

AMCHAM RÖVID ÁLLÁSFOGLALÁS (POSITION BRIEF, VII. SZÁM)

AZ E-KORMÁNYZAT, NEMZETI VERSENYKÉPESSÉGÜNK EGYIK TARTÓPILLÉRE

2007. JÚNIUS

Az AmCham főbb ajánlásai:

- a digitális kultúrára való átállás előnyeinek megismertetése
- közös közigazgatási szolgáltató központok létrehozatala
- egységes adatszolgáltatási szint meghatározása
- nyilvános adatok körének bővítése a közbiztonság növelése érdekében
- hatóságok közötti adatáramlások biztosítása
- elektronikus aláírás elterjesztése
- közhiteles nyilvántartások hozzáférhetőségének növelése az ügyintéző rendszerek számára
- az ügyfélkapu szolgáltatási színvonalának javítása és felhasználói felületének javítása
- az elektronikus fizetés bevezetése az e-ügyintézéshez
- az elektronikus iratkezelés jogi szabályozása
- az állampolgárok információval való ellátásának javítása
- ASP jellegű megoldások bevezetése és alkalmazása az önkormányzatoknál
- szakértők alkalmazása a közbeszerzési projekteknél

Bevezető

A Magyarország versenyképességét befolyásoló tényezők közül néhány fontosabb kérdésre (pl. adórendszer, oktatási rendszer) már korábban kitért az Amerikai Kereskedelmi Kamara Rövid Állásfoglalásaiban (Position Briefs). A versenyképességi tényezők közül prioritással bír, hogy az államigazgatásnak vállalkozóbarát, szolgáltatóorientált módon kell működnie, az állam a vállalkozások és magánszemélyek ügyintézését gyorsan, hatékonyan, tervezhetően és átláthatóan oldja meg.

Összhangban a nemzetközi gyakorlattal, valamint az Európai Unió ajánlásával, az e-közigazgatási modell képes a közigazgatás hatékonyságát, átláthatóságát és ügyfélközpontúságát garantálni. Az „E-kormányzat” Rövid Állásfoglalásunkban kitérünk a jelen helyzet ismertetésén nagymértékben túlmutató – az Európai Unió állásfoglalásával összhangban működő és ide vonatkozó – Új Magyarország Fejlesztési Terv operatív programjainak elemzésére, valamint összefoglaljuk azokat a legfontosabb területeket, amelyekkel részletesen és sürgősen foglalkozni kell, amennyiben az e-kormányzat lehetőségeit a gyakorlatban is szeretnénk megvalósítani.

Ezúton köszönetet mondunk a Magyar Tudományos Akadémia Számítástechnikai és Automatizálási Kutató Intézete Elektronikus Kormányzati Módszertani Központjának az állásfoglalás elkészítésében nyújtott segítségéért.

Dr. Paál Péter
elnök, AmCham IT Bizottság

Vezetői összefoglaló

Magyarországon az e-kormányzati fejlesztéseket az Európai Unió előírásainak való megfelelés kényszere mozgatta az elmúlt években, nem a valós állampolgári igények kielégítése. Ennek ellenére erős politikai támogatással ezek az erőfeszítések rövid idő alatt látványos eredményt hoztak Magyarország központi kormányzati infrastruktúrájának fejlődésében és az elektronikus kormányzati szolgáltatások tekintetében. Az e-közigazgatás látványos fejlődését a Cap Gemini minden évben elvégzett vizsgálatának 2006 közepén közzétett elemzése is mutatja, amelyből a közszolgáltatások felkészültségi szintjének összehasonlítása alapján Magyarország a 23. helyről a 14. helyre lépett elő az európai mezőnyben, egy év leforgása alatt. Ennek ellenére az e-kormányzati megoldások használata további gondolkodásváltást is igényel. A hivataloknak nem bürokrataként, hanem az állampolgárokat kiszolgáló intézményekként („service to citizens”) kell működniük.

AmCham

Az Amerikai Kereskedelmi Kamara (AmCham) non-profit, kormányoktól független, önálló szervezet, amely az üzleti élet egyik legfőbb képviselőjévé vált Magyarországon. Tagjainak száma már eléri az 570-et, tagvállalatai több mint 200.000 főt foglalkoztatnak hazánkban. Ezek a cégek 22 országból származnak, befektetéseik összértéke az összes külföldi működőképének körülbelül 60%-a, éves exportjuk a teljes magyar export több mint 40%-a. Az AmCham célja, hogy az amerikai, valamint nemzetközi üzleti élet fő képviselője legyen Magyarországon és növelje az ország nemzetközi versenyképességét.

