



BELÜGYMINISZTERIUM

E-közigazgatási keretrendszer koncepció

2015. április 29.

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék	2
Vezetői összefoglaló	3
E-közigazgatási keretrendszer koncepció	5
1. Bevezetés	5
2. Jelenlegi helyzet.....	6
2.1 Elektronikus közigazgatás középtávú fejlesztési koncepciója	16
2.2 Hatósági felügyelet, elektronikus közigazgatási tudásbázis összeállítása	17
2.3 Ügyintézési felület(ek) elemzése, és korszerű, egységes felület definiálása	19
2.4 E-ügyfél, elektronikus regisztráció	20
2.5 E-kártya, azonosítás	21
2.6 Új szemléletű e-közigazgatási, elektronikus ügyintézési szabályrendszer	22
2.7 Hálózatok	23
2.8 Kormányzati adatközpont	24
2.9 Önkormányzati ASP.....	25
2.10 Megvalósítási ütemterv	26
Módszertani útmutató	30
1. Bevezetés	30
1.1 Kormányzati célok, intézkedések, eredmények	30
1.2 A keretrendszer meghatározása	33
1.3 A keretrendszer koncepciójának tartalma	33
2. Az elektronikus közigazgatási szolgáltatások víziója és a fejlesztési stratégia	41
2.1 Vízió.....	41
2.2 Elért eredmények és csatlakozási feltételek.....	46
2.3 Fejlesztési stratégia	51
3. Egységes kormányzati infokommunikációs infrastruktúra	55
3.1 Kormányzati informatikai infrastruktúra konszolidációja	55
3.2 Kormányzati távközlési infrastruktúra konszolidációja	57
4. Fejlesztési követelmények és támogató eszközök.....	61
4.1 Fejlesztés-módszertani útmutató, követelmények, előírások.....	61
4.2 Nyilvántartások és szolgáltatások interoperabilitása	66
4.3 Alkalmazás-migráció követelményei és feltételrendszere.....	70
4.4 Az elektronikus kormányablak egységes ügyfélbarát felülete	72
5. Jogi szabályozás és szervezeti feltételek.....	74
5.1 Szabályozási feladatok.....	74
5.2 Integrált felügyeleti szervezet feladat- és hatásköre.....	78
5.3 Üzemvitel és szolgáltatási szint menedzsment feladatai.....	81
5.4 Fejlesztésért és szolgáltatásért felelős szervezetek feladat- és hatásköre	83
6. Rövidítések.....	87

Vezetői összefoglaló

A Kormány a Nemzeti Infokommunikációs Stratégiában (NIS) – az Európai Unió követelményeire is figyelemmel - kijelölte a hazai informatikai és távközlési szektor fejlesztésének súlypontjait, és a digitális ökoszisztéma elemeinek (digitális gazdaság, elektronikus szolgáltatások, szükséges infokommunikációs infrastruktúra, az elektronikus szolgáltatásokat igénybe vevők bővítendő köre) összehangolt fejlesztését irányozta elő (1069/2014. (II.19.) Korm. határozat).

A NIS-hez és a 2014-ben megalakult Kormány célkitűzéseire igazodó e-közigazgatási koncepció kialakítása szempontjából lényeges körülmény, hogy a fenti kormányhatározat elektronikus állam pillére vonatkozásában kimondja, hogy 2020-ra a közigazgatási szolgáltatások széles körének elektronizálását el kell végezni. Javítani kell a természetes személy ügyfelek számára nyújtott szolgáltatások elektronikus elérésének arányát és az elektronizáltság szintjét, illetve biztosítani kell a vállalkozásoknak nyújtandó szolgáltatások kizárólag elektronikus úton történő elérését. Az elmúlt évtizedek közigazgatás-fejlesztési anomáliái rávilágítottak arra, hogy az egymástól független ágazati célkitűzések, projektek eredményeként kialakuló részrendszerek a fejlesztések megalapozása és összehangolása nélkül nem képesek egységes rendszerként együttműködni, és az ügyfelek számára egy egységes, átlátható közigazgatási ügyintézés lehetőségét biztosítani.

2011-ben új ügyintézési modell került előtérbe, mely decentralizálta, kettéválasztotta az elektronikus ügyintézés folyamatait azon az elven, hogy vannak olyan elektronikus (rész)eljárások vagy eljárási cselekmények, melyek a legtöbb elektronikus közszolgáltatáshoz szükségesek, és vannak kifejezetten egyedi ügy-specifikus folyamatok. Meghatározásra kerültek a standardizálható szolgáltatások, és szabályozásra kerültek a vonatkozó ügyintézési folyamatok, valamint elindult a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ) kifejlesztése. Az új modell elgondolása szerint a SZEÜSZ-ök az ügyfeleknek nyújtott elektronikus közigazgatási szolgáltatások ügyintézési folyamatainak építőelemei, amelyek segítségével a közigazgatási szervezetek – a saját ügykörükre vonatkozó jogi szabályozásoknak megfelelően – felépíthetik a saját elektronikus ügymenetüket (szolgáltatásaikat).

Az e-közigazgatás céljainak eléréséhez, kiterjesztéséhez korábban nem állt rendelkezésre megfelelő háttértudás, nem készültek el azon felmérések és központi ajánlások, iránymutatások a közigazgatásban, amelyek az elektronizálást hatékonyan tudták volna támogatni. Ezekhez nem volt megfelelő koordinációs felhatalmazás és politikai szándék, vagy egyéb okok miatt az egységes végrehajtására nem jutott elegendő kapacitás.

Annak érdekében, hogy az e-közigazgatás további fejlesztéséhez szükséges problémákat és erőforrásokat feltárjuk, teljes körű helyzetfelmérést kell készíteni a közigazgatási eljárásokról, azok ügymenetéről, az elektronizáltság szintjéről. Így lehetséges megállapítani a teljes képet, és csak így lehet a megfelelő következtetéseket levonni és lehatárolni a további fejlesztési irányokat.

A kezdeti és dinamikussá váló felmérés eredményeit szükséges elemezni a további koncepcionális javaslatok, fejlesztési irányok, konkrét projekt javaslatok meghatározásához. Ehhez a felelős intézményektől érkező adatok mellett fejlesztési javaslataik, illetve a stratégiai-koncepcionális és operatív programok tervezése is a Miniszterelnökség és a Belügyminisztérium segítségére van.

A végrehajtási és fejlesztési fázist alapvetően a jelen helyzetből, adottságokból kiindulva lehetséges és érdemes megközelíteni. A fejlesztések tekintetében korábban már kijelölésre kerültek olyan zászlóshajó intézkedések, mint az új elektronikus állampolgári kártya megvalósítása, az ASP projekt és szolgáltatások kiterjesztése vagy az adatközpontok továbbfejlesztése. Ezek mellett számos ágazati, ügyintézési szolgáltatásokat és kiegészítő szolgáltatásokat érintő fejlesztésre lesz szükség.

E-közigazgatási keretrendszer koncepció

1. Bevezetés

Az infokommunikáció, az informatika vívmányainak egyik első használója volt az államigazgatás a különböző nyilvántartások kezelésére, az ügykezelési folyamatok támogatására. Azonban ha áttekintjük a jelenlegi korszerű technológiák reprezentáltságát, azt látjuk, hogy az IT rendszerek és alkalmazások inkább csak a belső folyamatokat segítik, és a mai kor követelményének megfelelő, az ügyfelek, állampolgárok részére biztosított elektronikus felületekkel az ügyek számához viszonyítva kevésbé találkozunk. Sok esetben az elektronizálás beragadt egy adott technológiai szinten.

A 2010–2014. közötti kormányzati ciklusban elsősorban az infrastrukturális alapok lerakásában, a szabályozási környezet kialakításában és a szolgáltató állam szervezeti kereteinek létrehozásában születtek eredmények. Az egyes informatikai fejlesztések nem minden esetben képeztek teljesen koherens rendszert egymással. Kifogásolható az is, hogy az elektronikus ügyintézés nem járt együtt a papír alapú ügyintézés megszüntetésével vagy radikális csökkentésével.

Az e-közigazgatás megteremtése és a lakosság részére történő kiterjesztése több évtizede elhúzódó szándéka a mindenkorai kormányoknak. Ez ideig eredményeket elsősorban a különböző intézmények, hatóságok közigazgatási folyamatainak automatizálásában értek el, azonban ezekből a lakosság keveset érzékelt, a folyamatok nem a lakossági igények kielégítésére fókuszáltak, hanem a hivatali működés megkönnyítését célozták.

A közelmúltban bekövetkezett változások, ezen belül az önkormányzatok hatáskörének radikális megváltozása szinte kényszerítő erővel hat a lakosság körében az informatikai szolgáltatások kiterjesztésére, az e-közigazgatási szolgáltatások biztosítására.

2014 és 2018 között az államreform súlyponti eleme a digitális állami működés megszervezése kell, hogy legyen, azzal a kifejezett elvárással, hogy a közigazgatási szolgáltatások igénybevétele egyúttal az ügyfelek számára belső igénnyé formálódjon, és kézzel foghatóan olcsóbbá váljon.

A Nemzeti Infokommunikációs Stratégia (NIS) helyzetértékeléséből is kiderül, hogy *„hazánk a digitális ökoszisztéma egyes összetevőit tekintve felemás teljesítményt nyújt: bizonyos esetekben az átlag feletti, más indikátorokat tekintve viszont mélyen átlag alatti eredményekkel rendelkezik.”*

Ennek okát abban látjuk, hogy bár a technikai lehetőségek rendelkezésre álltak, a közigazgatás elektronizálásához, a digitális térben való leképezéséhez, illetve használatához egyfajta társadalmi befogadási képesség, érettség is szükséges, és ha nem tudjuk a „digitális ökoszisztémát” annak elemeit rendszerként figyelembe venni, az egyes elemek, pillérek fejlesztése önmagában nem hozza meg a várt eredményt.

A fentiek miatt a korábbiaknál még hangsúlyosabban kell megjeleníteni a gazdasági fejlődést növelő és a versenyképességet ténylegesen is javító elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat, illetőleg a digitális kompetenciák fejlesztését célzó, társadalmi szemléletformáló programelemeket.

A korábbi időszakhoz képest annyiban vagyunk kedvezőbb helyzetben, hogy a mindennapokban az állampolgárok életének részévé vált a digitális világ, sokkal könnyebb az e-befogadás, sőt **egyre inkább igénnyé válik, hogy a kereskedelmi szolgáltatásoknál megszokott digitalizáció nyújtotta kényelem az állam és az állampolgár viszonyában, ügyeiben is elérhető legyen.**

Éppen ezért a korábbiakhoz képest most sokkal nagyobb az esély a sikeres „Digitális állam” vízió megvalósítására, és azon célkitűzés elérésére, hogy *„2016-ra a felnőtt lakosság 50%-a használjon e-kormányzati szolgáltatásokat”(NIS).*

Jelen koncepció célja, hogy a **Digitális Nemzet Fejlesztési Program** megvalósításáról szóló 1631/2014 (XI. 6) Kormányhatározat 8. pontjában megfogalmazott feladat szerint meghatározza azokat a rendszerelemeket és tennivalókat, viszonyokat és alapelveket, amelyek alapján – építve az eddig elért eredményekre – meghatározható egy működési keretrendszer, és kialakítható az az egységes elektronikus közigazgatási szolgáltatási platform, digitális tér, ahol biztonságosan leképezhető az állam és állampolgár jelenleg személyes kapcsolatfelvétellel alapuló viszonya.

A keretrendszer kialakítását azonban alapvetően nem technológiai kérdésként kell kezelni, hiszen ma már technológiai oldalról több lehetséges megközelítéssel is biztosítható a közigazgatási feladatok egységes szemléletű ellátása. A kérdést abból a szempontból kell rendezni, hogy az új feltételrendszerben hogyan lehet érvényre juttatni a közszolgáltatások alapértékeit úgy, hogy a megoldás

- maximálisan szolgálja a folyamatok költséghatékonyságát, gyorsaságát,
- lehetővé tegye a meglévő infrastruktúra lehető legjobb kihasználását,
- kezelhető változás-menedzsment követelményeket támasszon

az ügyfelek lehetőségeivel és igényeivel találkozó, az adatvédelem és az adatbiztonság követelményeit alapként kielégítő megoldásokat biztosítson.

A platform kialakítása során fontos figyelembe venni az európai tendenciákat, ahol az elektronikus ügyintézés infrastruktúráját egyre inkább egységesen, egységes megoldások (de természetesen szigorúan elkülönített, célhoz kötött adatbázisok, eljárások) mentén használják, ez által létrehozva azt a kritikus szolgáltatástömeget, amelyért már az állampolgárok számára is érdemes megtanulni új eljárásokat, szabályokat, továbbá beszerezni újabb eszközöket.

A felhasználói (azaz eseti igénybevevői) oldalon egyértelműen a felhasználók lehetőségeire, adottságaira kell optimalizálni. Az eljárások egységessége az az elem, amely előre viheti az elektronizálás elterjedését, függetlenül az adott speciális terület igényeitől.

Célszerű lenne tehát, ha az adott folyamatra optimalizált eljárások egységes ügyfél oldali interfészekkel, eljárásrendekkel rendelkezzenek és, hogy az ügyfelek meggyőződhessenek arról, hogy az adójukból működtetett széleskörűen értelmezett közszolgáltatás valóban értük dolgozik.

2. Jelenlegi helyzet

A mai világban az információk elérésének elsődleges forrása, a kereskedelmi és banki szolgáltatások virtuális tere, a szórakozás és a közösségi kapcsolatok meghatározó helyszíne

az internet. Az újabb kommunikációs technológiák, eszközök (táblagépek, okostelefonok) megjelenése ezt annyiban módosítja, hogy az adott eszköznek megfelelő, optimalizált felületek és alkalmazások (applikációk) segítik az egyes kiszolgáló rendszerekhez való hozzáférést. Az állampolgár az állammal való virtuális kapcsolatát is az interneten keresztül éli meg. Már jelenleg is megtalálhatók kormányzati szolgáltatások (pl. elektronikus adóbevallás), internetes honlapokon és felületeken érhetőek el az állampolgár számára. Az egyes szolgáltatások és honlapok mögötti kiszolgáló informatikai alkalmazások géptermekekben elhelyezett szervereken futnak, és nagykapacitású távközlési kapcsolatokon keresztül biztosítják a felhasználóknak a hozzáférést.

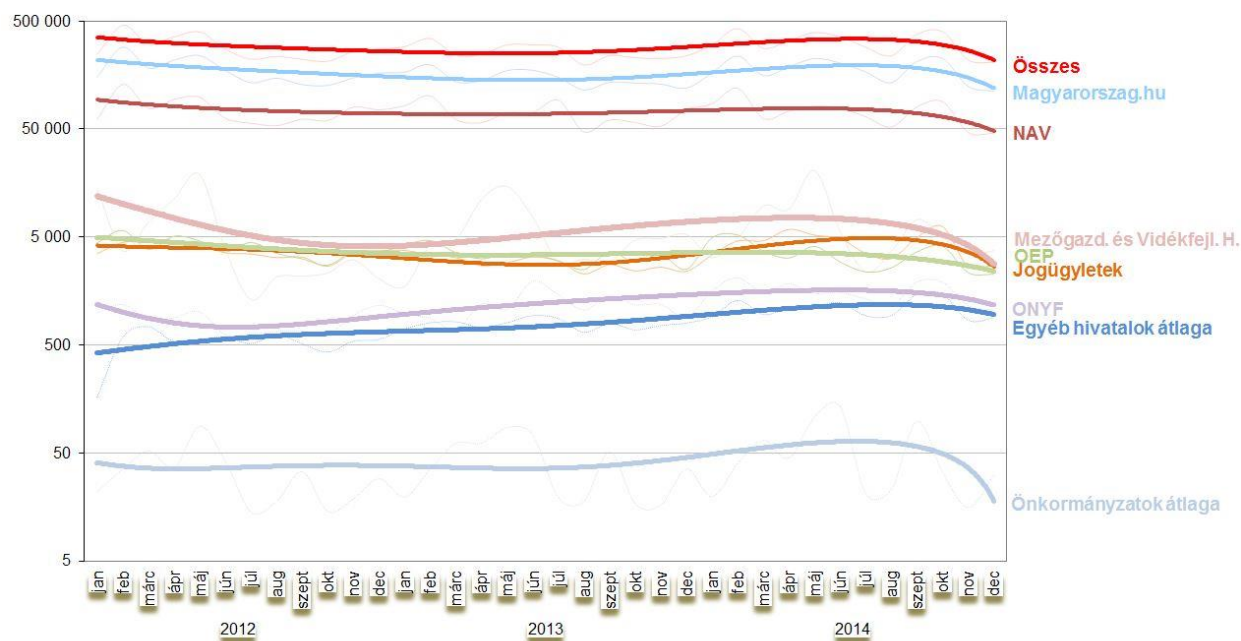
Ha megnézzük a már elektronikusan intézhető ügyeket a www.magyarorszag.hu internetes honlapon, akkor azt látjuk, hogy azok egységes felületen érhetőek el, függetlenül attól, hogy mely szakrendszer vagy intézmény áll az ügyintézési folyamat mögött.

Összesen 308 szolgáltatás érhető el a www.magyarorszag.hu portálon keresztül. Ebből 87 szolgáltatás használatához kötelező az Ügyfélkapu-regisztráció és az aktív felhasználói fiókhoz való hozzáférés, és 221 szolgáltatás nem igényel jelenleg Ügyfélkapu-regisztrációt. A portál végfelhasználók, azaz ügyfelek által generált adatforgalmát az alábbi statisztikai kimutatások foglalják össze:

	Magyarország.hu egyedi látogatószám	Ügyfélkapu belépések száma	Oldalletöltések száma
2009	5 028 421	72 792 468	228 649 023
2010	5 125 532	72 920 848	234 921 840
2011	5 124 855	109 327 082	204 368 188
2012	5 725 915	114 270 504	221 800 323
2013	5 912 632	97 073 150	223 973 941
2014	6 236 132	128 813 058	240 143 658

	Ügyfélkapus regisztráltak száma	Ügyfélkapus belépések száma	Ügyfélkapuval feltöltött dokumentumok száma	Ügyfélkapu teljes dokumentum forgalom
2009. december	812 543	2 488 155	1 247 598	1 293 371
2010. december	981 750	6 505 868	1 533 442	1 737 766
2011. december	1 164 214	7 456 315	2 450 366	4 086 541
2012. december	1 346 300	8 692 528	3 706 304	6 085 963
2013. december	1 560 808	7 596 328	3 206 470	5 154 999
2014. december	1 862 255	7 199 445	2 000 644	4 281 580

Ügyfélkapu napi átirányításainak száma, szakrendszerek szerint
(havonta átlagolva)



A www.magyarorszag.hu portál 40 leggyakrabban használt szolgáltatása 2014-ben:

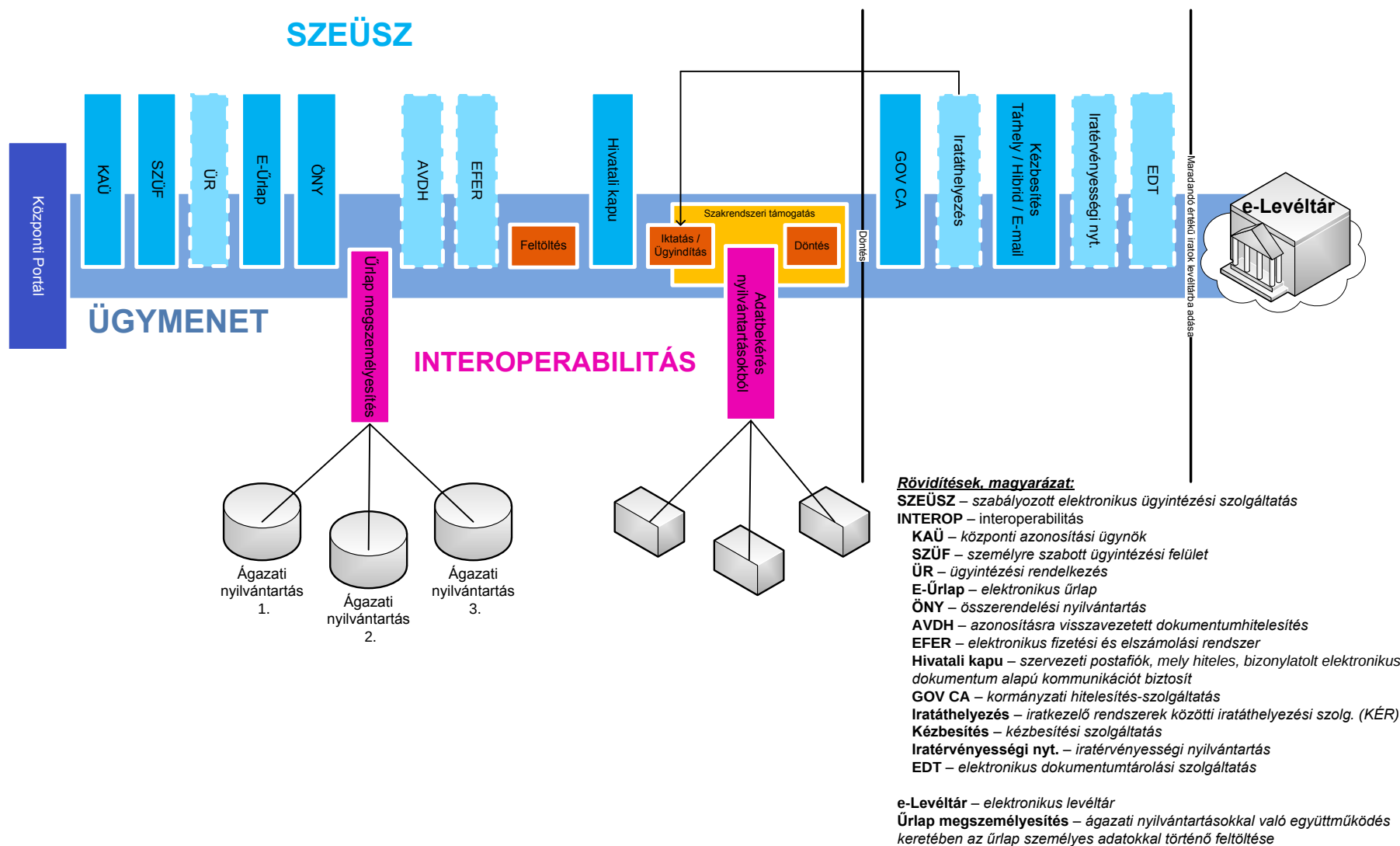
eBEV-szolgáltatások	8099330
Értesítési tárhely	3693192
Adó- és járulékbevallás	1090028
TAJ-nyilvántartással összefüggő szolgáltatások	320371
E-építési napló - általános célú építményfajták	235858
Földhivatali-nyilvántartás (nem hiteles, hiteles és e-tulajdoni lap online ügyintézés)	193961
Cégkereső	183449
Egyéni vállalkozók nyilvántartása	75021
Nyugdíjbiztosítási adategyeztetés	59659
Ingatlankereső	46162
Társadalombiztosítási egyéni számla	37838
Egyéni vállalkozói tevékenység változás-bejelentése	37678
Erkölcsi bizonyítvány on-line ügyintézés - Webes ügysegéd	35508
Nyugdíj e-ügyintézés	31843
Gépjárműkereső	31152
Felsőoktatási Információs Rendszer	28632
Egyéni vállalkozói tevékenység megkezdésének bejelentése	27025
Közigazgatási hirdetmények	24047

Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszer (JÜB)	22952
Háztartási nagygépek cseréje - pályázat	20894
EKÁER - NAV	19372
ÉTDR - Építésügyi hatósági engedélyezési eljárásokat támogató elektronikus dokumentációs rendszer	18694
Nemzeti Jogszabálytár	17904
Okmányiroda az interneten	15889
Adóigazolás kérése elektronikusan	13518
Lakcímigazolvánnyal kapcsolatos ügyindítás - Internetes Okmányiroda	13309
Igényelt okmány nyomon követése	12428
OEP elektronikus nyomtatványok	11906
Vezetői engedéllyel kapcsolatos időpontfoglalás okmányirodába	11087
E-építési napló - a 320/2010. (XII. 27.) Korm. rendelet szerinti sajátos építményszerkezetek e-építési naplója	9956
MVH Agrártámogatási kérelmek benyújtása	9703
Gépjármű online ügyintézés - Webes ügysegéd	9454
Gyermekgondozási segély - GyES	8580
Kazáncsere Pályázat - 2014	8083
Útlevelemmel kapcsolatos időpontfoglalás okmányirodába	8027
Ügyfélkapu	7983
Személyi jövedelemadó (szja) bevallás	7770
Személyazonosító igazolvánnyal kapcsolatos időpontfoglalás okmányirodába	7725
Magyar Közlöny Hiteles Elektronikus Változat	7611
NAV elektronikus nyomtatványai	7568

A 2010-2014 közötti kormányzati ciklusban átalakult a jogi keretrendszer, a Ket. módosításával és a kapcsolódó végrehajtási rendeletek megalkotásával definiálásra kerültek az egyes szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ) keretei. Az irányelv szerint vannak olyan részjelölések, eljárási cselekmények, melyek több, a felhasználók igényeit kiszolgáló komplex szolgáltatásoknak is közös elemei, és a legtöbb elektronikus közigazgatási szolgáltatáshoz szükségesek. A szabványosítható szolgáltatások SZEÜSZ-ként lettek nevesítve. A SZEÜSZ-öket az egyes eljárások elektronizálásában, mint építőelemeket kell használni.

A következő oldalon található ábra sematikusan mutatja be az elektronikus ügyintézési folyamatot a SZEÜSZ-ök, és az interoperabilitás figyelembevételével:

Az elektronikus ügyintézés sematikus ábrája a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások és az interoperabilitás relációjában



A szaggatott vonal minden esetben opcionális szolgáltatást jelent.

Az alábbi táblázat tartalmazza az állam által kötelezően nyújtandó és a kizárólag állam által nyújtandó SZEÜSZ-ök státuszát:

Állam által kötelezően nyújtandó SZEÜSZ	Kijelölt szolgáltató	Megvalósítás státusza		
		<i>üzemel</i>	<i>folymatban</i>	<i>szolgáltatás várható időpontja</i>
Az ügyfél ügyintézési rendelkezésének nyilvántartása	KEK KH		X	2015. 06. 30.
Iratérvényességi nyilvántartás	KEK KH	X		
Kormányzati-hitelesítés szolgáltatás	NISZ Zrt., KEK KH, Magyar Posta Zrt.	X		
Kormányzati elektronikus aláírás ellenőrzési szolgáltatás	NISZ Zrt.		X	2015. 06. 30.
Központi azonosítási ügynök	NISZ Zrt.		X	<u>1. fázis:</u> 2015. 02. 28. <u>2. fázis:</u> 2015.05.30.
ÁNYK űrlap benyújtás támogatási szolgáltatás	NISZ Zrt.	X		
Azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés	NISZ Zrt.	X		
Elektronikus irat hiteles papír alapú irattá alakítása	Magyar Posta Zrt.	X		
Papír alapú irat hiteles elektronikus irattá alakítása	Magyar Posta Zrt.	X		
Elektronikus fizetési és elszámolási rendszer	NFM, MÁK, KIFÜ, NISZ Zrt., KEK KH	X		
Interaktív virtuális ügyfélszolgálat	KEK KH		X	
Személyre szabott ügyintézési felület	NISZ Zrt.	X		
Iratkezelő rendszerek közötti iratáthelyezési szolgáltatás	NISZ Zrt.		X	2015. 06. 30.
Központi érkeztetési ügynök	NISZ Zrt.		X	2015. 06. 30.
Központi kézbesítési ügynök	NISZ Zrt.		X	2015. 06. 30.
Az ügyfél ügyintézési cselekményekről történő időszakos értesítése	KEK KH		X	2015. 06. 30.
Biztonságos kézbesítési szolgáltatás	Magyar Posta Zrt.	X		
Elektronikus dokumentumtárolási szolgáltatás	NISZ Zrt.		X	2015. 06. 30.

Állam által kötelezően nyújtandó SZEÜSZ	Kijelölt szolgáltató	Megvalósítás státusza		
		<i>üzemel</i>	<i>folya- matban</i>	<i>szolgáltatás várható időpontja</i>
Elektronikus tájékoztatási szolgáltatás	KIM, NFM, NISZ Zrt.	X		

Kizárólag állam által nyújtandó SZEÜSZ	szolgáltató	megvalósítás státusza		
Összerendelési nyilvántartás	KEK KH, IdomSoft Zrt.		X	2015. 06. 30.
Elektronikus űrlap szolgáltatás	KEK KH, KOPINT- DATORG Kft.		X	

Ez az új ügyintézési modell azonban az építőelemek definiálásán nem terjeszkedett túl, nem foglalkozott az ügyfeleknek nyújtandó szolgáltatások létrehozásával, vagy az ilyen szolgáltatások létrehozását támogató közigazgatási folyamatracionalizálással.

Az elmúlt évek alacsony mértékű, nem kellően elfogadtatott, vagy ágazati érdekek miatt figyelmen kívül hagyott központi koordinációja miatt – vagy éppen hiányában – széttartó fejlesztések, szigetszerű megoldások alakultak ki, eltérő technikai és technológiai alapokon, kevés kivétellel jellemzően egymással nem, vagy nehezen kommunikáló szakrendszerekkel, nyilvántartásokkal. Az így kialakított nyilvántartások redundáns (többszörös) adatkezelést valósítottak meg, sok esetben az adatgazda (keletkeztető és elsődlegesen nyilvántartó) szervezet által használt adatszerkezet és ellenőrzési logikák alkalmazása nélkül. Többszörös és eltérő, vagy hibás adatminőségű (inkonzisztens) adatkezelést valósítottak meg.

Az ügyfélközpontú szemlélet hangoztatása gyakran csak hívó szóként maradt meg, de a jogi szabályozásban tett előrelépések ellenére (pl. a Ket. előírja, hogy az ügyféltől nem kérhető olyan adat igazolása, amely más hatóság nyilvántartásában fellelhető) érdemi előrelépés általánosságban nem történt.

A fentiek okán az elektronikus közigazgatás kialakításának egyik elengedhetetlen feltétele és óriási feladata az állami adatbázisok felmérése és együttműködési képességének megteremtése, az adatok keletkezéséért elsődlegesen felelős adatgazdák feladat- és hatáskörének definiálása. Ennek jogi kereteit az állami és önkormányzati nyilvántartások együttműködésének általános szabályairól szóló 2013. évi CCXX. törvény fektette le. A következő időszak feladata a végrehajtási rendeletek elkészítése, valamint a tényleges interoperabilitás megvalósítása.

Az interoperabilitási célkitűzések megvalósítása, a különböző rendszerek és szolgáltatások együttműködési képességének erősítése is kulcskérdés az elektronikus közigazgatási szolgáltatások fejlesztése, kiterjesztése szempontjából. A háttérben, a „motorháztető alatt” működő funkciók, adatkapcsolatok, egymáshoz illesztett és integrált szolgáltatások teszik az ügyfél számára kifelé az e-közigazgatás képét egészzé, egységessé.

Vannak ágazati és szektorok közötti szabályozók és kialakult informatikai megoldások, amelyeket kész tényként, már megvalósult rendszerekként kell kezelni, és törekedni egységesítésükre. Jelenleg az interoperabilitás részletes szervezeti-intézményi szintjét célzó szabályozás nincs hatályban, ezért indokolt egy ezért felelős intézmény kijelölése. Természetesen a piaci és állami informatikai szereplők szabványokkal, együttműködési képességgel, jövőbeni fejlesztésekkel kapcsolatos feladatai a továbbiakban is szerteágazóak lesznek, időigényes folyamat, amíg az interoperabilitás megfelelő szintjét eléri az érintett szereplők. A fejlesztéseket meg kell feleltetni - akár további jogi szabályozási eszközökkel - a stratégiai célkitűzéseknek. Az egyes szolgáltatásokhoz szükséges, nyilvántartások közötti adatösszekapcsolási megoldásoknál, az interoperabilitási képességek biztosításánál elsősorban a nemzeti adatvagyon körébe tartozó állami nyilvántartások fokozottabb védelméről szóló CLVII. tv. felhatalmazása alapján a nemzeti adatvagyon körébe tartozó állami nyilvántartások adatfeldolgozásának biztosításáról szóló 38/2011. (III. 22.) Korm. rendeletben meghatározott nyilvántartásokra indokolt koncentrálni. Ezek az adatbázisok tartalmazzák a mindennapi közigazgatási ügyintézés során használt adatok nagyobb többségét, így ez a célkitűzés összhangban áll több stratégiai dokumentumban és kormányhatározatban is megjelenő kormányzati szándékkal, pl. az e-ügyintézési lehetőségek kiterjesztése érdekében is indokolt.

A jogalkotási terv alapján a kormány részére előterjesztésre kerül az állami és önkormányzati nyilvántartások együttműködésének általános szabályairól szóló 2013. évi CCXX. törvény végrehajtásáról szóló kormányrendelet.

