

**JÓ GYAKORLATOK A MOBILAPPLIKÁCIÓK OKMÁNYÜGYI
MINT SZAKIGAZGAZGATÁSI CÉLÚ FELHASZNÁLÁSÁRA
A V4-ES ORSZÁGOKBAN ÉS AZ EU-BAN**

**GOOD EXAMPLES OF USAGE OF MOBIL-APPLICATIONS
IN THE FIELD OF DOCUMENT ADMINISTRATION
AS A SPECIAL PUBLIC ADMINISTRATION FIELD
IN THE V4 COUNTRIES AND IN THE EU**

SZABÓ BALÁZS*

Absztrakt: Az okostelefonok növekvő népszerűsége kétségtelenül az egyik, ha nem a legfontosabb tényező abban a tekintetben, hogy az okostelefon-használat közigazgatási alkalmazásának folyamata szélesedjen. Az okostelefonok széleskörű használata megváltoztatta az emberek közötti kommunikáció módját, ami szintén lehetőséget adott a kormányoknak, hogy egy új csatornát hozzanak létre a polgárokhoz való kapcsolódás korábbi, hagyományos megoldásai mellett. Ezért úgy gondolom, hogy az m-közigazgatás (okostelefon-alapú) sokkal kényelmesebb módja lehet annak, hogy az állam és a közigazgatási szervek kapcsolatot teremtsenek az állampolgárokkal.

Jelen tanulmányomban az Európai Unió és néhány V4-es ország által készített közigazgatási célú mobilapplikációkat kívánom vizsgálni.

Kulcsszavak: *ICT, mobilapplikációk, V4, okmányügy*

Abstract: The growing popularity of smartphones is undoubtedly one, if not the most important factor in widening the administrative application process for smartphone use. The widespread use of smartphones has changed the way that people communicate, which has also allowed governments the opportunity to create a new channel alongside traditional ways of connecting with citizens. Therefore, I believe that m-administration (mobile/smart phone-based) can be a much more convenient way for the state and public administrations to connect with citizens.

In this study, I intend to study mobile applications for administrative purposes made by the European Union and by some V4 country.

Keywords: *ICT, mobile applications, V4, document management*

* DR. SZABÓ BALÁZS
PhD egyetemi tanársegéd
Miskolci Egyetem ÁJK
Államtudományi Intézet
Közigazgatási Jogi Intézeti Tanszék
3515 Miskolc-Egyetemváros
joghunt@uni-miskolc.hu

Bevezető gondolatok

Az okostelefonok növekvő népszerűsége kétségtelenül az egyik, ha nem a legfontosabb tényező a tekintetben, hogy az okostelefon-használat közigazgatási alkalmazásának folyamata szélesedjen. Az okostelefonok széles körű használata megváltoztatta az emberek közötti kommunikáció módját, ami szintén lehetőséget adott a kormányoknak, hogy egy új csatornát hozzanak létre a polgárokhoz való kapcsolódás korábbi, hagyományos megoldásai mellett. Véleményem szerint az emberek egyre kevésbé használják okostelefonjaikat klasszikusan telefonhívásokra, ehelyett inkább e-mailekkel, közösségi médiaszolgáltatásokon keresztül (pl.: *Facebook*, *Twitter* stb.) teremtenek kapcsolatokat, és az okostelefonok által kínált egyedi funkciókat, applikációkat használva intézik napi ügyeiket (pl. banki tranzakciókat). Ezért úgy gondolom, hogy az m-közigazgatás (okostelefon-alapú) sokkal kényelmesebb módja lehet annak, hogy az állam és a közigazgatási szervek kapcsolatot teremtsenek az állampolgárokkal.

Jelen tanulmányomban az Európai Unió és néhány V4-es ország által készített közigazgatási célú mobilapplikációkat kívánom vizsgálni, az elérhető jó gyakorlatokat ismertetni, mely ékes bizonyítékát adják, hogy komoly szerepe lehet az okostelefon-applikációknak a közigazgatásban napjainkban.

Az okostelefon-alkalmazások a mobil e-kormányzat vagy m-kormányzat új gyakorlatának is tekinthetők¹. Bár az okostelefon-alkalmazások esetén a kormányok többsége még nem aknázza ki a benne rejlő lehetőségeket, az azokat már kipróbáló-használó kormányok elégedett visszajelzéseket adtak. Az elégedettség oka, hogy számos más kommunikációs csatornával összehasonlítva extra előnnyel rendelkeznek ezek az „új megoldások”, mint például az idő- és költséghatékonyság növelése a személyes ügyintézés csökkentésével (kihagyásával), az ügyfél eljárásban való részvételének növelése. Mindez a hatékonyság, az átláthatóság és az állampolgári szerepvállalás növelésével a „nyitottabb kormányzást”² mozdíthatja elő.

A mobil technológiák szolgáltatási és információszolgáltatásra történő felhasználását a szakirodalom³ mobil kormányzatnak (m-government) nevezi⁴, amely az elektronikus kormányzat (e-government) részének tekinthető. Miközben az e-kormányzat bármikor hozzáfér a közzolgáltatásokhoz, az m-kormányzat lehetővé teszi a polgárok számára a kormányzati szolgáltatások bármikor és bárhol történő elérését. Számos kutatás tanúsítja, hogy az e-kormányzat jelentős előnyökkel

¹ TÓZSA István: Jövőbe mutató közigazgatási megoldások. In: Budai Balázs Benjámin – Tózsá István: *E-közigazgatás*. Debrecen, DE AMTC AVK, 2007, 123–158.

² Jon PIERRE – B. Guy PETERS: *Governance, Politics and the State*. New York, University of New York Press, 2000, 37–41.

³ Lásd erről bővebben: Gabriela QUINTANILLA: Exploring the M-Government. In: *Encyclopedia of Information Science and Technology*. Third edition, 2015, DOI: 10.4018/978-1-4666-5888-2.ch., 266.

⁴ Lásd erről bővebben: S. M. LEE – X. TAN – S. TRIMI: M-government, from rhetoric to reality: learning from leading countries. *Electronic Government, an International Journal* 3 (2), 2006, Vol. 1, 113–126.

járhat a kormányok számára, beleértve a hatékonyság növelését⁵ és az elszámoltathatóság javítását, a költségek csökkentését, az állam és a polgárok közötti kapcsolatok erősítését, valamint az állampolgári szerepvállalás és a demokrácia előmozdítását. Az e-kormányzat alkalmazásának várható hatásai között van az állampolgári részvétel és az együttműködés növelése, amivel a megfelelően működő, nyitott kormányzás alapelvei is teljesülhetnek. Tény ugyanakkor az is, hogy számos e-közigazgatási megoldás nem felel meg az előzetes elvárásoknak, melyek egyrészt lehetnek az ügyfél/állampolgár által támasztott elvárások, másrészt az állam részéről fennállóak. Az m-közigazgatás egy olyan, új kezdeményezés, melynek lehetőségeit, különösen az okostelefon-alkalmazások közigazgatásban történő alkalmazását, még kevesen tanulmányozzák.⁶ Az eddig született tanulmányok többsége nem kifejezetten a mobil e-kormányzat koncepcióján alapul, hanem a „klasszikus” számítástechnikai fejlesztésekre koncentrál az információ és a szolgáltatás nyújtására összpontosítva.⁷