Az AmCham Informatikai Bizottság

Az AmCham Informatikai Bizottságának tagjai a kamara ICT területen tevékenykedő tagvállalatainak aktív, elköltelezett képviselői. A bizottság a teljes AmCham tagság érdekeinek képviseletére és kifejezésre juttatására törekszik, és más AmCham kezdeményezésekhez is hozzájárul az ICT-vel kapcsolatos támogatással. A bizottság tagjai sok időt és energiát szántak jelen Rövid Állásfoglalás kidolgozására, annak érdekében, hogy felhívják a figyelmet az ICT megoldások által kínált lehetőségekre, melyek hozzá tudnak járulni Magyarország versenyképességének növeléséhez.



Elő kell segíteni, hogy a civil lakosság és a köztisztviselők is megértsék a digitális kultúrára való átállás előnyeit.

Növelni szükséges az állampolgári igénybevételt és bővíteni kell az önkormányzati szolgáltatásokat.

A kormányzati szervek minél nagyobb körénél szükséges az új szemlélet alkalmazása.

Az eredmények mellett megmaradó problémák a fejlődést az alacsony szinten maradó felhasználói igények oldaláról korlátozzák. Bár szorosan véve nem e-kormányzati ügyek, mégis kiemelt feladatként kell kezelni a digitális szakadék csökkentését és a szélessávú hozzáférés javítását annak érdekében, hogy a szolgáltatások minél szélesebb körben elterjedjenek, és az elektronikus kormányzati fejlesztések minél szélesebb körben elérhetőek legyenek. Nagy hangsúlyt kell helyezni a tájékoztatásra, az oktatási programoknak folyamatosan szem előtt kell tartaniuk az informatikai készségek növelését, és annak elősegítését, hogy a civil lakosság és a köztisztviselők is megértsék a „digitális kultúrára” való átállás előnyeit.

Úgy véljük, hogy az e-közigazgatási stratégia sikere a célok kijelölése és a gyakorlati megvalósítás terén egyaránt a fejlesztési programok központi irányításában és koordinációjában rejlik, mivel csak így biztosítható az e-közigazgatás irányelveinek világos és legmagasabb szintű képviselete és egységes elvek szerinti irányítása. Növelni kell a kormányzaton belüli interoperabilitást és a szabványosítás szintjét.

A jelenlegi kormányzati struktúrában nem érvényesül központi informatikai döntéshozatal – bár történtek erre irányuló lépések. Így a különböző szervezetek maguknak határozzák meg az e-szolgáltatásokat és azok megvalósítását, pedig a központosított döntéshozatal hatékonyabb lenne.

A szolgáltatások elterjedésének javítása érdekében erőfeszítéseket kell tenni az állampolgári igénybevétel növelésére, és az önkormányzati szolgáltatások bővítésére, magasabb színvonalú kielégítésére. Programokat kell indítani a képzésre, a hozzáférés biztosítására és kiterjesztésére.

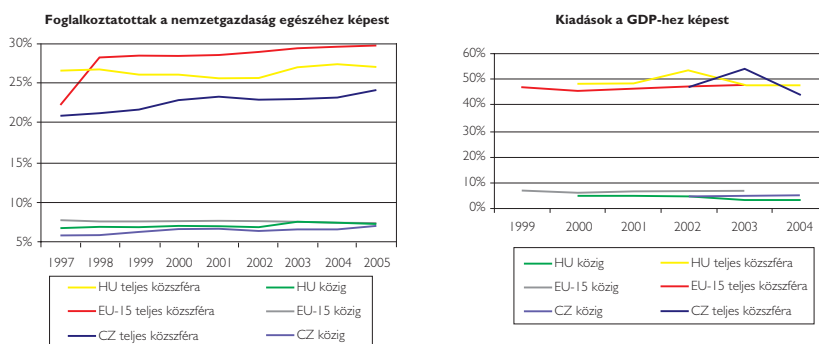
Összességében kijelenthető, hogy az Új Magyarország Fejlesztési Terv és a vonatkozó két operatív program megalapozott helyzetértékelést, megfelelő prioritásokat, célokat és módszereket tartalmaz.

Úgy gondoljuk, hogy a jelenlegi költségvetési megszorításokból az e-közigazgatás stratégiáinak javára erényt kellene kovácsolni, és nem korlátozásként alkalmazni, hiszen e technológiai és szervezeti újítások jelentős költségmegtakarítást eredményeznek, és végső soron a reformokat támogatják, nem pedig forrásokat vonnak el a költségvetésből.