Az informatikai rendszerek megbízhatósága és biztonsága is kiemelt fontosságú. Az informatikai biztonságról szóló 2013. évi L. törvény rögzítette azokat a biztonsági követelményeket és ellenőrzési – hatósági működési rendet, amelyek a közigazgatási informatikai fejlesztések során be kell tartani. Ez esetben is adós maradt a jogalkotó a jogszabály végrehajtási rendeleteinek elkészítésével.

Összefoglalóan az elektronikus közigazgatás a kormányzati és lakossági elvárásoktól elmaradó szakmai teljesítményeinek okait az alábbiakban látjuk:

- szemléletbeli problémák,
- kormányzati ciklusokon átívelő világos stratégia hiánya,
- változó stratégiai koordináció,
- a tudatos erőforrás-gazdálkodás hiánya,
- rosszul megválasztott fejlesztési eszközök és források,
- a fejlesztési eredmények, új szolgáltatások megismertetésének, folyamatos tudatosításának nem kellő volta a lakosság és a vállalkozások körében,
- az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói ismeretek hiánya.

Az e-közigazgatás megvalósításának rövid és középtávú feladatainak meghatározásához egyes részterületeken felmérések készültek, de számos területen azonban még nem, illetve ezek a felmérések is gyakran csak egy adott időállapotot tükröznek vissza. Tekintettel erre, a bemutatott helyzetkép alapján olyan felmérés lefolytatása, és adatgyűjtési rendszer kialakítása szükséges, amely az egyes meghatározott adatkörök tekintetében a naprakész adatok rendelkezésre állását biztosítja, és ehhez online elektronikus adatszolgáltatási felületet nyújt az adatgazdáknak, továbbá automatizált értékelési lehetőséget a Belügyminisztérium számára. A már rendelkezésre álló felmérések:

- a Tudástár,

- a hálózati felmérés,
- adatközpont felmérés (jelenleg folyamatban van).

Ezek eredményeinek összegzése, illetve egy felületre történő terelése a későbbi felhasználás érdekében kiemelt fontosságú.

A Kormányablak Tudástárat ki kell emelnünk a fentiek közül. A Kormányablak Tudástár fő célja egy új megközelítésű ügyintéző/ügyfél-kiszolgálási rendszer modelljének kidolgozása, a mögötte felépülő tudásbázis kialakítása, és egy egységes formai és tartalmi kritériumok szerint rendszerezett portálfelület kialakítása, amely segítséget nyújt a kormányablakok ügyintézőinek, a telefonos ügyfélszolgálat munkatársainak a mindennapi munkavégzésük során, másrészt alapja az állampolgárok tájékozódásának. Ez nem tudja teljes mértékben kiszolgálni az e-közigazgatás horizontális céljait, mert hatókörében annál szűkebb területet ölel fel.

A központi hivatalok által nyújtott szolgáltatások jellemzően tartalmazzák a közigazgatási ügyek többségét, de pontos adat jelenleg erről nem áll rendelkezésre. (A kormányhivatali és a nem kormányhivatali ügykörbe tartozó szolgáltatások felmérése és kiértékelése után lehetséges erről az intézményi körre történő lebontásról pontos kimutatást készíteni.)

A kormányablak-tudástárral kapcsolatos egyes feladatokról szóló 2039/2013. (XII. 30.) Korm. határozatban 2384 ügyet azonosítottak. A kormányablakokról szól 515/2013. (XII. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: KAB rend.) alapján **jelenleg 255 ügy intézhető** a kormányablakokban, a Miniszterelnökség által definiált alábbi ügyintézési szinteken:

Korábbi okmányirodai ügyek:

- | | |
|---|-------|
| 1. Azonnal, a helyszínen elintézhető ügyek száma: | 38 db |
| 2. Saját hatáskörben intézhető ügyek száma: | 43 db |

Kormányhivatalok integrált ügyfélszolgálati irodáiban (KIÜSZI) intézhető ügyek:

- | | |
|---|--------|
| 3. Az ügy továbbítása szükséges illetékes hatóság felé: | 140 db |
| 4. Tájékoztatási szolgáltatás elérhető, érdemi ügyintézés nem történik: | 21 db |
| 5. Hivatalból intézhető ügyek száma: | 13 db |

A Miniszterelnökség a 2384 ügyet felülvizsgálta, és megállapításra került, hogy a duplikációk miatt **ténylegesen jelenleg 2362 ügyről van szó, illetve 10 db további kiegészítő szolgáltatásról**, (utóbbiak a KAB rend. 5. számú mellékletét képezik, ezekről ügyleírás jelenleg nem áll rendelkezésre).

A 2362 ügy tartalmazza a jegyzők által államigazgatási hatósági ügykörében intézhető ügyeit is.

Az adatok elemzéséből kiderül, hogy a **2362 ügy** mintegy **36 szervezet** érdekkörében fordul elő. A 2364 ügyből 1536 darabot támogat - verziószámra tekintet nélkül - 79 főle országosan egységes szakrendszer, a többi eljárás back-office (háttér ügyintézési) folyamatait nem, vagy nem országosan egységes szakalkalmazás támogatja.

	Hivatali szervek	Ügymennyiség
1	Anyakönyvvezető	11
2	Bevándorlási és Állampolgársági Hivatal	26
3	Cégbíróság	1
4	Egészségbiztosítási Pénztári Szakigazgatási Szerv	73
5	Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Igazgatóság	52
6	Építésügyi és Örökségvédelmi Hivatal	16
7	Építésügyi Hivatal	8
8	Erdészeti Igazgatóság	24
9	Fogyasztóvédelmi Felügyelőség	17
10	Földhivatal	64
11	Földművelésügyi Igazgatóság	60
12	Igazságügyi Szolgálat	23
13	Járási hivatal	40
14	Jegyző	158
15	Környezetvédelmi és Természetvédelmi Felügyelőség	230
16	Közlekedési Felügyelőség	31
17	Magyar Államkincstár	31
18	Magyar Bányászati és Földtani Hivatal	116
19	Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal	127
20	Magyar Kereskedelmi és Iparkamara	1
21	Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóság	93
22	Munkaügyi Központ	73
23	NÉBIH Állattenyésztési Igazgatóság	216
24	Nemzeti Közlekedési Hatóság	169
25	Nemzeti Park Igazgatóságok	6
26	Népegészségügyi Szakigazgatási Szerv	72
27	Növény- és Talajvédelmi Igazgatóság	28
28	Nyugdíjbiztosítási Igazgatóság	39
29	Nyugdíjfolyósító Igazgatóság	160
30	Okmányiroda	109
31	Polgármester	14
32	Rehabilitációs Szakigazgatási Szerv	12
33	Rendőrség	3
34	Szociális és Gyámhivatal	208
35	Törzshivatal	23
36	Vízügyi Hatóság	28
	Összesen	2362

Ezek megközelítőleg lefedik a magyar közigazgatási ügyek 90 %-át, további fejlesztési lehetőségek az alább felsorolt állami szervek felelősségébe tartozó ügyek tekintetében állnak

rendelkezésre (a központi államigazgatási szervekről, valamint a Kormány tagjai és az államtitkárok jogállásáról szóló 2010. évi XLIII. törvény alapján):

Az autonóm államigazgatási szervek:

- a) a Közbeszerzési Hatóság
- b) az Egyenlő Bánásmód Hatóság
- c) a Gazdasági Versenyhivatal
- d) a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
- e) a Nemzeti Választási Iroda.

Kormányhivatalok:

- a) a Központi Statisztikai Hivatal
- d) az Országos Atomenergia Hivatal
- c) a Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala
- d) a Nemzeti Adó- és Vámhivatal
- e) a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Hivatal.

Önálló szabályozó szervek:

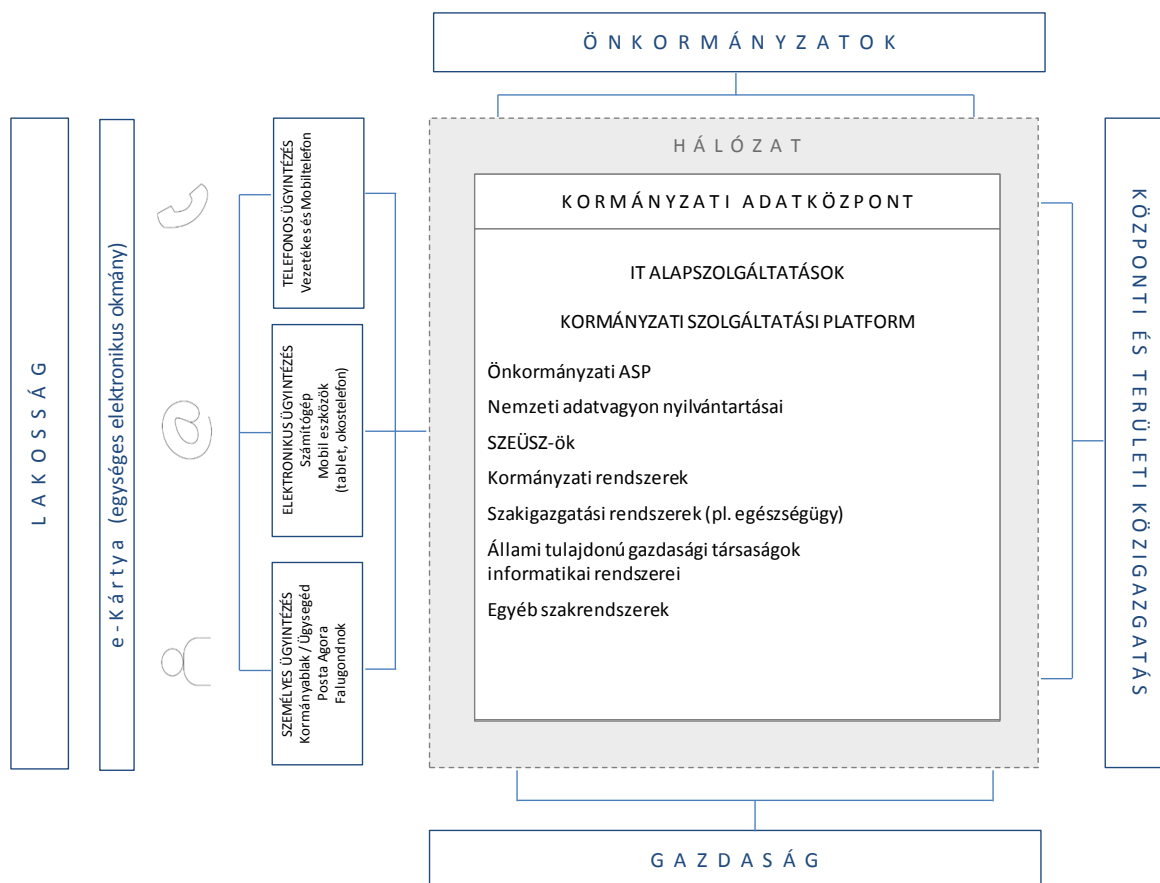
- a) a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság,
- b) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal.

2.1 *Elektronikus közigazgatás középtávú fejlesztési koncepciója*

Az elektronikus közigazgatás az elektronikus közigazgatás kiterjesztésével kapcsolatos feladatokról szóló 1743/2014. (XII. 15.) Korm. határozattal a Kormány döntést hozott az e-közigazgatás fejlesztésének fő sarokpontjairól.

A NIS négy pillére (digitális infrastruktúra, kompetenciák, gazdaság és állam) mentén történő digitalizációnak központi eleme egy olyan **kormányzati szolgáltatási platform**, mely minden szereplő számára egységes logikai rendszerben kiépült hálózati és kormányzati adatközponti infrastruktúrán, szabványosított kapcsolórendszereken elérhető szakrendszerek csatlakozásával, szabályozott elektronikus szolgáltatások igénybevételét, összefoglalóan korszerű elektronikus közigazgatás elérését biztosítja.

Az alábbi ábrán összevontan szerepelnek a tágan vett, kormányzati infokommunikációt is magába foglaló, elektronikus közigazgatást érintő elemek és az azok közötti összefüggések. Az ezeket érintő, egymáshoz szorosan kapcsolódó fejlesztések biztosíthatják az elektronikus közigazgatással szemben megfogalmazott követelmények teljesülését. Ez a szoros kapcsolati rendszer jellegéből adódóan determinálja az egymással és a fejlesztési koncepcióban megfogalmazott alapvető célokkal összehangolt, a meglévő rendszerek konszolidációját is magába foglaló, célirányos fejlesztések megvalósítását.



2.2 *Hatósági felügyelet, elektronikus közigazgatási tudásbázis összeállítása*

1. Az elkövetkező időszak céljainak meghatározása és a megvalósításuk koordinálása érdekében, az egyes elektronikus közigazgatási feladatok ellátásával összefüggésben a hatóságok rendszerét felül kell vizsgálni (Elektronikus Ügyintézési Felügyelet, Nemzeti Elektronikus Információbiztonsági Hatóság, Kormányzati iratkezelési Felügyelet). Ennek eredményeképpen olyan szervezeti és szabályozási modellt kell kialakítani, amely meghatározza az elektronikus közigazgatási feladatok ellátásáért, ellenőrzéséért és felügyeletéért felelős hatóságot.

A hatóság felel egyrészt az elektronikus közigazgatási és közszolgáltatási katasztergyűjteményért. A hatóságot a feladatellátása érdekében a megfelelő jogosítványokkal kell felruházni, hogy a jogszabályokban egyébiránt már lefektetett feladatokat, továbbá az államigazgatásban használt megoldások szoftver- és szolgáltatástanúsítási (informatikai terméktanúsítási) elvárásait publikálja és magas szinten, a megfelelő eszközökkel betartassa, kikényszerítse.

A hatóság felel az elektronikus közigazgatási katasztergyűjtemény létrehozásáért, amely egyfajta tudásmátrixot képez a következő tartalmi elemekből:

- a közigazgatási és az elektronikus térben megjelenő állami illetve egyéb közszolgáltatói szervezetek adatait
- a fenti szervezetek feladatkataszterét,
- a közigazgatási és közszolgáltatói ügykatasztert és szakrendszeri katasztert,

- az ügyintézés menetéről szóló szakmai leírást,
- az egyes eljárások elektronikus elérhetőségét és az elektronizáltsági szintjét,
- az egyes ügyekhez szükséges adatok, információk, csatolmányok, mellékletek listáját,
- az egyéb, kapcsolódó szolgáltatásokkal (pl. hitelesítés vagy fizetés),
- az adott ügyhöz szükséges fejlesztésért és koordinációért felelős intézményt,
- az államigazgatási nyilvántartások leíró adatait, külön kiemelve az egyes adatvagyon nyilvántartásokat, részletesebb adatokkal (adatbázis, adatkör), technikai és technológiai adatokkal, paraméterekkel, kapcsolódási egyéb rendszerek
- az államigazgatási és közszolgáltatói elektronikus szolgáltatói rendszereket, alkalmazásokat (platform, szakigazgatási rendszer, támogató rendszer, keretrendszer),
- a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások adatait, és publikálható nyilvános adatait
- stb,

Az e-közigazgatási katasztergyűjteményt online bejelentő, paraméterezett rögzítő felülettel kell kialakítani, amely a beérkezett adatokat képes több szempont szerint rendezve, szűrve kiszolgálni az e-közigazgatási feladatok ellátását, a horizontális irányítási jellegű tevékenységet támogatni. A felmerülő új adatigényekről a kiosztott jogosultságok és hozzáférések alapján automatikusan értesíti rendszer a felelős szervezeteket.

Kiszolgálja mind a jogi, mind a folyamat- és rendszerszervezői, mind a fejlesztői igényeket. Az adatok feldolgozásával az informatika korszerű eszközeivel elősegíti a tervezési feladatokat, és alkalmazható az egyes eljárások és folyamatok, illetve általános részlejárások felülvizsgálatára, optimalizálására. Ennek keretében ki kell alakítani az elektronikus ügyintézés általános ügymodelljének és a speciális részlejárásainak igazgatási és logikai megoldását (több típusú elektronikus személyazonosítási megoldások, hiánypótlás, díjfizetés és költségmentességi esetek kezelése, elektronikus kiadmányozás, közlés, jogerősítés, jogorvoslat).

Az egyes államigazgatási szervezetek, és a csatlakozott, elektronikus közszolgáltatásokat nyújtó egyéb szervezetek adat-karbantartási kötelezettségét és felelősségét jogszabálynak kell előírnia. Változás esetén a felületen keresztül az adatbázisban is megadott határidőn belül (pl. jogszabályi változás hatályba lépésének napja) gondoskodnak az aktualizálásról. Így kezdetben a leggyakoribb ügyek tekintetében, később a kevésbé gyakran használt ügyekről is összeáll egy olyan dinamikus tudásbázis, amely nem csak a rögzítés pillanatában, hanem valós időben ad megfelelő tájékoztatást és jó alapot a közigazgatási szolgáltatásokról és azok elektronizáltságáról, a fejlesztési igényekről és lehetőségekről.

Publikálási felületén az e-közigazgatási megoldások, központi fejlesztési elemek (pl. szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások és az igénybe vétel feltételei állami és piaci szereplők számára) a katasztergyűjtemény egyfajta szolgáltatásaként megismerhetők, az e-közigazgatási keretrendszer szabványgyűjteménye és ajánlásai elérhetők a fejlesztések előkészítői számára.

A szolgáltatásokat felhasználók számára képes kiszolgálni. Alapját képezheti az elektronikus kormányzati szolgáltatási platformnak, ha az egyes ügyleírásokat és élethelyzeteket a közigazgatási működésben nem jártas ügyfeleknek precíz, de hétköznapi nyelvezettel mutatja be.

Minden, az elektronikus térben az állam által nyújtott szolgáltatást le kell fednie.

Lényegében ez a katasztergyűjtemény, mint portál az elektronikus közigazgatási keretrendszer létrehozásának kiindulópontja és egyben megjelenési felülete is.

A kataszterek, a folyamatban lévő, a lezárás alatt álló, vagy a lezárt fejlesztések által elért eredmények kiértékelése alapján a szabályozási környezet függvényében határozható meg és tartható fenn folyamatosan az e-közigazgatás fejlesztési koncepciója.

Mivel a keretrendszer mint egységes szolgáltatási platform folyamatos karbantartást és aktualizálást igényel a későbbiekben is, elengedhetetlen, hogy a tervezett és a folyamatban lévő fejlesztésekről is pontos információkkal rendelkezzen a felelős szaktárca.

A fejlesztések során minden esetben figyelemmel kell lenni a fejlesztés ügyfél oldali hasznosulására. Önálló háttérfolyamat fejlesztések főszabályként abban esetben támogathatóak, ha együtt járnak, vagy előfeltételét képezik ügyfél oldali (front-office) fejlesztéseknek, és az egyes szervezetek ezeket is következetesen végrehajtják.

Nem elvitatható, hogy a területi közigazgatás átalakításával felmerült az igény egyfajta ügýítýpus megközelítésű kanonizálásra, és azt a fentiekkel részben hasonló célzattal a Kormányablak Tudástár valósította meg. Az aktuális helyzetképnél felvázoltak miatt ez nem tudja teljes mértékben kiszolgálni az e-közigazgatás horizontális céljait, mert hatókörében annál szűkebb területet ölel fel. ***Ügyintézési felület(ek) elemzése, és korszerű, egységes felület definiálása***

Az állam a digitális térben már jelenleg is létezik a www.magyarország.hu elérési címen. Az említett honlap felülvizsgálata szükséges, az elektronizálás kiterjesztésével, az újabb ügyek megjelenítésével áttekinthetőbb struktúrában újra meg kell alkotni.

A virtuális térben elérhető digitális állami szolgáltatások akkor szolgálják hatékonyan az állampolgárokat, ha az ügyfelek az államot – és annak minden ügyfélszempontról releváns szervezeti vetületét – egyetlen belépési ponton el tudják érni.

Ennek érdekében tehát célszerű egy olyan központi portál(rendszer)t létrehozni,

- amely az ügyfeleket érintő és érdeklő állami működést egyetlen helyen összegyűjti,
- amelyen könnyű eligazodni (logikus, egyszerű, ergonomikus),
- az ügyfelek számára közérthető információkat tartalmaz (ügyek, élethelyzetek),
- az ügyfelek kapcsolatfelvételét és az ügyintézését a lehető legszélesebb körben és legnagyobb mértékben
- modern eszközökkel és megoldásokkal, multiplatform módon

támogatja. Az erre vonatkozó feladatot a 1743/2014. (XII. 15.) Korm. határozat 6. pontja tartalmazza 2015. július 31-i határidővel.

A portál azonosítás nélküli szolgáltatásokat is nyújt, az általános információk, ügyleírások stb. szabadon elérhetőek. Az azonosítást és belépést követően azonban jóval szélesebb körű szolgáltatáshalmazból választhat.

Az elektronikusan regisztrált ügyfél már a portálon történő belépéskor választhat a rendelkezésre álló azonosítási módok közül. Az egyértelműen azonosított és belépett ügyfél előtt megnyílik az elektronikus ügyintézés lehetősége. Személyre szabható ügyfélfelületet kap, amelyen egyedi beállításokat végezhet, megteheti az ügyintézés csatornájára vonatkozó rendelkezéseit, képviseleti, meghatalmazási rendelkezéseket állíthat be.

Az ügyintézési felületen a kiválasztott ügytípushoz kapcsolódó adatbeviteli sablon a rögzített ügyféli alapadatok és információk alapján dinamikusan igazodik az ügyfél élethelyzetéhez és elvárásaihoz, ügyintézési rendelkezéseihez. Az „úrlapok” tekintetében számos új feladatot kell ellátni: az űrlaptechnológiák, fejlesztő, üzemeltető, futtató környezet felülvizsgálata időszzerű.

A rendelkezésre álló háttéradatokat az ágazati háttérnyilvántartásokból összegyűjti (első ütemben már a személyes adatok automatikus előrögzítése is jelentős eredmény), az ügyfél az adatváltozást illetve az új információt közli a hatósággal. Szükség esetén a rendelkezésre álló digitalizált okiratokat becsatolja (itt megemlítendő az azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés SZEÜSZ), fizetési részlejtárást hajt végre és elindítja az ügyét. Az ügy érdemi elintézéséről szóló döntés megérkezéséig ugyanezen a felületen kérésére információt kap az ügy státuszáról. Természetesen a fentieken túl még számtalan egyszerű, mégis kényelmi szolgáltatás beintegrálása hajtható végre.

2.4 *E-ügyfél, elektronikus regisztráció*

Létre kell hozni a szolgáltatások igénybevételeének elvi képességét, ennek érdekében az elektronikus regisztrációval rendelkező ügyfelet (e-ügyfelet). Ez a lépés nem közvetlenül a platform létrehozása érdekében történik, hanem olyan kormányzati támogatással bíró alapozó feladat, amely a kialakítandó elektronikus szolgáltatások potenciális igénybevevői rétegét érinti.

A kötelező elektronikus regisztráció nem jelenti az elektronikus út igénybevételeének kényszerét, csupán a lehetőséget teremti meg a polgárok számára. Így alanyi jogon mindenkinek biztosított a használat lehetősége (függetlenül az igénybevétele impulzus jellegétől) mégis megmarad a lehetőség a kialakított szolgáltatások igénybevételeének önkéntességére.

Az alábbiakban meghatározzuk az elektronikus regisztráció és az elektronikus szolgáltatási platform létrehozásának elvi feltételeit.

1. Az elektronikus regisztráció elképzelhetetlen a vizuális azonosítás hiteles és biztonságos alapjai nélkül, továbbá igazán sikeres módon csak akkor tud működni, ha az azonosítási folyamat (a technológiai korlátokat figyelembe véve) hasonló elvek mentén jön létre. Az azonosítás kötelező és az állam által garantált hiteles tevékenység, amely mind a vizuális, mind az elektronikus azonosítás alapját képezi.
2. Az azonosításhoz kötött, kötelező elektronikus regisztráció bevezetése alapvető jelentőségű az e-ügyfél (az Elektronikus Szolgáltatási Platform – ESzP – használatára jogosult személy) létrehozása szempontjából. A regisztráció során a természetes személy a személyazonosság igazolását követően jogosulttá válik az állam által biztosított elektronikus azonosítási módok használatára, továbbá így az elektronikus ügyfél-regisztrációs nyilvántartásba történő rögzítést követően az ESzP használatára is.
3. Az ügyfél az elektronikus regisztrációval kötelezettségektől mentesen szerez jogot az ESzP használatára, az ügyfél az ESzP rendszerébe történő első belépés alkalmával válik e-ügyfélle és fogadja el az ESzP használatára vonatkozó szabályokat.
4. Az állam által nyújtott elektronikus szolgáltatások igénybevétele az önkéntességen alapul, az elektronikus út választása az ügyfél számára lehetőség, amelynek választása szabad akarat elhatározáson, külső kényszerszertől mentesen történik.

5. Az állam az ESzP használata kapcsán (az analóg eljárásoktól eltérő költségek miatt) a hagyományos eljárási díjaktól és illetékektől eltérő, csekélyebb összegű költségterítést határozhat meg.
6. Az állam az ESzP által nyújtott szolgáltatások minden társadalmi csoport számára történő egyenlő elérésének biztosítása érdekében megteremti a személyes megjelenéssel kezdeményezhető elektronikus eljárások rendszerét is. (Önmagában az a tény, ha egy eljárást személyes megjelenéssel kezdeményeznek, nem jelenti azt, hogy az érintett személy nem kérheti az ESzP használatát)
7. Az állam más uniós államok polgárai számára is megteremti az ESzP használatának lehetőségét az EIDAS keretében azáltal, hogy a más tagállamban hitelesen regisztrált személyek számára e-igénybevevőként biztosítja a használat lehetőségét.
8. Az állam lehetőségeihez mérten támogatja az e-ügyfelek oktatását az ESzP szolgáltatásainak tudatos és biztonságos használata érdekében.

A Szolgáltatási irányelv (SZIR, 2006/123/EK irányelv), illetve a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény értelmében működtetett elektronikus egyablakos ügyintézési pont (Point of Single Contact – PSC) helyzetének rendezésével is adós a magyar közigazgatás. Az európai uniós és hazai jogszabályi követelmények pontosítása után egyre inkább sürgetővé válik a gyakorlati megfelelés is. Ehhez a korábban mintegy 2 milliárd forint költségvetéssel tervezett, ám 2010-ben az új kormány által az EKOP Akciótervi listáról törölt SZIR projekt megvalósítását pótló forrásokra van szükség. Szükséges jogszabályban nevesíteni a PSC portál üzemeltetéséért, szakmai tartalmáért felelős működtető intézményt, a kapcsolódó fejlesztéseknek összhangban kell lenniük a magyar e-közigazgatási célkitűzésekkel. Indokolt, hogy az EUGO hálózat részét képező magyar portál a hivatalos magyar kormányzati ügyintézési portál integrált része legyen.

2.5 *E-kártya, azonosítás*

A közigazgatási ügyeknél az állampolgárok igényeinek kezelése érzékeny adatok megadását, joghatást kiváltó közléseket és döntéseket igényelnek, ezért a digitalizált térben is rendkívül fontos, hogy az ügyfél azonosítása egyértelmű legyen.

Az elektronikus közigazgatási szolgáltatások elterjesztésének elengedhetetlen feltétele az e-azonosítás és az e-hitelesítés megoldása. Az e-kártya a hozzá kapcsolódó infrastruktúrán keresztül az ügyfelek digitális térbe történő belépésének egyik kulcsa.

Magyarország korábban már tett kísérletet elektronikus kártya bevezetésére: a Magyar Programban előírt elvárások mentén pilot projektek zajlottak le egy újfajta, modern, elektronikus szolgáltatások igénybevételehez fizikai biztonsági és hozzáférést segítő eszközként történő alkalmazása érdekében.

A Kormány a végrehajtás tekintetében előkészítő szándékát nyilvánvalóvá téve és az elmaradást pótolandó több rendelkezést is hozott az e-kártyával kapcsolatban.

2014. december 1-jén a Parlament elfogadta a 2014. évi LXXXIII. törvényt az egységes elektronikus kártya-kibocsátási keretrendszerrel, és 2014. december 11-én a Hivatalos Közlönyben is közzétették. A jogszabály 2016. január 2-án lép hatályba.

Az elektronikus közigazgatás kiterjesztésével kapcsolatos feladatokról szóló 1743/2014 (XII. 15.) Korm. határozat 9. pontjában

Magyarország elkötelezte magát az immár a modern technológiai körülmények és e-ügyintézés korában elavultnak tekinthető személyi igazolvány kártyacsalád megújítása mellett, és számos más országhoz hasonlóan be fogja vezetni az állampolgárok számára kínált elektronikus azonosító kártyát. Az ügyfelek ezzel a szintén túlhaladottnak tekinthető ügyfélkapus azonosítás után egy biztonságosabb, többfaktoros e-azonosítási folyamat kulcsának tekinthető megoldást vezet be.

Az e-kártya számos országban hozott áttörést az e-közigazgatás fejlesztésében, PKI jellege gyakorlatilag az egyik legfontosabb építőelem lett.

A 1743/2014. (XII. 15.) Korm. határozatban 9. a) pontjában foglalt feladat alapján az elektronikus tároló elemet tartalmazó személyazonosításra (vizuális és elektronikus) és elektronikus aláírásra alkalmas okmányt (e-kártya) megvalósításához szükséges feladatokat, határidőket, felelősöket, a megvalósításhoz és üzemeltetéshez szükséges költségeket rögzítő intézkedési terv jelen kormány-előterjesztéssel párhuzamosan kerül benyújtásra a Kormány elé.

2.6 *Új szemléletű e-közigazgatási, elektronikus ügyintézési szabályrendszer*

A fentiek megvalósítása érdekében új szemléletű jogszabályokra van szükség. Kidolgozásuk érdekében az 1743/2014. (XII. 15.) Korm. határozat 2. pontja határoz meg feladatot.

Az elektronikus közigazgatási szolgáltatások kiterjesztésével az elektronikus ügyintézés szabályai túllépnek a Ket. határain, a szabályok valamennyi fontosabb eljárástípusra alkalmazandóak kell, hogy legyenek. Mindez azt követeli meg, hogy egy új kerettörvény határozza meg az elektronikus ügyintézés alapvető szabályait. A kerettörvény hatálya tág, törekszik a szabályozás egységesítésére. Feladatul tűzi ki azt is, hogy az eddig eltérően működő rendszereket a kerettörvény szabályaihoz kell igazítani.

A törvény alapvető ügyféli joggá emeli az e-ügyintézéshez való jogot. Azok kivételével, ahol az ügyek elektronikus intézése értelemszerűen kizárható, valamennyi ügytípusban lehetővé teszi az ügy elektronikus intézését és az elektronikus ügyintézés kizáró szabályokat kiemeli a jogrendszerből. Deklarálja azt is, hogy elektronikus ügyintézés esetén jogszabály az ügyfelek számára akár határidőben, akár az illeték vagy igazgatási szolgáltatási díj számításában kedvezményt állapíthat meg. A törvény alapján könnyebbé és gyorsabbá válik az állami szervek közötti kapcsolattartás, ami az állampolgárok ügyeinek gyorsabb intézését eredményezi.

Az új kerettörvény új döntési mechanizmusra (automatikus döntéshozatali eljárás) is lehetőséget biztosít: megfelelő azonosítási rendszer és jól működő interoperabilitás mellett létre kell hozni olyan rendszereket, amelyek alkalmasak arra, hogy az objektív feltételek ellenőrzésével, emberi közreműködés nélkül, a kérelem beadását követően azonnal hozzanak hatósági döntést, adjanak ki hatósági igazolásokat.

Erősíteni kell a hangkapcsolat útján történő ügyintézési lehetőségeket is. Meg kell teremteni, hogy egyes eljárásokban a hangkapcsolat – megfelelő azonosítás után – biztonságos közlési módnak minősüljön.

A törvény egyszerűsíti az állami szervek egymás közötti kapcsolattartását is: a biztonságos rendszerek működtetése lehetőséget ad arra, hogy az állami szervek egymás között

egyszerűbb, közvetlenebb kapcsolattartási formákat is igénybe vehetnek olyan iratok esetén is, amelyekhez joghatások fűződnek.

A törvény mindezek mellett lehetőséget biztosít arra, hogy a közszolgáltatók is alkalmazhassák a rendelkezéseit, és igénybe vehetik az államilag biztosított SZEÜSZ-öket. Mindezek alapján a polgár ugyanolyan biztonságos és megfelelően azonosított módon nem csak államigazgatási ügyeit, de a közszolgáltatásokkal kapcsolatos ügyeit is intézheti.

2.7 *Hálózatok*

Az elektronikus közigazgatási szolgáltatások, és az állami szférában nyújtott elektronikus közszolgáltatások egyik alapfeltétele a megfelelő alpinfrastruktúra (sávszélesség, adatbiztonság stb. szempontjából), és a központi, kormányzati intézmények géptermeinek konszolidációja.