Ezt a technológiát azért fontos elkülönítenünk az e-közigazgatástól, mivel az okostelefonok többféle – többlet – érzékelőkkel vannak felszerelve, például kamerákkal és GPS-ekkel, amelyek lehetőséget biztosítanak a felhasználóknak a valós idejű információk és a környezet adatainak rögzítésére is, nem csak azok eléréséhez, megtekintéséhez. Ha ezeket a Web 2.0 technológiákkal kombináljuk, akkor az okostelefonok használói (a felhasználók) adatfeldolgozókká is válnak. Különös mértékben igaz ez a térinformációkra, ahol az adatgyűjtés és -elemzés soha nem látott mértéket ölthet, melyet már nemcsak az erre kifejezetten specializálódott szakértők végez(het)nek, hanem az okostelefon-tulajdonosok is. Itt jut szerephez például az egyéni tapasztalatokon és kijelentéseken alapuló, önkéntes földrajzi információk (a továbbiakban: VGI⁸) rendszere, melyhez az okostelefonon felhasználók szolgáltatnak adatokat webes technológiákon keresztül⁹. A VGI-nek és ezáltal az oda adatot feltöltő állampolgároknak igen fontos szerepe lehet számos területen, akár például a vészhelyzeti irányításban is, amivel elősegíthető a kormányzati szervek (pl.: katasztrófavédelem, rendőrség) és állampolgárok közötti valós idejű kommunikáció és in-

⁵ Lásd erről még: C. DEMKE – T. MOILANEN: *Effectiveness of public service ethics and good governance in the central administration of the EU-27*. Frankfurt am Main, Peter Lang, 2012.

⁶ Lásd erről bővebben: BUDAI Balázs Benjámin – SÜKÖSD Miklós: *M-kormányzat, m-demokrácia: Mobilkommunikáció a közigazgatásban, a politikában és a nonprofit szektorban*. Akadémiai Kiadó, Budapest, 2005.

⁷ TÓZSA: i. m. 25.

⁸ Volunteered Geographic Information: önkéntes földrajzi információk rendszere, melynek definícióját Michael Frank Goodchild határozta meg: „egy olyan rendszer, ami az egyének által önkéntesen nyújtott földrajzi adatok létrehozására, összegyűjtésére és terjesztésére szolgál a technológiai eszközök adta lehetőséget kiaknázásával.”

⁹ Lásd erről bővebben: S. Y. HUNG – C. M. CHANG – S. R. KUO: User acceptance of mobile e-government services: An empirical study. *Government Information Quarterly* 2013, Vol. 30, 1, 33–44.

formációmegosztás. Mindez kulcsfontosságú lehet az élet és a vagyontárgyak megmentésében (a megelőzésben), vagy épp a károk enyhítésében is.

Elmondható, hogy az okostelefon-alkalmazások használata a közsférában, a közigazgatásban még kiaknázatlan, melynek számos ok állhat a háttérében. Többek között jelenleg nem tökéletes a jogi keretrendszer az alkalmazások számára, de az erőforrásokat illetően is vannak hiányosságok. Úgy gondolom, hogy empirikus vizsgálatokat szükséges folytatni a lehetséges alkalmazási területek feltérképezése, majd a tényleges applikáció-fejlesztés céljából. Ennek lehet pozitív eredménye az információszerzésen, az igényfelmérésen túl az is, hogy segíthet jobban megérteni az okostelefon-alkalmazások szerepét, lehetőségeit az e- és így m-közigazgatás fejlesztésében.¹⁰

Ezen szolgáltatások voltaképpen az e-közigazgatás elérhető szolgáltatásainak mobil eszközökkel való alkalmazásait jelentik. Az m-közigazgatást megkönnyíti a mobil kommunikációs funkciók egyre bővülő köre, miközben a hagyományos e-közigazgatás inkább a nem mobil (számítógépen elérhető pl.) szolgáltatásokra koncentrál. Ennek egyik oka az állampolgárok fogadókészségében keresendő. Egyrészt a bizalmat ki kell építeni az új megoldásra (biztonságossága tekintetében, „megbízhatnak-e benne”) vonatkozóan, másrészt a felhasználói tudást/ismeretet is feltételezi az új technológia bevezetése.¹¹ A felhasználóként megjelenő ügyfélnek tehát digitálisan képzettnek kell lennie annyira, hogy a szolgáltatást igénybe tudja venni, ráadásul megfelelő technológiai eszközzel (okostelefonnal) is rendelkeznie kell. Másrészt bíznia kell az eszközében és az alkalmazásban, biztos információkkal kell rendelkeznie afelől, hogy adatai biztonságban vannak¹², eljárás díja valóban átutalásra kerül az eljáró hivatal részére, és a programot a benne szereplő személyes és pénzügyi adatokkal nem lehet feltörni, probléma esetén pedig biztosítva/védve vannak a tárolt adatok. Az m-közigazgatásnak nagyon fontos előnye az e-közigazgatással szemben, hogy bárhol, bármikor és bármely internetkapcsolattal rendelkező eszközről elérhető. Ez a tulajdonság a közigazgatás szempontjából lehetőséget teremt arra, hogy a kormány mindenütt jelen lehessen, szolgáltatni tudjon. Ennek számos – fentebb kifejtett – előnye mellett természetesen hátrányai is lehetnek, melyekre e körben nem térek ki. Az e-közigazgatás feladata többek között, hogy foglalkozzon a kormányzati folyamatok elektronikus kezelésével, menedzselésével is, miközben képes kezelni a kormány mobilitási célkitűzéseit.¹³ Például akár egy bizottsági ülés is megtartható a vonaton mobil eszközök segítségével.

¹⁰ TÓZSA: i. m. 127.

¹¹ Lásd erről bővebben: M. A. SHAREEF – N. ARCHER – Y. K. DWIVEDI: Examining adoption behavior of mobile government. *Journal of Computer Information Systems* 53, 2, 2012, 39–49.

¹² Lásd erről bővebben: SZÓKE Gergely László – PATAKI Gábor: Az online személyiségprofilok jelentősége – régi és új kihívások. *Infokommunikáció és Jog* 2017, Vol. 2, 63–70.