I. AZ ELEKTRONIKUS KÖZIGAZGATÁS HELYZETE AZ ÚJ MAGYARORSZÁG FEJLESZTÉSI TERV (ÚMFT) TÜKRÉBEN

Az Új Magyarország Fejlesztési Terv (ÚMFT) jóváhagyása után 2006 novemberében a Kormány elfogadta az Államreform (ÁROP) és az Elektronikus Közigazgatás (EKOP) Operatív Programokat. Az ÚMFT és az operatív programok túlmutatnak a fejlesztési pénzek igénybevételén, mert önmagukban is a magyar közigazgatás reformját „kényszerítik” ki. A rendszerváltást megelőzően politikai okokból megszüntették a tervezést, mint közigazgatási tevékenységet, amely a rendszerváltás után is alapvető hiányossága maradt a közigazgatásnak. A tervezési tevékenység új intézményrendszert és új szemléletet hozott létre a kormányzati szervezetben, amelynek középpontjában a Nemzeti Fejlesztési Ügynökség áll. E pozitív változás azonban nem változtatott a kormányzati tevékenység egészén. A minisztériumok többsége hagyományos működési modellben működik, ezért a konfliktus rendszeres az új szemléletet alkalmazó, és az azt fel nem vállaló kormányzati szervek között. Ez a kettősség fogja jellemezni az elkövetkezendő éveket és a fejlesztési támogatások igénybevételét.

1. Ábra: Nemzetközi összehasonlító grafikonok a közzféra egészéről, illetve a közigazgatásról



Forrás: Eurostat

Megjegyzés: a nemzetközi közzféra adatai az adósságtörlesztési ráfordításokat is tartalmazzák, míg a magyarok nem
Forrás: magyar adatok PM, nemzetközi adatok Eurostat

A magyar közigazgatás arányaiban azonos létszámmal, de magasabb költséggel működik, tehát további költséghatékonysági tartalékokkal rendelkezik.

A parlamenti pártok között nem jött létre konszenzus a fejlesztési pénzek felhasználásában, sőt a téma önmagában is konfliktusgerjesztő tényezővé vált. Egyes fejlesztések ütemezett megvalósítását hátráltatja az is, ha egy adott fejlesztéshez kétharmados törvénymódosításra volna szükség.

Az elkészült dokumentumok még nem tekinthetők véglegesnek. Ennek oka egyrészt, hogy Brüsszelben még nem hagyták jóvá az operatív programokat, másrészt, hogy a tervezési folyamat döntő elemei – az ún. Akciótervek – még a társadalmi vita fázisában vannak, továbbá az ezek alapján kiírásra kerülő pályázatok, kormányzati programok néhány kivétellel legkorábban 2007 nyarán indulnak.

A dokumentumok erőssége viszont, hogy a fejlesztési pénzek felhasználási mechanizmusa már kiépült (szervezetrendszer és módszertan). Markáns változásnak tekinthető az is, hogy a tervezési folyamat „csúcs” szervét, a Nemzeti Fejlesztési Tanácsot, a miniszterelnök személyesen vezeti.

Pozitív lépésnek tekinthető a fejlesztésekhez kapcsolódó indikátorok általánossá tétele. Tekintettel arra, hogy a használni kívánt indikátoroknak nincs hagyománya a közigazgatásban, továbbá a meglévő adatbázisok nem erre a célra készültek, szakmailag hiányosak vagy rendezetlenek, ezért bizonyára ezek is vitatottak lesznek az értékelések nyilvánosságra hozatalakor. Összességében az elkészült dokumentumok megalapozott helyzetértékelést, pozitív prioritásokat, célokat és módszereket tartalmaznak.

A későbbiekben tisztázásra váró kérdés a fejlesztés eredményeként létrejövő intézmények, illetőleg tevékenységek finanszírozása. Minden dokumentum hangsúlyozza a „fenntarthatóságot”, de az éves költségvetési törvényekben ennek konzekvenciáit le kell vonni, ami a tárcák közötti konfliktusokhoz vezethet. E problémán belül külön kell majd megvizsgálni az informatikai fejlesztések hatásaként – hosszabb távon elérhető – a megtakarítások elvonásának kérdését.

II. ÉSZREVÉTELEK AZ ÚMFT ÁLLAMREFORM ÉS ELEKTRONIKUS KÖZIGAZGATÁS OP-HOZ

Ajánlásainkat az operatív programok fejezeteire hivatkozva fogalmaztuk meg.

