>A „Markt”, mint településtípus Ausztriában átmeneti kategóriát jelent a városi és községi jogállású települések között. Történelmileg a magyar mezővárossal, jogilag talán inkább a nagyközséggel rokonítható (a fordító megjegyzése).

tatónál használható). 2004 júniusától minden új bankkártya állampolgári kártyaként is alkalmazható lesz. Annyi bizonyos, hogy hamarosan, a közeljövőben, a személyi igazolvány és a diákigazolvány is állampolgári kártyaként alkalmazhatóvá válik.”

#### 4.1. Az állampolgári kártya funkciói és előnyei

Az elektronikus kormányzás koncepciója lehetőséget nyújt a lakosság számára, hogy a hivatalok szolgáltatásait, valamint a velük szembeni kötelezettségüket interneten keresztül intézhessék. Számos ügyintézési eljárás során továbbra is feltétel a felek aláírásának egyértelmű hitelessége és jogszerűsége. Ehhez jön még az elektronikusan átküldött adatok hamisítatlansága és biztonsága. Éppen ezért az állampolgári kártya működésével kapcsolatban két alapvető igény fogalmazható meg:

- A felhasználók kétség nélküli felismerése és azonosítása a kártyában tárolt személyes adatok alapján. Utóbbi adatvédelmi szempontból egyébként ellentétes a társadalombiztosítási-, adó-, és hasonló számokkal kapcsolatos hagyományos gyakorlattal.
- Az elektronikus azonosítás egyértelmű, hamisításbiztos azonosításának képessége. Ennek révén az elektronikus aláírás helyettesíti a sajátkezü szignót, jogi érvényességét az osztrák aláírási törvény szabályozza.

Az új elektronikus rendszer csak akkor és ott ér el áttörést, ahol a lakosság és a gazdasági szereplők is látványos előnyöket és javulást látnak a hagyományos módszerekkel szemben. Ehhez kapcsolódik a helytől és időtől való függetlenség, az eljárás időtartamának rövidülése és az ún. One-Stop-Government, ami nagyjából az „egyablakos” ügyintézés elektronikus megfelelőjének tekinthető. Ennek révén az állampolgárok egyetlen virtuális címről (pl. [help.gv.at](http://help.gv.at)) kiindulva vehetik igényben a közszéfera által felkínált összes elektronikus szolgáltatást, amelyhez a hivatalok illetékességének területi beosztását már nem szükséges ismerni.

A cégek számára lehetőség nyílik online-szolgáltatások vevőbarát és biztonságos létesítésére, miközben az állampolgári kártya infrastruktúráját használják.

Napjainkban Ausztriában nem gondolkoznak az állampolgári kártya kötelező bevezetésén, így a hagyományos és elektronikus kommunikációs formák az ügyintézésben még biztosan hosszú ideig párhuzamosan fognak működni. Kimondva-kimondatlanul, a végcél kétség kívül az ügyintézés hatékonyságának maximalizálása egy egységes rendszeren belül, és ezt az egységes rendszert minden bizonnyal e-kormányzatnak fogják nevezni. Joggal feltételezhető, hogy az e-kártya bevezetése az osztrák beteg- és társadalombiztosításban a fellépő pénzügyi és szervezési nehézségek ellenére is csak egy próbakör volt az országos földrajzi adatpolitika teljes körű bevezetéséhez képest.

Az e-kormányzat területén az aktuális kihívásokat a technikai és szervezési szféra jelenti. Ezeket itt csak címszavakban van mód felsorolni, pedig ezek az elengedhetetlen keretfeltételeket érintik: az infrastruktúra fejlesztése és helyzete, a digitális szolgáltatásokhoz való hozzáférés, az adatok biztonságára, az ügyintézés áttekinthetősége, a közös infrastruktúra, a megfelelő tájékoztatási rendszer készenléte állítása a felhasználók számára, illetve a felhasználók képzése, oktatása, az ügyintézésben az alkalmazottak motiválása és nem utolsósorban a költségkérdés megoldása, ami az egyik fő problémát jelentette a társadalombiztosítási e-kártya bevezetése kapcsán.

Végezetül tekintsük át a hitzendorfi állampolgári kártyához kapcsolódó gyakorlati tapasztalatokat.