¹³ CSÁKI-HATALOVICS Gyula Balázs: Technológia és hatékonyság a közigazgatásban. In: Antalóczy Péter (szerk.): *Hagyomány és érték: állam- és jogtudományi tanulmányok a*

Egy másik jelentős előny az, hogy a közigazgatás képes időben, az állampolgárok számára releváns információt szolgáltatni. A GPS segítségével felszerelt okostelefonok lehetővé teszik a személyre szabott információ és szolgáltatások nyújtását a felhasználók valós idejű helyszíni adatait figyelembe véve. A mobil eszközök valós idejű kapcsolatot hozhatnak létre az állampolgárok és a kormányok/közigazgatás között, amelyek hatékonyan szolgálhatják azokat, akiknek fontos és visszaigazolt, hitelesített információkra van szükségük. Egy fontos felhasználási pont lehet a mobilalkalmazásokon keresztül továbbított valós idejű információ vészhelyzet esetében történő alkalmazása is, mivel a hagyományos adatok és információk kevésbé használhatók katasztrófa esetén lassabb terjedésük miatt. Különösen fontos az ilyen valós idejű helymeghatározás a rendészeti szervek számára olyan balesetek, katasztrófa-helyzetek során, ahol a helyszín meghatározására fordított idő nagymértékben javulhat (pontosabban csökkenhet) a modern IKT-eszközök alkalmazásával¹⁴, ami hozzájárul a mentési hatékonyság növeléséhez és csökkenti az élet és a vagyontárgyak elvesztésének lehetőségét, vagy csökkenti az esetleges kár mértékét. Ennek egy mára már jól működő része, hogy mobilhálózat-üzemeltetők a GPS-szolgáltatásnak köszönhetően azonosítani tudják a segélyhívások forrását/helyszínét, így a legközelebbi biztonsági üzenetrögzítő ponthoz tudják továbbítani a hívásokat.¹⁵

Miközben az okostelefon-alkalmazások rugalmasabb és személyre szabottabb szolgáltatásokat nyújtanak GPS-helymeghatározással és mobilitási funkciókkal, kockázatot jelentenek a felhasználók számára is, mivel valós idejű helyzeti adatokat gyűjtenek a szolgáltatók.¹⁶ Ezeket az adatokat természetesen nem az applikáció üzemeltetői – akik gyakorlatilag adattovábbítók lesznek – hanem a hatáskörrel rendelkező közigazgatási szervek fogják adatkezelői minőségben kezelni az európai uniós GDPR rendelet és az Infotv. követelményei alapján. A felhalmozott helyszíni adatok, koordináták felhasználhatók az egyének/felhasználók titkosságának újbóli beazonosítására és akár későbbi nyomon követésére is. Ezek az említett biztonsági kérdések éppen ezért sarkalatos pontjait képezik szinte valamennyi közigazgatásfejlesztési programnak, stratégiának és projektnek. Hangsúlyozni szükséges, hogy az e- és ez által az m-közigazgatási szolgáltatásokat is számos különböző kibertámadás érheti, ha nem megfelelően kerülnek meg/levédésre, ideértve például a jogosulatlan hozzáférést, az adathalászatot stb. Ezen kockázatok csökkentése miatt elengedhetetlen az „e- és az m-közigazgatási” szolgáltatások biztonságának biztosítása érdekében megfelelő hardver- és szoftveres infrastruktúra kiépítése és működtetése, valamint magas tudással rendelkező informatikai személyzet foglalkoztatása.

Károli Gáspár Református Egyetem fennállásának 20. évfordulójára. Budapest, Károli Gáspár Református Egyetem Allam- és Jogtudományi Kar, 2013, 381.

¹⁴ Lásd erről bővebben: J. C. BERTOT – Paul T. JAEGER – Justin M. GRIMES: Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government information quarterly* 27, 3, 2010, 264–271.

¹⁵ CSÁKI-HATALOVICS: i. m. 383.

¹⁶ TÓZSA: *Jövőbe mutató...* 123–158.

1. Az applikációk alkalmazásának pozitív hatásai

Az emberek okostelefon-használati szokásait figyelembe véve az egyik legfontosabb előny az, hogy az okostelefon-alkalmazások megkönnyítik a mindennapjaikat. Gondolhatunk itt akár a kommunikációs tevékenységekre, akár az információtovábbításokra, a fotók készítésére és a GPS-alapú helymeghatározásokra, navigációs szolgáltatásokra.¹⁷

Ezenkívül az okostelefon-alkalmazásból érkező információk strukturáltabbak, gazdagabbak a többi csatornán, különösen az e-mail-csatornán keresztül beérkező információkhoz képest. Az e-mail csatornák szabad szöveges stílusa általában hiányos információkkal szolgál a kormányokról, a közigazgatási szervekről, ezért sokszor szükséges lehet a további információ kérése valamilyen csatornán vagy akár személyesen is.¹⁸

Az alacsonyabb költségek a telefonhívásokhoz képest szintén komoly előnyt jelentenek¹⁹ az okostelefon-alkalmazások esetén, ami tulajdonképpen a potenciális ügyfelek (okostelefonnal rendelkező állampolgárok) nagy számára való tekintettel szintén elsődleges fontosságú szempont. Ha összehasonlítjuk az alkalmazások használatát egy telefonos ügyintézési szolgáltatással, hamar beláthatjuk, hogy a növekvő szolgáltatási ügkörök miatt, az ügyintézők leterheltsége is nőhet. Ezzel szemben a mobiltelefonos applikáció egy kvázi „önkiszolgáló” csatorna, amely teljesen a rendszerbe van integrálva. Ez a központi rendszerben való integráció további költségmegtakarítást jelent, mivel a gazdag és strukturált adatok, információk ilyen módon történő gyűjtése is előny, és az ügyfél pénzt takarít meg azáltal, hogy kiküszöböli a helyszíni megjelenés kötelezettségét és az ott esetleg felmerülő problémák értékelését.²⁰

Az okostelefon-alkalmazások lehetővé teszik az állampolgárok számára, hogy bármikor és bárhol kapcsolatba kezdeményezzenek, kérvényt nyújthassanak be, eljárást kezdeményezhessenek, ami jelentős, főként időbeli és költségtakarékossági előnnyel jár a többi kommunikációs csatornával szemben.²¹ Az állampolgárok azonnal jelenthetik a problémákat is, ha észlelik azokat, és nem kell várniuk arra, hogy otthon legyenek, vagy az adott szerv weboldalára ellátogassanak. Egyfajta

¹⁷ TÓZSA István: Közigazgatási mobil alkalmazási tartalomfejlesztések. In: *TARIPAR-3 konzorcium NKTH* 2009, 220.

¹⁸ TÓZSA István – ANCSIN László: A mobilkommunikáció alkalmazása az ügyfélszolgálati munkában. In: Kákai László (szerk.): *20 évesek az önkormányzatok: születésnap, vagy halotti tor?* Konferencia helye, ideje: Pécs, Magyarország, 2010. 03. 19.–2010. 03. 20., IDResearch Kft., Publikon, 2010, 490.

¹⁹ Lásd erről bővebben: BALOGH Zsolt György: A folyamatszemplélet jelentősége az elektronikus közigazgatás fejlesztésében. In: Fazekas Mariann (szerk.): *A közigazgatás tudományos vizsgálata egykor és ma*. Gondolat, Budapest, 2011.

²⁰ TÓZSA – ANCSIN: i. m. 492.

²¹ Lásd erről bővebben: Balázs HOHMANN: Integrity Advisors and the Development of Administrative Communication Culture. *European Journal of Multidisciplinary Studies* 4, 1, 29–36.

szemlélet lehet az is az emberekben, hogy okostelefonjuk van és helyben is „meg tudják csinálni”. Ha vissza kell menniük az otthonukba, munkahelyükre és be kell jelentkezniük a számítógépükre vagy telefonhívást kell kezdeményezniük, hogy kapcsolatba lépjenek különböző hatóságokkal, akkor kevésbé valószínű, hogy ezt meg is teszik. A mobiltelefonok és a webes alkalmazások előnyeit ötvözve az online szolgáltatások földrajzi korlátozások nélkül érhetők el, ami egyben a közigazgatási szervek szolgáltatási tartományának bővítését is jelenthetik. Feltehetjük azt a kérdést is, hogy lehet-e gyorsabb a szolgáltatás applikációkon keresztül.