I. AZ ÁLLAMREFORM OPERATÍV PROGRAM

A folyamatok megújítása és a szervezetfejlesztés

A jogalkotás minőségének és az (ön)kormányzási képességek javítása [ÁROP:1.1]

- A kormányzati és önkormányzat képesség javítása
Az ÁROP összefoglalja a jól működő (kívánatos) közigazgatási szerv tulajdonságait. Konkrét igényként jelenik meg a tervezési tevékenység általánossá tétele, a divergáló folyamatok integrációja. Ezen túl azonban az ÁROP-ból nem tudunk meg többet a minisztériumok átalakításáról. Az önkormányzatoknál azonban megfogalmazásra kerül a széttagolt rendszer koncentrációjának szükségessége, a több település ellátásáról gondoskodó városok és a többcélú kistérségi társulások szerepének a hangsúlyozásával.

Az eljárások és munkafolyamatok megújítása, valamint szervezetfejlesztés [ÁROP:1.2]

- Az ügyintézési eljárások átalakítása
A helyzetelemzési rész tévesen mutatja be azt az értékelést, hogy az ügyfelek általában elégedettek az ügyintézéssel, és csak kisebb részük kifogásolja azt. Az ügyfelek – még a kedvező döntéssel lezárult ügyekben is – elégedetlenek az ügyintézés módjával. Ennek ellenére az ÁROP elismeri az egyszerűsítés és gyorsítás szükségességét, és a megoldást elsődlegesen az elektronikus ügyintézés elterjedésétől várja. Fontos elvárás, hogy közös közigazgatási szolgáltató központok jöjjenek létre, amelyek helyi szinten integrálják az ágazati tagoltságot. Az ügyintézési kapacitás újjászervezésének az igénye megfogalmazódik, de konkrétumok nincsenek a megoldásra.
- közös közigazgatási szolgáltató központok jöjjenek létre

A közigazgatásban ki kell használni a költséghatékonysági tartalékokat.

Nincs kidolgozva a minisztériumok átalakításának menete.

Közös közigazgatási szolgáltató központok jöjjenek létre.

II. AZ ELEKTRONIKUS KÖZIGAZGATÁS OPERATÍV PROGRAM CÉLJAI

- A közigazgatás és közigazgatási szolgáltatások belső folyamatainak és szervezetének megújítása [EK:1]
- A közigazgatási szolgáltatásokhoz történő hozzáférést támogató infrastrukturális fejlesztések (szolgáltatások eljuttatása az ügyfelekhez) [EK:2]

2. Ábra: az internetet hetente legalább egyszer használó személyek aránya (%)

	2004	2005	2006
Magyarország	21	34	42
EU-25	38	43	47
EU-15	41	46	-
Svédország	75	76	80
Egyesült Királyság	49	54	57
Szlovákia	40	43	43
Olaszország	26	28	31
Csehország	25	26	-

Forrás: Eurostat

Készüljön el az elektronikus személyazonosító kártya technikai háttere.

- Az elektronikus személyazonosító kártya kifejlesztése (eEurope 2010 eID)
 - 2010-re legyen olyan megbízható e-azonosítás minden európai ügyfélre – az adatvédelem figyelembevételével – amelyet minden tagország saját felelősségén belül old meg, és elismer;
 - ennek megalapozására készüljön el egy világos terminológia;
 - legyen megoldva a meghatalmazás, közvetítés, szerepkezelés;
 - legyenek egységes dokumentumformátumok;
 - legyenek egységes kritériumok a hiteles dokumentumokra vonatkozóan;
 - legyen megoldva a dokumentumok egységes azonosítása, hiteles archiválása.

Forrás: <https://nws.niif.hu/ncd2006/>; <https://nws.niif.hu/ncd2006/docs/ehu/020.pdf>;

- Az egészségügyi és közlekedési kártyák összehangolása az állampolgársági kártyával (osztrák modell)

Egységes adatszolgáltatási szintet kell meghatározni.

III. TOVÁBBI GONDOLATOK A FEJLESZTÉSEKRE

A szolgáltató állam megteremtése

- Az egységes szolgáltatási szint (funkcionális, minőségi) meghatározása és megjelenése (időpontfoglalás, elektronikus ügyfélszolgálat, űrlapok, stb.) [EKOP:2]

Minden hatóságnak, szervnek és önkormányzatnak biztosítani kell kötelező jelleggel bizonyos szolgáltatásokat, hasonlóan a korábbi IKTB 21. számú ajánláshoz, ahol a honlappal kapcsolatos követelmények meg lettek határozva.

Továbbá minden hatóságnak, szervnek és önkormányzatnak a magyarorszag.hu központi szolgáltató rendszeréből elérhetőnek kell lennie.

3. Ábra: A 20 alapvető közzolgáltatás közül az online elérhető aránya (%)

	2004	2005
Magyarország	15	50
EU-25	41	50
EU-15	49	56
Észtország	63	79
Málta	40	75
Csehország	30	30
Lengyelország	10	20

Forrás: Eurostat

Minden hatóságnak kötelező jelleggel kell biztosítania bizonyos szolgáltatásokat.

