

Az e-közigazgatás szolgáltatásai és használata az Európai Unióban

A tartalomból

- 1 Az e-közigazgatás szintjei
- 1 Uniós és magyar stratégiák
- 1 A szolgáltatások elérhetősége az unióban
- 1 A szolgáltatások kifinomultsága az unióban
- 3 A szolgáltatások igénybevétele

Az elektronikus közigazgatás olyan ügyintézési, ügykezelési formákat biztosít, amelyek lehetővé teszik a folyamatok gyorsabb, sok esetben hatékonyabb, költségkímélőbb lebonyolítását, gyakorlatilag „papírmentes” módon, ideális esetben az ügyfél személyes jelenlétét minél kevesebbszer igényelve.

Az e-közigazgatás szintjei

Az on-line közigazgatási szolgáltatásokat **öt szinten** értelmezik:

- Az első szint az információnyújtás elektronikus módja, ilyen például, ha valamely minisztérium honlapján lehet tájékozódni a nyitvatartási időről és az ügyintézés módjáról.
- A második szint az egyirányú kapcsolat, vagyis amikor elektronikusan letölthető az ügyintézéshez szükséges nyomtatványok.
- A harmadik szinten megjelenik az interaktivitás, vagyis on-line módon kitölthető az űrlapok, beleértve a hitelesítést. Mivel az illetékek befizetését ez a szint nem teszi lehetővé, az ügyfél egyszeri megjelenése továbbra is szükséges.
- A negyedik szinten, melyet a tranzakció névvel jeleznek, a teljes ügymenet elektronizált, beleértve az illetékek lerovását is.¹
- Az utóbbi időben pedig bizonyos szolgáltatások esetében megjelent az ötödik szint, a perszonalizáció, ami lehetővé tesz bizonyos automatizálást, így például ha az adott kormány szervnek rendelkezésére állnak más adminisztratív forrásból az állampolgár meghatározott adatai, azokat már eleve feltüntetik a személyre szabott űrlapban, s az állampolgárnak ezeket nem kell újra beírnia.

Uniós és magyar stratégiák

Az **Európai Unió**nak az információs társadalom kiépítésére, a tudásalapú társadalom megerősítésére irányuló erőfeszítései már a kezdetektől magukban hordozták a közszolgáltatások elektronizálásának szükségszerűségét. A Bizottság 2001. márciusi ülésén alakult ki az úgynevezett eEurope2002 című stratégiai jelentés végső formája, amelyben az elektronikus kormányzat önálló területként jelenik meg. Ez a jelentés 2003-ban és 2005-ben is elkészült, majd az i2010 stratégia a korábbiakat szintetizáló módon, realitásosabb célkitűzésekkel állt elő.

Magyarországon 1995-től készültek olyan stratégiák és programok, amelyek az EU ilyen célú törekvéseihez kapcsolódnak. 2005-ben lépett hatályba a közigazgatási eljárásról szóló törvény, amely szerint minden hivatalnak biztosítania kell az elektronikus kapcsolattartás valamilyen fajtáját, de ide sorolja a vezetékeseleket, a mobiltelefonokat és az e-mailt is.

Az e-közigazgatást fizikai oldalról az Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat teszi lehetővé, amely összekapcsolja a kormányzati és közigazgatási adatbázisokat, hálózatokat és informatikai rendszereket, és biztosítja a különböző kormányzati szolgáltatások elérhetőségét az állampolgároknak, valamint a gazdálkodó szervezeteknek. Az e-közigazgatás 2010 Stratégia által definiált legfontosabb területek megfelelnek az EU által meghatározottaknak. Az elektronikus ügyintézés legfontosabb tere, az Ügyfélkapu, 2005 óta létezik, „biztosítja, hogy az állampolgár ügyeinek intézése céljából egyedileg azonosított módon, biztonságosan léphessen kapcsolatba elektronikus úton a közigazgatással.”