## **4.2. A állampolgári kártya bevezetésével kapcsolatos hitzendorfi tapasztalatok**

Bár az e-kormányzatról szóló, valamint az 1999-ben elfogadott aláírási-törvény, mely irányvonalat mutatott az elektronikus aláírás alkalmazásához az osztrák igazgatásban, megteremtí a szükséges jogi keretet az elektronikus közigazgatásnak, bár a települések részéről kezdetben kételyek fogalmazódtak meg az időpontot és a projekt megvalósításának gyorsaságát illetően. Az előírások szerint a településnek fél éven belül a település lakói által alkotott fókuszcsoporthoz először a technikai környezetet kellett tesztelnie. Ez többek között a rendszertelepítés egyszerűségére és az alapvető szoftverkérdésekre helyezte a hangsúlyt.

A valóság természetesen más képet mutatott. Másfél évbe telt, míg a település összes polgára bizalmat szavazott az új eszköznek. Másrészt a késedelem a rendszer még ki nem forrott technikájából is adódott. A használatba vétel is váratott magára, bár a településen korábban például a lakcímnnyilvántartással kapcsolatos esetekben már eredményesen alkalmazták az elektronikus ügyintézés.

Nehézségek adódtak a kártyaolvasóhoz kapcsolódó szoftver fejlesztésével, amelyek érintették ennek alapvető működését is. A biztonsági szinteket folyamatosan emelni kellett, és elengedhetetlen volt a frissítések rendszeres alkalmazása. Ezeknek a problémáknak az orvoslása, mint az a hasonló kísérleti projekteknél általában lenni szokott, koordinátlanul, illetve időben elhúzódva valósult meg. Számos tagja a fókuszcsoporthoz enerválttá vált, és a projektből való távozás mellett döntött, ezáltal a fókuszcsoporthoz létszáma időlegesen mindössze 10 főre csökkent, szerencsére később ismét 30 főre növekedett. A programban maradók továbbra is intenzíven foglalkoznak a projekttel.

Azok között a kevesek között, akik maradtak, nem csak az elektronikus ügyintézésben tapasztalatokkal rendelkező és technikában jártas személyek voltak, hanem internet tapasztalatokkal nem rendelkezők is. Ez a kísérleti fázisban, a későbbi tapasztalatok számára kifejezetten előnyt jelentett.

Az önkormányzat részvételének legfontosabb tényezői a fókuszcsoporthoz történő állandó személyes gondoskodás és az egyszerű rendszerkiépítés voltak, melyek lehetővé tették az állampolgári kártya teljes felhasználói környezetének problémamentes bevezetését. Célkitűzésként fogalmazódott meg egy olyan CD kibocsátása, melyet az állampolgárok egyszerűen a számítógépükbe helyeznek, csatlakoztatják a kártyaolvasót, és a felhasználónak semmi más dolga, hiszen a szoftver automatikusan felismeri és telepíti a kártya összes funkcióját. A rendszer még bonyolult, ami alapvetően a technikai háttér komplexitásából adódik. A piacon kapható kártyaolvasók a hozzájuk tartozó aláírást segítő szoftverrel, amelyre szükség van, ha e-mailt szeretnénk aláírni vagy titkosítani, még nincsenek teljesen kiforrva. Ez abból is adódik, hogy a törvényalkotók az aláírásra vonatkozó törvénnyel meglehetősen szigorú kikötéseket szabtak azáltal, hogy az internetes aláírást teljesen egyenrangúvá tették a sajátkezű aláírással.

Jelenleg mintegy 70 hitzendorfi rendelkezik elektronikus aláírással. Az aláírást biztosító szoftvert a kísérleti szakaszban 2006 január eleje és február vége között az osztrák igazolványkibocsátó, az A-Trust ingyenesen rendelkezésre bocsátotta. A helyi bankfiók felajánlotta, hogy regisztrációs helyként üzemel és a lakosság bankkártyáit ellátja az aláírás-funkcióval. Ehhez kapcsolódóan a bank két alkalmazottját beiskolázta ügyintézőnek az A-Trusthoz. Az e-kormányzatot az érdeklődők számára méginkább hozzáférhetővé teendő, megállapodást kötött a bank és a település, hogy ezeket a bankkártyákat más pénzügyintézetek is adathordozóként és elektronikus aláírásként egyaránt elfogadják. Az így kialakított kártyával a felhasználó a településhez fordul, és díjmentesen kap egy kártyaolvasót és a szükséges rendszertelepítést. Az így kialakított teljes csomag az elektronikus aláíráshoz piaci áron kb. 60-70 euróba kerülne. A szignó meghatározott ideig érvényes, azt követően a meghosszabbítására van szükség.