Az applikációkon keresztüli ügyintézésnél megvan az időbeli előny lehetősége, hiszen a telefonos kommunikációs csatornához képest nincs várakozási idő az állampolgárok számára.²² Gondoljunk csak bele, a telefonos ügyintézés esetében az ügyintézőre való várakozás, a kérések feldolgozása is mind-mind időt vesznek igénybe. Mivel az okostelefon alkalmazások integrálódnak a központi rendszer(ek)be, ezért a kérelmek közvetlenül az illetékes hatósághoz kerülhetnek azonnal, így nemcsak a költségeket takarítják meg, hanem növelik a kérelmek feldolgozásának sebességét is. Ez különösen egy veszélyhelyzet, katasztrófa esetében óriási jelentőséggel bírhat, de a hétköznapi esetekben sem utolsó szempont.

2. Mobilapplikációk az Európai Unió intézményrendszerében²³

Ahogy már korábban is rögzítettem, a mobilalkalmazások (vagy „applikációk”) kifejezetten okostelefonokra vagy táblagépek operációs rendszereire (Apple, Android, Windows, BlackBerry stb.) készített/dedikált szoftveres alkalmazások, melyek hasznosak a gyakori feladatok (így akár közigazgatási tevékenységek) rendszeres elvégzéséhez, és alkalmasak konkrét közönségekkel való kommunikáció megcélzására is. Ezt a fajta hasznosságot, előnyt az Európai Unió is felismerte, ennek megfelelően támogatja is mind szakmailag, mind anyagilag pályázati források útján. Ahhoz azonban, hogy egy alkalmazás a gyakorlatban is alkalmazható legyen, feltétlen szükséges, hogy megfelelő tervezési folyamat után kerüljön csak bevezetésre.

Annak biztosítása érdekében, hogy az alkalmazás illeszkedjen a Bizottság mobilstratégiájához és annak irányelvéhez²⁴, hogy az alkalmazás nyújtotta fejlődés zavartalan legyen, és hogy elkerülhetőek legyenek a „kellemetlen meglepetések”, fontos hogy a létrehozó szervezetnek előzetesen konzultálnia kell a Bizottság összes érintett érdekeltjével, különösen a Kommunikációs Főigazgatóság EUROPA

²² TÓZSA – ANCSIN: i. m. 225.

²³ Források: https://publications.europa.eu/en/applications?p_p_id=101_INSTANCE_I9vpiqUfqVn6&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=main_top&p_p_col_pos=1&p_p_col_count=2&_101_INSTANCE_I9vpiqUfqVn6_delta=20&_101_INSTANCE_I9vpiqUfqVn6_keywords=&_101_INSTANCE_I9vpiqUfqVn6_advancedSearch=false&_101_INSTANCE_I9vpiqUfqVn6_andOperator=true&p_r_p_564233524_resetCur=false&_101_INSTANCE_I9vpiqUfqVn6_cur=1, 2019. október 5.

²⁴ Irányelv a személyes adatok védelméről az Európai Unió Intézményei által üzemeltetett mobil applikációkban. 2016. november 07. EDPS. Forrás: https://edps.europa.eu/sites/edp/files/publication/16-11-07_guidelines_mobile_apps_en.pdf, 2019. szeptember 25.

csoportjával, illetve azon Főigazgatóságokkal, amelyek érdekeltek lehetnek az alkalmazás témájában. Mielőtt a kérelmező szolgálat költségvetési kötelezettséget vállal, szerződéskötést kell kezdeményezni, és bármilyen fejlesztési munka megkezdése előtt be kell nyújtania egy hivatalos kérelmet az alkalmazás létrehozására a Kommunikációs Főigazgatóság EUROPA csoportjának.

Mielőtt az alkalmazás/tartalom készítésére irányuló kérelmet eljuttatnák az EUROPA csapathoz, meg kell szerezni a hatáskörrel rendelkező főigazgatóság kommunikációs egysége vezetőjének jóváhagyását. Ennek megfelelően kijelenthető, hogy a gyakorlati megvalósításra csak komoly, előzetes szűrőkön való sikeres átjutás után van lehetőség.

Jelenleg²⁵ az Európai Unió Intézményei kapcsán 36 db mobilapplikáció található meg a különböző alkalmazás-áruházakban, melyek a legkülönbözőbb célokra lettek kifejlesztve az EU egyes intézményei által. Ezek közül a tanulmány tárgya szempontjából releváns mobilapplikációkat kívánom nagyon röviden megemlíteni, bemutatni.

2.1. EU parlamenti helymeghatározó App²⁶

Az EU Parlament által kiadott applikáció lényege, hogy navigációs segítséget nyújtson a telefon GPS-egységének köszönhetően a szervezetben. A navigációs nyílak követése során lehetőségünk nyílik megtekintetni az EP összes vonzó és innovatív tevékenységét²⁷, amelyek frissítő szerepet fognak adni az európai demokráciában. Az alkalmazó egyaránt megismerheti az Európai Parlament lenyűgöző épületeit és személyiségeit, akiket elneveztek, valamint a térség figyelemre méltó történelmi tényeit is.

2.2. EUROSTAT – „Saját Régióm” App²⁸

Az EU statisztikai hivatala által kiadott „Saját régió” alkalmazás lehetővé teszi a mobil hozzáférést a NUTS 2 szintű éves regionális mutatók kiválasztásához az EU-28, az EFTA és a tagjelölt országok számára. Az alkalmazás három nyelven érhető el: angol, francia és német nyelven.

2.3. SenseEurAir App²⁹

Ez az alkalmazás lehetővé teszi az állampolgárok számára (amatőrök vagy szakemberek), hogy információkat kapjanak a környezeti levegő minőségéről, és értesí-

²⁵ Forrás: <https://publications.europa.eu/en/applications>, 2019. október 2.

²⁶ Forrás: https://publications.europa.eu/image/journal/article?img_id=5284575&t=1543935032036 (utolsó megtekintés: 2019. október 2.)

²⁷ Lásd erről még: R. A. W. RHODES: *The New Governance: Governing without Government*. <http://law.hku.hk/gl/rhodes.pdf>, 2018. szeptember 12.

²⁸ https://publications.europa.eu/image/journal/article?img_id=4862198&t=1535003675299, 2019. október 1.

²⁹ https://publications.europa.eu/image/journal/article?img_id=4174459&t=1522229500992, 2019. szeptember 30.

ti a rendszer őket az előre beállított szennyezési küszöbérték túllépése esetén. Megjeleníti azokat a levegőérzékelő hálózatokat, amelyek adataikat az INSPIRE irányelvnek megfelelő érzékelőmegfigyelő szolgáltatásokkal teszik közzé.