- Az egységes adatszolgáltatási szint (funkcionális, technológiai) meghatározása és megjelenése (Nyilvántartás elérés, Interface) [EKOP:2]

Minden nyilvántartást vezető (törvényi és önkormányzati, később „külső” szolgáltatók) intézménynek biztosítani kell bizonyos szolgáltatásokat. Ilyen szolgáltatások lehetnek a viszontazonosítás alapú adatszolgáltatások: ki milyen adatszolgáltatásban vett eddig részt, adatletiltás, valamint nyilvántartott adatokban bekövetkezett változásokról tájékoztató e-mail küldése.
- Egységes adatszolgáltatási szint meghatározása

- A nyilvántartások 7x24 órás elérésének biztosítása [EKOP:1][EKOP:2]
A földhivatali nyilvántartás pl., csak munkaidőben érhető el.
Minden intézménynek biztosítania kell a 7x24 órás nyilvántartási elérést.
- A kapcsolati kóddal összekötetésben lévő intézmények értesítése adatváltozás esetén.
Pl.: ellopták az igazolványt, megváltozott az ügyfél neve olyan módon, hogy az adatok fel-
etti rendelkezés érvényesüljön. [EKOP:1]

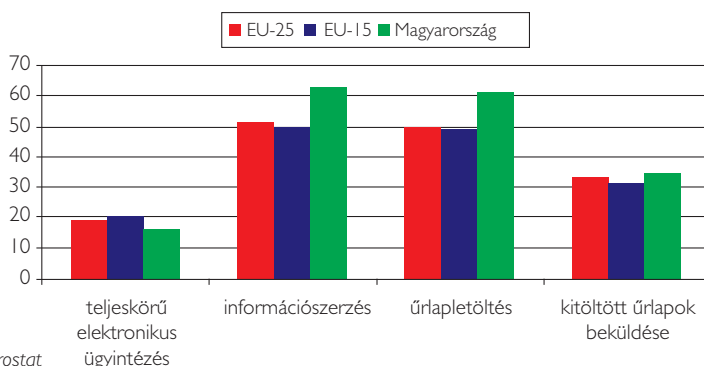
Az adatvédelmi törvény megújítása

- Nyilvános adatok körének bővítése a közbiztonság növelése érdekében
- Hatóságok közötti adatáramlások biztosítása
- A nyilvános adatok körének bővítése a közbiztonság növelése érdekében [ÁROP:1.1][EKOP:1]
 - Az adatellenőrzési céllal történő lekérdezések
Biztosítani kell a viszontazonosításhoz hasonló általános adatszolgáltatások létrejöttét.
 - Az okmányérvényesség ellenőrzése
A hatósági bizonyítványok sorszáma / azonosítója alapján biztosítani kell az érvényesség megismerését, azaz a lejárt, érvénytelen, stb. állapotú bizonyítványok sorszámát nyilvánosságra kell hozni.
- A hatóságok közötti adatáramlások biztosítása [EKOP:1]
 - Az ügyintézéshez szükséges adatok beszerzése
- A nyilvántartások nyilvántartásának a minőségének javítása, elérhetővé tétele [EKOP:1]
Az adatvédelmi nyilvántartás az adatok összekapcsolásának és az adatbiztonság biztosításának alapjává válhatna, és az eddig kényszerűen kezelt és adatminőségét tekintve gyatra nyilvántartásból, a szolgáltató állam alapját képező nyilvántartássá nőhetné ki magát.

Az elektronikus aláírás elterjesztése

- A közigazgatási eljárásokban elektronikus aláírás használatának kikényszerítése (kedvezmények nyújtása mellett) [ÁROP:1.2]
- Elektronikus aláírás elterjesztése
Az ügyfelekkel való elektronikus kommunikáció elősegítése, az elektronikus aláírás elterjesztése érdekében, a csak elektronikus úton intézett ügyintéztést választók esetében az intézményeknek kedvezményeket kellene adniuk, hiszen ezáltal ők is számos munkától szabadulnak meg (manuális papírműveletek, postázás, postaköltség, stb.), és különböző költségeket takarítanak meg.
- Az irattárak elektronizálása, archiválása [ÁROP:1.2]
Az irattárak elektronizálása, elektronikus archiválása következtében felszabaduló helyiségekkel, az intézmények bérleti költségeket spórolhatnak meg, azon kívül az iratok előkereshetősége nagymértékben javul, minőségük pedig nem romlik tovább. Az így elektronizált iratok illeszkednek a papírmentes iroda koncepciójához.
- A papírmentes iroda / ügyintézés megteremtése [ÁROP:1.2]
A papírmentes iroda megteremtése elősegíti a folyamatok újragondolását / újratevezését, azáltal, hogy kikényszeríti az ügymenet-támogató alkalmazások használatát és a workflow alapú gondolkodást. A papírmentes iroda segítségével egy ügyről bármely pillanatában megállapítható, hogy mely ügyintéző foglalkozik vele, milyen állapotban van, valamint mi történt eddig az ügy kapcsán. Az ilyenfajta információszerzés elősegíti és biztosítja a korszerű elektronikus ügyintéztést, hiszen az ügyfél elektronikusan is pontosan nyomon követheti, hogy az ügy hol tart, és még milyen lépések vannak hátra a végkimenetelig.

