

MOLNÁR PÉTER

Az elektronikus ügyintézés tendenciái a közigazgatás helyi szintjén*

Bevezetés

A közigazgatás rezilienciájának vizsgálata különösen fontos napjainkban. Az elmúlt bő két évben a pandémia rámutatott, hogy a közigazgatás szervezetének a közszolgáltatásokhoz való hozzáférést képesnek kell lennie megváltozott, sokszor már-már reménytelennek tűnő helyzetekben is biztosítania. E sajátos küzdelem során alapvető fontossággal bírt a digitális közigazgatás eszköztára, a hivatal, mint a hatósági ügyintézés fizikai helyszíne ugyanis a távoli munkavégzés, vagy egy-egy, alkalmanként az egész hivatalt érintő karantén-kötelezettség okán egyre többször vált elérhetetlenné az ügyfelek számára.

A kihívások különösen a helyi önkormányzatok és az általuk fenntartott önkormányzati hivatalok tekintetében tűnhetnek jelentősnek. Az elaprózódott magyar településszerkezet, a központi koordináció hiányában korlátozottan, de legalábbis szigetszerűen megvalósuló informatikai fejlesztések, valamint az egységes online ügyintézési felületek hiányának tükrében elmondható, hogy az alrendszernek évtizedes hátrányt kellett, hogy leküzdjön a 2010-es évek derekától. A kormányzat felismerve a problémákat, évek óta hangsúlyt fektet a szektor digitalizációs fejlesztésébe, a folyamat egyik (talán legfontosabb) mérföldkővét pedig kétség kívül az önkormányzati ASP-rendszer 2019-es országos kiterjesztése jelentette.

Tanulmányom alapvető kérdése, hogy elegendők voltak-e az elmúlt évek központi törekvései ahhoz, hogy az önkormányzatok sikeresen építsék be az elektronikus ügyintézés gyakorlatát napi működésükbe és ennek segítségével eredményesebben birkózzanak meg a pandémia okozta válság kezelésével helyi szinten.

* Az Innovációs és Technológiai Minisztérium ÚNKP-21-3-II kódszámú Új Nemzeti Kiválóság Programjának a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Alapból finanszírozott szakmai támogatásával készült

Főbb kérdések és hipotézis meghatározása

A kutatást megelőzően több kérdés is megfogalmazásra került. Vajon kellő mértékben biztosított az elektronikus ügyintézés igénybevételi lehetősége a magyarországi önkormányzati igazgatás területén? Amennyiben biztosított, úgy milyen mértékben veszik igénybe ezt az utat az ügyfelek? A 2019-ben jórészt lezárult, az elektronikus ügyintézés célzó fejlesztések valóban elérték-e hatásukat, azaz számszerűen nőtt-e az önkormányzati szervezetrendszerben hatósági eljárások megindítására irányuló elektronikus beadványok száma? Milyen hatást gyakorolt a pandémia az elektronikus út igénybevételére?

A kérdésekkel kapcsolatban felállított főbb hipotézisem a következő: Az elektronikus úton megindított hatósági eljárások száma jelentősen megnőtt a vizsgált időszakban köszönhetően a jogi akadályok elhárulásának és a technológiai fejlesztéseknek. A COVID-19 megjelenése 2020-ban és 2021-ben a növekedést ütemét tovább növelte. Ez utóbbi feltevés esetleges igazolása azért is bír nagy jelentőséggel, mert a növekedés mértéke egyszersmind az új fejlesztések eredményességének egyik fokmérője lehet.

Metodika

A kutatás során a szakirodalom elemzése útján definiáltam az elektronikus ügyintézés és kiválasztottam az elektronikus ügyintézésnek, mint összetett folyamatnak a vizsgálandó mozzanatát. Ezt követően áttekintettem az önkormányzati alrendszerre irányadó előírások változását a hatósági eljárásokra vonatkozó hazai jogszabályok releváns rendelkezéseinek elemzésével.

A vizsgálat szakszerű lefolytatásához legfőképpen mérhető, statisztikai jellegű adatokra volt szükségem. A kutatás kezdetekor nyilvánvalóvá vált az a tény, hogy míg a központi közigazgatás által alkalmazott legnépszerűbb elektronikus ügyintézési felületek (így pl. a Webes ügysegéd) esetében az adatok nyilvánosan hozzáférhetőek¹, ugyanez már nem mondható el az önkormányzati alrendszerrel. Ebből következően az elérhető platformok vonatkozásában kellett releváns adatokat gyűjtenem. Az egyik fő forrásom az ASP-rendszert üzemeltető Magyar Államkincstárral történő adategyeztetést követően elkészített, az ASP e-ügyintézési felületén keresztül indított ügyek számára vonatkozó adatbázis, másik forrásom pedig az általam közel százötven önkormányzat bevonásával végzett primer kérdőíves kutatás volt.