A fejlődés ütemét jól jellemzi az a tény, hogy 2005-ben ötféle elektronikus szolgáltatás igénybevétele volt lehetséges a vállalkozásoknak, így például a cégnyilvántartásban szereplő okiratok elektronikus formában történő kikérésére, 2009 óta viszont a cégalapítás teljes egészében intézhető elektronikus úton. 2006 és 2009 között az Ügyfélkapun 777 ezren regisztráltak

A szolgáltatások elérhetősége az unióban

Az Európai Bizottság részére 2001 óta, két évente végzi el a Capgemini tanácsadó cég az **eGovernment benchmark** felméréseket. A 20 alapvető szolgáltatást 2001 óta mérik, ezek on-line elérhetősége és fejlettsége fontos mérőpont. A vizsgálatban 14 000 országos, regionális vagy helyi közigazgatási szerv honlapja került górcső alá. A statisztikai vizsgálódásba bevont 20 szolgáltatás között 8 üzleti és 12 állampolgári szolgáltatás található.² Ezek közül 13-ra négy, 6-ra öt, 1-re csak három szint értelmezhető.

A szolgáltatások on-line elérhetősége az uniós országokra átlagosan 74% volt 2009-ben, ami két év alatt 15 százalékpontos emelkedést jelent. Magyarország a 19. helyen áll 63%-kal. (2007-ben még a 17. helyen állt, a mutató értéke viszont lényegesen alacsonyabb, 50% volt.) A friss adatok szerint Ausztria, Málta, Portugália és az Egyesült Királyság a szolgáltatások összességét elérhetővé teszi az állampolgárok, illetve a vállalkozások számára; Svédország és Szlovénia 95%-kal követi ezeket. Nyolc országénál magasabb a magyar mutató, ezek mindegyike – Görögország kivételével – új tagállam. A kelet- és közép-európai országok többsége a rangsor második felében helyezkedik el.

A szolgáltatások kifinomultsága az unióban

Amellett, hogy vizsgáljuk az elektronikus úton igénybe vehető szolgáltatások összesített arányát, érdemes azt is áttekinteni, hogy e szolgáltatások milyen szinten érhetőek el. Nem minden szolgáltatásra értelmezhető mind az öt szint; az egyes szolgáltatásokra értelmezhető szinteknek való megfelelést a szolgáltatásokkal súlyozva állítják elő az úgynevezett „szofisztikációs”, azaz kifinomultsági mutatót, amely lényegében azt mutatja meg, hogy a nyújtott elektronikus szolgáltatások milyen szinten érhetőek el. Ez a mutató a magas elérési szintet teljesítő országokban természetesen magasabb: Málta, Portugália, Ausztria, Svédország 99–100%-ot tud felmutatni, de az Egyesült Királyság, ahol teljes volt a lefedettség, e téren még nem érte el a 100%-ot. Magyarország mutatója 76%, hat tagországot (köztük 5 új tagállamot, illetve Görögországot) előzünk meg.

A vizsgált 20 szolgáltatást négy klaszterbe tömörítik: a költségvetési bevételt jelentő szolgáltatások, az ismétlődő szolgáltatások, a nyilvántartásokkal,

¹ Budai Balázs Benjámin: Az e-közigazgatás elmélete. Akadémiai Kiadó, Budapest, 2009. 195–199. o.

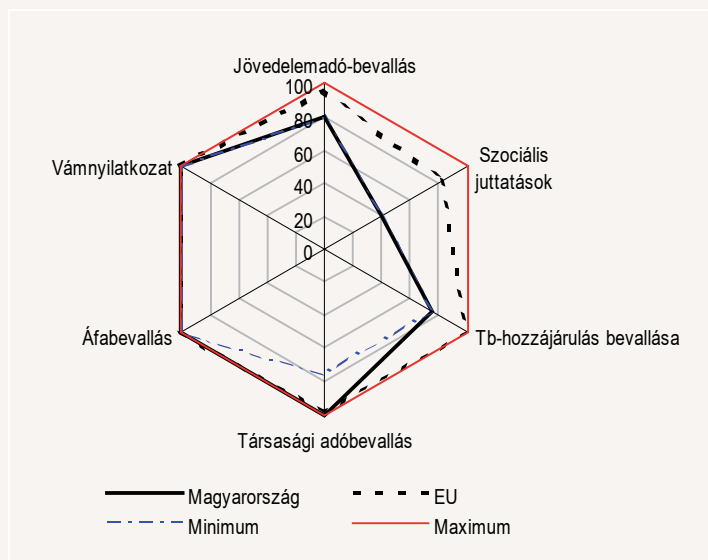
² Magyarországon 27 ügytípus fedli le ezt a kört, például külön ügy a születési, illetve a házassági anyakönyvi kivonat beszerzése.

illetve engedélyekkel kapcsolatos szolgáltatások elnevezésű csoportokba. Ezek közül az állam számára bevételt jelentő szolgáltatások kifinomultsága a legmagasabb szintű, az engedélyeké pedig a legalacsonyabb.

