

2017.**JOGI AKADÁLYMENTESÍTÉS**
a magyar határok mentén
Második mérföldkő**A HATÁRTÉRSÉGEK HÉTKÖZNAAPJAIT
SEGÍTŐ JOGI INFORMÁCIÓS HÁTTÉR
MEGTEREMTÉSÉNEK TÁMOGATÁSA**

Elemzés és javaslat

Készítették:
a CESCI munkatársai

Tartalomjegyzék

Vezetői összefoglaló	2
1. Előzmények	4
2. Vizsgálat	5
2.1 Általános helyzetkép.....	5
2.1.1 Az információszerzés forrásainak átalakulása	6
2.1.2 A határon átnyúló mobilitás erősödése.....	8
2.1.3 Az e-kormányzás térnyerése	13
2.2 Szabályozási környezet	16
2.2.1 EU-s szabályozási és szakpolitikai háttér.....	16
2.2.2 Magyarországi jogszabályi és szakpolitikai környezet	21
2.3 Nemzetközi értékelési rendszerek	29
2.3.1 Bevezető módszertani megjegyzések	29
2.3.2 Példák nemzetközi benchmarkokra	30
2.3.3 Összegző megjegyzések	56
2.4 Meglévő tájékoztatási rendszerek ismertetése.....	57
2.4.1 Uniós szintű tájékoztatás.....	59
2.4.2 Magyar nemzeti tájékoztatás.....	71
2.4.3 Regionális tájékoztatási kezdeményezések	82
3. Értékelés	87
3.1 Külső – Próbavásárlásos értékelés	89
3.1.1 Módszertan	89
3.1.2 Értékelési folyamat	92
3.1.3 Nyers eredmények értelmezése	93
3.1.4 Konklúziók	99
3.2 Belső – az üzemeltető általi értékelés	101
3.2.1 Módszertan	101
3.2.2 Értékelési folyamat	103
3.2.3 Nyers eredmények értelmezése	105
3.2.4 Konklúziók	110
4. Javaslatok.....	112
4.1.1 Ideális határon átnyúló platform meghatározása	113
4.1.2 Meglévő tájékoztatási szolgáltatások jobb kommunikációja	116
4.1.3 Megfelelő tartalomszolgáltatás támogatása.....	117
4.1.4 Együttműködés a szomszédos országok nagykövetségeivel	118
4.1.5 Az értékelések alapján kimutatható tájékoztatási hiányok pótlása	119
4.1.6 Személyre Szabott Ügyintézési Felület további fejlesztése	119
5. Felhasznált irodalom	121
6. Melléklet.....	128

Vezetői összefoglaló

A jelen tanulmány a Határon Átnyúló Kezdeményezések Közép-európai Segítő Szolgálata (CESCI) által 2017-ben, az Igazságügyi Minisztérium támogatásával megvalósított, második *Jogi akadálymentesítés* című projekt keretében készült el. Az említett projekt célja a 2016-ban lebonyolított, a magyar határok mentén meglévő jogi és adminisztratív akadályok feltárását, valamint megoldási javaslatok megfogalmazását célzó első projekt eredményeinek továbbvitele volt. A 2016-os Jogi akadálymentesítés projekt egyik fő konklúziója az volt, hogy a legtöbb esetben a határtérségekben élők alulinformáltsága jelenti a legnagyobb akadályát az együttműködésnek. Éppen ezért az első projekt akkor horizontális javaslatként fogalmazta meg a közérthető tájékoztatási mechanizmusok javítását.

A 2017-es projekten belül „*a határtérségek hétköznapjait segítő jogi információs háttér megteremtésének támogatása*” megnevezésű alprojekt foglalkozott a határon átnyúló élethelyzetekhez kapcsolódó elektronikus tájékoztatási rendszerek áttekintésével, elemzésével és a jelenlegi megoldások értékelésével. A feltárt információk alapján pedig javaslatokat fogalmazott meg az információs hiányok megszüntetésére.

Az alprojekt keretében összeállított tanulmány megvizsgálta az e-kormányzás térnyerésének jelentőségét a határon átnyúló e-mobilitás szempontjából, áttekintette a tájékoztatási mechanizmusok szabályozási környezetét. A szabályozási környezet feltárása alapján megállapítható, hogy a döntéshozók egyértelműen törekszenek a felhasználóbarát e-kormányzás kialakítására, a főbb jogszabályi keretek ehhez adottak. A tanulmányban külön fejezett foglalkozott az e-kormányzásra vonatkozóan kialakított főbb nemzetközi értékelési rendszerekkel. A nemzetközi benchmarkok áttekintése alapján Magyarország gyengén teljesít az e-demokrácia terén, ugyanakkor kiemelkedően jól teljesít a kormányzat a határon átnyúló természetű ügyek kezelésében, megoldásában. Ez azonban nem azonos a határon átnyúló információszolgáltatással, amire vonatkozóan Magyarország értékei valamivel az uniós átlag alatt vannak, igaz a lemaradásunk a nyelvi elszigeteltségünk ellenére nem súlyos a környező országokhoz képest – leszámítva Ausztriát.

A tanulmány fő fókusza a meglévő tájékoztatási rendszerek értékelése volt, ennek érdekében először leíró jellegű áttekintést nyújtott a meglévő platformokról, majd két értékelési módszerrel (külső próbavásárlásos, valamint belső üzemeltetői) is vizsgálta azokat a határon átnyúló élethelyzetekről nyújtott információk szempontjából. A két értékelés együttes alkalmazásával lehetőség nyílt annak feltárására, hogy mely élethelyzetekre milyen nyelven szolgáltatnak információt, és ehhez képest milyen nyelven találja meg egy átlagos felhasználó a szükséges információt.

A külső és a belső értékelés lefolytatása alapján az alábbi főbb kihívások kerültek azonosításra azon meglévő tájékoztatási rendszerekkel kapcsolatosan, melyek a magyar határok menti határon átnyúló mobilitás információs szolgáltatásában elsődlegesen relevánsak:

- Nagyfokú információhiány számos élethelyzetre vonatkozóan
- Belföldi fókuszú, saját állampolgárokra összpontosító tájékoztatás kizárólagossága
- A magyar nyelvű tájékoztatás mellett kevés az idegen nyelveken elérhető tartalom
- A szomszédos országok nagykövetségei által online publikált tájékoztatásoknak jelentős a szerepe, azonban országonként jelentősen eltér az információk köre és mélysége.
- A határon átnyúló élethelyzetekről szóló információk nehéz fellelhetősége
- Az egyes platformok által nyújtott tájékoztatások heterogenitása, összehangolatlansága, kihasználatlan szinergiák, integrátor platform hiánya
- Nagy arányban elavult, ritkán vagy egyáltalán nem aktualizált weboldalak, dokumentumok
- Az információk hatályossága, aktualitása bizonyos platformokon nehezen tetten érhető

Mindezen kihívásokra reagálva készült el a javaslati csomag, mely az alábbi főbb tevékenységekből állt össze:

- meghatározásra került az **ideális határon átnyúló tájékoztatási platform ismérvei**, jellemzői, kitérve azon élethelyzetekre, melyek a határon átnyúló mobilitás szempontjából kiemelten relevánsak, és amelyekhez kapcsolódóan tudatos tartalomfejlesztésre lenne szükség,
- javaslat született a **meglévő tájékoztatási szolgáltatások jobb kommunikációjára**, amelynek köszönhetően új platform vagy tartalom létrehozása nélkül is jelentős eredményeket lehetne elérni a határon átnyúló mobilitást érintő információk után érdeklődők tájékoztatásában,
- a feltárt információk alapján elkerülhetetlen volt a **megfelelő tartalomszolgáltatás támogatására** vonatkozó javaslat megtétele: a kialakult rendszerek olykor tartalomhiányos, vagy nem megfelelő rendszerességgel frissített állapotát nem utolsó sorban a tartalomszolgáltatásra kötelezett szerveknél tapasztalható kapacitáshiányok okozzák,
- összeállításra került az értékelések alapján **információhiányos élethelyzetek listája**, melyekre vonatkozóan mihamarabb javasolt lenne a célirányos tartalomfejlesztés,
- javaslat született arra vonatkozóan, **hogy a magyar fél kezdeményezzen együttműködést a Magyarországgal szomszédos országok nagykövetségeivel** annak érdekében, hogy a szomszédos országok állampolgárai számára könnyebben elérhetővé váljanak az információs tartalmak,
- a várhatóan 2018-ban élesedő **Személyre Szabott Ügyintézési Felület további fejlesztésére** vonatkozóan néhány egyszerűbb javaslat került megfogalmazásra.

1. Előzmények

A határ menti térségekben élők hétköznapjait számtalan kisebb-nagyobb bosszantó jogi és adminisztratív természetű probléma nehezíti. Esetenként ezek az akadályok akár egész életre meghatározó nyomokat, sérüléseket okoznak, de a határ túloldalán fekvő kórház elérhetetlensége még az illető halálát is okozhatja.

Mindezen akadályok leküzdése érdekében a Határon Átnyúló Kezdeményezések Közép-európai Segítő Szolgálat (továbbiakban CESCI) 2016-ban az Igazságügyi Minisztérium támogatásával elindította Jogi akadálymentesítés c. projektjét, mely egy több elemből álló kezdeményezéssé első mérföldköve lett.

Az első Jogi akadálymentesítés projekt fő célja a határ menti együttműködések előtti jogi-adminisztratív akadályok feltárása és gyengítése; a határtérségekben élők életlehetőségeinek javítása, a határ két oldalán élők közötti együttműködések támogatása, a határok elválasztó hatásainak csökkentése volt. A feltárt akadályok közül több esetében is megállapítható volt, hogy többségében nem is (vagy nem csak) kimondott jogi probléma akadályozza az interakciók kiszélesedését, elmélyülését, hanem egész egyszerűen az információhiány, illetve a fals információk terjedése. E helyzetkép gyakorlatilag ágazatfüggetlen, különböző mélységgel, de általánosan érvényes problémáról van szó. A határon átnyúló kapcsolattartás átfogó keretfeltétele a megfelelő tájékoztatás, a (helytálló és friss) információkhoz való hozzáférés többnyelvű biztosítása.

Az első Jogi akadálymentesítés projekt keretében összeállított akadályleltár elemei között például az alábbi esetekben volt azonosítható információhiányból adódó probléma:

- a határon túlról érkező felvételizők információhiánnyal küzdenek a magyarországi felvételi eljárás rájuk vonatkozó szabályai tekintetében,
- az egészségügyi ellátások határon átnyúló igénybevételéhez kapcsolódóan sokkal szélesebb körű, és az állampolgárok számára jól érthető tájékoztatásra lenne szükség,
- a határon átnyúló együttműködésekben szereplők számára célzott tájékoztatásra lenne szükség, az őket érintő vámszabályozásról,
- a magyar hatósági engedéllyel és jelzéssel nem rendelkező gépjárművek hosszú távú magyarországi használatával kapcsolatosan egyszerűbben elérhető, közérthető tájékoztatásra lenne szükség,
- a szolgálati löfegyverek határon történő átvitelére vonatkozó szabályokról nem megfelelő a tájékoztatás.

A fenti felsorolás még hosszan folytatható lenne. Mindez arra enged következtetni, hogy amikor a határon átnyúló interakciókat nehezítő akadályok feloldását kívánjuk elérni, akkor a jogi, szabályozási jellegű akadályok kezelése mellett elengedhetetlen az információhiányok feloldásával is foglalkozni.

2. Vizsgálat

A határon átnyúló kapcsolatok erősítése érdekében az információhiányok feloldásával is foglalkozni kell. Ahhoz, hogy az információhiányok feloldásához a megfelelő javaslatok születhessenek meg, elengedhetetlen áttekinteni a meglévő tájékoztatási rendszerek jelenlegi helyzetét, környezetét. Az elmúlt másfél évtizedben folyamatosan alakuló felhasználói szokásoknak megfelelően – a szélessávú internetkapcsolattal rendelkező háztartások aránya az elmúlt 10 évben meghétszereződött, a közhatalok honlapjáról történő információszerzés megnégyszereződött, ezzel szemben a korábban hagyományosnak tekintett információszerzési források visszaszorulóban vannak – a vizsgálat a digitális tájékoztatási rendszerek vizsgálatára fókuszál. Ezt a fókuszt indokolja az is, hogy a határon átnyúló interakciókban résztvevők számára az információ beszerzésének nem csak az egyik legegyszerűbb, de sok esetben az egyetlen módja az interneten történő tájékozódás.

2.1 Általános helyzetkép

Ebben a fejezetben bemutatjuk azt a helyzetképet, amely indokoltá teszi az ügyfélbarát közigazgatás és ezen belül az elektronikus közigazgatás ügyének kezelését.



A saját és a külföldi állampolgárok minél szélesebb körű elektronikus közigazgatási szolgáltatásokkal, tájékoztatással való ellátására az igényt nem utolsó sorban az **egyre növekvő határon átnyúló ingázás** teremti meg. Az elmúlt fél évszázadban tapasztalt rendkívüli mértékű információs boom pedig az új igények (pl. távolról is elérhető információk) kezelésére is alkalmas technológiai megoldásokat teremtett. Mindezek együttesen az e-kormányzás térnyerését eredményezik, amely mintegy válasz az állampolgárok és vállalkozások irányából fellépő egyre bőségebb információ- és szolgáltatásigényre a modern információtechnológiai vívmányok felhasználásával. A fentiek miatt a jogi akadálymentesítés folyamata során szükséges figyelembe venni egyrészt az információs forradalmat, másrészt a határon átnyúló mobilitás intenzívebbé

válását, amelyek elvezetnek az e-kormányzásba tartozó határon átnyúló ügyintézés és tájékoztatás témaköreihez.

2.1.1 Az információszerzés forrásainak átalakulása

Az elmúlt bő fél évszázadban lezajló tudományos-technológiai változások nyomán kibontakozó információs forradalom hozta magával a társadalom és gazdaság információszerzési gyakorlatának átalakulását. Ahhoz, hogy a folyamat tájékoztatásban érzékelhető hatásait kifejezzük, előbb célszerű definiálni magát az információs forradalmat.

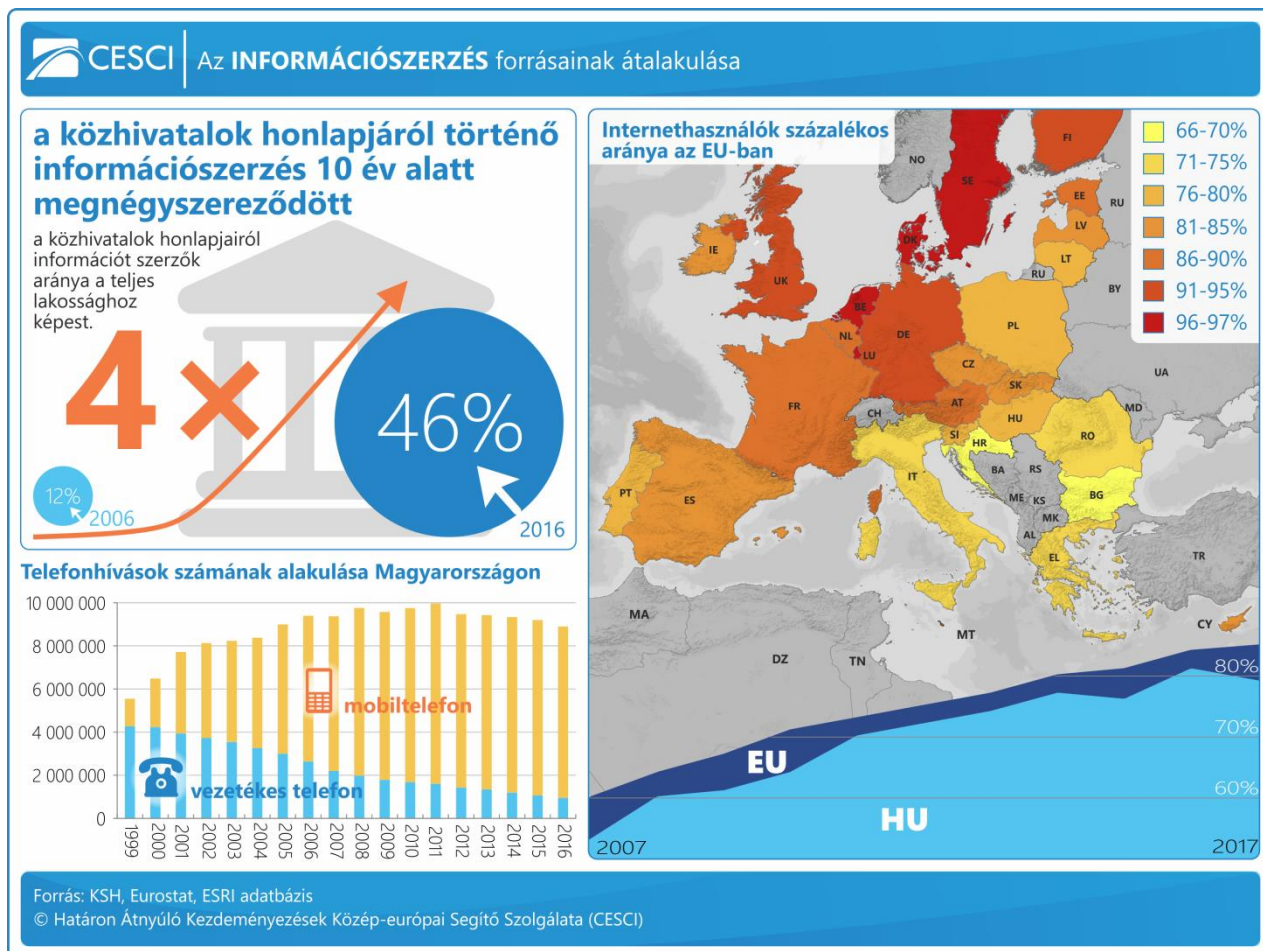
Az **információs forradalom** egy olyan gyűjtőnév, amely magába foglalja mindazon társadalmi, gazdasági és technológiai trendeket, amelyek középpontjában az információ áll. Az információs forradalom fő jellemzője az információ fokozódó társadalmi, gazdasági és technológiai szerepe. Ezt a forradalmat egyre inkább a szabad információáramlás korának is tekinthetjük, mivel az információ immár elektronikus formában is elérhetővé vált. Ez a forradalom az elektronikus információfeldolgozás, a számítástechnika forradalma, amely során az információátvitelnek és -feldolgozásnak egészen új lehetőségei tárulnak fel.

Az információs forradalom háttérében áll tehát a digitális forradalom, egy olyan változás, amelynek során a mechanikus és analóg technológiákról megtörténik a váltás a digitálisakra, többek között a digitális adatrögzítésre. A technológiai fejlődésben meghatározó szerepe volt időrendi sorrendben a tranzisztor, a mikroprocesszor, a személyi számítógép, a világháló, a mobiltelefon, a felhő alapú számítástechnika megjelenésének, majd tömeges elterjedésének. Az infokommunikációs eszközök fejlődésével a 20. század második felében drámai szinten csökkentek a különféle formában létező (szöveges, képi, hang) információk elérhetőségének, beszerezhetőségének, feldolgozásának, raktározásának és továbbításának költségei, miközben az adatmennyiség soha nem látott mértékűvé vált.

Az információs forradalom és az azt támogató digitális forradalom nyomán Európában egyre inkább információs társadalmakról kell beszélni napjainkban. Az információs társadalom egy olyan társadalom, amelyben az információ megosztása, használata kiemelten fontos szociokulturális tevékenységgé válik. Ez a mind rendszeresebbé váló tevékenység magába foglalja azt, hogy az állampolgárok mind nagyobb arányban használják az elektronikus tájékoztatási felületeket. Ennek egyik markáns megjelenése a közhivatalok honlapjáról információt szerzők arányának egyetlen évtized alatti megnégyszereződése 2006 és 2016 között.

Ahogy utaltunk rá, az információs társadalom kialakulásában meghatározó szerepet játszottak a digitális információk és az azokat tárolni, továbbítani, módosítani képes kommunikációs technológiák, hozzájárulva az információs boom mellett a mobilitás növekedéséhez is.

Magyarországon is jelentkezett a hagyományos vezetékes telefon visszaszorulásával a mobiltelefonok használatának elterjedése; 1999-ről 2016-ra a mobiltelefonokról indított hívások aránya 23-ról 89%-ra növekedett.



1. ábra: Az információszerzés forrásainak átalakulása

A technológiai fejlődési folyamatok nem pusztán megsokszorozták az információmennyiséget, és ösztönözték a mobilitást, hanem alapvető változásokat idéztek elő a társadalomszervezés több aspektusában is, beleértve nem csak a szűken értelmezett gazdaságot, hanem az oktatást, az egészségügyet, a szociális rendszereket stb. Sőt, ami jelen tanulmány számára külön kiemelendő, a kormányzati rendszerekre is hatást gyakoroltak. Ma már olyan igényeknek kell megfelelniük a kormányzatoknak, amelyek a kapcsolódó információkat és funkciókat elektronikus formában is elérhetővé kívánják tenni. A társadalom ezen új, információs modelljét „digitális állampolgárok” alkotják, akik rendszeresen használják az IT technológiákat, beleértve az internetet. Az internethasználók aránya évek óta dinamikusán bővül, számuk 2007 és 2017 között a nagy belső délkelet-északnyugati infokommunikációs egyenlőtlenségekkel jellemezhető EU-ban 25, Magyarországon 26 százalékponttal nőtt. A felhasználók aránya ennek következtében az Európai Unióban meghaladja, Magyarországon pedig immár megközelíti a

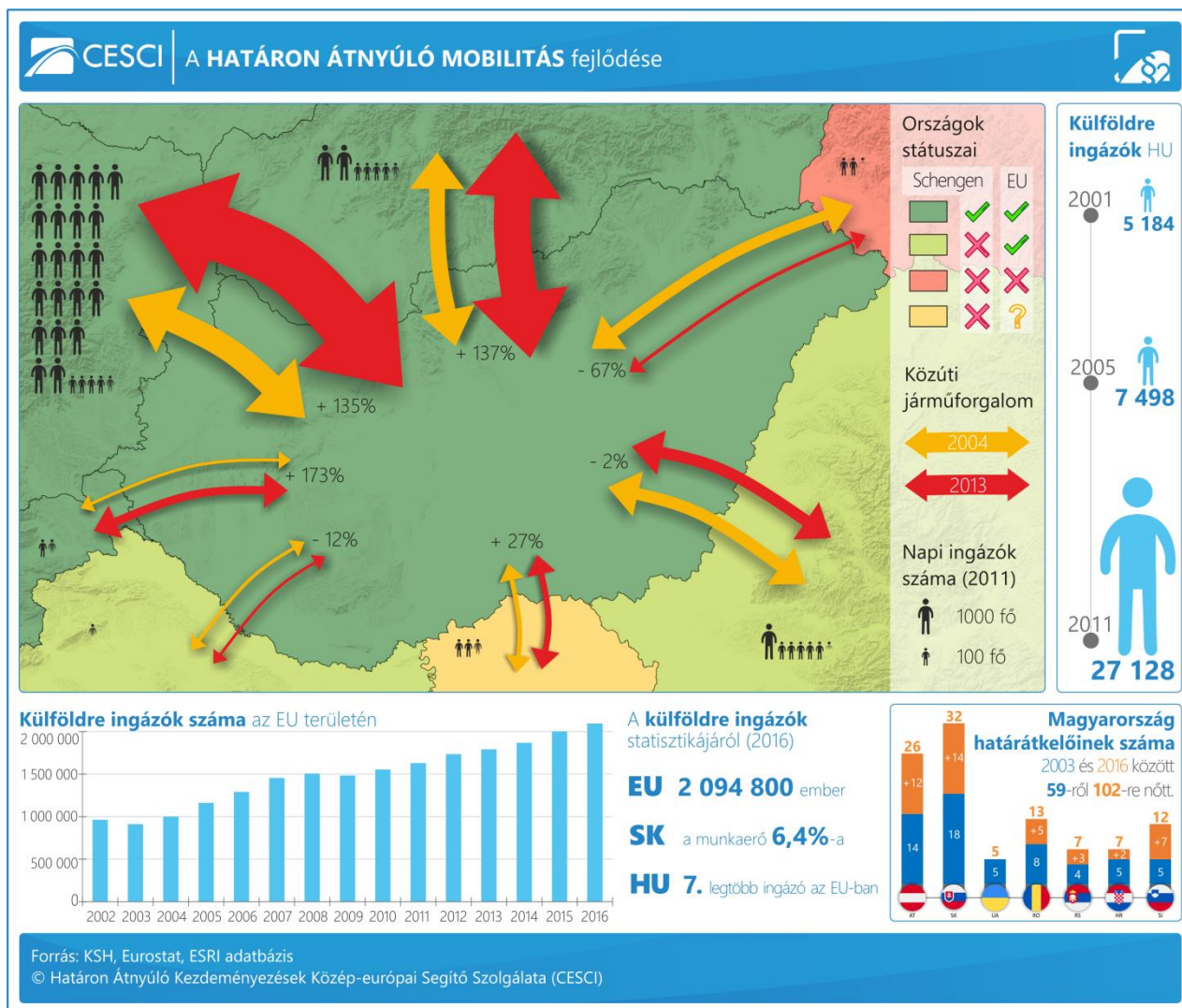
80%-ot. Mindez előmozdítja az e-kormányzási technikák elterjedését, a kapcsolódó innovációt és technológiakövetést.

Manuel Castells szavaival élve a digitális információk és kommunikációs technológiák kapcsán szükséges beszélni a 'network society' fogalmáról, mely a korábbiaktól teljesen eltérő társadalmi morfológiát feltételez. Egy olyan társadalomról van szó, ahol a társadalmi struktúrák és tevékenységek elektronikusan feldolgozott információs hálózatok körül rendeződnek. Olyan társadalmi hálózatok jelennek meg, amelyek mikroelektronikán alapuló technológiák használata révén dolgozzák fel és menedzselik az információt. Ugyanakkor az információs társadalomban élő embernek számos, korábban ismeretlen problémát kell megoldania. Ilyen például a nagyon sok, de változó minőségű információ megfelelő értékelése, kiválogatása és feldolgozása.

2.1.2 A határon átnyúló mobilitás erősödése

Miközben a technológiai, valamint társadalmi-gazdasági változások egyre inkább egy digitális információkon alapuló társadalmat alakítanak ki Európában, ezen belül Magyarországon és a szomszédos országokban is egyre több, pontosabb, naprakészebb információt igényelve, a geopolitikai viszonyok is jelentősen átalakultak Magyarország térségében. Magyarország határtérségeinek átjárhatóságát és nyitottságát nagymértékben befolyásolta két folyamat: egyrészt a térségben lezajló rendszerváltozások, másrészt az európai integráció.

Az első világháborút követően kialakult ellenségeskedés és bizalmatlanság nem kedvezett a **határon átnyúló együttműködéseknek** és kapcsolatoknak (Tóth J. – Golobics P. 1996, Golobics P. – Tóth J. 1999, Rechnitzer J. 1999). A határok elmúlt két és fél évtized alatti nyitottabbá válása különösen a második világháború utáni hidegháborús hangulat légköréhez képest jelent hatalmas változást. Az 1950-es évek elején a működő határátkelők száma a határok hosszához képest elenyésző volt (például a 621 km-es jugoszláv szakaszon a szocialista korszakra alig maradt 6-7 átkelő). Már a két világháború között is megnehezedett a kapcsolattartás, 1945 után pedig a világrendszereket elválasztó vasfüggöny szinte hermetikusan lezárta Magyarország nyugati határait (Sallai J. 1996). Az erős, elválasztó (gát) vagy szűrő jellegű határok nagyon gyakran még a keleti szocialista országok viszonylatában is valóságos falként működtek tulajdonképpen egészen a kelet- és közép-európai rendszerváltó folyamattig, jóllehet bizonyos pozitív tendenciák már a hetvenes-nyolcvanas évektől megmutatkoztak (Sallai J. 1996, Locsmándi Sz. 2004, Fülöp M. – Vincze G. 2007, Bottini, S. 2010).



2. ábra: A határon átnyúló mobilitás fejlődése

Az európai integrációs folyamat szorosabbra fűződése során az ún. keleti bővítés révén Magyarország mellett a szomszédos Szlovákia, valamint Szlovénia is az Európai Unió teljes jogú tagja lett 2004. május 1-jével. A bővítési folyamat következő fázisában, 2007-ben, Románia, majd 2013.09-ben Horvátország csatlakozott az EU-hoz a határos államok közül. Magyarország, Ausztria, Szlovákia és Szlovénia állampolgárai számára a Közösséghez történő csatlakozással előbb az útleveleket a személyi igazolványok felmutatása váltotta fel, majd a Schengeni Övezetbe való csatlakozás következtében 2007. december 21-től hosszú szakaszokon teljesen megszűnt a belső állandó határellenőrzés az osztrák-magyar, a szlovák-magyar és a szlovén-magyar államhatáron. Mindezek révén a legnyitottabb határszakaszokká Magyarország körül a már 1995 óta EU-tag Ausztriával, Szlovákiával és Szlovéniával közös szakaszok váltak, ahol a legmaradéktalanabban érvényesül a négy alapszabadság, a tőke, az áruk, a és szolgáltatások és a személyek szabad áramlása.

Horvátország és Románia esetében a Schengeni Egyezmény aláírása halasztódik, így továbbra is fenn kell tartani a határellenőrzést, mely ráadásul mindkét irányba külső határnak minősül, hiába elegendő a személyi igazolványok felmutatása. Szerbia és Ukrajna nem EU-tagállam, a határrezsimet itt is tovább szigorítja, hogy a közös államhatárok a Schengeni Övezet külső határát képezik. Ukrajna esetében a magyar állampolgárok útlevéllel, viszont az ukránok a közelmúltig csakis vízum birtokában léphették át a határt. A 2017 júniusában életbe lépett, az Európai Parlament által megszavazott jogszabály értelmében a vízummentesség azokra az ukrán állampolgárokra vonatkozik, akik biometrikus útlevéllel rendelkeznek, és üzleti célból, turistaként vagy családi okokból utaznak az EU-ba. Az unió területén 90 napig tartózkodhatnak bármely fél éves időszakban. Az ukrán állampolgárok európai uniós vízummentességének 2017. június 11-i életbe lépése óta három százalékkal nőtt az Európai Unióba a kárpátaljai határátkelőhelyeken át beutazó ukrán állampolgárok aránya.

1. táblázat: A magyar országhatár eltérő funkciójú szakaszai

HATÁRKATEGÓRIÁK	JELLEMZŐK	ÉRINTETT ORSZÁGOK
Schengeni belső határ	A határ akadálytalanul átjárható, az Unió négy szabadságának megfelelően	Ausztria, Szlovákia, Szlovénia (2007)
Schengeni külső határ, de uniós belső határ	A határon a tényezőáramlás korlátozott, de könnyített	Románia (2007), Horvátország (2014)
Schengeni külső határ, csatlakozó ország	A határ szigorúan ellenőrzött, az Unió külső határa, de a csatlakozási folyamattal párhuzamosan fokozatosan megnyílik	Szerbia (2014)
Schengeni külső határ, nem csatlakozó ország	A határ szigorúan őrzött, ellenőrzött; az Unió külső határa	Ukrajna (2007)

Forrás: Kuttor Dániel, Ocskay Gyula: A határok változó szerepe, határ menti kapcsolatok, In: Szerk.: Fábíán A, Szerk.: Bertalan L. Otthon a Kárpát-medencében: Területfejlesztési Szabadegyetem 2011-2015. Sopron: Nyugat-magyarországi Egyetem Kiadó, 2015. pp. 485-513.

A határok fizikai átjárhatóságát nagymértékben befolyásolja a határátkelési pontok száma, illetve sűrűsége is, ami nyilvánvalóan hatást gyakorol az interakciók intenzitására, intézményesültségi szintjére is. A határon átnyúló kapcsolatok megélénkülése nagymértékben volt köszönhető a határátkelő számában bekövetkezett növekedésnek. Az 1980-as évek végétől napjainkig nem egy határszakaszon többszörösére nőtt a határátkelő szám és sűrűsége; 2003 és 2016 között közel megduplázódott a teljes szám. Utóbbi időszakban különösen az Ausztria, Szlovákia és Szlovénia felé kapcsolatot teremtő határátmeneti pontok száma növekedett jelentős ütemben.

A határok nyitottabbá válásával járó integrációs folyamatok révén a határon átnyúló interakciók megsokszorozódtak, a mobilitás intenzívebbé vált. Magyarország EU-csatlakozását követően a

határon átmenő járműforgalom mértéke az évi 36,5 millióról közel 63 millióra nőtt. Magyarország Szlovéniával fenntartott forgalma 2004 és 2013 között 173%-kal, Szlovákia tekintetében 137%-kal, míg Ausztria relációjában 135%-kal bővült. Ahogy az a korábbi ábráról (2. ábra) is kitűnik, a legnagyobb mértékű volumennövekedés a schengeni belső határokon osztozó államok között valósult meg. Ezzel szemben az integrációba később becsatlakozó államok, ideértve a 2013-ben teljes jogú tagállammá vált Horvátországot, az EU-tag, de a Schengeni Övezetből kimaradó Romániát, továbbá a szintén nem schengeni tag társult Szerbiát, illetve Ukrajnát. Az unión kívüli országok felé a külkereskedelmi forgalom volumene 2004 és 2012 között a 1,5-szeresére nőtt, viszont az unión belüli államok irányába a növekedés több mint kétszeres volt. (Kuttor Dániel – Ocskay Gyula 2015).

2. táblázat: A határátkelők számának alakulása Magyarország határai mentén (1988-2016)

Ország	1988		2003		2016	
	db	db/100 km	db	db/100 km	db	db/100 km
Ausztria	10	2,81	14	3,93	26	7,30
Horvátország	4	1,13	5	1,41	7	2,03
Románia	7	1,55	8	1,77	13	2,97
Szerbia	4	2,44	4	2,44	7	4,27
Szlovákia	15	2,21	18	2,65	32	4,80
Szlovénia	2	1,96	5	4,90	12	11,76
Ukrajna	1	0,73	5	3,65	5	3,65

Dinamikusan bővült a határon átnyúló munkaerő-migráció az Európai Unió és benne Magyarország területén egyaránt. Míg az ezredfordulón nem érte el az egymillió főt a külföldre ingázók száma az EU területén, addig 2016-ra már a korábbi sinthez képest több mint kétszer annyian ingáztak az EU-ban határon átnyúló jelleggel.

A határon átnyúló ingázás magyar határok menti rendkívüli bővülését szemlélteti, hogy miközben a határon belüli ingázás 2001 és 2011 között a lakhelyétől eltérő településen dolgozó foglalkoztatottak száma alapján közel 30%-kal nőtt, addig a külföldre ingázóké a korábbi szint 5,2-szeresére, 5 184-ről 27 128-ra növekedett. A legutolsó népszámlálás időpontjában a külföldre ingázó foglalkoztatottak 83%-a, 22,5 ezer fő Ausztriában dolgozott, de jelentősnek mondható a Szlovákiában dolgozók száma (2 385 fő) és aránya (8.8%) is.¹ Romániába a külföldre

¹ KSH (2015): Ingázás a határ mentén. <http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/regiok/gyoringazas.pdf>

ingázók 5,6%-a, 1 523 fő járt, Szerbiába 279 fő, a külföldre eljárók 1,0%-a, Szlovéniába 172 fő (0,6%), míg Horvátországba 66 fő (0,2%).

Magyarország viszonylatában szintén jelentős mértékben bővült a külföldi telephelyen dolgozók² létszáma: míg 2000-ben összesen 10.083, addig 2014-ben már 97.027 fő dolgozott külföldön.³ (Lakatos Judit 2015). Az egyes országok közül kiemelkedett a szomszédos Ausztria, ahol az ezredfordulón a létszám 5.308 főt tett ki, míg 16 évvel később ez az érték már 54.526 volt. A KSH által kiadott munkaerő-felmérésben 2016 első felében a külföldi munkahelyet megadó 118 ezer fő mellett minimálisan további 150–170 ezerre becsülhető a más uniós tagországokban dolgozó magyarok száma.⁴ Magyarország sajátos mobilitási helyzetét alátámasztja, hogy az Európai Unió 7. legtöbb ingázót adó államává vált.

A határon átnyúló együttműködések a határok légiesebbé válásával fokozatosan elmélyültek, és megjelentek a funkcionális, majd az intézményesült megoldások, amelyek igyekeznek reagálni a megváltozó határ menti kapcsolati viszonyokra, például a megnövekedett ingázásra, munkaerőpiaci integrációra. Az együttműködési formák létrehozásához, fenntartásához és továbbfejlesztéséhez egyre elengedhetetlenebb feltétel a megfelelő mennyiségű és minőségű információ elérhetősége. Egy sor olyan információ létrehozása, összegyűjtése, valamint megosztása vált szükségessé, mint például a határon túli munkavállaláshoz, betegellátáshoz, társadalombiztosításhoz, továbbtanuláshoz stb. kapcsolódó ügyek terén felmerülő kérdések.

A Magyarországon dolgozó külföldiek száma szintén nagyságrendekkel haladja meg a rendszerváltást megelőző szintet. 2004-ben, Magyarország uniós csatlakozásának évében, közel 65 ezer egyéni munkavállalási engedélyt adtak ki. Mivel uniós állampolgároknak nem kell megkérniük az engedélyt, egy évvel később az engedélykiadások száma 53 ezerre csökkent, mely Románia 2007. évi taggá válásával feleződött. 2009 és 2013 között éves átlagban mintegy 11 ezren kaptak munkavállalási engedélyt. 2009 óta 18 és 20 ezer körül mozog a munkavállalási engedéllyel foglalkoztatottak száma Magyarországon. A Magyarországon dolgozó külföldiek másik, az előbbieknél számosabb csoportját az EU (illetve 2009 óta az EGT) tagországainak ún. bejelentett állampolgárai alkotják. A bejelentett és az egyéni munkavállalási engedéllyel foglalkoztatott külföldi állampolgárok száma a 2010 és 2013 között éves átlagban 62 ezer főt jelentett.

² Azon személyek, akik valamely magyar háztartás tagjaként dolgoznak külföldön. A munkaerőpiaci felmérésekben külföldön dolgozóként a felkeresett háztartások olyan foglalkoztatott tagjai szerepelnek, akik a napi munkavégzésük helyszínéül Magyarországon kívül található telephelyet adtak meg.

³ http://www.ksh.hu/statszemle_archive/2015/2015_02/2015_02_093.pdf

⁴ KSH (2016): Munkaerőpiaci folyamatok, 2016. I. félév <http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/mpf/mpf1606.pdf>

2.1.3 Az e-kormányzás térnyerése

Ahogy utaltunk rá, az információs boom és a felerősödő határon átnyúló mobilitás alapjaiban változtatták meg a hétköznapokat. A hagyományos üzleti modellek és vásárlói szokások változásával egyetemben felhasználói oldalról idővel az állami-önkormányzati szolgáltatások iránt is újfajta igények jelentek meg, követve a piaci szereplők szolgáltatásai iránt támasztott elvárásokat. Kezdetben a közsféra nehezen tudott alkalmazkodni az új kihívásokhoz, ugyanakkor a bevezetett technológiai újítások is kevésbé kerültek reflektorfénybe. A bürokráciacsökkentésből származó megtakarítási potenciál felismerése azonban gyorsan változtatott a helyzeten; ahogy a vállalkozások is használják és ösztönzik ügyfeleiket az IKT használatára (pl. netes megrendelések), úgy a kormányzatok is törekednek költségeik lefaragására. A magánszektor tehát közvetett módon ösztönözte a közszférát az innovatív megoldások alkalmazására.

A 2000-es évek elejétől az **elektronikus kormányzás** (röviden e-kormányzás) hirtelen a kormányzati adminisztrációs intézkedés homlokterébe került. A fogalom paradigmátikus jelentőségét jelzi az ezredforduló környékén – a fejlett és fejlődő országokban egyaránt – elfogadott e-kormányzási stratégiák sokasága (Falk, Römmele, Silverman 2017). Az esetek többségében az e-kormányzati intézkedések javarészt a szolgáltatások online igénybevételére vonatkoztak, nem teljes digitális transzformációra. Ezáltal a cél az volt, hogy a szolgáltatásokat minél hatékonyabbá és elérhetőbbé tegyék, egyúttal javítsanak a szolgáltatások minőségén, illetve növeljék a közhasznú adatok mennyiségét.

Mára a digitális technológiák alkalmazása a kormányzatok innovációs és modernizációs stratégiáinak megkerülhetetlen része lett. Az OECD-országokban a digitális kormányzati szolgáltatások igénybevételének száma megháromszorozódott 2006 és 2016 között. Ez jól reflektál a kormányzatok digitalizációs törekvésére és az e-kormányzás adaptációjára is az állampolgárok részéről (OECD 2017).

Az e-kormányzást övező lelkesedést nemcsak a vállalati szektor felől érkező technológiai rendszerek, hanem az újonnan nyílt, erre a tématerületre szakosodott tudományos kutatóműhelyek is katalizálják. A kutatások rendszerint a digitalizálás társadalmi hatásaira irányulnak. A modernizáció teoretikusai nagy lehetőséget láttak az IKT holisztikus alkalmazásában (elsősorban az e-demokrácia terjesztése révén). Úgy vélték, hogy az új paradigma alapvető változást hoz az állam és állampolgárai közötti viszonyrendszerben. Az e-demokráciához fűzött általános remény az átláthatóság növekedését, valamint az állampolgári érzékenységek növekedését várta a közügyek iránt, ugyanakkor az állampolgárok számára nagyobb teret vizionált a kormányzati intézkedések véleményezésére a pozitív visszacsatolások által.

A lineáris fejlődést vizionáló progresszivisták megközelítésnek kétségkívül voltak hátulütői, azonban a tanulmányok sokasága önmagában jelzésértékkel bírt a küszöbön álló új kormányzási formákat illetően. A jelenlegi trendek alapján úgy tűnik, hogy a 2000-es évek lendülete továbbra is kitart, ugyanis az e-kormányzat egyre inkább versenyképességi eszközzé válik (Falk, Römmele, Silverman 2017). Ez illeszkedik abba a globalizációs folyamatba, amiben az államok rugalmas, adaptív rendszerek kialakításával a globális tőkéért folytatott versenybe jobb versenyképességgel szeretnének beszállni. A legtöbb OECD-, és uniós tagállamban mára evidencia lett az e-kormányzati rendszerek bevezetése (Warf 2013). Ez az igyekezet a kormányzatok részéről egybefügg az állami alkalmazottak száma és a bürokratikus kiadások csökkentésének szándékával, a feketegazdaság és korrupció visszaszorításával, valamint azzal, hogy privatizációval és deregulációs eszközökkel javítsák a szolgáltatások hatékonyságát.

A nemzetközi szakirodalomban számos definíció található az e-kormányzásra vonatkozóan. Kaid, Holtz-Bacha (2008) szerint bármilyen IKT használata a közigazgatásban és közszolgáltatásokban e-kormányzásnak feleltethető meg. Curtin (2007) is az IKT alkalmazására helyezi a hangsúlyt definíciójában, amellyel a kormányzat részéről információk és közszolgáltatások nyújthatók a lakosság számára. A fogalom sokrétűsége miatt alighanem lehetetlen feladatnak tűnik univerzális definíciót alkalmazni az e-kormányzásra, viszont a definíciók között közös elemként azonosítható az információs technológiák központi szerepe, amelyek elősegítik a kormányzati információk és szolgáltatások eljutását az állampolgárokhoz, átalakítják az adminisztráció hagyományos módozatait, valamint erősítik az állampolgári részvételt (Rorissa, Demissie, Pardo 2011).

Az interakció, és annak iránya alapján a következő e-kormányzási formák különíthetők el:

- G2C (government to citizens): kormányzat és állampolgárok között
- C2G (citizens to government): állampolgárok és kormányzat között
- G2E (government and employees): kormányzat és alkalmazottai között
- G2B (government to businesses): kormányzat és vállalatok között.

Természetesen a szolgáltatási felületek integrációjának fokozódásával ezek a formák egyre kevésbé különböztethetőek meg egymástól. Mindenesetre a G2C tekinthető a legelterjedtebbnek az összes közül, a legátfogóbb fejlesztések is többnyire ezt a területet érintik (Garcia-Gil 2012). Ide tartozik például az adók, bírságok és illetékek digitális beszedése, az elektronikus szavazás, vagy éppen a központi tájékoztatási funkciók.

A G2C témakörének sarkalatos pontját jelentik a tájékoztatási rendszerek (Sundgren 2005).

Az ENSZ Gazdasági és Szociális Ügyek Főosztályának kiadványaiban visszatérő elem az e-kormányzás fejlődési szakaszainak szemléltetése, amely a releváns szakirodalomban általánosan

elfogadott sémává nőtte ki magát (UN 2016). Ez alapján a következő 5 fejlődési fázis állapítható meg:

- online megjelenés, a kormányzat online közöl információkat hivatalos csatornákon keresztül
- növekedési szakasz: az önálló kormányzati-tájékoztatási honlap tartalmainak bővülése, az információcsere dinamizálódása
- interaktív szakasz: a felhasználók számára lehetővé válik nyomtatványok letöltése, valamint interakció kialakítása az illetékes szervekkel
- tranzakciós szakasz: lehetőség nyílik online fizetésre, illetve a felhasználók a honlapon vezethetik tranzakcióikat
- utolsó szakasz, amelyben az e-szolgáltatások teljesen integráltak, az adminisztratív akadályokon túlnyúlóan vehető igénybe

2010-től kezdődően az UN E-government Survey-ben az interaktív és tranzakciós szakasz összevontan szerepel, amit egységesen összekapcsolt („connected”) szakasznak neveztek el, ezáltal a fejlődési séma 4 szakaszra rövidült. Ahogyan a kormányzatok haladnak az egyes e-kormányzati fejlődési szakaszokon, úgy a rendszerek egyre komplexebbé válnak, valamint több – elsősorban infrastrukturális – erőforrást igényelnek.

Célszerű az e-kormányzást nem önmagában létező entitásként kezelni, hanem figyelembe venni a kialakításhoz szükséges intézményi, társadalmi és politikai kontextust. Az e-kormányzási rendszerek bevezetését nem lehet csupán teleologikus keretek között értelmezni, hanem azt inkább egy számos tényezőnek kitett változékony folyamatként célszerű operacionalizálni, amelynek során a technológiai fejlesztés csak egy komponense lehet az adminisztratív reformoknak (Heeks 2006). Ezáltal csökkenthető az e-kormányzati projektek jellemzően magas (60-80%-os) bukási aránya (Gil-Garcia 2012). A kormányok e-kormányzásra fordított növekvő kiadásai is jelzik, hogy a rendszerek sikeressége nem csupán finanszírozási kérdés.

Az e-kormányzati rendszerek fejlesztése több eleve adott kihívással is szembekerült az utóbbi évtizedekben. Az egyik ilyen az infrastruktúra korlátozó hatása, hiszen hiába van döntéshozói akarat a rendszerek fejlesztésére, ha a szűk keresztmetszetek miatt nem tudják az új technológiák és szolgáltatási megoldások előnyeit kiaknázni. A jogszabályi háttér hiánya vagy inkompatibilitása elsősorban a kiterjedtebb, hálózatos (pl. Európai Unió intézményei) esetén okoz problémákat. Továbbá az ágensek közötti bizalom is rendre visszatérő akadályokat görgeszt a fejlesztések elé, amely egyaránt gyengíti az e-kormányzási rendszerek sikerességéhez elengedhetetlen interoperabilitást. A teljesség igénye nélkül további akadályokat jelenthet a személyes adatok védelme, a transzparencia, az információs menedzsment, az állandó elérési biztosítása, az addicionális költségek, valamint a felhasználói oldalt célzó népszerűsítés és oktatás.