2.4. ECDC Fenyvegettségi Jelentések App³⁰

A Betegségmegelőzési és Járványvédelmi Európai Központ (ECDC) egy olyan uniós ügynökség, amelynek célja a fertőző betegségek elleni európai védekezés erősítése. Az általuk kiadott „ECDC Threat Reports” alkalmazás közvetlen hozzáférést biztosít a fő frissítésekhez és a fertőző betegségek fenyvegetésével kapcsolatos jelentésekhez az EU számára. Keresés konkrét betegség vagy vírus alapján – a madárinfluenzától a Zikáig-, illetve napjainkban különösen a koronavírusról – vagy meghatározott jelentéstípusonként – ideértve a heti fertőző betegségek fenyvegetéséről szóló jelentést (CDTR), gyors kockázatértékeléseket és epidemiológiai frissítéseket. Az alkalmazás ingyenesen használható, és bárki számára elérhető. Az ECDC partnerei további jelentéseket érhetnek el, ha bejelentkeznek az ECDC hitelesítő adataikkal.

2.5. „EU Áttelepítési” App

Az EU Bizottsága által kiadott alkalmazás információt nyújt a menedékkérők áthelyezéséről Görögországból és Olaszországból egy másik európai államba, akiknek nyilvánvalóan szükségük van nemzetközi védelemre. Ennek az alkalmazásnak az a célja, hogy segítséget nyújtson azoknak, akik már Görögországban és Olaszországban találhatók az áttelepítési eljárásról, valamint jogaikról és kötelezettségeikről az áthelyezés iránti kérelem során. Ez az alkalmazás világos és tömör információkat tartalmaz különféle nem uniós nyelveken, valamint egy gyakran ismételt kérdések részt is tartalmaz. Az alkalmazás fel van szerelve egy interaktív térképpel, amely feltünteti a görögországi és olaszországi hotspotok elhelyezkedését és elérhetőségét.

A teljesség igénye nélkül bemutatott applikációk listája nyomán is jól látható, hogy az Európai Unió is igyekszik kihasználni azt a „fegyvertényt”, hogy az okostelefonok a legelterjedtebb infokommunikációs eszközök a világon. Célszerű tehát fejlesztésükre nagy hangsúlyt fektetni és minél több szolgáltatást elérhetővé tenni ezen platformon keresztül. A meglévő alkalmazások döntően tájékoztatásra, információcserére szolgálnak, melyek mind az állampolgárok, mind az uniós intézmények számára kiemelten hasznosak lehetnek.

A következőkben egyes, a V4-es országok által bevezetett egyes jó gyakorlatokra fogok fókuszálni.

³⁰ https://publications.europa.eu/image/journal/article?img_id=4174466&t=1522229542852, 2019. szeptember 19.

3. Csehország³¹

2014. augusztus 27-én a cseh kormány a 2014. évi 680. számú kormányhatározattal elfogadta a közigazgatás fejlesztésének stratégiai kerete a Cseh Köztársaságban a 2014–2020 közötti időszakra elnevezésű stratégiai dokumentumot. Ez a stratégia a közigazgatás fejlesztése tekintetében négy célt fogalmazott meg, amelyeket a továbbiakban kell kidolgoznia kormánynak a hatéves időszak alatt. A meghatározott prioritások kiterjednek a közigazgatás korszerűsítésére, amely magában foglalta annak jelenlegi működése felmérését, teljesítményjavítási javaslatokat és végrehajtási intézkedéseket, a szolgáltatások elérhetőségének javítását az e és m-kormányzati eszközökön keresztül, és folyamatos az emberi erőforrások professzionalizálása és fejlesztése.

A programhoz vezető egyedi intézkedések és tevékenységek végrehajtása mind a konkrét, mind a stratégiai célok megvalósítása bizonyos mértékig összekapcsolt.

Az 1. számú stratégiai célkitűzés tekintetében elmondható, hogy a legfontosabb feladat a lakosság technikai ellátottságának korszerűsítése, az elektronikus adminisztrációra való felkészítése, hogy optimalizálja és egyszerűsítse az egyéni ügyintézési folyamatokat a digitális térben is. Ezek a tevékenységek ugyanakkor hozzájárulnának a szabályozási terhek csökkentéséhez. A közigazgatás értékelési rendszere, valamint a kialakított minőségirányítási rendszerek később vetették fel a közigazgatási rendszer további optimalizálásának lehetőségét.

Jelenleg egy új stratégiai anyag készül a következő fejlesztésre, melynek célja, hogy az ún. ügyfélorientált e-közigazgatás jöjjön létre 2030-ra, amelynek követnie kell az ügyfelek igényeit, melyekhez hozzá kell igazítani a fejlesztéseket a jelenleg érvényes stratégiai program, a Cseh Köztársaság 2014–2020 közötti e-stratégiáját. A következőkben az elmúlt évek legfontosabb fejlesztései közül emelném ki a Czech POINT rendszert, az új Technológiai Központot, a „Mit tegyünk, ha...” applikációt és a közigazgatás digitális térképét.

3.1. Czech POINT hálózat

A Czech POINT rendszer az e-kormányzati szolgáltatásokhoz való egyablakos hozzáférési pontok hálózata, amelynek célja, hogy megakadályozza a polgárokat több irodában történő látogatásban, ezáltal jelentősen csökkentve a túlzott adminisztratív terheket. Ezen egyablakos ügyintézési pontokon keresztül a nagyközönség hozzáférhet minden nyilvános nyilvántartáshoz, és átírásokat/kivonatokat, valamint információnyilatkozatokat szerezhet a nemzeti nyilvántartásokból.

A Czech POINT-ok elsősorban a postahivatalokban, az önkormányzati hivatalokban, a nyilvántartási irodákban és a cseh nagykövetségekben találhatók. 2018 decemberétől a hálózat 7461 helyi és regionális fizikai kapcsolattartó pontból áll. A weboldalon található interaktív térkép cseh POINT helymeghatározóként szol-

³¹ Digital Government Factsheet 2019 Czech Republic, https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Government_Factsheets_Czech%20Republic_2019.pdf, 2020. szeptember 13.

gál. 2018 végére a kiadott kivonatok száma elérte a 21 021 279-et. A jövőben a Czech POINT távoli elérhetősége a közigazgatási portálról lehetővé teszi a szükséges dokumentumok otthonról történő beszerzését. Ennek fényében az elektronikus fellépésekről és az engedélyezett dokumentumok átalakításáról szóló törvény, amely ugyanolyan jogi státuszt biztosít az elektronikus dokumentumoknak, mint a hagyományos bélyegzett nyomtatott példányok, jelentős hatással lesz a hálózat hatékonyságára. 2009 júliusa óta a Czech POINT-ok felelősek a papíralapú adminisztratív dokumentumok elektronikus formákká alakításáért, a személyes adattáblák létrehozására irányuló kérelmek feldolgozásáért és ezeknek a fiókoknak a megszüntetéséért/újra létrehozásáért, szükség esetén és kérésre.

Fokozatosan több szolgáltatás kerül bevezetésre, például:

- Az új térképszolgáltatás lehetővé teszi a Czech POINT irodák megtalálását a térképen, ideértve a címet és az irodai órákat.
- A bűncselekmény-nyilvántartás e-mail-értesítő szolgáltatása azok számára, akik a bűncselekmény-nyilvántartás kivonatát kérték. A kérelmező megadhatja e-mailjét, amelyre figyelmeztető üzenetet küld, amikor a kivonat kész.
- A kataszteri térképkép érvényesítése a közigazgatási kapcsolattartó ponton (azaz a Czech POINT irodák bármelyikén), valamint az irodai felületen a tisztviselők számára.
- Kivonat a Driver's Point-fiókból, ingyenes szolgáltatásként az adatdoboz-tulajdonosok számára a Czech POINT home felületen és így tovább.