A **bevéfelszerző tevékenységek** közül a *vámkezelés* és az *áfabevallás* teljes, a *társaságiadó-bevallás* és a *társadalombiztosítási járulékok bevallása* majdnem teljes egészében a legmagasabb szinten érhető el elektronikusan, minden tagállamban. A *társasági adó bevallását* tekintve Bulgária és Luxemburg a kivétel, ahol az elérhető négy szintből csak hármat teljesítenek, a tb-járlékokkal kapcsolatos szolgáltatások pedig Magyarországon kívül – nálunk a lehetséges négy szintből hármat teljesítünk – a többi tagállamban teljes egészében elérhetők elektronikusan. A *jövedelemadó bevallásának* már öt lehetséges szintjét állapították meg, mivel számos országban az űrlapot a hatóság előzetesen kitölti a számára elérhető forrásokból. Ezt a 100%-os szintet 21 ország teljesíti, köztük Szlovákia vagy a más tekintetben kedvezőtlen e-kormányzati mutatókkal rendelkező Görögország is. Magyarországon, valamint az Egyesült Királyságban, Romániában, Lettországon, Luxemburgban és Csehországban még csak a negyedik szint érhető el, így mutatójuk 80%-os. Az e klaszterbe tartozó szolgáltatások közül a különféle *szociális juttatásokhoz*³ való hozzáférés elektronizáltsága a legalacsonyabb, bár az ötödik szint már erre a kategóriára is értelmezhető (néhány juttatás kivételével).

1. ábra

A bevételszerző szolgáltatások kifinomultsági szintje, %



Az **ismétlődő szolgáltatások** közül az *álláskeresés* elektronizáltsága 100%-os szintet ért el minden tagállamban, Luxemburgot kivéve. A közbeszerzés tekintetében az uniós tagállamok közül négy ország, köztük hazánk 50%-ban teljesíti a lehetséges 4 szintet, Lettország pedig nem alakított ki erre platformot, a többiek már elérték a 100%-ot. A rendőrségi bejelentés elektronikus módja 18 tagállamban valósult meg teljes egészében.⁴ Lengyelországon a legalacsonyabb szintű, ahol csupán az az információ érhető el az interneten, hogy mi módon kell a rendőrségen bejelenteni valamilyen, személyes javakat érintő lopást. E szolgáltatásra még csak a harmadik szintet értelmezik, vagyis csak az eljárás kezdeti lépései történnek meg elektronikusan, vagyis az az űrlap tölthető le, amelyben az állampolgár bejelentést tehet. A *nyilvános könyvtárak katalógusai* mintegy felerészben érhetőek el a legmagasabb, ötödik szinten az uniós tagállamok közül, vagyis ezen országokban a könyvtár jelzi az érdeklődőnek bizonyos információhordozók megérkezését is az intézménybe. Magyarországon⁵ a negyedik szint érhető el – csakúgy, mint például Szlovákiában vagy Lengyelországban –

³ Munkanélküli-járadék (álláskeresési támogatás), családtámogatások, egészségbiztosítás, tanulói ösztöndíj. Forrás: Budai.