2.2 Szabályozási környezet

A határon átnyúló kapcsolatok erősítésének, az információhiány feloldásának, a meglévő tájékoztatási rendszerek átalakításának szándékához a szabályozási háttérrel is értelemszerűen át kell tekinteni. A kívánt fejlesztés iránya adott: a kialakult trendek figyelembe vételével a digitalizálás, az információ internetről történő beszerzése, amely legtöbbször egyben az egyedüli hozzáférést is jelenti az adott információhoz. Az ehhez kapcsolódó ún. e-cselekvési tervek kidolgozása, uniós és nemzeti szinten egyaránt alapkövetelmény.

Az e-cselekvési tervek nem ismeretlenek az Európai Unióban. Elegendő például megemlítenünk a 2011-2015-ös e-kormányzati cselekvési tervet, amely érzékelhetően hozzájárult a tagállami e-kormányzati stratégiák összhangjához, egyes tagállami bevált módszerek és átjárhatósági megoldások megosztásához, valamint lehetővé tette a közszolgáltatásokhoz való hozzáférés tekintetében kulcsfontosságú technológiai megoldások kifejlesztését. Ugyanakkor a polgárok és a vállalkozások még nem részesednek maradéktalanul a digitális szolgáltatások előnyeiből, miközben a határokon átnyúló, hatékonyan működő közszolgáltatások lakossági igénybe vétele bizonyítottan hozzájárul a versenyképességhez.

2.2.1 EU-s szabályozási és szakpolitikai háttér

A tárgyalt témában az EU2020 egyik zászlóshajója, ezen belül hét pillérének egyike az Európai Digitális Menetrend (Digital Agenda for Europe, DAE)⁵: célkitűzései között szerepel, hogy 2020-ra az EU-polgárok 50%-a, míg a vállalatoknak 80%-a használjon e-közigazgatási szolgáltatásokat, beleértve a határon átnyúló szolgáltatásokat is.

Mint közismert, az intézmények számára eddig is elérhetőek voltak az internetes szolgáltatások, de az igazi hatékonyságot az jelenti, amikor e „szolgáltatási szigetek” hatékonyan össze tudnak kapcsolódni, azaz interoperabilissá válnak. Mindez annyit jelent a gyakorlatban, hogy a különböző területekért felelős szervek képesek közösen dolgozni, a rendszereket a szervezeti struktúrákon és országhatárokon túlmutatóan is integráltan kezelni.

E folyamat egyik konkrét eleme már létezik a felhasználók számára az SSO (Single Sing-On) webes egyszeri bejelentkezési módszer révén, melynek univerzális elve a „once only” regisztrációs elv, vagyis ha valahol megadjuk adatainkat, máshol már nincsen szükség újbóli megadásukra.

⁵ Ld. A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK, A TANÁCSNAK, AZ EURÓPAI GAZDASÁGI ÉS SZOCIÁLIS BIZOTTSÁGNAK ÉS A RÉGIÓK BIZOTTSÁGÁNAK, Az európai digitális menetrend, COM(2010)245 végleges, Brüsszel, 2010.5.19.

Elvben mindez működik, de a gyakorlatban történő elterjedésükhöz végrehajtható jogszabályi háttérből fakadó bizalom, biztonság, kooperáció és kultúra szükséges. Amennyiben a folyamat megvalósul, a reaktív e-közigazgatásból proaktív lesz, vagyis a jövőben a rendszer már maga alakítja a technológiai-szervezeti újításokat, illetve a felhasználói oldal is automatikusan jut hozzá az újításokhoz.

Új EU eGovernment Action Plan 2016-2020⁶

Az EU 2016-2020-as cselekvési tervének célja, hogy a maradék digitális akadályokat felszámolja az egységes piac szempontjából, és megelőzze a közszolgáltatások modernizációjából eredő fragmentálódást.

A készülő cselekvési terv előfeltevései voltak, hogy

- a tagállamoknak saját stratégiáik vannak;
- a cselekvési terv a közös elveket kell, hogy meghatározza;
- nem fog elkülönített költségvetéssel vagy finanszírozási eszközzel rendelkezni;
- intézkedéseit 2016-ban és 2017-ben kell elindítani;
- az érintettek (köztük a tagállamok csoportjai) interaktív digitális részvételi platformon keresztül javasolhatnak intézkedéseket az e-kormányzati cselekvési terv keretében történő végrehajtásra vonatkozóan, különösen az életemények kapcsán;
- a Bizottság létre fog hozni egy „e-kormányzati cselekvési terv” irányítóbizottságot.

Az akcióterv jövőképe egy optimális eGovernment képet festi le, melynek alapelvei a következők:

- alapértelmezésben digitális, egyablakos ügyintézés, különböző csatornákon keresztül;
- egyszeri adatszolgáltatás elve;
- befogadó jelleg és hozzáférhetőség (idősek, fogyatékosokkal élők);
- nyitottság és átláthatóság;
- alapértelmezésben határokon átnyúló (a közigazgatásoknak a releváns digitális közszolgáltatásokat határokon átnyúló módon rendelkezésre kell bocsátaniuk és meg kell előzniük a további széttagolódást, megkönnyítve ez által az egységes piacon belüli mobilitást);
- átjárhatóság mint alapkövetelmény;
- megbízhatóság és biztonság; továbbá
- a felhasználók igényeihez kell igazodnia, és meg kell felelnie az interoperabilitás elveinek.

⁶ Ld. A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK, A TANÁCSNAK, AZ EURÓPAI GAZDASÁGI ÉS SZOCIÁLIS BIZOTTSÁGNAK ÉS A RÉGIÓK BIZOTTSÁGÁNAK, Uniós e-kormányzati cselekvési terv 2016–2020, A közigazgatás digitális átalakításának felgyorsítása, COM(2016) 179 final, Brüsszel, 2016.4.19.

Szakpolitikai prioritások

A cselekvési terv szakpolitikai prioritásai három csomagba kerülve határoznak meg konkrét intézkedéseket. Az egyes csomagokból az alábbi intézkedések relevánsak a témakör szempontjából.

- 1) A közigazgatások modernizálása az Információs és Kommunikációs Technológiák (IKT)⁷ révén, alapvető digitális megoldások felhasználásával:
 - **e-IDAS-szolgáltatások**, többek között az e-azonosítás és az e-alírás elterjedésének felgyorsítása érdekében; az egységes szabályozási környezet 2016. július 1-étől működik az európai szintű szabályozás⁸ és a kiegészítő jellegű nemzeti szabályozások, így többek között a magyar jogszabály⁹ figyelembe vételével;
 - a **határokon átnyúló digitális szolgáltatási infrastruktúra** hosszú távú fenntarthatóságának biztosítása (2018);
 - az **európai interoperabilitási keret felülvizsgált** változatának előterjesztése és tagállami hatóságok általi alkalmazásának támogatása (2016–2019).

- 2) A határokon átnyúló mobilitás biztosítása interoperábilis digitális közszolgáltatások segítségével:
 - **az egységes digitális portálra** vonatkozó javaslat előterjesztése (2017);
 - európai **e-igazságügyi portál**, egyablakos hozzáféréssel az európai igazságszolgáltatásra vonatkozó információkhoz (2016);
 - a **tagállamok cégnyilvántartásainak** kötelező összekapcsolása (2017);
 - a **fizetéképtelenségi nyilvántartások** elektronikus összekapcsolásának továbbfejlesztése (2019);
 - kezdeményezés előterjesztése a **vállalkozások egész életciklusát érintő digitális megoldások** alkalmazásának megkönnyítésére (2017);

⁷ Az IKT általánosan elfogadott definíciója: „Az IKT magában foglalja a teljes körű technológiai tervezést az információhoz való hozzáféréstől a feldolgozáson át az átadásáig: az információ gyűjtésének, tárolásának, továbbításának és prezentálásának hardver-, szoftver- és média feltételeit, legyen az információ formája hang, adat, szöveg, vagy kép. Magába foglalja a telefon, mobiltelefon, hardver, szoftver területét egészen az internetig.” (Stefan Detschew (2007), „Impact of ICT in the developing countries on the economic growth”. Diploma thesis.)

⁸ Ld. AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 910/2014/EU RENDELETE (2014. július 23.) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről. A Rendelet az *Európai Unió Hivatalos Lapjában* való kihirdetését követő huszadik napon lépett hatályba, de 2016. július 1-jétől kellett alkalmazni, kivéve egyes rendelkezéseit.

⁹ Ld. az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvényt. A törvényt az Országgyűlés a 2001. május 29-i ülésnapján fogadta el. A kihirdetés napja: 2001. június 12. A törvényt az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015: CCXXII. törvény 121. § (1) bekezdés a) pontja hatályon kívül helyezte 2016. július 1. napjával.

- jogalkotási javaslat benyújtása az **egységes elektronikus nyilvántartásba vételi és HÉA10-fizetési mechanizmus** hatályának kiterjesztésére vonatkozóan (2016);
 - kísérleti projekt indítása az **egyszeri adatszolgáltatás** elvének biztosítására a **vállalkozások** tekintetében (2016);
 - **egyablakos ügyintézés létrehozása a tengeri közlekedésben** alkalmazandó bejelentési eljárások során, valamint a fuvarokmányok digitalizálása (2018);
 - a **szociális biztonságra vonatkozó információk elektronikus adatcseréjére** szolgáló rendszer létrehozásának befejezése (2019);
 - az **Európai Foglalkoztatási Mobilitás Portáljának (EURES) továbbfejlesztése** (2017);
 - a tagállamok támogatása a tagállamok közötti **e-egészségügyi szolgáltatások** kialakításában (2016–2018).
- 3)** A közigazgatás és a polgárok/vállalkozások közötti digitális kapcsolattartás megkönnyítése, a magas színvonalú közszolgáltatások vonatkozásában:
- Az **egyszeri adatszolgáltatás elve határokon átnyúló összefüggésben** történő alkalmazási lehetőségének értékelése a polgárok viszonylatában (2019);
 - A **Bizottság honlapjainak átalakítása**, hogy támogassa a polgárok és vállalkozások fokozott részvételét és aktívabb szerepvállalását az uniós programokban és az uniós szakpolitikai döntéshozatalban (2018).

Módszertani szempontból fontos leszögezni, hogy az uniós szakzsargon ebben az esetben a határon átnyúló szolgáltatásokat tág értelemben veszi: bármely uniós tagállamból bármely uniós tagállamba történő mobilitást, tranzakciót ért alatta.

Az akcióterv ennek megfelelően fogalmazza meg a fenti (2) pont alatt felsorolt tervezett beavatkozásokat. Minden esetben az egységes piac feltételeinek megteremtése a cél; ugyanakkor a beavatkozások érintik az EU intézményesülési folyamatát is (pl. a bíróságok közötti kapcsolattartást segítő e-CODEX, az európai esetjogi azonosító, az ESLI bevezetése, a cég- és a fizetésképtelenségi nyilvántartások összehangolása stb.). Természetesen mindezen fejlesztési célok kihatnak a közvetlen (szűkebb értelemben vett) határon átnyúló együttműködésekre, integrációra is, de csak elvétve találunk olyan intézkedéseket, amelyek kimondottan a határtérségben élők mindennapjait könnyíthetik meg. Ilyen intézkedés a 2019-re bevezetni tervezett ún. „egységes adatszolgáltatás elve”, amely a különböző élethelyzetekhez kapcsolódó e-kormányzati szolgáltatások elérhetővé tételét jelenti; vagy az e-egészségügyi szolgáltatások folyamatos fejlesztése, amely elsősorban a földrajzi közelség kihasználását teszi lehetővé (a megfelelő jogszabályi háttér rendelkezésre állását feltételezve).

¹⁰ HÉA=Hozzáadottérték-adó

Single Digital Gateway (SDG)

Említést kell még tenni az úgynevezett Single Digital Gateway (SDG) kezdeményezéséről,¹¹ amelynek uniós rendelettervezete előkészítés alatt áll, és végrehajtása Magyarországon a Belügyminisztérium felelősségi körébe fog tartozni. A rendelet célja egyfajta egységesítés, vagyis, hogy saját e-ügyintézési szolgáltatásait minden tagállam tegye elérhetővé a másik tagállam számára. Nem szoros integrációról lenne szó, inkább csak linkek megosztásról, bár a jelenleg működő „Your Europe” internetes felülethez képest mindenképpen bővülés várható.

Az új rendeletre vonatkozó, 2017 májusában megjelent javaslat három aspektusból ösztönzi az egységes digitális ügyfélkapu kialakítását: megkülönböztetésmentes hozzájutás az információkhoz, a segítő és problémamegoldó szolgáltatásokhoz, valamint az on-line eljárásokhoz. A fejlesztés célja az, hogy minden európai polgár hozzájuthasson a „nyitott, hatékony és inkluzív, ambíciózus e-kormányzati megközelítésekre nyitott közigazgatáshoz, amely határ nélküli, felhasználóbarát, végponttól végpontig összekapcsoló digitális közszolgáltatásokat”.¹²

Mindezzel a cél az Egységes Piac ügyének előmozdítása, mivel „a digitális átalakulás az Egységes Piac sikerének kulcstényezője”¹³.

Az egységes digitális ügyfélkapu integrált módon tesz elérhetővé minden információt, amelyekre az uniós állampolgároknak jogaik gyakorlásához szükségük lehet. Mindez tehát egyben a demokratikus értékek érvényre jutását is segíti.

A rendeletalkotás folyamata 2017-be elkezdődött, de arra lehet számítani, hogy az elfogadása még éveket fog igénybe venni (nem utolsósorban a kiberbiztonságot és a személyes adatok védelmét érintő aggodalmak miatt).

¹¹ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/com-2017-256-0_en

¹² EC (2017): Proposal for a REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on establishing a single digital gateway to provide information, procedures, assistance and problem solving services and amending Regulation (EU) No 1024/2012. COM(2017) 256 final, 2.

¹³ Ibid.

2.2.2 Magyarországi jogszabályi és szakpolitikai környezet

Magyar vonatkozásban az európai uniós digitális infokommunikációs rendszerhez való igazodás jogszabályi hátterének kiépítése folyamatosan történik.

A Digitális Magyarország Program (a továbbiakban: DMP) az uniós szabályozásokkal összhangban került kidolgozásra. Súlypontjai a következők:

- a 2014–20-as időtartamra, kormányhatározattal elfogadott Nemzeti Infokommunikációs Stratégia,¹⁴ továbbá
- a Zöld Könyv.¹⁵

A DMP megvalósításának további elemei

- a Digitális Nemzet Fejlesztési Programról szóló, egyes miniszterek feladatainak kijelöléséről szóló kormányhatározatok úgy, mint
 - 1631/2014. (XI. 6.) Korm. határozat a „Digitális Nemzet Fejlesztési Program” megvalósításáról;¹⁶
 - 1486/2015. (VII. 21.) Korm. határozat a Digitális Nemzet Fejlesztési Program megvalósításával kapcsolatos aktuális feladatokról, valamint egyes kapcsolódó kormányhatározatok módosításáról;¹⁷
 - a kapcsolódó operatív programok vonatkozó részei (Gazdaságfejlesztési és Innovációs Operatív Program (GINOP), Közigazgatás –és Közszolgáltatásfejlesztési Operatív Program (KÖFOP), Emberi Erőforrás Fejlesztési Operatív Program (EFOP);
 - a kapcsolódó egyéb stratégiák vonatkozó részei és szabályozásai (Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia, 1052/2015. (II. 16.) Korm. határozat a Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégiával kapcsolatos feladatokról,

¹⁴ Ld. a Magyarország Nemzeti Infokommunikációs Stratégiájáról szóló 1069/2014. (II. 19.) Korm. határozatot, melynek egyetlen pontja a következőképpen szól: „1. elismerve a hazai IKT ágazat kiemelt jelentőségét, és az abban rejlő gazdasági és társadalmi fejlődési lehetőségeket, valamint e területen az állami ösztönzés fontosságát, elfogadja a 2014–2020 időszakra szóló Nemzeti Infokommunikációs Stratégiát (a továbbiakban: Stratégia), ezzel összefüggésben felhívja a nemzeti fejlesztési minisztert, hogy gondoskodjon a Stratégiának a kormányzati portálon való közzétételéről.” A Kormányhatározat hatályos 2014. 02. 20. napjától.

¹⁵ Ld. „Hatásvizsgálatok és stratégiák elkészítése a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumban” című, az ÁROP-1.1.19-2012-2012-0009 azonosító számú projekt keretein belül megvalósult Zöld könyv az infokommunikációs szektor 2014–2020 közötti fejlesztési irányairól”, Infokommunikációért és Fogyasztóvédelemért Felelős Államtitkárság, 2014. december

Továbbá ld. a 1851/2014. (XII. 30.) Korm. határozatot Magyarország Nemzeti Infokommunikációs Stratégiájának módosításáról és a „Zöld könyv az infokommunikációs szektor 2014–2020 közötti fejlesztési irányairól” című akcióterv elfogadásáról. A Kormányhatározat hatályos 2014. 12. 30. napjától.

¹⁶ Hatályos 2014. 11. 06-tól.

¹⁷ Hatályos 2015. 07.21-től.

Magyarország Nemzeti Kiberbiztonsági Stratégiája, 1139/2013. (III. 21.) Korm. határozat Magyarország Nemzeti Kiberbiztonsági Stratégiájáról, Nemzeti Kutatás-fejlesztési és Innovációs Stratégia, 1414/2013. (VII. 4.) Korm. határozat a Nemzeti Kutatás-fejlesztési és Innovációs Stratégia (2013–2020) elfogadásáról).

A program során elkészített Nemzeti Infokommunikációs Stratégia 2014–2020 (a továbbiakban: NIS) helyzetelemzése ún. pillérek (digitális infrastruktúra, digitális kompetenciák, digitális gazdaság, digitális állam) mentén készült. A pillérek azokat a legmagasabb szintű területeket jelölik, amelyek a stratégia tárgyának meghatározását egyértelművé teszik, továbbá amelyek mentén leírhatók a területet jellemző legfontosabb folyamatok és összefüggések.

A pillérek egyike a „digitális kompetenciák”, amely fogalmilag a lakosság, a mikro- kis- és közepes vállalkozások, illetve a közigazgatásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése, az elsődleges (digitális írástudatlanság) és másodlagos (alacsony szintű használat) digitális megosztottság mérséklése, a mikro- és kisvállalkozások és a közigazgatásban dolgozók képessé tétele az IKT rendszerek bevezetése által előálló üzleti lehetőségek felismerésére és kihasználására, illetve a tartósan leszakadók részesítése a digitális ökoszisztéma előnyeiből (e-befogadás).

A határon átnyúló mobilitás élethelyzetei közül a kutatás az elsődleges és másodlagos digitális megosztottság kérdését emelte ki. Az eredmények szerint a magyar internet-használók határon átnyúló online vásárlása már megindult, de még le van maradva az EU-s átlagtól (6%, illetve 13%), kevésbé preferálva az értéknövelt, online kereskedelmi vagy fizetési tranzakciót is magába foglaló tevékenységet, nyilvánvalóan kompenzálva a bizalom vagy biztonság érzékelhető hiányát.¹⁸ A „digitális állam” célrendszerének egyik törekvése éppen e hiányérzetek felszámolása többek között az alábbi tényezők figyelembe vételével:

- e-befogadás: támogatási szándék, hogy a fogyatékkal élők, az anyagi erőforrások, kompetenciák vagy motiváció híján a digitális ökoszisztémából kimaradó állampolgárok is minél nagyobb arányban részesüljenek a digitális korszak előnyeiből;
- K+F+I: növekedjen a kutatás-fejlesztési és innovációs aktivitás, figyelembe véve az IKT eszközöket és alkalmazásokat intenzíven használó egyéb ágazatok, a közigazgatás, illetve a lakosság igényeit is;
- biztonság: a kritikus információs infrastruktúrák, a közigazgatási belső rendszerek és külső alkalmazások, valamint az ezekben megjelenő felhasználói adatok maximális védelme, illetve a felhasználók folyamatos tájékoztatása a tényleges biztonsági kockázatokról és ezek kezelésének lehetőségeiről.

¹⁸ Forrás: NIS táblázat, 38. oldal

Mindezen szempontok felhasználásával az elektronikus szolgáltatások (e-közigazgatás) határon átnyúló mobilitást is érintő fejlesztése rövid időn belül teljessé válhat (a szabályozás szerint csak ott, ahol gazdaságos!), viszont az eredeti elképzelés, miszerint 2018-ra az állampolgárok és a vállalkozások valamennyi közigazgatási ügye elektronikusan intézhetővé válik, vélhetően nem megvalósítható.

Párhuzamosan az említett fejlesztésekkel egy új átfogó jellegű, kormányzati program indult el Digitális Jólét Program néven (a továbbiakban: DJP), amelynek célja a magyar társadalom és a magyar nemzetgazdaság digitális fejlődésének elősegítése, a digitális eszközök és szemléletmód bevitelle a tantermekbe, az oktatásba. A program megvalósulása során a digitális kompetenciák fejlesztésének köznevelésben való meghonosodása elvárt, egyik vezérelve pedig az „egész életen át tartó tanulás” elvébe történő beépülése.

A DJP végrehajtását a Kormány intézkedései nyomán kidolgozott stratégiai anyagok segítik, a program korábbi digitális fejlesztésekhez való illeszkedését pedig a Nemzeti Infokommunikációs Stratégia (NIS) felülvizsgálata garantálja.

A DJP folyamata alapvetően az *internetről és a digitális fejlesztésekről szóló nemzeti konzultáció (InternetKon) eredményei alapján a Kormány által végrehajtandó Digitális Jólét Programjáról szóló 2012/2015. (XII. 29.) Korm. határozattal* került elindításra,¹⁹ részfeladatainak teljesítését pedig a Kormány alábbi intézkedései segítették:

- *Digitális Jólét Program (a továbbiakban: DJP) végrehajtásával összefüggő egyes feladatokról, valamint a Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökségről szóló 268/2010. (XII. 3.) Korm. rendelet módosításáról 127/2017. (VI. 8.) Korm. rendelet,*²⁰ amely kijelölte a DJP végrehajtásában résztvevő további intézményeket (Neumann János Nonprofit Közhasznú Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: Neumann Nkft.) és a Digitális Jólét Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: Digitális Jólét Nkft.), megjelölve közfeladataik körében ellátandó DJP-specifikus tevékenységeket, valamint a
- 2017 júliusában elfogadásra került újabb Kormányhatározat, amely a Nemzeti Infokommunikációs Stratégia (NIS) 2016. évi monitoring jelentésével, a Digitális Jólét Program 2.0-ról, azaz a Digitális Jólét Program kibővítésével, annak 2017–2018. évi

¹⁹ A DJP keretében eddig elkészült stratégiák a következők: Magyarország Digitális Exportfejlesztési Stratégiája (Id. 1491/2016. (IX. 15.) Korm. határozat), Magyarország Digitális Gyermekevédelmi Stratégiája (Id. 1488/2016. (IX.2.) Korm. határozat), valamint Magyarország Digitális Oktatási Stratégiája (1536/2016. (X. 13.) Korm. határozat), Magyarország Digitális Startup Stratégiája (Id. 1858/2016. (XII. 27.) Korm. határozat).

²⁰ Hatályos 2017. 06. 14. napjától.

Munkaterve elfogadásával, valamint a digitális infrastruktúra, kompetenciák, gazdaság és közigazgatás további fejlesztéseivel foglalkozott.²¹

E Kormányhatározat a mellett, hogy prioritásként kezelte minden magyar polgár, család, vállalkozás és közintézmény bevonását a digitális világba (Kormányhatározat, 4. pont), és a nemzetgazdasági szempontból kiemelten fontos mikro-, kis- és középvállalkozások digitális felkészültségének javítását célzó átfogó program kidolgozását, a határon túli mobilitás tekintetében hangsúlyozottan fontosnak tartotta a Magyarország határain átívelő, Kárpát-medencei magyar digitális ökoszisztéma megerősítését. Ezért – lehetővé téve a határon túl élő magyar közösségek részvételét a Digitális Jólét Programban – elrendelte a Digitális Jólét Program Pontok hálózatának határon túli bővítésére vonatkozó intézkedések kidolgozását (Kormányhatározat, 21. pont).

Bár a határon átnyúló mobilitás fejlesztése tekintetében a vonatkozó Kormányrendeletek és határozatok fontos alapvetéseket tettek, megjegyezzük, hogy keretet kitöltő tartalom, így többek között a (bizalmi) szolgáltatásokkal, valamint elektronikus ügyintézással kapcsolatos jogszabályok nem újkeletűek, azok EU-szabályozással harmonizálva már korábban megjelentek a magyar jogrendben.

A vonatkozó jogszabályokat és kapcsolódó főbb rendelkezéseket a következőkben tekintjük át.

2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól²²

A törvény célja, hogy minimalizálja a szolgáltatásokkal foglalkozó kis- és középvállalkozások hatósági terheit, e mellett hozzájáruljon az EU közös piacán a szolgáltatások szabad áramlásának megvalósulásához.

Alapesetben a törvény hatálya kiterjed minden olyan szolgáltatásra, melyet a Magyar Köztársaságban, vagy bármely más EGT-államban honos vállalkozás végez (kivévelt képeznek azok a szolgáltatások, amelyekre egyedi jogszabályok vonatkoznak pl. bizonyos pénzügyi szolgáltatások, munkaerő-kölcsönzési szolgáltatások, egészségügyi szolgáltatások). Amennyiben ugyanazon szabályozást kötelező erejű európai jogi aktus is rendezi, az elsőbbség elve érvényesül az uniós szabályozás javára.

²¹ A Nemzeti Infokommunikációs Stratégia (NIS) 2016. évi monitoring jelentéséről, a Digitális Jólét Program 2.0-ról, azaz a Digitális Jólét Program kibővítéséről, annak 2017–2018. évi Munkaterve elfogadásáról, a digitális infrastruktúra, kompetenciák, gazdaság és közigazgatás további fejlesztéseiről szóló 1456/2017. (VII. 19.) Korm. határozat. Hatályba lépett 2017. 12. 19. napján.

²² Hatályos 2009. 10. 01. napjától.

A törvény által meghatározott főbb szabadságjogok között találjuk

- a határon átnyúló szolgáltatásnyújtás szabadságát (bármely EGT-államban honos, ott jogszerűen működő szolgáltató végezheti az adott tevékenységet hazánkban, letelepedés nélkül is);
- a letelepedés szabadságát (letelepedés keretében történő szolgáltatási tevékenység megkezdéséhez, folytatásához, igénybe vételéhez nincs szükség külön engedélyre vagy bejelentésre);
- a tevékenységi kör megválasztásának szabadságát (amennyiben törvény vagy kormányrendelet erről máshogy nem rendelkezik (pl. titoktartási okokból), akkor a szolgáltató szabadon választhatja meg tevékenységét); valamint
- a szolgáltatás igénybevételeének szabadságát (a szabad szolgáltatásnyújtás joggal rendelkező szolgáltató szolgáltatásai szabadon igénybe vehetőek).

A szolgáltatási tevékenység megkezdésével összefüggő eljárások közül kiemelendő, hogy ha egy EGT-államban honos, ott jogszerűen működő szolgáltató saját államában már átesett az adott szolgáltatás engedélyezési eljárásán, akkor a hazai hatóságnak az adott szolgáltatás engedélyezési eljárása során nem kell vizsgálatot folytatnia.

Bejelentési kötelezettség esetében a határon átnyúló szolgáltatás időtartama 5 év. A bejelentést követően az illetékes hatóság ellenőrzi, hogy a bejelentés megfelel-e a követelményeknek, majd amennyiben igen, és az eljárási díjat is megfizették, értesíti a bejelentőt, hogy mindent rendben talált. A hatóság nyilvántartást vezet mind az engedélyezéshez, mind a bejelentéshez kötött tevékenységet folytató szolgáltatókról, valamint azokról, amelyek szolgáltatási tevékenységét megtiltotta (26-29. §).

A szolgáltató tájékoztatási kötelezettsége sokrétű, így nyilvántartási adatain és a szerződési feltételeken túlmenően idetartozik a jóállás, szabályozott szakma esetén a szabályok elérhetősége, magatartási kódex elérhetősége (ha az adott tevékenység ennek hatálya alatt áll).

Még ugyanazon évben, december 28-i hatállyal kialakításra került egy integrált ügyintézési és tájékoztatási pont (31. §), valamint egy központi kapcsolattartó szerv is, amely az EGT országok hatóságai közötti párbeszéd megkönnyítését szolgálja (32. §). A kapcsolattartás segítése érdekében a szolgáltatás felügyeletét ellátó hatóságok, valamint a cégbíróság és egyéb állami szervek kötelesek mindkét szervvel együttműködni, számukra adatot szolgáltatni (33. §).

Ugyanekkor lépett hatályba az igazgatási együttműködésről szóló fejezet, amelyben a Belső Piaci Információs Rendszerben való részvételről, valamint a más EGT tagállamok hatóságaival való kapcsolattartásról, ide vonatkozó eljárásokról és az adatkezelési szabályokról szóló rendelkezések találhatók (IV. fejezet).

2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól²³

A törvény vagy más néven *e-ügyintézési törvény* az elektronikus ügyintézés széles körű elterjedése, az eljárások gyorsítása és az adminisztratív terhek csökkentése, illetve a különböző jogviszonyok szélesebb körű elektronizálása, valamint a lakosság számára korszerűbb és hatékonyabb közszolgáltatások nyújtása érdekében került megalkotásra.

A bizalmi szolgáltatások fogalmát a már tárgyalt e-IDAS Rendelet határozza meg, a rendszerint díjazás ellenében nyújtott, alábbiakban csoportosított elektronikus szolgáltatásokként:

- a)** elektronikus aláírások, elektronikus bélyegzők vagy elektronikus időbélyegzők, ajánlott elektronikus kézbesítési szolgáltatások, valamint az ilyen szolgáltatásokhoz kapcsolódó tanúsítványok létrehozása, ellenőrzése és érvényesítése;
- b)** weboldal-hitelesítő tanúsítványok létrehozása, ellenőrzése és érvényesítése;
- c)** elektronikus aláírások, bélyegzők vagy az ilyen szolgáltatásokhoz kapcsolódó tanúsítványok megőrzése.

A törvény szerkezete, szabályozási köre a következő:

- az ügyek intézésének és az ügyféli/fogyasztói kapcsolattartásnak elektronikus útra terelése az elektronikus ügyintézéshez szükséges részfolyamatok szabályozásának egységesítése;
- az elektronikus ügyintézésre kötelezett szervek egymás közötti elektronikus kapcsolatai;
- az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet;
- az elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról szóló uniós szabályozáshoz való igazodás;
- általános háttérszabályok az elektronikusan hiteles iratok átalakítására.

1831/2016. (XII. 23.) Korm. határozat az elektronikus ügyintézési szolgáltatásokhoz való ügyféloldali hozzáférés, valamint a személyre szabott ügyintézési felület bevezetésével kapcsolatos intézkedésekről²⁴

A Kormányhatározat célja volt, hogy a tájékoztatás és ügyintézés feltételei az elektronikus ügyintézés során egységesen, mindenki számára elérhetővé váljanak, valamint a személyre szabott ügyintézési felülethez való csatlakozás biztosított legyen.

²³ Hatályba lépett 2016. 01. 01. napján.

²⁴ Hatályba lépett 2016. 12. 23. napján.

Főbb témakörei a következők:

- az elektronikus ügyintézésre vonatkozó központi tájékoztatáshoz az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló kormányrendelet szerinti Tudástár felhasználhatóságának biztosítása;
- a megújuló kormányzati tájékoztatási és ügyintézési portálok arculati elemeinek meghatározása, és azok nyilvánossá tétele;
- a belügyminiszter koordinációja mellett a felügyelt ágazatban jelenleg működő honlapok és portálok konszolidációja tekintetében intézkedési tervek készítése;
- a Kormány irányítása alá nem tartozó, de elektronikus ügyintézésre kötelezett szervek körének felmérése;
- forrásbiztosítás, ezen belül javaslatétel a személyre szabott ügyintézési felület üzemeltetési költségeinek központi költségvetésből való biztosítására a 2018. évtől, továbbá a személyre szabott ügyintézési felületen az ágazati alkalmazások és a Tudástár együttműködését biztosító informatikai megoldás megvalósításához szükséges költségek biztosítása;
- az elektronikus ügyintézés biztosítását önként vállaló szervezetek számára a csatlakozás lehetőségéről tájékoztató közzététele;
- kommunikációs terv készítése a személyre szabott ügyintézési felület használatáról a lakosság felé.

451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól²⁵

A kormányrendelet általában az e-ügyintézési törvény szerinti elektronikus ügyintézésre, az annak során eljáró szervezetekre és ügyfelekre, a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások és a központi elektronikus ügyintézési szolgáltatások nyújtóira és igénybe vevőire, valamint az elektronikus ügyintézését biztosító szervek és más szervek közötti informatikai együttműködésre terjed ki.

Fontosabb témakörei:

- *elektronikus ügyintézés és elektronikus kapcsolattartás:* ezen belül az elektronikus ügyintézés biztosításának feltételei, az elektronikus kapcsolattartás egyes módjaival kapcsolatos részletszabályok, az elektronikus azonosítási kötelezettség, a képviseleti jog igazolása, a dokumentumhitelesítés, a beadványok formátumai, az ügyfél rendelkezési joga, az iratok megismerése, a másolatkészítés, a másolatok felhasználása, az elektronikus ügyintézését biztosító szerv rendelkezésére álló adatok igazolása, az elektronikus dokumentumra történő rávezetés, feljegyzés, kijavítás, záradékolás,

²⁵ Hatályba lépett 2017. 01. 01. napján.

felülhitelesítés, iratkezelés, megőrzési kötelezettség teljesítése, az elektronikus tájékoztatás szabályai, országos telefonos ügyfélszolgálat;

- *a papíralapú dokumentumokról elektronikus úton történő másolat készítésének szabályai:* az automatikus másolatkészítés, az elektronikus másolatkészítés a közokirat kiállítására jogosult által, az elektronikus másolatkészítés gazdálkodó szervezet által kiállított vagy őrzött okiratról;
- *a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások és a központi elektronikus ügyintézési szolgáltatások;*
- *az elektronikus ügyintézési felügyelet.*

2.3 Nemzetközi értékelési rendszerek

2.3.1 Bevezető módszertani megjegyzések

Az e-kormányzási rendszerek felfutásával párhuzamosan magától értetődő igény keletkezett az eredmények kvantifikálására, illetve ezek rangsorolására. A különböző mutatókat összegző rangsorokra a nemzetközi szakirodalomban a „benchmark” gyűjtőfogalmat használják. A benchmarkokat nemcsak a kutatói szféra, hanem a politikai döntéshozatal részéről is fokozódó figyelem kíséri, ugyanis sok esetben kézenfekvő megoldást biztosítanak az e-kormányzatra fordított kiadások legitimálásához (Rorissa, Demissie, Pardo 2011). A legitimáción túl azonban a nemzetközi összehasonlítások objektív visszacsatolást is biztosítanak a döntéshozók számára intézkedéseik eredményességéről. Sőt, a rangsorok komponensei támpontokat nyújthatnak a jövőbeli stratégiai beavatkozásokhoz is.

A benchmarkok sebezhetősége elsődlegesen a szubjektív mutatók alkalmazásában rejlik, mivel a tájékoztatási rendszerek bizonyos sajátosságai csak kvalitatív úton számszerűsíthetőek (pl. a szolgáltatások „könnyű” elérhetősége vagy a „felhasználói élmény”). Ugyancsak nehezen mérhető a belső átstrukturálások eredménye, mivel azok komoly hatékonyságnövekedést jelenthetnek a kormányzat számára, ugyanakkor ezek a változások a benchmarkok eredményeiből aligha köszönnek vissza. Egy adott tájékoztató honlap és a szolgáltatások valódi társadalmi hasznossága, illetve jelentősége is általában túlmutat a benchmarkok hatókörén.

Az országokat rangsoroló nemzetközi benchmarkok ezen túlmenően számos visszatérő módszertani problémával küzdenek. Ilyenek például a nagy kiterjedésű államok területi egyenlőtlenségeinek elfedése (pl. az USA esetében), az eltérő közigazgatási térfelosztásokból fakadó inadekvát következtetések, valamint a kormányzatok strukturális különbségeiből, centralizáltságából fakadó inkonzisztens összevetések (UN 2014). További példaként említhető az az eset, amelyben ha A országban adott benchmark 10 kormányzati szervezetet vesz alapul, B országban pedig 100-at, akkor A országnak valószínűsíthetően jobb eredményei lesznek, mivel a nagyobb kormányzati entitások nagyobb valószínűséggel alkalmaznak IKT-t.

A fenti módszertani sajátosságok miatt a benchmarkok eredményeit megfelelő óvatossággal kell kezelni. Nem véletlen, hogy az egyes vizsgálatok eredményei igen eltérő képet mutatnak – akár Magyarországról is. Ugyanakkor az azonos módszertannal különböző időszakban elvégzett mérések eredményei idősorosan összevethetőek egymással, és az elmozdulás irányára és erősségére vonatkozóan ezek a mérések megbízhatónak tekinthetők.

2.3.2 Példák nemzetközi benchmarkokra

2.3.2.1 Az ENSZ e-kormányzási mérése

Az ENSZ Gazdasági és Szociális Ügyek Főosztályának (UN Department of Economic and Social Affairs, UNDESA) gondozásában jelent meg először globális e-kormányzati benchmark 2001-ben, azóta átlagosan kétévente jelenik meg kiadvány a friss rangsorokról²⁶. Az összes ENSZ tagállam e-kormányzási fejlettségét figyelemmel kíséző benchmark a világon a legkiterjedtebbnek számít, a kapott eredményeket pedig konszenzusos fejlettségi indikátorként kezelik. A legfrissebb, 2016-os kutatásban 5 ágazatot vettek górcső alá az e-kormányzás szempontjából: oktatás, egészségügy, munkavállalás, jóléti szolgáltatások és környezet (ez utóbbi csak 2012 óta része a felméréseknek). A tájékoztatás nem jelenik meg önálló vizsgálati területként, ezt az ENSZ benchmarkja inkább horizontális szempontként kezeli.

Az országok az E-kormányzás Fejlettségi Index (E-Government Development Index, EDGI) alapján kerülnek rangsorolásra, amelyet három normalizált indikátor súlyozott átlagából képeznek:

- Telekommunikációs Infrastruktúra Index (Telecommunication Infrastructure Index, TEI)
- Humántőke Index (Human Capital Index, HCI)
- Online Szolgáltatási Index (Online Service Index, OSI).

Az EDGI lényegében azt fejezi ki, hogy az egyes nemzeti adminisztrációs rendszerek milyen kapacitással és felkészültséggel rendelkeznek az IKT szempontjából annak érdekében, hogy javuljon a közszolgáltatások minősége. Az EDGI nem egy abszolút mérőszám, 0-tól 1-ig változó értéke az egyes országok egymáshoz viszonyított eredményeit tükrözi. Tehát a hipotetikus 1-es érték nem feltétlenül a tökéletességre utal, hanem a többiekhez képest beazonosítható vezető pozícióra.

2016-ban az országok 51%-a alacsony vagy közepes EDGI-értékkel rendelkezett, de 2003-ban még 73%-uk tartozott ebbe a körbe. Az előrelépést több tényező is elősegítette. Az utóbbi évtizedben az vizsgált országok jelentős része lehetővé tette az online adófizetést és a vállalkozások regisztrációját, másrészt az igazolványok beszerzésére is egyre több helyen adódik lehetőség online módon. Az EDGI elemzése szerint a jelzett intervallumban a mobilszolgáltatások terén jelentkezett a legszignifikánsabb növekedés. A tagadhatatlan eredmények ellenére viszont szükséges megjegyezni, hogy globális viszonylatban a fejlődés üteme meglehetősen vontatottan halad.

²⁶ <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>

Tanulmányunk szempontjából külön szükséges foglalkoznunk az EDGI egyik pillérét képező indikátorral, az Online Szolgáltatási Indexszel (OSI), amely az egyes országok honlapjainak (nemzeti portálok, e-szolgáltatások és e-részvétel honlapjai, minisztériumok honlapjai) összetett értékelésén alapul. Szolgáltatások szempontjából az OSI lefedi az ún. „whole-of-government approaches-t”²⁷, a nyílt kormányzati adatokat, az e-részvételt, a többcsatornás szolgáltatásnyújtást, a mobilszolgáltatásokat, a fogadókészséget, a digitális szakadékokat, valamint az innovatív partnerségek kiépítését az IKT-n keresztül.

Az OSI értékek a tagállamok döntő többségénél növekedést mutattak, ami arra utal, hogy az innovatív (interaktív) megoldások egyre nagyobb szerepet játszanak a közszolgáltatások területén. A felmérés során az adatgyűjtést az átlagos, hétköznapi felhasználó fejével végezték el, vagyis nem azt vizsgálták, hogy a szükséges információ megtalálható-e egy adott oldalon valahol, hanem hogy a keresett dolog könnyen megtalálható és hozzáférhető-e vagy sem, mivel a lényeg az, hogy a felhasználó ösztönösen, gyorsan és könnyen rátaláljon a releváns tartalomra.

A korábban említett módszertani hiányosságok itt is érvényesek. Egyrészt problémaként merült fel a megfelelő nemzeti honlap kiválasztása, vagyis hogy melyik honlapot tekintsek relevánsnak a mérés szempontjából. Számos esetben ugyanis az információk nem integráltan érhetőek el, hanem több helyen (akár egymással párhuzamosan is.) Ennek ugyanakkor másrészt oka lehet az eltérő államberendezkedés is. Az egyes funkciók (pl. e-kormányzás, kormányzati oldalak, információs portálok) centralizált / integrált (egyetlen oldalról minden elérhető) vagy (különböző mértékben) decentralizált módon is elérhetővé tehető, ami sokszor az unitárius-föderatív államszervezetek sajátosságait követi.

Ami a globális eredményeket illeti, 2014-hez képest 22-ről 32-re növekedett a magas OSI-val rendelkező országok száma²⁸, míg az alacsony OSI-val rendelkezőké 71-ről 53-ra csökkent. Az elemzés készítői felhívják a figyelmet arra, hogy a magas OSI értékek és az országok jövedelemszintje között erős pozitív korreláció figyelhető meg. A regionális különbségek nem sokat változtak az elmúlt 15 évben. Legnagyobb szakadék az európai (átlagérték 0,7241) és az afrikai (átlag 0,2882) kontinens között mutatkozik. Az OSI értékek regionális mintázata stagnálást mutatott az elmúlt években.

A 2016-os mérés eredményei alapján az első 10 helyezett ország közül 6 európai, az élen Nagy-Britannia áll.

²⁷ „Az egész kormányzatra vonatkozó megközelítések”: módszertanilag azoknak a kérdéseknek az összessége, amelyeket a minisztériumok nem elkülönülten, hanem együttműködve próbálnak meg megoldani.

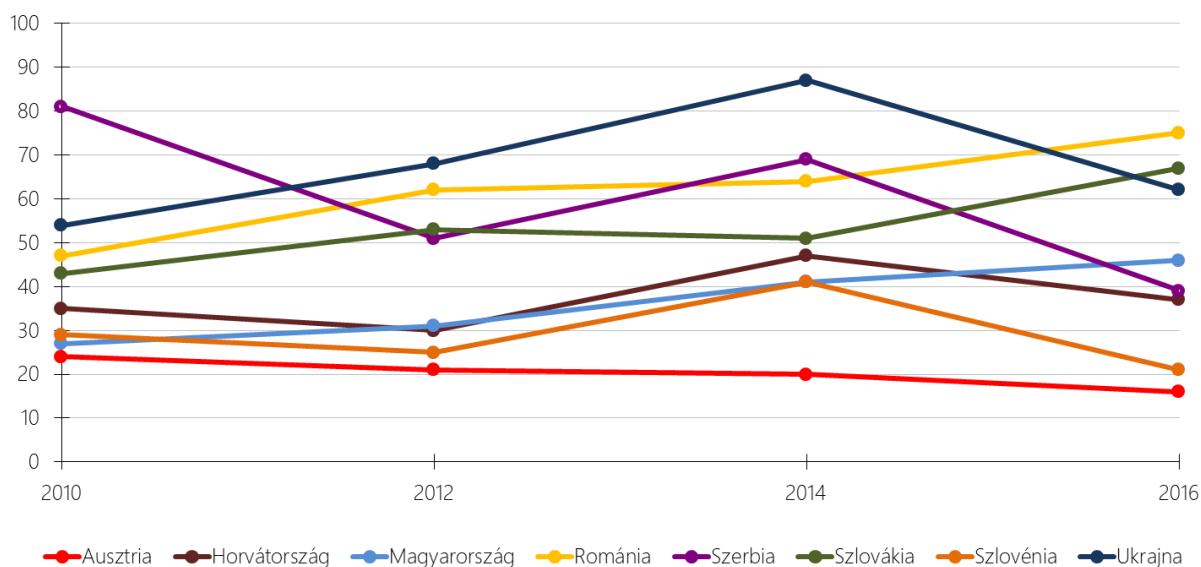
²⁸ A vizsgálat 193 államot érintett.

Magyarország értékelése

A közép-európai térségben egyértelműen Ausztria rendelkezik a legjobb helyezéssel, és pozícióját folyamatosan javítja. A többi térségbeli ország közül Magyarország, Románia és Szlovákia lemaradása folyamatosan nőtt az előző évek során, míg a többiek helyezései igen változatos képet mutatnak. Azok a kiugró eredmények, amelyeket Szerbia és Horvátország produkált, arra utalnak, hogy egy-egy jelentősebb kormányzati intézkedéssel is érzékelhetően javítható az adott ország helyezése. Azt is látni kell ugyanakkor, hogy a leggyorsabban fejlődő technológiai ágazat az országok többségében a kormányzati szférára is jelentős hatással van, így akár egyik évről a másikra is nagy változások állhatnak be a sorrendben.

Ausztria pozíciójának fokozatos javulása pedig arra példa, ha egy adott állam tudatosan, stratégiai elvek mentén fejleszti kormányzati szolgáltatásait.

Magyarország és a szomszédos államok ranglistahelyezése a globális rangsorban (EDGI)

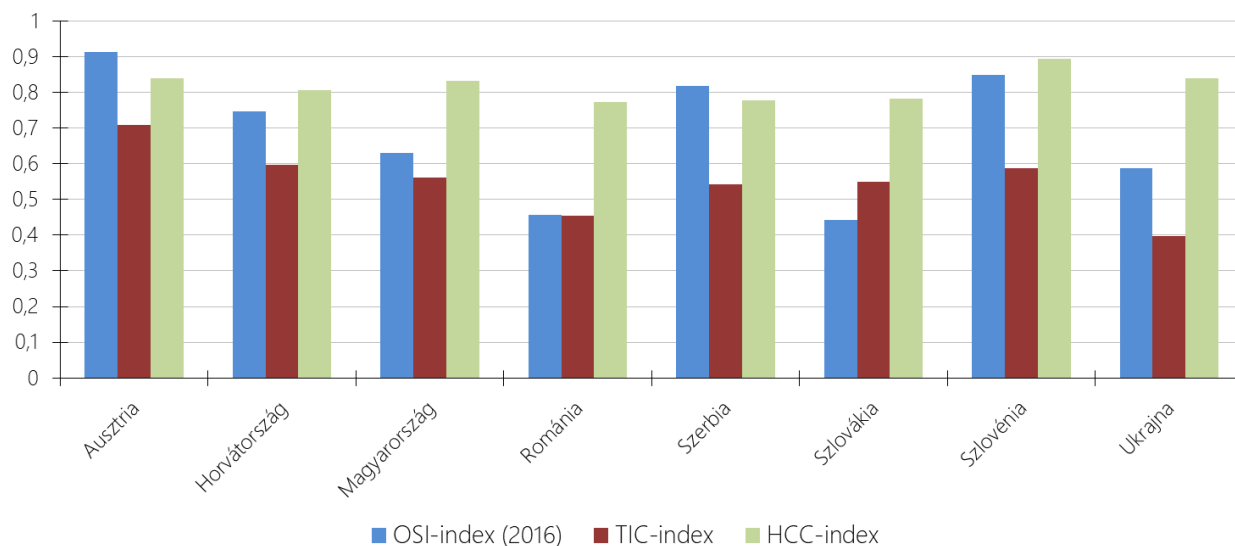


3. ábra: Magyarország és a szomszédos államok ranglistahelyezése a globális rangsorban 2010 és 2016 között (EDGI)

Forrás: UNDESA²⁹

Ha megvizsgáljuk a kompozit index almutatóit, akkor kitűnik, hogy a régiós vetélytársakat elsősorban a humán kapacitások terén érjük el vagy hagyjuk le (e tekintetben Ausztriával és Ukrajnával (!) állunk egy szinten, a hármast csak Szlovénia előzi meg, jelentősen), és valamivel jobb az infrastrukturális helyzet Magyarországon, mint a régió többi államában.