Az alpinfrastruktúra megteremtése nem önmagában álló cél, hanem csak az egyik alapeleme az állam polgárainak igényeire valódi, személyre szabott válaszokat adó - költséghatékonyan működő - szolgáltató állam eszközrendszerének. 2011 során a Nemzeti Hálózatfejlesztési Projekt (NHP) működésének eredményeképpen kiépült a Nemzeti Távközlési Gerinchálózat (NTG), amely az Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat (EKG) által ellátott közel 2000 intézményi végpont (telephely) helyett 2014 elején már közel 4500 végpont kiszolgálását végzi. Ezzel a központi és területi közigazgatás (kiemelten a kormányhivatalok) jelentős része egységes és az elvárásoknak megfelelő biztonsági szintű hálózati eléréssel rendelkezik.

Az NTG hálózat célja, hogy a lehető legköltséghatékonyabb módon biztosítson korszerű, biztonságos, garantált minőségű hálózati szolgáltatást az állam és intézményei számára, széles körben biztosítsa a közfeladatok ellátásához szükséges hálózati infrastruktúrát. A célok elérése érdekében egyrészt a konszolidáció továbbvitele, másrészt az NTG hálózat további kiterjesztése szükséges.

A megvalósítás lépései a konszolidáció keretében:

- gerinchálózat tekintetében nagy állami gerinchálózatok (Autópályák, MÁV) bevonásával;
- az eddig beazonosított állami (közút, vízügy, D kábelek), önkormányzati tulajdonú helyi hálózatok alkalmasságának és igénybevételeinek vizsgálata, integrálása az NTG-be;
- a végpontok esetében a többszörös hálózati csatlakozások beazonosítása, felülvizsgálata, szinergiák helyett redundancia kiépítése.

A célkitűzés az, hogy 2018-ra valamennyi magyar települést elérjék az NTG szolgáltatásai, és a közigazgatás, köznevelés, állami finanszírozású informatikai szolgáltatások az NTG-n keresztül, állami tulajdonú hálózaton, vagy állami tulajdonú szolgáltató által menedzselt hálózaton legyenek biztosítva.

Tekintettel az önkormányzati informatikai támogatás konszolidációs törekvéseire (önkormányzati ASP), illetve a hálózati egységesítés költséghatékonyaságára, középtávon szükséges magas rendelkezésre állású és biztonságú hálózat kiterjesztése az önkormányzatok felé is.

A hálózatkonszolidáció folytatásával biztosítani kell, hogy az állam közvetlen vagy közvetett tulajdonában lévő infokommunikációs infrastruktúra eszközök (kábelek, alépítmények, tornyok, épületek, stb.) az állami tulajdonú szolgáltatók által a közfeladatok ellátásában akadálytalanul igénybe vehetők legyenek. További követelmény, hogy a közigazgatási ügyintézésben közreműködő, nem helyhez kötött feladatokat ellátó szervezetek (ügység, falugondnok stb.) részére megfelelő mobil hálózati eszközrendszer álljon rendelkezésre.

Az NTG fejlesztését – a lehetséges szinergiák kihasználása és az indokolatlan fejlesztési párhuzamosságok elkerülése érdekében – összehangoltan kell megvalósítani a Digitális Nemzet Fejlesztési Programban rögzített nagysebességű szélessáv-fejlesztésekkel.

A NIS Digitális Infrastruktúra pillérének célkitűzései alapján elindult tervezéseknek egységes hálózatot kell definiálni, nem lehet alacsonyabb szolgáltatási szint a közigazgatási intézményeknél, mint a lakossági igénybevételnél.

2.8 Kormányzati adatközpont

2010-ben felmérés vizsgálta az egyes minisztériumok irányítása alatt működő intézmények géptermi ellátottságát. Ez alapján 2010-ben a központi kormányzati intézmények több mint 700 géptermet vagy szerverszobát működtettek. A géptermek, szerverszobák kialakítása, az ott lévő szerverek működtetése korántsem optimális, a széttagoltság már önmagában rámutatott a jelenlegi működés gazdaságtalanságára. A védelmükre, üzemeltetésükre fordított emberi és anyagi erőforrásigényt az adott intézmények nehezen tudják előteremteni, a professzionális üzemeltető személyzet hiánya általános probléma. Ráadásul a gépek jelentős része hasznos életkorának végére ért, ezért a szerverek szükséges cseréjekor azok konszolidációja korszerű és logikus lépés.

Összességében kijelenthető, hogy ez a működési mód komoly információbiztonsági problémákat hordoz.

Az intézmények többségében saját maguk vagy piacról történő bérlettel oldják meg az informatikai infrastruktúra szükségleteiket.

A kormányzat számára kiemelten fontos feladat az államigazgatás által használt informatikai rendszerek informatikai infrastruktúrájának racionalizálása, modern kormányzati adatközpontban történő elhelyezése. Ezzel a lépéssel biztosítható az adat és működési biztonság elvárt szintje, a működtetési költségek csökkentése, a beruházási források hatékonyabb felhasználása illetve a rendszerek gyorsabb együttműködése, azaz az államigazgatási ügyek gyorsabb kiszolgálása.

A feladatok két fő részből állnak

1. a hazai közigazgatás alkalmazáskonszolidációját megvalósító központi IT fejlesztések és az ehhez szükséges adatközpontok, fizikai környezet, hardver infrastruktúra, alapszoftver és alkalmazási környezet kialakítása;
2. a szakrendszerek és IT támogató rendszerek migrációja és az ehhez szükséges részletes közigazgatás felmérési, illetve licencgazdálkodási feladatok megvalósítása.

A fejlesztés részletes tartalmi elemei:

- a központi kormányzati adatközpontok bővítésével infrastrukturális alap megteremtése a kormányzati infokommunikációs konszolidáció továbbviteléhez;

- a kritikus kormányzati infokommunikációs infrastruktúra biztonsági szintjének emelése a kormányzati adatközpont katasztrófatűrő helyszínen (fizikailag védett védelmi célú objektum felhasználásával) történő megkettőzésével, ezáltal a kormányzati adatvagyon megfelelő biztonsági szintjének kialakítása;
- az elavult géptermekek, adatközpontok kiváltása, ezáltal költségvetési megtakarítás elérése;
- a géptermei, és infrastrukturális beruházásokon túl IT alapszolgáltatások létrehozása az infrastruktúrába való beillesztéssel:
 - o alkalmazások forráskódjának letétbe helyezése, és a kapcsolódó kiszolgáló infrastruktúra megteremtése,
 - o elektronikus közigazgatási folyamatok közötti szabványos szolgáltatás orientált megoldás megvalósítása,
 - o a szétagolt és jelentős többlet költségekkel működő intézményi licenz-gazdálkodás kiváltása egy, az ellátotti körbe bevont intézményekre kiterjedő központosított licenz-gazdálkodási funkció bevezetésével.

A Belügyminisztérium döntést hozott arról, hogy a kormányzati adatközpont kibővítésével, a felhőszolgáltatások kiterjesztésével elsődleges szolgáltató a NISZ Zrt. lesz. Az új szolgáltatási modell lényege, hogy az intézmények a korábban saját maguk által végzett feladatokat, vagy igénybe vett szolgáltatásokat egy szereplőtől, a NISZ-től veszik igénybe (előre meghatározott minőségi és rendelkezésre állási mutatókkal, SLA-kal), ezáltal biztosítva a konszolidáció, az üzemeltetési szttenderdek kialakítását és az információ biztonsági szintek maximális betartását.

A működtetés finanszírozását központi feladatalapú közszolgáltatási megállapodás keretében központosítottan szükséges biztosítani, míg a szolgáltatási körbe bevont intézmények a központilag meghatározott szolgáltatások igénybevételét, valamint az esetlegesen ettől eltérő, szakmai indoklással kellően alátámasztott – és saját forrásból finanszírozott – egyedi igényeik szerinti szolgáltatási szinteket (SLA) is rögzítő felhasználó szerződéseket kötnek a NISZ Zrt-vel.

2.9 **Önkormányzati ASP**

Az állampolgárok hivatali ügyintézésük során nem tesznek különbséget, hogy az ügy tekintetében kormányzati szerv vagy önkormányzat az illetékes. A cél az, hogy ne is legyen érzékelhető minőségbeli különbség az ügyek kezelése kapcsán.

Ahhoz, hogy a helyi szinteken is megfelelő szolgáltatást érzékeljen az állampolgár, az ehhez szükséges eszközöket és rendszereket az önkormányzatok részére is ki kell alakítani. Határozott kormányzati szándék alakult ki ebben a tekintetben, amely az Önkormányzati ASP központ felállítása projekt országos kiterjesztése során valósul meg.

Az alkalmazás-szolgáltató (Application Service Provider - ASP) központon keresztül olyan hardver- és szoftver infrastruktúra, arra épülő keret- és szolgáltatási rendszer jön létre a 2015. június 30-ig tartó pilot projektben (ASP1), mely által az önkormányzatok az alábbi szolgáltatásokat (modulokat) vehetik igénybe:

- gazdálkodási rendszer (kötelező)

- ingatlanvagyon-kataszter rendszer (választható)
- önkormányzati adórendszer (kötelező)
- iratkezelő rendszer (választható)
- önkormányzati portál rendszer (választható)
- ipari és kereskedelmi rendszer (választható)

Az önkormányzati gazdálkodás és működés támogatására, valamint annak szakpolitikai monitoringja érdekében az ASP szolgáltatásokat országos lefedettséggel szükséges kiterjeszteni. Ezáltal az adatgyűjtési és felügyeleti funkciók kiterjesztésén túlmenően lehetővé válik a kisebb, informatizáltságában alacsonyabb fejlettségű önkormányzatok korszerű és biztonságos ügyintézési szolgáltatással történő ellátása, valamint az eljárások, rendszerek önkormányzati ágazaton belüli harmonizációja.

Az önkormányzati ASP egy speciális szakrendszer, mely az önkormányzatok számára a működésükhöz szükséges modulokat biztosít, de a központi hálózati és infrastrukturális elemekre támaszkodik.

2.10 *Megvalósítási ütemterv*

Az eddigiekben vázolt tágan értelmezett fejlesztési irány két részből tevődik össze:

- a kiemelt prioritású fejlesztési célokból (lásd 1743/2014. (XII. 15.) Korm. határozat)
- a hosszú távú elektronikus közigazgatási keretrendszer által determinált fejlesztési koncepcióból.

Az e-közigazgatás kiterjesztése érdekében a szolgáltatási platform megvalósításával összefüggő feladatok a következő, egymásra épülő feladatok végrehajtását kívánja meg.

1. Helyzetfelméréssel összefüggő feladatok (tervezés, informatikai eszköztámogatás, felmérés)
2. Helyzetfelmérés kiértékelése
3. Ajánlások a folyamatban lévő projektekkel kapcsolatban (publikálás, ajánlások betartásának ellenőrzése)
4. A szolgáltatási platform előzetes, koncepcionális szintű megvalósítási ütemterve és akcióterve, forrásigényének tervezése (a platformhoz történő teljes illeszkedés becsült időtávja és forrásigénye)
5. A kormányzati elektronikus kormányablak mint személyes ügyintézési felület létrehozása (konceptió és fejlesztés)
6. Az elektronikus közigazgatás ügyfél oldali kiterjesztésének tervezett e-közigazgatási fejlesztések folyamatos ütemezése az egymásra épülő feladatok figyelembe vételével, a fejlesztések előkészítésének támogatása
7. Elektronikus ügyintézési modell elkészítése (államigazgatási, közszolgáltatási modell)
8. Szervezeti modell elkészítése (felügyeleti feladatok meghatározása, jogszabály-módosítás, végül szervezetfejlesztés)
9. Szabályozási modell elkészítése, szabályozási elemek, kötelező és javasolt előírások dokumentálása és publikálása ajánlások, szabványok, iránymutatások
10. A szolgáltatási platform részletes megvalósítási ütemterve, akcióterve, forrástervezése (a platformhoz történő teljes illeszkedés aktualizált időtávja és forrásigénye)

11. Az ügyfél oldali és háttér folyamatokat érintő fejlesztések figyelemmel kísérése, támogatása, beavatkozás
12. A szolgáltatási platform folyamatos aktualizálása a megvalósítás alatt álló és a megvalósult projektek eredményei alapján
13. A keretrendszer mint szolgáltatási platform szabályrendszerének folyamatos és következetes betartatása, külső igények (például technológiai modernizáció miatt) és belső igények (pl. alkalmazó szervezetrendszer részéről) szerinti kezelése, aktualizálása

A szolgáltatási platform végső definiálása a következő részletes, egy éves időtartamú feszített ütemezésű feladatvégrehajtást kíván meg.

A kiemelt prioritású fejlesztési feladatok ütemezését a következő ütemterv annyiban tartalmazza, hogy az egyes, kormányhatározatokban definiált határidőket említi meg. projektek megvalósítási határideje azonban túlmutat a szolgáltatási platform dokumentációs kidolgozási feladatain. (Ez utóbbi alól kivételt képez a Digitális Nemzet Fejlesztési Program település-központú kísérleti alprogramjában meghatározott elektronikus ügyintézés megvalósító kormányhatározati feladat.)

Ahol a táblázat fejlesztőt említ, az alatt az érintett projektek szakmai felelősét és/vagy a fejlesztés megvalósító vállalkozót érti, ahol szakértőt említ, az alatt harmadik fél, külső szereplő bevonása szükséges.

	Feladat megnevezése	Határidő	Felelős	Megjegyzés
1.	A már meglévő, illetve kialakítás alatt lévő infokommunikációs rendszerelemek feltérképezése, elemzése	2015.03.31.	BM, ME, érintett tárcák, szakértők	belső erőforrás használható
2.	Az elektronikus közigazgatás igazgatásszervezési és informatikai stratégiájának kidolgozása (beépítendő a településközpontú kísérleti alprogram tapasztalata)	2015.05.31.	ME, BM, szakértők	belső erőforrás használható
3.	A jogharmonizáció azonnali feladatai	2015.03.31.	BM, ME, érintett tárcák	1743/2014. (XII.15.) 2.§ belső erőforrás
4.	Az elektronikus kormányablak közigazgatási szolgáltatásainak azonosítása, az első fejlesztési ciklusban megvalósítandó szolgáltatások kijelölése az ügyfélforgalmi statisztikák alapján, és az azonosítás igazgatási és logikai követelményeinek meghatározása	2015.02.28.	ME, BM, érintett szakig. szervek, szakértők	1743/2014. (XII.15.) 12. §, illetve 9.§ a) bek. belső erőforrás használható
5.	Fejlesztésért és szolgáltatásért felelős szervezetek feladat- és hatáskör konszolidációja, szervezetfejlesztés	2015.02.28.	BM, ME	belső erőforrás
6.	Az elektronikus kormányablak ügyfélbarát ügyintézési felületének követelményei	2015.07.31.	BM, ME, szakértők	1743/2014. (XII.15.) 6.§ belső erőforrás használható
7.	A közigazgatási alkalmazás- (szolgáltatás-) fejlesztési projektek feladat- és követelmény-specifikációjára vonatkozó követelmények kidolgozása	2015.06.30.	szakértők, BM, ME	
8.	Szolgáltatási katalógus (az e-közigazgatás rendszerébe befogadott – tesztelt, auditált – elektronikus szolgáltatások) szerkezetének definiálása	2015.07.31.	szakértők, BM, ME	
9.	Szolgáltatási katalógus kezdeti feltöltése	2015.09.30.	BM, ME	belső erőforrás használható

10.	Az egységes kormányzati adatközpont (informatikai infrastruktúra) továbbfejlesztéséhez (konszolidációjához) szükséges nagyvonalú, logikai rendszerterv, figyelembe véve és felhasználva az eddig elért eredményeket	2015.09.30.	BM, fejlesztők,	belső erőforrás használható
11.	A távközlési hálózatok további konszolidációjához szükséges követelmények meghatározása	2015.02.28.	BM, ME, NFM	1631/2014. (XI. 6.) Korm. 4.
12.	Folyamatfejlesztést támogató folyamatleíró fejlesztési keretrendszer és rendszer architektúra menedzsment keretrendszer feladat- és követelmény-specifikációja	2015.09.30.	szakértők BM	
13.	Az átfogó ügyintézési szolgáltatások magas szintű igazgatási és a hozzá tartozó nagyvonalú logikai és architektúra rendszertervének kidolgozása, a település központi kísérleti alprogram tapasztalatainak felhasználásával	2015.08.31.	szakértők, BM	belső erőforrás használható
14.	A szükséges rendszerüzemeltetési feladatok követelményrendszerének kidolgozása	2015.08.31.	szakértők, BM	belső erőforrás használható
15.	Állami adatnyilvántartások katalogizálása és kategorizálása (etalon, származtatott), a szemantikai, technológiai és szervezeti interoperabilitás követelményeinek definiálása	2015.10.31.	BM, ME, szakértők, érintett tárcák	belső erőforrás használható
16.	A technikai interoperabilitás feltételrendszere	2015.06.30.	szakértők, BM	belső erőforrás használható
17.	Felügyeleti szervek feladatainak és működésének meghatározása	2015.06.30.	BM, ME, szakértők	belső erőforrás használható
18.	A szakrendszerek csatlakozási feltételei a létrejövő kormányzati adatközpontokhoz	2015.08.31.	BM, fejlesztők	belső erőforrás
19.	Alkalmazások kormányzati adatközpontba történő migrációjának feltételrendszere és menete	2015.10.31.	BM, fejlesztők	belső erőforrás
20.	Az alkalmazás-migráció, illetve az új elektronikus közigazgatási alkalmazások (szolgáltatások) üzembe állítása előtti tesztelő és auditáló rendszer, illetve szervezet feladatai	2015.11.30.	BM, fejlesztők, szakértők	belső erőforrás használható
21.	Integrált tervezési, irányítási és felügyeleti működési rend kialakítása és működtetése a teljes fejlesztési életciklusban	2015.01.15.	BM, ME, szakértők	belső erőforrás
22.	Fejlesztési projektek megfelelősége – véleményezési/egyetértési jogkörrel való – ellenőrzésének szakmai támogatása	folyamatos	BM, ME, szakértők	1743/2014. (XII.15.) 5. és 8. belső erőforrás
23.	A Keretrendszer, mint szolgáltatási platform projektekben történő érvényesítéséhez értelmezési és technikai támogatásnyújtás	folyamatos	BM, ME esetleg szakértők	belső erőforrás használható
24.	A Keretrendszer érvényességének fenntartása	folyamatos	BM	belső erőforrás

Módszertani útmutató

1. Bevezetés

1.1 *Kormányzati célok, intézkedések, eredmények*

1.1.1 *Célok, intézkedések*

Az elektronikus közigazgatási keretrendszer egy egységes műszaki, logikai és infrastrukturális szolgáltatási platform, valamint tervezési, megvalósítási, üzemeltetési, szabályozási-szervezési és felügyeleti keret az elektronikus ügyintézési szolgáltatások kialakításához és széleskörű tudatosításhoz. Ez a módszertani útmutató részletes helyzetjelentéseket és továbbfejlesztési javaslatokat tartalmaz az e-ügyintézés jelen helyzetére és sajátosságaira alapozva, valamint az elektronikus közigazgatás megvalósítása során az egységes elvek, elvárások, szabványok és ajánlások elkészítésére, a feladat végrehajtásának feltételrendszerére és koordinációjára.

A közpénzek felelős és hatékony felhasználása érdekében a módszertan alapján végzett feladatok teljesítése során (a feladatok széles körű egyeztetése és egyetértése figyelembe vételével már a szolgáltatási platform tervezése kezdetén) indokolt egy megvalósítási és illesztési térkép elkészítése, annak tervezett ütemezésével és forrásigényével, amelyet az egyes nagyobb feladatcsoportok (pl. helyzetfelmérés) elvégzését követően aktualizálni szükséges.

A Kormány a Nemzeti Infokommunikációs Stratégiában (NIS) – az Európai Unió követelményeire figyelemmel - kijelölte a hazai informatikai és távközlési szektor fejlesztésének súlypontjait, és a digitális ökoszisztéma elemeinek (digitális gazdaság, elektronikus szolgáltatások, szükséges infokommunikációs infrastruktúra, az elektronikus szolgáltatásokat igénybe vevők bővítendő köre) összehangolt fejlesztését irányozta elő (1069/2014. (II.19.) kormányhatározat).

A Kormány a NIS célrendszerében meghatározott állami feladatok megvalósítására kidolgozta a Digitális Nemzet Fejlesztési Programot, meghatározta a DNFP négy pillérét (digitális gazdaság és közösség fejlesztés, elektronikus közigazgatási szolgáltatások, nagysebességű hálózat elérés kiterjesztése, elektronikus eszközök és szolgáltatások használatához szükséges tudás terjesztése) és a pillérekben kijelölt célok összehangolt megvalósításának feladatait. A vonatkozó (1631/2014. (XI.6.)) kormányhatározat pontosan meghatározta a megvalósítás érdekében szükséges intézkedések és akciótervek elkészítésének határidőit, és kijelölte ezen feladatok kidolgozásáért felelős kormánytagokat.

A jelen koncepció kialakítása szempontjából lényeges körülmény, hogy a fenti kormányhatározat az elektronikus közigazgatási szolgáltatások pillére vonatkozásában kimondja, hogy 2020-ra az elektronikus közigazgatási szolgáltatások széles körének elektronizálását el kell végezni oly módon, hogy a vállalkozásoknak nyújtandó szolgáltatások kizárólag elektronikusan legyenek biztosítva. A fenti kormányhatározat – és a 152/2014. (VI. 16.) kormányrendelet – a belügyminiszter felelősségi körébe utalja az alábbi konkrét feladatok elvégzését:

- Dolgozza ki a már meglévő, illetve kialakítás alatt álló infokommunikációs rendszerelemekre építve, az egységes logikai és műszaki platformon kialakítható elektronikus ügyintézési szolgáltatások¹ széleskörű elterjesztését lehetővé tevő elektronikus közigazgatási keretrendszer koncepcióját, beleértve a keretrendszer megvalósításához szükséges intézkedéseket, határidőket és felelősöket rögzítő akciótervet.
- Határozza meg – a kormányablak ügyfélforgalmi statisztikákat is figyelembe véve – az elektronikusan intézhető közigazgatási (ügyintézési) szolgáltatások kiterjesztésének ütemezését, ezen belül az egyes ütemek során kifejlesztendő szolgáltatások kijelölését rögzítő akciótervet.
- Dolgozza ki az egységes elektronikus közigazgatási keretrendszer alapján nyújtható elektronikus ügyintézési szolgáltatások érdekében a szükséges jogszabály módosításokat, illetve jogszabály-tervezeteket.

A Keretrendszer koncepció értelmezése szerint mind az elektronikus közigazgatási szolgáltatások kialakításának ütemezése, mind a jogharmonizáció a keretrendszer szerves részeként valósul meg.

Ez alól kivételt képeznek a folyamatban lévő vagy tervezett projektek, amelyek nem várhatják meg a Keretrendszer dokumentált elkészítését, és a Digitális Nemzet Fejlesztési Program település-központú kísérleti alprogramjának megvalósításáról szóló 1854/2014. (XII. 30.) Korm. határozat 7-8 pontjaiban megfogalmazott elektronikus közigazgatással összefüggő feladatok végrehajtása.

1.1.2 *Eredmények*

Az elmúlt évtizedek közigazgatás-fejlesztési anomáliái rávilágítottak arra, hogy az egymástól független projektek eredményeként kialakuló részrendszerek a fejlesztések megalapozása és összehangolása nélkül nem képesek egységes rendszerként együttműködni.

A tapasztalatok alapján a Kormány számos intézkedést tett a megalapozás és összehangolás érdekében. 2011-ben új ügyintézési modell került előtérbe, mely decentralizálta, kettéválasztotta az elektronikus ügyintézés folyamatait azon az elven, hogy vannak olyan eljárások, melyek a legtöbb elektronikus közszolgáltatáshoz kellenek, és vannak az egyedi, kifejezetten ügy-specifikus folyamatok. Meghatározásra kerültek a standardizálható szolgáltatások, és szabályozásra kerültek a vonatkozó ügyintézési folyamatok, valamint elindult a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ) kifejlesztése. Az új modell alkotóinak elgondolása szerint a SZEÜSZ-ök az ügyfeleknek nyújtott elektronikus közigazgatási szolgáltatások ügyintézési folyamatainak építőelemei, amelyekből a közigazgatási szervezetek – a saját ügykörükre vonatkozó jogi szabályozásoknak megfelelően – felépíthetik a saját elektronikus ügymenetüket (szolgáltatásaikat).

A központilag elkészült, vagy még kifejlesztés alatt lévő SZEÜSZ-ök az alábbiak:

- az ügyfél ügyintézési rendelkezésének nyilvántartása,
- összerendelési nyilvántartás,
- azonosítási szolgáltatás természetes személy ügyfelek részére,
- biztonságos kézbesítési szolgáltatás,
- elektronikus dokumentumtárolási szolgáltatás,
- elektronikus fizetési és elszámolási rendszer,
- iratértvényességi nyilvántartás,

- kormányzati hitelesítés-szolgáltatás,
- kormányzati elektronikus aláírás ellenőrzési szolgáltatás,
- központi azonosítási ügynök,
- ÁNYK űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás,
- azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés,
- elektronikus irat hiteles papír alapú irattá alakítása,
- papír alapú irat átalakítása hiteles elektronikus irattá,
- iratkezelő rendszerek közötti iratáthelyezés szolgáltatás,
- központi érkeztetési ügynök,
- központi kézbesítési ügynök.

A fenti ügyintézési modell nem lépett túl az építőelemeken, nem foglalkozott az ügyfeleknek nyújtandó szolgáltatások létrehozásával.

Az elektronikus közigazgatás hatékony működtetésének fontos feladata az állami, közigazgatási adatvagyonban lévő adatok kanonizálása és az adatgazdák feladat- és hatáskörének egyértelmű meghatározása.

A 2013. évi CCXX. törvény – keretjelleggel – az állami és önkormányzati nyilvántartások együttműködési képességének fontos feltételeit határozta meg. A törvény legfontosabb rendelkezései az alábbiak:

- előírja a nyilvántartások elektronikus információs rendszerben történő vezetését;
- megalkotja az elsődleges adat fogalmát: ha a közigazgatás egy adatot már valamely (elsődleges adatot tartalmazó) nyilvántartásba felvett, a kérdéses adatot csak az elsődleges nyilvántartásból vehető át, annak szolgáltatására még az ügyfelet sem hívhatja fel;
- az adatkapcsolati módok meghatározásánál definiálásra kerül az adatkapcsolat-szolgáltatás fogalma;
- kialakításra kerül a nyilvántartások regisztere, amely bárki számára hozzáférhető módon tartalmazza a nyilvántartások adatait és az interoperabilitás^{II} szempontjából lényeges jellemzőket;
- az interoperabilitás megvalósításának garanciájaként létrehozza a nyilvántartások felügyeletéért felelős szervezetet.

Azonban a jövő feladata maradt a tényleges interoperabilitást biztosító feladatok megoldása, valamint a törvényt szakmai tartalommal kitöltő és a végrehajtást támogató szabályozási környezet teljessé tétele, a szükséges műszaki részletek és eljárások megfelelő eszközökkel történő kezelése, implementálása.

Az információs rendszerek megbízhatósága és biztonsága az állam működésének kiemelten fontos feltétele. Az információs rendszerek kiesése akár katasztrófa helyzeteket is előidézhet (pl. egységes segélyhívó rendszer). Az informatikai biztonságról szóló, 2013. évi L. törvény meghatározta az elektronikus szolgáltatásokat realizáló informatikai fejlesztésekkel szemben támasztott biztonsági követelményeket, és az ellenőrzés szervezeti kereteit. A következő időszakra maradt a törvény által biztosított keretek kitöltése és a közigazgatásban történő alkalmazáshoz szükséges végrehajtási rendeletek kidolgozása.

1.2 *A keretrendszer meghatározása*

Az elektronikus közigazgatási keretrendszer célja és feladata, hogy egységes tervezési, architektúráis (kulcs komponens szintű), megvalósítási, üzemeltetési, szabályozási, szervezési és felügyeleti keretet biztosítson az elektronikus közigazgatás DNFP-ben kitűzött céljainak eléréséhez, feladatainak végrehajtásához.

A Keretrendszer

- **stratégiai megközelítést** alkalmaz, felvázolja az elektronikus közigazgatás jövőbeli szolgáltatásainak és működésének vízióját, rögzíti és értékeli a jelen helyzetet, meghatározza a fejlesztés menetrendjét, módszereit és eszközeit;
- meghatározza azt a **logikai, műszaki és infrastrukturális platformot**, amely megteremti a nyilvántartások és szolgáltatások interoperabilitását, lehetővé teszi a meglévő rendszerelemek integrálását, a jövőbeli fejlesztések beilleszthetőségét, a szolgáltatások fokozatos bővítését és a rendszerek üzemeltethetőségét;
- megalapozza a fejlesztések során követendő **módszertant**, ajánlásokat ad a felhasználandó **architektúra elemekre**, újrafelhasználható **komponenstárat** kínál az új szolgáltatások fejlesztéséhez;
- meghatározza azokat a **csatlakozási és üzemeltetési környezeti feltételeket és követelményeket**, amelyeket az új komponensek, szolgáltatások rendszerbe integrálásához teljesíteni kell;

A Keretrendszer kialakítása és működtetése során az alábbi alapelveket célszerű követni:

- A Keretrendszer mintegy **igazodási koordinátarendszert** kell, hogy képezzen az elektronikus közigazgatás fejlesztésében érintettek számára, ezért fontos, hogy tartalmát tekintve minél szélesebb körű egyetértés alakuljon ki. Ennek érdekében valamennyi fejlesztési feladat kitűzése, tervezése és megvalósítása során a műszaki, igazgatásszervezési és jogi kérdéseket együttesen kell kezelni, melynek biztosításához **multidiszciplináris^{III}** fejlesztési kompetenciát kell kialakítani, illetve alkalmazni.
- A Keretrendszernek elsősorban az elektronikus közigazgatásra kell fókuszálnia, de **nyitottnak kell lennie** a NIS alappillérei és a DNFP rendelkezései felé, együttműködési készséget kell mutatnia az infrastruktúra, a gazdaság, az állami és társadalmi digitáliskompetenciák területei irányába.
- A Keretrendszer **folyamatos karbantartást igényel**, hiszen a tartalmát determináló feltételrendszer is folyamatosan változik. Változhat az állam működésének felfogása, módosulhatnak a közigazgatás működését szabályozó jogi keretek, új szolgáltatási igények keletkezhetnek, fejlődnek az infokommunikációs technológiák. A Keretrendszernek dinamikusan követnie kell a változó környezeti feltételrendszert.

1.3 *A keretrendszer koncepciójának tartalma*

A koncepció sorra veszi azokat a fontos területeket, amelyeket a fent megfogalmazott elvárásokat teljesítő Keretrendszernek le kell fednie. Valamennyi területen a Keretrendszer kialakítása során felmerülő, megoldandó feladatokat, a megoldás alapelveit, módszereit és a várt eredményeket mutatja be.

1.3.1 *Vízió és stratégia*

A Keretrendszernek ez a fejezete - a stratégiai megközelítésének megfelelően - a „hova akarunk eljutni”, „hol vagyunk”, „hogyan juthatunk oda” kérdésekre fogalmazza meg a válaszokat.

Vízió [5]^{IV}

A Keretrendszerben léteznie kell az elektronikus közigazgatás távlati víziójának, mint elérendő célnak, igazodási pontnak.

A vízió leírja a rendszer elképzelt működését a vele kapcsolatba kerülő fontos szereplők szemszögéből, továbbá megfogalmaz minőségi elvárásokat.

A víziónak az érintettek széles körében elfogadottnak kell lennie. A jogszabályokkal és szervezetekkel garantált koordináció és felügyelet mellett, ez adhat esélyt arra, hogy a különböző szervezetek önálló fejlesztései konvergensek és együttműködésre képesek legyenek.

A Keretrendszer kialakításának feladata a vízióval kapcsolatban az érintettek minél szélesebb körű közmegegyezésének kialakítása.

Lényeges megállapítások, irányelvek:

- A vízió a Kormány által elfogadott programok, rendeletek, határozatok, az EU-s programok és kötelezettségek, a nemzetközi trendek figyelembevételével vázolható fel.

Ezek közül a ma ismert fontosabb dokumentumok: NIS, DNFP, az e-közigazgatás kiterjesztéséről szóló Korm. határozat, az Európai Digitális Menetrend és az Európai Interoperabilitási Keretrendszer. Folyamatban van az „Államreform II” programja, amelynek előzményeként a Magyar Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program vehető számba.

- Az elektronikus közigazgatási rendszer felhasználói az állampolgárok, gazdasági és társadalmi szervezetek, valamint a közigazgatás saját maga.

További állami és piaci érintettjei az ágazati szolgáltatásokat nyújtó intézmények, rendszerfejlesztők, üzemeltetők, beszállítók, felügyeleti szervek.