Kérdőívemben elsősorban az elektronikus ügyindítások számát vizsgáltam a pandémia előtti évben (2019), illetve a pandémia alatt (2020-2021). A fentiek szerint képzett adatok rendszerezésével azonosítani tudtam olyan összefüggéseket, amik segítettek előzetesen felállított hipotézisem vizsgálatában.

Az elektronikus ügyintézés meghatározása

Az elektronikus ügyintézés elsősorban az elektronikus, vagy napjainkban egyre inkább digitális jelzővel aposztrofált közigazgatás eszköztárában helyezhetjük el. Az OECD

¹ A Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Helyettes Államtitkárságának honlapján közzétett éves monitoring jelentések <https://nyilvantarto.hu/hu/statisztikak?stat=monitoring> (2022.05.26.)

már a 2000-es évek elején definiálta² az elektronikus közigazgatást, mégpedig a következők szerint: az e-közigazgatás az információs és kommunikációs technológiák, valamint részben az internet felhasználása a jobb kormányzás érdekében. A szervezet bő egy évtizeddel később meghatározta a digitális közigazgatás fogalmát is: a digitális technológiák alkalmazása a kormányzati modernizációs stratégiák integráns részeként a közszolgálati értékteremtés céljából.³ A szakirodalom jelenleg nem egységes a tekintetben, hogy a két fogalom szinonimnak tekinthető-e⁴, mindazonáltal fontos felhívni a figyelmet arra, hogy az elektronikus vagy éppen digitális közigazgatásként aposztrofált jelenség jelentéstartalma a technológia fejlődésével időben folyamatosan változik.⁵

Az elektronikus ügyintézés az elektronikus (vagy digitális-) közigazgatás viszonylatában értelmezhető. A nemzetközi szakirodalomban e jelenség kapcsán is számos definícióval találkozhatunk. Egy korai meghatározás szerint az elektronikus ügyintézés a civil kapcsolatmenedzsment egy formája.⁶ Egyes szerzők az elektronikus ügyintézészt a papírmentes iroda, mint ideális állapot elérését célzó eszközrendszernek tekintik. Egy széles körben alkalmazott meghatározás szerint az elektronikus ügyintézés egy olyan mechanizmusra utal, amely a hagyományos, papíralapú irodai folyamatokat elektronikus folyamatokká alakítja, azaz voltaképpen olyan IKT-eszközöket értünk alatta, amelyek célja a különféle szervezetek hatékonyságának és teljesítményének javítása.⁷ Abban az esetben sem vagyunk egyszerű helyzetben, ha jogi definíciót keresünk. Az elektronikus ügyintézés fogalmát jelenleg egyetlen hazai jogszabály sem határozza meg, sőt, az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény indokolása kifejezetten rögzíti, hogy a szakirodalom mindmáig adós egy konszenzusos definícióval. Mindezek ellenére a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény 2016. december 31. napjáig hatályos szövege tartalmazott egy meghatározást: azokat az eljárási cselekményeket sorolta az elektronikus ügyintézés körébe, amelyek során az ügyfél vagy az ügyintézészt biztosító szerv elektronikus nyilatkozatot tesz, vagy az ügyintézészt biztosító szerv az ügyfél vagy más ügyintézészt biztosító szerv nem elektronikus nyilatkozatát elektronikus nyilatkozattá alakítja át és azt az eljárás

² OECD: *The e-Government Imperative*. OECD e-Government Studies, OECD Publications, Paris, France, 2003. 23. DOI: <https://dx.doi.org/10.1787/9789264101197-en>

³ OECD Public Governance and Territorial Development Directorate: *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*, 6.

⁴ Vö. pl. HSINCHUN, Chen et al. (ed.): *Digital Government – E-Government Research, Case studies and Implementation*. Springer, USA. 2008. xvi. vagy CSEH Gergely – PAULOVICs Anita: A közigazgatási bürokrácia digitalizálása. *Infokommunikáció és Jog*, december (2018) 62.

⁵ CsÁKI-HATALOVICS Gyula: Új trendek Európában az elektronikus közigazgatás területén. *Glossa Iuridica Jogi Szakmai Folyóirat*, 4 (2015) 71–103.