3.2. „Új Technológiai Központ”

Új technológiai központján keresztül a Vysočina régió számos IKT-szolgáltatást nyújt a regionális közigazgatásnak, önkormányzatainak és a régió által finanszírozott szervezeteknek. A központ két helyen két különálló optikai kábelrel van összekötve. A regionális technológiai központ által kínált szolgáltatások között szerepel a dokumentumkezelési szolgáltatás, a biztonságos tároláskezelés, a térinformációs rendszer, a központi nyilvántartásokhoz való kapcsolódás és a regionális és helyi közigazgatás videokonferenciái, az e-beszerzési rendszer, az e-egészségügy és az országos integrált mentési szolgáltatások rendszer. A technológiai központ a régió biztonsági irányítópultját is biztosítja a regionális információs rendszerek kiberbiztonsági rendszergazdáinak és az EDUROAM projektet támogató nyilvános wi-fi hotspotoknak.

3.3. Mit tegyek, amikor...

A „Mi a teendő, ha...” mobilalkalmazás információkat nyújt a polgárok élethelyzetéhez kapcsolódó legfontosabb kormányzati szolgáltatásokról. Az alkalmazás megoldásokat tartalmaz a következő helyzetekre és a kapcsolódó témakörökre:

- újszülöttekkel kapcsolatos ügyintézés,
- lakóhely megváltoztatása,

- elveszett dokumentumok pótlása,
- családi halálesetek,
- ingatlannal kapcsolatos ügyek,
- a legközelebbi Czech POINT helye.

3.4. A közigazgatás digitális térképe

A Belügyminisztérium megkezdte a Digital Government Maps (DMVS) létrehozására irányuló projekt megvalósítását. A közigazgatás digitális térképe egyetlen alkalmazásban egyesíti a különböző földrajzi információs rendszerek adatait. A projekt célja, hogy megkönnyítse a közigazgatás gyakorlását és a téradatok elérhetőségét a hatóságok és a nyilvánosság számára az intelligens adminisztrációval összhangban, elősegítse a hatékony és felhasználóbarát közigazgatást, valamint az e-kormányzat fejlesztését az országban.

4. Lengyelország

Lengyelország³² esetében is elmondható, hogy a fő célkitűzések között szerepel a lengyel állampolgárok jólétének növelése és a szegénység és társadalmi kirekesztés által veszélyeztetett személyek számának csökkentése 2020-ig. A legfontosabb cél az, hogy a háztartások átlagos jövedelme az EU átlagának 76–80%-ára növekedjen. 2020-ra, az EU átlagához való közelítés 2030-ra, miközben csökkenti az egyes régiók közötti jövedelmi különbségeket. A még megvalósítandó fő célkitűzések között szerepelnek az e-kormányzati intézkedések, különösen azok, amelyek az információs és kommunikációs technológiák hatékony felhasználását érintik a közigazgatásban.

Az e-kormányzat és a digitális közszolgáltatások fogalma azt jelenti, hogy a polgárok, köztük a vállalkozók számára magas színvonalú szolgáltatásokat modern logikai és koherens kormányzati IT-rendszert támogató informatikai megoldásokkal kell biztosítani, amelyeket a szereplők különböző szintjein történő együttműködéssel fejlesztenek ki és tartanak fenn.

Az e-kormányzat egyik kiemelt feladata, hogy a lehető legszélesebb körű közszolgáltatást biztosítson digitális módon, ezáltal lehetővé téve a polgárok számára, hogy üzleti tevékenységüket távolról is kezeljék. Biztosítani kell a nyilvános IT-rendszerek átjárhatóságát és az adminisztráció belső folyamatainak számítógépesítését.

Az elmúlt évek m-közigazgatási fejlesztések egyik fókuszpontjában az állampolgárok, mint ügyfelek általános ügyintézési feladatait igyekeznek kiszolgálni. Ezek közül a m-Cizitent és az m-Diákigazolványt emelném ki, melyek a legfrissebb ilyen okos alkalmazások.

Az m-Citizen egy nyilvános mobil alkalmazás a lengyel állampolgárok számára, mely jelenleg a nemzeti polgári nyilvántartásokon és a mobil iskolai azonosítón

³² Forrás: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Government_Factsheets_Poland_2019_4.pdf, 2020. szeptember 13.

alapuló mobil azonosításhoz nyújt segítséget és felületet. Az m-Diákigazolvány/tanulókártya mobil változata az m-Citizen alkalmazás kiegészítéseként jött létre. Célja, hogy a hallgatók a hagyományos plastik kártyaalapú igazolványukat modernebb „köntösben”, a 21. századhoz és a saját igényeikhez jobban illeszkedő formában tudhassák maguknál.

5. Magyarország

Magyarországon jelenleg is zajlik egy átfogó nyilvántartásfejlesztés a kormányhivatalok szakigazgatási szervei között, melynek segítségével remélhetőleg nagyobb transzparencia, könnyebb ügykezelés és végeredményben hatékonyabb – legalábbis az ügyfelek által is érezhető – ügyintézés fog megvalósulni. Ehhez a jogalkotó igyekszik mobilapplikációkat is kifejleszteni, hogy a gyakorlatban is érezhető legyen az egyszerűbb, kényelmesebb közigazgatás és az általa biztosított szolgáltatások. Ennek egyik legfőbb eleme az OkmányApp.

Ez egy könnyen használható, ezáltal ügyfélbarát megoldás, amely – alapját a Webes ügysegéd struktúrájára mintázva – lehetővé teszi az okmányügyek jelentős részének mobiltelefonon keresztül történő intézését. Lényeges elem ebben a mobilítás, hiszen ennek köszönhetően az ügyfélnek nem szükséges számos okmány-ügyintézéshez személyesen is befáradni az okmányirodába.

Az esetek/ügyek egy jelentős része természetesen itt is igényel egyfajta azonosítást, amit a fejlesztők a mobil eszközökre optimalizált ügyfélkapu-belépéssel, azonosítással kívántak megoldani. Így az alkalmazás letöltése mellett „csupán” ügyfélkapus regisztrációra van már csak szükségünk (ami manapság egyre több ügyfél esetében adott), és máris megkezdhetjük okmányügyeink intézését az okostelefonunkon keresztül. Ahogyan az okmányirodai ügyintézés alkalmával, itt is bizonyos esetekben találkozni fogunk díjköteles/eljárási illetékekkel terhelt ügytípusokkal. Ezekben az esetekben a bankkártyánkkal, illetve átutalással történő fizetésre is lehetőségünk nyílik. Ez utóbbi azok számára előnyt fog majd jelenteni, akik nem szívesen adják meg online környezetben bankkártyájuk adatait. Jómagam számos alkalommal hajtottam végre sikeres ügyintézés bankkártyával történő fizetési opciót választva, a legnagyobb meglepetésemre, hiszen ennek köszönhetően gyors és hatékony ügyintézésnek lehettem részese.