Célszerű a vízió megvalósításakor az érintettek szisztematikus feltérképezése (stakeholder analízis).

- Az elektronikus közigazgatás szolgáltatásai, a hatósági ügyek intézése mellett, az ügyfelek tájékoztatására, az adatvagyonból nyújtott nyilvános, és kérelemre történő adatszolgáltatásokra is kiterjednek, beleértve az EU kormányzati adatszolgáltatási együttműködés keretein belüli megkeresések kiszolgálását.

A közigazgatás és az ügyfelek deklarált személyes kapcsolati pontjai a kormányablakok, az ügyfélkapu. Az elektronikus közigazgatás ügyfélkapcsolati rendszerének egységes logikai modellje az elektronikus kormányablak^V, amely a fizikai kormányablakok leképezése az e-térbe.

Az elektronikus kormányablak felhasználói felületének kialakításakor a „felhasználó-barátság” kiemelten érvényesítendő.

- Az ügyfelek a rendszerrel multimodális csatlakozási^{VI} [7] felületeken (internet, mobil, telefon, posta, személyes ügyfélszolgálat, ügysegédek) kerülhetnek kapcsolatba.
- A vízió az ügyintézés lehető legmagasabb automatizálási szintjét célozza meg. Ehhez a back office^{VII} minél kiterjedtebb elektronizálása szükséges. Azokban az ügyekben, amelyekben az ügyféllel való kapcsolattartás telefonon, postai úton (papír alapon), vagy személyes megjelenéssel történik, az ügyintézés a belső folyamatok számára a lehető leghamarabb elektronikus csatornára kell terelni (elektronikus érkeztetés szolgáltatás). A telefonos és a papír alapú (postai, vagy személyes) ügyintézés minél inkább csak az ügyfelekkel való kapcsolatra kell korlátozni, és megfelelő motivációs eszközökkel, tájékoztatással, ösztönzőkkel tendenciájában az ilyen esetek számát is csökkenteni kell.
- Az elektronikus közigazgatási rendszer funkcióinak minőségi követelményeit rögzíteni kell (rendelkezésre állás, kockázatarányos biztonság, válaszdő, használhatóság, felhasználóbarát megoldások, visszajelzési lehetőségek, az ügyfelek bevonása elégedettségméréssel, javaslattevési lehetőségek, stb.)
- A vízió dokumentálandó, az érintettek körében megvitatandó, majd széles körben kommunikálandó.
- A vízió maga is dinamikus, fejlesztési ciklusonként értékelendő és aktualizálandó.

Hol tartunk?

Az elvárt működés megteremtésének érdekében ismerni kell a már elért és meglévő eredményeket.

A Keretrendszerben szükséges az elektronikus közigazgatáshoz kapcsolódó valamennyi releváns információ rendezett, áttekinthető, naprakész, rendelkezésre álló tárolása.

Az információk köre kiterjed

- a Kormány által elfogadott releváns alapidokumentumokra,
- a releváns jogszabályokra,
- az elektronikus közigazgatásban feladatot ellátó szervezetekre,
- az elektronikus közigazgatás alapját képező nyilvántartásokra,
- a meglévő rendszerkomponensekre^{VIII}, szakrendszerekre^{IX}, nyilvántartásokra, SZEÜSZ-ökre, alkalmazásokra,
- az elektronikus közigazgatással kapcsolatba hozható, folyamatban lévő fejlesztési projektekre, azok várható eredményeire.

Lényeges megállapítások, irányelvek:

- Amennyiben valamely lényeges információ nyilvántartása már biztosított valamely szervezet hatáskörében, a Keretrendszerben elegendő ennek elérhetőségére lehetőséget adni.
- Folyamatban lévő fejlesztések esetén, elkészülésük várható határidejét, az eredmények pontos specifikációját, a kockázatok értékelését kiemelt figyelemmel kell kezelni.

- A Keretrendszerben biztosítani kell a fenti információk változásainak követését, a változások értékelését, és szükség esetén a változás kihatásait kezelő intézkedések megtételét.

Fejlesztési stratégia^X

Az elektronikus közigazgatás fejlesztése a belátható időtávra „örök” feladat. A vizionált működés teljes közigazgatásra kiterjedő megvalósítása egyetlen ütemben megvalósíthatatlan, a település központú kísérleti alprogramon belül megvalósított rendszer egy fontos mérföldkő.

A Keretrendszer kialakítása során

- a vizionált működési modell alapján ki kell dolgozni az elektronikus közigazgatási rendszer nagyvonalú igazgatási, logikai és architekturális rendszertervét,
- meg kell határozni a megoldandó feladatok prioritási sorrendjét a kormányablakok ügystatisztikáira és a meglévő elemekre alapozva, továbbá a vállalkozásoknak nyújtandó szolgáltatások teljes körű elektronizálásra kitűzött 2020-as céldátumra és a település központú kísérleti alprogramra figyelemmel,
- ki kell dolgozni az első, belátható időtávú fejlesztési ciklus programját,
- az első feladatok egyikeként kell létrehozni a Keretrendszer első változatát és gondozó szervezetét annak érdekében, hogy hatása már a rövid távú fejlesztések során is érvényesülhessen.

Lényeges megállapítások, irányelvek:

- Az „örök” feladat kezelésére fokozatos és folyamatos fejlesztést biztosító menetrend követése célszerű, spirál modell szerint, 2-4 éves ciklusokkal. Valamennyi ciklust a Keretrendszer értékelésével és aktualizálásával célszerű kezdeni.
- Az első fejlesztési ciklust a 2015-16-os évekre célszerű indítani a Keretrendszer létrehozására és a kormányhatározatok által kitűzött fejlesztések megvalósítására.
- Egy-egy ciklus feladatait fejlesztési programként célszerű definiálni.
- A fejlesztési programokat a multidiszciplinaritás jegyében komplex igazgatási, informatikai és jogalkotási feladatokként célszerű kezelni. Az „Államreform II” program és a DNFP „E-közigazgatási szolgáltatások” pillérének keretében folyó munka összehangolását folyamatosan biztosítani kell.

Egységes kormányzati infokommunikációs infrastruktúra

A kormányzati informatikai infrastruktúra konszolidációja^{XI}

A Keretrendszernek

- definiálnia kell az elektronikus közigazgatás informatikai infrastruktúrájának terjedelmét, az infrastruktúra, ágazati szakrendszerek és a szektorspecifikus szolgáltatások határfelületét,
- követelményeket kell megfogalmaznia a tipikus helyszínek, így különösen az ügyfélkapcsolati pontok, kormányablakok, az egyes hivatali szintek (járási, városi, megyei), az adatközpontok felszereltségére, hardver és szoftver eszközparkjára, interoperabilitási képességére és biztonságára vonatkozóan,
- tartalmaznia kell a kormányzati felhő működésére vonatkozó követelményeket a különböző szintű felhőszolgáltatásokra vonatkozóan,

- meg kell határozni azokat az alapszolgáltatásokat, amelyekre az összetett szolgáltatások infrastrukturális vagy funkcionális szolgáltatásként építhetnek (pl. szolgáltatáskatalógus^{XII}, azonosítás, hitelesítés, fizetés, stb.),
- meg kell határozni az alapszolgáltatásokkal szemben támasztott követelményeket és azok teljesülésének ellenőrzési módját,

A kormányzati távközlési infrastruktúra konszolidációja

A Keretrendszer kialakítása során

- fel kell mérni az államigazgatási és más, állami tulajdonú szervezetek által működtetett hálózatok által jelenleg nyújtott országos lefedettséget, minőségi paramétereiket és a hálózatok kihasználtságát,
- meg kell határozni az állami szervezetek által üzemeltetett és a piaci szolgáltatóktól vásárolt hálózati szolgáltatások integrációs követelményeit,
- konszolidációs tervet kell készíteni a kormányzati hálózatok lehetséges integrációjára és optimalizálására (NTG, KÖZNET, K600, EDR, ZRH),
- fejlesztési tervet kell készíteni az első fejlesztési ciklusra az elektronikus ügyintézési szolgáltatások adatforgalmi igényeinek kiszolgálására.

Lényeges megállapítások, irányelvek:

- A kormányzati távközlési infrastruktúra fejlesztési feladatait a DNFP Szupergyors Internet pillérével összehangolva kell kezelni, figyelemmel arra, hogy a lakossági hozzáférés és az elektronikus közigazgatás adatforgalma ugyanazon a fizikai közegen bonyolítható.
- A rendelkezésre állás és a biztonsági követelményekre kiemelt figyelmet kell fordítani.

1.3.2 Fejlesztési követelmények és támogató eszközök

Fejlesztés-módszertani útmutató, követelmények, előírások

A Keretrendszer kialakítása során

- elvégzendő a fejlesztési útmutatók, szabványok, ajánlások kezdeti feltöltése a 2008-ban az EKK gondozásában létrehozott e-közigazgatási keretrendszer megfelelő anyagainak felülvizsgálatával, aktualizálásával, bővítésével,
- meghatározandók a folyamatleírások, alkalmazásfejlesztések módszereire vonatkozó követelmények,
- kidolgozandó az újrafelhasználható komponensek tárának technológiája és működtetési rendje.

Lényeges megállapítások, irányelvek:

- A kezdeti feltöltést követően az ajánlások, segédeszközök, a komponensek tára folyamatosan bővül, ezért a rendszerezett, áttekinthető, kereshető tárolás fontos szempont.

Nyilvántartások és szolgáltatások interoperabilitása

A Keretrendszer kialakítása során

- létre kell hozni az IOP törvényben meghatározott nyilvántartásokat és jegyzékeket (nyilvántartások jegyzéke, elsődleges adatok és nyilvántartóik, adatmegnevezések és adatleírások), továbbá az adatforrások és a hatósági igazolások regiszterét,
- ki kell dolgozni az elsődleges és a másodlagos (származtatott) adatok (beleértve a hatósági igazolásokat is) egyezőségét garantáló rendszerszervezési megoldásokat,
- ki kell dolgozni és dokumentálni kell a rendszerkomponensek interoperabilitását biztosító követelményeket,
- létre kell hozni a komponensek nyilvántartását,
- létre kell hozni az ügyműködést az ügyleírásokkal, az ügygazda és a közreműködő szervezetek kijelölésével,
- ki kell dolgozni a szervezetek együttműködésére vonatkozó ajánlásokat,
- létre kell hozni egy stratégiai architektúra tervet, amely folyamatosan mélyíthető az idő és a fejlesztés előrehaladása során.

Lényeges megállapítások, irányelvek:

- Jogszabályi és szervezeti szinten is egységesítés javasolt, mivel az interoperabilitás nem csak adatkapcsolati kérdés. Az elektronikus közigazgatás törvényi szabályozásába illesztendő a nyilvántartások, komponensek és szervezetek interoperabilitásának kérdésköre, továbbá egységes felügyelet létrehozása is indokolt.

Az alkalmazás-migráció^{XIII} követelményei és feltételrendszere

A Keretrendszer kialakítása során

- ki kell dolgozni azokat a módszereket, eljárásokat, amelyekkel az állami, kormányzati és önkormányzati feladatok ellátását biztosító, már meglévő rendszerek, ún. legacy alkalmazások^{XIV} Keretrendszer kompatibilissé tehetők,
- meg kell határozni azokat a feltételeket, melyekkel a meglévő rendszerek csatlakozhatnak az elektronikus közigazgatási rendszerhez, használhatják annak elemeit, igénybe vehetik szolgáltatásait,
- ki kell alakítani az auditálási^{XV} feltételeket, és ki kell dolgozni az auditálási feladatokat ellátó szervezet működési modelljét, jogi és szervezeti kereteit.

Lényeges megállapítások, irányelvek:

- Az elektronikus közigazgatás célul kitűzött kialakítása nem hagyhatja figyelmen kívül a meglévő rendszereket, esetlegesen folyamatban lévő fejlesztéseket.
- Csak a már elért és meglévő eredmények integrálásával, rendszerbe illesztésével lehetséges hatékonyra és fenntarthatóvá tenni a közigazgatást.

Az elektronikus kormányablak egységes, ügyfélbarát felülete

A Keretrendszer

- kidolgozza az elektronikus kormányablak egységes, ügyfélbarát felhasználói felületének követelményrendszerét minden megcélzott felhasználói kör (kormányablak ügyintéző, on-line végfelhasználó, stb.) számára.

Lényeges megállapítások, irányelvek:

- A használhatóság több aspektusból közelíti meg a humán interfészek kialakításának kérdéskörét. Az elektronikus kormányablak szolgáltatások egyik

legfontosabb sikerkritériuma, hogy mennyire sikerül átlátható, logikus tájékoztatói felületet adni a felhasználóknak. Gondolni kell mind a gyakorlott (az ügyekben járatos), mind a kezdő felhasználókra. Az igazgatásszervezők és informatikusok mellett a sikeres megoldáshoz ergonómiai szakértelem is szükséges.

Jogi szabályozás és szervezeti feltételek

1.1. Jogharmonizáció

A Keretrendszernek a jogalkotás területén

- azonnali feladatként javaslatot kell tennie az elektronikus közigazgatás aktuális jogi anomáliáinak megszüntetésére,
- ki kell dolgoznia magának a Keretrendszernek a beillesztését a jogrendszerbe,
- folyamatosan kezelnie kell a változások (új szolgáltatások bevezetése, szervezet átalakítások, EU-s jogharmonizáció, kapcsolódó jogszabályváltozások, új műszaki megoldások) miatt fellépő szabályozási igényeket.

Lényeges megállapítások, irányelvek:

- Technológia-semleges szabályozásra kell törekedni.
- A szabályozás ne gátolja a technológiai fejlődés által lehetővé tett, új, hatékonyabb megoldások alkalmazását.

Integrált felügyeleti szervezet feladat- és hatásköre

Az elektronikus közigazgatás dinamikusan fejlődő szakaszában különösen fontos a fejlesztések, az üzembeállítások, az üzemeltetés és a működési folyamatok hatékony felügyelete.

A Keretrendszernek

- javaslatot kell tennie a felügyeleti szervezet hatáskörének és feladatainak kialakítására, működésének szabályozására.

Lényeges megállapítások, irányelvek:

- A felügyelet feladatait a teljeskörűség szem előtt tartásával kell meghatározni.
- A felügyelet jogi, igazgatásszervezési és műszaki szakértelmet egyaránt igényel, azaz multidiszciplináris feladatrendszert lát el.
- A felügyeletnek jellegzetesen hatósági (engedélyezés, ellenőrzés, ajánlások), nyilvántartási (kataszterek, jegyzékek, releváns dokumentumok), tanácsadási, disszeminációs, koordinációs, szabályozás-kezdemenyezési feladatai vannak.

Üzemvitel és szolgáltatás menedzsment feladatai

A szolgáltatásként felfogott és szolgáltatások egymásra épülő rendszereként megvalósított elektronikus közigazgatási rendszer minőségét, felhasználóinak elégedettségét, a szolgáltatások színvonalát garantáló üzemeltetési rendszer hivatott megteremteni.

A Keretrendszer kialakítása során

- meg kell határozni az elektronikus szolgáltatások általános minőségi jellemzőit, azok mérési módszereit, ki kell dolgozni a jellemzőkből alkotott

szintek számítási módját, és annak értéktartományai alapján szintmutatókat kell kialakítani,

- szolgáltatási osztályokat kell kialakítani a szintmutatóban figyelembe veendő minőségi jellemzők jellegzetes csoportjai szerint,
- ajánlásokat és mintákat kell kidolgozni a szolgáltatásnyilvántartás tartalmára, a szervezetek közötti szolgáltatási szerződésekre (SLA) és az üzemeltetési szerződésekre (OLA),
- javaslatot kell tenni a szolgáltatási szerződések nyilvántartásának rendjére.

Lényeges megállapítások, irányelvek:

- A szolgáltatási szint menedzsment rendszerének működtetése feladatot ró mind a (létrehozandó) központi felügyeleti szervezetre, mind a szolgáltatókra és a szolgáltatást igénybevevőkre.
- A központi felügyeleti szervezetnek nyilvántartási, ellenőrzési, engedélyezési, szabályozás-kezdemenyezési feladatai vannak.
- A szolgáltatóknak elvárt szolgáltatási szintet garantáló megállapodást (SLA) kell kötniük a szolgáltatást felhasználókkal, és ennek biztosítását garantáló üzemeltetési szerződést (OLA) belső, vagy külső üzemeltetővel.
- A szolgáltatást felhasználók a számukra megfelelő paramétereket kötik ki az SLA-ban.

Fejlesztéséért és szolgáltatásért felelős szervezetek feladat- és hatásköre

A Keretrendszer kialakítása során

- meg kell vizsgálni és értékelni kell az elektronikus közigazgatásban jelenleg feladatot ellátó szervezetek képességeit, felelősségeit, kapcsolatrendszerét,
- az elkészülő igazgatási rendszerterv és működési modell alapján, meg kell határozni a fejlesztésben, működtetésben és felügyeletben szükséges szerepeket, feladat- és hatásköröket,
- továbbfejlesztési javaslatot kell tenni az egyes szerepek meglévő, vagy létrehozandó szervezetekhez rendelésére.

Lényeges megállapítások, irányelvek:

- Figyelembe kell venni a jelenleg meglévő szervezeti adottságokat, képességeket.
- Érvényesíteni kell a nevesített feladatok ellátásáért az egyszemélyi felelősség elvét.
- Ki kell alakítani a költségvetési intézmények és a piaci szereplők esetére a feladatok, szolgáltatások ellátását garantáló tipikus jogi eszközöket.

1.3.3 Akcióterv és megvalósítás

A koncepció akciótervben határozza meg a Keretrendszer megvalósítása során megoldandó feladatokat, azok egymásra épülését és határidejét. A Keretrendszer egyes feladatai célhoz

kötötte, a különböző fejlesztésekkel szoros együttműködésben kerülnek kidolgozásra. A feladatok megvalósulásának felügyeletét, illetve az eredmények integritását és érvényesítését eközben biztosítani szükséges.

2. Az elektronikus közigazgatási szolgáltatások víziója és a fejlesztési stratégia

2.1 *Vízió*

Az elektronikus kormányablak szolgáltatások a fizikai kormányablak szolgáltatások virtuális térben való leképzése. Az elektronikus kormányablak szolgáltatások színvonalát, terjedelmét a realizálást biztosító elektronikus közigazgatás szolgáltatási és működtetési víziója határozza meg.

Az elektronikus közigazgatás kialakításához, folyamatos („örök”) továbbfejlesztéséhez és használatához szükség van közös, nem szakterület-specifikus módszerekre, szabályokra, eljárásokra, technikákra, eszközökre, szervezetekre, melyek együtt alkotják az elektronikus közigazgatási keretrendszert.

A koncepció jelen pontjának célja az elektronikus közigazgatási keretrendszer víziója kialakításával kapcsolatos feladatok, alapvetések, megközelítések és várható eredmények leírása.

2.1.1 *A megoldandó feladat*

A koncepció alkotás első lépése a vízió megfogalmazása. Az elektronikus közigazgatás szolgáltatási színvonala és működési-működtetési módja víziójának a ma belátható és távlatilag teljesíthető célkitűzéseket kell kijelölnie.

A Kormánynak a közigazgatás fejlesztésére vonatkozó törvény előkészítési, rendelet alkotási munkái és a konkrét fejlesztéseket indukáló lépései körvonalazzák az elektronikus közigazgatásról alkotott vízióját. A koncepció a vízió megrajzolásakor tehát követi a Kormány eddigi – elektronikus közigazgatás kialakítására vonatkozó – ténykedéseinek logikáját, és azokat alapul véve, extrapolál a távlatos célkitűzésekre.

A költséghatékony, ügyfél-barát elektronikus szolgáltató közigazgatás hosszabb távon megvalósítható víziójának egy nagyvonalú, magas absztrakciós szintű, hétköznapi megfogalmazását adjuk meg három aspektusból megközelítve.

Az elektronikus közigazgatási szolgáltatás ügyfél-oldali víziója:

Az ügyfél hitelt érdemlően azonosítja magát az elektronikus kormányablakban, kiválasztja a szolgáltatás-katalógusból az elintézni kívánt ügyet, és kezdeményezi a szolgáltatás elindítását. A rendszer értesíti, ha olyan adatra, dokumentumra van szükség, mely nem lelhető fel a közigazgatási rendszerben. Az ügyfél a hiányzó adatot elektronikus iratként nyújtja be. Ettől a ponttól az ügyfél további közreműködésére nincs szükség, az ügyének állásáról – kérésére – elektronikus tájékoztatást kap. Az ügymenet végén a döntésről az ügyfél elektronikus iratot

kap, ha a szolgáltatás papíralapú dokumentum (pl. útleve) kiadása, akkor a rendszer gondoskodik a logisztikáról.

Az elektronikus szolgáltatás közigazgatáson belüli működési víziója:

Az ügyfél által kezdeményezett szolgáltatás ügymenetét az elektronikus közigazgatási rendszer - tökéletes pontossággal - elektronikus folyamattá alakítja. Az így kialakított elektronikus ügymenet egy folyamatmotor vezérletével összeszedi a szükséges – közigazgatáson belül fellelhető – dokumentumokat (adatokat, iratokat), a folyamat csak döntési pontokon áll meg, a hivatali (igazgatási) döntéseket követően a befejezésig folytatja az ügyet. Az eljárás végén értesíti az ügyfelet a döntésről, szükség esetén indítja a papíralapú dokumentum előállítását.

A költséghatékony, az ország bármely pontjáról elérhető, biztonságos és megbízható elektronikus közigazgatás víziója:

Az ügyfél az ország bármely pontján, bármilyen platformról szolgáltatáskérést tud kezdeményezni az elektronikus kormányablakon keresztül. Az elektronikus kormányablak szolgáltatásait biztosító szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ-ök) és az igényelt szolgáltatást realizáló szakalkalmazás futtatási környezetét egységes, georedundáns, kormányzati informatikai infrastruktúra biztosítja. A rugalmas feldolgozó (szerver) teljesítménnyel és tároló képességgel rendelkező adatközpont többféle szintű (IaaS, PaaS, SaaS) szolgáltatás-portfoliója felhasználásával üzemeltetni képes az elektronikus közigazgatás belső szolgáltatásait (pl. SZEÜSZ-ök), hosszabb távon a közigazgatás hatósági, igazgatási szervezetei szakalkalmazásait is.

Az elektronikus közigazgatás nagyvonalú vízióját elemezve, a megoldandó feladatok kijelölhetők, melyek megoldásának közös platformját biztosítja a Keretrendszer.

A módszertani megközelítés tárgyalása során (2.1.3 fejezet) megadjuk azokat a feladatokat, melyeknek a megoldását a vízió igényli.

2.1.2 Alapelvek

A Kormány a Nemzeti Infokommunikációs Stratégiában (NIS) – az Európai Unió követelményekre figyelemmel - kijelölte a hazai informatikai és távközlési szektor fejlesztésének súlypontjait, és a digitális ökoszisztéma elemeinek (digitális gazdaság, elektronikus szolgáltatások, szükséges infokommunikációs infrastruktúra, az elektronikus szolgáltatásokat igénybe vevők bővítendő köre) összehangolt fejlesztését irányozta elő (1069/2014. (II.19.) kormányhatározat). A NIS jövőképe központi eleme a digitális ökoszisztémának a lakosság, a vállalkozások, a civil szervezetek és a közigazgatás összefogásával megvalósuló, kiegyensúlyozott fejlődése, amely biztosítja a közigazgatás és a közszolgáltatások modernizációját támogató informatikai hátteret, illetve a lakossági és vállalkozói elektronikus közigazgatási szolgáltatásokat teljes körűen elérhetővé tevő digitális állam létrejöttét, ide értve a közcélú hálózatok, illetve a kormányzati rendszerek és közigazgatási alkalmazások maximális biztonságát is.

A Kormány a NIS célrendszerében meghatározott állami feladatok megvalósítására kidolgozta a Digitális Nemzet Fejlesztési Programot, mely előírta, hogy 2020-ra a közigazgatási szolgáltatások minél szélesebb körének elektronizálását el kell végezni, úgy, hogy ettől az időponttól kezdve a vállalkozások számára csak elektronikusan legyenek

nyújthatóak szolgáltatások. A pillér e tervezett beavatkozásainak célja, hogy – a közigazgatási működés hatékonyabbá tétele mellett – csökkenjenek az állampolgárok és vállalkozások kiadásai, illetve az ügyfelek az elektronikus ügyintézés igénybe vétele révén időt takarítsanak meg. A vonatkozó (1631/2014. (XI. 6.)) kormányhatározat konkretizálta a NIS-ben körvonalazott négy pillér tartalmát (digitális gazdaság és közösség fejlesztés, elektronikus közigazgatási szolgáltatások, nagysebességű hálózat elérés kiterjesztése, elektronikus eszközök és szolgáltatások használatához szükséges tudás terjesztése), és a pillérekben kijelölt célok összehangolt megvalósításának feladatait, valamint pontosan meghatározta a megvalósítás érdekében szükséges intézkedések és akciótervek elkészítésének határidőit, és kijelölte ezen feladatok kidolgozásáért felelős kormánytagokat.

A fenti – és a 152/2014. (VI. 16.) – kormányrendelet a vízió megvalósítása szempontjából alapvető feladatok elvégzését utalja a belügyminiszter felelősségi körébe:

Egyrészt ki kell dolgozni a már meglévő, illetve kialakítás alatt álló infokommunikációs rendszerelemekre építve, az egységes logikai és műszaki platformon kialakítható elektronikus ügyintézési szolgáltatások széleskörű elterjesztését lehetővé tevő elektronikus közigazgatási keretrendszer koncepcióját, beleértve a keretrendszer megvalósításához szükséges intézkedéseket, határidőket és felelősöket rögzítő akciótervet.

Másrészt meg kell határozni – a kormányablak ügyfélforgalmi statisztikákat is figyelembe véve – az elektronikusan intézhető közigazgatási (ügyintézési) szolgáltatások kiterjesztésének ütemezését, ezen belül az egyes ütemek során kifejlesztendő szolgáltatások kijelölését rögzítő akciótervet.

Harmadrészt ki kell dolgozni az egységes elektronikus közigazgatási keretrendszer alapján nyújtható elektronikus ügyintézési szolgáltatások akadálymentes biztosítása érdekében a szükséges jogszabály módosításokat, illetve jogszabály-tervezeteket.

A település központú kísérleti alprogramban be kell mutatni megadott számú elektronikus szolgáltatásra vonatkozóan egy kísérleti rendszert.

2.1.3 Módszertani megközelítés

Az elektronikus ügyintézés közigazgatási intézményrendszerét, a jogi szabályait és a technológiai rendszereinek kialakítását optimális esetben az érdekeltek elvárásai és a vizionált szolgáltatási és működési modell determinálja. Ebből kell levezetni a szükséges intézkedéseket és road-map-et, amelyen végighaladva megteremtődik annak a jogi, igazgatásszervezési és technológiai feltételrendszere, hogy a ma még izolált szempontok (hatáskör, illetékesség, szemantika, technológia, stb.) szerint, az állami és közigazgatási nyilvántartásokból az érintettek igényeinek megfelelő információk elektronikusan (ahol lehet automatikusan) kinyerhetők legyenek, és az elektronikus szolgáltatás biztosítható legyen. Ennek a felülről lefele építkező, szisztematikus tevékenységnek az első lépése, az érdekeltek elvárásainak, valamint a vízió megvalósításához szükséges feladatok beazonosítása.

Az érdekeltek elvárásait az alábbi kapcsolat-rendszerben foglaljuk össze:

- A kormányzat és a közigazgatás érdekeltjei (Government-to-Government, g2g)
Elvárások: Valós, transzparens információk a stratégiai célok kijelöléséhez, azok megvalósításához. On-line információk az állami bevételek és feladatokhoz rendelt

kiadások egyenlegéről. Érvényes kimutatások a támogatási források felhasználásáról, azok eredményesüléséről. A hatékony, kooperatív kormányzati és közigazgatási munka interaktív támogatórendszerének megteremtése.

- A gazdaság, az üzleti szféra érintettjei (Government-to-Business, g2b)

Elvárások: Átlátható, szabály alapú működési környezet. On-line, papírmentes ügyintézés az államhoz, közigazgatáshoz kapcsolódó adminisztráció teljes területén (a bejelentéstől, a beszámolásokon, bevallásokon, a terhek fizetésén át, egészen az operatív működési környezet kialakításáig). A makro- és mikrogazdasági stratégiák és célok hatékony konszolidálása valós, aktuális információk alapján. A támogatási célokhoz illeszkedő üzleti stratégiák kialakítása, az elért eredmények hatékony piacosítása, azok széleskörű kommunikálása.

- A magánszféra, a polgárság érintettjei (Government-to-Citizen, g2c)

Elvárások: Az állampolgárok élethelyzetéhez illeszkedő ügyintéзések megteremtése az elektronikus közigazgatási szolgáltatások, vagyis az elektronikus kormányablak szolgáltatásainak megvalósításával (a virtuális tér egy pontján azonosítva, az intézendő ügy megjelölésével, a teljes adminisztráció és ügyintézés automatizálásával). A természetes személyek profiljához adekvát információk publikálása (az adott személy számára releváns információk személyre szabott és megfelelő kommunikációs csatornákon keresztül eljuttatása).

A vízió megvalósításához megoldandó feladatok beazonosítása szolgáltatás oldali, valamint működés oldali alkalmazásfejlesztési és működés oldali rendszerfejlesztési szempontjából kategorizálva.

Az elektronikus közigazgatás víziója által a szolgáltatás (ügyfél) oldalon beazonosított feladatok és követelmények:

- az elektronikus közigazgatás szolgáltatás igénybevétele kézenfekvő, ügyfél-barát felületen, könnyen kezelhető legyen,
- az elektronikus rendszerbe történő belépés különféle platformról (mobileszköz, vonalas telefon, tablet, stb.) kezdeményezhető legyen,
- az ügyfél hiteles azonosítása többféle módon történhessen, távlatilag a személyigazolvány funkciójú e-kártyával is, azonban biztosítani kell a hagyományos papíralapú ügyindítást is,
- az ügyfél szükség esetén kapjon támogatást (ügysegéd, stb.) az elektronikus ügyintézéshez,
- az ügyfél a rendszerbe történő belépést követően ügykatalógusból választhassa ki az igényelt szolgáltatást,
- a rendszer egyértelműen közölje az ügyféllel, ha az adott üggyhöz a közigazgatáson belül fel nem lelhető adatra van szükség,
- az ügyfél igénye esetén kapjon elektronikus státuszjelentést ügyének állásáról.

Az elektronikus közigazgatás víziója által a szolgáltatás megvalósítása, az elektronikus közigazgatás működési oldalán beazonosított alkalmazásfejlesztési feladatok és követelmények:

- az elektronikus közigazgatás működéséhez szükséges jogharmonizáció kijelölése és megvalósítása,
- az elektronikus közigazgatás által nyújtott szolgáltatások ügykatalógusba (szolgáltatás-katalógusba) rendezése,
- az elektronikus kormánya
- blak által nyújtott szolgáltatások fejlesztési ütemezésének kialakítása a fizikai kormányablakok ügyfélforgalmi statisztikái alapján,
- az alkalmazásfejlesztések igazgatásszervezési előkészítése,
- az elektronikus kormányablak által nyújtott szolgáltatások első csoportját megvalósító projekt előkészítése a település központú kísérleti alprogram keretében,
- a további szolgáltatások meghatározott prioritás szerinti megvalósítása, a megvalósítás akcióprogramjának kidolgozása,
- az elkészült, illetve fejlesztés alatt lévő SZEÜSZ-ök szolgáltatásainak beazonosítása, szükség esetén a továbbfejlesztésük elvégzése, és a még szükséges SZEÜSZ-ök specifikálása és kifejlesztésük elindítása.

Az elektronikus közigazgatás víziója által az elektronikus közigazgatás működési oldalán generált rendszerfejlesztési feladatok és követelmények:

- a szélessávú internet hozzáférés biztosítása az ország minden háztartása számára a lakóhelytől függetlenül, valamint a központi közigazgatási és önkormányzati szervezetek számára az NTG hozzáférés biztosítása (távközlési hálózat konszolidációja),
- az egységes, georedundáns kormányzati informatikai infrastruktúra kialakításához szükséges rendszerfejlesztési feladatok meghatározása (informatikai infrastruktúra konszolidációja),
- az elkészült infrastruktúrafejlesztések (pl. kormányzati adatközpont, ASP) szolgáltatási színvonalának elemzése, a további fejlesztések kijelölése,
- az elektronikus közigazgatás számára szolgáltatásokat nyújtani képes szervezetek közötti feladat és felelősség tisztázása, a szolgáltatás igénybevétele jogi feltételrendszerének (SLA) kialakítása.

2.1.4 *Eredmények*

A Keretrendszer koncepció kidolgozásának egyik fontos eredménye, hogy magas absztrakciós szinten meghatározta az elektronikus közigazgatás architekturális, szolgáltatási és működési-működtetési modelljét, a Kormány törvény előkészítési munkáiban, a kormányhatározatokban és intézkedésekben direkt és indirekt módon tükröződő szolgáltatási és működési víziót.