⁶ MICHEL, Helen: E-administration, e-Government, e-Governance and the Learning City: a Typology of Citizenship management using ICTs. *The Electronic Journal of e-Government*, Vol. 3 Issue 4. (2005) 213–218.

⁷ KHOROW-POUR, Mehdi (ed.): *Encyclopedia of Information Science and Technology*. IGI Global, Hershey. 2015. 5301.

során felhasználja.⁸ Talán nem tévedünk nagyot, ha közigazgatási tárgyú kutatásaink során az elektronikus ügyintézés lényegét a hatóság és az ügyfél közötti sajátos, papírmentes vagy digitális formában megvalósuló, jellemzően joghatás kiváltására irányuló konkrét interakcióként ragadjuk meg.⁹ Mindazonáltal alá kell húznunk, hogy az elektronikus ügyintézésnek létezik egy másik, a szervezet belső folyamataira koncentráló értelmezése is. Eserint az e-ügyintézés jelöli azt a folyamatot, amikor az egyes szervezeteken belül zajló papíralapú ügyintézés elektronikussá válik.¹⁰

Elektronikus ügyintézés a közigazgatás helyi szintjén

Bevezető gondolataim között röviden már utaltam a magyarországi önkormányzati rendszer sajátos jellegére. A települési önkormányzatok a rendszerváltozás idején alapvetően az előző, szocialista alapokon nyugvó államszervezet általános kritikájának egyenes következményeként¹¹ magas fokú önállósággal rendelkező autonóm entitásokként jöttek létre. Alapvetően jelentőséggel bírt, hogy minden település, függetlenül annak jogállásától (község, város, megyei jogú város vagy főváros) önálló képviselő-testülettel és polgármesterrel rendelkezzen.

Az önkormányzati vezetők közül az önkormányzat hivatalát vezető jegyző vált a rendszer legrendhagyóbb helyzetű képviselőjévé. Míg feladatai egy része az önkormányzat tevékenységével függtek össze (képviseleti döntések előkészítése, végrehajtása, törvényesség biztosítása), általános elsőfokú államigazgatási szervnek minősült, ellátva a szakigazgatási hatáskörök döntő többségét is, függetlenül az általa vezetett hivatal méretétől és technikai felszereltségétől. Az általános elsőfokú államigazgatási hatósági funkcióból következően némileg leegyszerűsítve talán kijelenthető, hogy az 2010-es évekig a polgárok többségének elsőként a jegyzőt, illetve a jegyző által vezetett önkormányzati hivatalt (Körjegyzőséget vagy polgármesteri hivatalt) kellett megkeresnie szinte minden kisebb-nagyobb jelentőségű államigazgatási ügygel kapcsolatos kérelemmel.

A magas szintű autonómia természetesen nem csak előnyökkel, de hátrányokkal is járt az önkormányzatok számára. Központi irányítás hiányában nem valósulhattak meg egységes informatikai fejlesztések a közigazgatás helyi szintjén, így a 2010-es évekig legfeljebb szigetszerű fejlesztésekkel találkozhatunk.

Az digitalizációs fejlesztéseket a jogi környezet sem segítette. A kérelmek elektronikus benyújtásának lehetőségét Magyarország első közigazgatási eljárási törvénye, a rendszerváltozást követően alapos felülvizsgálaton átesett, az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló 1957. évi IV. törvény annak 2001-es módosítását követően tette csak lehetővé. A törvény módosított 16.§-a értelmében a közigazgatási szervhez címzett kérel-

⁸ 2004. évi CXL. törvény 172.§ a) pontja.

⁹ Elsősorban C2G és B2G kapcsolatok.

¹⁰ ZsOM Brigitta: Az elektronikus közigazgatás és a területi kutatások kapcsolatáról. *Tér és Társadalom*, 28. évf. 3. sz. (2014) 21.

¹¹ GAJDUSCHEK György: Változások az önkormányzati rendszerben: Egy értelmezési kísérlet. *Fundamentum*, 2. (2012) 61.

mek benyújtására főszabály szerint továbbra is csak szóban vagy írásban kerülhetett sor, ám jogszabály kivételesen előírhatta, hogy az ügyfél a kérelmét az erre a célra rendszeresített nyomtatványon nyújtsa be. Ilyen jogszabály kiadására mindazonáltal nem került sor.