4. Ábra: az elektronikus kormányzati szolgáltatások vállalati felhasználóinak aránya, vállalkozások százalékában, az elektronikus kormányzati szolgáltatások típusa szerint, 2005-ben



Forrás: Eurostat

A közbiztonság növelése érdekében szükséges a nyilvános adatok körének bővítése.

Biztosítani kell a hatóságok közötti adatáramlást.

Támogatni kell az elektronikus aláírás elterjedését.

Létre kell hozni a papírmentes iroda működő modelljét.

Növelni kell a közhiteles nyilvántartások hozzáférhetőségét az ügyintéző rendszerek számára.

Javítani kell az ügyfélkapu szolgáltatási színvonalát és felhasználói felületét.

Be kell vezetni az elektronikus fizetést az e-ügyintézéshez.

Meg kell oldani az elektronikus iratkezelés jogi szabályozását.

A központi szolgáltató rendszer továbbfejlesztése

- Növelni kell a közhiteles nyilvántartások hozzáférhetőségét az ügyintéző rendszerek számára
- Javítani kell az ügyfélkapu szolgáltatási színvonalán és felhasználói felületén
- A közhiteles (nem csak a hatósági) nyilvántartások központi elérésnek biztosítása [EKOP:1]
Jogszabály-módosítással biztosítani kell, hogy a szervek (nem csak a hatóságok), a különböző közhiteles (nem csak hatósági) nyilvántartásokhoz is hozzáférjenek, és abból adatokat szerezzenek be az ügyintézés során (pl.: cégnyilvántartás).
- Az önkormányzatok szolgáltatásainak, nyilvántartásainak megjelenése [EKOP:2]
Az önkormányzati szolgáltatásoknak, nyilvántartásoknak meg kell jelenniük a KSZ-ben, annak érdekében, hogy más szervek is elérhessék azokat.
- Az ügyfélkapu tudásának, közreműködésének bővítése [EKOP:2]
Az ügyfélkaput még felhasználóbarátabbá kell tenni, annak érdekében, hogy a rá csatlakozott szolgáltatóknál ne kelljen ismételt megadni azokat az adatokat, amelyek már a KSZ-ben is rögzítésre kerültek. Az e-működési mód, nagymértékben növeli a KSZ felhasználóbarátságát, illetve csökkenti az ügyintézési időt.
- A gazdasági szereplők (közszolgáltatók) megjelenése [EKOP:2]
A KSZ-en érdemes lenne megjelenie különböző közszolgáltatóknak, amelyek így különböző szolgáltatásokat tudnának nyújtani az ügyfeleknek. Ilyen szolgáltatás lehetne az információszolgáltatás az ügyfél által igénybe vett vagy igénybe vehető szolgáltatásokról. Továbbá az ügyfeleknek szánt hírleveleket elektronikus úton lehetne kézbesíteni a hagyományos postai út helyett. A papír alapú számlát felválthatná az elektronikus számla. Az ilyen és ehhez hasonló szolgáltatások a szolgáltatóknál jelentős megtakarításokat eredményezne.
- Az elektronikus fizetés megvalósítása (Bank, Mobil, Alternatív fizetés [PayPal]) [EKOP:2]
- Be kell vezetni az elektronikus fizetést az e-ügyintézéshez
Az azonnali és teljes elektronikus ügyintézéshez elengedhetetlen az azonnali elektronikus fizetési lehetőség megvalósítása. Az Államkincstárnak el kell gondolkodnia azon, hogy az eljárási díjak, illetékek kapcsán mekkora bevételkiesést képes elfogadni az elektronikus ügyintézés elterjedésének érdekében, hiszen a postai csekk feldolgozása is pénzbe kerül. Ezért meg kell vizsgálni a különböző „alternatív” fizetési módokat és azok költségvonatait.
- A központi szolgáltató rendszer sebességének jelentős növelése [EKOP:2]
Annak érdekében, hogy az ügyfelek az elektronikus ügyintézésről ne rettenjenek el már a kezdeteknél, szükséges a KSZ sebességének nagyságrendekkel való megnövelése. Sajnos a jelenlegi állapot a jó pár évvel ezelőtti modemes korszakra emlékeztet.