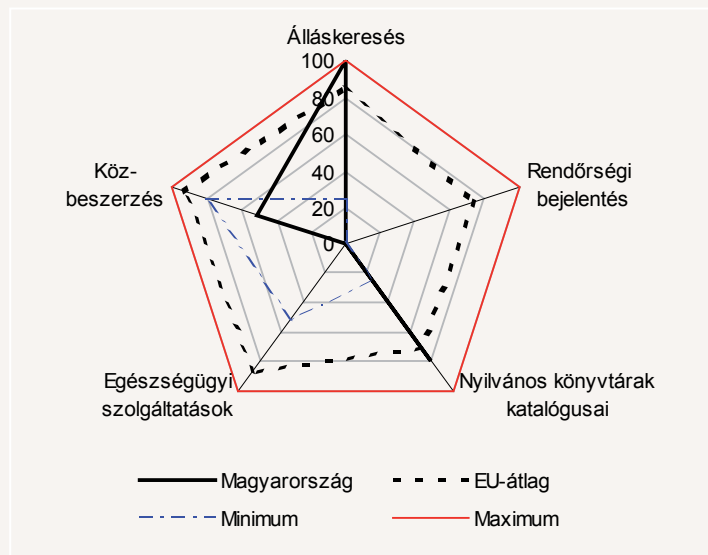
⁴ Magyarországra a jelentésben nem szerepel adat, az Ügyfélkapun viszont jelenleg tehető közérdekű bejelentés, panasz.

⁵ Már van olyan könyvtár hazánkban, így például a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár, ahol ha az előjegyzett dokumentum beérkezik, akkor erről a könyvtár a könyvtárhasználót – kérésének megfelelően levélben, e-mailben, telefonon, sms-ben – értesíti.

vagyis csak arra van mód, hogy az on-line katalógusból kikeresen az érdeklődő egy címet, és arra előjegyzést kérjen, vagy elektronikus formátumban megkaphassa. E csoportban az egészségügyi szolgáltatások a legkevésbé elektronizáltak: csak 7 országban van arra is lehetőség, hogy az állampolgár saját háziorvosán keresztül elektronikusan időpontot foglalhasson egy kórházban.

2. ábra

Az ismétlődő szolgáltatások kifinomultsági szintje, %

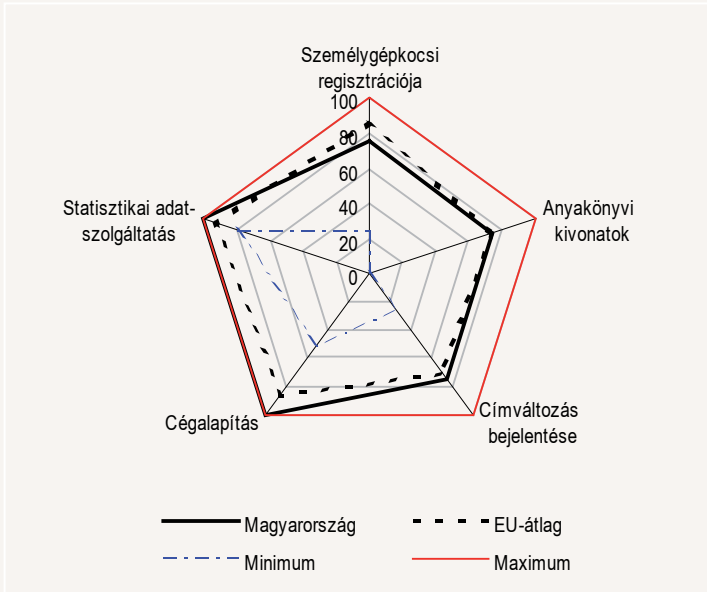


Ezek a hagyományosan jól elektronizált Svédország és Egyesült Királyság, valamint Dánia, Észtország, Málta, Portugália és Szlovénia. A legalacsonyabb szintet az jelenti, hogy az ilyen időpontkéréshez szükséges eljárást valamely nyilvánosan hozzáférhető honlapon lehessen kezdeményezni. Ezt a szintet teljesíti Csehország és Lettország. A CapGemini adatai szerint Magyarországon 2009-ben ez nem volt elérhető, de 2010 közepén már volt olyan intézmény, például az Országos Onkológiai Intézet, ahol e-mailes előjegyzés működött.