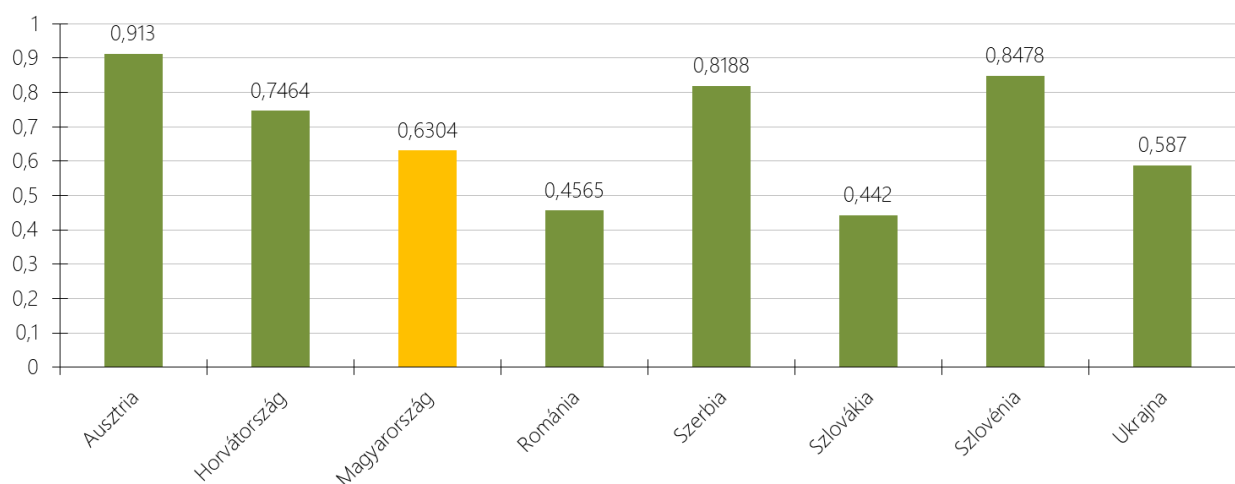
²⁹ <https://publicadministration.un.org/egovkb/Data-Center>. Az egyes országok EGDI-értékei 2016-ban: Ausztria: 0,8208; Horvátország: 0,7162; Magyarország: 0,6745; Románia: 0,5611; Szerbia: 0,7131; Szlovákia: 0,5915; Szlovénia: 0,7769; Ukrajna: 0,6076.

Az EDGI-t alkotó alindexek Magyarországon és a szomszédos államokban 2016-ban


4. ábra: Az alindexek eredményei Magyarországon és a szomszédos államokban 2016-ban

 Forrás: UNDESA³⁰

Az OSI-index terén ugyanakkor hazánk a régiós átlagot (0,6802) alulról súrolja, ami azt jelenti, hogy az ENSZ mérése alapján Magyarországon az on-line szolgáltatások színvonala még a régiós sztenderdet se éri el (globálisan még így is a magas OSI-értékkel rendelkező országok közé tartozunk).

OSI-index (2016)


5. ábra: On-line szolgáltatási index Magyarországon és a környező államokban 2016-ban

 Forrás: UNDESA³¹
³⁰ <https://publicadministration.un.org/egovkb/Data-Center>
³¹ <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN97453.pdf>

Ennél is elgondolkoztatóbb az e-részvételi mutatónk³², amely alapján mindössze a 91. helyen álltunk 2016-ban a 193 ország között, messze lemaradva a régiós társak mögött (Szlovákia áll hozzánk legközelebb, a 82. helyen, míg Ausztria a 14., Szerbia a 17., Horvátország pedig a 25.). Ez az index azt mutatja meg, hogy az e-szolgáltatások mennyire könnyítik meg az állampolgárok információhoz jutását (e-information sharing), mennyire interaktívak (e-consultation), és mennyire teszik lehetővé a polgárok számára a döntéshozatalban történő részvételt (e-decision-making). Mindez azt jelenti, hogy Magyarországon az információkhoz való hozzájutás és a döntésekben való részvétel a globális középmezőnyhöz elegendő csak, az on-line szolgáltatások használatának szintje rendkívül alacsony.

2.3.2.2 Az OECD kormányzási teljesítménymérése (2017)

Az OECD is vizsgálja a digitális kormányzás teljesítményét, amelyhez egy folyamatosan fejlesztett indikátorkészletet használ. Magyarország esetében sajnos egy évtizede született legutoljára ilyen átfogó elemzés³³.

A legutóbbi értékelés nem kizárólag a digitális kormányzást tárgyalja, hanem az államok kormányzását általában. A Kormányzási pillanatkép 2017 (*Government at a glance 2017*³⁴) című tanulmány a közszolgáltatások teljesítményét értékeli, több mint 200 indikátor segítségével. Ezek között található a „Hányan használták a közszolgáltatást”, amely azt jeleníti meg, a lakosságnak hány százaléka használt internetet valamilyen kitöltött formanyomtatvány elküldéséhez valamely közszolgáltatóhoz az elmúlt egy év során.

Magyarország értékelése

Ebben a tekintetben Ausztria sem éri el az OECD-országok átlagát. Ugyanakkor Magyarország a többi szomszédot jelentősen megelőzi e téren (a felmérésben csak 37 OECD-tagállam eredményei érhetőek el).

A 2006-os helyzethez képest jelentősen javult ez a mutató: 2006-ban a lakosságnak csak 5,2%-a használta ügyintézésre az Internetet. A 24%-os jelenlegi adat jobb, mint a V4-es országok eredményei.

Ugyanakkor komoly társadalmi különbségek húzódnak meg a háttérben: a magasan képzettek 54%-a, míg az alacsony végzettségűeknek csupán 17%-a használja a netet erre a célra az OECD-országokban. Ez azt jelenti, hogy (leszámítva pl. a skandináv országokat) a képzettség szintje differenciál. Magyarországon a felsőfokú végzettségűek 51, az alacsony képzettségűek 6%-a

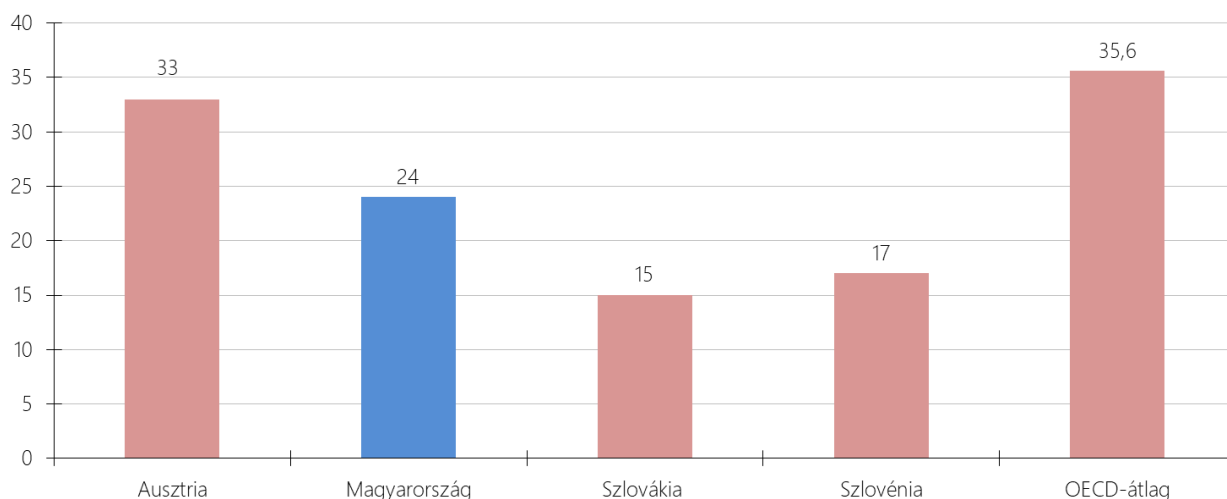
³² Ezt a mutatót az EDGI-ből generálják a kutatók.

³³ <http://www.oecd-ilibrary.org/content/book/9789264030527-en>

³⁴ <http://www.oecd.org/gov/govtaglance.htm>

intéz ügyeket elektronikusan. Hasonló módon differenciál a jövedelmi helyzet és az életkor is: a felső jövedelmi kvartilishez tartozó polgárok 49%-a használja az e-közzolgáltatásokat, míg a negyedik kvartilisnél ez az arány csupán 25%; a 25-54 éveseknek a 42%-a, az 55-74 éveseknek csak a 24%-a veszi igénybe az e-kormányzási szolgáltatásokat.

Internetes ügyintézésben résztvevők aránya a teljes lakosságon belül (2016)



3. táblázat: *Internetes ügyintézésben résztvevők aránya a teljes lakosságon belül 2016-ban (százalékban)*

Forrás: OECD³⁵

A fenti adatok rámutatnak egy fontos módszertani problémára: amikor egy ország átlagos teljesítményét mérjük a digitális kormányzás tekintetében, az elfedi azokat a lényeges társadalmi különbségeket, amelyek éppen a digitális írástudásban meglévő eltérések miatt nőnek tovább.

A tanulmány sajnos nem tér ki arra, hogy milyen élethelyzetekben és milyen ügyeket intéznek a lehipotekozottak, de érdekes a végeredmény, amely – ellentétben az ENSZ mérésével, a környékbeli államoknál előrébb sorolja Magyarországot (Ausztria kivételével.)

³⁵ OECD (2017): Ibid.

2.3.2.3 Az Európai Unió e-Kormányzási Benchmarkja³⁶

Az Európai Unió két évente készít rendkívül széles körű adatgyűjtésen alapuló, átfogó összehasonlító vizsgálatot a tagállamok digitális kormányzási felkészültségéről. Az egyes tagállamok teljesítményét négy mutató átlaga alapján állapítják meg:

- *ügyfélközpontúság* (user centricity): mennyire gyorsan és könnyen lehet a közérdekű információkhoz és a közszolgáltatásokhoz on-line módon hozzáférni; a mutatót három szempont alapján kvantifikálják: on-line elérhetőség, használhatóság, mobiltelefonra alkalmazhatóság;
- *átláthatóság* (transparency): a hatósági eljárások, a szolgáltatásnyújtási eljárások és a felhasználók saját adataik fölötti ellenőrzésének transzparenciája (a felsorolt három tényezőt veszik figyelembe a mutató értékének megállapításánál);
- *határon átnyúló mobilitás* (cross-border mobility): milyen mértékben tudják az állampolgárok a közszolgáltatásokat igénybe venni egy másik tagállam területén; a mutatónak két dimenziója van: a polgárok mobilitása (szempontok: on-line hozzáférhetőség, használhatóság, elektronikus személyi használata, e-dokumentumok hozzáférhetősége); a vállalkozások mobilitása (szempontok: on-line hozzáférhetőség, használhatóság, elektronikus vállalalkozási iratok használata, e-dokumentumok hozzáférhetősége);
- *kulcsfontosságú eszközök* (key enablers): az elektronikus identifikáció, az e-dokumentumok, hiteles tagállami információforrások, valamint a digitális közzétételek rendelkezésre állása (a mutató az említett négy szempontot tartalmazza).

A fenti mutatókat a 2016-os mérés 4 élethelyzethez kapcsolódóan mérte:

- *vállalkozás indítása és kezdeti kereskedelmi tevékenységek* (2016-ra): az élethelyzethez 33 (uniós szempontból) kötelező vagy (a vállalkozó szempontjából) szükséges szolgáltatást soroltak (pl. tájékoztatás, adminisztratív és bejegyzési előírások, adó- és biztosításügyi eljárások, munkaerő-felvétel, környezeti engedélyek stb.);
- *családi élet* (2016-ra): a közös életkezdéshez kapcsolódó szolgáltatások (házasság, gyermekszületés és az ehhez kapcsolódó jogosultságok, pénzügyi kilátások);
- *munkahely elvesztése és keresése* (2016-ra): összesen 22 szolgáltatást vizsgáltak, amelyek a munkakereséshez, a munkanélküliséggel kapcsolatos jóléti intézkedésekhez, képzési lehetőségekhez stb. kapcsolódnak
- *tanulás* (2016-ra): 14 szolgáltatást vettek figyelembe a tájékoztatástól a karriertanácsadáson keresztül az ösztöndíjak határon túli hordozhatóságáig.

³⁶ eGovernment Benchmark: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-report-2016-shows-online-public-services-improved-unevenly>

Újabb 4 élethelyzet elemzését 2017-től vezetik be:

- *rendszeres üzleti tevékenységek* (2017-re): 11 szolgáltatást mérnek a HR-jogszabályoktól kezdve az adózási ügyintézésig;
- *költözés* (2017-re): minden olyan ügyintézési feladat, amely egy másik országba történő költözéshez kapcsolódik;
- *autótulajdonlás és -vezetés* (2017-re): 12 szolgáltatás a gépjárművásárlástól a parkolási engedélyen keresztül a súlyadóig;
- *kis értékű követelések eljárásai* (2017-re): kis értékű peres ügyekkel kapcsolatos eljárások.

Az Európai Unió benchmarkja a „próbavásárlások” módszerén alapul. A próbavásárlók maguk is az e-szolgáltatások igénybevevői, ettől lesz hiteles a felmérés, életszerű a felhasználói visszajelzés. A bevont ügyfelek egyértelmű instrukciókat és átlátható vizsgálati rendszert kapnak, így csökken a szubjektív esélye: minden országot két próbavásárló vizsgál, és az eredményeket összehasonlítják, az inkonzisztens részeket újraértékelik. A határon átnyúló mobilitás témája kivételt képez, mert ott a résztvevő országokat más, lehetőleg szomszédos országok képviselői értékelik. A tagállamoknak lehetőségük van a kapott eredményeket jóváhagyni vagy javítani.

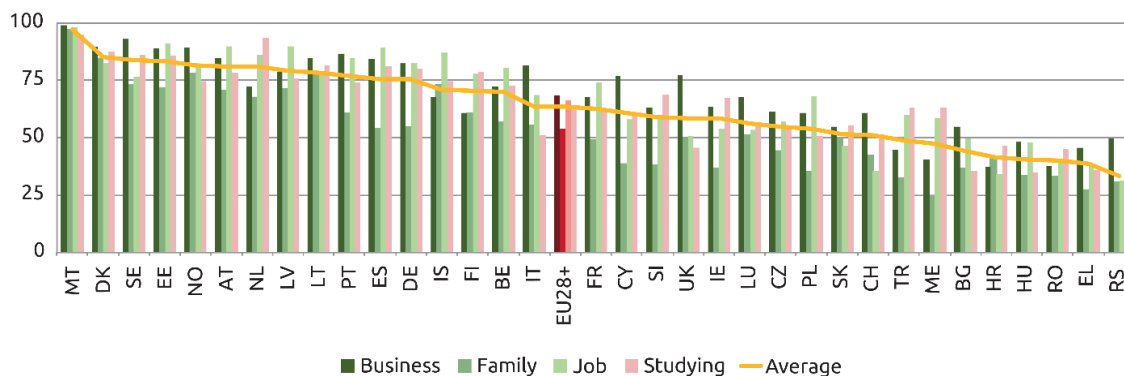
Egy élethelyzet értékelésére egy nap jut. Ha ez idő alatt nem sikerül a releváns funkciókat megtalálni, akkor az az élethelyzet negatív értékelést kap. Ez nem jelenti, hogy a keresett tartalom egyáltalán nem létezik, inkább arra mutat rá, hogy az nem elérhető vagy nehezen megtalálható.

A 2016-os jelentés kiemeli, hogy a közszolgáltatásoknak már 81%-a elérhető on-line módon az EU szintjén. Bár a tanulmány készítői felhívják rá a figyelmet, hogy a legújabb vizsgálat módszertanilag alapvetően tért el a korábbiakban használtaktól, ami miatt az összevetések hamis eredményt fognak mutatni, és ezért kerülendőek, azt meg lehet állapítani, hogy 2012 és 2015 között jelentős növekedés volt megfigyelhető minden téren. Jellemző, hogy a polgárok határon átnyúló mobilitását segítő szolgáltatások értéke növekedett a legnagyobb mértékben: 39-ről 52%-ra. Ugyanakkor a másik négy mutatóhoz képest még mindig ez az index rendelkezik a legalacsonyabb értékkel. Ugyancsak figyelemre méltó, hogy a vállalkozások határon átnyúló mobilitása szignifikánsan kedvezőbb értékekkel rendelkezik, mint a polgároké. Így például a vállalkozásoknak szánt szolgáltatások 29%-a érhető el elektronikusan, a polgároknak szántaknak csak 14%-a. Az elektronikus dokumentumok 43%-a érhető el a vállalkozói szférában, míg csak 24%-uk a hétköznapi polgárok számára.

Magyarország értékelése

Ami Magyarország helyzetét illeti, a benchmark szerint az egyik legrosszabbul teljesítő uniós tagállam vagyunk, de még a csatlakozásra váró országok is³⁷ sok tekintetben előrébb tartanak, mint mi.

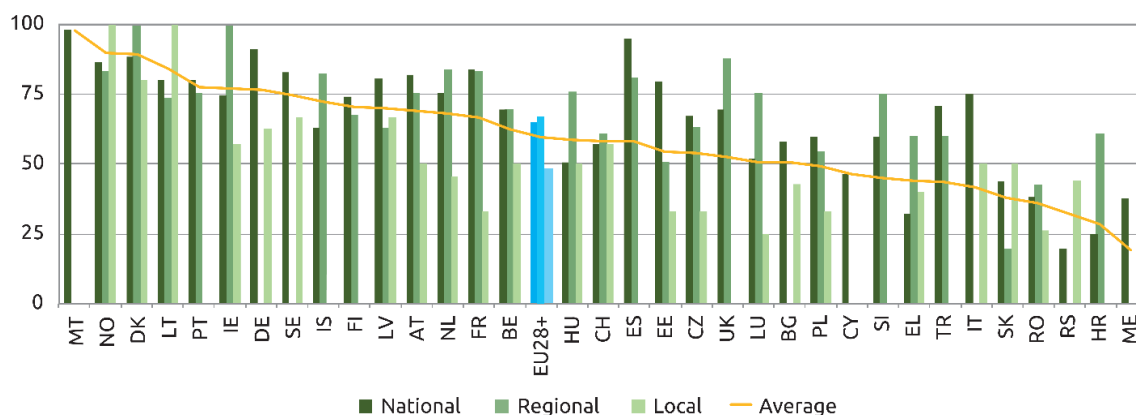
A négy élethelyzettel kapcsolatos információk és szolgáltatások digitális elérhetőségének szintje csak Szerbiában, Görögországban és Romániában alacsonyabb, mint Magyarországon.



6. ábra: Élethelyzetekkel kapcsolatos ügyintézés digitalizáltsági szintje

Forrás: Background Report 31³⁸.

A közzolgáltatások on-line elérhetőségének arányszámai tekintetében jobb a helyzet, ott az uniós átlagot hozzuk, főként a megyei szintű közigazgatás előző években lezajlott megerősítésének köszönhetően.



7. ábra: Közzolgáltatások elérhetőségi aránya a központi, regionális és helyi szinten (2016)

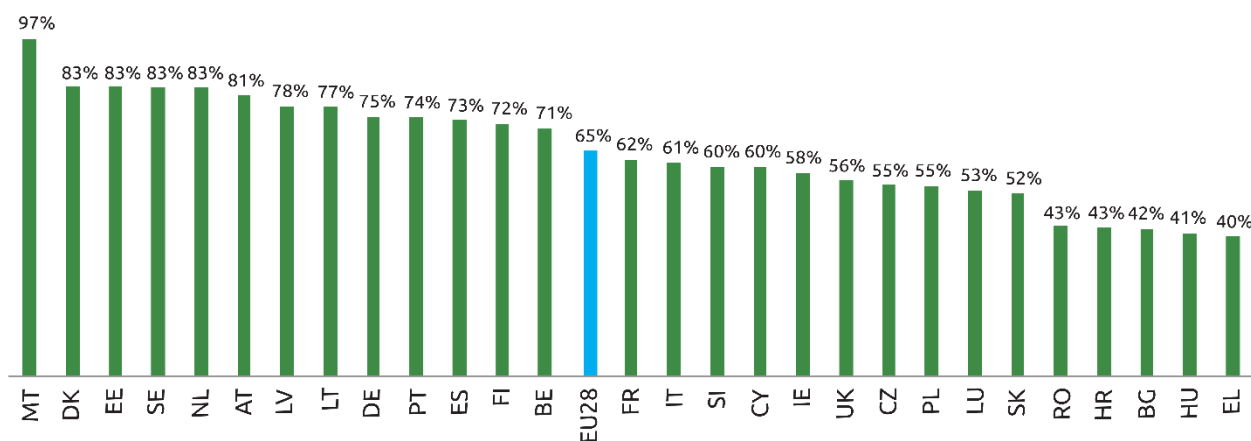
Forrás: Background Report, 35.

³⁷ Nagy előnye a mérésnek, hogy az kiterjed a csatlakozásra váró országokra is, így esetünkben csak Ukrajna vonatkozó szakpolitikáinak eredményeit nem ismerjük a szomszédok közül.

³⁸ EC (2017): eGovernment Benchmark 2017. Taking stock of user-centric desing and delivery of digital public services in Europe. Final Background Report – Volume 2.

A tanulmány készítői az indexek eredményei alapján klasszifikálták az országokat. A kétdimenziós osztályozás két tengelyét a penetráció és a digitalizáltság foka képezi. Az első tényező alatt azt értjük, hogy a kormányzat által nyújtott szolgáltatások felhasználói között mennyire elterjedt az on-line csatornák használata. A digitalizáltság fokát pedig a back- és front-office szolgáltatásokra egyaránt alkalmazzák, és a négy index (a két mobilitási mutatót összevonva, súlyozva kezelik a szerzők, 3:1-es súlyozással a polgárok javára) alapján számítják.

Ez alapján egyrészt készítettek egy abszolút sorrendet a vizsgált országok elektronikus kormányzati felkészültségéről. Ez alapján Magyarország az abszolút utolsó előtti helyen állt 2016-ban, mindössze Görögországot sikerült megelőznünk. Horvátország, Románia és Szlovákia közvetlenül, Szlovénia és Ausztria viszont messze megelőz bennünket.



8. ábra: Az uniós tagállamok és csatlakozó országok felkészültségi rangsora a digitális kormányzás szempontjából 2016-ban

Forrás: Background Report 31³⁹.

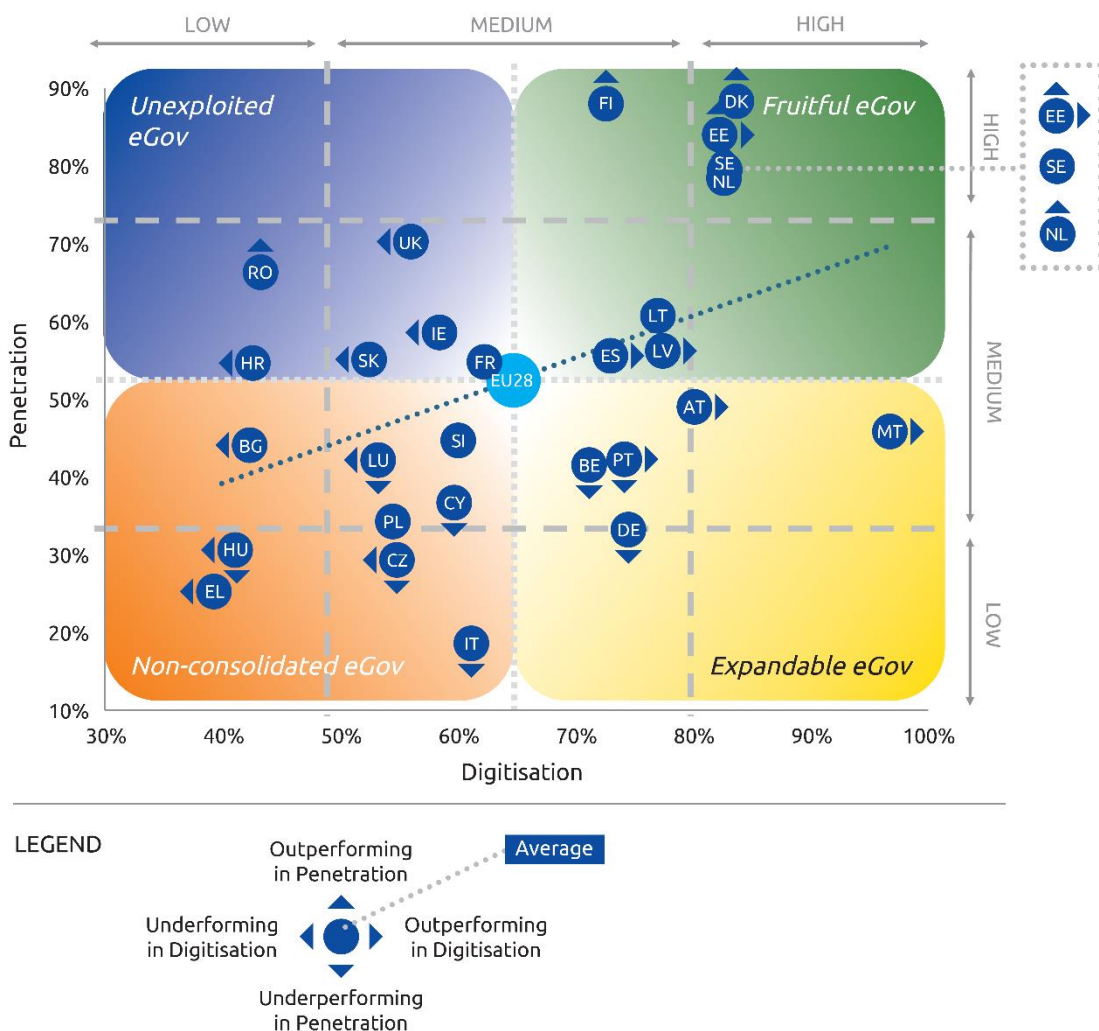
Másrészt az államokat négy csoportba sorolták az egyes mutatók szempontjából elért eredményeik alapján:

- nem konszolidált e-kormányzás: mindkét szempontból fejletlen országok;
- kiaknázatlan e-kormányzás: magas fokú penetráció, alacsony fokú digitalizáltsággal párosulva;
- bővülő e-kormányzás: alacsony fokú penetráció magas fokú digitalizáltsággal párosulva;
- sikeres e-kormányzás: mindkét tényező magas értéket kap.

Jellemző, hogy az utolsó országcsoportba tartozik Svédország, Finnország, Dánia, Észtország és Írország, valamint (alacsonyabb értékekkel) Lettország, Litvánia és Spanyolország. A legrosszabbul teljesítő államok között találjuk Ciprust, Luxemburgot, Bulgáriát, Szlovéniát,

³⁹ EC (2017): Final Background Report, 111.

Csehországot, Lengyelországot, Magyarországot és Görögországot. Ez az ábra is világosan kiemeli a két leginkább lemaradó országot: a két utoljára említettet.



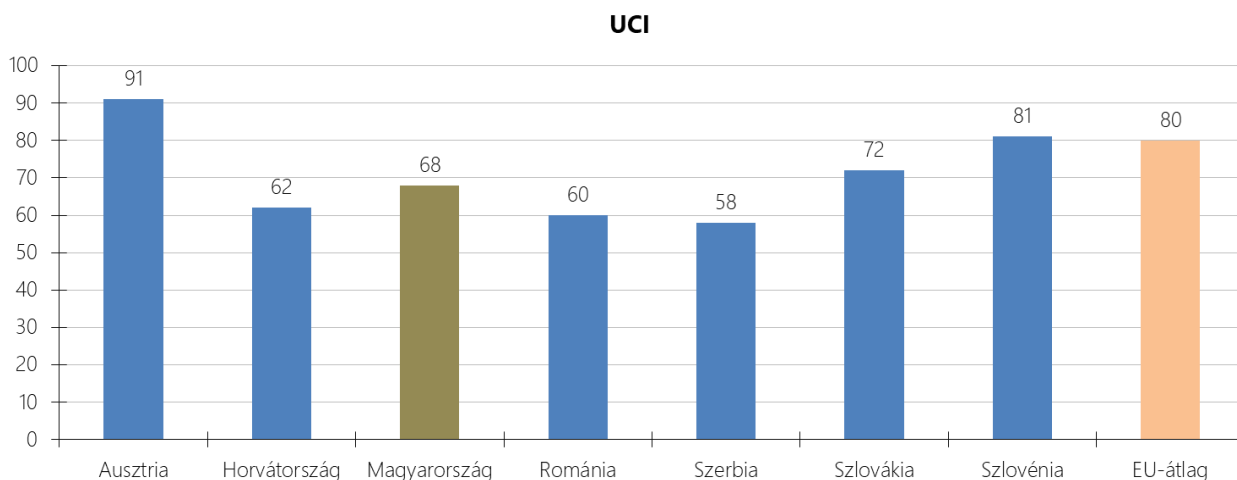
9. ábra: A vizsgált kormányok osztályozása a penetráció és a digitalizáltság foka szerint

Forrás: Background Report 31⁴⁰.

Amennyiben külön kezeljük a határon átnyúló mobilitásra vonatkozó mutatókat, akkor összesen 5 index segíti a magyar teljesítményt összehasonlítását a környező országokéval.

Az ügyfélközpontúság (UCI: user-centricity index) szempontjából a régiós átlagot hozzuk.

⁴⁰ EC (2017): Final Background Report, 113.

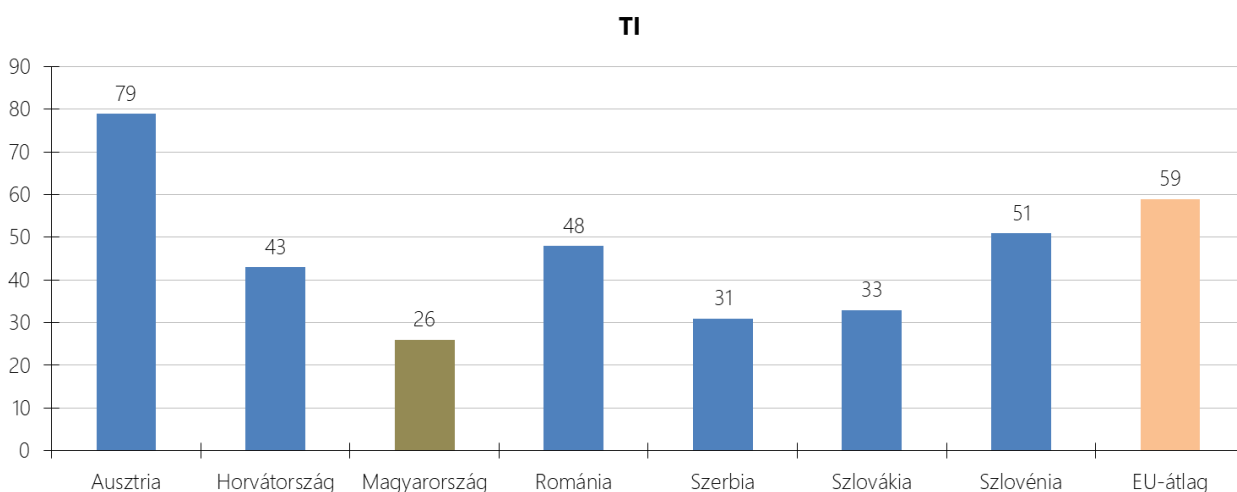


10. ábra: A közép-európai térség államainak UCI-indexe (2016) (saját szerkesztés)

Forrás: Country Factsheet⁴¹

Ausztria és Szlovénia kiemelkedik a mezőnyből, az uniós átlagot is meghaladó értékekkel.

Az átláthatósági mutató (TI: transparency index) megerősíti az ENSZ legutóbbi mérésének eredményét: hazánk a rangsor végén kullog az e-demokrácia tekintetében, az uniós átlag felét éppen elérő adattal.

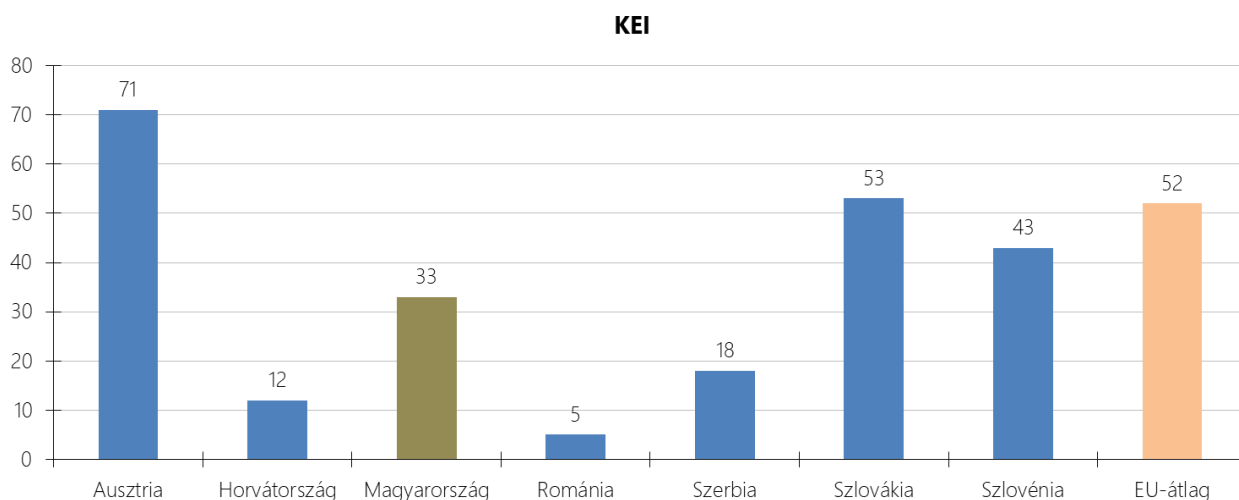


11. ábra: A közép-európai térség államainak TI-indexe (saját szerkesztés)

Forrás: Country Factsheet

A régiós adatok között a kulcseszközök indexénél a legnagyobb a szórás. A mutató arra utal, hogy mennyire állnak rendelkezésre azok az eszközök, amelyek a digitális ügyintézéshez nélkülözhetetlenek. Itt a román adat 5%, míg az osztrák 71. Magyarország ellátottsága a térségben átlagosnak tekinthető, de messze elmarad az uniós medián értéktől.

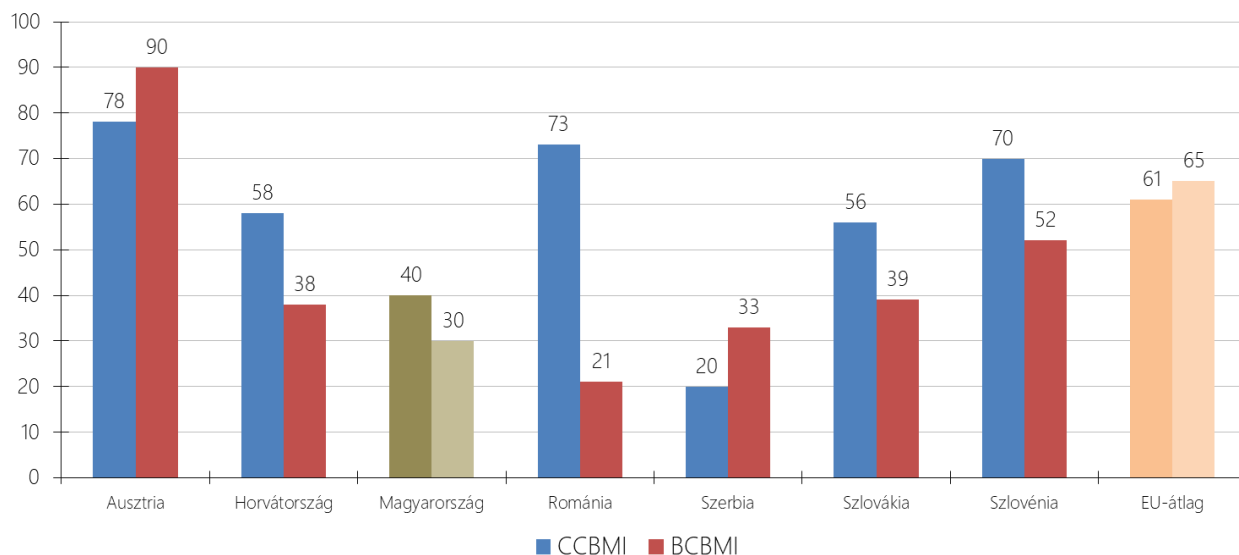
⁴¹ EC (2017): eGovernment Benchmark. Country Factsheet.



12. ábra: A digitális kormányzás kulcsezszközeinek rendelkezésre állása a közép-európai országokban (saját szerkesztés)

Forrás: Country Factsheet

Vizsgálatunk szempontjából a legfontosabb a határon átnyúló mobilitás kérdése. Itt ugyanis azt vizsgálták a (külföldi) próbavásárlók segítségével, hogy mennyire teszik lehetővé az egyes tagállamok a többi tagállam polgárai számára a munkavégzést, tanulást, vállalkozást, családalapítást stb. Ebben az esetben a két mobilitási mutatót (CCBMI: Citizen Cross-Border Mobility Index; BCBMI: Business Cross-Border Mobility Index) egy diagramon tüntettük fel. Ez a párhuzamosság lehetőség biztosít érdekes következtetések levonására.



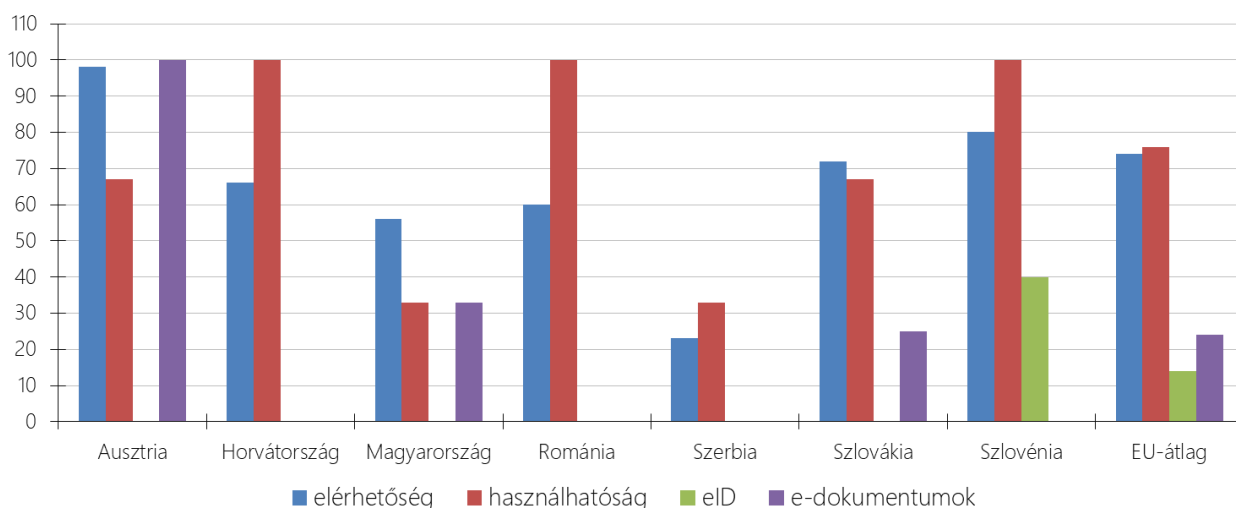
13. ábra: A határon átnyúló mobilitást segítő digitális ökoszisztéma a közép-európai országokban (saját szerkesztés)

Forrás: Country Factsheet

Ausztria és Szerbia kivételével a vizsgált kormányok nem az uniós trendet követik: a vállalkozásindításhoz szükséges szolgáltatások digitalizációja előrehaladottabb, mint a polgárok

életét segítőké. Románia esetében ez egészen szélsőséges adatokat produkált: míg a hétköznapi életet megkönnyítő szolgáltatásoknak csak 21%-a érhető el külföldiek számára, addig az üzletieknek 73%-a, amivel érzékelhető mértékben meghaladják az uniós átlagot is. Magyarországon ez az arány jóval kiegyensúlyozottabb, de itt is az üzleti életnek kedveznek a mutatók, amelyek rendkívül alacsonyak, nálunk csak a szerb határok zártabbak ebben a tekintetben.

Érdeemes egy pillantást vetni arra is, hogy miért ezt az eredményt kapjuk (az adottságként beazonosítható általános magyar lemaradáson kívül). A felmérésben mindkét érintett indexben négy-négy szempontot vettek figyelembe: milyen a szolgáltatások digitális elérhetősége a külföldiek számára; mennyire használhatóak ezek az eszközök; rendelkezésre áll-e a határon átnyúló identifikáció elektronikus változata; illetve, hogy milyen mértékben érhetőek el on-line az ügyintézéshez szükséges dokumentumok.

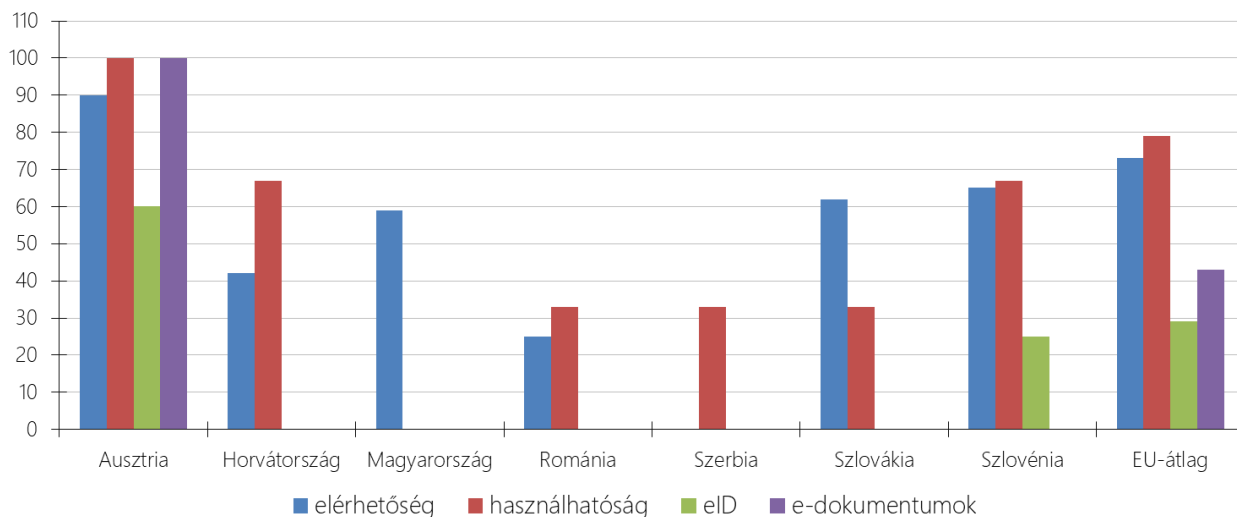


14. ábra: A polgárok határon átnyúló mobilitási indexének tényezői a közép-európai országokban (saját szerkesztés)

Forrás: Country Factsheet

Mint az az ábrából leolvasható, számos esetben nem mérhető az adott országok teljesítménye. Hazánk az uniós átlagnál kizárólag az e-dokumentumok elérhetőségi arányában teljesít jobban, a többi tényező tekintetében általában csak Szerbiát előzzük meg.

A vállalkozások határ menti mobilitását Ausztria segíti a leginkább, messze az EU-átlag fölötti mértékben. Románia és Szerbia mutatói a legszerényebbek, de Magyarország csak egy tényező tekintetében (elérhetőség) nyújt értékelhető teljesítményt, a többi faktor nincs jelen nálunk.



15. ábra: A vállalkozások határon átnyúló mobilitását segítő szolgáltatások digitális hozzáférhetősége a közép-európai országokban (saját szerkesztés)

Forrás: Country Factsheet

Az eredmények lesújtóak – még akkor is, ha figyelembe vesszük a magyar nyelv sajátosságait (az osztrák szolgáltatások német nyelvű hozzáférése egészen más feltételeket teremt), valamint a szláv nyelvek egymáshoz való közelségét (pl. a horvát és a szerb nyelv szinte azonos, a szlovénhez és a szlovákhhoz hasonló voltát, vagy a román nyelv francia és olasz eredetű szókincsét); és megerősítik a korábban említett mérések eredményeit.

2.3.2.4 Single Market Scoreboard

A Single Market Scoreboard az egységes piac gyakorlati megvalósulását segíti az állampolgárok és a vállalkozások számára, hogy határon átnyúlóan tudjanak dolgozni, utazni, vásárolni vagy más üzleti tevékenységet végezni. Mindez megköveteli az Egységes Piac hatékony irányítását az Európai Bizottság, az EU és az EGT tagállamaitól, valamint a tagállamokban történő hatékony végrehajtást.

A Scoreboard célja, hogy áttekintést nyújtson az Egységes Piac gyakorlati működéséről, a tagállamok által megtett lépésekről. Az információk az alábbi szempontok szerint kerültek rendszerezésre:

- irányítási ciklusok szakaszai
- a tagállamok teljesítménye
- az irányítási eszközök
- a szakpolitikai terület
- a kereskedelem integrációja és a piaci nyitottság szintje.

A Scoreboard a tagállamok teljesítményértékelésén kívül tartalmazza az elért eredményeket is, illetve a visszajelzések alapján következtetéseket lehet levonni, amelyek elengedhetetlenek a jövőbeni sikeres beavatkozásokhoz.⁴²

A mérések során eddig többnyire negatív eredmények születtek, amelyeket az utóbbi időszakban próbálnak egyensúlyba hozni. A felmerülő problémákat a Single Digital Gateway bevezetése valószínűleg orvosolni fogja, így hosszú távon nem lesz szükség a Single Market Scoreboard-ra sem.

A Single Market Scoreboard azt mutatja meg, hogy a tagállamok mennyire eredményesen hajtották végre azokat az irányítási eszközöket, amelyeket az egyes területeken kiválasztott mutatók alapján monitoroztak. Ennek beazonosításához az ún. „közlekedési lámpa” (Traffic Light) diagramot használják, ahol a teljesítményt háromféle színnel jellemzik: átlag feletti (zöld), átlagos (sárga) vagy átlag alatti (piros)⁴³.

Jelenleg korlátozott számú (9) területet vizsgálnak, de az a cél, hogy tovább bővítsék a vizsgálandó területeket az elkövetkező években.⁴⁴

Transposition	↓					↓	↓		↓	↑	↓	↓	↓	↓	↓				↓	↑	↓		↑		↓		↑	
Infringements		↓					↓									↑				↑	↑	↑		↓	↓			
Priority areas																												
EU PILOT						↑		↓				↓	↓			↓	↑		↑			↑		↑	↑			
IMI	↑						↓	↓				↑			↓		↓											
e-Certis																												
EURES	↑			↓	↑				↓	↓		↓	↓	↑		↑	↓	↑	↓	↑		↑		↓		↑	↑	
Your Europe		↑		↑							↓				↑		↓					↑					↓	
SOLVIT	↑		↑	↑	↑		↑		↑		↑		↓	↑	↓	↑	↑						↓		↑	↓		
	BE	BG	CZ	DK	DE	EE	IE	EL	ES	FR	HR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK

16. ábra: Az egyes uniós tagállamok teljesítménye a 2017-es Scoreboardon, területenként (saját szerkesztés a mérés honlapja alapján)

A diagramot elemezve megállapítható, hogy van néhány olyan terület, amelyben szinte az összes tagállam az elvárások alatt teljesít. Ilyen például a „Priority areas” (lásd később), ahol egyetlen ország sem tud átlag feletti eredményt felmutatni, ráadásul közülük 15 (hazánk is) átlag alatti.