Az interoperabilitás

- A szervek, nyilvántartások közötti kommunikáció megindulása (Központi szolgáltató rendszeren keresztül) [EKOP:1]
Annak érdekében, hogy a szervek „elérjék” egymást, szükséges egy olyan nyilvántartás, amely a kéréseket elirányítja a szükséges szerv részére.
- A technikai segítségnyújtás: XML sémák, webszolgáltatások meghatározása [ÁROP:1.1]
Az interoperabilitás, a jogszabályok által meghatározott minősítések megszerzésének további bővítése érdekében meg kell határozni azokat a webszolgáltatásokat, amelyeket az ilyen minősítéssel rendelkező szoftvereknek biztosítaniuk kell. Ezek az előírt webszolgáltatások biztosítják, hogy a beszállító független (kizárólagosság), platform független (Unix, Windows) termékek egymással együtt tudjanak működni. Ez nem csak az „iparág” fellendülését biztosítja, de maguknak az intézményeknek a beruházásvédelmét is garantálja.

A minőségbiztosítás

- Az informatikai rendszerek beszerzése során funkcionális, tervezési, technológiai és minőségi minimum követelmények meghatározása (Lásd: Iratkezelési szoftverek). [ÁROP:1.1]
- Elektronikus iratkezelés jogi szabályozása
A beruházás-védelem komplex informatikai rendszerekkel szemben támasztott egységes követelményei megkövetelik az olyan jogi szabályozások megalkotását, mint amilyen az „Iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelmények”. Az elektronikus ügymenet-támogatás egyre nagyobb ütemben történő elterjedése indokolttá teszi a szakterületeket célzó szoftver-rendszerekkel szembeni követelmények jogszabályban történő meghatározását és minősítését. A jelenlegi és a továbbiakban megalkotásra kerülő jogszabályoknak viszont tar-

talmazniuk kell azt az interoperabilitást biztosító követelményt is, amely előírja a különböző szoftver-rendszerekkel való együttműködést is (pl.: iktató-rendszer, számlázás, dokumentum-formátum, vizontazonosítás, stb.).

- Az egységes űrlaptervezési metódus a Ket. adatbeszerzési szemléletét szem előtt tartva [ÁROP:1.1][ÁROP:1.2]

A Ket. szellemiségében olyan adat nem kérhető az ügyféltől, amely más hatóság nyilván-tartásában megtalálható. Az ügyintézés egyszerűsítése érdekében az űrlapoknak el kell készíteni a Ket.-re optimalizált verzióját, amely csak olyan adatokat kér be, amely más-honnan nem szerezhető be. Fontos az ilyen űrlaptervezési módszertan elkészítése, és kö-telezővé tétele. Az ügyfelek szempontjából mindenképpen szerencsés lenne, és maga az űrlap kitöltése is kevesebb időt venne igénybe. További előny az azonos feldolgozhatóság (OCR).

El kell érni az interoperabilitást.

Egyszerűsített adatlapok kidolgozása szükséges.

A minőségi jogalkotás [ÁROP:1.1]

Annak ellenére, hogy maga a jog több száz éves tudomány, a mai napig informatikailag csak a kész jogszabálysöveg visszakeresése támogatott. Nincs olyan szoftver, amely megmondaná, hogy az adott jogszabály zárt-e. A parlamentben folytatott „jogalkotás” során sincs mód, se „igény” arra, hogy zárt és jó jogszabályok jöjjenek létre. Hiszen nincs kvalifikációs bizottság, osztály, stb., amely ellenőrizné a sok jogszabály módosító hatását a jogszabályra.

- A best cases meghatározása, továbbvitele
A jogszabályok alkotása során is szüksége lenne egy olyan „best cases” gyűjtemény össze-állítására, amely a különböző típusú jogszabályok esetén meghatározná, hogy egy adott tí-pusú jogszabálynak hogyan kell felépülnie, hogyan kell az eseteket leírnia, illetve a kivétele-ket, a következményeket meghatározni.
- A jogalkotást támogató informatikai rendszer(ek) követelményeinek meghatározása, el-készítése
A minőségi jogalkotáshoz elkerülhetetlen olyan informatikai rendszer(ek) elkészítése, amely biztosítaná az elfogadható minőségű jogszabályok megalkotását. Ennek érdekében szüksé-ges az ilyen rendszerrel szemben támasztott követelmények meghatározása, valamint a fel-sőfokú oktatási intézmények bevonásával ezek előkészítése, és folyamatos fejlesztése.