A *nyilvántartások* közül a *statisztikai adatszolgáltatás* elektronizáltsága a legmagasabb. Az ötödik szint ez esetben is értelmezhető, s azt jelenti, a különféle hatóságoknak már átadott vállalati adatokat (jövedelem, alkalmazásban állók száma) nem kell külön is átadni a statisztikai hivatalnak, s ezen kívül természetesen az adatszolgáltatás is elektronikusan valósítható meg. E kritériumot teljesíti 16 tagország, köztük Magyarország is (a definíció legalább egy kérdőívre írja elő a feltétel teljesülését, az nem derül ki az adatokból, melyik, 100%-os mutatóval jellemezhető tagországnál hány kérdőív nyújtható be ilyen módon.) A többi 11 uniós tagállam, köztük három régi, a negyedik szintet éri el, vagyis 80%-on áll. A *cégalapításra* megállapított négy elérhető szint közül öt ország (például Németország és Lettország) hármat, további öt (például Hollandia és Románia) kettőt teljesít, 17 ország – köztük hazánk – pedig teljesen elektronizálta ezt a folyamatot. Ezzel összefüggésben a cégalapításhoz szükséges idő 2009-ben uniós átlagban 7,7 napra csökkent, míg két évvel korábban még 12 napot vett igénybe, az egyablakos rendszer pedig a tagállamok kétharmadában valósult meg. A *személygépjárművek regisztrációja* 18 országban teljesen on-line módon intézhető, s ehhez nem feltétlenül szükséges a vásárlónak eljárni az ügyben, megteheti ezt például az autó értékesítője is. Lettország és Magyarország a lehetséges négy szint közül hármat teljesít, vagyis letölthető űrlapot biztosítanak az eljárás megkezdéséhez. Bulgária az egyedüli, ahol csupán a regisztrációhoz szükséges információ érhető el on-line formában, s így mindössze 25%-ot ért el.

3. ábra

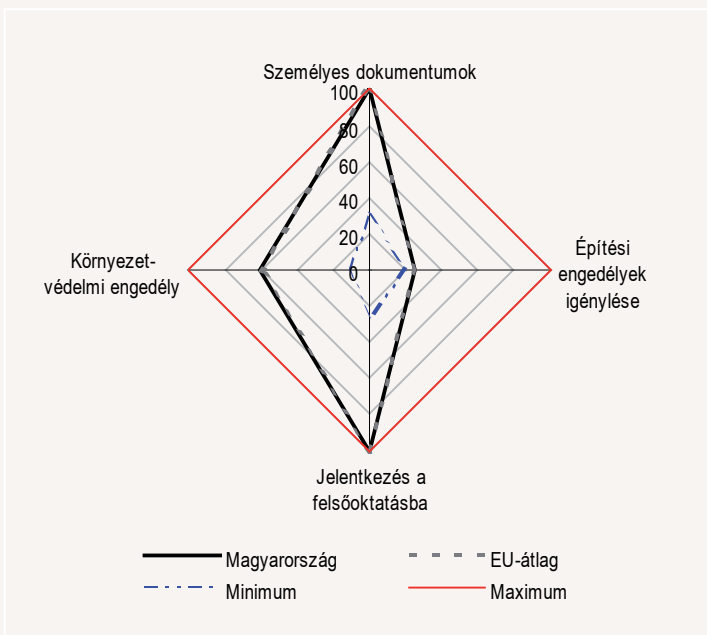
A nyilvántartásokkal kapcsolatos szolgáltatások kifinomultsági szintje, %



Az *anyakönyvi kivonatok* megszerzése, illetve a *lakcímváltozás bejelentése* 12–12 országban éri el a maximális negyedik szintet, az érintett országok köre azonban nem teljesen egyezik meg. Belgiumban például jogilag kötelező erejű házassági vagy születési anyakönyvi kivonatot lehet szerezni elektronikusan, ám az országon belüli költözés csak mintegy felerészben intézhető a hálón keresztül (vagyis le lehet tölteni az ügyintézés megkezdéséhez szükséges dokumentumokat). Litvániában viszont a címváltozás teljesen elektronikusan, az anyakönyvi kivonat megszerzéséhez pedig az illetékes hatóság honlapjáról lehet letölteni a szükséges nyomtatványokat.