⁴² http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/index_en.htm

⁴³ A diagram arra is utal, hogy melyek azok a területek, ahol a tagállamok jobban teljesítenek, mint az előző mérésekkor, illetve ahol több erőfeszítésre lenne szükség (ezeket felfelé, illetve lefelé mutató nyílal jelölik).

⁴⁴ http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_overview/index_en.htm

Hasonlóan negatív teljesítményekkel találkozhatunk az EU Pilot és a „Kötelezettségszegések” területeinél is.

A SOLVIT és a Your Europe mutatóinál a legtöbb tagállam átlag felett szerepel, és csak néhány esetben találkozhatunk átlagos vagy átlag alatti teljesítményekkel.

Transposition (Irányelvek átültetése a tagállamok jogrendszerébe)⁴⁵

Az egységes piaci irányelvek csak akkor érhetik el céljukat, ha azokat teljes mértékben és helyesen ültették át a tagállamok nemzeti jogába az ezen irányelvekben meghatározott határidőig. Az átültetés nyomán követése segítséget nyújt a tagállamok végrehajtási teljesítményének áttekintéséhez. Egyrészt rámutat a mennyiségi átültetés (az EU által elfogadott és a tagállamokban átültetett egységes piaci irányelvek száma közötti különbség), illetve a minőségi átültetés hiányosságaira (a tévesen átültetett irányelvek aránya). Másrészt rámutat arra, hogy a tagállamok mit tesznek annak érdekében, hogy az egységes piaci jogszabályokat megfelelően hajtsák végre, illetve ösztönzi őket a teljesítményük javítására. Ily módon az átültetés nyomán követése segít az egységes piac megteremtésében.

Az elmúlt évben a tagállamoknak 66 új irányelvet kellett átültetniük. Ez jelentősen több a 2016. évi eredménytábla szerinti tárgyidőszakban átültetendő 47 irányelvnél. Ez komoly nehézségeket okozott, ami a legtöbb tagállam teljesítményében tetten érhető. Általánosságban elmondható, hogy az átültetési deficit növekedéséből adódóan az átlagos késedelem csökkent (magyarul: minden tagállam esetében jelentősen nőtt a lemaradás).⁴⁶

Infringements (Kötelezettségszegések)⁴⁷

A Bizottság "jogsértési eljárást" indíthat, ha úgy véli, hogy egy tagállam nem ültette át megfelelően az adott EU-irányelvet időben, vagy helytelenül alkalmazza az egységes piaci szabályokat. A jogsértési eljárás akkor kezdődik, amikor a Bizottság "hivatalos felszólító levelet" küld az érintett tagállamnak. Azonban kizárólag a Bíróság dönthet úgy, hogy az uniós jog megsértése megtörtént.

⁴⁵http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/transposition/index_en.htm

⁴⁶http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/transposition/index_en.htm

⁴⁷http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/infringements/index_en.htm

*Priority areas*⁴⁸

2012-ben a Single Market Governance Communication meghatározta a legnagyobb növekedési potenciállal rendelkező, egységes piaci ágazatokat, amelyekre nagyobb hangsúlyt fektetnek a tagállamok és a Bizottság:

- szolgáltatások
- pénzügyi (közvetítő) szolgáltatások
- szállítás
- digitális egységes piac
- energia.

Ezekben a kulcsfontosságú ágazatokban a tagállamoknak külön erőfeszítéseket kell tenniük annak biztosítására, hogy az uniós jogszabályokat időben átültessék és szigorúan betartsák.

A Single Market Governance Communication 23 már elfogadott jogalkotási aktust és további 14 jogalkotási javaslatot tartalmazott új jogi aktusok elfogadására vagy a meglévők módosítására. Az intézkedéscsomag teljes és megfelelő végrehajtása elősegíti, hogy az egységes piac növekedési potenciálja az azonosított kulcsfontosságú ágazatokban teljes mértékben kiaknázható legyen.⁴⁹

*EU Pilot*⁵⁰

Az EU Pilot a Bizottság és az érintett tagállam között a hivatalos jogsértési eljárás megindítását megelőzően folytatott informális párbeszéd az uniós jog esetleges be nem tartásával kapcsolatos kérdésekről. A Bizottság és a nemzeti kormányok egy online adatbázis és kommunikációs eszköz segítségével dolgoznak, hogy információkat oszthassanak meg egyes esetek részleteiről.⁵¹

A tagállam további tényszerű vagy jogi tájékoztatást adhat az esetről, amelyben felmerült az uniós jog megsértésének gyanúja – a cél az, hogy mihamarabb megoldás szülessen a problémára az uniós joggal összhangban, mégpedig anélkül, hogy hivatalos kötelezettségzegési eljárás indulna.⁵²

⁴⁸http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/priority_areas/index_en.htm#maincontentSec1

⁴⁹http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/priority_areas/index_en.htm#maincontentSec1

⁵⁰ http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/eu_pilot/index_en.htm

⁵¹ http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/eu_pilot/index_en.htm

⁵² http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/infringements-proceedings/index_hu.htm

*IMI*⁵³

A belső piaci információs rendszer (Internal Market Information System, IMI) az Európai Bizottság által kifejlesztett és fenntartott informatikai eszköz annak érdekében, hogy elősegítse azon nemzeti illetékes hatóságok egymás között kommunikációját, amelyek a belső piac szempontjából releváns tevékenységekben érintettek, mint a munkavállalók kiküldetése, az euro készpénz határon átnyúló szállítása és a betegjogok. Az IMI abban segít egy tagállam hatóságának, hogy az megtalálja az illetékes hatóságot egy másik tagállamban az információcsere céljából. A Bizottságnak nincs hozzáférése az IMI-ben tárolt személyes adatokhoz, azokat a tagállamok nemzeti IMI-koordinátorai kezelik, akik egyben kapcsolattartó személyként is szolgálnak a nemzeti illetékes hatóságok és a Bizottság számára.⁵⁴

*e-Certis*⁵⁵

Az e-Certis egy olyan online közbeszerzésidokumentum-kereső, amelynek célja, hogy az ajánlatkérők által gyakran megkövetelt igazolások és tanúsítványok megosztásával és azonosításával megkönnyítse a határokon átnyúló közbeszerzési eljárásokban való részvételt. A rendszer jelenleg a 28 uniós tagállam, illetve a három EGT-ország, azaz Liechtenstein, Izland és Norvégia vonatkozásában tartalmaz információkat.

Az e-Certis összehasonlító eszköz, nem jogi tanácsadási szolgálat. Nem nyújt garanciát arra, hogy a lekérdezés eredményeként kapott dokumentumot az érintett ajánlatkérő érvényesnek ismeri el.⁵⁶

A rendszer teljes körű frissítése folyamatos. Az adatbázis tartalmazza a tagállamok által alkalmazott egyes kizáró okokat, valamint alkalmassági követelményeket a kapcsolódó igazolási lehetőségekkel együtt, feltüntetve az Irányelv és a nemzeti jogszabályok megfelelő hivatkozásait.⁵⁷

⁵³http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/internal_market_information_system/index_en.htm

⁵⁴ <https://www.naih.hu/bels--piaci-informacios-rendszer--imi-.html>

⁵⁵ http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/e-certis/index_en.htm

⁵⁶ http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/e-certis/index_en.htm

⁵⁷ <http://kozbeszerzes.hu/kozbeszerzes-z/magyar-jogi-hatter/kozbeszerzesi-hatosag-utmutatoi/kozbeszerzesek-tanacsanak-utmutatoja-az-europai-unioban-es-az-europai-gazdasagi-tersegben-letelepedett-gazdasagi-szereplok-altal-benyujtando-igazolasokrol-nyilatkozatokrol-nyilvantartasokrol-es-adatokrol>

*EURES*⁵⁸

Az EURES (EUROpean Employment Services - Európai Foglalkoztatási Szolgálat) egy olyan együttműködési szolgálat, melyet országos szintű foglalkoztatási szolgálatok alkotnak. Szakszervezetek és munkáltatói szervezetek ugyancsak részt vesznek benne, mint partnerek. Az EURES hálózat célkitűzése, hogy az Európai Gazdasági Térségen (EGT) (az Európai Unió 28 tagállama, valamint Norvégia, Liechtenstein és Izland) belül elősegítse a munkavállalók szabad áramlását.

A célközönségét egyrészt az olyan álláskeresők jelentik, akik szívesen költöznének külföldre tanulás vagy munkavégzés céljából, másrészt azok a munkáltatók, akik külföldről érkező munkavállalókat szeretnék foglalkoztatni.

Az EURES tanácsadók (jelenleg kb. 1300 fő) olyan képzett szakemberek, akik az európai munkaerőpiacon érdekelt álláskeresők és munkáltatók számára a három alapvető EURES szolgáltatást biztosítják: a tájékoztatást, útmutatást és állásközvetítést.⁵⁹

*Your Europe*⁶⁰

Az Európa Önökért portál azért jött létre, hogy információkkal segítse az uniós jogairól tájékozódni kívánó internet-felhasználókat. A portál gyakorlati tanácsokat és hasznos tippeket ad közre egy sor témában, így például az Európai Unión belüli tartózkodással, tanulóssal, munkavállalással, vásárlással, utazással, illetve – a vállalkozások számára – az Európai Unión belüli üzleti tevékenységgel kapcsolatban.

Az Európa Önökért Tanácsadó Szolgálat szorosan együttműködik a SOLVIT problémamegoldó hálózattal. A szolgálat keretében 65 független jogász dolgozik azon, hogy az EU összes hivatalos nyelvén tanácsokkal segítse a hozzájuk fordulókat. Az uniós és a tagállami jogszabályokat egyaránt jól ismerő jogászok egy héten belül ingyenes és személyre szabott tanácsot adnak a választott nyelven; felvilágosítást nyújtanak az adott esetre vonatkozó uniós jogszabályokról és elmagyarázzák, hogy az adott uniós polgár miként érvényesítheti uniós jogait.⁶¹

A felhasználók eltérő igényei miatt a portálnak két felülete van: „Polgárok” és „Üzlet”. A tartalmat az uniós intézmények és a nemzeti kormányok biztosítják.

⁵⁸ http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/eures/index_en.htm

⁵⁹ <https://ec.europa.eu/eures/main.jsp?catId=2547&acro=faq&lang=hu>

⁶⁰ http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/youreurope/index_en.htm

⁶¹ http://europa.eu/youreurope/advice/index_hu.htm

SOLVIT⁶²

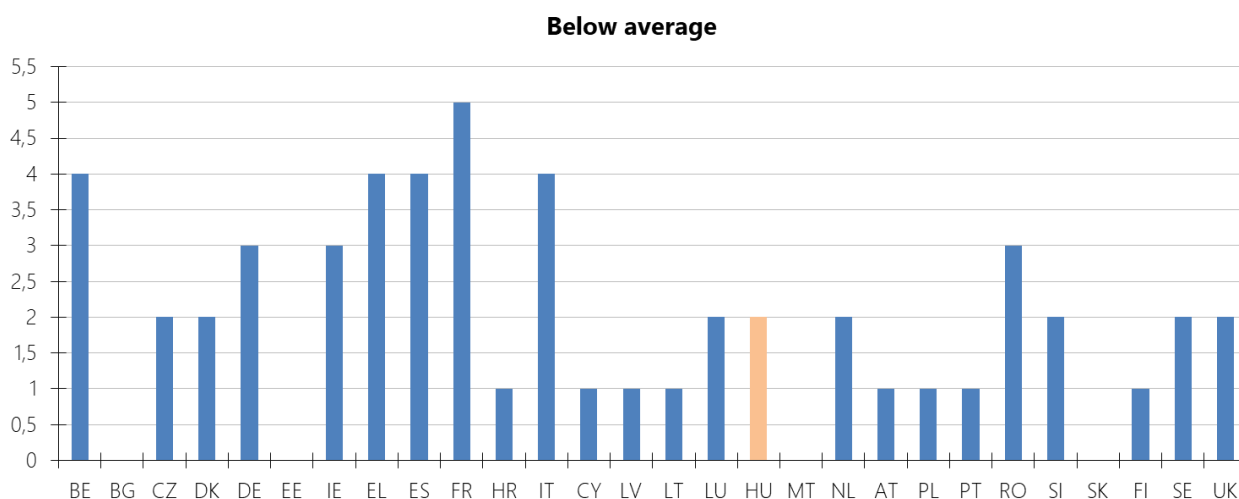
A SOLVIT az uniós országok, valamint Izland, Liechtenstein és Norvégia közigazgatási hatóságai által biztosított szolgáltatás, melynek használata ingyenes. Elsősorban online fejt ki a tevékenységét, és arra törekszik, hogy 10 héten belül megoldást találjon a problémákra, a panasz benyújtásától számítva.

A SOLVIT abban az esetben tud segíteni, ha a magánembert vagy a céget megillető jogok sérelmet szenvednek egy másik EU-országban a helyi hatóságok hibájából, illetve ha még nem került bíróságra az ügy (közigazgatási fellebbviteli eljárás esetén azonban a SOLVIT segítséget tud nyújtani).

A szolgálat az alábbi területeken fejt ki tevékenységét: szakmai képesítések elismertetése; vízum, tartózkodási jog; kereskedelem és szolgáltatások (cégek számára); jármű, jogosítvány; családi ellátások; nyugdíjjogosultság; külföldi munkavállalás; álláskeresési járadék; egészségbiztosítás; oktatáshoz való hozzáférés; a tőke és a fizetések határokon átívelő mozgása.⁶³

Magyarország értékelése

A mérési módszer alapján Magyarország nem teljesít rosszul, az uniós átlagot hozza, elmaradt ugyan Észtországtól és Máltától (illetve a szomszédaink közül Szlovákiától), de messze jobb mutatót produkált 2017-ben, mint Franciaország vagy Spanyolország.



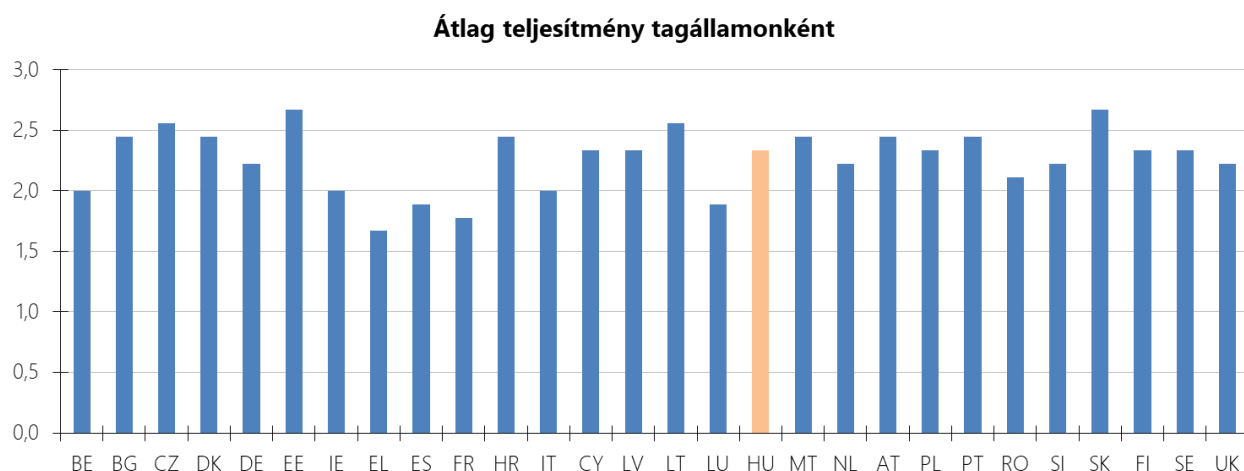
17. ábra: Az egyes uniós tagállamok átlag alatti teljesítményének értékei a Traffic Light diagram alapján

2 átlag alatti mutatónk van (Priority areas, EURES), 2 szempontból átlagos a teljesítményünk (Your Europe, EU Pilot), míg 5 mutatónk átlag feletti (Transposition, Infringements, IMI, e-Certis,

⁶² http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/solvit/index_en.htm

⁶³ http://ec.europa.eu/solvit/index_hu.htm

SOLVIT). Ezek közül különösen az **EURES, a SOLVIT és a Your Europe** fontos számunkra a jelen vizsgálat szempontjából.



18. ábra: Az uniós tagállamok átlagos teljesítménye a Single Market Scoreboard szerint (saját szerkesztés a mérési honlapon elérhető adatok alapján)⁶⁴

Az összesített eredmény tekintetében Magyarország (2,33) minimálisan az uniós átlag felett teljesít (2,26). A szomszédos tagállamok értékei az alábbiak szerint alakultak:

ORSZÁG MEGNEVEZÉSE	ÁTLAGÉRTÉK
Ausztria	2,44
Horvátország	2,44
Románia	2,11
Szlovákia	2,67
Szlovénia	2,22
Magyarország	2,33

Mint látható, kimagaslóan Szlovákia vezeti a mezőnyt, míg Románia rendelkezik a legrosszabb mutatóval. Összességében megállapítható, hogy az uniós elvárások terén a Magyarországról kialakult kép közel sem olyan lesújtó, mint a korábban vizsgált mérési modellek esetében, aminek nyilvánvalóan az is oka, hogy a Single Market Scoreboard olyan területeket érint, amelyekkel kapcsolatban hazánknak jogszabály-harmonizációs kötelezettségei vannak. Ez a tényező kötelező fejlesztésekre sarkallja a kormányzatot.

Ami az országspecifikus elemzéseket és a kapcsolódó ajánlásokat illeti, az alábbiakat kell kiemelnünk a jelen vizsgálatához kapcsolódóan.

⁶⁴ Az átlagszámítást úgy végeztük el, hogy az átlag feletti területek 3, az átlagosak 2, az átlag alattiak 1 pontot kaptak, majd a tagállamra vetített átlagpontoszámot számoltuk ki.

A jogszabályok nemzeti jogba történő átültetése (Transposition)

E tekintetben a deficit duplájára nőtt, de Magyarország egyike annak a 8 tagállamnak, amelynek sikerült az 1%-os határérték alatt maradnia. Az átültetési deficitünk mindössze 12% azoknak az irányelveknek a vonatkozásában, amelyeket 2016-ban kellett átültetni. Annak a 9 irányelvnek az esetében azonban, amelynek az átültetési határideje a számítás alapjául szolgáló határidőt megelőző három hónapon belüli időszakra esik, az átültetési deficit 44%. Ez arra enged következtetni, hogy Magyarország, bár némi késéssel ülteti át az irányelveket, de viszonylag jól betartja az átültetési határidőket.

Kötelezettségszegések (Infringements)

A függőben lévő ügyek tekintetében kismértékű csökkenés tapasztalható, és az egységes piaccal kapcsolatos ügyek száma továbbra is alacsonyabb az uniós átlagnál. A problémás területek közé tartozik a környezetvédelem és a szolgáltatások kérdésköre.

A kötelezettségszegési ügyek átlagos időtartama nőtt, de az eredmény még mindig jobb az uniós átlagnál. A bírósági döntéseknek való megfelelés terén növekedés következett be, mivel Magyarországnak 2016-ban sikerült megfelelnie egy bírósági ítéletnek.

EU Pilot

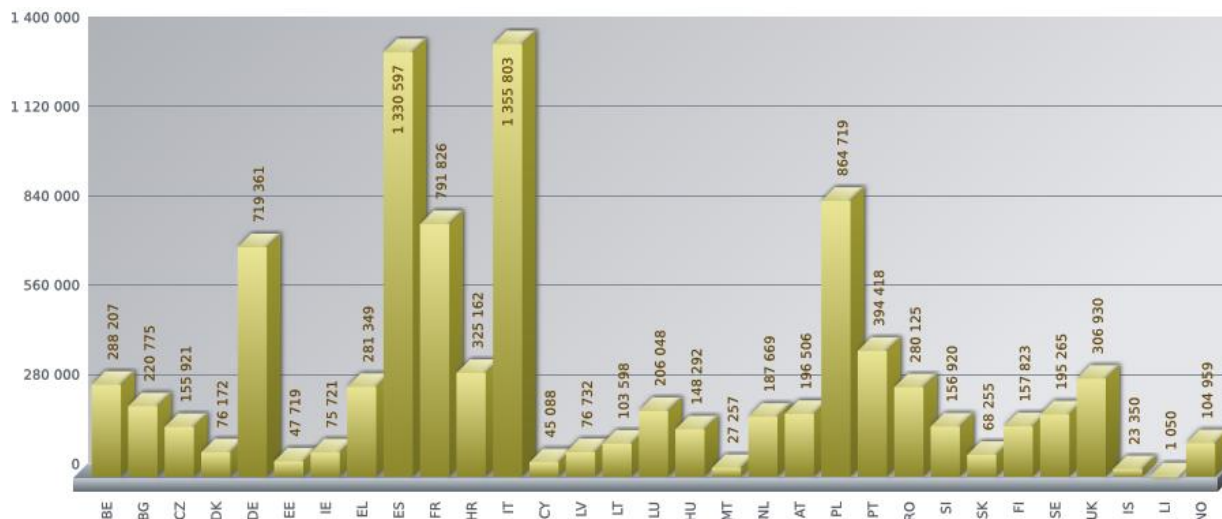
Magyarország esetében az átlagos válaszadási idő kevesebb, mint egy héttel haladja meg az EU Pilot programban megállapított 70 napos határidőt, ami elfogadható mértékű eltérés.

Belső piaci információs rendszer (IMI)

Magyarország a tárgyidőszakban tovább javította teljesítményét 2015-höz képest, érzékelhetően meghaladva az uniós átlagot. Az elégedettségi szint a partnerek körében továbbra is nagyon magas. A kérések megválaszolásának ideje terén Magyarország eredménye jobb az uniós átlagnál, de romlott az előző időszakhoz képest.

EURES

A határ menti munkavállalói mobilitást támogató uniós szolgáltatás terén Magyarország átlag alatt teljesít. Például a szabad állásokkal kapcsolatos információk minősége hazánkban 70%-os (az uniós átlag 97%-kal szemben). Ennél rosszabb mutatóval csak Litvánia és Írország rendelkezik. Szomszédaink közül Horvátország 100, Ausztria és Szlovénia 99, Szlovákia 92, Románia pedig 73%-os értékkel szerepel a 2017-es mérésben.



19. ábra: Az EURES-portálok látogatottsági adatai 2016-ban⁶⁵

Északi szomszédunk kiemelkedően jól teljesít e téren, az egész Unióban messze a legjobb eredményt érték el az 1 millió főre vetített, EURES-en keresztül sikeresen kiközvetített állások számával (446,3). Magyarországon ez a mutató 5,3, ami még így is közel háromszorosa az osztrákok eredményének. Ugyanakkor azt is figyelembe kell venni, hogy több mint kétszer annyian (5920-an) regisztráltak a magyar EURES állásportálon, mint az osztrákon (2262 fő); és majdnem hatszor annyian, mint a szlovákon (1083 fő). Ez az adat egyben azt is jelzi, hogy rendkívül magas a szlovák sikeres kiközvetítések aránya.

A portálhasználat tekintetében Szlovénia és Ausztria produkált a lakónépességéhez képest magasabb adatokat, a többi tagállam átlagos eredményeket hozott.

A felmérés megállapításai szerint Magyarországon javítani lehetne a betölthető állásokkal kapcsolatos tájékoztatás minőségét, a jelenleginél több, az állami foglalkoztatási szolgálat által nyilvántartott álláslehetőséget lehetne közzétenni az EURES portálon, és célszerű lenne növelni az EURES-tanácsadók számát.

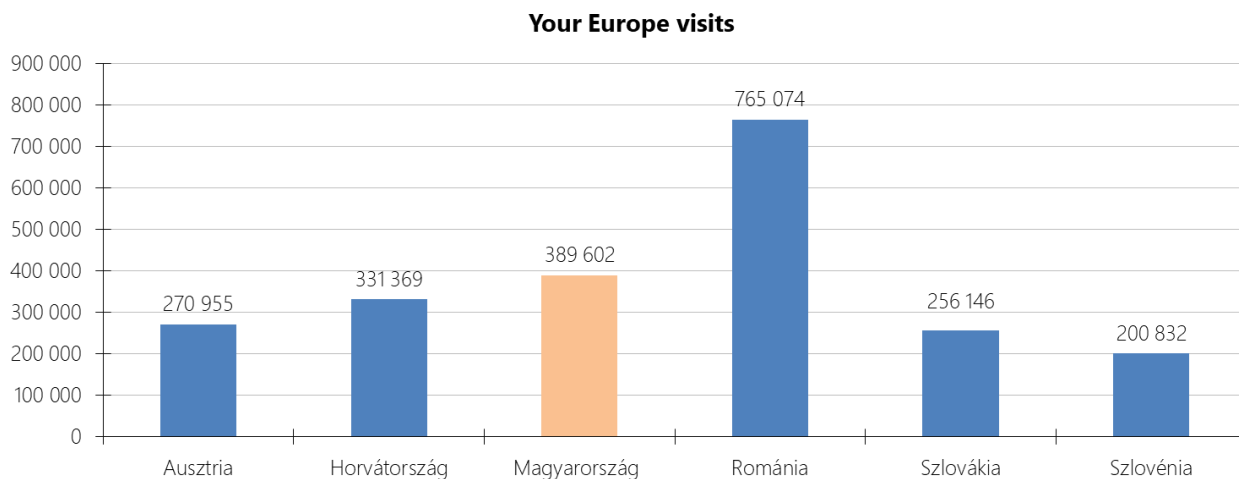
Európa Önökért (Your Europe)

Megállapítható, hogy az ország tevékenyen vesz részt a szerkesztőbizottság munkájában, és válaszol a honlappal kapcsolatos információk iránti kérések többségére. Pozitívum, hogy gondoskodik promóciós tevékenységekről, viszont a nemzeti honlapokon nincsenek elhelyezve az Európa Önökért portálhoz vezető linkek.

Az ország teljesítményét a scoreboardon átlagosnak értékelték, ahogy az összes szomszédos tagállamét, leszámítva a kiváló minősítést kapó Romániát.

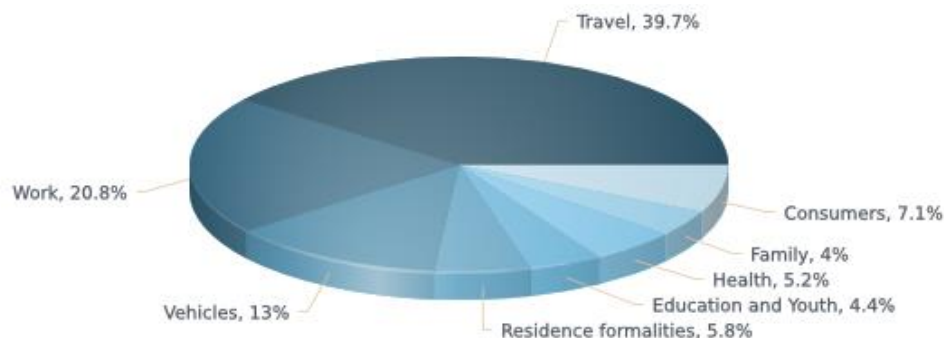
⁶⁵ http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/eures/index_en.htm

A portál tagállamonkénti látogatottságának szintje erősen függ az adott ország lakosságszámától, de következtetni lehet belőle az adott lakosság mobilitásának az intenzitására is.



20. ábra: Az egyes tagállamokból érkező megkeresések száma az Európa Önökért információs portálon (saját szerkesztés)

Ezt az is alátámasztja, hogy a polgárok által leginkább keresett információk az utazáshoz kapcsolódnak.



21. ábra: Az Európa Önökért portál állampolgári kereső felületén szereplő témák frekvenciája⁶⁶

E tekintetben a Magyarország számára ajánlott beavatkozások:

- biztosítani kell az állandó részvételt a szerkesztőbizottságban;
- részt kell venni a szerkesztőbizottság évente kétszer megrendezett ülésén;
- kérésre tájékoztatással kell szolgálni arról, hogy az ország miképpen alkalmazza az egységes piaci szabályokat;
- népszerűsíteni kell az Európa Önökért portált a nemzeti hatóságok és a lehetséges felhasználók körében;

⁶⁶ http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/youreurope/index_en.htm

- meg kell adni az összes hiányzó információt arról, hogy az ország miképpen alkalmazza az egységes piaci szabályokat;
- a nemzeti honlapokon az Európa Önökért portálhoz vezető linkeket kell elhelyezni⁶⁷.

SOLVIT

A konkrét problémák megoldására szakosodott szolgáltatás szempontjából Magyarország az éltanulók közé tartozik, Bulgáriával, Észtországgal, Horvátországgal, Németországgal és Szlovákiával együtt, bár éppen a SOLVIT esetében az uniós átlag is elég magas.

A szolgáltatás lényege, hogy ha valamelyik uniós állampolgárnak problémája támadt külföldön, az EU területén belül, akkor azt megoszthatja a hazai SOLVIT-irodával, amely az érintett tagállammal konzultációt kezd a kérdésről. Az állampolgár bejelentkezésétől számított 7 napon belül fel kell venni vele hivatalosan a kapcsolatot. Magyarországon ez a kapcsolatfelvétel a megadott határidőn belül megtörténik az esetek 95,5%-ánál. Nálunk magasabb arányszámot csak Portugália, Litvánia és Lettország produkált. A hasonló román adat 62,2%, de még az osztrák is csak 73,1%.

A feljegyzés továbbküldésére az érintett hazai hatóságnak maximum 30 napja van. Az uniós átlag 15 nap, a magyar átlag 12 nap. Az esetek 96%-ában sikerül betartani a határidőt. Szomszédaink közül csak a horvátok rendelkeznek jobb (100%-os) adattal. (A románok például az utolsó helyen állnak Ciprussal, 75%-os gyakorisággal.)

Az érintett tagállam szolgálatának maximum 70 napja van megválaszolni a problémát. Itt Magyarországnak 85,4%-os a teljesítménye, elmarad a horvát és a szlovén mutatótól, de a többi szomszédunknál gyorsabbak vagyunk.

Ami a megoldási rátát illeti, ott már „gyengébben” teljesítünk. Míg Szlovákia 100%-ban, Románia pedig 98,6%-ban megoldja az állampolgárok ügyes-bajos dolgait, addig ez az adat Magyarország esetében 93,7%, amivel az osztrákok is megelőznek bennünket. A mi szempontunkból természetesen ez a kérdés most irreleváns, hiszen a tanulmányban a tájékoztatási szolgáltatás színvonalát vizsgáljuk csak, és e tekintetben a helyzet Magyarországon kielégítő.

A nagyon magas ügyszám⁶⁸ ellenére a lezárt ügyek aránya 94%-os (szemben a 2015-ös 73%-kal), ami szintén jelzi a magyar rendszer hatékonyságát.

⁶⁷ http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_member_state/hungary/index_en.htm

⁶⁸ Hazánkban a legmagasabb a hazai kezdeményezésű ügyek száma az egész EU-ban, de a beterveztett ügyek tekintetében az elmúlt három év átlagában is messze Magyarország vezet. http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/solvit/index_en.htm

2.3.3 Összegző megjegyzések

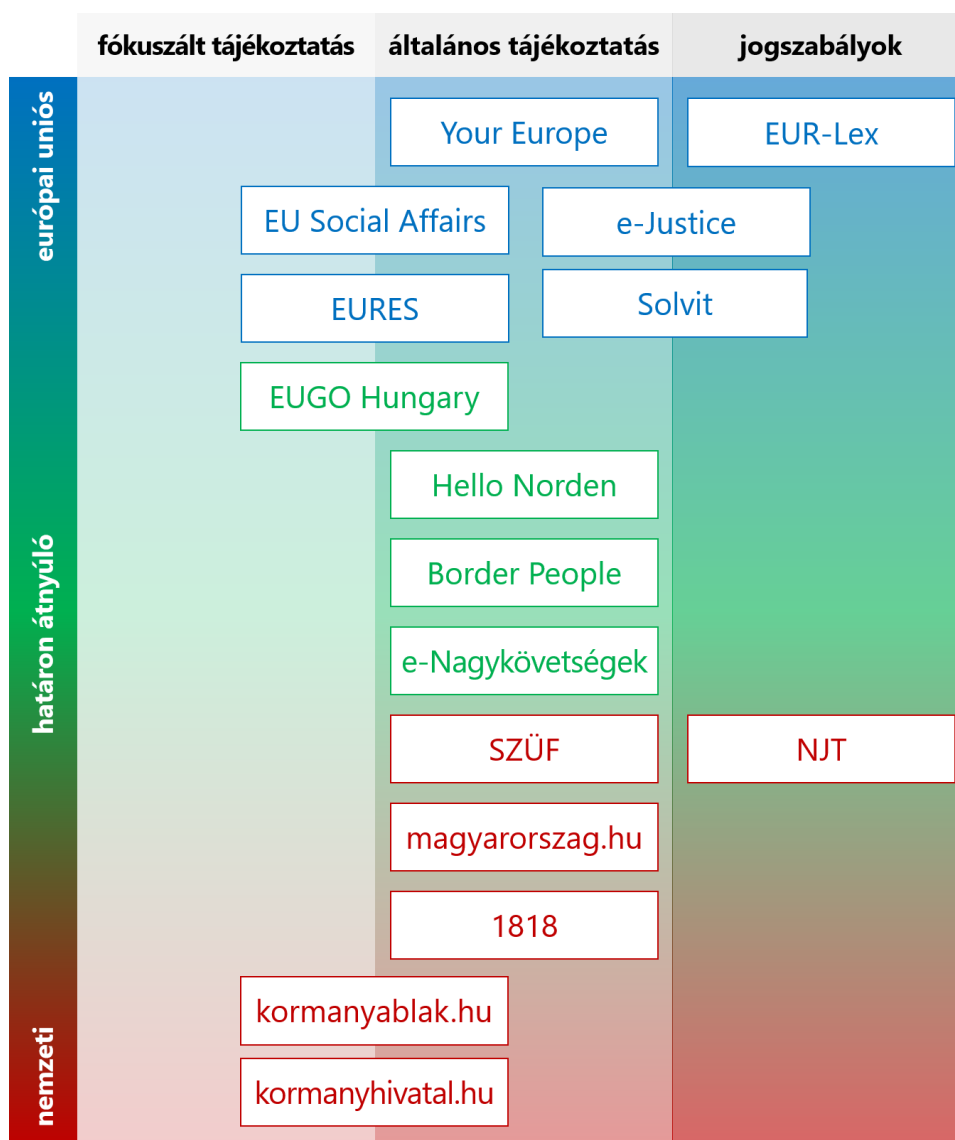
Mint arra a módszertani bevezetőben utaltunk, nagyon nehéz a fenti mérések objektivitását értékelni, értelmezni. Ez is lehet az oka, hogy míg bizonyos benchmarkok igen kedvezőnek ítélik a magyar e-kormányzás (illetve valamely részkérdésének) helyzetét, mások rendkívül kedvezőtlen képet festenek róla.

Ami a vizsgált mérések alapján mégis megállapítható, az nagyjából az alábbiakban összegezhető.

- 1)** Magyarország gyengén teljesít az e-demokrácia terén. Gyenge az eljárások transzparenciája, a polgári részvétel és a demokratikus ellenőrzés szintje.
- 2)** Ezzel szemben kiemelkedően jól teljesít a kormányzat a határon átnyúló természetű ügyek kezelésében, megoldásában. Ha egy magyar állampolgárnak problémája keletkezik egy másik uniós tagállamban és vice versa, a hatóságok példaértékű gyorsasággal reagálnak, és nagy arányban meg is oldják ezeket a problémákat, a digitális eszközöket segítségével.
- 3)** A határon átnyúló információszolgáltatás valamivel az uniós átlag alatt lehet a benchmarkok eredményei alapján, de a lemaradásunk a nyelvi elszigeteltségünk ellenére nem súlyos a környező országokhoz képest – leszámítva Ausztriát. Ezen a téren ugyanakkor számos szempontból lehetne és kellene javítani a helyzeten. Az átlagos szint azt jelenti, hogy jóllehet viszonylag alacsony a digitálisan intézhető ügyek száma külföldiek számára, viszont az ehhez szükséges kulcseszközök felhasználóbarát módon kerültek kialakításra. Itt is hiányosság ugyanakkor a mobiltelefonos alkalmazások gyenge aránya. Jelentősen növelni kellene a külföldiek magyarországi tartózkodását, munkavállalását, tanulását stb. segítő szolgáltatások számát, bővíteni az ezzel kapcsolatos információk elérhetőségét. Ugyanakkor a közös európai felületeken a Magyarországgal kapcsolatos információk rendelkezésre állása megfelelő, átlagon felüli.
- 4)** A fentiek alapján elmondható, hogy a Single Digital Gateway kialakítása felé vezető úton Magyarország nincs jelentősen lemaradva az uniós átlaghoz képest, ugyanakkor a közvetlen határ menti együttműködések segítő információs szolgáltatások szempontjából (amely szempontból a jelen tanulmány is készült) sokkal kedvezőtlenebb a helyzet, mint akár a szomszédos uniós és esetenként Uniót kívül országokban. Nyilvánvaló, hogy a közös EU-s felület 2025 körülre tervezett elindítása mindezeket a problémákat orvosolni fogja, de az addig hátralévő időszakban – és részben a 2025-ös váltást előkészítve – célszerű volna a többnyelvű határ menti információforrások fejlesztésének ügyét megfontolni.

2.4 Meglévő tájékoztatási rendszerek ismertetése

Az alábbi fejezetben a már kialakításra került e-kormányzási eszközök közé tartozó, alapvetően tájékoztatási célú rendszerek ismertetésére kerül sor. Azon felületek, platformok bemutatására vállalkozik a fejezet, amelyek létrehozása mögött meghatározó vagy elsődleges célként az állampolgárok és vállalkozások információkkal való ellátása állt. Kiemelt szempont volt azon platformok vizsgálata, melyek a határon átnyúló mobilitás szempontjából is relevánsak. Az alábbi ábra áttekintést nyújt a vizsgált platformokról.



22. ábra: A tanulmányban vizsgált tájékoztatási platformok áttekintő ábrája

A lentebb bemutatott rendszerek jelentősen eltérhetnek egymástól **térségi szintjük**, tematikájuk, szolgáltatásaik, célközönségük, adathasználatuk, nyelvi elérhetőségük tekintetében egyaránt. Az Európai Unió szintjén kialakított, az uniós állampolgárok tájékoztatását segítő platformok mellett meghatározóak a nemzeti szintű, így az alapvetően a magyarországi

viszonyokról tájékoztatást nyújtó felületek. A határon átnyúló együttműködések elmélyülésével és a mobilitási igények megnövekedésével azonban létrejöttek olyan új kezdeményezések, amelyek határon átnyúló, regionális léptékben, két vagy több ország összefogásával születtek meg (az északír-ír Border People vagy a skandináv államokat tömörítő Hello Norden). Ezek közül a zárójelben szereplő két együttműködést jó példaként mutatjuk be azzal a szándékkal is, hogy a későbbiekben megfogalmazott javaslatok számára felhasználható jó gyakorlatokat nyújtsanak. Rövid ismertetésük jelentőségét tovább növeli, hogy a magyar határok mentén még nem alakultak ki regionális léptékű hasonlóan átfogó, önálló menedzsmenttel bíró tájékoztatási felületek, így ezekről nem tudunk beszámolni.

A vizsgált oldalak közül több is **tematikailag** sokszínű portálnak minősíthető. A komplex oldalak átfogó módon nyújtanak tájékoztatást, számos élethelyzetet, ágazatot felölelve, más oldalak azonban egy-egy témára összpontosítanak (pl. munkaügy, szociális biztonság, ügyfél-tájékoztatás). Fontos kiemelni, hogy az átfogó oldalaknál meghatározó az élethelyzet-alapú tájékoztatás, azaz az adott országra vonatkozó információk jellemző emberi élethelyzetek alapján kerülnek egységes, kereshető struktúrába, illetve bemutatásra (pl. családalapításon belül kap helyet az eltérő állampolgárságú párok házasságkötésének szabályozása, vagy a munkavállaláson belül található a társadalombiztosítási kötelezettség).

A rendszerek **szolgáltatási portfóliójában** alapvetően három funkció jelenhet meg, változó mértékben: tájékoztatás, továbbirányítás, valamint ügyintézés. Tájékoztatási rendszerekről lévén szó az információnyújtás meghatározó jelentőségű minden esetben, mely gyakran kiegészül a fentebbi szerepkörök bizonyos szintű ellátásával is olyannyira, hogy egyes rendszereknél egyenértékűnek tekinthetők a tájékoztatási feladatellátással.

Az egyes rendszerek közötti lényeges eltérés, hogy az adott platformnak mi a **célközönsége** és ebből fakadóan területi fókusz (belföldi vagy határon átnyúló). Ilyen szempontból meghatározó különbség, hogy a belföldi viszonyokra összpontosít, a magyar állampolgárok magyarországi élethelyzeit, információhoz jutását, ügyintézését könnyíti-e meg az adott felület (pl. kormányablak.hu), avagy kifejezetten támogatja a határon átnyúló, uniós, nemzetközi szintű állampolgári tevékenységeket, élethelyzeteket (pl. Your Europe vagy EUGO Hungary). Előbbi esetben a belföldi e-kormányzás/közigazgatás a meghatározó, a portálok elsősorban a magyarországi magyar állampolgárokat szolgálják, míg utóbbi esetben meghatározó mértékű a határátlépéshez kapcsolódó, az adott állampolgár/vállalkozás nem származási országban történő, határon túli élethelyzetéhez kapcsolódó informálódási-ügyintézési igénye adott külföldi országban (pl. román állampolgár magyarországi felsőoktatási intézménybe való jelentkezéséhez vagy magyar állampolgár ausztriai munkavállalásához kötődő helyzetek).

Az **adatforrásokkal** kapcsolatos fő különbségek két területen jelentkeznek; egyrészt az adott tájékoztatási rendszer fenntartója, menedzsmentszervezete tekintetében, másrészt az

információk áramlásának iránya, az információk kinyerése, összegyűjtése, továbbítása és publikálása tekintetében. A tájékoztatás az EU-s portálok esetén jellemzően az összes, az Unió területén hivatalosan használt nyelvre kiterjed. A regionális portálok esetében az együttműködésben résztvevők nyelvei használatosak, míg a magyarországi portálok túlnyomó része kizárólag magyar nyelven érhető el (ennek ellenére például megkeresések és válaszok zajlódhatnak angolul is egyes esetekben).

2.4.1 Uniós szintű tájékoztatás

Az alábbi fejezetben azok az Európai Unió szintjén kialakított elektronikus közigazgatást szolgáló tájékoztatási platformok bemutatására kerül sor, amelyek hivatalos és nemzetközi módon nyújtanak információkat bizonyos határon átnyúló élethelyzetekhez kapcsolódóan. Ezek az alábbiak:

- Your Europe
- EUR-Lex
- e-Justice
- EURES
- SOLVIT
- Social Affairs.

A Your Europe az Európai Unió országainak elsősorú, legösszetettebb platformja. Támogatja az uniós közös piacon meglévő információs akadályok lebontását, a négy alapszabadság érvényesülését, mind a magánszemélyek mind a vállalkozások számára. Elsődleges feladata az előzetesen meghatározott élethelyzetekről való tájékoztatás. Ennek keretében az egyes ügyekre vonatkozó jogszabályi háttérrel szintén megismerkedhet a portál látogatója, de az összeköttetést biztosít az egyes nemzeti ügyintézőkkel is, támogatva a tagállami szintű ügyintézést.

Az EURES az európai munkavállalók és munkaadók útjában álló akadályok lebontását elősegítő, munkaerőpiaci fókuszú tájékoztatási platform.

Az EUR-Lex a fentebbi, élethelyzet-centrikus oldalakkal ellentétben más jellegű platform: fő funkciója az Európai Unió szintjén kiadott dokumentumok, így különböző jogszabályok elektronikus úton történő elérhetővé tétele.

Az e-Justice az európai igazságügyi tájékoztatás elektronikus felülete, mely nem pusztán jogszabályokat tartalmaz, hanem információkat is ad egyes határon átnyúló élethelyzetek jogi szabályozásának, releváns ügyintézési kapcsolatainak áttekintéséhez.

A SOLVIT elsősorban egy jogsérelmet orvosló szolgálat, egy EU-szintű elektronikus platform az uniós polgárok hatóságokkal szembeni jogérvényesítési nehézségeire válaszul.

A Social Affairs az Európai Unióba készülők, vagy már ott élő polgárok számára a külföldre költözéshez és a külföldi munkavállaláshoz kapcsolódó élethelyzetek esetén felmerülő szociális biztonsági jogokról nyújt tájékoztatást.

2.4.1.1 Your Europe

A különböző határon átnyúló élethelyzetekkel kapcsolatos információkhoz való online hozzáférés, az EU egységes piaca által nyújtott jogok és lehetőségek állampolgárok és vállalkozások számára történő megismertetése, valamint az európai uniós állampolgári jogok gyakorlásának megkönnyítése érdekében jött létre a Your Europe, magyarul Európa Önökért elnevezésű információszolgáltató webhely, a kapcsolódó szervezeti háttérrel együtt.

A portál gyakorlati információt nyújt az egyének és a vállalkozások számára az EU-n belüli jogaikról és lehetőségeikről. Középpontjában a valós élettel kapcsolatos, határokon átnyúló élethelyzetek állnak. A honlap egyszerre szól egy másik EU-országban dolgozni, tanulni, vásárolni, üdülni stb. vágyó európai állampolgárok, illetve másik európai uniós tagállamba települni vagy ott új üzletágot indítani szándékozó európai vállalkozásoknak. Az uniós szintű portál fő célja, hogy a polgárok és vállalkozások ne kerüljenek szembe indokolatlanul sok nehézséggel és bürokratikus akadállyal más európai országokban. Máshogy megfogalmazva: célja az eltérő nemzeti adminisztrációs procedúrákból adódó akadályok lebontása azáltal, hogy egy egyszeri online belépési pontba gyűjti össze a különböző információkat. Fontos kiemelni, hogy mindezt ráadásul kimondottan a határon átnyúló dimenziók figyelembevételével teszi. Az információs szolgáltatás hozzá kíván járulni az uniós polgárok és vállalkozások mobilitásának növeléséhez, ezen keresztül pedig az Unión belüli szorosabb integrációhoz.

A webhely többféle információt tartalmaz, funkciója hármassal a portálra látogató felhasználók számára:

- tájékoztatás az uniós állampolgárokat megillető uniós alapjogokról;
- tájékoztatás a vonatkozó jogszabályok egyes tagállamok általi végrehajtásának mikéntjéről (amennyiben a tagállami hatóságok rendelkezésre bocsátották a kérdéses információkat);
- kapcsolatba lépés e-mailen vagy telefonon keresztül az Európai Unió segítségnyújtó szolgálatainak munkatársaival, ingyenes személyre szabott segítségnyújtás és tanácsadás.

A portálon megadott információk elsődleges célközönségét az EU-országok állampolgárai és az ő családtagjaik (köztük a nem uniós országok állampolgárságával rendelkező családtagok) képezik. Megjegyzendő, hogy legtöbb esetben az Európa Önökért portálon ismertetett uniós jogok az összes EU-tagországban, valamint Izlandon, Liechtensteinben és Norvégiában is érvényesek. Egyes esetekben ezeket a jogokat Svájc is biztosítja. Az Európa Önökért portál

minden egyes oldala feltünteti, hogy az ott megadott információk mely országokra, és mely országok állampolgáira vonatkoznak.