A minőségi jogalkotásért elektronikus jogszabálygyűjteményt kell létrehozni.

A hatáskörök, folyamatok dinamikus újragondolása, újraszervezése, az egyablakos ügyintézés előtérbe kerülésével [EKOP:1]

- Az ügyfél-igények folyamatos monitorázása mellett a folyamatok újragondolása, újraszerve-zése, amely során a cél az ügyfelek terheinek és időráfordításuknak csökkentése;
- Az „ügyfélért” küzdés alapú gondolkodás megvalósítása;
- A back-office jellegű feldolgozás optimalizálása;
- A küldemény eljuttatása alternatív (nyomon követésre képes) postai szolgáltatókkal

Az állampolgárok információval történő ellátása az őket érintő adatokról, információkról [EKOP:1]

- Havi értesítés küldése a munkáltató által az állampolgár részére befizetett adókról;
- Értesítés a nyilvántartott adataiban, tulajdonaiban bekövetkezett változásokról, esemé-nyekről, lehetőségekről, illetve várható események bekövetkeztéről.

Javítandó az állampolgárok információval való ellátása.

A minőségpolitika [ÁROP:1.1]

Mind a parlamentbe bekerülő, mind az önkormányzatokban működő képviselő-testületi tagok, polgármesterek, jegyzők esetében szükséges lenne egy, a közigazgatásban már régóta bevett minimális jogismeret megszerzése.

Az önkormányzatok ellátása ASP (Application Service Provider) alapú szoftverekkel [EKOP:1]

- ASP jellegű megoldások az önkormányzatok számára
Az önkormányzatok saját erőforrásaikból kénytelenek megfinanszírozni azokat a szükséges informatikai fejlesztéseket, amelyek elengedhetetlenek a korszerű elektronikus ügyintézés bevezetéséhez. Annak érdekében, hogy az önkormányzatok hozzájussanak a szükséges in-formatikai fejlesztésekhez, alapvetően három megoldás lehetséges:
- A saját finanszírozás (nagyon kevés, és csak nagy önkormányzat engedheti meg magának)
- Csak részterületek kerülnek megvalósításra

Az önkormányzatoknak ASP jellegű megoldásokat kell bevezetniük és alkalmazniuk.

- Fejlesztési társulások létrehozása (fejlesztési források megpályázása, főleg régiók, kistérségek élnek ezzel a lehetőséggel (pl. GVOP-2004-4.3.1))
 - A pályázaton nem nyertes társulások lemaradnak az informatikai fejlesztésben, mivel nem képesek előteremteni a több százmillió forintot a fejlesztésekre.
- Az ASP szolgáltató igénybevétele
 - Nincs, vagy minimális a beruházási költség;
 - Minden önkormányzat képes igénybe venni;
 - A szolgáltatási minőség egységes.

Továbbá az ASP szolgáltatások igénybevétele hozzásegíti az önkormányzatokat feladataiknak letisztulásához, mivel az üzemeltetési, fejlesztési feladatokat az ASP szolgáltató végzi. [A legismertebb ASP szoftver az önkormányzati rendszer.]

A közbeszerzésen keresztüli minőségbiztosítás és beruházás-védelem [ÁROP:1.1]

Az informatikai beruházások, szoftverfejlesztések kapcsán egyelőre csak elvétve jelenik meg követelményként az adott szakterületet (projekt menedzsment, rendszermérnök, hálózati szakember, adatbázis szakértő, fejlesztő, stb.) nemzetközileg elismert tudás igazolásának igénye. Pedig a technológiák fejlődésével – a specializálódások miatt – a jó pár éve (évtizede) megszerzett szakirányú főiskolai/egyetemi végzettség nem garantálja az adott speciális terület megfelelő mélységű és naprakész ismeretét. A beruházások, fejlesztések minőségének és védelmének érdekében elő kell segíteni és támogatni kell azt a folyamatot, hogy a közbeszerzések során nemzetközileg elismert tudással rendelkezők vegyenek részt a projektek lebonyolításában. A nemzetközi háttérrel és tapasztalatokkal rendelkező cégek jelenleg is nagy hangsúlyt (ezzel együtt nagy összegeket) fordítanak alkalmazottjainak oktatására, fejlesztésére, éppen ezért helyzeti előnnyel rendelkeznek azokkal a közepes és kis cégekkel szemben, amelyek a költségek leszorítása érdekében alkalmazottaikat nem képezik. A minősítéssel rendelkező szakemberekkel a beruházások, ezzel együtt pedig az alkalmazott termékek, technológiák sikeressége jelentősen megnő.

A beruházások sikere érdekében szakértőket kell alkalmazni a közbeszerzésekben.