A bankok időközben felismerték, hogy mint a telebankingnál, egy új rendszer elterjesztése itt is csak akkor lehet sikeres, ha az (legalább a kísérleti szakaszban) ingyenes. Azt is biztosan tudják, hogy a kártya-és aláírás biztonság területe befektetést igényel. Hitzendorf példája megmutatta, hogy az államigazgatás és bankszektor együttműködése termékeny válhat az állampolgárok számára, legalábbis ami az osztrák elektronikus ügyintézés előkészületeit és bevezetését illeti.

## 5. ÖSSZEFOGLALÁS

A digitális földrajzi adatok igazgatási eljárások egyszerűsítését célzó alkalmazása Ausztriában az átfogó területi elterjedés kezdeti szakaszában tart. Először 2003-ban került kidolgozásra az e-kormányzat bevezetésének átfogó terve, és elfogadásra kerültek a szükséges jogi alrendszer (e-kormányzatról szóló törvény, elektronikus aláírásról szóló törvény). 2004 közepe óta Stájerország-

ban működik egy nyomtatványszerver, mely interaktív web-nyomtatványokat készít. Ezzel a Graz melletti Hitzendorf községben az állampolgári kártya bevezetésének egy fontos feltétele teljesült. Az új rendszer alkalmazhatósága két alapvető tényező függvénye: a felhasználó egyértelmű felismerése és jogosultságának elfogadása egy hamisíthatatlan elektronikus aláírás segítségével által.

Egy közel 30 főből álló fókuszcsoporthoz 2004 májusa óta teszteli az állampolgári kártya alkalmazhatóságát az ügyintézés megkönnyítésében. A felhasználási lehetőségek jobbra a bejelentési- és számviteli területekre, valamint a bűnügyi nyilvántartásra szorítkoznak.

A kísérlet előzetes összefoglalójában Hitzendorf önkormányzata elsősorban a polgárok túl korai bevonását, a kevésbé kiforrott technikai rendszereket, valamint a hivatali területen hiányosan kidolgozott témaköröket kifogásolta. Végül garantálni kell az e-kormányzattal foglalkozó alkalmazottak hatékony képzetését, hogy először az ott fennálló hiányosságok kerüljenek kiküszöbölésre.

Amíg az elektronikus ügyintézés országos szinten nem épül ki és nem kerül alkalmazásra a hivatalok közötti kommunikációban, illetve nem áll rendelkezésre az ehhez nélkülözhetetlen infrastruktúra, addig a lakosság körében feltehetően továbbra is akadályokba fog ütközni az elektronikus-kormányzás elterjedése.

## 6. IRODALOM

- Bundeskanzleramt (szerk.) 2003: *E-Government in Österreich*. Informationen für Wirtschaft und Verwaltung. Wien. o.n.
- GRANDITS, F. 2003: *e-Government Masterplan. Vereinbarung über Querschnittsmaßnahmen als Basis für integrierte e-Government-Lösungen*. Amt der Steiermärkischen Landesregierung. Graz, 6 p.
- GRANDITS, F. 2004: *e-Government Maßnahmen*. Amt der Steiermärkischen Landesregierung. Graz, 3 p.
- Marktgemeinde Hitzendorf 2004: Amtliche Mitteilungen, Nr. 173.
- Marktgemeinde Hitzendorf 2004: Amtliche Mitteilungen, Nr. 184.
- KAINZ, W. 2004: *Integration von E-Government und Geodatenpolitik in Österreich*. Umsetzung braucht Übereinstimmung. Kommunal, Wien, pp. 8-12.

A szerző köszönetet mondhat W. Eibinger úrnak Marktgemeinde Hitzendorf önkormányzatától, F. Grandits és F. Zach uraknak a Stájerországi Tartományi Kormány részéről, illetve a hitzendorfi ügyfélkártya-projekt fókuszcsoporthoz tagjainak a személyes tapasztalataikról készült beszámolóikért.

**Szerző:**

Univ. Prof. Dr. Walter Zsilincsar  
Universität Graz  
Institut für Geographie und Raumforschung  
Heinrichstraße 36, 8010 Graz  
walter.zsilincsar@uni-graz.at.