Az Áe. helyébe lépő, a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény gyökeresen szakított elődje megoldásával. A jogszabály általános jelleggel előírta a kérelmek elektronikus úton történő fogadásának kötelezettségét a közigazgatási szervek számára, ám egyben úgy rendelkezett, hogy más jogszabályok (így önkormányzati rendeletek is) kizárhatják egyes ügyek elektronikus úton történő intézését. Talán jól jelzi a központi irányítás nélkül működő kis önkormányzatok technológiai felkészültségének hiányát, hogy sorra jelentek meg olyan önkormányzati rendeletek, amelyek kizárták az elektronikus út alkalmazásának lehetőségét. Több ezek közül a mai napig megtalálható a Nemzeti Jogszabálytárban

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény elsőként tette kötelezővé az elektronikus kapcsolattartást egyes szervezetek (így az államigazgatási szervek vagy a bíróságok mellett a helyi önkormányzatok és szerveik részére) az egymás közötti kommunikációban. Harmadik közigazgatási eljárási törvényünk, az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény pedig az írásbeli kapcsolattartási formák között nevesíti a szabályozott elektronikus utat. Ez utóbbi két jogszabály együttes alkalmazása kizárja azt, hogy az önkormányzatok mentesüljenek kérelmek elektronikus fogadásának kötelezettsége alól.

A technológiai háttér

Az elektronikus ügyintézési felületek a központi közigazgatásban már évekkel ezelőtt kialakultak. Fontos mindazonáltal érzékelnünk, hogy még napjainkban sem beszélhetünk egyetlen, egységes felületről. Az elmúlt néhány évben kétségkívül legtöbbször igénybe vett rendszere a Webes Ügysegéd, de emellett a Nemzeti Adó- és Vámhivatal is rendelkezik saját alkalmazással, nem is beszélve az XR rendszerről vagy az Okmányappról.

Az ePapír a Webes ügysegédnél sokoldalúbb szolgáltatás. Alapvető célja, hogy azok számára is lehetővé tegye az elektronikus ügyintézés, akiknek kevesebb rutinjuk van az informatikai eszközök és alkalmazások használatában.¹² Az ePapír formanyomtatványok helyett szabadszöveges beadványok benyújtását vagy digitalizált, eredetileg papír alapú dokumentumok hitelesített módon történő benyújtását teszi lehetővé. Nagyon fontos, hogy az ePapír nem csak a központi és területi államigazgatási szerveknél történő ügyintézés során alkalmazható. A szolgáltatás révén bármely közigazgatási szervvel felvehető a kapcsolat, így az önkormányzatokkal vagy az önkormányzati hivatalokkal is.

Az önkormányzatok 2019-ig nem rendelkeztek a Webes ügysegédhez hasonló, standardizált ügyintézési felülettel. 2019-re sor került az önkormányzati ASP országos kiterjesztésére, amely az e-ügyintézés terén is számos új lehetőséget teremtett. Az önkor-

¹² NISZ közlemény: Új időszámítás az e-ügyintézésben – 2017.12.20. <https://www.nisz.hu/hu/aktualis/%C3%BAj-id%C5%91sz%C3%A1m%C3%ADt%C3%A1s-az-e-%C3%BCgyint%C3%A9z%C3%A9s-ben> (2022.05.16.)

mányzati ASP kötelező alkalmazásához a törvényi alapot a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény módosításáról szóló 2016. évi LIV. törvény teremtette meg.¹³ Az ASP-projekt eredményeként létrejött egy önkormányzati szinten központilag egységes webportál, amely kifejezetten az önkormányzati elektronikus ügyintézés támogatja. Az Önkormányzati Hivatali Portál¹⁴ (OHP) az önkormányzati ASP-rendszerben az elektronikus önkormányzati ügyintézés helyszíne. A portál az önkormányzati ASP-rendszert igénybe vevő önkormányzatok természetes személy és jogi személy ügyfelei számára egyaránt lehetőséget biztosít a szakrendszeri alkalmazásokhoz kialakított, elektronikusan elérhető szolgáltatások igénybevételére, különböző űrlapok kitöltésére.

E ponton hangsúlyozni kell, hogy az ASP nem csak szoftveres segítséget jelentett, hanem a bevezetés során az önkormányzatok a hivatali számítógépes infrastruktúra fejlesztésére fordítható támogatáshoz is jutottak egy pályázati konstrukció keretében.