A honlapon olvasható információkat az Európai Bizottság illetékes szervezeti egységei állítják össze, de a weboldalak tartalmát az érintett országok nemzeti hatóságai további információkkal egészítették ki. A portál kezelését a Bizottság látja el; a tartalomszolgáltatásért felelős nemzeti szervek összeállítják az információkat, megküldik azokat a portált készítő, Bizottság által finanszírozott alapítványnak. A nemzeti kormányzatok által beküldendő információtartalmakra terjedelmi korlátok vonatkoznak, amelyet az egyes nemzeti tartalmakért felelős, például minisztériumi fősztálynak be kell tartania. A beérkezett anyagokat a Bizottság lektorálja, formázza, fordítja az egyes hivatalos nyelvekre, illetve engedélyezi a portált készítő alapítványnak azok közzétételét. A portált a Belső piac, ipar-, vállalkozás- és kkv-politika Főigazgatóság gondozza napjainkban.

A 2005. február 17-én indult portál tartalmi feltöltéséért az uniós intézmények és a nemzeti kormányzatok közösen felelnek. A nemzeti kormányzatok feladata a tartalomhoz való hozzájárulás, valamint a saját állampolgárok, vállalkozások irányában történő népszerűsítés. A Your Europe oldalra érkező visszajelzéseket a Bizottság kapja meg és dolgozza fel, építi be.

Az Európai Bizottság határozza meg a portál stratégiáját, a tagállamok aktív bevonásával. A stratégiát rendszeresen felülvizsgálják annak érdekében, hogy figyelembe tudják venni az e-kormányzati portálokban lezajlott változásokat, illetve az ágazatban lezajló újabb és újabb fejlesztéseket. A szerkesztőség a Bizottság hivatalnokaiból, valamint a nemzeti képviselőkől áll. A szerkesztőség felel a tartalmi politikáért, a nyelvi és tartalom-kiválasztási prioritásokért. A szervezeti egység továbbá koordinációs szerepet játszik a nemzeti adminisztrátorok által biztosított információk terén.

Az Európa Önökért egyes oldalai rendszerint az Európai Unió összes hivatalos nyelvén olvashatók. Egyes esetekben azonban előfordulhat, hogy a keresett tartalom nem áll rendelkezésre a választott nyelven, mert a szöveg fordítása még folyamatban van.

Maga a webhely két nagyobb egységből áll:

- **Polgárok:** segítség és tanácsok az uniós polgárok és családtagjaik számára;
- **Vállalkozások:** hogyan vállalkozzunk Európában - gyakorlati útmutató.

A „Polgárok” menüpont alatt összesen 8 témába szervezve állnak rendelkezésre információk:

- utazás;
- munkavállalás és nyugdíjba vonulás;
- járművek;
- külföldi tartózkodás;
- oktatás és ifjúság;

- egészség;
- család;
- fogyasztói ügyek.

A „Vállalkozások” menüpont alatt található témák:

- cégalapítás, a vállalkozás bővítése;
- adózás;
- külföldi értékesítés;
- alkalmazottak;
- termékkövetelmények;
- finanszírozás, pénzügyi támogatás;
- közbeszerzések;
- környezetvédelem.

Minden egyes tématerülethez 3-9 további részterület tartozik, például a „járműveken” belül kap helyet a járművezetői engedély kérdésköre. Az egyes részterülettel kapcsolatban általános, uniós szintű, uniós állampolgárok jogaival kapcsolatos leírást kaphatnak az érdeklődők, de lehetőség van az országspecifikus információk lekérdezésére is. Az országspecifikus információk az adott ország hivatalos nyelvén/nyelvein, valamint angolul is hozzáférhetőek. Az adott kérdéshez kapcsolódó többletinformációk elérése érdekében a portál jellemzően az adott tagállam vonatkozó tájékoztatási-ügyintézési portáljára irányítja a felhasználót.

Az Európa Önökért polgároknak szóló részlegében az uniós tagországok állampolgárainak tapasztalatain alapuló valós példák segítségével illusztrálják az egyes élethelyzeteket (pl. vényköteles gyógyszer kiváltása külföldön, határ menti ingázó egészségügyi ellátása).

Egy-egy részterülettel kapcsolatban egy gyakran feltett kérdésekkel foglalkozó, valamint egy vonatkozó EU-jogszabályokat felsoroló tartalommal is rendelkezik az oldal.

Mindezekon túl, amennyiben részletesebben tájékoztatásra van szükség az egyes országokban érvényes szabályokról, a honlapon keresztül lehetőség van az illetékes tagállami szervekhez fordulni. Ennek keretében a honlapon az egyes tagállami kapcsolattartók kerülnek megnevezésre, feltüntetve azok elérhetőségét (cím, e-mail, honlap, telefon) is. Tanácsadás és segítségnyújtás érdekében továbbá lehetőség van a segítségnyújtó szolgálatokhoz fordulni.

2.4.1.2 EUR-Lex

Az EUR-Lex⁶⁹ az Európai Unió uniós jogának és az Európai Unió egyéb hivatalos dokumentumainak hivatalos honlapja, amely az EU 24 hivatalos nyelvén jelenik meg. Történeti előzményei az 1960-as évekig nyúlnak vissza, mivel az Európai Unió elődszervezeteinél is felmerült már, hogy a jogi természetű dokumentumok egységes rendszerben legyenek kereshetők. A közös adatfeldolgozás és dokumentum-megosztás első jelentős lépése a CELEX (Communitatis Europae Lex) nevet kapta, és hamarosan jól használható intézményközi eszköz lett. Az EUR-Lex névre keresztelt webes tartalom 1997-ben indult el az Európai Unió Kiadóhivatala gondozásában. Az EUR-Lex honlapot 2001-ben nyitották meg a közönség számára, 2004 végén pedig a CELEX adatbázisa beleolvadt az EUR-Lexbe. A két szolgáltatás azóta *elektronikus, online formában teljesen ingyenesen bárki számára elérhető*. A 2014-ben történt utolsó jelentős fejlesztés következtében egy új adatbázist hoztak létre, a CELLAR-t, mely *egy helyen összehangolt és egységes módon kezeli a Kiadóhivatal által menedzselte összes metaadatot és digitális tartalmat*.

Az EUR-Lex ingyenes hozzáférést biztosít az Európai Unió összes hivatalos nyelvén a következő típusú digitális jogi tartalmakhoz, elektronikus dokumentumokhoz:

- az Európai Unió Hivatalos Lapjának hiteles változata;
- az uniós joganyag (uniós szerződések, irányelvek, rendeletek, határozatok, egységes szerkezetbe foglalt jogszabályok stb.);
- előkészítő jogi aktusok (jogalkotási javaslatok, jelentések, zöld és fehér könyvek stb.);
- az EU ítélkezési gyakorlata (ítéletek, végzések stb.);
- nemzetközi megállapodások;
- EFTA-dokumentumok;
- uniós jogszabályok összefoglalói (a jogszabályokat közérthetően, az adott szakpolitikai kontextusba helyezve elmagyarázó dokumentumok);
- egyéb nyilvános dokumentumok.

A CELEX adatbázisban ún. CELEX-számmal, egy egyedi azonosítóval lehet a dokumentumok között keresni. A szám megkönnyíti a dokumentumok egymáshoz való kapcsolódásának logikáját. A számozási rendszer alapján az alábbi dokumentumtípusok kereshetőek:

- 1. csoport: Szerződések
- 2. csoport: Nemzetközi megállapodások
- 3. csoport: Jogszabályok
- 4. csoport: Kiegészítő jellegű jogi aktusok
- 5. csoport: Előkészítő aktusok és munkadokumentumok

⁶⁹ <http://eur-lex.europa.eu/homepage.html?locale=hu>

- 6. csoport: Jogesetek
- 7. csoport: Tagállami átültető intézkedések
- 8. csoport: Tagállami ítélkezési gyakorlat
- 9. csoport: Parlamenti kérdések
- 0. csoport: Egységes szerkezetbe foglalt dokumentumok
- C. csoport: A Hivatalos Lap C sorozatában közzétett egyéb dokumentumok
- E. csoport: EFTA-dokumentumok.

Az adatbázis tartalma napi szinten frissül. A rendszer minden egyes dokumentumot analitikai metaadatokkal (közzététel adatai, kulcsszavak stb.) együtt tesz közzé.

A felhasználók ingyenesen hozzáférhetnek az EUR-Lexhez, és regisztrálnak egy ingyenes fiókra, amely extra szolgáltatásokat kínál. A weboldal és adatbázis funkcionalitására jellemzők:

- egyszerű és összetett keresés
- a kívánt tartalmak keresése, exportálása, nyomtatása
- hírcsatorna (RSS feed).

A regisztrált felhasználók az alábbi pluszszolgáltatásokat vehetik igénybe: egyéni keresést hajthatnak végre; személyre szabott RSS-hírcsatornát hozhatnak létre; dokumentumokat és kereséseket menthetnek el a saját EUR-Lex fiókban; módosíthatják a megjelenítéssel, exportálással és nyomtatással kapcsolatos beállításokat; több dokumentum exportálására van lehetőségük.

Az EUR-Lex-et a 2016. évi adatok alapján legnagyobb számban Ausztriából, Olaszországból és Németországból érték el. Magyarország és a szomszédos országok közül Romániából (13. hely, 845.213 látogatás) és Magyarországról (15. hely, 749.916 látogatás) használják legnagyobb számban az uniós oldalt. Horvátország a 22. (458.699), Szlovákia a 24. (434.586), Szlovénia a 27. (403.273) helyen kapott helyet, ezekkel az értékekkel a közepes érdeklődési intenzitású országok között található. Az Ukrajnából (39. hely, 134.686 látogatás) és Szerbiából (40. hely, 133.140 látogatás) érkező rákeresések az előbbi országokhoz képest rendkívül alacsony szintű érdeklődést fejeznek ki.

Az N-Lex az uniós országok nemzeti jogi adatbázisainak közös keresőfelülete. Az N-Lex az EU joganyagát tartalmazó EUR-Lex portál kiegészítéseként a tagállamok joganyagához szolgáltat linkeket. Az N-Lexre vonatkozó, 2017. január 1. és 2017. július 17. közötti látogatottsági adatokból kiderül, hogy Magyarország és a szomszédos országok vonatkozásában a legtöbb rákeresés Romániából (összesítésben 9. hely, 1756 látogatás) érkezik, melyet Magyarország (13. hely, 1099 látogatás) követ. Horvátország (16. hely, 601 látogatás), Ausztria (17., 811 látogatás) és Szlovákia (19., 601 látogatás) a középmezőnyben kap helyet, míg a sereghajtók közé Szlovénia (26., 380 látogatás) mellett az EU-n kívüli államok tartoznak; Ukrajna 267 látogatással a 30., míg Szerbia mindössze 138 látogatással a 40.

A magyar N-Lex használatával kapcsolatban szintén a vonatkozó időszakra megállapítható, mely országokból (egész pontosan: milyen nyelvre állított böngészőből történt a keresés) indították a legtöbb keresést magyar jogszabályok megismerésének céljából a weboldalon található keresőfelületen keresztül. Nyelvi szempontból a magyar játszott vezető szerepet 546 kereséssel, melyen túl egyedül a második helyen álló angol nyelvű keresés képezett jelentős súlyt, 487 megkereséssel. A további nyelveken történő keresés marginális jelentőségű volt: a 3. szlovákot (84) a 4. német (48) követte, míg a román csak a 8., a szlovén a 11., a horvát a 14. helyet foglalta el minimális számú kereséssel.

2.4.1.3 e-Justice

Az Európai e-igazságügyi portál⁷⁰ egy 2010 óta elérhető felület, amely jelenleg egy 2017-ben megújult, béta verzióként működő honlap. A béta jellegből eredően lehetőség van észrevételek megfogalmazására technikai problémával, nyelvekkel/többnyelvűséggel, helyesírási hibákkal, egy bizonyos régióra vonatkozó tartalommal és egyébekkel kapcsolatban. Az oldal az európai e-igazságügyi rendszer felépítményének egyik kulcseleme. Egyablakos kialakítással bír, és az e-igazságügyi szolgáltatások decentralizált felületeként működik.

Az Európai Unió abból indult ki a portál létrehozásakor, hogy a jogi eljárások papír alapúságának csökkentése, illetve az elektronikus eszközök használata a bírósági tevékenységekben részt vevő személyek kommunikációjában egyre fontosabbá válik a tagállamok igazságszolgáltatásának hatékony működéséhez. Az e-Justice portál létrehozásának szakpolitikai kontextusát *A 2014–2018-as időszakra szóló Európai E-igazságügyi Stratégia*⁷¹, illetve *az Európai e-igazságügyre vonatkozó, a 2014–2018-as időszakra szóló többéves cselekvési terv*⁷² képezi, ezek értelmében a tagállamok és az európai intézmények elkötelezettek az európai e-igazságszolgáltatási rendszer kiépítésében. A portál interaktív szolgáltatásainak biztosítása érdekében a portál a kapcsolódó tagállamoktól, nemzeti hatóságoktól függ.

A portál alapstruktúrája a következő, mely számos élethelyzettel kapcsolatban nyújt tájékoztatói és ügyintézési lehetőséget, több esetben felhívva a figyelmet az egyes tagállamok eltérő szabályozásaira:

- Családi ügyek, öröklés: az EU-ban a határokon átnyúló családjogi ügyekre vonatkozó jogi tájékoztató. Ide tartozó alpontok: Öröklés; Házasság felbontása és különválás; A házasság és a regisztrált partnerkapcsolat vagyoni jogi hatásai; Szülői felelősség –

⁷⁰ <https://beta.e-justice.europa.eu>

⁷¹ [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:52013XG1221\(02\)&from=EN](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:52013XG1221(02)&from=EN)

⁷² [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:52014XG0614\(01\)&from=EN](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:52014XG0614(01)&from=EN)

gyermek feletti felügyelet, kapcsolattartási jog; Szülő általi jogellenes gyermekelvitel; Családi tartási kötelezettségek; A gyermekek jogszerű külföldre vitele.

- Pénzügyek/Pénzbeli követelések: a pénzügyi kérdésekkel kapcsolatos jogszabályokra, eljárásokra, díjakra és formanyomtatványokra vonatkozó tájékoztatás. Ide tartozó alpontok: Európai fizetési meghagyás; Az európai fizetési meghagyásos eljárással kapcsolatos bírósági illetékek; Kis értékű követelések; A kis értékű követelésekre vonatkozó eljárással kapcsolatos bírósági illetékek; Fizetésképtelenség/csőd; Vagyoni eszközök biztosítása egy uniós tagállamban indított követelések során.
- Bírósági eljárások: tájékoztatás a polgári és büntetőjogi ügyekben folytatott jogi eljárásokról. Alpontok: Polgári ügyek; Büntetőjogi ügyek; Bírósági árverések; Videokonferencia.
- Jogi lépések indítása: részletes információk arról, hogyan lehet jogi lépéseket tenni az Unióban. Alpontok: Közvetítés (mediáció); Költségmentesség; Hol és hogyan? Polgári Ügyek Európai Igazságügyi Atlasza; Elektronikus formanyomtatványok; Az EU és a tagállamok igazságszolgáltatási rendszerei.
- Az Ön jogai: az uniós polgárok jogaira vonatkozó különböző tájékoztató oldalak. Alpontok: Vádlottak (büntetőeljárás); Bűncselekmények sértettjei; Alapjogok; Hová fordulhat segítségért? Hozzáférés az igazságszolgáltatáshoz környezeti ügyekben.
- Jogszabályok és joggyakorlat: az uniós polgárokra vonatkozó jogszabályok és az ítélkezési gyakorlat során hozott ítéletek. Alpontok: EU-jog; A tagállamok joga; Nemzetközi jog; Uniós ítélkezési gyakorlat; Európai esetjogi azonosító (ECLI); Az európai esetjogi azonosító keresésére szolgáló program; Tagállami ítélkezési gyakorlat; Nemzetközi ítélkezési gyakorlat; Glosszáriumok és fordítások.
- Nyilvántartások – cégek, fizetésképtelenség, ingatlan: az uniós és nemzeti szintű cég-, ingatlan- és fizetésképtelenségi nyilvántartásokra vonatkozó tájékoztatás. Alpontok: Cégnylvántartások – keresés az uniós cégek között; Tagállami szintű cégnylvántartások; Uniós szintű ingatlan-nyilvántartások; Tagállami szintű ingatlan-nyilvántartások; Csőd- és fizetésképtelenségi nyilvántartások; Keresés a hálózatba kapcsolt fizetésképtelenségi nyilvántartásokban.
- Jogi szakember keresése: uniós tagállamokban jogi szakemberek keresésére szolgáló eszközök. Alpontok: A különböző jogi szakmák; Ügyvéd; Közjegyző; Jogi szakfordító/tolmács; Közvetítő.
- Képzés és szakmai hálózatok: Igazságügyi képzés és szakmai hálózatok. Alpontok: Jogi szakemberek képzése; Polgári és kereskedelmi ügyekben illetékes Európai Igazságügyi Hálózat; Büntetőügyekben illetékes Európai Igazságügyi Hálózat; Eurojust; Európai Jogi Intézet.

2.4.1.4 EURES

Az EURES (European Employment Services, magyarul Európai Foglalkoztatási Szolgálat)⁷³ egy országos szintű foglalkoztatási szolgálatok alkotta együttműködési szolgálat. A résztvevők között az államigazgatási szolgálatok mellett a munkavállalói oldal (szakszervezetek) és munkáltatói szervezetek ugyancsak megtalálhatóak, mint partnerek. Az EURES hálózat célkitűzése, hogy az Európai Gazdasági Térségen (EGT), azaz az Európai Unió 28 tagállama, valamint Norvégia, Liechtenstein és Izland alkotta régióon belül elősegítse a munkavállalók szabad áramlását. A szolgáltatások fejlesztése arra alapul, hogy az európai polgárok naponta találhatják magukat szembe olyan adminisztratív, jogi vagy adóügyi akadállyal, amely megoldásra vár. Az EURES szerepe a határon átívelő régiókat illetően rendkívül fontos a határon túli ingázáshoz kapcsolódó, munkavállalók és munkáltatók által tapasztalt problémák megoldásában és a kapcsolatos tájékoztatásban.

Az EURES három alapvető szolgáltatást biztosít: tájékoztatást, útmutatást és állasközvetítést. Az EURES szolgáltatás az álláskeresők és a munkáltatók számára egyaránt ingyenesen vehető igénybe. Az EURES célközönségét egyrészt az álláskeresők, másrészt a munkáltatók alkotják. Előbbiek közé olyan álláskeresők tartoznak, akik szívesen költöznének külföldre tanulás vagy munkavégzés céljából, utóbbiak közé pedig azok a munkáltatók, akik külföldről érkező munkavállalókat kívánnak foglalkoztatni.

Az EURES tanácsadói hálózata révén személyes kapcsolatokon keresztül biztosít tájékoztatást, segítségnyújtást és támogatást a munkakeresők és a munkaadók részére. Az EURES tanácsadók olyan szakemberek, akik az európai munkaerőpiacon érdekelt álláskeresők és munkáltatók számára a már említett három alapvető EURES szolgáltatást biztosítják.

Az állami foglalkoztatási szolgálatok partnerként működnek együtt az EURES keretében annak érdekében, hogy lehetővé tegyék az európai munkaerőpiacon a nemzeti határokon átívelő mobilitást, és így kulcsfontosságú mértékben járulnak hozzá az EURES honlapjának, hivatalos elnevezéssel az Európai Foglalkoztatási Mobilitás Portáljának információkkal való ellátásához.

Az élet- és munkakörülmények elnevezésű adatbázisban⁷⁴ országokra szűrve van mód a munkavállalással, külföldi alkalmazásával és letelepedéssel kapcsolatos információk keresésére. Az alábbi tartalmi elemek jellemzik az élet- és munkakörülményeket érintő információszolgáltatást:

- Munkakeresés:
 - Jelentkezés az állásra
 - Hogyan találhat munkahelyet

⁷³ <https://ec.europa.eu/eures/public/hu/eures-network>

⁷⁴ <https://ec.europa.eu/eures/main.jsp?catId=38&lang=hu&parentId=0&countryId=HU&acro=living>

- Külföldre költözés:
 - Az áruk és a tőke szabad áramlása
 - Lakáskeresés
 - Iskolakeresés
 - Az autó kivitele (ideértve a vezetői engedélyről szóló információkat)
 - Regisztrációs eljárások és tartózkodási engedélyek
 - Tennivalók az új országba érkezés előtt és után
- Munkakörülmények:
 - Áttekintés az európai munkakörülményekről
 - Oklevelek és szakképesítések elismerése
 - Munkatípusok
 - Munkaszerződések
 - Külön kategóriák
 - Önfoglalkoztatás
 - Fizetés
 - Munkaidő
 - Szabadság (éves szabadság, szülői szabadság stb.)
 - A munkaviszony megszűnése
 - A munkavállalók érdekképviselete
 - Munkahelyi viták – sztrájkok
 - Szakképzés
- Életkörülmények:
 - Az európai életkörülmények összegzése
 - A politikai, közigazgatási és jogi rendszer
 - Jövedelem és adózás
 - Megélhetési költségek
 - Lakhatás
 - Egészségügyi ellátórendszer
 - Oktatási rendszer
 - Kulturális és szociális élet
 - Magánélet (születés, házasság, halál)
 - Közlekedés.

A tájékoztatás további hasznos eszköze a Munkaerőpiaccal Kapcsolatos Információk rész, amely ország, régió és tevékenységi szektor szerinti bontásban tartalmaz információt az európai munkaerőpiac jelen helyzetével, trendjeivel kapcsolatban.

Az EURES „álláslehetőség” adatbázisa naponta kerül frissítésre. A munkaerőpiaci trendekkel, valamint az élet- és munkakörülményekkel kapcsolatos információkat az EURES nemzeti tudósítói rendszeresen frissítik.

Az EURES honlapján megtalálható több mint 850 EURES tanácsadó elérhetősége és címe szerte Európából. Az EURES-szel, a portállal vagy általában a foglalkoztatási mobilitással kapcsolatos kérdésekkel lehetőség van a Helpdesk szolgálathoz fordulni. Az EURES-szel telefonon, chaten, Skype-on, illetve e-mailben is fel lehet venni a kapcsolatot. Az EURES ügyfélszolgálat az Európai Unió/EGT bármely hivatalos nyelvén elküldött levélre válaszol, az eredeti feladó saját nyelvén.⁷⁵

2.4.1.5 SOLVIT

A SOLVIT⁷⁶ egy EU-szintű nemzetközi hálózat, amelynek célja a határon túli tartózkodás, munkavállalás és üzleti tevékenység folytatásának megkönnyítése, az ott felmerülő megoldása, elsősorban online úton. A SOLVIT abból indul ki, hogy a szabad munkavállalás, tanulás, vállalkozás és tartózkodás nyújtotta jogokat nem minden esetben tartják be az egyes államok, például túlzott adminisztratív követelményeket írnak elő, nem tartják be a határidőket, vagy tévesen állítják, hogy az adott személyt/vállalkozást nem illetnek meg bizonyos jogok. A SOLVIT egy EU-szintű elektronikus platform az uniós polgárok jogérvényesítési nehézségeire reagálva. Szolgáltatása ingyenesen igénybe vehető.

A SOLVIT hálózatát minden országban egy-egy SOLVIT-központ alkotja. A probléma felmerülésének országában lévő központot illetékes, míg az adott állampolgár/vállalkozás származási országában található központot hazai SOLVIT-központnak nevezik. Amennyiben releváns a probléma, azt az illetékes központ és az ottani hatóság közösen igyekszik megoldani. Az állampolgárok anyanyelven nyújthatják be panaszukat a hazai központnak a honlap erre szolgáló részén. Ehhez a néven kívül a konkrét problémát, illetve a bepanaszolt hatóságot kell feltüntetni. A SOLVIT a probléma felmerülésének befogadásától számított 10 héten belül igyekszik megoldást találni az adott problémára attól számítva, hogy az illetékes SOLVIT-központ átveszi az ügyet a hazaitól.

A SOLVIT-hoz azokban az esetekben lehet fordulni, amennyiben egy uniós magánszemélyt vagy céget megillető jogok sérelmet szenvednek egy másik EU-tagállamban az ottani helyi hatóságok hibájából eredően, viszont az ügyet még nem vitték bíróságra a szenvedő felek. A SOLVIT jellemzően az alábbi területeken képes segítséget nyújtani:

- szakmai képezések elismertetése egy másik uniós országban
- vízum, tartózkodási jog

⁷⁵ <https://ec.europa.eu/eures/public/hu/eu-contact-points-for-citizens-and-businesses>

⁷⁶ http://ec.europa.eu/solvit/index_hu.htm

- kereskedelem és szolgáltatások (cégek)
- jármű, jogosítvány
- családi ellátások
- nyugdíjjogosultság
- külföldi munkavállalás
- álláskeresési járadék
- egészségbiztosítás külföldön
- oktatáshoz való hozzáférés
- a tőke és a fizetések határokon átívelő mozgása
- adózás, áfa-visszatérítés.

2.4.1.6 Social Affairs

Az Európai Bizottság honlapstruktúrájába illeszkedő weboldal⁷⁷ az Európai Unióban történő külföldre költözés és külföldi munkavállalás témakörei kapcsán nyújt tájékoztatást az európai polgárok szociális jogairól. A *Külföldi munkavállalás az Európai Unióban* elnevezésű menüponton belül az alábbi főbb elemek találhatóak:

- Európai Munkaügyi Hatóság
- Uniós polgárok szabad mozgása: A munkakeresés joga; Tartózkodási jog; Egyenlő bánásmód; Családtagok; Foglalkoztatás a közszférában
- Nem uniós polgárok
- Kiküldött dolgozók
- Szakértői hálózat
- EURES.

A weboldal létrehozói abból indultak ki, hogy az EU-tagállamok állampolgárainak életük során szükségük lehet szociális biztonsági ellátásokra külföldön is. A portál megkönnyíti az adott ellátások igénybevetését, amennyiben az illető valamely uniós tagállam polgára, és az EU más tagállamába költözött el. A weboldal minden EU-tagállam vonatkozásában tartalmazza „Az Ön szociális biztonsági jogai...” elnevezésű dokumentumot, ekképp ez elérhető Magyarországra nézve is.⁷⁸ A kiadvány tartalma elérhető a honlap struktúrájába beépítve is, „Az EU szociális biztonsági rendszereinek összehangolása” menüpont alatt. A dokumentumot az Európai Bizottság adja ki, felelős szerkesztője pedig a Foglalkoztatás, a Szociális Ügyek és a Társadalmi Befogadás Főigazgatósága. Tartalmi felépítése a következő:

- Család: Családi ellátások; Anyasági és apasági ellátások

⁷⁷ <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1113&langId=hu>

⁷⁸ Az Ön szociális biztonsági jogai Magyarországon:

<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=13766&langId=hu>

- Egészség: Egészségbiztosítás; Tartós ápolás-gondozás; Táppénz-betegszabadság
- Keresőképtelenség: Munkahelyi baleset és foglalkozási megbetegedés esetén nyújtott baleseti ellátás; Rokkantsági ellátás
- Idősek és túlélő hozzátartozók: Öregségi ellátások; Hozzátartozói nyugellátások
- Szociális támogatás: Megélhetési források
- Munkanélküliség: Munkanélküli ellátások
- Külföldre költözés: Korábbi külföldi biztosítások beszámítása
- Elsődleges tartózkodási hely: Szokásos tartózkodási hely.

Az egyes témakörök kapcsán kiterjedt tájékoztatást nyújt a weboldal és a dokumentum az egyes ellátástípusokhoz kötődően, a következő kérdések kapcsán: Milyen esetben vehető igénybe? Milyen feltételeknek kell megfelelni? Mire jogosult Ön és hogyan nyújthat be kérelmet? Az esetlegesen kitöltendő nyomtatványok; Kivel kell felvennie a kapcsolatot?

A honlap kiterjedt tájékoztatást nyújt az egészségbiztosítási kérdésekben, ideértve az Európai Egészségbiztosítási Kártyát, illetve a tervezett egészségügyi, kórházi kezeléseket egyaránt. Ezen kívül tartalmaz egy GYIK-részt, továbbá segíti az illetékes szervekkel való kapcsolatfelvételt (pl. címtár révén), tartalmazza a problémamegoldás eszközeit is.

A honlapon továbbá elérhető a független szakértékből álló, az unión belüli szabad mozgást és szociális biztonságot szolgáló FreSsco (Free movement of workers and Social security coordination) is. A tartalmak, beleértve a jelentéseket és különböző elemzéseket, egyelőre angol, francia és német nyelven található meg.

2.4.2 Magyar nemzeti tájékoztatás

Az alábbi fejezetben bemutatásra kerülnek azok a magyarországi tájékoztatási és ügyintézési digitális platformok, amelyek hivatalos forrásból nyújtanak elektronikus közigazgatási és közszolgáltatási információkat a határon átnyúló élethelyzetekhez kötődően. Az alábbi felületek tartoznak bele a fenti kritériumba:

- magyarország.hu
- Személyre Szabott Ügyintézési Felület
- 1818
- EUGO Hungary
- Your Europe Magyarországra vonatkozó aloldalai⁷⁹
- Nemzeti Jogszabálytár
- kormanyhivatal.hu

⁷⁹ Mivel a Your Europe az Európai Unió kezdeményezése, és az Európai Bizottság koordinálása alatt áll, a Magyarországra is vonatkozó bemutatás az uniós szintű tájékoztatásról szóló fejezetben kap helyet.

- kormanyablak.hu
- nagykövetségek honlapja.

Az egyes portálok részben eltérő célból jöttek létre, ezért más tartalmi felépítés és szolgáltatási kínálat jellemzi azokat. A magyarország.hu az ország elsődleges és legkiterjedtebb elektronikus közszolgáltatásokat, e-ügyintézést és e-tájékoztatást nyújtó webes felülete. Ennek továbbfejlesztése lesz a Személyre Szabott Ügyintézési Felület, mely számos ügyet egyablakos módon tesz intézhetővé. A 1818 fő feladata nem az élethelyzetekről való tájékoztatás és információnyújtás, tevékenysége elsődlegesen a közigazgatással kapcsolatos kérdések, panaszok, bejelentések kezelésére, a közigazgatási ügyintézésrel kapcsolatos telefonos és elektronikus tájékoztatásra terjed ki. Az EUGO Hungary portál elsősorban a Magyarországon szolgáltatást nyújtani, vállalkozni, letelepedni, vállalkozást indítani tervező magánszemélyek és vállalkozások számára nyújt információkat, tehát fő szerepe a külföldiek számára szóló tájékoztatás. A kormanyablak.hu számos ügycsoport kapcsán ad élethelyzet alapú tájékoztatást, míg ettől eltérően a kormanyhivatal.hu elsősorban a magyarországi kormányhivatalok ügyintézési tevékenységéről és egyéb jellemzőiről szolgáltat tájékoztatást.

A többi portál közül sajátos helyzetű a Nemzeti Jogszabálytár, amely az elektronikus közszolgáltatások tekintetében a Magyarországon hatályban lévő jogszabályok gyűjteményeként funkcionál. Szintén speciális helyzetűek az egyes államok magyarországi nagykövetségei, amelyek ugyan igen változó tartalommal, de rendszerint a fenntartó ország nyelvén bizonyos élethelyzetekről tájékoztatást nyújtanak saját weboldalaikon, elsősorban saját állampolgáraik számára.

Végül, de nem utolsó sorban megjegyzendő, hogy jelen összefoglaló és vizsgálat célja az átfogó tájékoztatási platformok bemutatása. Léteznek Magyarországon is szakági oldalak, amelyek egy-egy-egy ügycsoportra, tématerületre fókuszálva nyújtanak információkat az állampolgárok és vállalkozások részére. Ide tartozik többek között a NAV honlapja adóügyekben, vagy felsőoktatási ügyekben a felvi.hu. Az Európai Bizottság által minden évben kiadott eGovernance Factsheet – mely a digitális közszolgáltatások működéséről ad felvilágosítást – Magyarországra vonatkozó dokumentuma strukturált módon nyújt áttekintést az egyes élethelyzetekhez kapcsolódó közszolgáltatások elérhetőségéről, felelőséről.⁸⁰

⁸⁰ Bővebben lásd: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_Hungary_March_2017_v3_00.pdf

2.4.2.1 magyarorszag.hu

A magyarorszag.hu⁸¹ Magyarország elsődleges elektronikus közszolgáltatásokat nyújtó webes felülete, a Kormányzati Portál lapcsalád egyik eleme. A portál nyitólapja a kormányzati startlap. Ezen a kiinduló oldalon többféle módon megtalálhatók a keresett, elektronikus ügyintézéshez kapcsolható szolgáltatások, információk. Az oldalon a „katalógusban” témakörök, illetve témák szerint, valamint konkrét elnevezések szerint, betűrendben, az „A-Z kereső” használatával is kereshetnek tartalmakat a látogatók.

Az ügyintézés és a kapcsolódó közigazgatási szolgáltatásokat az „Ügyintézés” lap tartalmazza. Ezen belül is témakörök vagy betűrend szerint lehetséges eljutni a keresett ügyig. A portál kialakításakor követett alapelv az volt, hogy az egyes ügyeket tartalmazó ügypalák valamennyi, az adott üggyel kapcsolatos fontos információt egyetlen helyen gyűjtsenek össze. Így például közvetlenül az adott ügy leírása mellett található a kapcsolódó jogszabályok, szolgáltatások, letölthető dokumentumok és a teendőket lépésről lépésre bemutató segítség. A „Nyomtatványtár” almenüben elérhető az ügyek elektronikus intézéséhez szükséges elektronikus nyomtatványok. Az „Ügyek” rovatban a mindennapi ügyintézés segítő általános élethelyzetek leírása kapott helyet. Az ügyleírások megtalálhatók témák vagy ábécé szerint rendezve egyaránt.

Jelenleg a magyarorszag.hu-ról kb. 200-300 ügymenet indítható, az egyes ügymenetek eltérő mélységben vihetők végig a webes felületen. Az elektronikus ügyintézés szolgálja a kormányzati portálon keresztül használható Ügyfélkapu funkció, mely ügyintézési felület előzetes regisztrációt igényel, és kizárólag magyar nyelven érhető el, nem minden élethelyzetre kiterjedően. Az ügyek számos élethelyzetet (pl. érettségi bizonyítvány beszámítása, vezetői engedély honosítása, házasságkötés, cégbejegyzés) átfogó témakörökbe rendeződnek, amelyek a következők:

- Magánélet: Sport (Szabadidő), Haláleset, Kisállattartás
- Tulajdon: Tulajdon, Birtok, Közös tulajdon
- Munka: Munkaszerződés, Munkabér, Munkavégzés, munkaviszony, Társadalombiztosítás, Pénzügyek
- Oktatás: Diplomák honosítása, Érettségi, Felnőttképzés
- Jog
- Fogyasztóvédelem: Fogyasztóvédelem, Vásárlói jogok
- Közigazgatás: A közigazgatási eljárás illetéke, A közigazgatási hatósági eljárás, Elektronikus ügyintézés eljárása
- Vállalkozás: Versenyjog, Vállalkozók pénzügyei, Vállalkozói járulékok, díjak

⁸¹ Elérhetőség: <https://magyarorszag.hu/>

- Okmányok: Gépjármű-vezetői engedély, Utazási okmányok, Személyi okmányok, nyilvántartás.

Miközben az oldal elsődleges funkcióját az e-ügyintézés, illetve az e-tájékoztatás alkotja, egyéb információkkal is szolgál, nem feltétlenül élethelyzet-specifikus módon. Az „Országinfó” menüponton belül az ország államrendszeréről, történelméről, társadalmáról, kultúrájáról, a sportról, turizmusról, valamint a híres magyarokról is tájékozódhatnak az érdeklődők. Ezen információk közé sorolható részben a „Közigazgatás” fül is, mely alatt Magyarország hatalmi ágairól, államigazgatási szerveiről érhetőek el információk.

A 2016. szeptember 19. és 2017. szeptember 19. közötti időszak tíz leggyakrabban használt szolgáltatása a következő volt: eBEV-szolgáltatások (38,4%-os részesedés a megkeresésekből), értesítési tárhely (28,4%), földhivatali-nyilvántartás (nem hiteles, hiteles és e-tulajdoni lap online ügyintézés, 6,8%), TAJ-nyilvántartással összefüggő szolgáltatások (4,2%), adó- és járulékbevallás (4%), egyéni vállalkozás - online ügyintézés (webes ügysegéd, 1,5%), e-építési napló - általános célú építményfajták (1,5%), Webes ügysegéd (1,4%), egyéni vállalkozók nyilvántartása (1,4%), erkölcsi bizonyítvány online ügyintézés - webes ügysegéd (1,3%).

A magyarorszag.hu-n 2016. szept. 19. - 2017. szept. 19. közötti munkamenetek vizsgálatából kiderül, hogy a weboldalt túlnyomórészt magyarországi eszközről (97,57%) keresik fel, miközben az összes külföldről indított munkamenet nem teszi ki a munkamenetek 2,5%-át sem. A magyarorszag.hu-t felkeresők földrajzi eloszlására jellemző, hogy a Magyarország uniós csatlakozása és a szabaddá vált munkaerőpiac nyomán megnövekedett számú magyarországi munkavállalót befogadó országokból (Németország a 2., Nagy-Britannia a 3., Ausztria az 5. helyen) sok munkamenetet indítanak az internetezők. A környező országok közül nem mindegyik található a felhasználói toplista élén, és ez sok esetben független az adott ország lakónépességétől vagy méretétől. Ausztriától jócskán elmaradva (összes munkamenet 0,23%-a) következik a 9. Szlovákia (0,07%) és a 11. Románia (0,06%), amely államok még számottevő forgalmat bonyolítanak a szomszédos országok közül. Jelentősen kisebb a szerepe a 17. szerbiai, a 18. ukrán (0,03%) és a 20. horvátországi (0,02%) felhasználói aktivitásának. A szlovéniai (34. hely, közel 0%) megkeresések minimálisak.

2.4.2.2 Személyre Szabott Ügyintézési Felület

A Személyre Szabott Ügyintézési Felület (röviden: SZÜF)⁸² 2017-ben béta verzióban működő, 2018. január 2-től azonban a magyarorszag.hu-t fokozatosan bővülő tartalommal felváltani tervezett, elektronikus közszolgáltatásokat összefogó portál. 2018 januárjától törvényi előírássá válik, hogy az e-közigazgatási szolgáltatások a Személyre Szabott Ügyintézési Felületen

⁸² Elérhetőség: <https://szuf.magyarorszag.hu/>

legyenek elérhetőek a kormányzati portálon. A SZÜF fejlesztésének fő célja, hogy a magánszemélyek és a cégek 2018-tól már egykapus belépési ponton keresztül intézhessék összes állami és önkormányzati ügyeiket. A portál kialakításánál fontos szempont volt az ügyfélbarát jelleg, mely a letisztult, didaktikus, minden elektronikusan elérhető közszolgáltatást integráló felület formájában is testet ölt.

Az új felületen nyomon követhetővé válik az ügyintézés menete. A felhasználóknak nem kell különböző intézményi portálokat felkeresniük, egy helyről elérhetnek minden, az ügyintézéshez szükséges információt. Szolgáltatás-centrikus portál jött létre, megőrizve az eddig is elérhető tematikákat, kibővítve az e-ügyintézési törvény által meghatározott szolgáltatásokkal.

Az előzetes tájékoztatások alapján az új struktúrában az egyes témakörök várhatóan az alábbiak lesznek:

- Család: Anyakönyvi kivonat, Születés, Házasság, Gyermekvédelem, Örökbefogadás
- Oktatás, kutatás: Köznevelés, Felsőoktatás, felnőttképzés, Nyelvizsga, Kutatás, Oklevél honosítása
- Egészségügy: Egészségbiztosítási pénzügyi ellátások, Egészségbiztosítás egészségügyi szolgáltatásai
- Pénzügy: Magánszemélyek adózása, Társaságok adózása, Befektetések, megtakarítások, hitelek
- Nyugdíj, juttatás, segély: Családok támogatása, Szociális ellátás, Társadalombiztosítási nyugellátás
- Élet Magyarországon: Tartózkodás Magyarországon, Magyar állampolgárság, Menekültként Magyarországon
- Utazás külföldre: Utazási információk, Vízumügyek, Letelepedés külföldön
- Vállalkozás: Cégek működtetése, Egyéni vállalkozás, Mezőgazdasági vállalkozások
- Tulajdon: Gépjármű, Ingatlan, Építésügy, Közüzemi szolgáltatók, Szellemi tulajdon
- Okmányok: Személyazonosító igazolvány, Lakcímgazolvány, Útlevel, Erkölcsi bizonyítvány
- Közigazgatás, jog: Kérelem benyújtása, Döntés, jogorvoslat, kártérítés, Időpontfoglalás Kormányablakba
- Mezőgazdaság, környezetvédelem: Mezőgazdaság, Környezetvédelem, Élelmiszerbiztonság
- Választás: Választás, Népszavazás, Névjegyzékbe vételi kérelem, Nemzetiségi választópolgár nyilvántartásba vétele
- Önkormányzati szolgáltatások: Építésügy, közlekedés, hírközlés, Ipar és pénzügy.

A SZÜF több menüpontjában is megjelennek határon átnyúló élethelyzetekhez kapcsolódó hasznos információk (pl. az „Oktatás, kutatás” ponton belül az oklevél honosítása), legnagyobb arányban az „Élet Magyarországon” menüpontban jelentkezik a külföldi állampolgárok

tájékoztatásának szándéka. Ezek az információk jelenleg kizárólag magyar nyelven lesznek elérhetőek.

A portál elsősorban Magyarország e-kormányzásának eszköze, az elektronikus ügyintézés magyarországi továbbfejlesztésének (pl. online időpontfoglalás, elektronikus ügybenyújtás) fontos mérföldköve, azonban az e-úton indított ügyintézés mellett megtartotta a magyarorszag.hu elsősorban ügyintézéssel, közszolgáltatásokkal kapcsolatos informáló funkcióját. Például az adóigazolás kapcsán információkat szolgáltat az ügy elektronikus indításán túl az igazolás benyújtásának menetéről, továbbá a vonatkozó jogszabályokról, kapcsolódó egyéb információs anyagokról.

A portál egyes témakörei és az azokon belüli ügyek intézésének lehetősége eltérő mértékű, például a NAV-hoz kapcsolódó, adózási ügymenetek terén igen fejlett megoldás jött létre, máshol (pl. rendőrségi ügyek) még nem sikerült maradéktalanul az integráció, a felhasználóbarát jelleg és az e-ügyintézés kevésbé érvényesül.

A portál egyik legnagyobb újdonsága az e-Papír, mely egy, a rendszerben regisztrált intézmények felé történő elektronikus, hitelesített levelezéshez, ügyindításhoz használható ingyenes alkalmazás, amely internetkapcsolaton keresztül, elektronikus úton összeköti az Ügyfélkapuval rendelkező ügyfeleket a szolgáltatáshoz csatlakozott intézményekkel számos ügyben (pl. bűnügyi ügyintézés bűncselekményre vonatkozóan, adóügyek, kormányhivatali ügyek). Fontos megjegyezni, hogy a felületről csak abban az esetben lehet levelet küldeni, amennyiben a keresett intézmény csatlakozott az e-Papír szolgáltatáshoz, illetve a felhasználó rendelkezik Ügyfélkapuval.

A közigazgatás szereplői között is naprakész adatcsere valósul meg, melyhez a különböző állami intézmények és hivatalok eltérő architektúrájú informatikai rendszereit összekapcsoló közös platform, a Központi Kormányzati Szolgáltatás Busz (KKSZB) biztosít majd háttérrel. Az ehhez csatlakozó szakrendszerek közvetlenül kommunikálhatnak egymással, a hivatali ügyintézők pedig egy egyszerű lekérdezéssel is elérhetik a nyilvántartásokban tárolt adatokat.

A Belügyminisztérium és a NISZ csupán a felületet és az informatikai háttérrel (pl. e-azonosítás) biztosítja a SZÜF-höz, a tartalom fejlesztése és az adatszolgáltatás továbbra is az illetékes szervek feladata marad. Ügyintézésre is az adott szerv honlapján van lehetőség, a központi oldal az e felületekre való átirányítást szolgálja.

2.4.2.3 1818 Ügyfélszolgálat

A 1818 egy Magyarországról a 1818-as telefonszámon elérhető Kormányzati Ügyfélvonal, mely saját weboldallal⁸³ is rendelkezik. A 1818 létrehozásának gondolata abból indul ki, hogy az állampolgárok az ügyintézésükhöz előzetes információt, tájékoztatást igényelnek, másrészt gyakran hiányos ismeretekkel rendelkeznek a jogukat és kötelezettségeiket illetően.

A 1818 kiemelt feladata az általános közigazgatási kérdések megválaszolása, továbbá az ügyfelek közigazgatással kapcsolatos panaszainak, bejelentéseinek fogadása, és az illetékes közszolgáltatást, elektronikus közszolgáltatást nyújtó, valamint az elektronikus közszolgáltatás nyújtására jogszabály által kötelezett szervhez történő továbbítása. A Kormányzati Ügyfélvonal azon túl, hogy telefonos ügyfélszolgálatként működik, ma már egy komplex szolgáltatási portfóliót kínál ügyfeleinek. A 1818 szolgáltatástérképe⁸⁴ alapján főbb szolgáltatástípusai a következők:

- általános tájékoztatás: információt nyújt a közigazgatási szervek elérhetőségéről, ügyfélfogadási idejéről, feladat- és hatásköréről, valamint az általuk kezelt ügyek intézésének folyamatairól, segít a szükséges jogszabályok megtalálásában;
- telefonos ügyintézés: a 1818-as telefonszámon státuszinformációt kaphatunk egyes folyamatban lévő okmányügyek intézésével kapcsolatban, a telefonos azonosítás bevezetésével a közeljövőben egyes ügyek telefonon is intézhetővé válnak;
- személyes ügyintézés: tájékoztatást nyújt a kormányablakokban, okmányirodáknak és a különböző hatóságok ügyfélszolgálati irodáiban intézhető ügyekkel kapcsolatban;
- elektronikus ügyintézés: az interneten keresztül intézhető közigazgatási ügyek esetén telefonos segítséget nyújt a regisztrációtól az űrlapok kitöltéséig; kiemelt feladata az ügyfélkapuval kapcsolatos technikai segítségnyújtás;
- foglalkoztatásbejelentés (185): a Kormányzati Ügyfélvonal a 185-ös számon fogadja az egyszerűsített foglalkoztatás (EFO) és a háztartási munka bejelentéseket, majd a felvett adatokat továbbítja a Nemzeti Adó- és Vámhivatal részére;
- egyéb feladatok: megállapodás alapján ellátja egyes államigazgatási szervek telefonos és elektronikus ügyfélszolgálati feladatait, vagy igény szerint munkaidő után, ill. megemelkedett hívásszám esetén fogadja a megkereséseket.

Fontos leszögezni, hogy az Ügyfélvonal honlapja, a 1818.hu jellemzően nem tartalmaz a magyarorszag.hu-hoz, a kormányablak.hu-hoz vagy a SZÜF-höz hasonló, élethelyzetekre vonatkozó tájékoztató tartalmakat, ez a duplikációk elkerülése végett nem is célja. A 1818 fő

⁸³ Elérhetőség: 1818.hu

⁸⁴ <http://1818.hu/szolgáltatasterkep>

profilja az ügyféltámogatás, a közigazgatási ügyintézésrel kapcsolatos telefonos és elektronikus tájékoztatás, bizonyos esetekben az ügyintézés.