4. ábra

Az engedélyekkel kapcsolatos szolgáltatások kifinomultsági szintje, %



Az **engedélyek** megszerzése klaszterbe tartozó négy szolgáltatás közül a *felsőoktatásba való jelentkezés* a leginkább elektronikusan, hazánkban együtt 14 tagállamban teljesül a negyedik szint elérhetővé tétele, vagyis a jelentkezés, az ügykezelés, a döntés minden „papírmunka” nélkül lefolytatható. 5 tagországban ennél alacsonyabb szinten teljesül ez a feltétel, tehát legalább részben szükséges a papíralapú kommunikáció és dokumentumkezelés, de lehetőség van űrlapokat elektronikusan kitölteni és visszajuttatni a megfelelő intézményekhez. 5 ország az ennél eggyel alacsonyabb, Lettország és Románia a legelső szintet éri el.⁶ Az *épület* építéséhez vagy meglévő épület felújításához szükséges engedély megszerzése 7 országban teljesíthető a legmagasabb, negyedik szinten, Magyarországon csak az első szint, a megfelelő hatóság honlapjának tájékoztatása érhető el, csakúgy, mint Görögországban és Romániában. Az *útlevél*, illetve a *vezetői engedély* beszerzése 8 országban, köztük hazánkban és Szlovákiában is teljesen elektronikusan, a hatóság a közelebbi lejárat dátumról is elektronikusan értesíteni tudja az ügyfelet. A legalacsonyabb szinten Bulgária és a más szolgáltatások kapcsán jól teljesítő Csehország áll, de például Dániában is alacsony ez a mutató.

A *környezetvédelmi engedélyek* beszerzése 8 országban testreszabott módon, az ágazatnak és méretnek megfelelő releváns információk rendelkezésre bocsátásával elektronikusan zajlik, például Szlovéniában és Németországban. Magyarország Bulgáriával azonos szinten áll, a 60%-os mutató azt jelzi, hogy elektronikusan letölthető űrlap segítségével megkezdhető az engedély beszerzésének igénylése, de az ügykezelés még nem teljesen elektronikusan. A legalacsonyabb szinten Olaszország áll, itt a hivatalok olykor még a szükséges információt sem teszik elérhetővé honlapjukon.

A szolgáltatások igénybevétele

A lehetővé tett szolgáltatások az egyik oldal; az aktív felhasználás⁷ a másik.

A felhasználás szintje sok esetben elmarad a lehetőségektől: az *állampolgárok* mindössze 30%-a, a tényleges internethasználóknak 46%-a használja az e-közigazgatás szolgáltatásait az unióban. Ezen belül – a megfelelő szintű szolgáltatások rendelkezésre állásával összhangban – a legalacsonyabb szint igénybevételéről, vagyis a kormányzati honlapokról információ megszerzéséről átlagosan az internetezők 42%-a számolt be, űrlapot 27% töltött le, és 20% küldött vissza elektronikusan kitöltve. A skandináv országok állampolgárai járnak elől az e-kormányzati szolgáltatások használatában, Magyarország az átlagtól valamivel elmaradó szinten áll (42%), Romániában, Bulgáriában és Görögországban pedig szinte gyerekcipőben jár ezek igénybevétele. Az elektronikus kormányzati szolgáltatásokat legintenzívebben használó országok többségében mind az ilyen szolgáltatások elérhetősége, mind a háztartások internethez való hozzáférése magas szintű, de vannak kivételek: bár a feltételek adottak lennének, Egyesült Királyságban például az átlagosnál alacsonyabb az állampolgárok e téren mutatott aktivitása.

A *vállalkozások* esetében kedvezőbb a kép: 70%-uk (az internet-hozzáféréssel rendelkezők 75%-a) használja az on-line szolgáltatásokat, amelyek kifinomultsági szintje itt magasabb is. A korlátozott igénybevétel okai között magas arányban a nem elegendően magas internethasználat, az ismeretek hiánya, a használni akarás hiánya és a szolgáltatás által nyújtott hozzáadott érték hiánya szerepel a Deloitte&Touche tanácsadó cég közelmúltban végrehajtott tanulmánya szerint.

A legegyszerűbb szolgáltatást, mégpedig az információszerzést veszi igénybe a legtöbb vállalkozás (átlagosan az internettel rendelkezők 68%-a), és csaknem ugyanennyien töltenek le elektronikusan űrlapokat is. A kitöltött űrlapok visszaküldését már kevesebben, uniós átlagban 58%-nyian alkalmazzák, míg a teljesen elektronikusan ügykezelést a hozzáféréssel rendelkező vállalkozásoknak kevesebb mint fele vette igénybe. A közbeszerzés elektronikus intézése az a szolgáltatás, amit a legcsekélyebb arányban próbáltak már ki a vállalkozások, uniós átlagban 11%.