Az elérhető főbb funkciókat – ahogyan a következő oldalon a kép is mutatja – hat nagy csoportra tudjuk osztani. Az első csoportban találjuk a személyes okmányokat. Ezen belül lehetőségünk van a személyazonosító igazolvány érvénytelenítésére is, amennyiben azt elveszítjük, eltulajdonítják tőlünk, esetleg megsemmisült maga az okmány. Ezt a tudomást szerzéstől belül három munkanapon belül kötelesek vagyunk bejelenteni, ami ezen elektronikus úton is megvalósítható. Ez a „tranzakció”, bejelentés illetékmentes és automatikusan, azonnal megtörténik. A következő funkció segítségével útlevelünk pótlására van lehetőség, amennyiben azt ellopták vagy megsemmisült. Ezen szolgáltatás már díjfizetési kötelezettséget is magával von. A jogszabály lehetőséget ad úgynevezett „Második magánútlevél igénylésére” is megfelelő illeték megfizetése mellett, melyet szintén tudunk az OkmányAppon

keresztül is intézni. Gyakorlatias és hasznos funkció lehet meglévő okmányaink érvényességének ellenőrzése is anélkül, hogy kezünkbe vennénk azt. Személyesen én sem hordom mindig magamnál az összes okmányomat (pl. útlevelet), így például Európai Unión kívülre történő utazás megtervezésekor is segítséget nyújthat ez a szolgáltatás.



33

A második nagyobb ügycsoportba tartoznak a gépjárművekkel kapcsolatos ügyintéзések. Ennek keretében lehetőségünk nyílik ingyenesen bejelenteni a tulajdonosváltást korábbi tulajdonosként, illetve a gépjárművünk forgalomból történő kivonását és az azt követő (későbbiekben megvalósítható) visszahelyezéssel kapcsolatos ügyeket is. Ezen szolgáltatások egészülnek még ki a gépjárműadat-lekérdező szolgáltatással, melyre gépjármű vásárláskor lehet nagy szükségünk. Ez a szolgáltatás ugyanis lehetőséget ad arra, hogy egy vagy több gépjármű bizonyos műszaki adatait (adatigénylés opció/fül) lekérdezhessük díj ellenében, valamint kérhetjük azok egyezőségének (adategyezőség) vizsgálatát. Az igényelt adatszolgáltatást a BM kezelésében álló közhiteles közúti közlekedési nyilvántartás járműnyilvántartásában szereplő, a lekérdezés időpontjában fennálló állapot szerinti, közhitelesen nyilvántartott adatokon alapul. Ezekből kiderülhet számunkra, hogy az adott autót milyen kilométeróra-állásokkal rögzítették az elmúlt időszakban, körözés alatt áll-e, illetve, hogy forgalomban van-e érvényes műszaki vizsgával. Saját tapasztalatom alapján elmondhatom, hogy ezen funkció rendkívül hasznosnak bizonyult a számomra és barátaim számára is. Több ízben, pár perc alatt bebizonyosodott, hogy az általunk megvásárolni kívánt gépjárművek hirdetési adataiban szereplő kilométeróra-állások valótlanok, illetve visszatekertek.

³³ <http://www.kekkh.gov.hu/okmanyapp/>, 2018. május 12.

A harmadik ügycsoportban az okmánypótlások keretében jelenleg az útlevelek pótlására nyílik lehetősége az ügyfélnek.

A negyedik ügycsoportban, az úgynevezett „További ügyek” csoportjában erkölcsi bizonyítványt igényelhetünk, vagy ellenőrizhetjük egy már korábban igényelt erkölcsi bizonyítványunk meglévő, vagy meg nem lévő érvényességét. Ezen szolgáltatásoknál feltétlen ki kell emelni, hogy az erkölcsi bizonyítvány kiállítása minden ügyfél számára évente négy alkalommal illetékmentes. Az ötödik, vagy annál több alkalommal indított eljárásért az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvényben meghatározott, az elsőfokú közigazgatási eljárásért fizetendő, általános tetelű eljárási illetéket kell fizetni (3000 Ft), melyet az applikáción keresztül szintén akár azonnal – bankkártyás fizetési mód választásával – megtehetünk.

Az ötödik ügykörben találjuk az „Okmánystátusz lekérdezést”, melyben arról kaphatunk információkat, hogy az általunk megigényelt okmányok mikor készülnek el. Az okmányirodában kapott igénylőlapra szereplő bizonylatszám megadásával van lehetőségünk, hogy tájékozódjunk az okmányaink kiállítási állapotáról. Lehetőségünk van személyazonosító igazolvány, útlevél és vezetői engedély adataink lekérdezésére.

Az applikáció hatodik menüpontjában a kérelmek, nyilatkozatok ellenőrzésére nyújt módot a hatóság, ahol akár a korábban megkezdett, de félbehagyott/felfüggesztett kérelmek folytatására is lehetőségünk nyílik.

Megítélésem szerint rendkívül hasznos és modern funkcióként az alkalmazás az ügyintézés támogatása érdekében Contact Center integrációval került kialakításra, amelynek keretében az applikációban az önkiszolgáló (a mobilalkalmazás) és az ügyintézői részvétellel történő (Contact/Call Center) ügyfélszolgálatának ideális kombinációja valósult meg. A gyakorlatban mindez azt jelenti, hogy az ügyfelek bármilyen általuk tapasztalt probléma esetén az alkalmazásból a 1818-as számot díjmentesen tárcsázva, a nap huszonnégy órájában elérhető a Kormányzati Ügyfélvonal, ahol a felkészült tisztviselő kollégák „élőben” igyekeznek megoldani a kialakult „helyzeteket”.

Az OkmányApp szolgáltatásainak kiegészítéseként, illetve további kényelmi funkciók létrehozása céljából született meg a Kormányablak applikáció. Megalkotásának célja az volt, hogy „bizalomra épülő, hatékony és gyors közigazgatást szeretne a Kormány”.³⁴ Az applikáció legfontosabb funkciója, hogy az okostelefon képernyőjén bárhol térképen jeleníti meg az ország valamennyi kormányablakát, s tájékoztatja a felhasználót arról, hogy az adott ügytípust mennyi idő alatt tudja elintézni a hozzá közel eső kormányablakban. Jelenleg a program 1.0 verziója érhető el a Google Play és App Store webáruházakban, de további fejlesztések várhatóak, melyek következtében előreláthatólag jövő évben meg fogják tudni oldani azt a fejlesztők, hogy az alkalmazáson keresztül rögtön sorszámat is lehessen húzni. Ennek következtében, ha a felhasználó bemegy a kormányablakba, a sorszáma

³⁴ TUZSON Bence a Miniszterelnökség közszolgálatért felelős államtitkára; Kormányablak applikáció sajtótájékoztató 2019. december 17. <https://www.pecsma.hu/hirzona/uj-kormanyablak-applikacio-segiti-az-ugyintezest/>, 2019. december 19.

rögtön fel is villanna a képernyőn, és azonnal megkezdhetné az ügyintézését, mivel a program azt is kiszámolná, hogy mennyi idő alatt jut el a kormányablakba³⁵.