Az Ügyfélvonal mindennap, nonstop elérhető hét csatornán keresztül. A kapcsolattartás vezetékes és mobiltelefonon, VoIP, e-mail, sms, fax, fórum és chat elérhetőségeken keresztül is történhet.

A Kormányzati Ügyfélvonalon keresztül a 2016. évi megkeresések téma szerinti megoszlása tekintetében a legnépszerűbbnek az időpontfoglalások (22%), az általános közigazgatási kérdések (17%), valamint az ügyfélkapus megkeresések (14%) bizonyultak. Gyakran keresettek voltak továbbá a gépjármű-ügyintézesek (7%) és az igazolványok, egyéb okmány ügyek (6%).

A kimondottan angol nyelvű megkeresések téma szerinti megoszlása a 2017.01.01 – 2017.06.30 közötti időszakra vonatkozóan részben eltérő képet mutatott. Az Ügyfélvonalhoz forduló külföldiek legtöbb esetben valamely személyes okmányukkal kapcsolatban érdeklődnek, a megkeresések 42%-a itt realizálódik. Ide tartozik a személyazonosító igazolvány, a vezetői engedély és a lakcímkártya. Ezen kívül jellemzőek még az egyéb közigazgatási témájú kérdések (21%) is, mint például egészségbiztosítási ügyek, TAJ-kártyával vagy munkavállalással kapcsolatos kérdések. Sok megkeresés érkezik azon ügyekben is, amelyek a Bevándorlási és Menekültügyi Hivatalhoz tartoznak. A további kiemelkedő témák közé sorolódott a személyes ügyintézés (12%), a vállalkozások ügye (10%), továbbá az elektronikus közigazgatás (9%).

A külföldi megkeresések hátterében álló leggyakoribb élethelyzet a Magyarországon történő tartózkodás, szinte minden, fentebb említett témakör ehhez az élethelyzethez köthető: letelepedés, az ezzel járó adminisztrációs teendők, munkavállalási feltételek, társadalombiztosítási, családtámogatási és szociális ellátások, ingatlanszerzés stb. Ugyanez igaz a határon túli, magyar nyelvű megkeresésekre is; a határon túli magyarok a személyes okmányukkal kapcsolatban érdeklődnek nagy arányban (útlevél, személyazonosító igazolvány), de eltérően a többi külfölditől, az egyszerűsített honosítási eljárás is népszerű téma.

2.4.2.4 EUGO Hungary

Az Európai Unió 2006-ban elfogadott szolgáltatási irányelvének értelmében, mely az unión belül a szolgáltatások szabad áramlása és a szolgáltatók letelepedésének szabadsága előtt álló akadályok felszámolását célozza, 2009 decembere óta minden tagállamban működni kell egy úgynevezett egyablakos ügyintézési pontnak. Az egyes tagországok által készített internetes egyablakos ügyintézési pontok hálózata az EUGO Network, a magyar EUGO portál neve pedig az EUGO Hungary.⁸⁵ A portál magyarországi megfelelője angol nyelven nyújt tájékoztatást a

⁸⁵ Elérhetőség: <http://eugo.gov.hu>

magánszemélyek és vállalkozások számára. Az EUGO-hálózat magyar tagja a Belügyminisztérium, amely felelős a magyarországi pont létrehozásáért, fenntartásáért.

Az e-kormányzati portál elsősorban Magyarországon szolgáltatást nyújtani, letelepedni, vállalkozást indítani tervező érdeklődők számára nyújt információkat egyetlen weboldalba tömörített platformon keresztül. Felállításának célja a magyarországi üzleti tevékenység elindítása és a határon átnyúló magyarországi szolgáltatásnyújtás megkönnyítése volt a vállalkozók és vállalatok számára. A portál segítségével az érdeklődők információkat kapnak az adott szolgáltatási területen érvényes szabályokról, rendelkezésekről és arról, milyen adminisztratív kötelezettségeknek kell eleget tenniük tevékenységeik folytatása érdekében. A portál tájékoztatást nyújt Magyarország főbb gazdasági jellemzőiről, üzleti környezetéről, a vállalat alapításról és vállalatindításról, a szükséges engedélyekről és bejelentésekről, a beruházási ösztönzőkről, a társasági jogról, a munkajogról, az adózásról, a vállalati számvitelről és könyvvizsgálatról, a szabályozott szakmákról, a kormányzati ügynökségekről, a kamarákról, továbbá tartalmaz egy „hasznos link” gyűjteményt.

A kapcsolattartás vagy egy beépített levelezőn keresztül lehetséges, vagy e-mailben. Az e-mail alapú megkeresésekre egy munkanapon belül a választ a 1818 biztosítja ügyfélszolgálatán (eugo@1818.hu) keresztül, angol nyelven.

2.4.2.5 Nemzeti Jogszabálytár

A Nemzeti Jogszabálytár a Nemzeti Jogszabálytárról szóló 338/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet által meghatározott tartalommal, saját dedikált honlapon⁸⁶, elektronikus közszolgáltatásként működő, bárki számára térítésmentesen hozzáférhető, egységes szerkezetű szövegeket tartalmazó elektronikus jogszabálygyűjtemény.

Az önkormányzati rendelet kivételével a Nemzeti Jogszabálytárban egységes szerkezetű szöveggel közzé kell tenni valamennyi, a lekérdezés napján hatályos jogszabálynak a lekérdezés napján hatályos szövegét, a lekérdezés napját megelőző valamennyi időállapotát a lekérdezés napját megelőző öt évre visszamenőleg és a lekérdezés napját követő három időállapotát. Az önkormányzati rendelet kivételével a Nemzeti Jogszabálytárban közzé kell tenni valamennyi, a lekérdezés napján még hatályba nem lépett jogszabálynak az első három időállapotát egységes szerkezetű szöveggel; a lekérdezés napját megelőző öt évben hatályban volt jogszabálynak a hatályvesztést megelőző időállapotát. Az önkormányzati rendeletek és nemzetközi szerződések kivételével a jogszabályokban évszám, sorszám, típus, szavak és tárgyszó alapján lehetséges a keresés.

⁸⁶ Elérhetőség: www.njt.hu

A lekérdező kérelmére a Nemzeti Jogszabálytár az önkormányzati rendelet kivételével tájékoztatást ad valamennyi, a lekérdezés napját megelőző 20 évben hatályban volt jogszabály szövegéről. A kérelemnek tartalmaznia kell a jogszabály pontos megjelölését és a kérelmező elektronikus levélcímét, melyre a tájékoztatás megküldését kéri. A kérelmet elektronikus űrlap igénybe vételével, a Nemzeti Jogszabálytár honlapján keresztül szükséges eljuttatni a szolgáltató számára.

A Nemzeti Jogszabálytár internetes felületén külön oldal szolgál az önkormányzati rendeletek számára. A jogszabálytár közzéteszi a még hatályba nem lépett önkormányzati rendeletek 2013. június 30. után kihirdetett szövegét, továbbá egységes szerkezetű szöveggel ugyanezt teszi valamennyi, 2013. június 30. után kihirdetett, és a lekérdezés napján hatályos rendelettel, illetve ezek megelőző és következő egy-egy időállapotával. Ezen az oldalon megye, hely, évszám, sorszám, témakör és szavak alapján történhet meg a keresés.

A nemzetközi szerződések egységes szerkezetű szövegének közzétételére a Nemzeti Jogszabálytáron önálló felületen kerül sor, ahol évszám és szavak alapján lehetséges a keresés az egyes megállapodásokban és egyezményekben.

A Nemzeti Jogszabálytár szolgáltatója a Magyar Közlöny Lap- és Könyvkiadó Kft. A Nemzeti Jogszabálytár önálló felületen (Törvényességi Felügyelet Írásbeli Kapcsolattartás Modul) biztosítja a helyi önkormányzatok törvényességi felügyeletéért felelős miniszter, a fővárosi és megyei kormányhivatal, valamint a helyi önkormányzat közötti, a helyi önkormányzatok törvényességi felügyeletével összefüggő írásbeli kapcsolattartást. A Magyar Közlöny Lap- és Könyvkiadó Kft. a Nemzeti Jogszabálytár Törvényességi Felügyelet Írásbeli Kapcsolattartás Moduljának vonatkozásában kizárólagosan látja el egyrészt a tervezésre, bővítésre, fejlesztésre, másrészt a fenntartásra, működtetésre és üzemeltetésre (ideértve az utánkövetést is) irányuló szolgáltatások nyújtására vonatkozó feladatokat.

2.4.2.6 kormányablak.hu

A kormányablak.hu⁸⁷ élethelyzet alapú témákkal is foglalkozik, feladata többek között az ügyfél-tájékoztatás. A feladatkörök menüpont alatt 284 feladatkörrel, ügycsoporttal (pl. 'Közlekedési igazgatással kapcsolatos feladatok') történik tájékoztatás, melyeken belül további ügyek (pl. 'Más EGT-államban kiállított vezetői engedély cseréje iránti kérelem') is fellelhetők. Az egyes ügyekről történő tájékoztatás rendszerint azonos struktúra alapján épül fel:

- Kódszám
- Ki jogosult az ellátásra?
- Milyen adatokat kell megadni?

⁸⁷ Elérhetőség: kormanyablak.hu

- Milyen iratok szükségesek?
- Milyen költségei vannak az eljárásnak?
- Hol intézhetem el?
- Ügyintézés határideje
- Jogorvoslati lehetőség
- Amit még érdemes tudni
- Fontosabb fogalmak
- Vonatkozó jogszabályok
- Letölthető fájlok, kapcsolódó linkek
- Kulcsszavak
- Országos Telefonos Ügyfélszolgálat.

A kormányablak.hu kiadója és szerkesztője a Miniszterelnökség Területi Közigazgatásért Felelős Államtitkársága, míg a technikai üzemeltetésért a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. felel.

2.4.2.7 kormányhivatal.hu

A weboldal⁸⁸ a magyarországi kormányhivatalok hivatalos információs honlapja, amely hírekkel, beszámolókkal, hirdetményekkel, multimédiás tartalmakkal szolgál a megyei és fővárosi kormányhivatalok ügyintézési tevékenységéről. A honlapon a dokumentumok fülön belül számos tájékoztató anyag kap helyet, részben olyanok, amelyek közzétételére jogszabályok kötelezik a hivatalokat, de más, az állampolgárok érdeklődésére számot tartó anyag is megtalálható a dokumentumtárban. A dokumentumok keresése kulcsszavas kereséssel, illetve tallózással történhet. Mindkét esetben tovább pontosítható a találati lista dátum, forrás vagy a dokumentum típusa szerinti szűréssel. A kormányhivatal.hu-t a kormányablak.hu-hoz hasonlóan a Miniszterelnökség és háttérintézményei, ellátó szervezetei, továbbá a kormányhivatalok működtetik.

2.4.2.8 Nagykövetségek honlapjai

Végül, de nem utolsósorban sajátos típust képviselnek a Magyarországon működő nagykövetségek és konzulátusok honlapjai, amelyek részben elektronikus tájékoztatási és ügyintézési platformokként funkcionálnak; informálnak, továbbírányítanak, segítséget nyújtanak az ügyintézéshez. Ezek rendszerint a képviselt fenntartó ország nyelvén teszik közzé legátfogóbb módon az egyes információkat. Ritkább esetben angolul, illetve magyarul is tartalmaznak releváns információkat (pl. a szerb). Az egyes weboldalak rendszerint közzétesznek

⁸⁸ Elérhetőség: www.kormanyhivatal.hu

határon átnyúló élethelyzetre vonatkozó tartalmakat is. Ezek az intézmények jog- és hatáskörükből eredően elsősorban a különböző konzuli szolgáltatásokhoz kötődnek, ide leginkább a beutazási feltételekhez, határellenőrzéshez, vámügyintézéshez, tartózkodáshoz, útlevelhez, vízumhoz, személyazonosításra szolgáló okmányokhoz kapcsolódó ügyek tartoznak. Ritkább esetekben bizonyos szintű információk fellelhetőek a gépkocsi-használatról, az egészségügyről és a családi státusz megváltozásáról (pl. házasságkötés, külföldön született gyermek igazolása) is.

A szomszédos országok közül az Osztrák Nagykövetség élethelyzet-alapú tájékoztatása („Service for BürgerInnen” menüpont) a legkiterjedtebb, az alábbi felépítéssel:

- Munkavállalás Magyarországon
- Tartózkodás Magyarországon
- Személyi igazolvány és más dokumentumok (pl. jogosítvány, büntetlen előélet igazolása)
- Tanúsítások (pl. magánaláírások tanúsítása)
- Konzuli díjak
- Vészhelyzetek (pl. útlevel, pénz elvesztése, bűncselekmény áldozata)
- Segítségnyújtás jogi ügyekben (pl. öröklési kérdések, büntetőjogi eljárás)
- Személyek, családtagok keresése
- Civil státusz és családügyek: születés, örökbefogadás, apaság elismerése, esküvő, válás, regisztrált élettársi kapcsolat, névváltozás, gyermek elrablása, bérnyaság, elhalálozás
- Egészségügy és szociális ügyek (pl. egészségbiztosítás, szociális ellátások)
- Ausztriába költözés
- Választások
- Kötelező katonai szolgálat.

A nem szomszédos országok tájékoztatása és ügyintézése közül kiemelkedik a német nagykövetség, ahol az osztrákhhoz hasonlóan élethelyzet-alapú megközelítéssel számos információ fellelhető a „Bürgerservice” menüpontban.⁸⁹

2.4.3 Regionális tájékoztatási kezdeményezések

Ahogy a 2.3-as fejezet bevezetőjében már említésre került, az információforrások között sajátos helyet foglalnak el az elmúlt évek innovációjaként értékelendő regionális tájékoztatási kezdeményezések, amelyek a lokális és az uniós szint között igyekeztek a nemzetállami határokat meghaladva reagálni a növekvő mobilitásra (pl. megnövekedett határátlépő ingázás, vegyes házasságok növekvő száma) és az információs technológiák fejlődésére.

⁸⁹ http://www.budapest.diplo.de/Vertretung/budapest/de/02_20RK/0Buergerservie__Hauptbereich.html

Az eddig létrehozott megoldások között találhatóak tematikus tájékoztatást nyújtó oldalak is, amelyek jellemzően egy-egy speciális, az adott határrégióban kiemelkedő fontosságú ágazat terén könnyítik meg a határon átnyúló információszerzést. Ide tartozik többek között a francia-német-svájci határtérségen belüli munkaerő-mobilitást segítő kétnyelvű információs portál, az „Infobest”⁹⁰, valamint a Meuse-Rhine Eurorégió térségére vonatkozó, határon átnyúló vállalkozói információkat tartalmazó, négynyelvű, multifunkcionális portál, a „The Locator”⁹¹.

Az eddigi kezdeményezések másik, átfogó tájékoztatást nyújtó típusa általánosabban közelít az információszoftalkatási igényekhez. Jelenleg a regionális tájékoztatási rendszerek még nem elterjedtek, különösen nem az átfogó, számos tématerületet érintő, informáláson kívül továbbirányítást és/vagy ügyintézés (pl. problémakezelést) is végző platformok típusa. Az alábbiakban két kapcsolódó jó gyakorlat, a Nagy-Britanniához tartozó Észak-Írország és Írország, valamint az Északi Miniszterek Tanácsa alkotta észak-európai országok határon átnyúló tájékoztatási kezdeményezései kerülnek bemutatásra. Mindkét regionális példa élethelyzet alapú tájékoztatást végez, azaz az előzetesen meghatározott, az adott határrégiókban leggyakrabban felmerülő, családalapításhoz, külföldi munkavállaláshoz és tanuláshoz, adózáshoz, vállalkozásalapításhoz stb. kötődő ügyekről tájékoztat. Olyan emberi élethelyzetekről, amelyek a határtérségek lakossága és vállalati szférája számára határon átnyúló esetekben akadályokat generálhatnak, jogi problémák vagy az egyébként korlátozott mértékben fellelhető információmennyiség következtében.

2.4.3.1 Border People

A Border people⁹² egy Észak-Írország és Írország közötti kezdeményezésből indult ki, melynek célja a határon átnyúló mobilitás útjában álló akadályok megállapítása és lebontása volt. 2001-ben az Észak-Dél Miniszteri Tanács egy tanulmányban tárta fel az Észak-Írország és Ír Köztársaság közötti, határon átnyúló mobilitás (munkavállalás, tanulás, letelepülés) útjában álló akadályokat. Ide tartoztak többek között: az egyértelmű információk hiánya, a szociális-közjóléti rendszerekben rejlő különbségek, a bonyolult adózási rendszerek, a nyugdíj és nyugdíjjogosultság kérdései, az egészségügyhöz való hozzáférés, a lakhatás, a képzettségek elismerése és az élethelyzeti kérdésekben képzett tanácsadók hiánya. A tanulmány egyik ajánlása értelmében egy olyan „egyablakos”, határon átnyúló mobilitási információs weboldal (www.borderpeople.info) került 2007-től kezdődően kialakításra, amely átfogó és könnyen elérhető információkat nyújt a határ mindkét oldalával kapcsolatban a munkavállalási, tanulási lehetőségekről, illetve az adott ország életkörülményeiről. A kezdetben az EU Programme for

⁹⁰ <https://www.infobest.eu/de>

⁹¹ http://www.the-locator.eu/72EMR_Frontend/home.jsf?mode=home

⁹² Elérhetőség: <http://borderpeople.info/>

Peace and Reconciliation (EU PEACE) támogatásával kiépített honlapot INTERREG forrásokból fejlesztették tovább, fenntartását jelenleg Írország külügyminisztériuma finanszírozza az Ír-szigeten az emberek közti megértést támogató Megbékélési Alapjából.

A weboldal alapvetően nem generál saját tartalmat, hanem mintegy kapuként szolgál más portálok, elérhetőségek irányába. Fő funkciója, hogy széleskörű információnyújtási szolgáltatást biztosít a releváns információforrásokkal kapcsolatban. Annak ellenére, hogy elsősorban egy továbbírányító, gyűjtő oldalról van szó, havonta kb. 60 közvetlen telefonos, e-mailes vagy weboldalon keresztüli megkeresést kezelnek. A weboldalt a Centre for Cross-border Studies kezeli, azonban a szervezet munkáját egy tanácsadó testület segíti.

A projekt alapvetően a magánszemélyeknek segít a meghatározott kihívásokban eligazodni, azonban a projekt keretében egy sorozatnyi tájékoztatósi anyag is összeállításra került. Ezekben az elektronikus kiadványokban rávilágítanak a legjelentősebb, a mobilitás útjában álló akadályokra annak reményében is, hogy az anyagok ösztönözni fogják a döntéshozókat a felvázolt akadályok csökkentésére vagy megszüntetésére. A honlap az alábbi élethelyzeteket taglalja részletesen (azon elemek, amelyek több élethelyzetnél is szerepelnek, csak az első említésnél szerepelnek, illetve ott, ahol leginkább relevánsak):

- Örökbefogadás
- Munkanélkülivé válás: munkavállalói jogok, nemzeti képzési és foglalkoztatási hatóság, álláskeresés, álláskeresők szociális juttatásai, redundancia, társadalombiztosítás és szociális támogatások
- Gyász: örökösödési adó
- Autóvásárlás: gépkocsi-biztosítás, vezetői engedélyek, műszaki alkalmassági és kibocsátási vizsgálat, gépjárműadó, büntetőpontok, ÁFA, jármű-nyilvántartási adó
- Ház vásárlása: ingatlanvétel, jelzálog, kamatmentesség
- Ingázás: kettős adóztatási megállapodás, foglalkoztatási jog - összehasonlítás Írország és Észak-Írország között, EURES, határmenti munkavállalók, jövedelemadó, mobiltelefonok, biztosítási járulékok, társadalombiztosítási azonosító jel, személyes közszolgálati szám, határokon átnyúló munkavállalás megkönnyítése, közlekedés
- Válás: gyermektartás
- Lebetegedés: gondozói juttatás, fogászati egészségügyi szolgáltatás, gyógyszer-fizetési rendszer, Európai Egészségbiztosítási Kártya, általános orvosi szolgáltatások, határ menti munkavállalók egészségügyi ellátása, orvosi lapok-kártyák, Nemzeti Egészségügyi Szolgálat jogosultsága, a magán-egészségügyi ellátás, betegségek - határ menti ingázók
- Visszatérés az oktatásba: mezőgazdasági és élelmiszeripari képzések, oktatási rendszer, Írországban és Észak-Írországban szerzett képesítések összehasonlításai, tanulás, képzési és oktatási támogatási kifizetések
- Felsőoktatásba lépés: tanítás

- Tanulás
- Gyermek születése: GYES, gyermekgondozás, gyermekek után járó adójóváírások, Gyermekbiztosítási Alap, gyermekegészségügyi-szolgáltatások, családi pótlék, gyermekek védőoltási programja, anyasági és apasági szabadság
- Költözés: állandó tartózkodási hely, bérbeadó-bérlő viták, kisállat útlevel, lakcím, adókedvezmény a bérlők számára
- Időskorúak egészségügyi ellátása: egészségügyi szolgáltatások idős emberek számára
- Nyugdíjba vonulás: nyugdíjak, özvegyégi nyugdíj, nyugdíjkifizetések, téli fűtéstámogatás, nyugdíjak adóztatása
- Iskolák: óvoda, óvodai nevelés
- Bankszámlanyitás
- Bevásárlás: fogyasztók
- Munka, munkavállalás
- Új munka elkezdése: ünnepek és szabadság alatti bér, minimálbér, adókötelezettség
- Utazás
- Üzletvezetés: start-up támogatás, társasági adó, határon átnyúló üzletvitel, határon átnyúló üzleti útmutató vállalatok számára, távolsági értékesítés.

2.4.3.2 Hello Norden

A Hello Norden⁹³ egy Dánia, Finnország, Izland, Norvégia és Svédország részvételével tevékenykedő nemzetközi szervezet, az Északi Miniszterek Tanácsa által működtetett információs szolgáltatás. Feladata a magánszemélyek számára megkönnyíteni a szabad mozgást az Északi Régióban, beleértve a speciális jogállású Ålandot és Feröer-szigeteket is. Ennek érdekében információkat biztosít számos területen, ideértve az átköltözéshez vagy a határon átnyúló ingázáshoz kötődő szabályozásokat.

A Hello Norden minden országban és említett régióban rendelkezik nemzeti irodával. A szervezet közvetlenül az északi együttműködés minisztereinek felelős. Szervezeti szempontból az Északi Miniszterek Tanácsának Titkárságán belüli Kommunikációs Osztályhoz tartozik. Az egyes államokban – leszámítva a két speciális helyzetű régiót – az adott irodákat a tagállamok által alapított, egyik főfeladatként a nyitott határokat támogató és információs szolgáltatásokat ellátó Északi Egyesület működteti.

A Hello Norden együtt dolgozik más releváns információs szolgáltatásokkal, ideértve a SOLVIT-ot, az északi államok alkotta Szabad Mozgás Tanácsát, az északi országok nagykövetségeit, nemzeti ügynökségeket, üzleti szervezeteket stb. A Hello Norden nem a SOLVIT-hoz hasonló, tehát nem konkrét állampolgári ügyeket old meg, nincsenek ombudsmani kötelezettségei,

⁹³ Elérhetőség: <http://www.norden.org/en/hello-norden>

hanem általános és gyakorlati információkat nyújt az érintett államokban történő munkavállalásról, tanulásról, költözésről.

A Hello Norden feltárja a határon átnyúló szabad mozgást gátló akadályokat, másrészt a szabad mozgás megkönnyítése terén felhalmozódott tudásokat, és azokat megosztja a magánszemélyekkel az Északi Miniszterek Tanácsának ún. „Szabad mozgás adatbázisán” keresztül. Az információk dán, finn, norvég, svéd, izlandi nyelven érhetőek el. Amennyiben közvetlen kapcsolatot kívánnak az állampolgárok felvenni a szervezettel, azt az említett nyelveken kívül angolul, feröeri, valamint grönlandi nyelven is megtehetik. A közvetlen kapcsolatfelvétel a honlapon keresztül egy kapcsolatfelvételi lap kitöltésével, illetve telefonos és e-mail formában is megtehető. 2015-ben hozzávetőlegesen egymillió látogatót fogadott az oldal, és a munkatársak körülbelül háromezer tudakozódást regisztráltak.

A honlap elsősorban az alábbi struktúrában tájékoztat:

- Gyermek és családok: terhesség és szülés, szülővé váláshoz kapcsolódó juttatások, gyermek- és ifjúsági támogatások, szülői szabadság, gyermektartás, gyermekgondozás, középiskola
- Oktatás: felsőoktatás, hallgatói támogatások, kollégiumok, külföldi oktatás elismerése, egészségbiztosítás, osztályozási rendszer, középfokú oktatás és szakképzés, felsőoktatási felvételi eljárás
- Költözés adott országba: nyelvi kurzusok, nemzeti állampolgári regiszter, lakhatás, gépkocsiügyek, bankszámla, vámszabályok, beutazás háziállattal, külföldre költözés adott országból
- Nyugdíjak adott országban: adott ország nyugdíjrendszerének, nyugdíjfolyósításának ismertetése
- Lakhatás: állampolgárság, magánbiztosítás, egészségügy és egészségbiztosítás, termékek és szolgáltatások vásárlása adott országban, szavazati jog
- Adózás: adózási rendszer és adónemek
- Munka: munkanélküli segély, bizonyos foglalkozások gyakorlásának engedélyezése adott országban, munkavállalási és tartózkodási engedély, munkakeresés, táppénz, több országban egyidejűleg történő munkavállalás, szakszervezetek az adott országban, munkanélküliségi biztosítás.

3. Értékelés

Az alábbi fejezet célja a Magyarországgal szomszédos államok területéről érkező állampolgárok magyarországi élethelyzetekkel kapcsolatos információszerzési feltételeinek, lehetőségeinek értékelése. Ennek érdekében kétféle értékelési módszer került kidolgozásra: ezek egyike a külső, próbavásárlásos értékelés, a másikat pedig a belső, üzemeltető általi értékelés képezi.

A fejezet indokoltságát támasztja alá, hogy az objektív, leíró jellegű bemutatás (2.3. fejezet) mellett szükséges a kritikai szempontú, értékelésre összpontosító értékelés is, amennyiben nem csak egy statikus képet szeretnénk megrajzolni, hanem eredményorientált módon, proaktívan, beavatkozásorientáltan kívánunk közelíteni a témakörhöz. A lefolytatott értékelés révén képesek leszünk eredményeket, konklúziókat levonni, megállapítani a legfőbb akadályokat, és mindezekre reagálva javaslatokat megfogalmazni.

A fejezet felépítését tekintve a két vizsgálati módszer bemutatásával kezd. A módszereknél először a konkrét módszertanok, azok indokoltságai, sajátosságai, szempontrendszerei kerülnek kifejtésre, melyet az értékelési folyamat lépéseinek bemutatása, majd előbb a nyers eredmények, végül pedig a konklúziók levonása követ.

Mindkét választott módszer az elektronikus közigazgatási szolgáltatások közé tartozó információs-tájékoztatási platformok hazai csoportját tekinti vizsgálati tárgyának. Mindkét esetben a felületeken nyújtott információs és ügyintézési szolgáltatások meglétét, elérhetőségét, illetve az információk bizonyos szempontrendszer szerinti mélységét lehet elemezni. A módszerek mindegyike kitér a nyelvi elérhetőségre, azt a legfontosabb vizsgálati szempontok között tartja számon. További hasonlóság az erős kvantitatív jelleg, illetve az egyes portálok összevethetőségét szolgáló, egységes értékelési rendszer, mely a hosszú szöveges kifejtések helyett számokkal (és a külső módszer esetében betűkkel is) operál.

A próbavásárlásos módszer nagyobb hangsúlyt fektet az elektronikus információk elérhetőségére-megkereshetőségére, ideértve a tájékoztatás térségi szintjét, linkjét, és kormányzati-hivatalos karakterének elemzését. Sajátos előnye, hogy életszerű módon, külső szemszögből, egész pontosan a portálokat felhasználók szemszögéből igyekszik lefolytatni a vizsgálatot. Ebből következően igen pragmatikus megközelítés jellemzi, az eredmények pedig közvetlenül felhasználhatóak az ügyfélbarát karakter erősítésére, hiszen visszajelzést nyújt az oldalak megtalálhatóságára, konkrét ügyek kereshetőségére vonatkozóan. Hátránya ugyanakkor a szubjektivitás teljes kizárásának nehézsége, a próbavásárló személyisége kismértékben befolyásolja az információs szolgáltatások értékelését. Jelentős hibátényező a keresőszavak alkalmazása; sok múlik a lehető legpontosabb keresőkifejezés megtalálásán, mely kifejezés aztán alapjaiban befolyásolja a lefolytatott vizsgálat későbbi lépéseit (az egyes további akadályokról és nehézségekről bővebben ld. a vonatkozó fejezetet). Mivel jelen esetben a

valóság szimulálásáról van lényegében szó, a próbavásárlók bármennyire hasonlítanak a tényleges felhasználókhoz, a teljesen valósághű szimuláció lehetetlen, az emberi viselkedés nehezen generalizálható jellegéből, kiszámíthatatlanságából adódóan. Az egyes felhasználók a való életben nem viselkednek homogén módon, preferenciáik, céljaik, digitális készségeik sokféleségéből adódóan az eredmények interpretációjánál meg kell jegyezni, hogy jelen esetben egy generalizált felhasználó szemszögéről van szó, a szélsőértékek mellőzésével.

Az üzemeltető általi értékelés előnye, hogy objektív(ebb) képet tud adni az egyes portálok információs és egyéb kapcsolódó ügyintézési, továbbirányítási-kapcsolattartási tartalmáról, szolgáltatásáról, hiszen a működtetőknek a vizsgálat lefolytatásához megvan minden szükséges háttértudásuk, jól ismerik saját weboldalaik tartalmi felépítését és funkcióit. Ekképp egy teljes körű, nagy valószínűséggel egy nagy pontosságú vizsgálatra kerül sor, helytálló információk alapján. Az emberi tényező, az említett keresőkifejezés vagy más, az előbbi módszer terén hibát és bizonytalanságot rejtő tényező kiküszöbölhető. Ez a megközelítés ugyanakkor többet közöl a portálok információs tartamáról, arról, hogy az üzemeltetők mennyire ismerik, és hogyan értékelik az oldalt, és milyen jellegű e-közigazgatási szolgáltatásokat nyújtanak az egyes felületek. A módszer hátránya a portálok üzemeltetői és tényleges felhasználói közötti különbségekből ered. A felhasználók jellemzően nem feltétlenül tudják teljesen kihasználni az adott portálokat, hiába tartalmazznak azok sokrétű, akár szinte teljes körű információkat, nyújtanak továbbirányítási és ügyintézési lehetőséget, és válaszolnak gyorsan a felmerülő érdeklődői kérdésekre az egyes élethelyzetekkel kapcsolatosan. Éppen ezért ez a módszer a kormányzati portálok tényleges információtartamának, jellegének megismerésére szolgál, és keveset mond azok fellelhetőségéről, használhatóságáról, ügyfélbarát jellegéről, digitális színvonaláról.

3.1 Külső – Próbavásárlásos értékelés

3.1.1 Módszertan

A próbavásárlásos módszertan arra ad választ, hogyha adott szomszédos ország állampolgára Magyarországon kíván bizonyos élethelyzetek kapcsán tevékenységeket folytatni (pl. továbbtanulni, lakást bérelni), az adott élethelyzetre vonatkozóan milyen szintű és mélységű elektronikus tájékoztatást talál.

A **próbavásárlás** egy olyan, próbavásárlók alkalmazását jelentő módszer, ahol a próbavásárló olyan személy, akit felkészítenek és tájékoztatnak annak érdekében, hogy egy ellenőrzőlista részletezett pontjai segítségével leendő felhasználóként viselkedve megfigyelje, megtapasztalja és mérhetővé tegye a folyamatokat, jelen esetben az online közszolgáltatásokat, információkat. Olyan személyekről van szó, akik a kormányzati weboldalakat és szolgáltatásokat kutatják és értékelik szimulálva a felhasználók tevékenységeit az egyes weboldalakon az adott szolgáltatásokkal kapcsolatban. Fontos, hogy jelen vizsgálat során a kutatást úgy kellett elvégezni, mintha külföldi állampolgárként (pl. szerb állampolgárként), nem magyar anyanyelvűként (pl. szlovák vagy német anyanyelvűként) próbálna meg a próbavásárló Magyarországon tevékenykedni, magyarországi szabályozással, ügymenettel kapcsolatos információkat szerezni.

A módszertan eszközének meghatározásakor abból indultunk ki, hogy manapság az elsődleges felületet, információszerzésre irányuló platformot az **internetes keresőmotorok** szolgáltatják az állampolgárok számára. Ez a földrajzi távolságból adódóan különösen igaz abban az esetben, ha magyarországi információkhoz külföldről kívánnak hozzájutni. Ehhez a legnagyobb ilyen keresőmotor (Google) oldalán teszteltük a különböző, határon átnyúló élethelyzetekre vonatkozó információk jelenlétét, valamint az információs oldalak elérhetőségét.

A Google segítségével végzett keresés megkezdése előtt azonban mindenképp az **élethelyzetek** pontos megfogalmazására, azok konceptualizálására, illetve belőlük egy átfogó rendszer kialakítására volt szükség. Az élethelyzetek olyan csomagszerű kormányzati szolgáltatások, amelyeket jellemzően különböző kormányzati szervezetek biztosítanak egy-egy állampolgárok számára hasznos témakörrel kapcsolatban. A *Jogi akadálymentesítés* projekt korábbi eredményeire, az ott feltárt jogi akadályokra és ajánlásokra, az európai példákra és az előzetes próbakeresések eredményére alapozva végül összesen 38 élethelyzetet határoztunk meg.

A 38 élethelyzetet az áttekinthetőség és a könnyebb kezelhetőség végett az ún. fő élethelyzetek alapján 10 csoportba osztottuk (ezek: oktatás-tanulás, munkavállalás, egészségügy, közlekedés, nyugdíj, költözés-letelepedés, családalapítás, vállalkozás, kereskedelem, kedvezmények

igénybevétele). A csoportok kialakítása is jelzi, hogy a módszertannal a határon átnyúló kontextus szempontjából releváns élethelyzetek minél szélesebb spektrumát kívántuk megragadni, ugyanakkor az élethelyzetek meghatározása között az átfedések elkerülésére törekedtünk. Ezek közül a vizsgálatok lefolytatását követően hármat (önkéntesség, EURES, nyugdíjfolyósítás külföldre) az alacsony relevancia és találati szám következtében utólag kivettünk.

A számos elképzelhető élethelyzet kiválasztásánál, elnevezésének és csoportosításának meghatározásakor a figyelembe vett európai kontextus terén egyrészt fontos forrást jelentettek a közelmúlt folyamán évente kiadott **EU eGovernment Reportok**, melyek az eGovernment Benchmark Framework 2012–2015 alapján kerültek kidolgozásra.⁹⁴ Ez a keretrendszer (framework) rendelkezik az ún. próbavásárlók használatáról. A jelentések (mint azt jeleztük az értékelési rendszerekről szóló fejezetben) a módszer 2010-es bevezetése óta hét élethelyzethez-életeseeményhez kapcsolódó, online nyújtott szolgáltatást elemeznek, név szerint:⁹⁵ munka elvesztése és munkakeresés; tanulás; vállalkozásindítás; költözés; gépkocsi tulajdonlása; kis értékű követelésekre vonatkozó eljárás (jogviták); rendszeres üzleti tevékenység. Az eGovernment Benchmark-ok keretében zajló próbavásárlások a közigazgatási szervek e-kormányzati szolgáltatások nyújtására való képességére összpontosítanak.

További segítséget nyújtottak a szintén a benchmarkokhoz kapcsolódó Country Factsheet-ek. Ezek közül a Magyarországgal szomszédos (uniós) tagállamok központi kormányzati, e-governance típusú oldalai voltak összegyűjthetők. Az egyes oldalak áttekintése pedig lehetőséget adott arra, hogy meg lehessen határozni, a szomszédos EU-tagországok számára a saját és a külföldi állampolgárok részére leggyakrabban mely élethelyzetekről szolgáltatnak információkat.

Az európai kontextus terén másrészt figyelembe vettük az **európai jó gyakorlatokat**, ezek közül kettőt azonosítottunk, amelyek különösen hasznos információforrást jelenthettek azzal kapcsolatban, mely élethelyzetek alkotnak valóban határon átnyúló mozgásokat és információkeresési alkalmakat: mint az előzőekben bemutattuk, a brit-észak-ír határra fókuszáló Border People, valamint a skandináv térségben könnyebbséget jelentő Hello Norden került kiválasztásra. Ezek vizsgálata nyomán fontos inputra tettünk szert arra vonatkozóan, milyen módon kerültek feldolgozásra az egyes élethelyzetek, azok milyen felépítéssel, információtartalommal jelennek meg a tájékoztatási oldalakon.

⁹⁴ https://ec.europa.eu/digital-single-market/sites/digital-agenda/files/eGovernment%20Benchmarking%20method%20paper%20published%20version_0.pdf

⁹⁵ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-report-2015-shows-online-public-services-europe-are-smart-could-be-smarter>

A **nyelvhasználatot** tekintve, mivel a módszertan lényege a magyarországi tartalmak külföldről történő kereshetősége, ezért a kereséseket a szomszédos országok hivatalos nyelvén (pl. szlovák és román), valamint a térségben a legnagyobb számban beszélt idegen nyelven, angolul végeztük el.

Jóllehet az élethelyzetek minél pontosabb megfogalmazása nélkülözhetetlen az adekvát interpretáció miatt, a keresőmotorok működési elvéből kiindulva bizonyos **kereső kifejezések** megfogalmazására is szükség volt a fő élethelyzetek és az azok alá tartozó élethelyzetek meghatározásán kívül. Hosszas tesztlések eredményeként sikerült olyan kifejezéseket kialakítani, amellyel az adott nyelven a legnagyobb valószínűséggel találjuk meg a keresett tartalmakat.

A módszertan egyik fő eleme egy betűalapú értékelés az egyes weboldalak információs tartalmát érintően. A vizsgálat lefolytatásához a következő **értékelési rendszert** dolgoztuk ki:

- „A” betűt ért az az eset, amikor a keresett élethelyzetre vonatkozó információk idegen nyelvű keresésénél a keresőmotor a hivatalos magyarországi, az adott élethelyzet szempontjából releváns hivatalos, kormányzati oldalt is felkínálta;
- „B” betűvel értékeltük azon élethelyzeteket, amelyhez az adott országhoz tartozó hivatalos kormányzati oldalon találhatóak meg a keresett tartalmak; ez adott esetben lehet akár egy szlovák kormányzati oldal, vagy éppen Magyarországon működő román külképviseleti szerv honlapja is;
- „C” betűvel illettük azon eseteket, amikor az adott élethelyzet magyarországi tudnivalóiról legjobb esetben csak hivatalos európai uniós honlapról tájékozódhatunk (ehhez kapcsolódóan külön oszlopban feltüntettük belső használatra, hogy az élethelyzetet illetően adott ország nyelvén a Your Europe uniós információs honlapon megtalálhatóak-e a szükséges információk);
- „D” betűt kapott az adott élethelyzet abban az esetben, ha találtunk ugyan a keresőmotor által felkínált információval szolgáló oldalakat, de azok egyike sem hivatalos (kormányzati) honlapokról származott;
- „Z” betű került kiosztásra, amennyiben a keresés nem hozott releváns, fenti kategóriák egyikébe eső találatot, ami nem azt jelenti, hogy nem létezik az interneten információ az adott élethelyzetről, pusztán azt jelzi, hogy a releváns információt biztosító platformok megtalálásának valószínűsége alacsony, ezért a próbavásárló keresése során nem találta azokat.

A cél olyan kifejezés megtalálása, amely a lehető legmagasabb értéket (betűrendben előrébb lévő) fogja biztosítani az értékelési folyamat során.

3.1.2 Értékelési folyamat

Az értékelés egy erre a célra kialakított Excel-táblázatban zajlott:

- 1) Vizsgált élethelyzet kiválasztása:** a vizsgálni szándékozott fő élethelyzet (pl. oktatás-tanulás) alá tartozó élethelyzet (pl. felvételi eljárási rend megismerése) meghatározása, ehhez a releváns élethelyzet megfelelő cellájának figyelembe vétele
- 2) Az élethelyzet első („nyers”) fordítása:** Az adott élethelyzet magyar nyelvű keresőszavas változatának adott idegen nyelvre (pl. angol) történő lefordítása (pl. jelen esetben: to get to know the admission policy). E lépésben történik az immár lefordított keresőkifejezés beírása egy új, kifejezést tartalmazó oszlop melletti oszlopba. Fontos megjegyzés, hogy a legtöbb esetben nem az elsőre kitalált-lefordított kifejezés lesz a végleges változat, ebben a lépésben egy előzetes keresőkifejezést lehet meghatározni.
- 3) A keresőkifejezés(ek) beírása a Google-ba, keresés lefuttatása:** leggyakrabban esetben egy újabb, közbenső lépésre is szükség van, amely akár több újabb és újabb keresőkifejezés tesztelésével is járhat, mivel rendszerint az első fordításra nem érkeznek megfelelő találatok, illetve a találatok alacsony szintű tájékoztatást jelentő linkeket jelenítenek meg (a problémáról ld. bővebben a fentebbi módszertani akadályok leírását). A kifejezéseket az adott nyelv logikájához történő jobb illeszkedés elve alapján kismértékben meg lehet változtatni.
- 4) A megtalált portál linkjének bemásolása:** amennyiben a legjobb tudásunk szerint lefolytattuk a Google-keresést, és feltételezéseink szerint a betűrendben a legelőrébb lévő karaktert biztosító keresőkifejezést kaptuk, egy újabb oszlopba kerül az adott weboldal linkje
(pl.
https://www.oktatas.hu/kepesitesek_elismertetese/english/recognition_of_foreign_qualifications).
- 5) A megtalált portál információtartalmának értékelése:** a portál értékelése (ld. a fentebb kifejtett betűrendszer alapján), külön oszlopban egy-egy betűvel jelölve. A legfontosabb szempontok közé tartozik, hogy kormányzati-e az adott portál, avagy sem, illetve vannak-e európai szintű, illetve a kiinduló vagy a fogadó ország szintjén (pl. ukrán állampolgár esetén Ukrajna a kiinduló és Magyarország a fogadó ország) elérhető releváns információk.
- 6) Európai szintű tájékoztatás meglétének vizsgálata:** újabb oszlopba kerül rögzítésre, amennyiben az adott élethelyzet kapcsán létezik a Your Europe (Európa Önökért) elnevezésű európai uniós hivatalos weboldalon információ. Ennek érdekében a Google-ba beírt keresőkifejezés kibővíthető a „Your Europe” végződéssel. Amennyiben létezik információ a portálon, 1-es, amennyiben pedig nem található, 0 számjegy írandó az adott cellába.

3.1.3 Nyers eredmények értelmezése

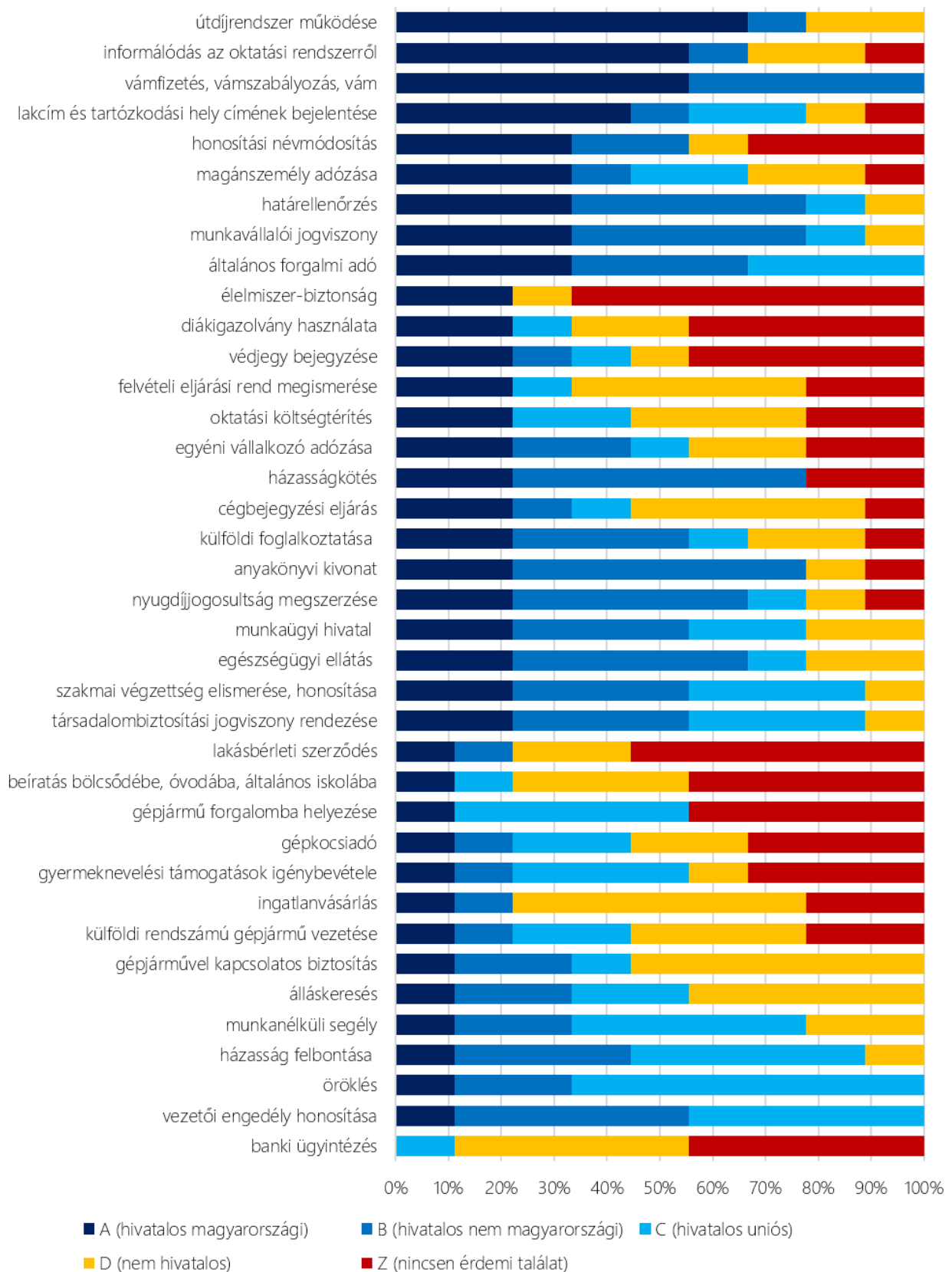
A próbavásárlásos értékelés részletes eredményeinek bemutatására szolgáló összetett táblázat a fejezet végén kap helyet. Ez tartalmazza mindazon értékeket, amelyek mutatják, hogy a 38 élethelyzet mindegyikére külön-külön, nyelvenkénti bontásban milyen szintű találatok érhetőek el a világhálón. Például a táblázat értelmében a gépjármű forgalomba helyezése elnevezésű élethelyzetnél magyar nyelven hivatalos magyarországi tájékoztatás, angolul, németül, szlovákul és szlovénül hivatalos nem magyarországi tájékoztatás, míg horvátul, szerbül, románul és ukránul csak hivatalos EU-s oldalon lévő tájékoztatás érhető el a keresés nyelvén.