A jelen koncepció éppen az vízió megvalósításához szükséges feladatok megoldásának közös platformját biztosító Keretrendszer alkotóelemeit azonosítja.

2.2 *Elért eredmények és csatlakozási feltételek*

Az elektronikus közigazgatás kialakítása és azon belül az elektronikus kormányablak létrehozása szükségszerűen igényli minden fejlesztési ciklusban a fejlesztési programok által érintett, releváns információk rendezett, naprakész és rendelkezésre álló tárolását, az érdekeltek számára strukturált formában történő hozzáférésének biztosítását. Amennyiben a lényeges információk valamely körének nyilvántartása, gondozása, publikálása már megoldott valamely közigazgatási szervezet hatáskörében, akkor elegendő ennek hivatkozását megadni. A még nyilvántartásba nem vett információk körét azonban meg kell határozni, azok releváns paramétereit szisztematikus munkával fel kell mérni, és kereshető, gondozható módon le kell tárolni, valamint az elektronikus ügyintézési szolgáltatások fejlesztésében érdekeltek számára a strukturált módon való hozzáférést biztosítani kell.

2.2.1 *A megoldandó feladat*

A közigazgatási információs rendszerek jelenlegi helyzetének felmérése és azok hozzáférhető információs nyilvántartásban való publikálásának célja, hogy érvényes műszaki-informatikai bázist biztosítson az egységes szemléletű, interoperábilis fejlesztések definiálásában és elvégzésében.

Az ilyen módon katalogizált, és nyilvántartott információk köre kiterjed

- a Kormány által elfogadott releváns alapdokumentumokra,
- a releváns jogszabályokra,
- az elektronikus közigazgatásban feladatot ellátó szervezetekre,
- az elektronikus közigazgatás alapját képező nyilvántartásokra,
- a meglévő rendszerkomponensekre, SZEÜSZ-ökre, alkalmazásokra,
- az elektronikus közigazgatással kapcsolatba hozható, folyamatban lévő fejlesztési projektekre, azok várható eredményeire.

A felmérés és terjedelmének meghatározása azonban nem ér véget a Keretrendszer kialakításával, azt fejlesztési ciklusonként felül kell vizsgálni, és szükség esetén módosítani, bővíteni kell.

2.2.2 *Alapelvek*

Mint ahogy meglévő eredmények vizsgálatának alkalmazási területei is eltérő jellemzőket mutatnak, így az ahhoz fűződő vizsgálati alapelveket is célszerű külön-külön területenként tárgyalni:

- Szabályozási aspektus: a Kormány által elfogadott alapdokumentumok, releváns jogszabályok, kormányhatározatok, egyéb szabályozások) szempontjából célszerű az aktuális hatályosság mellett, a trendeket is vizsgálni, és eredményét rögzíteni. A Keretrendszer önmagában nem tud stabil, kiszámítható környezetet biztosítani ezeken a területen, de jelentősen csökkentheti az anyagi és szolgáltatási veszteségeket, ha a stratégia- és jogalkotókkal együttműködésben közép és hosszú távú előrejelzéseket szolgáltat a már megkezdett, vagy előkészítés alatt álló fejlesztéseknek.

- Szervezeti aspektus: az elektronikus közigazgatásban feladatot ellátó szervezetek és az általuk felügyelt nyilvántartások. Az elektronikus közigazgatás szempontjából léteznek olyan szolgáltatások, amelyeket az egyes szervezetek autonóm módon, saját hatáskörükben biztosítanak. Ezekben az esetekben a felmérés hatókörének elegendő az informatizáltság funkcionális és nem-funkcionális minőségi mutatóinak felmérésére kiterjedni (EU 5-ös szintű besorolás, szolgáltatási szintjellemzők, biztonsági szintek, rendelkezésre állás, stb.). A szervezeteken átívelő ügyviteli folyamatok tekintetében azonban már az interoperabilitás is fontos hangsúlyt kap. A szervezeti interoperabilitás azt vizsgálja, hogy az egyes folyamatok mentén a szervezetek milyen együttműködésekkel valósítják meg a szolgáltatási folyamatokat. A szemantikai interoperabilitás azt vizsgálja, hogy az elkülönült szervezeteknek, nyilvántartásoknak milyen transzformációkkal kell az adatokat, információkat szolgáltatni a folyamatokra vonatkozó szabványelemek alapján, szem előtt tartva hogy az adattranszformációk minél kisebb mértékűek legyenek.
- Technológiai aspektust célszerű két részre bontani, vagyis külön vizsgálni a rendszerfejlesztési és az alkalmazásfejlesztési elemeket:
 - A Keretrendszer helyzetfelmérő feladatának kidolgozása során, a rendszerfejlesztési (pl. SZEÜSZ-ök) és az infrastruktúra (adatközpontok, hálózat, stb.) elemeket be kell azonosítani, és elemezni, értékelni kell. Az elemzés funkcionális és nem-funkcionális műszaki eredményeit dokumentumokban kell rögzíteni. A még fejlesztés alatt álló szerelemek esetében rögzíteni kell az elkészülés várható határidejét, a kifejlesztett termék, vagy szolgáltatás pontos specifikációját, a várható kockázatokat.
 - A meglévő alkalmazásfejlesztési eredményeket (központi rendszer, önkormányzati ASP), illetve az elindított, de még be nem fejezett projektek várható eredményeit katalogizálni kell. Fel kell tüntetni az alkalmazások funkcionális és nem-funkcionális minőségi jellemzőit, a szolgáltatási folyamat formális leírását, a szolgáltatási folyamatban érintett szervezeteket, nyilvántartásokat, az összetett szolgáltatások esetén a szolgáltató szervezetek közötti szolgáltatási és üzemviteli megállapodásokat. A felmérés során célszerű az alkalmazásfejlesztési projekteket olyan oldalról is megvizsgálni, hogy abban vannak-e újrahasznosítható elemek, amelyeket a későbbi fejlesztések számára - egy megfelelő alkalmazásfejlesztési keretrendszerben - fel lehet ajánlani.

2.2.3 *Módszertani megközelítés*

A Keretrendszer megvalósításának kezdeti fázisában ki kell alakítani

- a szabályozási elemek katalógusát (minimum a leíró meta-adatokkal^{XVI} és forrásokkal),
- az elektronikus közigazgatás kialakításában érintett szervezetek és szakrendszerek térképét.

Hangsúlyozzuk, hogy amennyiben a fent említett nyilvántartások léteznek, és a meglévő rendszer- és alkalmazáselemek katalogizáltak, karbantartásuk szervezetileg biztosított, akkor elegendő az információkhoz történő hozzáférést egységes felületen keresztül biztosítani.

A helyzetfelmérésnek a rendszer- és alkalmazáselemekre vonatkozó terjedelmét (hatókörét) az alapján célszerű kijelölni, hogy a kifejlesztendő új elektronikus közigazgatási szolgáltatások megvalósítása mely elemeket érinti. Ezzel a felfogással határozható meg a helyzetfelméréshez a Keretrendszer kontextusa. A továbbiakban csak a kontextusba tartozó komponenseket vizsgáljuk.

Miután kijelölésre kerültek a megvizsgálandó elemek, azt is tisztázni kell, hogy teljesítik-e a csatlakozási feltételeket. Például egy szakrendszer új elektronikus szolgáltatással kívánja bővíteni az elektronikus kormányablak szolgáltatásainak körét, akkor ennek az új szolgáltatásnak teljesítenie kell – többek között – az interoperabilitási feltételeket. Ha ennek vizsgálata megtörtént, és a további feltételek is teljesülnek, akkor az új elektronikus szakalkalmazás bekerülhet az elektronikus kormányablak szolgáltatásai közé.

A vizsgálat módszertanát úgy kell kialakítani, hogy egyaránt alkalmazható legyen a már befejezett fejlesztések és a jövőben elkészülő fejlesztési eredmények (pl. rendszerelemek, alkalmazások, stb.) vizsgálatára is.

A befejezett fejlesztések termékeinek, szolgáltatásainak vizsgálata két fázisból áll. Az első fázis az aktuális helyzet felmérését tartalmazza. Ebben csak a már működő, éles üzemben résztvevő rendszerelemekkel, alkalmazásokkal foglalkozunk. A kész termékek és szolgáltatások elemzése világos képet ad arról, hogy mi a továbbfejlesztés kiindulási alapja, amire biztosan lehet építeni.

Az alábbi listában *F1*-gyel (1. fázis) jelöltük azokat a lépéseket, amelyeket a befejezett fejlesztések termékeinél, szolgáltatásainál kell végrehajtani, és *F2*-vel (2. fázis) pedig azokat, amelyeket a folyamatban lévő fejlesztések befejezésekor szükséges végrehajtani. Az elvégzendő feladatok kidolgozása során, minden egyes feladathoz meg kell adni, hogy az adott feladat a fenti fázisok közül melyiket érinti.

A vizsgálat során a sorszámozott lépésekhez el kell készülnie egy eredménydokumentumnak, amely a vizsgálat megállapításait, adatait tartalmazza.

A vizsgálatnak az alábbiakra kell kitérnie:

1. A belső elektronikus közigazgatási ügyviteli folyamatok
 - a. milyen szolgáltatásokat valósítanak meg,
 - b. ezek közül mely szolgáltatások elektronizáltak valamilyen formában, mi a folyamat elektronizáltságának mértéke
 - alacsony szintű, pl. űrlapok szkennelt változatait tárolják, de az egyes lépések között nem elektronikus a kapcsolat,
 - közepes szintű, pl. adatátvitel többnyire elektronikus, de vannak papíralapú lépések,
 - magas szintű, a folyamat minden lépése elektronizált, nincs papíralapú kommunikáció,
 - kiemelkedő szintű, ahol minden automatizálható lépés automatizálva van
 - c. mely folyamatoknak van külső kapcsolata
 - üzleti (business to government, B2G)

- más közigazgatási szervezethez (government to government, G2G)
 - állampolgárhoz (citizen to government, C2G)
2. Külső félnek nyújtott szolgáltatások (pl. SZEÜSZ-ök, ASP)
- a. B2G, C2G, G2G bontásban
 - b. a szolgáltatás funkciói
 - funkció leírása
 - megvalósításnál alkalmazott technológia
 - c. (F2) ezek helyes működését igazoló tesztek
 - a tesztelendő követelmények meghatározása
 - tesztjegyzőkönyvek
 - a működés ellenőrzésének módja
 - az utólagos ellenőrzés mikéntje szűrőpróbaszerű megfeleléségi vizsgálat elvégzéséhez
 - d. (F1) az eddigi használati tapasztalatok, külső kapcsolatok felsorolása
 - e. nem-funkcionális követelmények (rendelkezésre állás, sávszélességigény, teljesítmény, stb.) és ezek biztosítása
 - f. (F1) az utolsó 1, 6, 12, 24 hónap kumulált forgalmi, rendelkezésre-állási, stb adatai
3. Szoftveres támogatottság
- a. milyen szoftverplatformokat alkalmaznak (ezek neve, verziószáma)
 - irodai alkalmazások (feladatkörönként, licencek száma, stb.)
 - folyamattal kapcsolatos backend alkalmazás-keretrendszerek^{XVII} (pl. folyamatmotor), folyamat megadásával
 - frontend keretrendszerek^{XVIII} (webszervek, stb.)
 - b. milyen saját fejlesztésű rendszerek futnak
 - rendszer megnevezése
 - támogatott folyamatok
 - szoftver-hardver platform
 - kapcsolati adatok (milyen más rendszerhez kapcsolódik, milyen SW - esetleg HW - technológiával)
 - nem-funkcionális jellemzők: rendelkezésre állás, sávszélességigény, teljesítményigény (átlagos és maximum terhelés esetén), stb.
4. Hardveres támogatottság
- a. milyen hardveres rendszereket alkalmaznak
 - munkaállomások (darabszám, típus, kiépítettség)

- szerverek (darabszám, típus, kiépítettség, kapacitás)
- felhőtechnológia (típus, szolgáltató)

5. Rendszerarchitektúra: a felsorolt közigazgatási folyamatok, valamint a SW és HW környezetek kapcsolatai
 - a. milyen hardveren, mely SW platformok találhatók,
 - b. mely platformokon, mely SW alkalmazások, folyamatmotorok, stb. találhatók meg
 - c. a megadott közigazgatási folyamatok végrehajtása során mely SW elemeket használják (irodai alkalmazások, saját fejlesztésű szoftverek, alkalmazás-keretrendszerek)
 - d. a komponensek között milyen kapcsolatok vannak (HW, SW, protokollok, stb.)

A vizsgálatba be kell vonni a szolgáltató szervezetek informatikai vagyoneleltárában szereplő SW-HW erőforrásokat, és az általuk nyújtott szolgáltatásokat.

A felmérésnek ebben az esetben is ugyanazt a két fázist különböztethetjük meg, vagyis a befejezett fejlesztések eredményeinek vizsgálata (1. fázis), illetve a folyamatban lévő fejlesztések eredményeinek vizsgálata (2. fázis). Azokat a lépéseket, amelyeket csak az adott fázisban szükséges elvégezni, a fenti módon F1 és F2 jelöléssel láttuk el. A jelöletlen lépéseket mindkét fázisban el kell végezni.

A szolgáltató szervezetek vizsgálata során is minden egyes sorszámozott lépéshez el kell készülnie egy eredménydokumentumnak, amely a vizsgálat megállapításait, adatait tartalmazza az alábbiak szerint:

1. Hardver ellátottság: milyen hardvereszközöket birtokolnak, ezekből mit használnak a szolgáltatásaik biztosítása során.
2. Szoftver környezet elemei:
 - a. felhőszolgáltatás^{XIX} (típus, nyújtott szolgáltatások, nem-funkcionális jellemzők (pl. rendelkezésre állás, stb.))
 - b. alkalmazás-hoztolás^{XX} (típus, nyújtott szolgáltatás, nem funkcionális jellemzők (pl. teljesítmény, stb.))
 - c. azonosítási szolgáltatások (típus, nyújtott szolgáltatás, nem funkcionális jellemzők (pl. rendelkezésre állás stb.))
3. Architektúra
 - a. a fent felsorolt HW és SW környezetek milyen kapcsolatban vannak egymással
4. Jelenleg nyújtott szolgáltatások
 - a. ki veszi igénybe (várhatóan ki tervezi igénybe venni) a fenti SW-HW rendszereket
 - b. mihez veszi igénybe (tervezi igénybe venni) a fenti SW-HW rendszereket
 - c. (F1) az utolsó 1, 6, 12, 24 hónap kumulált forgalmi, rendelkezésre-állási, stb. adatai

Az eredménydokumentumon felül az 1-4 pontokban felsorolt felmérések eredményeiből egy arra alkalmas elektronikus eszközben rendszer architektúra térképet kell készíteni, mely a későbbiekben felhasználható a változáskezelések támogatására.

2.2.4 *Eredmények*

A Keretrendszer megvalósításával elkészül az elektronikus közigazgatás szabályozási, szervezeti, technológiai eredményeinek és architektúra elemeinek egységes felületen hozzáférhető, kereshető katalógusszerkezete, valamint annak kezdeti feltöltése, az alábbi területekre fókuszálva:

- a Kormány által elfogadott releváns alapidokumentumok,
- a releváns jogszabályok,
- az elektronikus közigazgatásban feladatot ellátó szervezetek,
- az elektronikus közigazgatás alapját képező nyilvántartások,
- a meglévő rendszerkomponensek, SZEÜSZ-ök, alkalmazások,
- az elektronikus közigazgatással kapcsolatba hozható, folyamatban lévő fejlesztési projektek, azok várható eredményei.

Az elemzések elvégzésével és nyilvántartásokban való dokumentálásával a Keretrendszer létrehozza az elektronikus közigazgatás legfontosabb rendszerlemeinek és jellemzőinek katalógusát. Ezeket a nyilvántartásokat legalább fejlesztési ciklusonként aktualizálni szükséges.

2.3 *Fejlesztési stratégia*

2.3.1 *A megoldandó feladat*

Az előző fejezetben bemutatott módszertan alapján, a fejlesztési eredmények elemzésével a Keretrendszernek kell meghatároznia az igazodási pontokat, melyekre a továbbfejlesztést építeni lehet. A meglévő és használható eredményekből kiindulva, az elektronikus közigazgatás vizionált szolgáltatási színvonalának és működési módjának szem előtt tartásával, ki kell dolgozni az elektronikus közigazgatási rendszer nagyvonalú igazgatási, logikai és architekturális rendszertervét, számba kell venni a megoldandó rendszerfejlesztési feladatokat (meglévő komponensek, eszközök, SZEÜSZ-ök továbbfejlesztése, szükséges új fejlesztések elindítása). Meg kell határozni az első fejlesztési ciklusban megvalósítandó elektronikus szolgáltatásokat a kormányablakok ügyfél-forgalmi statisztikái, a meglévő és hatékonyan hasznosítható eredmények, a településközpontú kísérleti alprogram tapasztalatai, valamint a vállalkozások számára 2020-ra biztosítandó teljes elektronikus szolgáltatási felület figyelembe vételével.

A fenti minőségi mutatók elemzésével, ki kell jelölni az első fejlesztési ciklusban (2015-16) megvalósítandó elektronikus szolgáltatásokat realizáló alkalmazásfejlesztési feladatokat, azok felelőseit, a feladatok egymásra épülését és javasolt időzítését.

2.3.2 *Alapelvek*

Az elektronikus közigazgatás fejlesztése a belátható időtávra „örök” feladat. A vizionált működés teljes közigazgatásra kiterjedő megvalósítása azonban egyetlen fejlesztési ciklusban nem valósítható meg. A lényegében folyamatos fejlesztési, továbbfejlesztési igényt célszerű 2-4 éves fejlesztési ciklusokba szervezve, spirál modell alkalmazásával kielégíteni. Valamennyi ciklust a Keretrendszer értékelésével és aktualizálásával kell kezdeni. A ciklusok végén a fejlesztési programok értékelése is megtörténik, illetve kijelölésre kerülnek a következő ciklus prioritásai és megoldandó feladatai.

Az elektronikus kormányablak szolgáltatások, tágabb értelemben az elektronikus ügyintézési szolgáltatások vízió szerinti megvalósítása fejlesztés-módszertani szempontból is több lépésben történik.

Az állam, a közigazgatás tulajdonolja és kezeli az állam és a közigazgatás számára releváns alapadatokat (személy, terület, ingatlan, gépjármű, stb.), és az ezek relációjából, az összefüggések feltárásából kinyerhető információkat (személy-lakcím, építésügyi, kapcsolódó adóügyek, személyhez kapcsolódó adóügyek, stb.). Mindezen adatok - összefoglaló néven: „nemzeti adatvagyon” - részét képezik. Ahhoz, hogy ezeknek az adatoknak a felhasználásával elektronikus szolgáltatásokat lehessen kialakítani, gondoskodni kell az adatok

- időtálló,
- biztonságos,
- költséghatékony

tárolásáról (ld. 3.1. fejezet), a felhasználhatóság

- nagy sebességű,
- megbízható,
- hiteles

rendelkezésre állásáról (ld. 3.2. fejezet), és a célhoz kötöttség figyelembevételével, a bennük rejlő összefüggések értelmezhetővé tételéről (ld. 4.2. fejezet). A leírtak jelentik az elektronikus szolgáltató közigazgatás back office rendszerének adatbázis rétegét (vertikális integráció^{XXI}).

Ahhoz, hogy az így rendelkezésre álló adatokból az egyes ügyekhez szükséges információk kinyerhetők legyenek, meg kell határozni az elektronikus szolgáltató közigazgatás szköpjába tartozó ügyeket, továbbá

- azok lépéseit,
- a lépésekhez tartozó szerepköröket,
- az érintett nyilvántartásokat,
- az érintett szakrendszereket,
- és mindezek összefüggéseit (ld. 4.1. fejezet).

A fentieket a gazdasági élet szereplői üzleti logikának nevezik. A jelen koncepció az üzleti logikát - annak szinonimájaként - horizontális integrációként^{XXII} is említi.

Amennyiben megfelelő módon rendelkezésre állnak az adatok és realizálódik az üzleti logika, szükséges még annak az eszközrendszernek a kialakítása, amely segítségével a digitális társadalom és gazdaság szereplői – az elektronikus kormányablak szolgáltatás kezdeményezésekor - hitelt érdemlően azonosítani tudják magukat, és azt követően könnyen használható, ügyfélbarát felületen (front-office^{XXIII}) tudják a kívánt elektronikus szolgáltatást igénybe venni (ld. 4.4. fejezet).

A fentiek szerint megvalósított eszközrendszer megteremti a széles körű használhatóság lehetőségét az alábbi relációkban is:

- g2g (government to government),
- g2b (government to business),
- g2c (government to citizen),
- c2b (citizen to business),
- c2c (citizen to citizen),
- b2b (business to business).

A megvalósuló elektronikus közigazgatási szolgáltatásokhoz - világos kapcsolódási feltételekkel (előírások, migrációs követelmények, biztonsági feltételek, stb.) – biztosítható a proaktív kapcsolódás lehetősége. Egyrészt a szoros értelemben vett közigazgatáson kívül, a közüzemi szolgáltatók is hasznosíthatják saját alkalmazásaikkal az elektronikus kormányablak nyújtotta lehetőségeket. Másrészt a vállalkozói szféra, különösen a kis és közép vállalkozások számára megnyílik az út alkalmazások üzleti motiváción alapuló fejlesztésére, mely különösen az informatikai ipar területén éreztetheti gazdaságélénkítő hatását. Mindkét lehetőség előrevisz a digitális társadalom és gazdaság felé vezető úton.

2.3.3 *Módszertani megközelítés*

A Keretrendszer kialakításával az alábbi rendszerfejlesztési feladatok megoldása valósul meg:

1. A vízionált működési modell alapján, kidolgozásra kerül az ügyintézési szolgáltatások magasszintű igazgatásszervezési és a hozzá tartozó nagyvonalú logikai rendszerterve.
2. Vizsgálni kell, hogy a rendelkezésre álló rendszerkomponensek (tipikusan SZEÜSZ-ök) és azok architektúrája mennyiben felel meg a nagyvonalú logikai rendszerterv által támasztott követelményeknek (hiányosságok és elmaradások feltárása, más néven gap-analízis^{XXIV}), illetve szükség van-e újabb SZEÜSZ-ök kifejlesztésére:
 - a. Specifikálásra kerülnek a gap-analízis alapján érintett SZEÜSZ-ök továbbfejlesztésének feladatai.
 - b. Meghatározásra kerülnek a további rendszerkomponensek és azok feladatai.
3. Specifikálásra kerülnek a kifejlesztendő back office és front-office rendszerelemek feladatai.
4. Kialakításra kerül az elektronikus szolgáltató közigazgatás rendszeréhez történő csatlakozás feltételrendszere, mely megteremti a rendszer széles körű kiterjesztését, illetve a rendszerhez való proaktív csatlakozás lehetőségét is.

A Keretrendszer kialakulásával az alábbi alkalmazásfejlesztési feladatok előkészítése valósul meg:

1. Meghatározásra kerül egy kiválasztási módszer, amely alkalmazásával meghatározhatók azok a közigazgatási ügyek, melyek – az alkalmazásfejlesztést követően - elektronikus szolgáltatásként fognak rendelkezésre állni. A kiválasztás fontos szempontja az ügyek minőségi mutatóinak (adott időszakra eső átlagos ügyszám, átlagos ügyintézési idő, az ügy intézésében érintettek száma, stb.) értékelése.
2. Az ügyek minőségi mutatóinak meghatározásához, analízisra kerül - kifejezetten - a felhasználási mutatók regisztrálására létrehozott tudástár is.
3. A felmérések kiértékelése alapján, a szóba jöhető közigazgatási ügymenetek elektronizálása tekintetében, prioritási sorrendet kell kialakítani. A prioritási sorrend és a rendelkezésre álló fejlesztési források együtt határozhatják meg az első fejlesztési ciklusban (2015-16) megvalósítandó elektronikus szolgáltatásokat.
4. A Keretrendszer egy másik feladatcsoportja (ld. 4.1. fejezet) megadja az egységes műszaki, logikai és architektúráis platformot, azon belül specifikálja azokat a követelményeket, szabványokat, előírásokat, melyeket az alkalmazásfejlesztés során figyelembe kell venni.
5. Meg kell határozni az elektronikus kormányablak szolgáltatások katalógusának szerkezetét. Valamennyi elektronikus szolgáltatásként szóba jövő ügyet fel kell venni a szolgáltatás-katalógusba (a szolgáltatás-katalógus kezdeti feltöltése). Az előző pont szerint, a fejlesztésre kiválasztott szolgáltatások (ügyek) kifejlesztése és auditálása után, az új elektronikus szolgáltatásokat fel kell tölteni az ügykatalógusba (a rendelkezésre álló elektronikus szolgáltatások aktivizálásra kerülnek), valamint ki kell alakítani a katalógus karbantartási rendjét.

2.3.4 Eredmények

A Keretrendszer megvalósításával kidolgozásra kerül az elektronikus közigazgatás víziója alapján a közigazgatási szolgáltatásokat realizáló rendszer magas szintű igazgatási, logikai és architektúráis rendszerterve.

A magas szintű logikai rendszertervek és a jelenleg már rendelkezésre álló fejlesztési eredmények összevetésével, meghatározásra kerülnek egyrészt az érintett SZEÜSZ-ök továbbfejlesztésének, másrészt az új rendszerkomponensek kifejlesztésének feladatai.

Specifikálásra kerülnek a kifejlesztendő back office és front-office rendszerelemek feladatai.

A már elektronikusan kezdeményezett ügyek, a kormányablakokban intézhető ügyek statisztikai adatai és az erre a célra létrehozott tudástár tartalmi elemei alapján, kijelölésre kerülnek az elkövetkező időszak (fejlesztési ciklusok) alkalmazásfejlesztési feladatai, azok egymásra épülésével, időzítésével.

Specifikálásra kerül az azonosítás igazgatásszervezési és logikai követelményrendszere.

Meghatározásra kerül az elektronikus közigazgatási rendszerhez történő csatlakozás feltételrendszere.

A rendszer- és alkalmazásfejlesztési feladatok specifikálása során meghatározott követelmények szakmai támpontot nyújtanak a fejlesztések terveinek és később eredményeinek értékeléséhez, és ezzel a belügyminiszternek az egyetértési/véleményezési jog gyakorlásához.

3. Egységes kormányzati infokommunikációs infrastruktúra

3.1 *Kormányzati informatikai infrastruktúra konszolidációja*

A hatékonyan működő elektronikus közigazgatás kialakításához elengedhetetlen egy korszerű, biztonságos és hatékonyan üzemeltethető, kormányzati ciklusokon átívelő informatikai infrastruktúra kialakítása.

Ugyanakkor az állami, kormányzati és önkormányzati feladatok ellátásában jelenleg alkalmazott informatikai eszközök (hardver, szoftver) állapota, korszerűsége meglehetősen heterogén. A fejlesztési források esetlegessége miatt a rendszerek leginkább az informatika-fejlődés történelmi állomásait tükrözik. Jelentős részük szigetszerűen, egy-egy intézmény kezelésében üzemel.

A kialakított géptermekek elavultak, energia felhasználásukra a pazarlás a jellemző. Egyes becslések szerint 700 különböző szerverszoba, gépterem ad otthont a gépeknek, melyek egy része nem tesz eleget a biztonsági követelményeknek sem.

Az meglévő informatikai infrastruktúra korszerűsítése elengedhetetlen.

3.1.1 *A megoldandó feladat*

A kidolgozandó Keretrendszerben olyan követelményeket, irányelveket kell megfogalmazni, amelyek – a kormányhatározatokban kijelölt céloknak megfelelően - technikai és jogi keretekkel biztosítják és ösztönzik az állami, kormányzati és önkormányzati feladatok ellátására jelenleg használt elavult, szétszórta, nehezen karbantartható, költségesen üzemelő informatikai infrastruktúraelemek kiváltását korszerű, biztonságos, egységes, a technikai fejlődési trendeket figyelembe vevő informatikai infrastruktúra (hardver, szoftver) eszközökkel.

Ki kell dolgozni azokat a stratégiai elemeket, amelyek rövid és hosszú távon biztosítják az állami, kormányzati és önkormányzati feladatok ellátását támogató informatikai infrastruktúra megújítását, és megszüntetik a szigetszerű, egymással gyakran nem kompatibilis, a fejlődési trendeket tekintve divergens rendszerek használatát.

Ki kell alakítani egy műszaki és infrastrukturális platformot, amely megteremti a meglévő rendszerelemek és a jövőbeli fejlesztések integrálhatóságát.

Meg kell határozni a rendszerelemek csatlakozási felületét, és a jellemző felhasználási szcenárióknak megfelelő infrastrukturális komponenseket.

3.1.2 *Alapelvek*

Az infrastruktúra elemei közé nem csupán a hardver elemeket soroljuk, hanem a feladatok ellátását segítő alapszolgáltatásokat (szervizeket) is. A kidolgozandó Keretrendszer feladata ezen alapszolgáltatások meghatározása és a meghatározások időszakos felülvizsgálata.

A konszolidáció kereteinek kialakításánál az igények és követelmények felmérésén túl, maximálisan figyelembe kell venni a meglévő rendszerek adottságait. Ugyanakkor olyan kereteket, kapcsolódási pontokat kell definiálni, melyek lehetővé teszik a gyorsan fejlődő információtechnológiai eszközök alkalmazásba vételét, az eszközök folyamatos megújítását, a trendek – nem öncélú - követését.

A géptermi infrastruktúrával szemben támasztott követelmények között, különös figyelemmel kell kezelni a környezetvédelmi és energiahatékonysági mutatókat.

3.1.3 *Módszertani megközelítés*

Elsődleges feladat a jelenlegi helyzet felmérése, a törvényi háttér szerepének tisztázása. Meg kell határozni azokat a követelményeket, amelyeket a különböző állami, kormányzati és önkormányzati feladatok az informatikai infrastruktúrával szemben támasztanak, és fel kell mérni, hogy a jelenlegi megoldások ennek hogyan tesznek eleget.

Fel kell mérni a jelenleg üzemeltett infrastruktúra üzemeltetési költségeit, IT biztonsági és üzembiztonsági kockázatait. Ennek ismertetében meg kell határozni az optimálisan elérendő, valamint a rövid és hosszútávon elérhető célokat.

Ki kell dolgozni a fejlesztési stratégiát.

A különböző feladatok eltérő biztonsági követelményeket generálnak. Ezeket megfelelő csoportosítással összehangolhatóvá, összehasonlíthatóvá kell tenni. A követelmények szempontjából célszerűen külön csoportok kialakítását igénylik az adatközpontok, azon belül az állami vállalatok, kormányzati intézmények, közigazgatási hivatalok és önkormányzatok.

Meg kell vizsgálni a fenti csoportok közötti, valamint a csoportokon belüli kapcsolatokat, szeparációs igényeket, illetve a „több-bérlős modell”^{XXV} alkalmazhatóságának lehetőségét.

Eszközök tekintetében a korszerű adatközponti elemekre kell támaszkodni. Külön hangsúlyt kell kapnia azoknak a vizsgálatelemző módszereknek, amelyek biztonsági szempontból értékelik a szóba jövő megoldásokat, technológiákat.

3.1.4 *Eredmények*

A jelenlegi helyzet felmérésének eredményeként átfogó képet kapunk az állami, kormányzati és önkormányzati feladatok ellátását segítő informatikai infrastruktúra (hardver, szoftver) helyzetéről, állapotáról, fenntartási költségeiről.

Meghatározásra kerülnek azok a műszaki követelmények, amelyeket a különböző állami, kormányzati és önkormányzati feladatok a kormányzati informatikai infrastruktúrával szemben kell támasztani.

Az informatikai trendek, valamint a hazai adottságok figyelembe vételével, a Keretrendszer kijelöli azokat a korszerű, biztonságos és költséghatékony technológiákat, módszereket, amelyek rövid és hosszú távon biztosítják az egységes kormányzati informatikai infrastruktúra létrehozását és hatékony működését.

Meghatározásra kerülnek azok a jogszabályi és törvényi javaslatok, módosítási igények, amelyek a hatékony kormányzati informatikai infrastruktúra fejlesztéséhez, fenntartásához és üzemeltetéséhez szükségesek.

Definiálásra kerül egy olyan műszaki és infrastrukturális platform, amely megteremti a meglévő rendszerelemek és a jövőbeli fejlesztések integrálhatóságát.

Meghatározásra kerül a rendszerelemek csatlakozási felülete, valamint a jellemző felhasználási scenárióknak megfelelő infrastrukturális komponensek.

A Keretrendszer meghatározza a tipikus helyszínek, így különösen az ügyfélkapcsolati pontok, kormányablakok, az egyes hivatali szintek (járási, városi, megyei), az adatközpontok felszereltségére, hardver és szoftver eszközparkjára, interoperabilitási képességére és biztonságára vonatkozó követelményeket.