⁶ Lengyelországról nincs adat.

⁷ A háztartások és a vállalkozások internethasználatáról részletesebben olvashatnak az Infokommunikációs eszközök használata a háztartásokban, 2009 illetve az Infokommunikációs eszközök használata a vállalati (üzleti) szektorban, 2009 című, a KSH honlapjáról letölthető két kiadványunkban.

1. tábla

E-kormányzati szolgáltatások igénybevétele a háztartásoknál és az igénybevétel feltételei, 2009

Ország, ország-csoport	A hatóságokkal való kapcsolattartásra internetet használó állampolgárok aránya a hozzáféréssel rendelkezők között	Internet-hozzáféréssel rendelkező háztartások aránya	Szolgáltatások rendelkezésre állása (%)
Dánia	78	83	84
Finnország	65	78	89
Svédország	64	86	95
Észtország	62	63	90
Luxemburg	62	87	68
Hollandia	61	90	79
Franciaország	56	63	80
Ausztria	54	70	100
Szlovénia	52	64	95
Spanyolország	50	54	80
Németország	48	79	74
Ciprus	46	53	50
Portugália	45	48	100
Írország	44	67	83
Szlovákia	44	62	55
Egyesült Királyság	43	77	100
Magyarország	42	55	63
Málta	42	64	100
Belgium	41	67	70
Csehország	40	54	60
Olaszország	36	53	70
Lettország	36	58	65
Lengyelország	33	59	53
Litvánia	32	60	60
Görögország	28	38	45
Bulgária	23	30	40
Románia	19	38	45
EU-27	46	65	71

A hagyományosan jó internet-hozzáférési mutatókkal rendelkező skandináv országok mellett néhány kelet-közép-európai országban is kiemelkedően magas az e-kormányzati szolgáltatások használata a vállalkozások körében, így Litvániában, Szlovákiában, Szlovéniában. A magyarországi használat szintje csaknem minden kategóriában magasabb az uniós átlagnál, a teljesen elektronizált ügykezelés esetén viszont elmarad attól.

2. tábla

E-kormányzati szolgáltatások igénybevétele a vállalkozásoknál és az igénybevétel feltételei, 2009

Ország, ország-csoport	A hatóságokkal való kapcsolattartásra internetet használó vállalkozások aránya a hozzáféréssel rendelkezők között	Internet-hozzáféréssel rendelkező vállalkozások aránya	Szolgáltatások rendelkezésre állása (%)
Finnország	96	100	89
Litvánia	95	95	60
Írország	93	91	83
Szlovákia	93	98	55
Dánia	92	98	84
Szlovénia	92	96	95
Luxemburg	91	96	68
Svédország	91	95	95
Görögország	88	89	45
Olaszország	86	94	70
Hollandia	86	96	79
Belgium	83	97	70
Észtország	82	95	90
Málta	81	94	100
Portugália	81	93	100
Ausztria	79	98	100
Franciaország	77	96	80
Ciprus	77	88	50
Magyarország	76	87	63
Lettország	72	87	65
Egyesült Királyság	72	91	100
Bulgária	71	83	40
Csehország	69	95	60
Spanyolország	67	95	80
Lengyelország	67	90	53
Németország	66	97	74
Románia	57	72	45
EU-27	75	93	71

További források: az Eurostat adatbázisa; az Európai Bizottság Információs Társadalom és média főigazgatóságának oldala; Capgemini: Smarter, faster, better e-government. 8th Benchmark Measurement. November 2009; Információs Társadalom- és Trendkutató Központ (ITTK) honlapja; A világ előrehaladása az információs társadalom terén, 1998–2008. ITTK; Elektronikus közigazgatás éves jelentések. ITTK; Az Infokommunikációs Államtitkárság honlapja.

További információk, adatok (linkek):

[stADAT-táblák](#)

[Eurostat](#)

Elérhetőségek:

Angela.Marosi@ksh.hu

Telefon: (+36-1) 345-1217

[Információs szolgálat](#)

Telefon: (+36-1) 345-6789

www.ksh.hu