A vizsgálat lefolytatása révén előállított diagram alapján elmondható, hogy kevés élethelyzet kapcsán érhető el hivatalos magyarországi tájékoztatás a szomszédos országok nyelvén vagy angolul. A keresés nyelvén (pl. szlovákul, angolul) hivatalos magyarországi tájékoztatás az útdíjrendszer működése (6 nyelven), az oktatási rendszerről való informálódás, valamint a vámügyek (5-5 nyelv) kapcsán található nagyarányban. Ezekből lemaradva következik a még több mint két nyelvre lefordított élethelyzetek csoportja, úgy mint: lakcím bejelentése (4 nyelv), honosítási névmódosítás, magánszemély adózása, határellenőrzés, munkavállalói jogviszony, általános forgalmi adó (3-3 nyelv). A 38 élethelyzetből 15 élethelyzettel kapcsolatban két nyelven, 13-nál mindössze egyetlen nyelven, jellemzően angolul szerepelnek az egyes magyar portálokon hivatalos szervtől származó információk, a banki ügyintézésről pedig tudomásunk szerint nem érhető el hivatalos magyarországi tájékoztatás a keresés saját nyelvén.

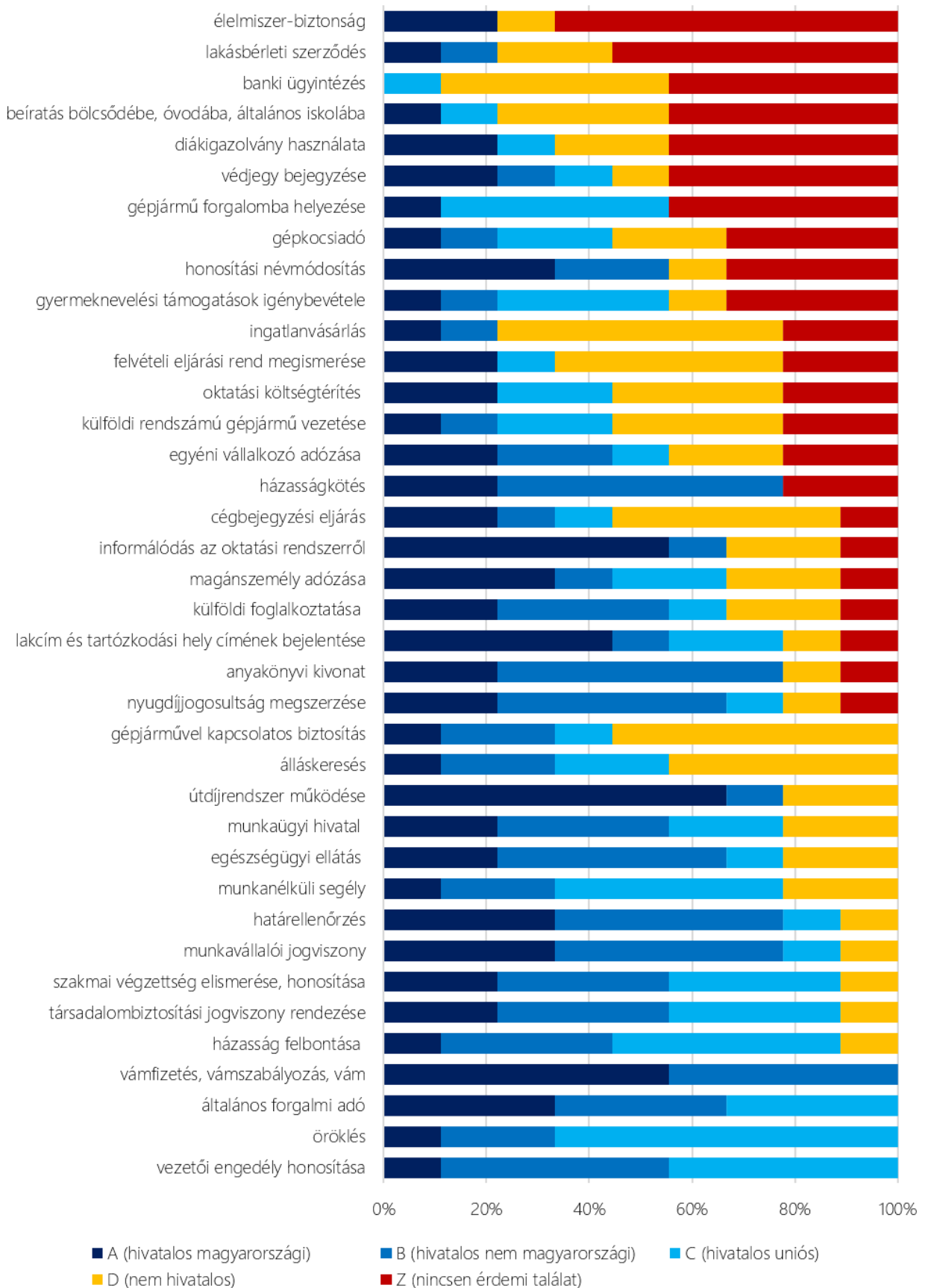
Amennyiben kiszélesítjük a megfelelő szintűnek ítélt tájékoztatás definícióját, és a hivatalos, keresés nyelvén történő magyarországi tájékoztatás mellé tesszük a szintén hivatalos, azonban nem magyarországi fenntartású oldalakat az érdeklődő országából és az Európai Unióból, részben eltérő sorrend alakul ki. Az A, B és C⁹⁶ értékek összértéke alapján sorba rendezett diagramértékek értelmében a vámfizetés és vámszabályozás, az általános forgalmi adó, az öröklés és a vezetői engedély honosítása elnevezésű élethelyzetekkel kapcsolatban minden vizsgált nyelven elérhető valamilyen szintű hivatalosnak minősülő információ. További 5 élethelyzet terén az ellátottság jónak mondható: határellenőrzés, munkavállalói jogviszony, szakmai végzettség elismerése, társadalombiztosítási jogviszony rendezése, házasság felbontása (9 nyelven elért hivatalos tájékoztatás). Gyenge elérhetőség, nyelvi kínálat jellemző ugyanakkor 13 élethelyzetre a védjegy bejegyzésétől a diákigazolvány használatán át a banki ügyintézésig. Az élethelyzetek túlnyomó többségénél a hivatalos oldalak változó mértékben adják ki az összes hivatalos tájékoztatási esetet, kevés élethelyzetnél jellemző, hogy a magyarországi, adott országbeli vagy európai uniós találatot adó keresések egy vagy két típusú esetre korlátozódnának (pl. a felvételi eljárási rend megismerésénél magyarországi és hivatalos uniós szintű tájékoztatás alkotja az eseteket).

⁹⁶ A C értéket felvevő rubrikák nem csak a Your Europe portálon történő fellelhetőséget jelentik, annak ellenére, hogy a portál meghatározó szerepet tölt be, kiegészíti a hivatalos tájékoztatásokat, és viszonylag magas arányban szerepel az uniós szintű keresési találatok között.

A legtöbb nyelven hivatalos **magyarországi** találatot adó keresések



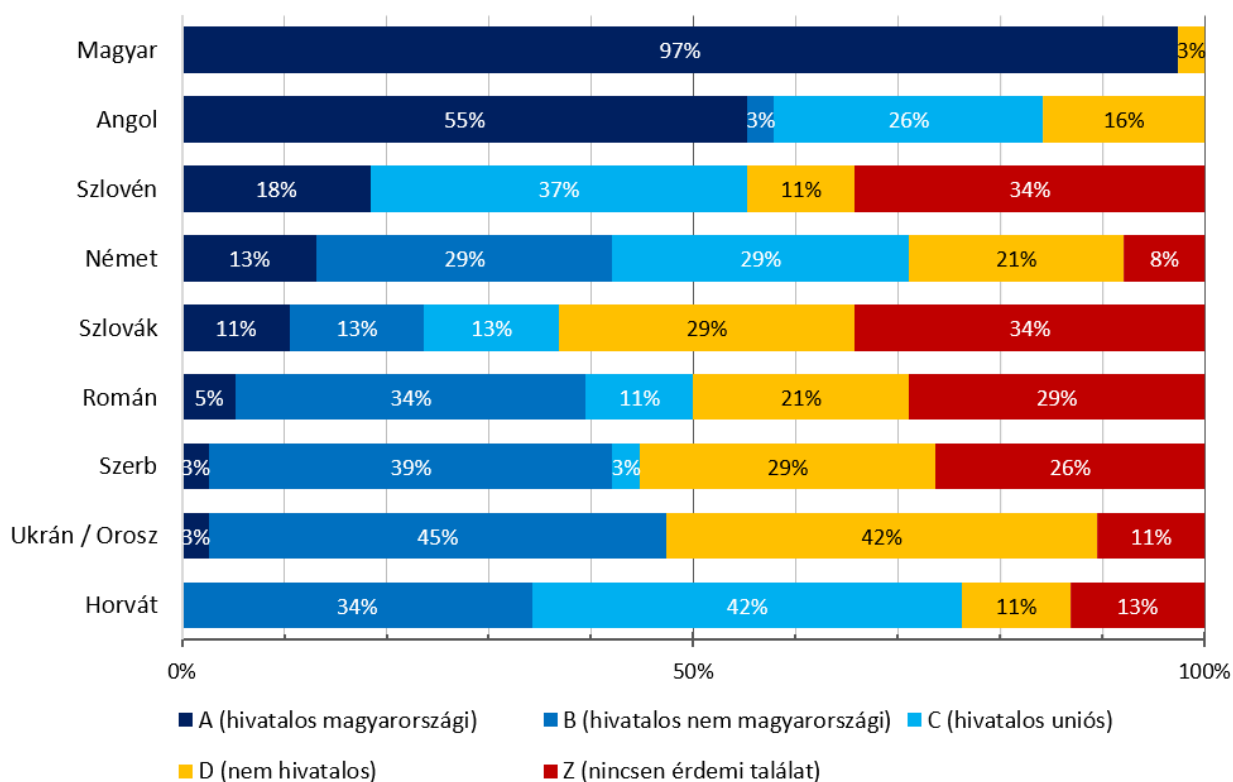
Információshiányos élethelyzetek



A legkevesebb hivatalos tájékoztatással rendelkező élethelyzetek közé 13 tartozik: banki ügyintézés (1 nyelv), élelmiszer-biztonság, lakásbérleti szerződés, beíratás bölcsődébe, óvodába, általános iskolába, ingatlanvásárlás (2 nyelv), diákigazolvány használata, felvételi eljárási rend megismerése (3 nyelv), védjegy bejegyzése, gépkocsiadó, oktatási költségtérítés, külföldi rendszámú gépjármű vezetése, cégbejegyzési eljárás, gépjárművel kapcsolatos biztosítás (4 nyelv).

A vizsgálat továbbá megállapít úgynevezett információhiánynak nevezhető élethelyzeteket. Ez azt jelenti, hogy az adott élethelyzetre való keresés során nagy arányban találtak a próbavásárlók olyan esettel, ahol az adott nyelven nem volt elérhető se hivatalos, se pedig nem hivatalos tájékoztatás. A keresés során 7 olyan élethelyzetet találtunk, ahol több mint három nyelven nem volt elérhető releváns találat. Ezek: az élelmiszer-biztonság, a lakásbérleti szerződés, a banki ügyintézés, a bölcsődése, óvodába, általános iskolába való beíratás, a diákigazolvány használata, a védjegy bejegyzése, továbbá a gépjármű forgalomba helyezése. 4 élethelyzetnél (vezetői engedély honosítása, öröklés, ÁFA és vám) nem jelentkezett információhiány, míg 5 élethelyzetnél (határellenőrzés, munkavállalói jogviszony, szakmai végzettség elismerése, társadalombiztosítási jogviszony rendezése, házasság felbontása) mindössze egy nyelven merült fel a tájékoztatás elmaradása.

Az **adott nyelven** indított keresések találati forrásainak összegzése



Azt is érdemes megvizsgálni, hogy adott nyelven elvégzett keresések között milyen eltérések adódnak az információszolgáltatás szintjét (hivatalosságát, meglétét) tekintve, azt, hogy az adott nyelven elvégzett kereséseknél jellemzően milyen jellegű tájékoztatás valósul meg. Elmondható, hogy a magyar nyelven indított keresések szinte minden esetben hivatalos magyarországi portálra irányítottak, ezzel a magyar nyelven történő tájékoztatás messze a legmagasabb szintűnek mondható. A magyart az angol nyelv követi, amely esetében szintén nincs információhiány, és 84%-ban hivatalos forrásból lehet tájékozódni a találatok között. A magyarországi hivatalos információk további nyelvekhez képest relatíve magas arányából adódóan közös csoportot alkot a szlovén, a német és a szlovák nyelv. A német esetében a találati források között a kedvező A érték mellett kiemelkedő arányt képeznek a német nyelvű, osztrák hivatalos találatok. A németen kívül nem jellemző a felhasználó országának hivatalos tájékoztatása, azon nyelveket figyelembe véve, ahol nagymértékben zajlik magyarországi tájékoztatás.

A román, szerb, ukrán-orosz nyelv esetében csekély mértékű a magyarországi hivatalos szervek által a felhasználó anyanyelvén biztosított információ, az ilyen típusú találati források a románul is mindössze 5%-ot tesznek ki. A horvát nyelvnél ugyan nem érhető el hivatalos magyarországi forrás, azonban ezt némileg kompenzálja a hivatalos EU-s oldalakon lévő tájékoztatás és a horvát hatósági tájékoztatás magas aránya. Összességében elmondható, hogy az európai integráció mértéke és a tájékoztatás szintje között szoros kapcsolat áll fenn; minél előrehaladottabb egy-egy határszakaszon az európai integráció, annál magasabb a hivatalos magyarországi forrásból származó találatok aránya. Az európai uniós és még inkább a schengeni tagság világosan elkülöníti a Magyarországgal határos országok hivatalos nyelvein történő tájékoztatásban előrébb járó (Ausztria, Szlovákia, Szlovénia) államokat, a rosszabbul teljesítő és/vagy lemaradó országoktól (Románia, Horvátország, Szerbia, Ukrajna).

Élethelyzet	HU	EN	AT	SK	UA	RO	RS	HR	SI
útdíjrendszer működése	A	A	A	A	D	A	B	D	A
vámfizetés, vámszabályozás, vám	A	A	B	A	A	B	B	B	A
informálódás az oktatási rendszerről	A	A	A	A	B	A	D	D	Z
lakcím és tartózkodási hely címének bejelentése	A	A	A	Z	B	D	A	C	C
általános forgalmi adó	A	A	C	A	B	C	B	B	C
munkavállalói jogviszony	A	A	B	B	B	B	D	C	A
határellenőrzés	A	A	A	B	B	B	B	C	D
magánszemély adózása	A	A	C	D	B	D	Z	C	A
honosítási névmódosítás	A	A	A	Z	B	B	D	Z	Z
társadalombiztosítási jogviszony rendezése	A	C	B	C	B	B	D	C	A
szakmai végzettség elismerése, honosítása	A	A	C	C	B	D	B	B	C
egészségügyi ellátás	A	B	B	B	D	D	B	C	A
munkaügyi hivatal	A	A	B	D	D	C	B	B	C
nyugdíjjogosultság megszerzése	A	A	B	B	D	B	B	C	Z
anyakönyvi kivonat	A	A	B	D	B	B	B	B	Z
házasságkötés	A	A	B	Z	B	B	B	B	Z
külföldi foglalkoztatása	A	C	Z	D	B	D	B	B	A
egyéni vállalkozó adózása	A	A	D	Z	B	D	Z	B	C
cégbejegyzési eljárás	A	A	C	D	D	Z	D	B	D
oktatási költségtérítés	A	A	D	Z	D	C	D	C	Z
védjegy bejegyzése	A	A	C	Z	D	Z	Z	B	Z
felvételi eljárási rend megismerése	A	A	D	D	D	Z	D	C	Z
diákigazolvány használata	A	A	C	Z	Z	Z	D	D	Z
élelmiszer-biztonság	A	A	Z	Z	D	Z	Z	Z	Z
vezetői engedély honosítása	A	C	C	C	B	B	B	B	C
öröklés	A	C	B	C	B	C	C	C	C
házasság felbontása	A	C	C	D	B	B	B	C	C
munkanélküli segély	A	C	C	B	D	B	D	C	C
álláskeresés	A	D	D	C	D	B	D	B	C
gyermeknevelési támogatások igénybevétele	A	C	C	D	Z	B	Z	Z	C
gépjármű forgalomba helyezése	A	C	C	Z	Z	Z	Z	C	C
gépjárművel kapcsolatos biztosítás	A	D	D	D	D	D	B	B	C
külföldi rendszámú gépjármű vezetése	A	C	D	Z	Z	D	B	D	C
gépkocsiadó	A	C	Z	D	B	Z	Z	C	D
ingatlanvásárlás	A	D	B	D	D	Z	D	Z	D
beíratás bölcsődébe, óvodába, iskolába	A	D	D	Z	D	Z	Z	C	Z
lakásbérleti szerződés	A	D	B	Z	D	Z	Z	Z	Z
banki ügyintézés	D	D	D	Z	D	Z	Z	C	Z

3.1.4 Konklúziók

Az alábbiakban tematikus rendben foglaljuk össze a mérés eredményeit. Az alábbiakban tematikus rendben foglaljuk össze a mérés eredményeit.

Nyelvre vonatkozó megállapítások:

- a tájékoztatás belföldi fókuszú, az adott országban élő saját állampolgárokra összpontosít, a határon átnyúló élethelyzetek háttérbe sorolódnak;
- az adott élethelyzetek különböző nyelveken eltérő elnevezéssel bírnak, ami az egyes nyelvek különböző belső logikai felépítése miatt eltérő (esetenként téves) tartalmakra vezet;
- a tájékoztatásban a magyar nyelvű információk mennyiségének túlsúlya figyelhető meg;
- a háttérbe sorolódó idegen nyelvek közül az angol kiemelkedő szerepet játszik, míg a többi nyelven az információk korlátozottan elérhetők;
- a nagyfokú szókincsbeli hasonlóságot mutató, egyazon nyelvcsaládba tartozó nyelvek (pl. a kölcsönösen megértett cseh-szlovák nyelvek) esetében a rokon nyelven előforduló találatok nem feltétlenül a kereső személy számára releváns információkat tartalmaznak;
- az azonos nyelvcsaládba tartozás előnyei különösen az osztrák-német, cseh-szlovák, szerb-horvát, ukrán-orosz nyelvek esetében jutnak érvényre; amennyiben az adott (pl. ukrán) állampolgár olyan élethelyzet után érdeklődik, amelyet Magyarország hasonló vagy megegyező módon szabályoz az adott állampolgár országa (pl. Ukrajna) és a megértett nyelvet hivatalosként használó ország (pl. Oroszország) tekintetében, ez könnyíti a megértést;
- a világnyelvi státuszú angol és német nyelven gyakran magasabb szintű tájékoztatás érhető el, mint a próbavásárló saját országában vagy saját anyanyelvén.

Tartalomra vonatkozó megállapítások:

- a kutatás során felkeresett weboldalakon elérhető információk nagy valószínűséggel elavultak, a frissítések gyakran elmaradnak;
- laikus számára nehezen eldönthető az adott információ aktualitása, érvényessége, hatálya;
- nagy arányban csak a keresett élethelyzetre utaló link vagy átirányítás lelhető fel a megtalált platformokon;
- az információhoz való közvetlen hozzáférhetőség korlátozott, gyakran pdf típusú dokumentum letöltéséhez kapcsolódik;
- egyes oldalak keresésoptimalizált jellege nem kielégítő szintű, hasznos információtartalmaik ellenére nehéz a fellelhetőségük;
- a túlzottan általános, felületes tájékoztatás aránya magas, a részletkérdések taglalása, a speciális (határon átnyúló) esetekkel kapcsolatos tájékoztatás elmarad;

- releváns információk megléte esetén is gyakran igen változó mennyiségű információtartalom figyelhető meg: egyes élethelyzetekre több, nagy információtartalmú portál érhető el, míg más esetekben egyetlen informatív weboldal adott.

Találatokat befolyásoló megállapítások:

- bizonyos élethelyzetek megtalálása részletesen kifejtett, akár összetett keresést igényel, rákeresve az egyes élethelyzetek komponenseire;
- a pontos keresőkifejezés megtalálásának kritikus a jelentősége a találat későbbi minőségére nézve;
- az információval való ellátottság terén az adott ország és Magyarország közötti viszony meghatározó jelentőségű; intenzív határon átnyúló kapcsolatrendszer esetén jellemzően kiterjedtebb és magasabb szintű információmennyiség, áll rendelkezésre;
- a piaci alapú oldalak nagy száma figyelhető meg; a profitorientált, reklám jellegű, megtévesztő és rendszerint ingyenesen korlátozott tartalmú oldalak magas aránya a hivatalos oldalak kereshetőségét gyengíti;
- számos olyan téma érhető el, melyek nem tartoznak az állami tájékoztatás közvetlen hatáskörébe, azonban kiemelt jelentőségűek a határon átnyúló mobilitás szempontjából (pl. álláskeresés).

3.2 Belső – az üzemeltető általi értékelés

3.2.1 Módszertan

A belső értékelés során arra voltunk kíváncsiak, hogyan értékelik az egyes e-szolgáltatásokat (ügyintézés, tájékoztatást, kapcsolattartást) **maguk a platformok üzemeltetői**. Arra kerestük a választ, hogy az egyes platformok milyen mértékben tartalmaznak információkat, és azok milyen rendszeresen frissülnek, az egyes oldalak továbbirányítják-e a felhasználókat, amennyiben igen, milyen módon, és milyen időtávon belül adnak választ, visszajelzést az érdeklődők számára.

A mintavásárlásokat szükséges kiegészíteni egy olyan módszerrel is, ahol az adott platform tartalomgazdája is jelezni tudja, hogy **a határon átnyúló szempontok alapján releváns élethelyzetekre vonatkozóan az adott platform milyen jellegű információt nyújt**. Úgy látjuk ugyanis, hogy attól, hogy valamely információt az értékelő vagy a próbavásárló nem talál, még nem azt jelenti, hogy ne állna rendelkezésre.

A vizsgálat lefolytatása érdekében egy Excel-táblázat került kialakításra, amelynek első oszlopa az élethelyzet rövid leírását (pl. tandíj a felsőoktatásban), míg a második oszlop az ügy kifejtését tartalmazza az egyértelműség kedvéért (pl. külföldi állampolgárságú hallgatónak kell-e felsőoktatási tandíjat fizetnie Magyarországon). A táblázatban 47, a határon átnyúló mobilitás szempontjából releváns élethelyzet szerepel, amelyek beazonosításakor az előzetes vizsgálataink során feltártuk a jelentősebb európai jó gyakorlatokat, valamint a szomszédos országok és Magyarország tájékoztatási és ügyintézési platformjait.

Az élethelyzetek kifejtését tartalmazó következő oszlopokban kaptak helyet a vizsgálatba bevont magyarországi platformok: magyarorszag.hu, SZÜF, 1818, Your Europe, EUGO Hungary. Megjegyezzük, hogy a CESCI által megküldött táblázatban található, a 1818-hoz tartozó oszlop végül két részre lett osztva. Ennek oka, hogy a www.1818.hu honlapon nem találhatóak a felsorolt élethelyzet-ügyekkel kapcsolatos információk, tekintettel arra, hogy a honlap nem ezt a célt szolgálja. A 1818 tájékoztatására (a Kormányzati Ügyfélvonal összes csatornáján) így egy második releváns oszlop vonatkozik.

A táblázat összeállítását követően feladat- és hatásköréből adódóan megkerestük az illetékes Belügyminisztérium E-közigazgatási Főosztályát, mely az elküldött táblázatot továbbította a platformok kezelőinek, majd szakmai felügyeletével élve áttekintette, és véglegesítette a kért adatszolgáltatási igényekre adott üzemeltetői válaszokat.

A platformok oszlopainak celláiba kerültek az üzemeltetők adott platformra vonatkozó értékelései. A beírt szám- és/vagy betűkarakterek egyrészt utalnak az információ jellegére (az

oldal funkcionalitására, szolgáltatási portfóliójára), másrészt az információ nyelvére, az alábbi formátumban:

Információ jellegére utaló számjegy (az adott élethelyzettel kapcsolatban), amelyhez a kapcsolódó szám a cella elejére kerül, a betűt/betűket megelőzve:

- 1: nincsen információ
- 2: az érdeklődőt továbbirányítják az illetékes szerv honlapjára
- 3: az érdeklődőt továbbirányítják az illetékes szerv ügyintézőjéhez
- 4: ritkán frissülő információt nyújt a platform
- 5: rendszeresen frissülő információt nyújt a platform
- 6: azonnali választ (telefon, e-mail) adnak az érdeklődő számára
- 7: belátható időn belül visszajelzést adnak az érdeklődő számára (visszahívják az érdeklődőt, e-mailben értesítik).

Az információ nyelvi elérhetőségére utaló betű(k), amely(ek)hez a kapcsolódó betű(k) a cella végére kerül(nek), a számjegy után:

- A: magyar nyelven
- B: angol nyelven
- C: egyéb nyelven
- D: az Európai Unió összes hivatalos nyelvén.

A kitöltött cellákban a fentiek révén többféle típusú és számú karakter kerülhet:

- amennyiben nincs elérhető információ az adott élethelyzettel kapcsolatban, úgy egyetlen karakter, az 1-es szám kerül a cellába;
- az információ megléte esetén alaphelyzetben két karakter, egy szám és egy azt követő betű kerül a cellába (pl. 2A, ami azt jelenti, az adott élethelyzettel kapcsolatban továbbirányítják az érdeklődőt az illetékes szerv honlapjára, ahol az információ magyarul érhető el);
- amennyiben az adott információ/szolgáltatás több nyelven is elérhető, úgy két vagy akár három betű is kerülhet a cellába a számjegyet követően (pl. 2AB, amely azt jelenti, az adott élethelyzettel kapcsolatban továbbirányítják az érdeklődőt az illetékes szerv honlapjára, az információ pedig a magyar mellett angolul is elérhető);
- amennyiben az adott élethelyzetre vonatkozóan az egyes nyelveken eltérő jellegű tájékoztatásra kerül sor, eltérő az információk jellege nyelvi elérhetőség szerint, úgy pontosvesszővel elválasztva kétszer kettő vagy kétszer három karakter is kerülhet a cellába (pl. 2A; 4B, amely abban különbözik az előzőektől, hogy angolul a tájékoztatás jellege eltér a magyartól, mivel ritkán frissülő információkat nyújt a platform).

A táblázat kitöltésével kapcsolatban az alábbi rövid útmutatót csatoltuk az értékelési folyamat megkönnyítése érdekében:

„Kérjük, hogy a csatolt táblázat "Mátrix - Értékelés" megnevezésű fülén az Ön által képviselt platform oszlopának celláiba jelezze, hogy az adott élethelyzettel kapcsolatban az adott platform milyen szintű tájékoztatást ad. Ehhez használja az értékelési szempontokat (a táblázat „Értékelési szempontok” fülén találhatóak), melyek közül a számmal jelölt értékek az információ jellegét, a betűvel jelölt értékek pedig az információ nyelvi elérhetőségét jellemzik. Lehetőség szerint minden élethelyzetre vonatkozóan mind a két szempontot vegye figyelembe, például:

- Ha az Ön által képviselt platform az adott élethelyzettel kapcsolatban rendszeresen frissülő információt nyújt (5) magyarul (A) és angolul (B), akkor az érintett cellába az 5AB értéket írja!
- Ha az Ön által képviselt platform magyar nyelven (A) különböző jellegű információkat nyújt az adott élethelyzettel kapcsolatban, akkor vesszővel elválasztva jelezze azt. Például: a ritkán frissülő információk (4) mellett tovább is irányítják az illetékes szerv honlapjára (2) az érdeklődőt = 2A, 4A
- Ha az Ön által képviselt platform a különböző nyelveken eltérő jellegű információt nyújt, akkor vesszővel elválasztva jelezze azt: magyarul (A) azonnali válasz (6), angolul (B) ritkán frissülő információ (4) = 6A, 4B
- Ha semmilyen információt nem tud nyújtani az adott élethelyzettel kapcsolatosan az adott platform, úgy elegendő az 1-es értéket beírni az érintett cellába.”

3.2.2 Értékelési folyamat

Egy-egy tájékoztatási platform kapcsán minden esetben alapvetően az alábbi értékelési folyamatra van szükség az Excel-tábla használatával:

- 1) Élethelyzet kiválasztása:** az élethelyzeteket felsoroló oszlopból egy vizsgálni kívánt élethelyzet kiválasztása (pl. külföldön szerzett szakmai végzettség elismerése, honosítása), majd az élethelyzet pontosabb beazonosítását szolgáló, annak kifejtését tartalmazó szomszédos oszlop értelmezése (pl. külföldi magánszemély érdeklődik arról, hogy a külföldön megszerzett szakmai végzettségét milyen esetekben kell ismertetni, és azt milyen módon tudja megtenni).
- 2) Információjelleg előzetes vizsgálata:** először is javasolt annak eldöntése, tartalmaz-e az adott élethelyzetre vonatkozóan információkat a portál. Amennyiben nem, úgy az értékelési folyamat itt véget ér a cellába írt 1-es számmal. (Pl. tegyük fel, hogy igen, így annyi eldönthető, hogy a 3. lépésre szükség lesz, és a 4. lépés során legalább egy, az információjellegre vonatkozó számjegy feltüntetésre fog kerülni.)
- 3) Nyelvi elérhetőség vizsgálata:** annak vizsgálata, milyen nyelven-nyelveken érhető el az adott élethelyzettel kapcsolatos tájékoztatás a szóban forgó platformon. Amennyiben több nyelven, úgy a cellában két betű vagy három betű kap helyet (pl. leírásra kerül az A, B és C betű a későbbi 2ABC-ből vagy az A és B betű a későbbi 2A; 4B-ből). Az határozható

meg így, hogy hány betű kapjon helyet a cellában, de azok elhelyezkedése a cellán belül függ a 4. lépéstől. (Pl. megállapításra kerül, hogy magyar és angol nyelven érhetőek el információk a külföldön szerzett szakmai végzettség elismerése, honosítása terén, így feltüntetésre kerül az A és B betű, de az nem tudható biztosra, hogy a végső formátum a „számjegybetűbetű” lesz, vagy a „számjegybetű; számjegybetű”).

4) Információjelleg előzetes vizsgálata: amennyiben az előzetes vizsgálat alapján tartalmaz információkat a portál a kapcsolódó élethelyzetről, annak eldöntése következik, hogy azok milyen jellegűek. Ehhez a fentebb taglalt, 7-ig terjedő pontrendszer használatára van szükség. Meg kell vizsgálni az érdeklődő továbbirányításának megtörténtét, a közzétett információk frissítésének rendszerességét, illetve az érdeklődő számára adott válasz gyorsaságát. Mindezek mérlegelését követően alakítható ki a cellába írt végleges „érték”, mely egy, kettő vagy három számjegyet kaphat a betű(k) elé jelen fázis során annak függvényében, hogy az előző lépés során hány nyelvet állapítottunk meg (pl. a végzettség honosítása esetén mindkét nyelven ugyanarra kerül sor, az érdeklődőt továbbirányítják az illetékes szerv ügyintézőjéhez, így a végső formátum az élethelyzet kapcsán a 3AB lesz).

5) Az eredmények elemzésre történő előkészítése: fontos megjegyezni, hogy a könnyebb értelmezhetőség érdekében a két értékkel rendelkező ügyekkel kapcsolatban végül csak a nagyobb érték került beszámításra. Ez azt jelenti, hogyha például egy oldal továbbirányítást végez (2-es érték), és mellette tájékoztat, információt is nyújt (4-es vagy 5-ös érték), abban az esetben csak az utóbbi figyelembevételére került sor (feltételezve, hogy a tájékoztatás kiterjed például egy-egy link megadására is, amely továbbirányít). Így eltűnnek a két értékkel, illetve az egy szám–egy betű felosztástól eltérő felépítésű (pl. 2AB) eredmények. A nyers eredmények értelmezésénél tehát egy egyszerűsített, átláthatóságot szolgáló megközelítéssel élünk. Azt is meg kell jegyezni, hogy a potenciális kombinációk közül nem mindegyik fordult elő az értékelés során. Így például a felhasználót a vizsgált élethelyzetek esetében nem szokták közvetlenül az illetékes ügyintézőhöz irányítani. Mindezek alapján a következőkben közzétett ábrák az alábbi kategóriákba rendezve tartalmazzák a végső eredményeket:

- 1 (nincsen információ)
- 2A (az érdeklődőt továbbirányítják az illetékes szerv honlapjára magyarul)
- 2B (az érdeklődőt továbbirányítják az illetékes szerv honlapjára angolul)
- 2D (az érdeklődőt továbbirányítják az illetékes szerv honlapjára az EU nyelvein)
- 4D (ritkán frissülő információt nyújt a platform az EU nyelvein)
- 5A (ritkán frissülő információt nyújt a platform magyarul)
- 6B (azonnali választ (telefon, e-mail) adnak az érdeklődő számára angolul és magyarul)

3.2.3 Nyers eredmények értelmezése

Kevés esetben (az összes élethelyzet 6%-a: az ÁFA-fizetés, a cégbejegyzési eljárás és a külföldi állampolgár egyéni vállalkozóvá válása) igaz, hogy valamilyen szintű tájékoztatás minden vizsgált területen elérhető az adott élethelyzettel kapcsolatosan. Előfordul, de jellemzően 20% alatt marad az információhiány az élethelyzetek mintegy 23%-a esetén (a védjegy bejegyzése, a gyermeknevelési támogatások, az anyakönyvezés, a tartózkodási engedély, a gépjárművel kapcsolatos eljárások, a külföldön szerzett diplomák honosítása, a külföldön szerzett érettségi bizonyítvány beszámítása, a határon túliakra vonatkozó felvételi eljárási rend). Az eddig felsorolt élethelyzetek, melyek között az oktatási és vállalkozási célúak a meghatározóak, igen elterjedt módon vannak jelen a magyarországi tájékoztatási rendszerben. Ezzel szemben szinte minden ötödik (19%) élethelyzetre (lakásbérleti szerződés, a közoktatási tandíj, a bölcsődei és óvodai térítési díj, az ingatlanvásárlás, az útdíjrendszer, a külföldi rendszámú autó vezetése, a külföldön szerzett szakmai végzettség elismerése, továbbá az önkéntes tevékenység) jellemző a nagyfokú információhiány az egyes platformokon. Az élethelyzetek legnagyobb hányada (36%) esetében éppen fele-fele arányban történik az adott helyzetről tájékoztatás, illetve marad el az informálás.

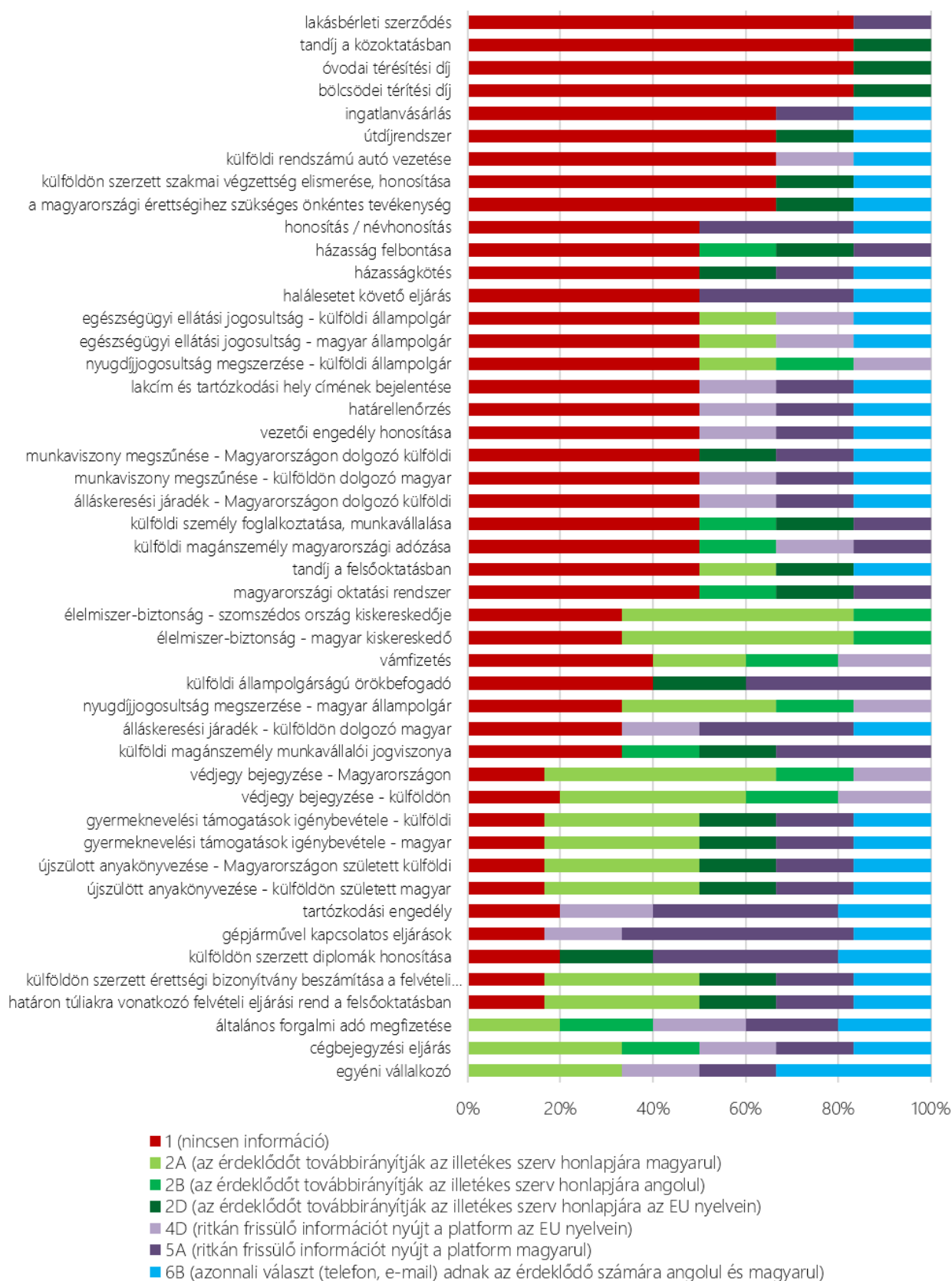
Az azonnali válaszadás angol és magyar nyelven, valamint a ritkán frissülő információnyújtás magyar nyelven az élethelyzetek 66-66%-ánál került beazonosításra, ezzel a legelterjedtebb tájékoztatási típust e kettő alkotja. Az érdeklődők továbbirányítása az illetékes szerv honlapjára az EU nyelvein az élethelyzetek 45%-a esetében jelenik meg. Az érdeklődő továbbirányítása az illetékes szerv honlapjára magyarul az élethelyzetek 40%-ára, míg az angolul történő az élethelyzetek 30%-ára jellemző, ezzel utóbbi tájékoztatási szint vehető igénybe a legkevesebb élethelyzettel kapcsolatban.

Az érdeklődő magyar nyelven történő továbbirányítása legnagyobb, minimum 20%-os arányban az élelmiszer-biztonság, a nyugdíjjogosultság megszerzése, a védjegy bejegyzése, a vámfizetés, a gyermeknevelési támogatások igénybevétele, az újszülött anyakönyvezése, a külföldön szerzett érettségi bizonyítvány beszámítása, a határon túliakra vonatkozó felvételi eljárási rend, az általános forgalmi adó, a cégbejegyzési eljárás, valamint az egyéni vállalkozás terén jelentkezik. A védjegy bejegyzése és az élelmiszerbiztonság esetei terén különösen fajsúlyos (legalább 40%-os arány) ez a szintű tájékoztatási tevékenység.

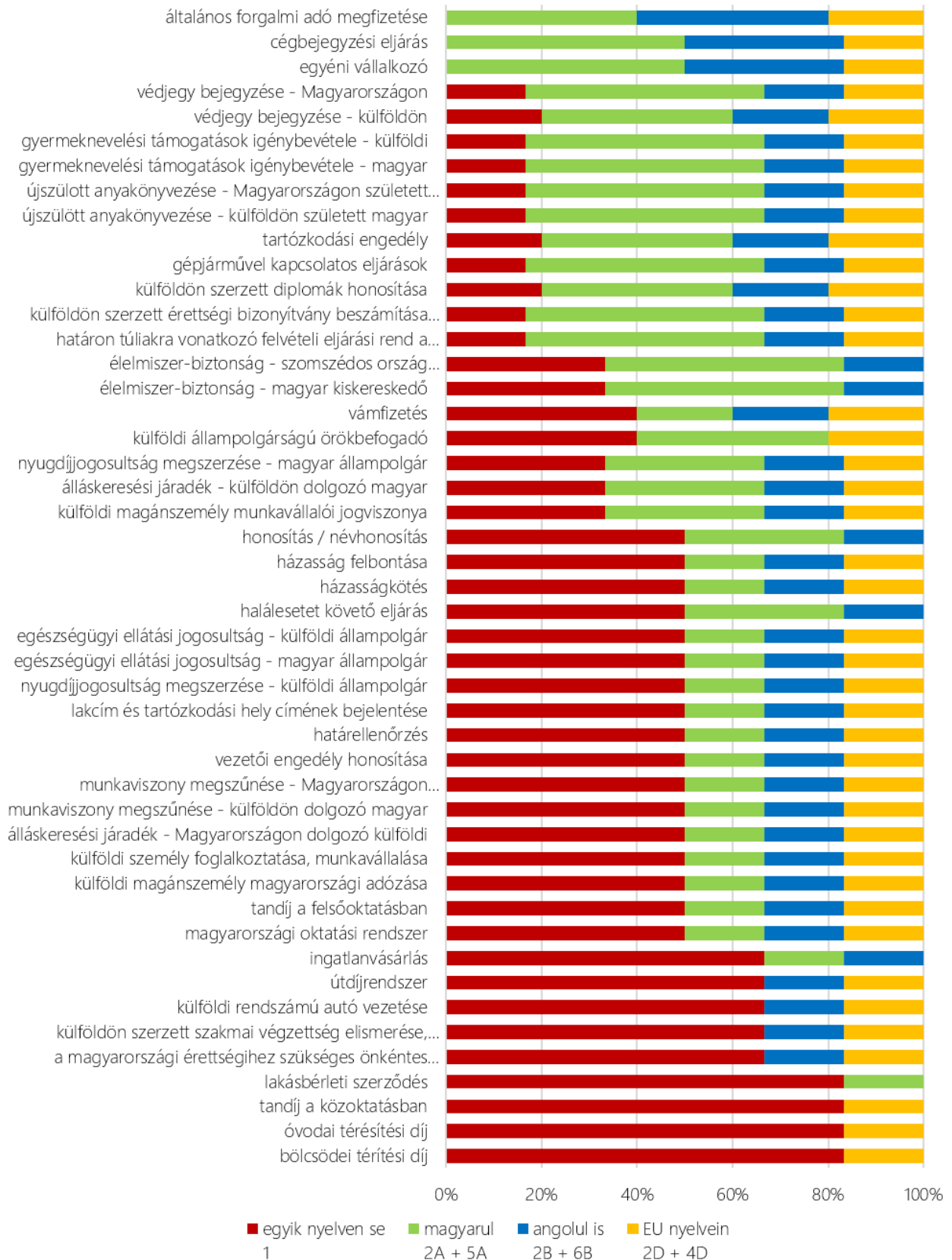
Az érdeklődő angol nyelven történő továbbirányításának részesedése a vámfizetés, a védjegy, továbbá az ÁFA terén éri el a 20%-ot.

Az érdeklődőnek az EU nyelvein történő továbbirányítása az élethelyzetek közül mindössze két élethelyzet terén van nagyobb szerepe, 20-20%-os aránnyal, ezek: külföldi állampolgárságú örökbefogadó érdeklődik magyarországi örökbefogadásról, továbbá külföldön szerzett diplomák honosítása

A vizsgált határon átnyúló élethelyzetek jellemző tájékoztatási szintje

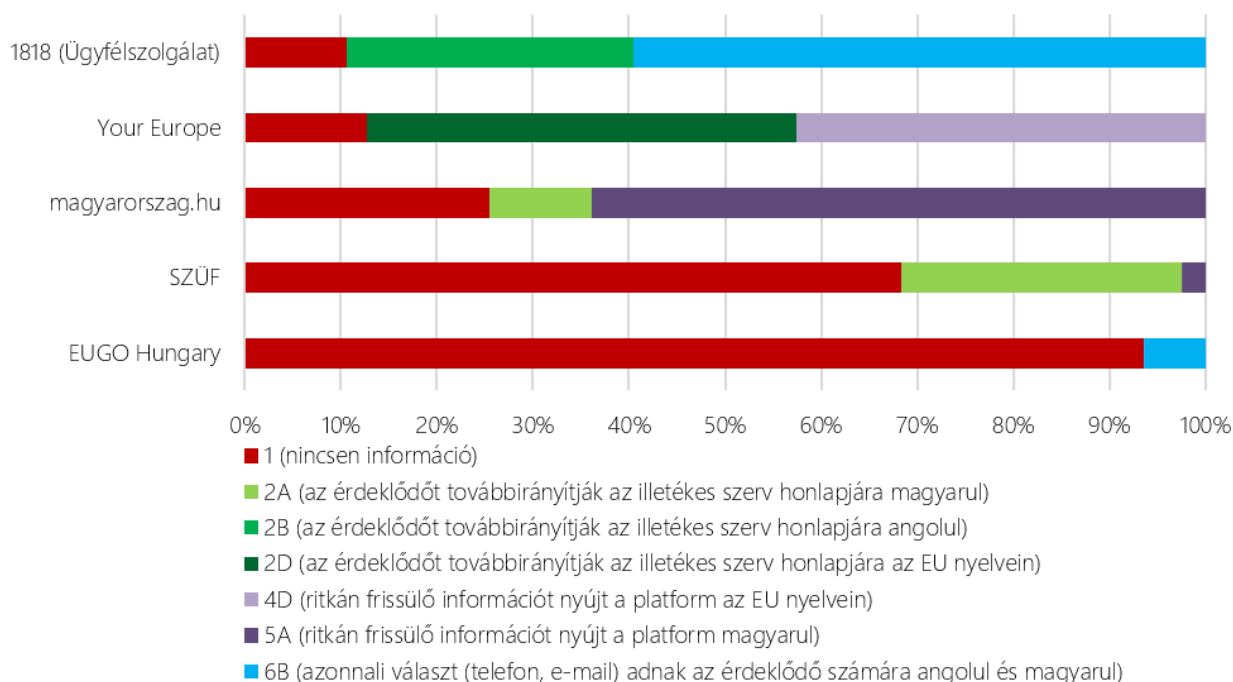


A vizsgált határon átnyúló élethelyzetekről elérhető információk nyelvi megoszlása



A ritkán frissülő, EU nyelvein történő információnyújtás 20%-os hányadot a vámfizetés, a védjegy külföldön történő bejegyzése, a külföldi állampolgár tartózkodási engedélye, valamint az ÁFA ügyében ér el. A ritkán frissülő, de magyar nyelven történő információnyújtás a következő élethelyzetek esetén hangsúlyos: honosítás, halálesetet követő eljárás, külföldi állampolgárságú örökbefogadó, külföldön dolgozó magyar állampolgár álláskeresői járadéka, külföldi magánszemély munkavállalói jogviszonya, tartózkodási engedély, gépjárművel kapcsolatos eljárások, külföldön szerzett diplomák honosítása (20% feletti részesedések), ÁFA (20%). Az angol és magyar nyelven történő azonnali válaszadás tájékoztatási szintje szempontjából a tartózkodási engedély, a külföldön megszerzett diplomák honosítása, az ÁFA és az egyéni vállalkozóvá válás emelkedik ki, mindegyik élethelyzet mintegy 20-20%-kal.

Az egyes vizsgált platformokra **jellemző tájékoztatási szint** a vizsgált határon átnyúló élethelyzetekre vonatkozóan



Az egyes e-kormányzási platformok igen eltérő szintű tájékoztatást nyújtanak a különböző élethelyzetek kapcsán. Ez jelentkezik abban is, hogy egyes platformok sokféle élethelyzettel kapcsolatban nyújtanak valamilyen szintű tájékoztatást (a 1818-nál csak 11%, a Your Europe portálnál 13%; a magyarorszag.hu oldalán pedig 26% az információhiány), míg mások esetében viszonylag kevés élethelyzetre terjed ki a tájékoztatási tevékenység (a SZÜF 2017-es állapota szerint 68%; az EUGO Hungary esetén 94% az információhiány).