3.2 *Kormányzati távközlési infrastruktúra konszolidációja*

A Kormány a kormányzati célú hálózatokról és azok használatának feltételeiről a 346/2010. (XII.28.) kormányrendeletben intézkedett.

Szabály szerint öt kormányzati célú hálózatot definiál:

- Nemzeti Távközlési Greinchálózat (NTG)
- Egységes Digitális Rádiótávközlő Rendszer (EDR)
- Zártcélú Rendészeti Hálózat (ZRH)
- KÖZNET
- K-600/KTIR.

Céljukat tekintve a hálózatok eltérő rendeltetéssel jöttek létre, a felhasználói kör is különböző, melyről a jogszabály szintén rendelkezik:

- Az NTG a közigazgatási, rendvédelmi (bevándorlási) szervezetek teljes körű távközlési hálózati szolgáltatási igényeinek kiszolgálására hivatott.
- Az EDR a rendvédelmi szervek mozgószolgálati rádiótávközlési szolgáltatásait biztosítja, kiegészülve a kárelhárításban, katasztrófa elhárításban érintett más szervezetekkel.
- A ZRH eredetileg a nemzetbiztonsági, igazságszolgáltatási, rendvédelmi, illetőleg védelmi igényeket kielégítő szervek részére nyújtott távközlési és adatátviteli szolgáltatásokat.
- A KÖZNET alapvetően szélessávú internet és levelezési szolgáltatást biztosít az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást térítésmentesen, nem kereskedelmi célból nyújtó jogi személy, jogi személyiség nélküli szervezetek számára (Teleházak, eMagyarország pontok)

- A K-600/KTIR a kormányzati védelempolitika eszközszerének egyik eleme.

Az elektronikus közigazgatás kiterjesztésének kormányzati szándéka, a kormányzati szervezetek működésének hatékonyságára irányuló állami döntések, a közigazgatási intézményrendszer átalakításakor kialakított szervezeti struktúra szükségessé teszi az állami, közigazgatási és önkormányzati intézmények alaptevékenységének érdemi végrehajtásához a kormányzati távközlő hálózatokon keresztül elérhető információkhoz, adatokhoz történő biztonságos és gyors hozzáférést. Ennek érdekében a távközlési hálózatot folyamatosan bővíteni, korszerűsíteni kell.

3.2.1 *A megoldandó feladat*

Fel kell mérni a kormányzati célú hálózatok lefedettségét, biztonsági és minőségi paramétereit, valamint kihasználtságát.

Meg kell határozni az adatforgalom várható alakulását, a sávszélességi (sebességi) igényeket összhangban a tervezett informatikai fejlesztésekkel, adatközponti konszolidációval, alkalmazásszolgáltató központok fejlesztési terveivel.

Ütemezett fejlesztési tervet kell készíteni az elektronikus ügyintézési szolgáltatások adatforgalmi igényeinek kiszolgálására, a távközlési hálózat területi és intézményi hozzáférési pontjainak bővítésére, korszerűsítésére.

Fel kell mérni a szélessávú (nagysebességű) kormányzati célú internet hozzáféréseinek a mozgószolgálati intézményekre (pl. rendőrség, katasztrófavédelem, stb.) történő kiterjesztésének igényeit és lehetőségeit, valamint feltételeit és követelményeit.

Meg kell határozni az állami szervezetek által üzemeltett és a piaci szolgáltatóktól vásárolt hálózati szolgáltatások integrációs követelményeit.

Konszolidációs tervet kell készíteni a kormányzati hálózatok lehetséges integrációjára.

A kidolgozandó Keretrendszerben olyan követelményeket, irányelveket kell megfogalmazni, amelyek rövid és hosszú távon biztosítják a hálózati szolgáltatások ütemezett fejlesztését, a megfelelő minőségi paramétereit, a homogenitását, egyenszilárdságát, megbízhatóságát.

3.2.2 *Alapelvek*

A Nemzeti Távközlési Gerinchálózat területi és intézményi kiterjesztése, a kiszolgált állami szervezeti kör bővítése, lehetőséget ad az elektronikus közigazgatási szolgáltatások fejlesztésére nem csupán a hatósági feladatokat végző intézményeknél, hanem az egészségügyben, az oktatásban, a szociális területeken és más ágazatokban. Az NTG szolgáltatásainak fenntartása és folytonossága az állam működésének szempontjából egyre nagyobb jelentőségűvé válik, így gondoskodni kell a hálózat homogenitásának, működési megbízhatóságának és sérülésmentességének fejlesztéséről, miután rendelkezésre állásának kiesése a „kritikus infrastruktúrák” működési zavaraihoz hasonló következményeket okozhat.

A rendeltetésből adódóan, fokozni kell a hálózati cyber-védelem szintjét, a folyamatos monitoring és hatósági audit eszközeivel.

Meg kell vizsgálni olyan vezeték nélküli hálózat-hozzáférési pontok kialakítási lehetőségét, amely szélessávú elérést tud biztosítani úgy az állami szervezetek részére, mint a lakosság

számára. Az utóbbi esetben fontos az önkormányzatok bevonása a szolgáltatások közterületi lefedését biztosító „WIFI”-n történő eléréshez. Az önkormányzatok bekapcsolásának programja és fejlesztése az NTG-re történő migrációval, az állam és önkormányzatok közötti sokszínű és szabályozott együttműködés, tartalomszolgáltatás kiteljesítését támogatja (pl. önkormányzati ASP, statisztikai adatszolgáltatások).

A rendészeti célú távközlő hálózat és az NTG hordozó infrastruktúráinak technológiai, kerülőutas integrációja erősíti a hálózat homogenitását és működési megbízhatóságát. Az NTG részeként pedig a vezeték nélküli szélessávú hálózati hozzáférési pontok kialakítása hatékonyabbá teszi a készenléti egységek tevékenységirányítását, reakcióképességük javítását, az információk gyors és hatékony rendelkezésre bocsátásával.

A szélessávú közérdekű hálózati hozzáférési pontok bővítése a KÖZNET fenntartásának átgondolását igényli, hiszen az NTG fejlesztésének jelen koncepcióban bemutatott iránya azt jelenti, hogy a rajta nyújtott tartalmak elérése az NTG alkalmazásával biztosítható.

Az infokommunikációs eszközök és szolgáltatások rohamos fejlődése a piaci verseny erősödését okozza, ezzel a hagyományos távközlési és informatikai tartalomszolgáltatások integrált kínálata bővül, ár-érték aránya javul, így lehetőség nyílik a kormányzati tulajdonban lévő infrastrukturális elemek hasznosítása mellett, a piaci szereplőktől vásárolt, bérlet alapinfrastruktúrák értékárányos beszerzésére.

Ezt támasztja alá, hogy a véges erőforrások - vagy úgy viselkedő infrastruktúrák - használatának hatékonysága és intenzitása növekszik, így a természetes monopóliumok kialakulásának lehetősége csökken, az inkumbens szolgáltatók piacbefolyásoló képessége – többek között az EU szabályozások okán is - devalválódik, ezáltal a felhasználók, mint ügyfelek választási lehetősége és képessége a szolgáltatók között szintén növekszik.

Ugyanakkor vizsgálni kell, hogy az állami szolgáltató mely kormányzati felhasználású távközlési szolgáltatások nyújtására alkalmas, és melyekhez válik alkalmassá azáltal, hogy a szükséges technológiákat kifejleszti, vagy beszerzi, és e mellett kialakítja a szükséges ügyfélszolgálatot és elszámolási rendszert.

A távközlési piacon az állam is egy szereplő több szerepkörben (szabályozó hatóság, saját maga számára belső szolgáltató a piaci feltételektől eltérő módon, a publikus szolgáltatások vásárlója), így az állam saját belső szükségleteinek kielégítését a rendelkezésére álló erőforrások (szakmai, szervezeti, pénzügyi, oktatási, stb.) korlátai, véges volta és gazdasági (takarékos állam), biztonsági érdekei határozzák meg. A fejlesztések tervezésekor az e szempontból megfelelő mértéket kell tartani.

A műszaki fejlődés, távközlési hálózatok működtetésének és fenntartásának rugalmas szervezése aktuálissá teszi az integrált alapinfrastruktúrák létrehozását, amelynek lényege a homogenitás és műszaki, szolgáltatási biztonság magasabb szintje mellett a gazdaságosság.

3.2.3 Módszertani megközelítés

A jogszabályban nevesített hálózatok felhasználóinak, fizikai terjedelmének, az igénybevett zárt kormányzati célú hálózati szolgáltatásoknak az auditált felmérésével, a hálózati architektúra ismeretében meg kell határozni az integrálható infrastruktúrákat, azok kapacitásait.

Figyelemmel kell lenni az állami tulajdonú elemek szabad kapacitásainak hasznosíthatóságára is.

A Kormány elektronikus közigazgatási politikájára támaszkodva kell meghatározni a nemzeti távközlési gerinchálózat kapacitás és terjedelem-fejlesztését.

A biztonsági szempontokra építve kell kialakítani a megbízhatóságot, rendelkezésre állást fokozó műszaki fejlesztést és üzemeltetési rendet.

A szolgáltatások fejlesztésénél a közigazgatás általánosan jellemző fogyasztását kell alapul venni, illetve specifikusan az elektronikus kormányablakhoz csatlakozott szervezetek szolgáltató-képességét és azok iránti igényt.

3.2.4 *Eredmények*

Az állam és a közigazgatási szervezetek működtetésében lévő hálózatok által jelenleg nyújtott szolgáltatások lefedettségének, minőségi paramétereinek, valamint kihasználtságának felmérésére vonatkozó követelmények.

Az állami szervezetek által üzemeltetett és a piaci szolgáltatóktól vásárolt hálózati szolgáltatások integrációs követelményeinek meghatározása.

Konszolidációs terv a kormányzati hálózatok lehetséges integrációjára (NTG, KÖZNET, K-600/KTIR, EDR, ZRH).

Fejlesztési terv az első fejlesztési ciklusra az elektronikus ügyintézési szolgáltatások adatforgalmi igényeinek kiszolgálására.

4. Fejlesztési követelmények és támogató eszközök

4.1 *Fejlesztés-módszertani útmutató, követelmények, előírások*

4.1.1 *A megoldandó feladat*

Az elektronikus közigazgatási rendszerben különféle szolgáltatások működnek egymás mellett, vagy éppen egymásra épülve különböző szintű kooperációban. Az együttműködés és az egységes működési modell megteremtéséhez az szükséges, hogy a fejlesztések azonos jellemzők alapján épüljenek fel és működjenek. A komplex rendszerek auditálása nem alapozható pusztán az elkészült rendszer vizsgálatára. Egyre jelentősebb szerepet kap a létrehozás folyamatának, a tervezés, a fejlesztés és a folyamatközi ellenőrzések rendszerének és dokumentumainak - mint a kész rendszer minőségi garanciáinak - vizsgálata. Ezért a Keretrendszer kialakítása során kidolgozandó egy olyan módszertani útmutató, ami meghatározza azokat a legfőbb jellemzőket, melyekre alapozva kell az elektronikus közigazgatási fejlesztéseket elvégezni, illetve amelyeket az elektronikus közigazgatási fejlesztések során mindenképpen figyelembe kell venni.

Az elektronikus közigazgatás összetettsége, szerkezete igen bonyolult. Kiépítése integráló jellegű, hosszabb időtávú folyamat. Jogos emiatt a jellemzőknek olyan általános szintű megfogalmazása, amire most és a jövőben is építeni lehet és kell, a teljes rendszer fokozatos kiépítése folyamán. Mindemellett elkerülhetetlen az igazodási pontot jelentő módszertani útmutató tartalmának periodikus felülvizsgálata és aktualizálása. A módszertani útmutató és a Keretrendszer támaszkodhat a korábbi nemzetközi és hazai eredményekre.

A nemzetközi eredmények közül az IDABC (Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Businesses and Citizens) és utódprogramja, az ISA (Interoperability Solution for European Public Administration) eredményei, elsősorban az EIF (European Interoperability Framework) veendő figyelembe. Ugyancsak figyelmet érdemel a német SAGA (Standards and Architectures for eGovernment Applications) előírárendszer, illetve olyan EU tagállamok bevált gyakorlatai is, akiknek komoly tapasztalataik és eredményei vannak az interoperabilitás területén.

A módszertani útmutató kidolgozása során a következőkre kell kiemelt figyelmet fordítani:

- Az alkalmazható módszertanok biztosítsák a szisztematikus követelménykezelést annak érdekében, hogy
 - a tervezés során születő dokumentumok alapján követhető legyen a követelmények és a tervezés során meghozott döntések kapcsolata,
 - a rendszer végső átvételekor ellenőrizhető legyen a követelmények teljesülése.
- Szülessen útmutatás a jogszabályoknak megfelelő igazgatási eljárások és ügyintézési folyamatok, valamint az azoknak megfelelő elektronikus szolgáltatási folyamatok összehangolt kialakítására és dokumentálására.
- Legyen javaslat a fejlesztést segítő, kész rendszerkomponensek tárának kialakítására és működési rendjére.

4.1.2 *Alapelvek*

A megoldandó feladat általános megragadása szempontjából két témakör kiemelkedően fontos:

- az elektronikus közigazgatási rendszer általános követelményei,
- az alkalmazandó szabványok és szabványtárak kérdése.

Az elektronikus közigazgatási rendszer autonóm alrendszerekből álló, folyamatosan fejlődő, komplex rendszer, amelynek felhasználóbarát szolgáltatásokat kell nyújtania az ügyfelek számára. Az összetettség és az időtállóság igénye vezette a szakembereket arra, hogy az alábbiakat tűzzék ki a rendszer meghatározó alapkövetelményeiként:

- interoperabilitás,
- biztonság^{XXVI},
- nyitottság^{XXVII},
- rugalmasság^{XXVIII},
- skálázhatóság^{XXIX}.

A fenti követelményeket kielégítő rendszerek létrehozásában és működtetésében a szabványtáraknak komoly módszertani jelentősége van. Ezek tartalmazzák azokat a leírásokat, előírásokat, definíciókat, egyéb információkat, amelyek standardizálják a megvalósított rendszerekben tárolt, feldolgozott és továbbított adatoknak a különféle interfészekben való egységes megjelenését.

Az elektronikus közigazgatás sikere jelentős részben az eredményes egységesítésen múlik. Célszerű az egységesítésbe a közbeszerzés, az adat-, illetve dokumentumcsere, a fájl- és dokumentumkezelés, a digitális aláírás és az elérhetőség területeit is bevonni. Az elektronikus közigazgatásban kötelezően, vagy ajánlottan alkalmazandó szabványokat a fejlesztők és üzemeltetők számára elérhetővé kell tenni úgy, hogy a szabványokat nyílt szabványtárakba kell szervezni.

A Keretrendszer koncepció az alábbi szabványtárak létrehozását írja elő:

- metaadat szabvány^{XXX},
- műszaki szabvány katalógus^{XXXI},
- közszolgáltatási szótár^{XXXII},
- kormányzati adatszabvány katalógus^{XXXIII}.

A **biztonság**, a kormányzati és közigazgatási rendszerekben tárolt információk védelme, minden szereplő – hatóságok, magánvállalatok, állampolgárok – számára alapvető fontosságú. Az adatkezelés biztonságának garanciája nélkül nem jön létre bizalom sem az adat nyújtója, sem az elektronikus közigazgatási szolgáltatások felhasználója oldalán.

Az elektronikus közigazgatás biztonságával kapcsolatos jogszabályi alapokat a 2013. évi L. törvény fekteti le. Foglalkozik az adatok bizalmasságának, sértetlenségének és rendelkezésre állásának, az információs rendszer és alkotóelemei sértetlenségének és rendelkezésre állásának garantálásával, a zárt, teljes körű, folytonos és a kockázatokkal arányos védelem biztosításával, a biztonsági eseményekkel kapcsolatosan a megelőzés, a korai figyelmeztetés,

az észlelés, a reagálás, valamint a biztonsági események kezelésének (naplózás, bejelentés) feladataival. Létrehozza az információbiztonsági felügyelő, a Nemzeti Biztonsági Felügyelet, a kormányzati eseménykezelő központ és az ágazati eseménykezelő központok intézményét.

A biztonság szempontjait mind az elektronikus közigazgatás architektúrájának kialakításakor, mind az egyes szolgáltatások és komponensek fejlesztésekor, mind az üzemeltetési körülmények és üzemeltetési rend kialakításakor figyelembe kell venni. A Keretrendszernek a törvényi keretekbe illeszkedő követelményeket és védelmi intézkedéseket kell ajánlania a fejlesztők és üzemeltetők számára.

Az adatcserében résztvevő interfészekkel és a modellekkel kapcsolatban, egy jól működő szolgáltatási architektúrában, alapvető fontosságú a **nyitottság** megteremtése. A nyitottság nem csupán az interoperabilitás szempontjából lényeges. A nyílt szabványok szerepe az IT-beruházások sikerében és gazdaságosságában is kiemelkedő. A nyílt szabványok alkalmazásával – egyebek között – javul a bővíthetőség és módosíthatóság, elkerülhető a szállítóktól való függés, valamint biztosítható a megfelelő minőség és ár is.

A nyitottság több szinten valósulhat meg, így a

- nyílt szabványok
- nyílt interfészek
- nyílt specifikációk

szintjén.

Számos szabványalkotó testület létezik, amelyek formális szabványokat állítanak elő. Vannak olyan szervezetek is, amelyek nyílt specifikációkat készítenek, amelyek sok esetben tényleges, ún. de facto szabványokká válnak.

Időszakonként meg kell vizsgálni a nyílt, de facto szabványok használatának előnyeit, illetve hátrányait, és ahol szakmailag indokolt, dönteni bevezetésükről az interoperabilitási képesség zavartalansága mellett a jobb fenntarthatóság érdekében.

Az elektronikus közigazgatásban a **rugalmasság** is a rendszerek egyik jellemzője. Mind a jogszabályi keretek gyakori változása, a szervezeti, munkaszervezési változások, mind az IT területén tapasztalható gyors ütemű technológiai innováció kiemelkedő adaptációs követelményeket támaszt a közigazgatási rendszerekkel szemben.

Általános alapelv, hogy ennek érdekében moduláris architektúrát kell kialakítani, önálló funkcionális modulokkal. A modulszerű építkezéssel az összetett szolgáltatási folyamatok a modulok építőköcska-szerű összekapcsolásával alakíthatók ki.

Az egyes önálló modulok gyakran többféle összefüggésben használhatók – akár külső szolgáltatások számára is – és így integrálódnak az új rendszerekbe. Ily módon lehetővé válik, hogy viszonylag könnyen, gyorsan és olcsón lehessen alkalmazkodni az új követelményekhez és lehetőségekhez.

A **skálázhatóság** azt jelenti, hogy a rendszer architekturális átalakítás nélkül, további elemek csatlakoztatásával vagy bekapcsolásával tehető alkalmassá nagyobb működési teljesítményre. Ez például azt jelenti, hogy amennyiben a rendszer regisztrált felhasználóinak száma jelentősen megnő, akkor sem szükséges a működést új alapokra helyezni, elegendő újabb

eszközök csatlakoztatása (pl. processzorok, tárak). Fejlett megoldások - így jellemzően a felhőszolgáltatások - esetén a „skalázódás” automatikus, azaz a rendszer önmaga képes működésben lévő egységeit a pillanatnyi terheléshez igazítani.

Az elektronikus közigazgatási rendszerre jellemző, hogy

- az ügyfélszám folyamatos növekedése várható,
- egyes funkciói kampányszerű terhelési csúcsokkal működnek.

Az architektúra tervezőjének feladata, hogy a csúcsteljesítmény vagy a túlterhelés esetén se forduljon elő „szűk keresztmetszet”. Hangsúlyozni kell, hogy a skalázhatóság nem az ún. legrosszabb esetre méretezett kapacitás-követelmény, hanem egy olyan elv, mely a rendszernek képesnek kell lennie az expanzióra és a redukcióra az adott követelmény optimális teljesítésének megfelelően.

Szabványtárak

A szabványtárak a különböző közigazgatási intézmények IT-fejlesztései során gyakorlat-orientált segédletként, kézikönyvként használhatók. Egyértelműen megadják, hogy mely szabványok kötelezőek, melyek az ajánlottak, mely korábban támogatott szabványok kerültek ki ezekből a körökből, továbbá – ha vannak ilyenek – melyek alkalmazása kerülendő valamilyen okból. A kötelező szabványok biztosítják a több ütemben, különböző fejlesztések során kialakított alrendszerek, komponensek egységes rendszerré alakíthatóságát, interoperabilitását, összehasonlíthatóságát és értékelhetőségét. A szabványtárakat úgy kell kialakítani, hogy azok nyitott, mindenki számára elérhető és követhető rendszerek legyenek.

A következőkben megadjuk azokat a szabványtípusokat, melyek felülvizsgálata és aktualizálása a Keretrendszer megvalósítása során realizálódik:

- Meta-adat szabvány: az elektronikus közigazgatásban használatos „adatokra vonatkozó adatok” tartalmi meghatározása (pl. a népesség-nyilvántartás adatainak tartalmaznia kell az adott személy nevét, születési nevét, idejét, anyja nevét, stb.).
- Műszaki szabvány katalógus: mindazon műszaki szabványok gyűjteménye, melyek az elektronikus közigazgatás informatikai rendszerének tervezésével, megvalósításával, üzemeltetésével kapcsolatos előírásokat tartalmazza (pl. technikai interoperabilitás, Web-szolgáltatások, biztonság, térinformatikai adatok, üzemvitel, stb.).
- Közzolgáltatási szótár: precíz meghatározást ad a közigazgatásban használt fogalmakról (pl. elektronikus irat, ügymenet, folyamat, elektronikus szolgáltatás, elektronikus kormányablak, stb.) annak érdekében, hogy a közigazgatás bármely vonatkozásában (pl. ügyek intézésében, az elektronikus közigazgatási rendszer fejlesztésében, megvalósításában, üzemeltetésében és használatában) az adott fogalom egyértelműen értelmezhető és használható legyen. Ez a szemantikai interoperabilitás egyik kulcseleme is egyben, az állami működés egyszerűsítése érdekében végzett munka egyike alapelve.
- Kormányzati adatszabvány katalógus: az a szabványgyűjtemény, mely részletesen és pontosan megadja az e-közigazgatás informatikai rendszerében használatos adatok (mint pl. személynevek, lakcímek, postai irányítószámok, ingatlanok helyrajzi számai, térinformatikai formátumok, telefon- és faxszámok, e-mail címek, cégnevek, stb.) tartalmi és formai jellemzőit, az elemek alkalmazásának és adatbázisba történő

rögzítésének szabályait. Ezeket az elemeket az elektronikus közigazgatási rendszer bármely alrendszerében, moduljában kötelező jelleggel kell alkalmazni.

4.1.3 *Módszertani megközelítés*

A fejlesztési útmutató valójában egy olyan nagyméretű dokumentumrendszerként valósítható meg, mely tartalmazza mindazon

- ismereteket,
- követelményeket,
- előírásokat,
- szabványokat,

amelyeket az elektronikus közigazgatási rendszer különböző elemeinek, komponenseinek megtervezése, elkészítése és használata során figyelembe kell venni.

A dokumentumokban leírt részletek jelentik azt az egyértelmű alapot, melyet a fejlesztéseknél figyelembe kell venni, illetve fel kell használni. A fejlesztési és módszertani útmutató hiánya, vagy az abban foglaltak figyelmen kívül hagyása esetén a fejlesztések célt téveszthetnek, a létrehozott komponensek együttműködése esetleges lesz vagy nem lesz teljes körű.

A fejlesztés-módszertani útmutató kialakításához célszerű figyelembe venni a témában eddig elkészült hazai és nemzetközi dokumentumokat az aktualitás és a hazai elektronikus közigazgatásban való relevanciái szempontjából.

A témában fellelt előzmények elemzése után, az elektronikus közigazgatás követelményrendszerének kialakítása következhet. Ennek eredményeként egy jól definiált architektúra alakul ki, mely biztosítja, hogy

- a meglévő elemek rendszerbe integrálása adott szabályok szerint megtörténhessen,
- maga a rendszer működőképes legyen, ahol a működőképesség az együttműködést (is) jelenti,
- nyitott legyen a további bővítésekre,
- a működés magas szintű szolgáltatásként legyen értelmezhető.

A fejlesztési és módszertani útmutató kidolgozásának utolsó fázisa a követelmények, előírások, szabványok részletes kimunkálása, majd azoknak szabványtárakba szervezése. Ez a tevékenység magába foglalja a dokumentumrendszerek elérhetőségének biztosítását szervezési és informatikai szempontból egyaránt.

4.1.4 *Eredmények*

A Keretrendszer megvalósítása eredményeként elkészülő fejlesztési és módszertani útmutató az alábbi **szabványtárakat** tartalmazza:

- *meta-adat szabvány,*
- *a műszaki szabványkatalógus,*
- *az integrált közszolgáltatási szótár,*

- a kormányzati *adatszabvány katalógus*.

A Keretrendszer megvalósítása során kidolgozásra kerül **egy fejlesztés módszertani elemkészlet** is, mely a szisztematikus követelménykezeléssel biztosítja, hogy a tervezési dokumentumok alapján követhető legyen a követelmények, valamint a tervezés és megvalósítás kapcsolata, és a rendszer végső átvételekor ellenőrizhető legyen a követelmények teljesülése.

Kialakításra kerül a fejlesztést segítő, kész **rendszerkomponensek tára**, annak felépítése és működési rendjére.

4.2 *Nyilvántartások és szolgáltatások interoperabilitása*

4.2.1 *A megoldandó feladat*

Az elektronikus közigazgatási rendszer működési alapelvei között az **interoperabilitás** kiemelkedő jelentőségű. Az elektronikus ügyintézés során ugyanis a felhasználandó adatok több nyilvántartásból származhatnak, és ezek a nyilvántartások több, nagy önállóságú szervezet felügyelete alá tartozhatnak. A hatékony ügyintézés feltétele a nyilvántartások, a nyilvántartásokat kezelő informatikai rendszerek és a szervezetek együttműködési képessége, azaz interoperabilitása. Jelentőségénél fogva az interoperabilitás kérdéskörével külön fejezetben részletesen foglalkozunk.

Az elektronikus közigazgatás alapját a jó minőségű, közhiteles nyilvántartások jelentik. A jó minőség elsősorban a valóságnak való mindenkori megfelelést (hitelesség, pontosság, valósídejűség) jelenti, de e mellett számos további, általános követelménynek való megfelelést is tükröz (mint például rendelkezésre állás, biztonság, bizalmasság). A közhitelesség elvárása pedig azt jelenti, hogy jogszabályok is garantálják a minőséget a nyilvántartás adattartalmának, a módosítások és elérések jogosultságainak, eljárásrendjének előírásával.

A legfontosabb adatok körére vonatkozóan az elektronikus közigazgatáson belül közmegegyezésnek kell fennállnia, ami kiterjed az adat pontos jelentésére, az adattal szemben támasztott minőségi követelményekre, a nyilvántartás helyére (a nyilvántartásért felelős szervezetre) és az adatok elérhetőségére. A nyilvántartások működtetése állami szervezetek felelőssége. Jelenleg – és a belátható jövőben is – az állam szervezeti struktúrájából következően több, nagy önállóságú szervezetnek vannak nyilvántartási feladatai. Mind az állam belső működése, mind a társadalom szereplőinek nyújtott szolgáltatások a szervezetek együttműködését, nyilvántartott adataik szabályozott, de zökkenőmentes, kölcsönös elérhetőségét igénylik. Ennek alapja pedig a nyilvántartások interoperabilitásának megeremtése.

A nyilvántartásokra közigazgatási szolgáltatások épülnek, amelyeket az elektronikus közigazgatásban komponensekből összeállított alkalmazások nyújtanak az ügyfélnek. A komponensek maguk is szolgáltatások, és az egymásra épülés több réteget is átfoghat. Ahhoz, hogy a komponensek több szolgáltatás által is felhasználhatók legyenek, azok interoperabilitása is elengedhetetlen.

A Keretrendszer célja és feladata, hogy kialakítsa és megfogalmazza a nyilvántartásokra és szolgáltatásokra vonatkozó közmegegyezést az elektronikus közigazgatásban érintettek körében, mely magában foglalja

- az állami nyilvántartások katalógusának felállítását,
- a nyilvántartott adatok megnevezéseinek egységesítését,
- az adatok pontos jelentésének rögzítését,
- a szervezetek közötti adatcseréket biztosító jogszabályi és informatikai mechanizmusok kialakítását,
- a nyilvántartásokban tárolt adatok minőségére vonatkozó követelményeket (közhitelesség, adatkezelés),
- a komponensek interoperabilitásának követelményeit.

4.2.2 *Alapelvek*

Az interoperabilitás informatikai rendszerek együttműködési képességét jelenti. A fogalom az informatikában egyre gyakrabban előforduló, alrendszerek, komponensek összekapcsolását igénylő rendszerintegrációs feladatokkal kapcsolatban került előtérbe, de alkalmazása magasabb szinteken, szervezetek, államközi együttműködések szintjén is hasznosnak bizonyult.

Az elektronikus ügyintézés során, a felhasználandó adatok több nyilvántartásból származhatnak, és ezek a nyilvántartások több, nagy önállóságú szervezet felügyelete alá tartozhatnak. A hatékony ügyintézés – legyen az emberi beavatkozásokat igénylő, vagy automatizált – feltétele a nyilvántartások, illetve a nyilvántartásokat kezelő rendszerek, szervezetek együttműködési képessége, interoperabilitása.

Az interoperabilitás több szinten értelmezhető. Technikai, szintaktikai, szemantikai és szervezeti szinteket szokásos megkülönböztetni, de – különösen nemzetközi viszonylatban – magasabb szintek, így jogi, politikai és kulturális szint is használatos. Az interoperabilitás az Európai Unió szintjén is folyamatosan napirenden van. 2010-től a területen – a jelen koncepció korábbi fejezetében már említett - ISA (Interoperability Solution for European Public Administration) működik. A 2014-ben megválasztott Európai Bizottság prioritásai között szerepel az egységes digitális piac (Digital Single Market) kialakítása. Az ISA annak kockázatát, hogy a tagállamok egymással inkompatibilis megoldásokat fejlesszenek ki, az EIF (European Interoperability Framework¹) alkalmazásával látja kezelhetőnek.

A hazai elektronikus közigazgatásban az interoperabilitás jogi kereteit az IOP-törvény (2013. évi CCXX. törvény) jelöli ki. A törvény számos fogalmat tisztáz. Fontos eredménye az adatforrás^{xxxiv}, az elsődleges adat^{xxxv}, az egyszerű adatátvitel^{xxxvi} és automatikus adatátvitel^{xxxvii}, az adatkapcsolat-szolgáltatás^{xxxviii}, az automatikus adatelérési felület^{xxxix} fogalmának bevezetése és tisztázása. Megadja továbbá az elsődleges adatok automatikus adatelérési felületének kialakítására vonatkozó előírást, meghatározza az adatforrás, az elsődleges adat és a származtatott adat^{xl} egyezését biztosító eljárásokat, valamint biztosítja az elsődleges adat felhasználását az ügyfelek számára előnyösen, az adatforrással egyenértékűen.

¹ http://ec.europa.eu/isa/documents/isa_annex_ii_eif_en.pdf

A törvény az adatkapcsolati szabályzat kidolgozását a nyilvántartó hatáskörébe utalja, valamint adatkapcsolat-szolgáltatási megállapodást ír elő az adatot átadó és az adatot átvevő között.

A címadatokat tartalmazó nyilvántartások együttműködése érdekében a törvény központi címregisztert nevesít, amelynek adattartalmáról és működésének szabályairól kormányrendeletben kell rendelkezni.

A nyilvántartások folyamatos, rendezett együttműködésének garanciájaként a törvény felügyelet létrehozását írja elő. A felügyelet vezeti a nyilvántartások regiszterét, amely tartalmazza nyilvántartásonként nyilvántartott adatok körét, az adatkapcsolat-szolgáltatási szabályzatot és megállapodásokat, valamint az adatmegnevezések jegyzékét, amelyben az adatok értelmezésére vonatkozó leírás is szerepel. A felügyelet főként ellenőrzési és javaslattevési jogokkal rendelkezik, mentességet adhat bizonyos kötelezettségek alól a nyilvántartók számára, valamint ajánlásokat adhat ki az adatkapcsolat-szolgáltatásokra vonatkozóan.

A nyilvántartások biztonsági aspektusait külön törvény határozza meg, és önálló felügyelet örökdik felette.

Az interoperabilitás megvalósítása azonban nem csak a nyilvántartások rendbetételét és az adattartalmak, adatcserék részletes specifikálást jelenti. Általában biztosítani kell az elektronikus közigazgatásban működő informatikai rendszerek és rendszerkomponensek együttműködési képességét. Ez szabványosítással, nyílt interfézs-specifikációkkal, a komponensek funkcionalitásának pontos leírásával érhető el.