Az alkalmazásban szinte minden ügýtípust (kivéve személyi igazolvánnyal kapcsolatos ügyek) ki lehet választani, például a korábban már tárgyalt gépjármű-ügyintézésnek esetén a térkép az ország döntő többségében zöld jelzést mutatott, vagyis ezt az ügýtípust várhatóan 15 percen belül el lehet végezni a legtöbb kormányablakban. A leterheltségtől függően az alkalmazás különböző színeket alkalmaz, narancssárga, illetve piros színnel jelölni, ha a várakozási idő hosszabb, mint 15 perc.³⁶ Meg kell jegyezni, hogy az alkalmazáson keresztül nem azt látja az állampolgár, hogy hányan várakoznak az adott ügyintézésre előtte, hanem azt, hogy neki mennyi időt kell várnia, hogy sorra kerüljön (amiben persze természetesen lehetnek pontatlanságok). Az applikáció figyeli többek között, hogy melyik kormányablakról, milyen ügýtípusról van szó, vannak-e foglalt időpontok az adott ügýtípusra adott időszakban, hány ügyintéző dolgozik az adott ügýtípuson és mennyi az ügyintéző átlagos ügyintézési ideje, majd ennek megfelelően kalkulálja a várakozási időt. Fontos hangsúlyozni, hogy az ügyintézési folyamatoknak (azok összetettségének) köszönhetően a várakozási időszak folyamatosan változhat, amit a rendszer 5 percenkénti frissítési lehetőséggel igyekszik lekövetni.

Álláspontom szerint a Kormányablak applikáció megjelenésével tovább nő(het) az állampolgároknak az elégedettség érzése a közigazgatással szemben, hiszen a program segítségével tervezhetőbbé, kiszámíthatóbbá válik időben az ügyintézési folyamat. Ez nagy segítséget nyújt minden ügyfél számára saját napjának tervezésekor (pl. munkaidő beosztása, parkolóidő megválasztása a Kormányablaknál...stb.), hiszen akár egy ebédidőben is előre láthatóan elintézhetővé válnak ügyeink.

Természetesen számos más szakigazgatási területen – a teljesség igénye nélkül többek között az építésügyben, az egészségügyben, rendészetben, természetvédelemben...stb. – kerültek már kifejlesztésre olyan applikációk, melyek megkönnyítik mind a hatóságok, mind az ügyfelek életét, melyek bemutatása egy következő tanulmány témája lehet.

Záró gondolatok

Úgy gondolom, hogy az okoseszközök iránti megnövekedett igény, valamint az eszközök terjedésének rohamos növekedése azt bizonyítja, hogy lakosság egyre inkább készen áll ezen eszközök befogadására és alkalmazásra. Nap mint nap tapasztalhatjuk közvetlen környezetünkben is, hogy az okostelefonok teljesen a mindennapjaink részévé váltak, kis túlzással az állampolgárok többsége el sem tudja képzelni létezését ezek nélkül.

³⁵ Lásd erről bővebben: <https://24.hu/belfold/2019/12/17/kormanyablak-google-play-app-store/>, 2019. december 19.

³⁶ Lásd erről bővebben: <https://play.google.com/store/apps/details?id=hu.government.office.map>, 2019. december 19.

Ma már talán nem is feltételen luxuscikként tekintünk ezen eszközökre, hanem használati tárgyaként, éppen ezért egyre többen rendelkezünk legalább eggyel. Kutatások szerint ez a teljes lakosság esetében elérheti a 70%-ot is, ugyanakkor „hagyományos számítógéppel” szinte biztos, hogy ennyi személy nem rendelkezik. Álláspontom szerint ez egy olyan magas arányszám, ami mindenképpen világossá teszi számunkra azt a tényt, hogy az okostelefonok – és az ezeken futtatott alkalmazások – lehetnek a legalkalmasabb eszközök arra, hogy a hatóság (az államok és közigazgatási rendszereik) megszólítsa az ügyfelek ezen nagy százalékát gyorsan és hatékonyan. Álláspontom szerint a bemutatott applikációk is azt bizonyítják, hogy a mobilapplikációk komoly segítséget tudnak nyújtani a közigazgatási szektor számára a szolgáltatások nyújtása során, mely mind az állam, mind pedig az ügyfelek számára számos előnyt nyújthat.

Felhasznált irodalom

- [1] BALOGH Zsolt György: A folyamatszemplélet jelentősége az elektronikus közigazgatás fejlesztésében. In: Fazekas Mariann (szerk.): *A közigazgatás tudományos vizsgálata egykor és ma*. Gondolat, Budapest, 2011.
- [2] John C. BERTOT – Paul T. JAEGER – Justin M. GRIMES: Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government information quarterly* 27, 3, 2010, 264–271.
- [3] BUDAI Balázs Benjámin – SÜKÖSD Miklós: *M-kormányzat, m-demokrácia: Mobilkommunikáció a közigazgatásban, a politikában és a nonprofit szektorban*. Akadémiai Kiadó, Budapest, 2005.
- [4] Christoph DEMKE – Timo MOILANEN: *Effectiveness of public service ethics and good governance in the central administration of the EU-27*. Frankfurt am Main, Peter Lang, 2012.
- [5] Gabriela QUINTANILLA: Exploring the M-Government. In: *Encyclopedia of Information Science and Technology*. Third edition, 2015.
<https://doi.org/10.4018/978-1-4666-5888-2.ch266>
- [6] Balázs HOHMANN: Integrity Advisors and the Development of Administrative Communication Culture. *European Journal of Multidisciplinary Studies* 2019, Vol. 4, 1, 29–36.
- [7] S. Y. HUNG – C. M. CHANG – S. R. KUO: User acceptance of mobile e-government services: An empirical study. *Government Information Quarterly* 30 (1), 2013, Vol. 1, 33–44.
- [8] Ikhlal F. ZAMZAMI: The Key Service Feature of M-Government Based on Interactive User Experiences. *IEEE Access* 7, 2019, 115696–115707.

- [9] S. M. LEE – X. TAN – S. TRIMI (2006). M-government, from rhetoric to reality: learning from leading countries. *Electronic Government, an International Journal* 3 (2), 113–126; <http://law.hku.hk/gl/rhodes.pdf>, 2018. szeptember.12.
- [10] Jon PIERRE – B. Guy PETERS: *Governance, Politics and the State*. New York, University of New York Press, 2000.
- [11] M. A. SHAREEF – N. ARCHER – Yogesh K. DWIVEDI: Examining adoption behavior of mobile government. *Journal of Computer Information Systems* 53, 2, 2012, 39–49.
- [12] SZŐKE Gergely László – PATAKI Gábor: Az online személyiségprofilok jelentősége – régi és új kihívások. *Infokommunikáció és Jog* 2014, 2, 63–70.
- [13] TÓZSA István: *A hatékony elektronikus kormányzati kommunikáció nemzetközi tapasztalatainak rendszerezése*. Pro Publico Bono Online, BCE Közigazgatástudományi Kar, Budapest, 2011.
- [14] TUZSON Bence a Miniszterelnökség közszolgálatért felelős államtitkára; Kormányablak applikáció sajtótájékoztató 2019. december 17. <https://www.pecsma.hu/hirzona/uj-kormanyablak-applikacio-segiti-az-ugyintezest/>, 2019. december 19.