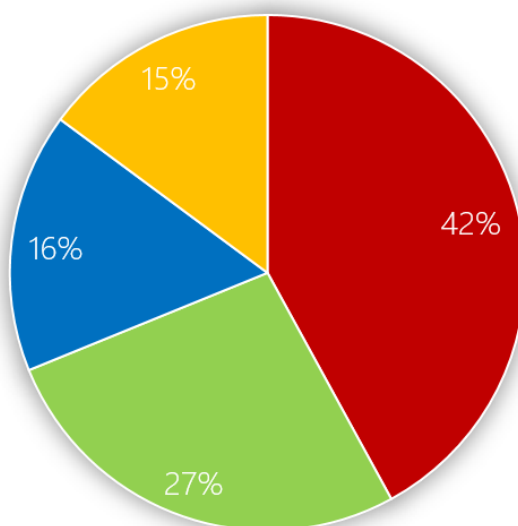
Az ábra alapján tisztán látszik, hogy a platformok igen eltérő szintű funkciókkal rendelkeznek. A 1818 és az EUGO leginkább ügyintézési-válaszadási, a magyarorszag.hu magyar nyelvű információnyújtási (64%), a SZÜF magyar nyelvű továbbirányítási (2017 végén elérhető verziója

esetén kerekítve 30%) portálként működik. Az azonnali válaszadás egyedül a 1818 ügyfélszolgálat és az EUGO Hungary tekintetében jelenik meg, azonban míg előbbinél az élethelyzetek közel 60%-a, addig az EUGO-nál alig több mint 6%-a kapcsán. A magyar nyelvű továbbírányítás a magyarország.hu és a SZÜF esetében kerül elő, utóbbinál jóval markánsabb arányban. Tisztán látszik a Your Europe sajátos nyelvi helyzete: csak itt kap szerepet az angol nyelvű továbbírányítás (45%), valamint az EU nyelvein történő információnyújtás (43%).

Az élethelyzetek közül 4 esetben (6%), egész pontosan az óvodai és a bölcsődei térítési díj, a tandíj a közoktatásban (az EU nyelvein), valamint a lakásbérleti szerződés (csak magyarul) témájában egy-egy nyelvi elérhetőségi opció áll fenn. 5 élethelyzetnél három opció (11%), 19 helyzetnél három opció (40%), míg szintén 19 helyzetnél négy nyelvi opció érhető el. Az EU nyelvei kismértékben jelennek meg, a legtöbb élethelyzet esetén 10%-os aránnyal. A magyar és egyben angol elérhetőség részesedése az ÁFA, a cégbejegyzési eljárás és az egyéni vállalkozó esetén haladja meg a 20%-os rátát. A magyar messze a legelterjedtebb nyelv az élethelyzetekről való tájékoztatás területén. A platformokon nagyarányban (legalább az esetek felében) egyetlen nyelven sem kerül sor bármilyen tájékoztatásra az ingatlanvásárlás, az útdíjrendszer, a külföldi rendszámú autó vezetése, a külföldön szerzett szakmai végzettség elismerése, a magyarországi érettségéhez szükséges önkéntes tevékenység, a lakásbérleti szerződés, a közoktatásbeli tandíj, továbbá az óvodai és a bölcsődei térítési díjak esetében.

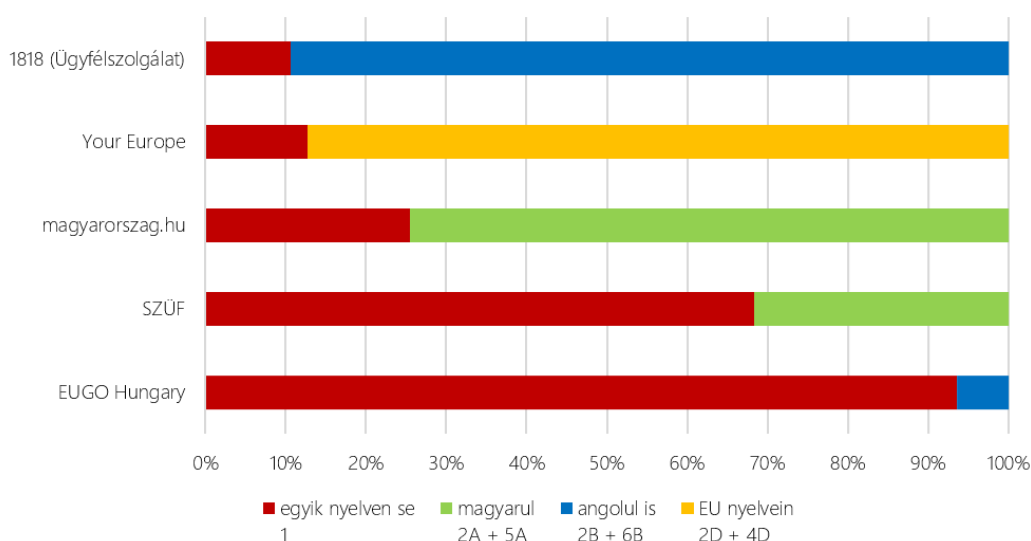
Az információk **jellemző nyelvi elérhetősége**

■ egyik nyelven se 1
■ magyarul 2A + 5A
■ angolul is 2B + 6B
■ EU nyelvein 2D + 4D



A vizsgált platformok a különböző élethelyzetekre vonatkozóan nagy arányban (42%) egyik nyelven sem tesznek közzé információkat⁹⁷. Amennyiben viszont elérhetővé tesznek információkat, az jellemzően magyarul (27%) történik, hasonló arányban, mint ahányszor (a magyar mellett) bármilyen más, idegen nyelven is (31%), és közel kétszer olyan gyakorisággal, mint ahogy azt az EU összes hivatalos nyelvén teszik. Az idegen nyelvű tájékoztatáson belül közel ugyanolyan hányadban kerülnek tájékoztatásra az érdeklődők angol nyelven is (16%), mint ahányszor az EU hivatalos nyelvein (15%).

Az egyes vizsgált platformokon található információk
jellemző nyelvi elérhetősége
 a vizsgált határon átnyúló élethelyzetekre vonatkozóan



Az egyes vizsgált platformok amennyiben nyújtanak valamilyen nyelven információt, a magyarorszag.hu és a SZÜF esetében magyarul, a 1818 Ügyfélszolgálat és az EUGO Hungary esetében magyarul és angolul is, míg a Your Europe tekintetében az EU nyelvein teszik.

3.2.4 Konklúziók

- Nagyfokú információhiány figyelhető meg minden ötödik élethelyzetre vonatkozóan, kevés platform nyújt tájékoztatást az alábbi élethelyzetekre vonatkozóan:
 - lakásbérleti szerződés
 - közoktatási tandíj
 - bölcsődei és óvodai térítési díj
 - ingatlanvásárlás

⁹⁷ Ez azonban nem feltétlenül jelenti azt, hogy egyik platform sem tesz elérhetővé az adott élethelyzetre vonatkozó információkat.

- útdíjrendszer
 - külföldi rendszámú autó vezetése
 - külföldön szerzett szakmai végzettség elismerése
 - önkéntes tevékenység.
- Számos élethelyzetnél egyetlen nyelven sem biztosított bárminemű tájékoztatási szint:
 - ingatlanvásárlás
 - útdíjrendszer
 - külföldi rendszámú autó vezetése
 - külföldön szerzett szakmai végzettség elismerése
 - magyarországi érettségihez szükséges önkéntes tevékenység
 - lakásbérleti szerződés
 - közoktatásbeli tandíj
 - óvodai és a bölcsődei térítési díjak.
- Az egyes platformok által nyújtott tájékoztatási szintek heterogének, összehangolatlanok.
- A SZÜF jelenleg még folyamatosan fejlődik, így az átfogó értékelés 2017 végén még nehézkes, a felület bővülő-javuló struktúrája sokat javíthat a tájékoztatás aktuális helyzetén.
- A tájékoztatás sokszínűségét tekintve Magyarországon a 1818, míg az Európai Unióban a Your Europe dominanciája figyelhető meg.
- Kevés élethelyzet terén elterjedt az angol nyelvű tájékoztatás (információnyújtás, továbbirányítás).
- Alacsony szintű a többnyelvűség, a tartalmak nagyarányban kizárólag magyar nyelven érhetők el.
- Az EU nyelveinek alacsony a reprezentációja, a meglévő tájékoztatás a Your Europe portálra és EUGO Hungary oldalára korlátozódik.
- A Magyarországgal szomszédos államok hivatalos nyelvein zajló tájékoztatás ritkán fordul elő, különös tekintettel az EU-n kívüli országokra.
- Több portál között megoszló információk tartalmak és tájékoztatási szerepkörök gyengítik a tisztán látást.
- A személyes ügyintézés továbbra is nagy hangsúlyt kap, az e-ügyintézésben rejlő potenciálokat részlegesen, erősen portálfüggő módon használják ki.
- A vizsgált webportálok és az azok által biztosított szolgáltatások igen eltérő mértékű – viszont az átalakulások nyomán folyamatosan fejlődő – kereshetősége, használhatósága, ügyfélbarát jellege figyelhető meg.
- A tapasztalatok szerint jelentős a szerepe a szomszédos országok hivatalos tájékoztatási platformjainak is, néhány esetben a nagykövetségek által publikált információknak. Ez utóbbiak további potenciálokkal bírnak.
- A külső értékelés alapján az útdíjrendszerre vonatkozóan például több nyelven is elérhető hivatalos tájékoztatás más platformon.

4. Javaslatok

A javaslatok megfogalmazása érdekében elsőként a kihívásokat nevesítjük. Ehhez a 3. fejezetben szereplő értékelések konklúzióit vettük figyelembe, azokat vetettük össze. A generalizálást, összevonást követően olyan, a külső és belső szempontú vizsgálat során egyaránt felbukkanó, általánosan jelentkező, jelentős problémákat okozó kihívásokat nevesítettünk, amelyek kezelése elengedhetetlen a megfelelő színvonalú határon átnyúló e-tájékoztatás fejlesztése során.

Mindezek alapján az alábbi kihívásokat azonosítottuk:

- Nagyfokú információhiány számos élethelyzetre vonatkozóan
- Belföldi fókuszú, saját állampolgárokra összpontosító tájékoztatás kizárólagossága
- A magyar nyelvű tájékoztatás mellett kevés az idegen nyelveken elérhető tartalom
- A szomszédos országok nagykövetségei által online publikált tájékoztatásoknak jelentős a szerepe, azonban országonként jelentősen eltér az információk köre és mélysége.
- A határon átnyúló élethelyzetekről szóló információk nehéz fellelhetősége
- Az egyes platformok által nyújtott tájékoztatások heterogenitása, összehangolatlansága, kihasználatlan szinergiák, integrátor platform hiánya
- Nagy arányban elavult, ritkán vagy egyáltalán nem aktualizált weboldalak, dokumentumok
- Az információk hatályossága, aktualitása bizonyos platformokon nehezen tetten érhető

A kihívásokra adott válaszként összesen hat javaslat került megfogalmazásra:

- Az ideális határon átnyúló tájékoztatási platform meghatározása
- A meglévő tájékoztatási szolgáltatások jobb kommunikációja
- A megfelelő tartalomszolgáltatás támogatása
- Az értékelések alapján kimutatható tájékoztatási hiányok pótlása
- Együttműködés a Magyarországgal szomszédos országok nagykövetségeivel
- Személyre Szabott Ügyintézési Felület további fejlesztése

A kihívásokat és az azokra adott javaslatokat az alábbi kihívás-válasz táblázatba rendeztük, ahol megjeleníthető, hogy az egyes válaszok milyen kapcsolatban állnak a kihívásokkal, mely javaslatok mely kihívásokra reagálva nyújtanak megoldást.

↓ KIHÍVÁSOK ↓	↓ JAVASLATOK					
	1 Az ideális határon átnyúló tájékoztatói platform meghatározása	2 A meglévő tájékoztatói szolgáltatások jobb kommunikációja	3 A megfelelő tartalomszolgáltatás támogatása	4 Az értékelések alapján kimutatható tájékoztatói hiányok pótlása	5 Együttműködés a Magyarországgal szomszédos országok nagykövetségeivel	6 Személyre szabott Ügyintézési Felület további fejlesztése
Nagyfokú információhiány számos élethelyzetre vonatkozóan	X		X	X	X	X
Belföldi fókuszú , saját állampolgárokra összpontosító tájékoztatás kizárólagossága	X			X	X	X
A magyar nyelvű tájékoztatás mellett kevés az idegen nyelveken elérhető tartalom	X		X		X	
A szomszédos országok nagykövetségei által online publikált tájékoztatásoknak jelentős a szerepe, azonban országonként jelentősen eltér az információk köre és mélysége.					X	
A határon átnyúló élethelyzetekről szóló információk nehéz fellelhetősége		X		X	X	X
Az egyes platformok által nyújtott tájékoztatások heterogenitása, összehangolatlansága , kihasználatlan szinergiák, integrátor platform hiánya	X				X	X
Nagy arányban elavult, ritkán vagy egyáltalán nem aktualizált weboldalak , dokumentumok	X		X			
Az információk hatályossága , aktualitása bizonyos platformokon nehezen tetten érhető	X		X		X	X

4.1.1 Ideális határon átnyúló platform meghatározása

Fontos kiemelni, hogy amiben leginkább hozzá tud járulni a tanulmány a meglévő tájékoztatói rendszerek vizsgálatához, illetve fejlesztéséhez, az egy olyan javaslat, amely kifejezetten a határon átnyúló aspektusra helyezi a hangsúlyt. A határon átnyúló élethelyzetekről szóló tájékoztatásnak olyan feltételeknek is meg kell felelnie, amelyek kevésbé, vagy egyáltalán nem jelentkeznek a belföldi fókuszú, saját állampolgárokra irányuló hasonló tevékenységeknél. Amennyiben az illetékes szervezetek kialakítanának egy magyarországi működtetésű és fenntartású platformot, célszerű megvizsgálni, hogy az az alábbi szempontokba sorolt feltételeknek mennyire felel meg.

Erős felhasználóbarát jelleg

- A portál könnyű külső elérhetősége, kereshetősége: olyan weboldal létrehozása, melynek tartalma a Google keresőmotorja révén könnyen kereshető, tartalma hosszabb időtöltés nélkül megtalálható. Az ideális weboldal egy keresőoptimalizálás szempontjából megfelelően beállított oldal, amelynek linkje a keresőmotor találati listáján az első két oldal között jelenik meg az adott élethelyzetekkel kapcsolatos keresések lefolytatása révén, akár már az első keresőszavas kifejezés beírását és egy percen belüli keresést követően.
- Portálon belüli könnyű kereshetőség: a portál rendelkezik keresőfelülettel-keresőmezővel, ahol témakörök és élethelyzetek alapján nyílik lehetőség egyszerű és összetett keresést is lefolytatni. A weboldal átlátható, tartalmilag és vizuálisan egyaránt jól strukturált, letisztult, könnyen kezelhető.
- Aktualizált weboldal biztosítása: a portál rendszeres és gyakori frissítése megvalósul, amelynek révén a mindenkori változások átvezetésre kerülnek, ekképp az érdeklődő minden esetben az éppen érvényben lévő információkhoz tud hozzáférni.

Többnyelvűség biztosítása

- Könnyen megtalálható nyelvválasztási funkció: a nyitóképernyőn könnyen, pár másodperc alatt megtalálhatók az átlagfelhasználó számára az elérhető nyelvek.
- Világnyelven való tájékoztatás minimumkövetelménye: a portál az adott ország hivatalos nyelvén kívül legalább angol nyelven is biztosítson tájékoztatást tekintve, hogy az angol a legismertebb, legnagyobb számban tanult és ismert idegen nyelv a világon és Európában is.
- A térségben használt nyelveken történő tájékoztatás: meg kell vizsgálni, melyek a legelterjedtebb nyelvek az adott állammal határos országokban és a tágabb régióban (pl. Közép-Európában, a Kárpát-medencében), majd azok bevezetésére kell törekedni.
- Felhasználók származási országa szerinti idegen nyelveken történő tájékoztatás: meg kell vizsgálni az IP-címek alapján, hogy leggyakrabban mely országokban található eszközökről indítottak keresést a portállal kapcsolatban. Ehhez a felhasználói statisztikák elemzésére van szükség. Javasolt a felhasználók anyanyelvén, illetve a felhasználó kiindulási országában hivatalos nyelven történő tájékoztatás érdekében legalább a felhasználói lista élén álló országban beszélt nyelv(ek) figyelembe vétele.
- Többnyelvűség minél teljesebb kiterjesztése: ez azt jelenti, hogy az információszolgáltatási funkciók mindegyike lehetőleg teljes mértékben kerüljön lefordításra. Amennyiben ez problémákba ütközik, minden fontosabb információ és funkció legyen elérhető rövidebb, tömörebb formában. Az egyes fordítások költséghatékonysági és egyéb okokból illeszkedhetnek az adott nyelven történő keresés jellemzőihez, a felhasználói szokásokhoz, elvárásokhoz, a téma relevanciájához (pl. egyes tartalmak akár ki is maradhatnak, mások bővebben kifejtendők a sajtós szabályozás miatt).

Információtartalom teljessége

- Jogsabályok elérhetősége: a portálon elérhető az egyes ügyekkel kapcsolatos jogsabályok gyűjteménye, vagy a portál legalább átirányít a megfelelő linkre (pl. nemzeti jogsabálytárra).
- Elérhetőségek teljessége: a portál teljes körű tájékoztatást nyújt az egyes ügyekhez kapcsolódó szervezetek, szereplők e-mail, telefon, fax stb. útján történő elérhetőségeiről minden egyes esetben. A portál linkeket tartalmaz, amelyeken további információk érhetőek el az adott ügy, élethelyzet kapcsán. A portál erősen interaktív.
- Élethelyzet alapú információk teljessége: lehetőleg minden releváns határon átnyúló élethelyzet kerüljön kifejtésre, legyen mindegyikről elérhető információ. Elsődleges fontosságú azon határon átnyúló élethelyzetek feltöltése, amelyek az adott ország viszonylatában kiemelt jelentőségűek, gyakran keresettek a felhasználók által. A vizsgált és feltöltendő információk jellemzően a következő élethelyzetekhez kapcsolódjanak:
 - családalapítás és -fenntartás: újszülött anyakönyvezése, születési anyakönyvi kivonat ügye; családtámogatási rendszer, gyermeknevelési támogatások igénybevétele; házasságkötés speciális esetei (pl. külföldi állampolgárral belföldön, külföldi állampolgár házasságkötése adott országban);
 - tanulás: térítési díj vagy tandíj megfizetésének kötelezettsége külföldi diákok/hallgatók esetén; felvételi eljárási rend, jelentkezés menete felsőoktatási intézménybe (külföldön szerzett érettségi bizonyítvány beszámítása a felvételi eljárás során);
 - tartózkodás/letelepedés: lakcímkártya igénylése; állandó lakcím és tartózkodási hely címének bejelentése; ingatlan adásvételi és bérleti szerződési ügye; földhivatal-nyilvántartás;
 - munkavállalás: szakmai végzettség elismerése, honosítása; külföldi magánszemély munkavállalói jogviszonyának létesítése, igazolása, a munkavállalás feltételei; álláskeresés, munkanélküli segély folyósításának feltételei;
 - gépjárművel kapcsolatos ügyek, eljárások: vezetői engedély megszerzése és honosítása; külföldi rendszámú gépjármű vezetése; gépjárművel kapcsolatos biztosítás; gépjármű forgalomba helyezés; gépkocsiadó;
 - társadalombiztosítási ügyek: társadalombiztosítási járulék megfizetése; társadalombiztosítási jogviszony rendezése; egészségbiztosítási ügyek; TAJ kártyával kapcsolatos ügyek; nyugdíjjogosultság megszerzése; nyugdíj folyósítása országhatáron kívülre / külföldről az állampolgár országába;
 - személyazonosság megállapítására alkalmas igazolványok igénylése: személyazonosító igazolvánnyal kapcsolatos ügyintézés, útlevél ügyintézés;
 - állampolgárság megszerzése: egyszerűsített honosítási eljárás menete; honosítás, honosítási névmódosítás;

- határátlépés: ki- és beutazási szabályok; vámszabályozás;
- adó- és járulékfizetési kötelezettség: magánszemélyek adó- és járulékbevallása; ÁFA-fizetési kötelezettség és ÁFA-visszaigénylés;
- egyéni vállalkozás: cégbejegyzési eljárás; egyéni vállalkozó adózása.
- Küldő országhoz képesti eltérésekről való informálás: az adott portál a szomszédos ország(ok) szabályozásaihoz képesti eltérésekről, a hasonlóságokról tájékoztatást nyújt, legjobb esetben készül egy rövid összevetés a szabályozási rendszerek közti fő különbségek kiemelésével, amelyre a portál külön felhívja a figyelmet.

Segítségnyújtási szolgáltatások teljessége

A konkrét, szűken értelmezett tájékoztatási tevékenységek kívül egyéb funkciókat is ellátna egy ideális határon átnyúló portál:

- válaszadási szolgáltatások: a portál legyen képes önmaga is megválaszolni a felmerülő kérdéseket, lehetőleg belátható időn belül; a leghatékosabb esetben azonnali (pl. telefonos) választ ad az érdeklődő problémáira;
- továbbírási szolgáltatások: a portál legyen képes kapcsolatot biztosítani a felhasználó számára az ügy további megismeréséhez, intézéséhez kapcsolódó szereplőkkel; a portál legyen képes az érdeklődő továbbíráására az illetékes szerv honlapjára, legkedvezőbb esetben az illetékes ügyintézőhöz;
- ügyintézési szolgáltatások: optimális esetben magán a portálon keresztül is elérhetőek az adott élethelyzetekhez kötődő e-ügyintézési lehetőségek.

4.1.2 Meglévő tájékoztatási szolgáltatások jobb kommunikációja

Sok esetben az egyes platformok sokrétű, kiterjedt tájékoztatást nyújtanak. A problémát elsősorban nem a tájékoztatás teljes hiánya okozza, mivel az élethelyzetek túlnyomó többségével kapcsolatban bizonyos szintű tájékoztatásra, továbbíráásra és/vagy válaszadásra sor kerül. A kihívás jóval inkább a különböző webes felületeken egyébként már elérhető szolgáltatások nehéz fellelhetőségéből adódik. Ez pedig megnehezíti, bizonyos helyzetekben pedig el is lehetetleníti a határon átnyúló élethelyzetekhez kötődő igények kielégítését. Hiába rendelkezik egy-egy platform magas szintű tájékoztatással, hogyha az oldal szolgáltatásai ismeretlenek, ebből eredően pedig nem használtak. Mindezek miatt javasolt a már meglévő szolgáltatások jobb kommunikációja.

A jobb kommunikációnak köszönhetően költséghatékony módon, teljesen új platform vagy tartalom létrehozása nélkül is jelentős eredményeket lehetne elérni az információk és szolgáltatások jobb kihasználtsága terén. Javítani szükséges az egyes felületek egymással való kapcsolatát, a továbbírási jelenlegi szisztémáját. A kereshetőség érdekében optimalizálni

szükséges a weboldalakat. A szolgáltatások jobb kommunikációja értelmében a célközönséget (határon túli állampolgárok) megszólító akciókra van szükség. A meglévő kormányzati portálokon linkek/hivatkozások helyezhetők el a megfelelő platformra történő átirányítás érdekében. Az interaktivitás aktuális szintje a felhasználókkal való közvetlen és gyors kommunikáció felé mozdítandó el. Javasolt, hogy egy következetes kommunikációs stratégia mentén történjen a tevékenységek propagálása (pl. tájékoztató kampány segítségével a közösségi médiában), illetve hogy végső soron kialakuljon a tájékoztató oldalak közérthető, közismert, könnyen beazonosítható rendszere.

4.1.3 Megfelelő tartalomszolgáltatás támogatása

A határon átnyúló élethelyzetekkel (is) foglalkozó tájékoztatási platformok kiépültek, a szisztéma felépítése, struktúrája már létező, elég, ha figyelembe vesszük a Your Europe vagy a magyarorszag.hu tartalmát. Ez azonban nem elegendő a kielégítő szintű tájékoztatáshoz, mivel jelenleg alapvető problémák vannak az egyes platformokon megjelenő információkkal, gyakran azok mennyiségével és minőségével egyaránt, ideértve azok frissességét, részletezettségét, nyelvi elérhetőségét stb. Ahhoz, hogy a portálok valóban releváns információforrások legyenek, megfelelően hatékony tartalomszolgáltatásra van szükség. Jelenleg a tartalomszolgáltatást több tényező is akadályozza. A tartalomhiány fő indoka a kapacitáshiány és a közelmúltig érvényes gyakorlat, melynek értelmében alacsony volt az adatszolgáltatási fegyelem, bizonyos információk tájékoztatási platformok kezelői részére történő átadása pedig elmaradt. Sok esetben, amennyiben nem kaptak információt például a közszolgáltatóktól, a portál kezelőjének kellett az információkat begyűjteni. A kapacitáshiány következtében az idegen nyelvű fordítások elmaradtak, az oldalak angol nyelvű tartalmi megújítás hiányában elavultak. Jellemző, hogy ameddig volt elegendő anyagi és emberi erőforrás, megtörténtek a szükséges lépések, azonban amint ezek nem álltak rendelkezésre, csökkent a portálok naprakészsége. Az aktuálisan fennálló körülmények között egy-egy szerv alkalmazottjának nem fér bele a napi munkamenetébe a tartalomszolgáltatás (pl. ügyintézésrel kapcsolatos információk feltöltése, román nyelvre való fordítása), dedikált kollégák pedig jellemzően nem állnak rendelkezésre a feladat ellátására.

Mivel technikai és szabályozási oldalról (utóbbi kapcsán lásd a tartalomszolgáltatásra vonatkozó passzusokat⁹⁸) jelenleg nincs különösebb akadálya annak, hogy a platformok tartalomszolgáltatási problémáit megoldjuk, a következőkben a probléma okozóját képező

⁹⁸ 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól

2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól

451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól

1831/2016. (XII. 23.) Korm. határozat az elektronikus ügyintézési szolgáltatásokhoz való ügyféloldali hozzáférés, valamint a személyre szabott ügyintézési felület bevezetésével kapcsolatos intézkedésekről

kiterjedt erőforráshiányra szükséges javaslatokat megfogalmazni. Ki kell mondani, hogy amennyiben a magyar állam javítani szándékozik az elektronikus közigazgatást és benne az e-tájékoztatási szolgáltatásokat, több erőforrást szükséges allokálnia a mindennapi ügyintézés biztosításán túl a tartalomfejlesztésre is.

Ez jelenti egyrészt a jogszabályban meghatározott, adatszolgáltatásra, e-ügyintézésre kötelezettek köre tekintetében új, dedikált munkaerő felvételét. Az illető munkavállaló főtevékenysége az őt foglalkoztató állami hatóság/szerv munkája során keletkező tartalmak összegyűjtése és illetékes szerveknek történő továbbítása lenne. Minden szakhatóságnak össze kell fognia a saját illetékességi területét érintő élethelyzeteket. A plusz erőforrás bevonása másrészt jelenti a kiterjedt fordítási hiányosságok orvoslását.

Az e-tájékoztatás fejlesztése révén a közigazgatás szereplői között naprakész lesz az adatcsere, koordináció kell, hogy megvalósuljon az interoperabilitás figyelembevételével. A tartalom fejlesztése és az adatszolgáltatás továbbra is az illetékes szervek feladata marad. Általános megoldás lehet a Your Europe szemlélet megfelelő végrehajtása, ehhez viszont az említett, megfelelő szolgáltatói együttműködés szükséges. Ez többek között azt jelenti, hogy rendszeres, napi kapcsolat keretében történik meg az adatszolgáltatás az illetékes szerv részére, amely aztán a beérkező információk begyűjtését követően formázza, fordítja, majd közzé is teszi azokat.

4.1.4 Együttműködés a szomszédos országok nagykövetségeivel

A Magyarországon működő nagykövetségek honlapjai sok esetben fontos információforrásnak és kifejezetten informatívnak bizonyulnak. Érdemes lehet együttműködést, akár konkrét megállapodást kezdeményezni az illetékes nagykövetségekkel.

A kezdeményezés értelmében a magyar fél adná meg a határon átnyúló élethelyzetekkel kapcsolatos szerkezeti kereteket (a 4.1.1 fejezetben bemutatott ideális CBC oldal alapján), valamint a magyar nyelvű tartalmat (a 4.1.3 fejezetben javasolt tartalomszolgáltatás alapján), melyek birtokában a nagykövetségek elvégezhetnék a kért élethelyzetekre vonatkozóan az állampolgáraikra vonatkozó tájékoztatók lefordítását, illetve a vonatkozó információk saját weboldalukon való közzétételét. A kezdeményezés értelmében tehát minden érintett nagykövetség a magyar közigazgatás szereplőivel együttműködve alakíthatná ki a határon átnyúló élethelyzetekre vonatkozó információs oldalát, lehetőleg azonos tartalmi felépítéssel és feltöltöttséggel. A magyar fél vállalná saját hivatalos platformján a külföldi partnerek nagykövetségi oldalainak kommunikációját, linkjeik elhelyezését.

A hivatalos platformmal kapcsolatban kiemelhető a Személyre Szabott Ügyintézési Felület, amelyen elhelyezhetőek a külföldiek tájékoztatását megkönnyítő, nagykövetségi honlapokra átirányító hivatkozások. Javasolt az ún. „Élet Magyarországon” menüpontba integrálni a

külföldiek effajta tájékoztatását. Ezen a menüpontra belül kapnának helyet az egyes nagykövetségek linkjei, melyek a többi almenüponthoz tartalmilag és esztétikailag illeszkedő pontban válnának elérhetővé.

A magyar fél esetén javasolt összeállítani az egyes integrálni kívánt élethelyzetek, élethelyzetcsoportok felelőseit, azon munkatársak névsorát, akiknek kompetenciaterületük lesz a hivatalos magyar felület (pl. SZÜF) és a nagykövetségi partnerek közötti rendszeres kapcsolattartás, az információigények összeállítása, a nagykövetségi információk befogadása, feldolgozása, illetve a hivatalos magyar felület vonatkozó almenüpontjának menedzsmenete.

4.1.5 Az értékelések alapján kimutatható tájékoztatási hiányok pótlása

Alapvető kihívást jelent a tájékoztatási platformok tájékoztatási hiányossága. Rendszerint sem a taglalt élethelyzetek köre, sem az azokkal kapcsolatos információk nem teljesek, gyakran komplett fő élethelyzetek kimaradnak, máskor az egyes fellelhető élethelyzetekről szóló információk bizonyulnak túl általánosnak és elégtelennek. A 3. fejezetben lefolytatott értékelések során információhiányosnak bizonyult élethelyzeteknek az ideális határon átnyúló tájékoztatási platformban foglalt élethelyzetekkel való összevetését követően prioritásként az alábbi ügytípusokban javasolt az információhiányok pótlása:

- családalapítás és -fenntartás: gyermeknevelési támogatások igénybevétele;
- tanulás: térítési díj vagy tandíj megfizetésének kötelezettsége külföldi diákok/hallgatók esetén; felvételi eljárási rend megismerése; közoktatási tandíj; bölcsődei és óvodai térítési díj megfizetése; diákigazolvány használata;
- tartózkodás/letelepedés: lakásvásárlás, ingatlan adásvételi és bérleti szerződési ügyei;
- munkavállalás: külföldön szerzett szakmai végzettség elismerése, honosítása;
- gépjárművel kapcsolatos ügyek, eljárások: külföldi rendszámú gépjármű vezetése; gépjárművel kapcsolatos biztosítás; gépjármű forgalomba helyezése; gépkocsiadó;
- állampolgárság megszerzése: honosítás, honosítási névmódosítás;
- egyéni vállalkozás: cégbejegyzési eljárás.

4.1.6 Személyre Szabott Ügyintézési Felület további fejlesztése

Magyarország ugyan rendelkezik hivatalos, az e-közigazgatás és azon belül az e-tájékoztatás terén saját, folyamatosan fejlődő tájékoztatási platformmal (SZÜF), továbbra is kihívást jelent a nem magyarországi polgárok informálása. Amennyiben az igen tartalmas portálon egy határon átnyúló élethelyzetre kíván keresni egy külföldi állampolgár, nem feltétlenül könnyű az adott élethelyzet megtalálása. Nem egyértelmű sok ügy esetében, hogy ugyanazok a szabályok

vonatkoznak-e a külföldi országokból érkezőkre, mint a magyarországi lakosokra, magyar állampolgárokra vagy sem.

Javasoljuk, hogy a Személyre Szabott Ügyintézési Felület egyes almenüpontjaiba tartozó ügyeken belül a „Jogosultak köre” alatt szereplő információk egészüljenek ki. Olyan tartalom elhelyezésére lenne szükség, mely a külföldi állampolgárok jogosultságára vonatkozik. A honlapstruktúra e szintjén hivatkozás helyezhető el, mely átirányíthatna a 4.1.4-es ajánlás alapján a nagykövetségi és külföldi állampolgárokra vonatkozó információkkal továbbfejlesztendő „Élet Magyarországon” menüpontra.

5. Felhasznált irodalom

Nyomtatott források

- Bottoni, Stefano (2010): „Majdnem Nyugat” a szomszédban. A magyar–jugoszláv kapcsolatok az 1950-1980-as években. *História*, 32. 1-2. pp. 44-47
- Detschew, Stefan (2007): „Impact of ICT in the developing countries on the economic growth”. Diploma thesis. 73 p.
- Falk, Svenja – Römmele, Andrea – Silverman, Michael (2017): The promise of Digital Government. In: Falk, S. – Römmele, A. – Silverman, M. (szerk.): *Digital Government: Leveraging Innovation to Improve Public Sector Performance and Outcomes for Citizens*. Springer, Dordrecht. pp. 3-25.
- Fülöp Mihály – Vincze Gábor (2007) *Vasfüggöny Keleten: Iratok a magyar-román kapcsolatokról (1948-1955)*. Kossuth Egyetemi Kiadó, Debrecen. 392 p.
- Gil-Garcia, Ramon (2012): *Enacting Electronic Government Success: An Integrative Study of Government-wide Webistes, Organizational Capabilities, and Institutions*. Springer, New York. 271 p.
- Golobics Pál – Tóth József (1999): A nemzetközi regionális együttműködés és Magyarország térszerkezete. In: *Változó környezetünk. Tiszteletkötet Fodor István professzor úr 60. születésnapjára* (szerk.: Tóth József. – Wilhelm Zoltán), Janus Pannonius Tudományegyetem TTK Földrajzi Intézet, MTA RKK Dunántúli Tudományos Intézet, Pécs. pp. 7-22
- Heeks, Richard (2006): *Implementing and managing e-government*. Sage Publications, London. 304 p.
- Kaid, Lynda Lee, Holtz-Bacha, Christina (2008): *Encyclopedia of Political Communication*. Sage Publications, Thousand Oaks. 1104 p.
- Kuttor Dániel – Ocskay Gyula (2015): A határok változó szerepe, határ menti kapcsolatok. In: Fábrián A. – Bertalan L. (szerk.): *Otthon a Kárpát-medencében: Területfejlesztési Szabadegyetem 2011-2015. Nyugat-magyarországi Egyetem Kiadó, Sopron*. pp. 485-513
- Locsmáncsi Szabolcs (2004): Vasfüggöny nélkül – új kilátások Európára. *Földrajzi értesítő*, 53. 3-4. pp. 331-335
- OECD (2017): *Government at a Glance 2017*. OECD Publishing, Paris. 282 p.
- Rechnitzer János (1999): Országhatár menti együttműködések, mint a területfejlesztés új stratégiai irányai. In: *Határok és régiók* (szerk.: Szónokyné Ancsin Gabriella), Nemzetközi Földrajzi Tudományos Konferencia, 1999. november 29–30. Szeged, SZTE Természettudományi Kar Gazdaság és Társadalomföldrajz Tanszék, pp. 7-23

Rorissa, Abebe – Demissie, Dawit – Pardo, Theresa (2011): Benchmarking E-Government: A comparison of frameworks for computing e-Government index and ranking. *Government Information Quarterly* 28, 3., pp. 354-362.

Sallai János (1996): A magyar–osztrák határ történetéről a XVIII. századtól napjainkig / Az osztrák–magyar határkapcsolat 1923-tól napjainkig. *Soproni Szemle*, 4. pp. 11-15

Sundgren, Bo (2005): What is a Public Information System? *International Journal of Public Information Systems*, 1., pp. 81-99.

Tóth József – Golobics Pál (1996): Régiók és interregionális kapcsolatok a Kárpát-medencében. In: *A Kárpát-medence történeti földrajza* (szerk.: Frisnyák Sándor), MTA Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Tudományos Testülete, Bessenyei György Tanárképző Főiskola Földrajzi Tanszék, Nyíregyháza, pp. 107-119

UN (2016): *United Nations E-Government Survey 2016: E-Government for Sustainable Development*. United Nations, New York. 242 p.

Warf, Barney (2013): *Global geographies of the Internet*. Springer, Dordrecht. 169 p.

Jogszabályok, szakpolitikai dokumentumok

127/2017. (VI. 8.) Korm. Rendelet a Digitális Jólét Program végrehajtásával összefüggő egyes feladatokról, valamint a Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökségről szóló 268/2010. (XII. 3.) Korm. rendelet módosításáról

451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól

1052/2015. (II. 16.) Korm. határozat a Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégiával kapcsolatos feladatokról

1139/2013. (III. 21.) Korm. határozat Magyarország Nemzeti Kiberbiztonsági Stratégiájáról

1414/2013. (VII. 4.) Korm. határozat a Nemzeti Kutatás-fejlesztési és Innovációs Stratégia (2013–2020) elfogadásáról

1456/2017. (VII. 19.) Korm. Határozat a Nemzeti Infokommunikációs Stratégia (NIS) 2016. évi monitoring jelentéséről, a Digitális Jólét Program 2.0-ról, azaz a Digitális Jólét Program kibővítéséről, annak 2017-2018. évi Munkaterve elfogadásáról, a digitális infrastruktúra, kompetenciák, gazdaság és közigazgatás további fejlesztéseiről

1486/2015. (VII. 21.) Korm. határozat a Digitális Nemzet Fejlesztési Program megvalósításával kapcsolatos aktuális feladatokról, valamint egyes kapcsolódó kormányhatározatok módosításáról

1488/2016. (IX. 2.) Korm. Határozat a Gyermek Számára Biztonságos Internetszolgáltatás megteremtéséről, a tudatos és értékteremtő internethasználatról és Magyarország Digitális Gyermekvédelmi Stratégiájáról

1491/2016. (IX. 15.) Korm. Határozat a digitális termékek és szolgáltatások exportjának növeléséről, Magyarország Digitális Exportfejlesztési Stratégiájáról

1536/2016. (X. 13.) Korm. Határozat a köznevelési, a szakképzési, a felsőoktatási és a felnőttképzési rendszer digitális átalakításáról és Magyarország Digitális Oktatási Stratégiájáról

1631/2014. (XI. 6.) Korm. határozat a „Digitális Nemzet Fejlesztési Program” megvalósításáról

1831/2016. (XII. 23.) Korm. határozat az elektronikus ügyintézési szolgáltatásokhoz való ügyféloldali hozzáférés, valamint a személyre szabott ügyintézési felület bevezetésével kapcsolatos intézkedésekről

1858/2016. (XII. 27.) Korm. Határozat a hazai innovatív vállalkozói környezet fejlesztéséről, a feltörekvő digitális vállalkozások versenyképességének javításáról és Magyarország Digitális Startup Stratégiájáról

2012/2015. (XII. 29.) Korm. Határozat az internetről és a digitális fejlesztésekről szóló nemzeti konzultáció (InternetKon) eredményei alapján a Kormány által végrehajtandó Digitális Jólét Programjáról

2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól

2001. évi XXXV. törvény az elektronikus aláírásról

2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól

A 2014–2018-as időszakra szóló Európai E-igazságügyi Stratégia

A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK, A TANÁCSNAK, AZ EURÓPAI GAZDASÁGI ÉS SZOCIÁLIS BIZOTTSÁGNAK ÉS A RÉGIÓK BIZOTTSÁGÁNAK, Az európai digitális menetrend, COM(2010)245 végleges, Brüsszel, 2010.5.19.

A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK, A TANÁCSNAK, AZ EURÓPAI GAZDASÁGI ÉS SZOCIÁLIS BIZOTTSÁGNAK ÉS A RÉGIÓK BIZOTTSÁGÁNAK, Uniós e-kormányzati cselekvési terv 2016–2020, A közigazgatás digitális átalakításának felgyorsítása, COM(2016) 179 final, Brüsszel, 2016.4.19.

A Kormány 1069/2014. (II. 19.) Korm. határozata Magyarország Nemzeti Infokommunikációs Stratégiájáról

A Kormány 1851/2014. (XII. 30.) Korm. határozata Magyarország Nemzeti Infokommunikációs Stratégiájának módosításáról és a „Zöld könyv az infokommunikációs szektor 2014–2020 közötti fejlesztési irányairól” című akcióterv elfogadásáról

A Közbeszerzések Tanácsának útmutatója az Európai Unióban és az Európai Gazdasági Térségben letelepedett gazdasági szereplők által benyújtandó igazolásokról, nyilatkozatokról, nyilvántartásokról és adatokról

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 910/2014/EU RENDELETE (2014. július 23.) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről

Az Európai e-igazságügyre vonatkozó, a 2014–2018-as időszakra szóló többéves cselekvési terv

EC(2012): COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE COUNCIL, THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE AND THE COMMITTEE OF THE REGIONS BETTER GOVERNANCE FOR THE SINGLE MARKET

EC (2017): Proposal for a REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on establishing a single digital gateway to provide information, procedures, assistance and problem solving services and amending Regulation (EU) No 1024/2012. COM(2017) 256 final, 2

Hatásvizsgálatok és stratégiák elkészítése a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumban” című, az ÁROP-1.1.19-2012-2012-0009 azonosító számú projekt keretein belül megvalósult Zöld könyv az infokommunikációs szektor 2014-2020 közötti fejlesztési irányairól”, Infokommunikációért és Fogyasztóvédelemért Felelős Államtitkárság, 2014. december

Internetes hivatkozások

1818.hu

www.1818.hu

1818 – szolgáltatástérkép

<http://1818.hu/szolgaltatasterkep>

Az Ön szociális biztonsági jogai Magyarországon

<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=13766&langId=hu>

Belső Piaci Információs Rendszer (IMI)

<https://www.naih.hu/bels--piaci-informacios-rendszer--imi-.html>

Border People

<http://borderpeople.info/>

Bürgerservice – Német Nagykövetség

http://www.budapest.diplo.de/Vertretung/budapest/de/02_20RK/0Buergerservie_Hauptbereic_h.html

EC (2017): eGovernment Benchmark 2017. Taking stock of user-centric desing and delivery of digital public services in Europe. Final Background Report – Volume 2.

https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2017/11/2017-egovernment-benchmark_background_v7.pdf

eGovernment Benchmark Framework 2012-2015

https://ec.europa.eu/digital-single-market/sites/digital-agenda/files/eGovernment%20Benchmarking%20method%20paper%20published%20version_0.pdf

eGovernment Benchmark. Country Factsheets 2017

<https://joinup.ec.europa.eu/page/egovernment-factsheets>

eGovernment in Hungary (2017)

[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment in Hungary March 2017 v3 00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Hungary%20March%202017%20v3%2000.pdf)

EU eGovernment Report 2015

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-report-2015-shows-online-public-services-europe-are-smart-could-be-smarter>

EUGO Hungary

<http://eugo.gov.hu>

EURES

<https://ec.europa.eu/eures/public/hu/eures-network>

EURES – Élet- és munkakörülmények

<https://ec.europa.eu/eures/main.jsp?catId=38&lang=hu&parentId=0&countryId=HU&acro=living>

EUR-Lex

<http://eur-lex.europa.eu/homepage.html?locale=hu>

European e-Justice

<https://beta.e-justice.europa.eu>

Hello Norden

<http://www.norden.org/en/hello-norden>

Lakatos, Judit (2015): Külföldön dolgozó magyarok, Magyarországon dolgozó külföldiek. In: Statisztikai Szemle, 93. évfolyam 2. szám. 93-112

http://www.ksh.hu/statszemle_archive/2015/2015_02/2015_02_093.pdf

Infobest

<https://www.infobest.eu/de/>

kormanyablak.hu

www.kormanyablak.hu

kormanyhivatal.hu

www.kormanyhivatal.hu

Kötelezettségszegési eljárás

http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/infringements-proceedings/index_hu.htm

KSH (2015): Ingázás a határ mentén

<http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/regiok/gyoringazas.pdf>

KSH (2016): Munkaerőpiaci folyamatok, 2016. I. félév

<http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/mpf/mpf1606.pdf>

magyarország.hu

<https://magyarország.hu/>

Nemzeti Jogszabálytár

www.njt.hu

OECD: Government at a Glance

<http://www.oecd.org/gov/govataglace.htm>

OECD e-Government Studies: Hungary 2007

<http://www.oecd-ilibrary.org/content/book/9789264030527-en>

Single Market Scoreboard

http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/index_en.htm

Single Market Scoreboard – e-Certis

http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/e-certis/index_en.htm

Single Market Scoreboard – EU Pilot

http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/eu_pilot/index_en.htm

Single Market Scoreboard – EURES

http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/eures/index_en.htm

Single Market Scoreboard – Hungary

http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_member_state/hungary/index_en.htm

Single Market Scoreboard – Infringements

http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/infringements/index_en.htm

Single Market Scoreboard – Internal Market Information System

http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/internal_market_information_system/index_en.htm

Single Market Scoreboard – Performance overview

http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_overview/index_en.htm

Single Market Scoreboard – Priority areas

http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/priority_areas/index_en.htm#maincontentSec1

Single Market Scoreboard – SOLVIT

http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/solvit/index_en.htm

Single Market Scoreboard – Transposition

http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/transposition/index_en.htm

Single Market Scoreboard – Your Europe

http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/youreurope/index_en.htm

SOLVIT

http://ec.europa.eu/solvit/index_hu.htm

Social Affairs

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1113&langId=hu>

SZÜF

<https://szuf.magyarorszag.hu/>

The Locator

http://www.the-locator.eu/72EMR_Frontend/home.jsf?mode=home

UN E-Government Knowledge Database

<https://publicadministration.un.org/egovkb/Data-Center>

UN E-Government Survey

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>

UN E-Government Survey 2016

<http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN97453.pdf>

Your Europe portál

<http://europa.eu/youreurope/index.htm>

6. Melléklet

Az értékelések összeállításában résztvevő szakemberek

Az alábbi felsorolásban szereplő szakemberek az értékelési folyamat első, pontozási fázisában vettek részt. A beérkezett adatok alapján elkészített szöveges értékelésben nem vettek részt, így az abban leírtak tekintetében felelősség őket nem terheli. Segítségüket ezúton is köszönjük!

- Bajnóczi Viktória (NISZ)
- Bálint Čeh Júlia
- Barócsi Edit Ditta (BM)
- Bos Michaela Lilla
- Böszörményi Anna (NISZ)
- Dán Mihály (BM)
- Dancs Karolina (Tisza ETT)
- Dávid Róbert dr. (BM)
- Fazekas Csaba (NISZ)
- Fülöp Csaba (NISZ)
- Gyelník Teodor (CESCI)
- Hesz Roland (CESCI)
- Illés Tamás (CESCI)
- Joó Gábor (NISZ)
- Krizsán János Norbert (BM)
- Molnár Emil (NISZ)
- Sara Andjelkovic (CESCI Balkans)
- Valdinger Gábor (NISZ)