A pandémia hatása az elektronikusan ügyintézésre

Az elektronikus ügyintézés legkifejezőbb mutatószámaként az egyes ügyintézési platformokon indított ügyeket határoztam meg. Ezek írják le leginkább a C2G és B2G kapcsolatokat, lévén segítségükkel lehet következtetni arra, hogy az ügyfelek ténylegesen hány alkalommal fordultak vagy kíséreltek meg fordulni elektronikus kérelemmel a hatóságokhoz.

Mint fentebb már utaltam rá, alapvetően három évet vizsgáltam. 2019-ben épült ki országosan az önkormányzati ASP rendszer, amelynek e célra létrehozott modulja lehetővé tette, hogy az önkormányzatok a hatáskörükbe tartozó ügyek vonatkozásában kérelem-űrlapokat készítsenek és tegyenek nyilvánosan elérhetővé. 2020-ban, a pandémia megjelenésével kerültek kiadásra a távolságtartásra vonatkozó rendelkezések (maszkhasználat, kijárási korlátozás egyes napszakokban, kötelező karantén előírása igazolt megbetegedettekkel történő érintkezést követően, stb.). 2021-ben az intézkedések többsége fennmaradt, sőt a 104/2021. (III.5.) Korm. rendelet egy rövidebb időtartamra elrendelte a távoli munkavégzés főszabályként történő alkalmazását a közigazgatásban.

A három év számszaki adatainak vizsgálatához elsősorban számszerűsíthető adatokra volt szükségem.

Bonyolította a kérdést, hogy egyes rendszerek vonatkozásában csak részlegesen álltak rendelkezésre a vizsgálatok elkészítéséhez szükséges statisztikai adatok. Egyes központi felületek, mint a Webes Ügysegéd tekintetében a BM 2016-tól részletes, éves monitoring jelentéseket tesz közzé, amelyek az ügyfélkapu regisztrációk változásának ütemével együtt segítenek megítélni a központi közigazgatásban az elektronikus ügyintézés választó ügyfelek számának változásait.

¹³ https://joallamjelentes.uni-nke.hu/SpecJelentesek/SPECJEL2018_Az%20elektronikus%20%C3%BCgyint%C3%A9z%C3%A9s%20helyzete_kk_d%C3%A1_0307.pdf (2022.05.16.)

¹⁴ Újabbban: E-önkormányzat Portál.

A jelentések szerint a Webes Ügysegéden keresztül történő ügyindítások száma 2020-ban kisebb mértékben (1 509 109-ről 1 544 368-ra), míg 2021-ben jelentős mértékben (2 131 065) növekedett.

Az ügyeiket az ASP OHP felületén keresztül intéző ügyfelek számáról nem állnak rendelkezésre nyilvános adatok. A kutatás keretében az ASP-rendszert üzemeltető Magyar Államkincstárt kerestem meg az adatok beszerzése érdekében. A Magyar Államkincstár nyilvántartásai szerint az ASP OHP felületén keresztül ügyet indító ügyfelek száma 2020-ban a 2019-es szinthez képest nagymértékben, 336 008-ról 700 792-re) nőtt. 2021-re ez a lendület alábbhagyott, és bár az ASP-n keresztül indított ügyek száma nem esett vissza a 2019-es szintre, 518 695-re csökkent.

Egy felmérés tapasztalatai

Ahogy az fentebb láthattuk, az ASP OHP csak egyik formája a rendelkezésre álló, elektronikus ügyindítást lehetővé tevő rendszereknek. Ennek megfelelően az önkormányzatok számára is nyitva álló egyéb szolgáltatás (így különösen: az ePapír igénybevételével történő) segítségével indított ügyekről – nyilvántartás hiányában – csak akkor kaphatunk konkrét képet, ha közvetlenül az önkormányzatokhoz fordulunk adatokért. Kérdőívemmel több mint 2000 önkormányzatot sikerült elérnem, melyek közül értékelhető választ 148-tól kaptam (ez megközelíti az 5%-os országos arányt). A válaszadók közül 125 önkormányzat község, 19 város, 3 megyei jogú város, egy pedig fővárosi kerület státusszal bír. Az önkormányzatok megoszlása közelít a településtípusok országos megoszlásához (2809 község, 322 város, 23 megyei jogú város, 23 fővárosi kerület). Tekintettel arra, hogy valamennyi statisztikai régióból érkeztek válaszok, a kérdőíves felmérés reprezentatívnak tekinthető. Fontos, hogy a torzítások kiküszöbölése érdekében a közös önkormányzati hivatal fenntartó önkormányzatok esetében a jegyzői hatáskörbe tartozó államigazgatási ügyekkel kapcsolatban azt kértem, hogy azokat az illetékességet megalapozó településhez igazodóan adják meg a válaszadók.