A 83/2012. (IV. 21.) kormányrendelet a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról meghatároz néhány fontos komponenst (SZEÜSZ), mint szolgáltatást, megfogalmazza az ezekre vonatkozó általános követelményeket. Nevesíti az elektronikus ügyintézési felügyeletet, meghatározza feladatait, és részletesen foglalkozik a szolgáltatások bejelentésének, engedélyezésének, működtetésének szervezési kérdéseivel.

4.2.3 Módszertani megközelítés

A nyilvántartások tekintetében az IOP-törvény megfelelő alapot jelent a Keretrendszer kidolgozásához, azonban a törvényben nevesített kormányrendeletek kiadása és a felügyelet létrehozása még nem történt meg.

A Keretrendszer felállítása során ezért további konkretizálás szükséges: meg kell határozni az elsődleges adatok és azok nyilvántartóinak körét, létre kell hozni a felügyeletet, amelynek ajánlásokat, esetenként kötelező érvényű előírásokat kell kidolgoznia az adatkapcsolatok lehetőség szerinti egységesítésére mind technikai, mind szintaktikai, szemantikai és szervezeti szinten.

A törvényi szinten megfontolandó módosítások:

- A szakmai terminológia felülvizsgálata, szükség szerinti módosítása. A „származtatott” adat terminológia a köznyelvi és műszaki értelmezéshez szokott fülnek kissé félrevezető, mert nem ugyanannak az adatnak egy további példányára utal (ami az IOP törvény értelmezése), hanem az elsődleges adatokból valamely

feldolgozással számított, de új információt hordozó adatra (ami a köznyelvi és számítástechnikai értelmezés). Az elsődleges adatok meghatározásán túl az adatforrások, valamint a hatósági igazolások jegyzékének összeállítása.

- A felügyelet által kiadandó ajánlások kibővítése az adatkapcsolat-szolgáltatási megállapodások tartalmára vonatkozó ajánlással (8.§ (5) c) pontként).

Külön kérdés az elsődleges és a származtatott (másodlagos) adatok koherenciájának (érvényességének és hitelességének) biztosítása. A probléma szervezeti léptékben analóg az informatika cache-koherencia problémájával. Ügymenetek statisztikái, adatforgalmi mérések és becslések alapján határozható meg az alkalmazandó megoldás, amelyben szerepe lehet mind az elsődleges nyilvántartó, mind a másodlagos nyilvántartó frissítési, vagy módosítási kezdeményezésének. A nyilvántartások mellett ugyanazon adat példányai hatósági igazolásokban is jelen vannak, így az elemzéseknek az igazolások és a nyilvántartások koherenciájának biztosítására is ki kell terjednie.

Ugyancsak fontos a törvényben megjelenő adatmegnevezések jegyzékének kidolgozása, amelynek az adateleírásokkal együtt nem csak az elnevezések, hanem az értelmezés egységességét is meg kell teremtenie (szemantikai interoperabilitás, metaadatbázis). Ha az adatkapcsolat-szolgáltatási megállapodások tartalma nem kellőképpen koordinált, a teljes elektronikus közigazgatási/közszolgáltatási rendszer könnyen kaotikussá válhat. Mindenképpen indokolt az adatformátumok egységesítésére, és a tartalom egységes értelmezésére törekedni.

Tisztázandók az esetleg meglévő, értelemzavaró, vagy heterogén megoldások, például a születési név és a doktori cím viszonya, a gépjárművek rendszámának pontos ábrázolása, a lakcím formátuma, geokoordináták ábrázolása és jelentése, stb.

Az elektronikus ügyintézés körében a SZEÜSZ-ök hasznos építőelemek lehetnek az ügyintézési folyamatok kialakításában, azonban pontos specifikációjuk, használati módjuk, paraméterezésük, és közérthető, nyílt dokumentálása elengedhetetlen. Használati minták kidolgozása is célszerű, ami fontos lépés a szervezeti interoperabilitás megvalósítása felé.

A szervezeti interoperabilitás szempontjából fontos az ügyintézési folyamatok egyértelmű és egységes leírása, aminek alapján mind az adatok szolgáltatójának, mind a felhasználójának világos és azonos képe lenne az adatkapcsolat szerepéről és értelméről az ügymenetben, és ennek megfelelően tudná azt beilleszteni saját működési rendjébe.

Az elektronikus közigazgatás rendkívül összetett, dinamikusan változó (új csatlakozókkal bővülő, szervezeti, jogszabályi változások miatt módosuló) informatikai rendszerében a nyilvántartások és a több rétegben egymásra épülő szolgáltatások egységes logika szerint felépülő rendszert kell, hogy alkossanak. Indokolt ezért, hogy a nyilvántartásokról és az elektronikus ügyintézésről egyetlen, egységes szemléletű jogszabály rendelkezzen, a nyilvántartások felügyeletét és az elektronikus ügyintézés felügyeletét egyetlen, egységes szervezet lássa el.

A Keretrendszernek biztosítani kell, hogy a műszaki, igazgatásszervezési és jogi keretek harmonizáltak, egészséges kölcsönhatásban fejlődjenek.

Ehhez megfelelő fórumokat és szervezeti kereteket kell kialakítani, melyek biztosítják a multidiszciplináris együttműködések kialakítását és a célok elérésére motivált működtetését.

4.2.4 *Eredmények*

A fentiek szerint kialakított, folyamatosan fejlesztett és karbantartott Keretrendszer megteremti az elektronikus közigazgatás egységes logikai alapjait, és a hatékony, interoperabilis megvalósításhoz nélkülözhetetlen támogatást nyújt.

A nyilvántartások interoperabilitása érdekében:

- Létrejön a nyilvántartások regisztere^{XLI}.
- Létrejön az adatmegnevezések és adatleírások jegyzéke^{XLII}.
- Létrejön az elsődleges adatok és az adatforrások jegyzéke^{XLIII}.
- Létrejön a hatósági igazolások jegyzéke^{XLIV}.
- Kidolgozásra kerülnek az elsődleges és a másodlagos (származtatott) adatok (beleértve a hatósági igazolásokat is) egyezőségét garantáló rendszerszervezési megoldások mind az automatikus, mind az egyszerű adatátadások esetére.

Az informatikai rendszerek komponenseinek interoperabilitása érdekében:

- Megtörténik az informatikai rendszer technikai interoperabilitását biztosító feltételrendszer kidolgozása, dokumentálása.
- Kidolgozásra kerülnek a kormányzati/közigazgatási informatikai rendszerhez csatlakozó, több rétegben egymásra épülő komponensek dokumentálására vonatkozó követelmények, és megtörténik a meglévő, vagy fejlesztés alatt álló komponensek dokumentálása.
- Létrejön a kormányzati/közigazgatási információs rendszer komponenseinek katalógusa a funkcionalitás és az elérési interfészek pontos specifikációjával.

A szervezeti interoperabilitás érdekében:

- Létrejön a közigazgatási ügyek katalógusa az ügyleírásokkal, az ügygazda és a közreműködő szervezetek kijelölésével.
- Ajánlások születnek az ügymenetek elemzése alapján a szervezetek együttműködési formáira, az informatikai alapszolgáltatások használati mintáira.

A kapcsolódó jogszabályi, igazgatásszervezési, szervezetépítési feladatokat a következő, *Jogi szabályozás és szervezeti feltételek* című 5. fejezet tárgyalja.

4.3 *Alkalmazás-migráció követelményei és feltételrendszere*

A Keretrendszer által definiált követelmények teljesülését minden, az elektronikus közigazgatási rendszerhez kapcsolódó rendszernek teljesítenie kell. Az új fejlesztések esetében a követelmények figyelembe vételével történik a fejlesztés, a követelmények teljesülését pedig a fejlesztési folyamat végén végzett audit ellenőrzi.

A már meglévő rendszerek, alkalmazások esetében a követelmények teljesítését és azok ellenőrzését egy migrációs folyamat biztosítja.

4.3.1 A megoldandó feladat

Ki kell dolgozni azokat a módszereket, eljárásokat, amelyekkel az állami, kormányzati és önkormányzati feladatok ellátását biztosító, már meglévő rendszerek, ún. legacy alkalmazások keretrendszer kompatibilissé tehetők, azaz a Keretrendszer követelményeit teljesítő elektronikus közigazgatási rendszerbe migrálhatók.

Meg kell határozni azokat a feltételeket, melyekkel a meglévő rendszerek csatlakozhatnak az elektronikus közigazgatási rendszerhez, használhatják annak elemeit, igénybe vehetik szolgáltatásait.

Ki kell alakítani az auditálási feltételeket, és ki kell dolgozni az auditálási feladatokat ellátó szervezet működési modelljét, jogi és szervezeti kereteit.

Ahhoz, hogy a migrációs folyamat hatékony és az érintett intézmények számára kellően ösztönző legyen, meg kell határozni a folyamat háttérét biztosító jogi és szervezeti követelményeket is.

4.3.2 Alapelvek

Az elektronikus közigazgatás jelenleg folyó fejlesztése nem hagyhatja figyelmen kívül az állami, kormányzati és önkormányzati feladatok ellátását segítő, már meglévő rendszereket, valamint a folyamatban levő fejlesztéseket. Csak a már elért és meglévő eredmények integrálásával, rendszerbe illesztésével lehetséges hatékonyra és fenntarthatóvá tenni a közigazgatást.

A jelen állapot felmérésével lehet megbecsülni a migrálandó rendszerek nagyságrendjét, migrációs feladatok elvégzéséhez szükséges erőforrásokat. Ennek érdekében mérnöki szemléletben és precizitással fel kell mérni és le kell dokumentálni az elektronikus közigazgatás területén meglévő, kifejlesztett rendszerkomponenseket és alkalmazásokat.

4.3.3 Módszertani megközelítés

A meglévő rendszerek beilleszthetőségének vizsgálata a Keretrendszer által előírt működési, biztonsági és interoperabilitási feltételek teljesülésének ellenőrzésével történik. A munka támogatására ellenőrzési listákat (check-list) kell kidolgozni.

Az ellenőrzés eredményeként előállnak azok a továbbfejlesztési, vagy módosítási feladatok, melyek a sikeres migráció elvégzéséhez szükségesek.

Ezt követheti a migráció, melynek sikerességét audit eljárással kell ellenőrizni.

4.3.4 Eredmények

A Keretrendszer kidolgozza azt a követelményrendszert, melynek előírásait a már meglévő rendszereknek, alkalmazásoknak teljesíteniük kell ahhoz, hogy az elektronikus közigazgatási rendszerhez csatlakozhassanak.

A Keretrendszer kidolgoz egy olyan migrációs folyamatot, mely azokat a műszaki és adminisztrációs lépéseket, a szükséges vizsgálatokat és ellenőrzéseket tartalmazza egységes szerkezetben, amelyeket a már meglévő rendszerek, alkalmazások esetében kell alkalmazni

annak érdekében, hogy meghatározható legyen a követelményeknek való megfelelés, illetve esetleges eltérés.

A Keretrendszer kidolgozza az ellenőrzési és auditálási rendszer szervezeti és jogi követelményeit.

4.4 Az elektronikus kormányablak egységes ügyfélbarát felülete

4.4.1 A megoldandó feladat

Az informatikai és közigazgatási szakemberek körében egyetértés van abban, hogy a jelenleg elérhető elektronikus közigazgatási szolgáltatások (pl. ügyfélkapu), és általában a kormányzati portálok felhasználói felülete bonyolult, nehézkes, nem ügyfélbarát, inkább elriasztja, mint vonzza az ügyfeleket.

Piaci körülmények között mára elterjedté, általánossá vált az internetes vásárlás, webshopok, felhő alapú, online adattárak használata, az internetes bankolás (számlavezetés, befektetés). Megállapítható tehát, hogy számos olyan működő minta van, amelyek alapot adhatnak egy áttekinthetőbb, vonzóbb kialakításra.

Az elektronikus kormányablak világos, megragadható modellje az elektronikus közigazgatási szolgáltatásoknak, célzottan mindazt nyújtja, amit a kormányablaknál történő személyes megjelenés nyújtana.

A Keretrendszer megvalósítása során ki kell dolgozni az elektronikus kormányablak egységes, ügyfélbarát használatának követelményrendszerét, amely – hasonlóan a népszerű vállalati webekhez – egyszerű, gyors, kényelmes, testreszabható módon biztosítja az ügyfelek számára az elektronikus közigazgatási szolgáltatások elérését és használatát egy egységes elektronikus szolgáltatási platformon. Hangsúlyozzuk, hogy a fenti követelményrendszer előírásainak teljesítését nem csak az elektronikus kormányablak szolgáltatások kialakításánál, hanem az elektronikus közigazgatás más alrendszereiben nyújtott elektronikus szolgáltatások megvalósításánál is biztosítani kell.

4.4.2 Alapelvek

Az ügyfélbarát felületek kialakításának módszere (usability²) ma már az információtechnológián belül is külön szakterület, számos aspektusból közelíti meg a humán interfészek kialakításának kérdéskörét. Az elkészülő virtuális kormányablak – vagy az elektronikus közigazgatás más alrendszereiben megvalósuló elektronikus szolgáltatás - alkalmazásba vitelének egyik legfontosabb sikerkritériuma, hogy mennyire sikerül átlátható, logikus tájékozási felületet adni a felhasználóknak, amin keresztül hatékonyan tudnak navigálni a közigazgatás amúgy sem egyszerű hálójában az informatika adta lehetőségekkel. Ez a kérdéskör tipikusan csak az igazgatásszervezés és az informatika szoros együttműködésével oldható meg.

² <http://www.usability.gov/>

Az alábbi, általánosan elfogadott alapelvek a meghatározóak:

- hasznosság, azaz kielégíti-e a felhasználói kíváncsalmakat, megtalálható-e, kinyerhető-e minden olyan információ, ami fontos az ügyfél számára,
- használhatóság, azaz könnyen kezelhető-e a rendszer,
- elfogadhatóság, ami azt jelenti, hogy a kialakítás (képek, formák, általános megjelenés) méltányolható-e és érzelmileg is értékelhető-e,
- kereshetőség, ami az információk közötti könnyű navigálhatóság jellemzője,
- hihetőség, ami annyit jelent, hogy a rendszer által elérhető információ igazságtartalmát megfelelőnek találjuk-e.

A fenti alapelvek a logikai kialakítás tervezése szempontjából értékesek. A felhasználói közérzet szempontjából további fontos szempontok:

- milyen elemkészlet (widget-készlet) használható (például rádiógombok, jelölő dobozok, párbeszéd-ablakok, szintaktikailag ellenőrzött mezők, stb.),
- milyen képek jelenhetnek meg a képernyőn (igen gyakran egy sokezres képtár darabjaiból lehet csak és kizárólag válogatni),
- milyen általános design-elemek (színek, formák) jellemzik a megjelenítést, testreszabható-e ezek,
- milyen a felhasználói interfész nyelvezete, (nyelvhelyessége, megszólítási és nyelvhasználati stílusa, fogalomhasználatának közérthetősége),
- milyen támogatást nyújt a járatlan felhasználók támogatására (érthető, könnyen elérhető magyarázatok, segítség, élethelyzet alapján történő rávezetés),
- lehetőség van-e hanginterface használatára, ügyintézővel való élő kommunikációra írásban vagy hangban (helpdesk).

4.4.3 Tekintettel az ügyfelek jártasságának, izlésvilágának, érdeklődési területének, élethelyzetének sokszínűségére, a testreszabhatóság is fontos szempont lehet. Módszertani megközelítés

Egy felhasználóbarát, felhasználó-központú rendszer kialakítását az ember-számítógép közötti interakció kezelés alapelveinek figyelembe vételével kell és lehet megvalósítani. Olyan követelményrendszer kidolgozása a cél, mely a fent felsorolt alapelemeket megfelelően figyelembe veszi.

A kidolgozás komplex feladat, részei az alábbiak:

- felhasználó-kutatás: ennek központjában a felhasználók szokásainak, igényeinek, motivációinak vizsgálata áll,
- használhatóság-értékelés: ez azt elemzi, hogy a felhasználó képes-e elsajátítani, megtanulni a rendszer kezelését, megfelelően értékeli-e az interfészt,
- mesterséges intelligencia: itt a felhasználó számára átadott információ szervezéséről, szerkezetéről, kommunikálásáról van szó annak érdekében, hogy az a felhasználó számára érthető, és az emberi kommunikációhoz közelálló legyen,

- interakció-tervezés: ez a felhasználó és a számítógép közötti kommunikáció kialakításával foglalkozik,
- vizuális tervezés: itt az esztétikus megjelenés kérdéskörével kell foglalkozni,
- tartalomstratégia: az információ tartalmi megjelenésének konkrét formáit kell meghatározni, például milyen nyelvezettel, milyen stíluselemekkel kell szerkeszteni,
- hozzáférhetőség: sikerül-e és milyen módon sikerül megtalálni a kívánt információkat,
- statisztika: az interfész használatának statisztikai analízisét adja, aminek elemzése révén hasznos információk nyerhetők az értékeléshez és tervezéshez (például az egyes funkciók használatának gyakorisága és az elérésükhöz szükséges leütések, kattintások száma, tévutak detektálása, stb.).

A felsorolt jellemzőket közösen és komplex módon, egymásra hatásában kell kezelni.

Több szakterület közös munkájával dolgozható ki egy általános követelményrendszer, amelyet az elektronikus kormányablak kialakításakor érvényesíteni kell. Ehhez

- elemezni és értékelni kell sikeres portálokat,
- elemezni és értékelni kell a hazai elektronikus közigazgatási portálokat (Magyarország.hu, ágazati tájékoztató és ügyintéző portálok)
- a fenti elvek szerint ki kell dolgozni az Egységes Szolgáltatási Platform felhasználói felületére vonatkozó kötelező, illetve ajánlott követelményeket.

4.4.4 *Eredmények*

A Keretrendszer eredménye az elektronikus kormányablak, illetve az elektronikus közigazgatás más alrendszerei ügyfélbarát felületének követelmény- és szabványgyűjteménye. Az ebben kötelezőnek jelölt követelmények előírásoknak tekintendők az elektronikus közigazgatási szolgáltatások kialakítása során. A szolgáltatások auditálásakor a követelmények nem megfelelő teljesítése azt jelenti, hogy az adott elektronikus közigazgatási szolgáltatás nem vezethető be addig, amíg a megfelelő pontokban az előírt módosításokat nem hajtják végre.

A kidolgozott előírások publikusak, gondoskodni kell arról, hogy ezek a dokumentumok megfelelő publicitást is kapjanak, és a fejlesztők figyelemmel legyenek rájuk.

5. **Jogi szabályozás és szervezeti feltételek**

5.1 *Szabályozási feladatok*

5.1.1 *A megoldandó feladat*

A Nemzeti Infokommunikációs Stratégiában (NIS) és a Digitális Nemzet Fejlesztési Programban (DNFP) előírányzott célok megvalósítása egyértelműen a szabályozás jelentős átalakítását igényli. Ezek részben a most kialakítás alatt álló elektronikus szolgáltatások tényleges megvalósulásához, részben pedig a Keretrendszer figyelembe vételével

létrehozandó, új elektronikus szolgáltatások bevezetéséhez szükségesek. A kezelendő feladatok három nagy kategóriába sorolhatók:

1. Azonnali intézkedést igénylő szabályozási feladatok.
2. A Keretrendszer bevezetéséhez kapcsolódó feladatok.
3. A szabályozás folyamatos fejlesztéséhez kapcsolódó elvárások kezelése, a szervezet- és eszközrendszer felkészítése a folyamatosan felmerülő kihívások szabályozási követéséhez.

Azonnali intézkedést igénylő szabályozások

Ebbe a körbe a meglévő szabályozási anomáliák orvoslása tartozik. Ezek azok, amelyek jelenleg akut problémákat okoznak a rendszerek, szolgáltatások fejlesztése tekintetében, így haladéktalan kezelésük szükséges.

1. Az ex lex állapot orvoslása. A hatályos szabályozás értelmében a közigazgatás által nyújtandó elektronikus szolgáltatásoknak 2014. július 1. óta működniük kellene. Az ehhez szükséges felügyeleti bejelentéseket ezt megelőzően kellett volna valamennyi szolgáltatónak megtennie, ugyanis a törvényi szabályozás csak 2014. június 30-ig adott lehetőséget bejelentés, illetve engedély nélküli működésre. Az ex lex állapot korrigálása a Ket. 171. § (9b) bekezdésének módosítását igényli.
2. SZEÜSZ akadálymentesítés. A befejezés előtt álló SZEÜSZ projektek igénylik a hatályos szabályozás kisebb mértékű korrekcióját, mivel a szabályozás elfogadásakor a szolgáltatások még tervezés alatt álltak. Javasolt ezért az ilyen korrekciós igények alapján a kapcsolódó végrehajtási rendeletek (főként a 83/2012. kormányrendelet) módosítása.

Az új modell hatékony működéséhez szükséges továbbá a megvalósuló elektronikus szolgáltatások összhangba hozatala a szervezetek iratkezelő rendszereivel és az iratkezelési szabályozással. Az iratkezelő rendszerek tanúsítására vonatkozó követelményrendszer módosításával pedig elő kell írni az iratkezelő rendszerek felkészítését a SZEÜSZ-ökkel való együttműködésre.

3. Ügyfélkapu szabályozási háttér. Jelenleg az ügyfélkapu a hazai közigazgatás egyik központi, elektronikus rendszereként úgy működik, hogy hiányzik a működéséhez szükséges törvényi háttér. Az ágazati törvények jelenleg is önálló jogintézményként kezelik a szolgáltatást anélkül, hogy az ehhez szükséges törvényi háttér rendelkezésre állna. A helyzet orvoslása feltétlenül jogalkotást igényel.
4. SZEÜSZ bejelentési-engedélyezési rend újraszabályozása. A SZEÜSZ szolgáltatások hamarosan indulásra készek lesznek. A SZEÜSZ bejelentés/engedélyezés rendje törvényi szinten (a Ket.-ben) megfelelően módosításra került, azonban a mai napig nem történt meg a 83/2012. (IV. 21.) kormányrendelet eljárási szabályozásának ehhez való igazítása. E szabályok haladéktalan megalkotása szükséges ahhoz, hogy a SZEÜSZ szolgáltatók a törvényben előírt bejelentési/engedélyezési kötelezettségüknek megfelelően eleget tudjanak tenni, és a felügyelet is fel tudja dolgozni ezeket.

A Keretrendszer bevezetéséhez kapcsolódó jogi feladatok

A Keretrendszer megvalósulása érdekében szükséges jogi feladatok körébe a Keretrendszer megvalósulását és alkalmazhatóságát elősegítő jogszabályi keretek megteremtése tartozik:

1. A szolgáltatási platform egyes eredménytermékei alkalmazásának kötelező előírása. A Keretrendszer eredménytermékei között létrejönnek a fejlesztések során kötelezően figyelembe veendő előírások, követelmények (pl. felügyelettel, informatikai biztonsággal, egységes működéssel, interoperabilitással, migrálással stb. kapcsolatosan), amelyek csak azok kötelező alkalmazása esetén tudnak érvényesülni. Nem elégséges a Keretrendszer megvalósulása érdekében azok önkéntes alkalmazására építeni; szükséges annak meghatározása, hogy (i) mely elemek igényelnek jogszabályi kötelezést, (ii) melyek azok, amelyek esetében elég valamely közjogi szervezetszabályozó eszközzel történő előírás, (iii) melyek érvényesülhetnek ajánlás jelleggel, és (iv) melyek esetében elegendő jogon kívüli ösztönző eszközök alkalmazása. A Keretrendszernek javaslatot kell tennie e kategóriákra, ideértve, hogy konkrétan mely eszközök és eljárások igényelnek jogi szabályozást.
2. A létrejövő új elektronikus ügyintézési szolgáltatások jogszabályi háttérének megteremtése. A SZEÜSZ szabályozás alapvetően a „szolgáltatói” oldali szabályok megalkotását eredményezte, azonban egyelőre hiányzik a „fogadó” oldali szabályozás, amely meghatározná, hogy konkrétan mely szervezetek, milyen ügýtípusban alkalmazzák e szabályokat, szolgáltatásokat.

Ennek első lépése egy kormányhatározat lehet, amely rövid határidővel felhívja az egyes ágazatokat a hatáskörükbe tartozó ügýtípusok értékelésére, előre meghatározott szempontok (ügyek gyakorisága, érintett adatok érzékenysége, az eljárás technológiai szükségletei, stb.) mentén.

Ennek kapcsán fontos követelmény, hogy a felmérés koordináltan és lehetőleg uniformizáltan valósuljon meg. Ennek érdekében javasolt mind a felülvizsgálat tartalmát, mind a felülvizsgálat formáját a lehető legjobban meghatározni (pl. ügýtípusonként kitölthető formanyomtatvány útján).

A felmérés alapján kezdődhet meg a vonatkozó ágazati szabályozás felülvizsgálata. A tapasztalat ugyanis azt mutatja, hogy szükség van a kormányzati szándékok kötelező erejű normákban való előírására. Így a kiválasztott ügýtípusokban szükséges az elektronikus ügyintézési szolgáltatások nyújtásának előírása, a SZEÜSZ szabályozásra építve.
3. Egységes felügyeleti szerv létrehozása. A hatályos szabályozás többféle, részben párhuzamos felügyeleti jogkört határoz meg. Javasoljuk a felügyeleti rendszer, a felügyeleti feladatok legalább részleges összevonását, a párhuzamosságok megszüntetését. Ennek kifejtésére a jelen fejezetben visszatérünk.
4. Az elektronikus ügyintézés eljárási modelljének újraszabályozása. A hatályos szabályozás a Ket. végrehajtási rendeletében rögzíti az elektronikus ügyintézés általános eljárási vetületeit. A Keretrendszer bevezetésének fontos feladata ezen eljárási modell felülvizsgálata, és a Keretrendszerhez való igazítása.
5. A fejlesztések során a közbeszerzések stratégiai céloknak történő megfeleltetése érdekében a tervezett beszerzések előzetes véleményezése, engedélyezése, módosítási javaslattételi lehetőség megvalósítása a gyakorlatban. Így az egyes ágazati hibák és

szabályszegek megelőzhetőek lesznek, a magasabb szintű interoperabilitást is támogatja ez a központi kormányzati koordinációs jellegű tevékenység.

6. Nyilvántartások összehangolásának feladatai. Az Interoperabilitási törvény csak keretjellegű szabályozást hozott, önmagában azonban nem jelentett megoldást a nyilvántartások interoperabilitási problémáira. A költséghatékony elektronikus ügyintézési szolgáltatások létrehozásához szükség van a nyilvántartások valódi összehangolására, részben a nemzeti adatvagyonról szóló törvény szerinti kiemelt nyilvántartások, részben az elektronikus kormányablak szolgáltatások által érintett nyilvántartások tekintetében. A továbblépéshez módosítani szükséges az Interoperabilitási törvényt, a reális igények és lehetőségek figyelembevételével.
7. Központosított hírközlési és informatikai szolgáltatások felülvizsgálata. E szolgáltatásokat, valamint ezek igénybevevőinek körét a 309/2011. (XII. 23.) kormányrendelet, valamint a 346/2010. (XII. 28.) kormányrendelet szabályozza. Szükségesnek tartjuk a vonatkozó jogszabályok és a kapcsolódó közszolgáltatási szerződések felülvizsgálatát annak érdekében, hogy a szolgáltatások nyújtása, magas szolgáltatási szintet biztosítva, átlátható módon valósuljon meg.
8. Hiányzó végrehajtási rendeletek megalkotása. A fent javasolt módosításokon túl, több végrehajtási rendelet is hiányzik, ezeket pótolni kell a jogszabályi környezet szükséges finomhangolása, alakítása keretében.

A jogi szabályozás folyamatos feladatai

A fenti feladatok alapján létrejövő szabályozási környezet alkalmas lehet az előirányzott célok megvalósításához, hatékony elektronikus ügyintézési lehetőségek létrehozásához.

A szabályozás azonban folyamatos feladat, mivel

- az elektronikus közigazgatás megvalósítása során felmerülhetnek olyan változások, anomáliák, amelyek szabályozási feladatokat is eredményeznek,
- újabb szabályozási feladatokat eredményezhetnek az Európai Unió szabályozási folyamatai, hazánk jogharmonizációs kötelezettsége (pl. az eIDAS rendelet és folyamatosan készülő alsóbb szintű jogszabályainak átültetése, a PSI irányelv módosításának átültetése) is,
- a stratégiák és ágazati koncepciók, fejlesztési célkitűzések, a technológiai fejlődés, az új eszközök megjelenése, valamint az ügyfelek folyamatosan növekvő szolgáltatási igényei új követelményeket támasztanak.

5.1.2 Alapelvek

A jogi szabályozás tekintetében az alábbi fő alapelvek határozhatók meg:

- Technológia-semleges szabályozás. A jogi szabályozás ne írja elő konkrét technológia alkalmazását, hanem azokat a szolgáltatási kritériumokat határozza meg, amelyek a megfelelő működéshez szükségesek.
- Meglévő intézményrendszerre támaszkodás. Az elmúlt években számos olyan új feltétel (informatikai eszköz és szolgáltatás, jogintézmény) jött létre, amelyek alkalmasak a további használatra. Ráadásul e szolgáltatások jelentős részben EU-s támogatásból valósultak meg, többéves fenntartási kötelezettség vállalása mellett.

Olyan megoldásokat szükséges ezért találni, amelyek ezen eszközöket lehetőség szerint felhasználják.

- Rugalmas szabályozási keretek megteremtése. A szabályozás lehetőleg olyan módon szülessen meg, ami a technológiai, illetve funkcionális fejlesztéseket nem akadályozza. Ez lehetővé teszi, hogy a fejlesztések lehetőleg ne igényeljék a (magas szintű) jogszabályi háttér módosítását.

5.1.3 *Módszertani megközelítés*

Az azonnali intézkedést igénylő szabályozási feladatok tekintetében a Keretrendszer egyik alkotóeleme lesz egy olyan szabályozási csomag, ami ezen igények kezelésére javaslatot tesz.

A Keretrendszer egyes alkotóelemei szabályozási háttérének a megteremtésére maga a Keretrendszer tesz javaslatot. Minden alkotóelem esetében az elkészülő eredményterméknek kell javaslatot tennie, hogy az adott alkotóelem tényleges érvényesülését milyen eszközök (eljárások, hatás- és feladatkörök) kell, hogy biztosítsák.

A Keretrendszer össze tudja foglalni a konkrét szolgáltatásokhoz kapcsolódó szabályozási igényeket, feladatokat, és javaslatot tud tenni ezek kezelésére.

A folyamatos utókövetés feladatainak központi szereplője pedig a létrehozandó integrált felügyeleti szervezet lehet, melynek feladata a fejlesztések és a műszaki fejlődés nyomon követése, az ez alapján szükséges jogszabály-módosítások kezdeményezése. Ugyancsak e szervezetnek lehet feladata egyben a folyamatos jogfejlődés, jogszabályi változás monitorozása is, hogy az ágazati szabályok az elektronikus ügyintézési folyamatokkal és követelményekkel folyamatosan összhangban legyenek.

5.1.4 *Eredmények*

A Keretrendszer megvalósítása eredményeként az alábbi eredmények várhatók el:

- Azonnali intézkedést igénylő szabályozási feladatok kezelésére irányuló jogszabály-módosítási javaslatok (törvényi és rendeleti szintű javaslatok és normaszöveg-tervezet, hiányzó végrehajtási rendeletek tervezetei).
- A Keretrendszer megvalósulásához szükséges, valamint azt elősegítő jogszabály-módosítási javaslatok (javaslat és normaszöveg-tervezet).
- A létrehozandó elektronikus ügyintézési szolgáltatások bevezetéséhez szükséges szabályozási igények felmérése, valamint az igények kezeléséhez szükséges jogszabály-módosítási javaslatok.
- Az utókövetés részletes módszertanára vonatkozó javaslat és eljárásrend kialakítása.

5.2 *Integrált felügyeleti szervezet feladat- és hatásköre*

5.2.1 *A megoldandó feladat*

Egy hatékony felügyelet működése, működtetése az elektronikus ügyintézés megvalósulásának egyik sarokköve. A szabályozás ugyanis sok tekintetben (pl. interoperabilitás) csak az együttműködés alapjait teheti le, a tényleges megvalósulást és működtetést azonban valamely szervezetnek kell folyamatosan felügyelnie, és az esetleges

eltéréseket folyamatosan korrigálnia. Az egységes elektronikus közigazgatási keretrendszer érvényességének folyamatos fenntartása és működtetése feltételezi a folyamatos szakmai koordináció és felügyelet biztosítását is.

A felügyeleti rendszer működése kapcsán jelenleg beazonosítható alapvető problémák:

- 1) A felügyeleti működés széttagoltsága. A hatályos szabályozás többféle, részben párhuzamos felügyeleti jogkört határoz meg, amely az elektronikus közigazgatási keretrendszer tárgyköréhez kapcsolódik:
 - a Ket. szerinti Elektronikus Ügyintézési Felügyelet,
 - az Ibtv. szerinti Nemzeti Elektronikus Információbiztonsági Hatóság,
 - az IOP törvény szerinti, a nyilvántartások felügyeletéért felelős szervezet,
 - a Nemzeti Biztonsági Felügyelet, valamint
 - a Kormányzati Iratkezelési Felügyelet.
- 2) Tényleges felügyeleti működés hiányosságai. A felsorolt felügyeleti funkciók egy részére kijelölésre kerültek ugyan a felügyeletet végző szervezetek, azonban csak igen korlátozottan látják el feladataikat.

A hatályos szabályozás, ügyintézési modell kapcsán fennálló hiányosságok jelentős részének kezelése e felügyeleti szervek feladata lenne. Hiányoznak azok az ajánlások és eljárásrendek, módszertanok, amelyek a hatékony megvalósulást ténylegesen biztosítani tudnák.

5.2.2 *Alapelvek*

A felügyeleti feladatok megvalósítása tekintetében azonosítható legfontosabb alapelvek:

1. Felügyeleti feladatok teljeskörűsége. Valamely elektronikus ügyintézési szolgáltatás létrehozása azonosítható egy adott, időben behatárolható feladatként, de a működtetés, fenntartás, változások kezelése állandó szervezeti, így állandó felügyeleti feladat. A felügyeleti feladatok megoldásának tehát érvényesülnie kell
 - a. a fejlesztés menetében,
 - b. az üzemeltetés menetében,
 - c. a változásmenedzsmentbenegyenként.
2. Multidiszciplináris feladatok. A megvalósítás és az üzemeltetés jogi, igazgatási és műszaki szakemberek együttes munkáját igényli, így ezek irányítása, felügyelete, koordinációja is multidiszciplináris tevékenységet és kompetenciát igényel folyamatosan.

5.2.3 *Módszertani megközelítés*

A felügyelet a Keretrendszer elemei érvényesülésének rendszerszerű együttműködését felügyelő – anomáliák esetén a szükséges korrekciók kezdeményezésére is képes –

intézményi szereplő kell, hogy legyen. A felügyeletnek a következő elvárásoknak kell megfelelnie, illetve az alábbi feladatokat kell ellátnia:

- Általános feladatok:
 - Nyilvántartások, jegyzékek vezetése (pl. nyilvántartások regisztere).
 - Ajánlások kibocsátása.
 - Oktatás, szakmai tanácsadás.
 - Jogszabály-módosítások kezdeményezése.
- Fejlesztésekhez (bevezetés, változáskezelés) kapcsolódó feladatok:
 - Koordinációs feladatok: különböző fejlesztések összehangolása, az együttműködési képesség elősegítése.
 - Bejelentések fogadása, engedély iránti kérelmek elbírálása.
- Üzemeltetéshez kapcsolódó feladatok:
 - Hatósági ellenőrzés, bejelentések kezelése, biztonsági események kivizsgálása.
 - Javaslattétel a továbbfejlesztés irányaira, az összehangolásra.
 - A technológiai fejlődés eredményeinek nyomon követése, a folyamatos fejlesztés elősegítése.

Kiemelt figyelmet igényelnek a hatósági jellegű feladatok (bejelentések fogadása, engedély iránti kérelmek elbírálása, ellenőrzések, bejelentések kezelése). Ez megfelelő kapacitásokat és szakértelmet követel meg a felügyelet részéről.

Vizsgálandó továbbá, hogy a felügyeleti feladatok hol, milyen szervezet keretében láthatók el leghatékonyabban. A miniszter és munkaszervezete, a minisztérium elsődleges funkciója az ágazati irányítás és ellenőrzés, a jogalkotási feladatok ellátása, a stratégiaalkotás és stratégiai feladatellátás, valamint az intézményfenntartói feladatok. Ezekről a funkcióktól idegen az egyedi hatósági ügyek intézése.

5.2.4 *Eredmények*

A Keretrendszernek az alábbi eredménytermékekkel kell előkészítenie a fenti követelményeknek is megfelelő felügyeleti működést:

- A felügyelet kialakítására vonatkozó részletes javaslat:
 - hatáskörök, feladatok,
 - szervezeti elhelyezés,
 - létszám,
- A felügyelet működéséhez szükséges jogszabály-módosítások tervezetei.
- Alapító okirat, szabályzatok, eljárásrendek (módosítása).

5.3 *Üzemvitel és szolgáltatási szint menedzsment feladatai*

5.3.1 *A megoldandó feladat*

Az elektronikus közigazgatás új megközelítése, a központi architektúrára (rendszer) épülő szolgáltatások fejlesztése az elektronikus közigazgatási szolgáltatások műszaki színvonalával kapcsolatosan is újszerű elvárásokat fogalmaz meg. Ennek lényege az, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó funkcionális, és nem-funkcionális minőségi mutatókat és műszaki jellemzőket a szolgáltatásban érintett minden rendszerkomponensnek együtt és külön-külön is tudnia kell teljesítenie.

Ennek elérése érdekében kell bevezetni az ún. szolgáltatási szint menedzsmentet^{XLV}. Ez azt jelenti, hogy minden elektronikus közigazgatási szolgáltatást nyújtó (a központi rendszerhez csatlakozó) szervezetnek egységesen és folyamatosan el kell végeznie a megfelelő színvonalú szolgáltatások nyújtásához szükséges, a szolgáltatási szint menedzsmenttel kapcsolatos feladatokat. Ehhez természetesen minden érdekeltnek ismernie kell az adott szolgáltatás nyújtásában tőle elvárt szolgáltatás műszaki színvonalát (szolgáltatás szint), amelyet a kölcsönös elfogadás érdekében a felek külön megállapodásban rögzítenek (szolgáltatás szint megállapodás, SLA).

A Keretrendszer kialakítása során számba kell venni a különböző szolgáltatási szint paramétereit. A paraméterek osztályozásával, értékelésével meg kell határozni a tipikus szolgáltatási szinteket (pl. 1 (alap) – 5-ös (kiemelt)), amihez hozzá lehet rendelni az elektronikus közigazgatási szolgáltatásokat. Ki kell dolgozni az elektronikus közigazgatásban alkalmazandó szolgáltatási szint megállapodások mintarendszerét.

5.3.2 *Alapelvek*

A megoldás elvei az üzleti életben már használt szolgáltatási szint megállapodások rendszerén alapul. Ehhez a központi rendszerben megjelenő elektronikus közigazgatási szolgáltatásokról - elektronikusan publikálható - definíciós dokumentumot (szolgáltatásdefiníciós adatlap) kell készíteni. A definíciós dokumentumban a szolgáltatást igénybe vevők számára egyértelműen rögzíteni kell

- a szolgáltatás egyedi azonosítóját,
- a szolgáltatásgazdát,
- a szolgáltatás tartalmát,
- a szolgáltatással kapcsolatos minőségi paramétereit,
- a szolgáltatást jellemző mennyiségi mutatókat,
- és mérésük módját,
- a használt erőforrások megnevezését,
- felelősségi köröket,
- és szolgáltatás nyújtásért felelős szervezeteket, stb.

E témakör két fontos dokumentuma az alábbi:

- Szolgáltatási szint megállapodás (SLA) egy írásos megállapodás a szolgáltatásban résztvevő szervezetek között, amely előírja az igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozó szolgáltatási szinteket és a felek felelősségét.
- Üzemeltetés szint megállapodás (Operation Level Agreement, OLA), amit tipikusan az SLA alapján, az adott szervezet a saját rendszerének üzemeltetőjével köt. Az ilyen megállapodás akkor is szükséges, ha az üzemeltetést a szervezet saját erőforrásaival oldja meg, ilyenkor a megállapodás a szervezet és az üzemeltetésért felelős csoport, osztály között jön létre.

Az SLA/OLA szerződésekben rögzített üzemeltetési szint paramétereknek teljeskörűen meg kell határozniuk a nyújtandó szolgáltatásokat, azok szolgáltatási szintjeit és a felek felelősségeit. A szerződések alapján egyértelműen számonkérhető az elektronikus közigazgatási szolgáltatási színvonala, mert a minőségi és mennyiségi jellemzőkkel meghatározott szolgáltatási szint összevethető a szerződésben meghatározottakkal. A szolgáltatási szintek értékelése nemcsak a szolgáltatást igénybevevő szempontjából érdekes, hanem fontos az üzemeltető számára is, mivel az üzemeltető a szerződésben foglaltak alapján tudja meghatározni és indokolni az üzemeltetés forrásigényét.

5.3.3 *Módszertani megközelítés*

A SLA/OLA bevezetéséhez vezető módszertani út lényege az, hogy részletekbe menően fel kell térképezni a Keretrendszer kontextusába tartozó szolgáltatásokat (ld. 2.2. fejezet) - amit mind a szolgáltatást nyújtó, mind a szolgáltatást igénybevevő oldaláról meg kell tenni, - majd ezek ismeretében

- meg kell határozni az elektronikus közigazgatási szolgáltatások minőségi és mennyiségi mutatóit,
- meg kell határozni az általános szolgáltatás definíciós adatlap kialakítási formáját és jellemzőit,
- meg kell határozni a paraméterek mérési és adatgyűjtési módjait,
- meg kell határozni a kiértékelési dokumentum készítési módját és az ilyen dokumentumok kezelését.

A minőségi mutatók között az egyik legfontosabb a szolgáltatási szintmutató, amely a szolgáltatás minőségére vonatkozó paraméterek meghatározott értékkészlet tartományokkal jellemezhető (pl. 5-ös kiemelt szint legyen a rendelkezésre állás 99,9 %-nál magasabb, a biztonsági besorolás legalább 4-es szintű, a szolgáltatás 7/24-ben elérhető, stb.). A legelterjedtebb gyakorlatban 5 különböző szintmutatót definiálnak. A szintmutatókat úgy kell kialakítani, hogy

- a nagyobb szám magasabb minőségi igényt jelentsen és
- hierarchikusan magába foglalja az alacsonyabb szint követelményeit.

Az elektronikus közigazgatás szolgáltatási rendszere eléggé összetett ahhoz, hogy még – a szintmutató mellett - szolgáltatási osztályokat is bevezessük, amivel a szolgáltatásokat tudjuk tipizálni (pl. atomizált szervizektől, összetett, üzleti logikával rendelkező szervizeken keresztül, legfelső szinten eljuthatunk egészen a közigazgatási szolgáltatásokig). Az

osztályokat úgy kell kialakítani, hogy az egy osztályba tartozó szolgáltatások ugyanazon paraméter halmazzal legyenek jellemezhetők.

A szintmutatók és szolgáltatási osztályok alapján egy kétdimenziós mátrix-szerkezetet lehet kialakítani. (A mátrix bizonyos elemei üresek is lehetnek, mert például a legmagasabb szolgáltatási szintmutató lehet, hogy egy adott szolgáltatási osztály esetében nem értelmezhető.) Akkor járunk el helyesen a szolgáltatásmenedzsment rendszerének kidolgozásában, ha az így kialakuló mátrixban az elektronikus közigazgatás összes szolgáltatása beilleszthető.

Legalább ilyen fontos feladat a szolgáltatásmenedzsment rendszerében érvényes dokumentumok pontos kezelésének kialakítása, szabályozása. Erre a feladatra célszerű egy központi szabványtár kialakítása, ahol a közigazgatás érintettjei elhelyezhetik a kölcsönös szolgáltatási megállapodásaikat. Ezzel ellenőrizhetővé válik a központi normáknak, szabályozásoknak történő megfelelés, amely ellenőrzését követően a központi felügyeleti szervezet hagyja jóvá, érvényesíti az itt elhelyezett megállapodásokat (ld. 5. fejezet).

Minthogy az elektronikus közigazgatás szolgáltatási rendszerének fejlesztése „örök” feladat mind a szolgáltatási szintmutatókat, mind pedig a szolgáltatási osztályokat folyamatosan felül kell vizsgálni, ellenőrizni kell azok érvényességét. Új paraméterek, vagy szolgáltatások bevezetésekor azokat a megfelelő szintmutatókba, illetve osztályokba be kell sorolni. Szintén kiemelt központi feladat a szolgáltatási szintű megállapodásoknak történő megfelelés monitorozása, azaz az elektronikus szolgáltatások folyamatos értékelés, ellenőrzése, az eredmények központi szabványtárba történő visszavezetésével (dokumentált auditok rendszere).

A szolgáltatási és üzemeltetési megállapodások nemcsak a hagyományos értelmű üzemeltetésre, hanem mindenféle szolgáltatással kapcsolatban alapvetőek. Így például a fejlesztési, tesztelési, képzési környezetek, mint szolgáltatások kialakításánál is szükségesek.

5.3.4 *Eredmények*

A szolgáltatás menedzsment rendszerének kialakítása során keletkező eredmények a következők

- az érvényes szolgáltatási szintmutatók kidolgozása, bevezetése,
- az érvényes szolgáltatási osztályok definiálása,
- a szolgáltatás szint menedzsmentrendszer dokumentum mintáinak kidolgozása,
- teljes és részletes leírás az SLA/OLA rendszerekben alkalmazott összes mennyiségi és minőségi paraméter kezelésével kapcsolatos általános ismeretekről,
- a központi szabványtár definiálása, működtetési rendszerének kidolgozása,
- a szolgáltatás szint menedzsment monitoring rendszerének kidolgozása.

5.4 *Fejlesztésért és szolgáltatásért felelős szervezetek feladat- és hatásköre*

Az elektronikus közigazgatás hatósági intézményrendszere alapvetően nem különbözik a közigazgatási hatósági szervezeti struktúrától.

A hatósági döntések, határozatok meghozatala, elektronikus dokumentumként történő kibocsátására jogszabályban felhatalmazott szervezet jogosult.

Az elektronikus közigazgatási szolgáltatásokhoz történő, jogosultság szerinti hozzáférés, elérhetőségének akadálymentes biztosítása a közigazgatási szervezetek és az ügyfelek részére egyaránt - nem hatásköri és illetékességi jogkörök szerint osztott intézményi, szervezeti felelősségi struktúrában, hanem az e funkciók folyamatos rendelkezésre állásáért egy személyben felelős - közreműködő informatikai szolgáltató szervezet által történik.

A kormányzati távközlő hálózatok és kapcsolódó hálózati és informatikai szolgáltatások nyújtásáért felelős szervezeteket a Kormány kijelölő rendeletekben rögzítette. A kijelölt szervezetek kötelesek és felelősek gondoskodni a kormányzati infokommunikációs struktúrák folyamatos rendelkezésre állásáról, fejlesztéséről, az elektronikus ügyintézési szolgáltatásokhoz, az elektronikusan elérhető közigazgatási eljárásokhoz való hozzáférésről. A különböző hatósági eljárásokban, közérdekű adatszolgáltatásokban illetékes intézmények felelőssége a hatáskörükbe és illetékességükbe tartozó hatósági eljárások, közérdekű adatszolgáltatások elektronikus úton történő ügyintézésének megvalósításáért és fenntartásáért felelősek.

A kormányzati informatikát érintő, kijelölő rendeletekben foglaltak szerint meghatározó felelősséget visel a NISz Zrt, a PRO-M Zrt, a Magyar Posta Zrt, és a KEKKH. E szervezeteken túl működnek más, kormányzati infokommunikációs igényeket kiszolgáló ágazati szervezetek is (pl. IdomSoft Zrt). A kijelölő rendeletekben foglaltak szerint a legtöbb távközlési hálózati és informatikai szolgáltatás nyújtására és üzemeltetésére ezen szervezetek közül, dominánsan a NISz Zrt kötelezett. A nemzeti adatvagyon védelme érdekében a különböző hatósági nyilvántartások elektronikus adatkezelésének és adatfeldolgozásának végrehajtására - többek mellett - a Kormány a NISz Zrt-t is kijelölte.

A PRO-M Zrt tevékenysége homogén, erősen szakosított, elsősorban a rendvédelmi szervezetek mozgószolgálati rádiótávközlési igényeit elégíti ki.

A Magyar Posta Zrt a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ) megvalósításában, az ügysegédi rendszer továbbfejlesztésében kapott jelentős szerepet.

A KEKKH mint költségvetési intézmény, eltérően a másik két szervezettől, nem közszolgáltatási szerződés alapján, hanem jogszabályban előírt kötelezettségként végzi a közszolgáltatások működtetését és üzemeltetését, melyben állami tulajdonú piaci szereplőként többek mellett az IdomSoft Zrt szerződésszerűen támogatja. A KEKKH alapfeladata a nemzeti adatvagyon kategóriába sorolt, és más, törvényekben előírt alapnyilvántartások kezelése, az azokhoz kapcsolódó hatósági szolgáltatások biztosítása.

5.4.1 A megoldandó feladat

Az elektronikus közigazgatás fejlesztése, a Kormány Digitális Nemzet Fejlesztési Programja olyan kormányzati informatikai szervezeti struktúrát igényel, amelyben biztosítható a célt szolgáló programokhoz kötött fejlesztések közötti hatékony koordináció, intézményi együttműködés, a célt szolgáló fejlesztések modulszerű egymásra építkezése, a realizált fejlesztések fenntarthatósága, a feladatok hatásköri és illetékességi elhatárolása az érintett szervezetek között, az intézmény tevékenységi körébe utalt konkrét feladatért való egy személyi felelősség érvényesülésével. A nemzeti adatvagyon körébe sorolt nyilvántartások

elektronikus adatkezelésének egységes műszaki, informatikai biztonsági feltételek mentén kell megvalósulnia.

5.4.2 *Alapelvek*

Az alábbi érdekeknek kell érvényesülnie a kormányzati informatika és az elektronikus közigazgatási szolgáltatások fejlesztésében, kiterjesztésében, valamint a felelősségi viszonyokban, ezáltal a szervezeti struktúra továbbfejlesztésében:

- a távközlési alpinfrastruktúrák létesítéséért, fejlesztésért, fenntartásáért való egyyszemélyi felelősség mellett az állami intézmények igényeinek, kiszolgálásának elsődleges érdekei,
- az alpinfrastruktúrán biztosított kormányzati célú távközlési szolgáltatásokhoz való (VoIP, e-mail, felhő, stb.) intézményi hozzáférés, az egységes feltételek szerinti szolgáltatás biztosítása,
- az elektronikus közigazgatási szolgáltatásokhoz történő szabványos hozzáférés előírásai (elektronikus kormányablak), szabályai,
- a hatósági ügyekben illetékes közigazgatási szervezetek felelőssége a hatósági eljárások elektronikus úton történő intézésének folyamatos bővítéséért, fenntartásáért,
- a nemzeti adatvagyon körébe utalt nyilvántartások elektronikus adatkezeléséért való felelősség a jogszabályban nevesített szervezetnél.

5.4.3 *Módszertani megközelítés*

A kormányzati informatikai szolgáltatásokért felelős szervezeti struktúra továbbfejlesztése során érvényesíteni kell:

- az elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat használó ügyfél, és az illetékes eljáró hatóság közötti szabványos és egységes informatikai kapcsolati rendszer (elektronikus kormányablak) kialakításáért, fejlesztéséért és fenntartásáért való egyyszemélyi szervezeti felelősség szükségességét,
- a SZEÜSZ-ökért való, jelenlegi osztott szervezeti felelősségi rend integrációját, ugyanis a SZEÜSZ-ök megvalósításáért és folyamatos szolgáltatásának biztosításáért való osztott szervezeti felelősség nem előnyös, mert a SZEÜSZ az elektronikus kormányablak egyik alkotó egysége, ezáltal annak rendelkezésre állásáért - függetlenül attól, hogy e célból az elektronikus kormányablak működtetője közreműködőt vesz igénybe - ő is felelős,
- az eljáró hatóságok felelősségét, a hatósági eljárások elektronikus ügyintézéséhez szükséges informatikai infrastruktúrák és szakrendszeri alkalmazások folyamatos működéséért,

5.4.4 *Eredmények*

A kormányzati informatikai struktúrák működésének hibái, rendelkezésre állásának korlátai olyan működési zavarokat okoznak az állam működésében, mely a „kritikus infrastruktúrák” meghibásodásainál jellemzőek. A szervezeti struktúra továbbfejlesztése, a felelősségi viszonyok egymásra épülő, de jól elhatárolt megvalósításával csökkenti ezt a veszélyt.

A szervezeti továbbfejlesztés eredményeképpen átláthatóbbá válik a feladattal megbízott szervezetek gazdálkodása, a kormányzati informatikai szolgáltatások bekerülési költsége.

A helyes munkamegosztás növeli, hatékonyabbá teszi a fejlesztések tervezhetőségét, a koordinációt, a fejlesztés eredményeinek ütemezett és harmonizált bevezetését, az elektronikus közigazgatási szolgáltatások bővülésének dinamikáját.

6. Rövidítések

ASP:	Application Service Provider
DNFP:	Digitális Nemzet Fejlesztési Program
EDR:	Egységes Digitális Rádió-távközlő Rendszer
EIDAS:	Electronic Identification and Trust Services
EIF:	European Interoperability Framework
EKK:	Elektronikus-kormányzat Központ
EU:	Európai Unió
G2B:	Government-to-Business
G2C:	Government-to-Citizen
G2G:	Government-to-Government
IaaS:	Infrastructure as a Service
IDABC:	Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Businesses and Citizens
IOP:	Interoperabilitás
ISA:	Interoperability Solution for European Public Administration
K-600:	Kormányzati védelempolitikai rendszerelem
KEKKH:	Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala
KÖZNET:	Közoktatás, közművelődés részére hálózat szolgáltatási csomag
MAN:	Metropolitan Area Network
NIS:	Nemzeti Infokommunikációs Stratégia
NISz:	Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató
NTG:	Nemzeti Távközlési Gerinchálózat
OLA:	Operation Level Agreement
PaaS:	Platform as a Service
PSI:	Personal Software Inspector
SaaS:	Software as a Service
SAGA:	Standards and Architectures for eGovernment Applications
SLA:	Service Level Agreement
SLM:	Service Level Management
SZEÜSZ:	Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatás
WAN:	Wide Area Network

Fogalmak

A fogalmak alábbi gyűjteménye a Keretrendszer koncepcióban fellelhető, nem mindenki számára ismert fogalmak, jelen anyagban érvényes értelmezését adja.

^I Elektronikus ügyintézési szolgáltatás: Elektronikus úton indított szolgáltatáskérés, melyre a nyújtott szolgáltatás – minden elektronikussá tehető mozzanata – is elektronikusan történik.

^{II} Interoperabilitás: együttműködési képesség.

Szintjei:

Technikai interoperabilitás: két rendszer képes digitalizált információ byte-helyes egymás közötti átvitelére.

Szintaktikai interoperabilitás: két rendszer képes strukturált adatok egymás közötti átvitelére úgy, hogy az adattípusokat, adatszerkezeteket egységesen kezelik.

Szemantikai interoperabilitás: két rendszer képes úgy együttműködni, hogy az adatszerkezetekben átadott információkat egységesen értelmezik, annak azonos jelentést tulajdonítanak.

Szervezeti interoperabilitás: két szervezet képes úgy együttműködni, hogy munkájukba az adatcserét és az adatok felhasználását összehangoltan építik be.

^{III} Multidiszciplináris fejlesztés: A fejlesztés során az igazgatásszervezés, jogi és műszaki informatikai szempontok összehangolt érvényesítése.

^{IV} Vízió: Az elektronikus közigazgatás szolgáltatási színvonalának és működési módjának távlati elképzelése, célkitűzése.

^V Elektronikus kormányablak: Az elektronikus közigazgatás ügyfélkapcsolati rendszere, mely a fizikai kormányablak leképzése az e-térbe.

^{VI} Multimodális csatlakozás:

- a) Több módon való belépési lehetőség az elektronikus közigazgatási rendszerbe (számítógép, okostelefon, telefon, posta).
- b) Egy eszközön többféle humán érzékszervre és képességre alapozott kezelés lehetősége (pl. képernyő – billentyűzet - grafikus pozicionáló, hang-interfész, mozdulatvezérlés).

^{VII} Back office: Az igazgatási rendszer belső, az ügyfelek számára nem releváns, rejtett része.

^{VIII} Rendszerkomponens: Az elektronikus közigazgatási rendszer valamely önállóan körülhatárolható része, eleme (pl. alrendszer, modul, stb.).

^{IX} Szakrendszer: Az elektronikus közigazgatás egy igazgatási területét kiszolgáló, nagy önállósággal fejlesztett és működtetett alrendszer (pl. népesség-nyilvántartás, egészségügyi rendszer, stb.).

^X Fejlesztési stratégia: A jelenlegi helyzet elemzése és a kitűzött célok alapján a fejlesztés lényegi elemeinek, összefüggéseinek, egymásra épülésének meghatározása.

^{XI} Elektronikus rendszer konszolidációja: Egy komplex (informatikai, vagy távközlési) feladat megoldására egységes, együttműködésre képes, költséghatékony, elektronikus rendszer kialakítása.

^{XII} Szolgáltatáskatalógus: Az elektronikus közigazgatás rendszerébe már befogadott (tesztelt, auditált) elektronikus szolgáltatások jegyzéke.

^{XIII} Alkalmazás-migráció: Rendszerkomponens, alkalmazás áthelyezése, bekapcsolása egy új elektronikus rendszerbe.

^{XIV} Legacy alkalmazás: Öröklött, azaz korábban, régebbi technológiával kifejlesztett alkalmazás, amelynek felhasználása az új rendszerekben is indokolt.

^{XV} Auditálás: Egy rendszerkomponens, vagy szolgáltatás, vagy alkalmazás, vagy alrendszer független értékelése abból a szempontból, hogy teljesíti-e a használatbavétel követelményeit.

^{XVI} Meta-adat: Adatokat leíró adat.

^{XVII} Backend alkalmazás-keretrendszer: Az adatelérési rétegben futó alkalmazás-független programok tervezését, fejlesztését támogató rendszer.

^{XVIII} Frontend keretrendszer: A megjelenítési rétegben futó alkalmazás-független programok tervezését, fejlesztését támogató rendszer.

^{XIX} Felhőszolgáltatás: A cloud vagy felhő olyan szolgáltatási keretrendszer, amely lehetővé teszi, hogy a szolgáltatók által nyújtott elosztott számítástechnikai erőforrásokat (számítási és tárolási kapacitásokat, alkalmazásokat, hálózatot, stb.) igény alapján, gyorsan konfigurálható és kiosztható/visszaadható módon, kényelmesen el lehessen érni a hálózat bármely pontjáról a lehető legkevesebb menedzsment erőfeszítéssel vagy szolgáltatói közbeavatkozással. Három jól elkülöníthető telepítési modell alakult ki: privát, közösségi, nyilvános, de ezek keveréke is elképzelhető. Ez a hibrid modell. Három gyakran alkalmazott szolgáltatási modell alakult ki: SaaS, PaaS és IaaS. A szolgáltatásmodell meghatározza egy szervezet hatáskörét és ellenőrzési körét az informatikai környezet fölött, és jellemzi a felhő használatának absztrakciós szintjét.

^{XX} Alkalmazás-hosztolás: Az alkalmazások egy szolgáltató által üzemeltetett – általában védett szerverteremben elhelyezett – szerveren futnak.

^{XXI} Vertikális integráció: Az elektronikus közigazgatás back office rendszerének adatbázis rétege.

^{XXII} Horizontális integráció: Rendszer vagy alkalmazás üzleti logikája.

^{XXIII} Front-office: A felhasználóval közvetlen kapcsolatot tartó szolgáltatás, és azt megvalósító programrendszer.

^{XXIV} Gap-analízis: Egy fennálló és egy megcélzott állapot közötti különbség elemzése abból a célból, hogy a megcélzott állapot optimális útvonalon elérhető legyen.

^{XXV} Több-bérlős modell: Amikor egy informatikai erőforrást több szervezet, vagy szervezeti egység használ egyszerre. Elsősorban felhő környezetben használt fogalom.

^{XXVI} Biztonság: A fenyegetettségek elleni védettség mértéke. Informatikai rendszerek esetén annak valószínűsége, hogy a rendszer feladatait megfelelő rendelkezésre állással, a kezelt információ sértetlenségének, bizalmasságának, hitelességének megőrzésével teljesíti.

^{XXVII} Nyitottság: a nyitottság a nyílt szabványok, nyílt interfészek, nyílt specifikációk minél nagyobb mértékű alkalmazását jelenti annak érdekében, hogy az informatikai fejlesztéseknek a szállítóktól való függését csökkenteni lehessen.

^{XXVIII} Rugalmasság: A rugalmasság (a közigazgatási fejlesztések kontextusában) azt jelenti, hogy a közigazgatási informatikai rendszerek könnyen és gyorsan legyenek képesek adaptálni a jogszabályi feltételek gyakori változásából, a szervezeti, munkaszervezési változásokból, valamint az IT területén tapasztalható gyors ütemű technológiai innovációból származó módosítási igényeket.

^{XXIX} Skálázhatóság: Az informatikai rendszer architekturális átalakítás nélkül, további elemek (pl. processzorok, tárak) csatlakoztatásával vagy lekapcsolásával alkalmas legyen az éppen aktuálisnál nagyobb, vagy kisebb működési teljesítményre, ha a külső körülmények ezt megkívánják.

^{XXX} Meta-adat szabvány: Az elektronikus közigazgatásban használatos „adatokra vonatkozó adatok” tartalmi meghatározása (pl. a népesség-nyilvántartás adatainak tartalmaznia kell az adott személy nevét, születési nevét, idejét, anyja nevét, stb.).

^{XXXI} Műszaki szabvány katalógus: Mindazon műszaki szabványok gyűjteménye, melyek az elektronikus közigazgatás informatikai rendszerének tervezésével, megvalósításával, üzemeltetésével kapcsolatos előírásokat tartalmazza (pl. technikai interoperabilitás, Web-szolgáltatások, biztonság, térinformatikai adatok, üzemvitel, stb.).

^{XXXII} Közzolgáltatási szótár: Az elektronikus közigazgatásban előforduló kifejezések magyarázata.

^{XXXIII} Kormányzati adatszabvány katalógus: az a szabványgyűjtemény, ami részletesen és pontosan megadja az e-közigazgatás informatikai rendszerében használatos adatok (mint pl. személynevek, lakcímek, postai irányítószámok, ingatlanok helyrajzi számai, telefon- és faxszámok, e-mail címek, bank nevek, cégnevek, bankszámla számok, stb.) tartalmi és formai jellemzőit, az elemek alkalmazásának és adatbázisba történő rögzítésének szabályait.

^{XXXIV} Adatforrás: Valamely adat nyilvántartásba vételének alapjául szolgáló egyedi döntés, nyilatkozat, irat vagy tárgyi bizonyíték.

^{XXXV} Elsődleges adat: Olyan adat, melyet a 2013. évi CCXX. törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendelet annak minősít.

^{XXXVI} Egyszerű adatátvétel: Adatok átvétele egy másik nyilvántartótól, az adatok egyezőségének biztosítása, megőrzése vagy ellenőrzése érdekében, emberi beavatkozást igénylő módon.

^{XXXVII} Automatikus adatátvétel: Adatok átvétele egy másik nyilvántartótól, az adatok egyezőségének biztosítása, megőrzése vagy ellenőrzése érdekében, emberi beavatkozást nem igénylő módon.

^{XXXVIII} Adatkapcsolat-szolgáltatás: Olyan szolgáltatás, amelynek keretében a nyilvántartó adatokat ad át egy másik nyilvántartónak, ami az adatokat a 2013. évi CCXX. törvényben meghatározott egyszerű adatátvétel vagy automatikus adatátvétel útján veszi át.

^{XXXIX} Automatikus adatelérési felület: A nyilvántartó által létrehozott és üzemeltetett, a nyilvántartó részéről emberi beavatkozást nem igénylő adatátadást lehetővé tevő műszaki megoldás.

^{XL} Származtatott adat: Más nyilvántartótól adatkapcsolat-szolgáltatás keretében átvett adat.

^{XLI} Nyilvántartások regisztere: Az elektronikus közigazgatásban résztvevő szervezetek által vezetett nyilvántartások felsorolása a nyilvántartott adatok megadásával.

^{XLII} Adatmegnevezések és adatleírások jegyzéke: Az elektronikus közigazgatás nyilvántartásaiban használt adatmegnevezések felsorolása az adatok tárolási formájának és jelentésének megadásával.

^{XLIII} Elsődleges adatok és az adatforrások jegyzéke: Az elektronikus közigazgatás nyilvántartásaiban tárolt elsődleges adatok felsorolása az adatot tároló etalon nyilvántartás, és az adat forrásaként szolgáló adatforrások megadásával.

^{XLIV} Hatósági igazolások jegyzéke: A közigazgatásban előforduló hatósági igazolások felsorolása a kiállító hatóság, az adattartalom, és a kiállítás alapját képező nyilvántartás megadásával.

^{XLV} Szolgáltatási szint menedzsment: A felhasználók számára nyújtott IT-szolgáltatások minőségének vizsgálata és irányítása, függetlenül attól, hogy a szolgáltatást belső IT-szervezet, vagy külső fél nyújtja.