Az első kérdés arra irányult, hogy az önkormányzatok milyen mértékű változást érzektek az elektronikus benyújtott kérelmek számában 2020-ban a megelőző évhez képest. A legtöbb önkormányzat e tekintetben 1-25%-os növekedést tapasztalt, és mindössze 43 önkormányzat nyilatkozott úgy, hogy nem változott az elektronikus beérkezett kérelmek száma. 51% feletti növekedésről hét önkormányzat számolt be. Ezek közül hat önkormányzat városi, egy pedig községi jogállással bírt. Mindössze egyetlen községi önkormányzat nyilatkozott úgy, hogy csökkent az elektronikus úton benyújtott kérelmek száma, méghozzá 51-75%-os mértékben.

A 2021-es évben az ASP-n keresztül benyújtott kérelmek száma arra engedne következtetni, hogy a lendület alábbhagyott, kevesebb elektronikus kérelem benyújtására került sor. A felmérés adatai mindazonáltal ennek ellentmondanak. A megelőző évhez hasonlóan 43 önkormányzat nem tapasztalt számbeli változást. A változást tapasztalók közül mindazonáltal immár 14 település jelezte, hogy illetékességi területén 51-75%-os növekedés történt. Egyetlen önkormányzat sem nyilatkozott úgy, hogy az elektronikus

úton beérkező kérelmek száma érdemben csökkent volna, ellenben már 16 önkormányzat tájékoztatott arról, hogy a növekedés 51%-ot meghaladó volt, ebből pedig 10 községi önkormányzat státuszú.

Megállapítások és következtetések

A kutatást megelőzően felállított hipotézisem a fenti vizsgálatok alapján részben igazolásra került, mivel mind az ASP-OHP felületen benyújtott kérelmek száma, mind pedig az önkormányzatok által visszaküldött kérdőívek a 2019-es évnél magasabb ügyindítási számról számoltak be 2020-ban, és a 2020-as évnél magasabbról 2021-ben. Fontos érzékelnünk, hogy noha az önkormányzati ASP rendszer e-Önkormányzat Portálján keresztül történő kérelembenyújtás 2021-ben némileg csökkent az előző évhez képest, az önkormányzatok továbbra is növekedést érzékeltek. Ennek hátterében az ASP-nél egyszerűbben kezelhető ePapír szolgáltatás népszerűségének növekedése állhat. Az önkormányzatokhoz és hivatalihoz ePapíron keresztül benyújtott kérelmek számáról mindazonáltal nem rendelkezem adattal, így a tényleges számok ismeretének hiányában a központi közigazgatással történő összehasonlítás nem kivitelezhető.

Problémafelvetések és további kutatási lehetőségek

A kutatás során alapvető problémát jelentett az elektronikus ügyintézésre vonatkozó adatok nyilvánosságának hiánya. Amennyiben a vonatkozó adatok nem kerülnek nyilvánosságra hozatalra, a kutatói munka is elnehezül. Annyi mindenképpen megállapítható, hogy az ASP e-Önkormányzat Portált a lakosság elenyésző százaléka használja. Ennek tükrében felmerül a kérdés, hogy sikeresnek nevezhető-e a szolgáltatás fejlesztése, mivel a kutatás során feltárt adatok alapján a rendszer a jelentős szakmai és anyagi ráfordítások ellenére sem nem feltétlenül váltotta be a hozzá fűzött reményeket.

Az írásomban ismertetett kutatási eredmények mellett érdemes lehet az elektronikus ügyintézés kérdését a felhasználók, azaz az ügyfelek szempontjából is megvizsgálni. Milyen elektronikus ügyintézési rendszereket és miért preferálnak? Milyen fejlesztésekre lenne szükség ahhoz, hogy nagyobb arányban vegyék igénybe az ASP e-Önkormányzat Portált? E kérdésekre csak további kutatások adhatnak megnyugtató választ.

PÉTER MOLNÁR

Tendencies in electronic administration at the
local level of public administration

(Summary)

In my paper, I examine the impact of the pandemic on e-government at the local level of the Hungarian public administration. My research shows that COVID-19 had a positive impact on the uptake of e-administration tools, but that the centrally developed e-government platform for local governments did not necessarily live up to expectations.

In addition to the analysis of national and international literature, I also used the results of a primary research I conducted.