

DIGITÁLIS ÁLLAMPOLGÁRSÁG

- A digitális állampolgárság programjának egyik fő célkitűzése, hogy az online ügyintézés mobiltelefonról is lehetővé váljon.
- 2023 júniusában 5,7 millió fő rendelkezett az online ügyintézés jelenleg biztosító Ügyfélkapu hozzáféréssel.
- 2022-ben az állampolgárok több mint 20 millió ügyet intéztek el online, az Ügyfélkapun keresztül.
- Országszerte 378 ponton kihelyezett terminálokon keresztül is lehetséges egyes ügyek online intézése.
- Az EU legfrissebb e-kormányzati teljesítménymérése szerint Magyarország a tagországok között a 17. helyen szerepel.
- Finnország mesterséges intelligencia bevonásával fejleszti online közszolgáltatásait, Észtország már az e-kormányzat fizikai infrastruktúrájának zöldítésén dolgozik.
- Jelen Infojegyzet két előzménye:
 - Elektronikus ügyintézés ([2021/18.](#));
 - Elektronikus ügyintézés 2. ([2021/62.](#)).

Az Infojegyzet az "A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól" szülő, [T/6076.](#) számú törvényjavaslathoz készült azzal a céllal, hogy áttekintést adjon az elektronikus közigazgatás legújabb magyar és európai fejleményeiről.

A "digitális állampolgár" fogalma nem új, 2013-ban már rendeztek Budapesten [konferenciát](#) a témában és [tanulmánykötetet](#) is kiadtak. Jelentése azonban érezhetően módosult azóta: tíz évvel ezelőtt elsősorban a digitális eszközökkel együtt élő, azokat használó embert értették alatta, mára inkább a hivatalos, állampolgárként intézhető ügyek és igénybe vehető szolgáltatások egyre szélesebb körének online térbe költöztetésén, az állam és az állampolgár közötti interakciók elektronikusává válásán van a hangsúly.

Ez utóbbi értelemben használja a fogalmat a **Nemzeti Digitális Állampolgárság Program** ([NDÁP 2022](#)) is, amelyet a magyar kormány 2022 végén fogadott el azzal a céllal, hogy az állampolgárok 2026-ra a lehető legtöbb közigazgatási ügyet mobiltelefonjukról is elintézhessék (hiszen mobiltelefonon keresztül a lakosság sokkal nagyobb hányada éri el az internetet, mint számítógépen vagy laptopon keresztül). A program további célokat is kitűzött:

- az egyes állami szerveknél keletkező adatok hatékonyabb összekapcsolását az ügyintézés további gyorsítása érdekében;
- egy nemzeti felhőtechnológia kiépítését, amely a további digitális fejlesztéseket megkönnyítené, és költségmérséklő hatása is lenne;
- az összes online állami ügyintézési felület egységes vizuális megjelenítését és nyelvi egyszerűsítését.

A NDÁP azt is ígéri, hogy a program megvalósulásakor a digitális állampolgár rendelkezésére fog állni:

- az elektronikus tárcája, amely az összes okmány digitális változatát tartalmazza majd, s így lehetővé teszi a személyazonosság online ellenőrzését;
- az elektronikus aláírása, amellyel az Európai Unió egész területén érvényes módon hitelesítheti online dokumentumait;
- a digitális postaládája, ahol elérhetőek lesznek az ügyintézés során érkező hivatalos levelek;
- az elektronikus dokumentumtára;
- az elektronikus fizetés lehetősége, amellyel elsősorban az állam felé róhatja le fizetési kötelezettségeit.

2022-ben, már a program előkészítésének jegyében állt fel a Digitális Magyarország Ügynökség (DMÜ) azzal a megbízással, hogy a kormányzati informatika teljes spektrumát – beleértve a területen tevékenykedő [intézményeket](#) is – felügyelje és gondoskodjon az elektronikus közigazgatás folyamatos továbbfejlesztésével járó teendőkről.

AZ E-KORMÁNYZATI SZOLGÁLTATÁSOK MAGYARORSZÁGON

2023 júniusában tízből hat ember (5,7 millió fő) rendelkezett Magyarországon hozzáféréssel az [Ügyfélkapuhoz](#), amelyen keresztül – a felhasználónév és a jelszó megadását követően – már mintegy 4400 ügyet lehet a magyarorszag.hu portálon elektronikusan elintézni (BM Monitoring Adatok [2023/1](#)).

Az itt elérhető ügyek száma az elmúlt öt évben a hatszorosára nőtt, s mára már havonta 8 millióan látogatnak el a portálra. 2022-ben több mint 20 millió ügyet intéztek el itt elektronikusan, szemben a 2019-ben mért 4 milliós esetszámmal.

A legnépszerűbb elektronikus szolgáltatások:

- a Jármű Szolgáltatási Platform ([JSZP](#)), amelyen díjmentesen lekérdezhetők bármely, Magyarországon forgalomba helyezett jármű életútjának adatai;
- az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér ([EESZT](#)), amely az egészségügyi ellátás során keletkezett minden adatot és dokumentumot tartalmaz;
- a hatósági erkölcsi bizonyítvány [igénylése](#);
- az [ingatlankezeső](#) online földhivatali szolgáltatás;
- a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) [ügyfélportáljának](#) szolgáltatásai;
- az Azonosításra Visszavezetett Dokumentumhitelesítés ([AVDH](#)), amely az elektronikusan keletkezett hivatalos dokumentumokat hitelesíti, így azok már kinyomtatás, aláírás és beszkennelés nélkül is elküldhetők (Magyarorszag.hu, [2023. április 4.](#)).

A **mesterséges intelligencia (MI) alkalmazása** az online közigazgatás területén is

megjelent, amennyiben 2023. június végéig 378 MIA Pontot (Mesterséges Intelligencia Asszisztens) helyeztek ki országszerte kormányablakokban, postahivatalokban és ügynevezett **Digitális Jólét Pontokon (DJP)** abból a célból, hogy a megfelelő technikai eszközökkel nem rendelkezők számára is biztosítsák – a szükséges személyazonosítást követően – az elektronikus ügyintézés lehetőségét. Az érintőképernyős terminálok bankautomatához hasonlítanak és rajtuk keresztül 10 különböző hivatalos ügy intézhető, például a vezetői engedély és a személyi igazolvány pótlása, de igényelhető anyakönyvi kivonat és erkölcsi bizonyítvány is (eGov Hírlevél, [2023. október 1.](#)).

A kihelyezett pontokon 2023 első félévében az ügyfelek már több mint 7 ezer ügyet intéztek el (BM Monitoring Jelentés [2023/1.](#)).

A projekt az internethez, s így a digitális szolgáltatásokhoz hozzáférők és az azokhoz hozzá nem férők között meglévő digitális szakadék áthidalására irányuló kezdeményezés, de az okmányirodai ügyintézőket is tehermentesíti.

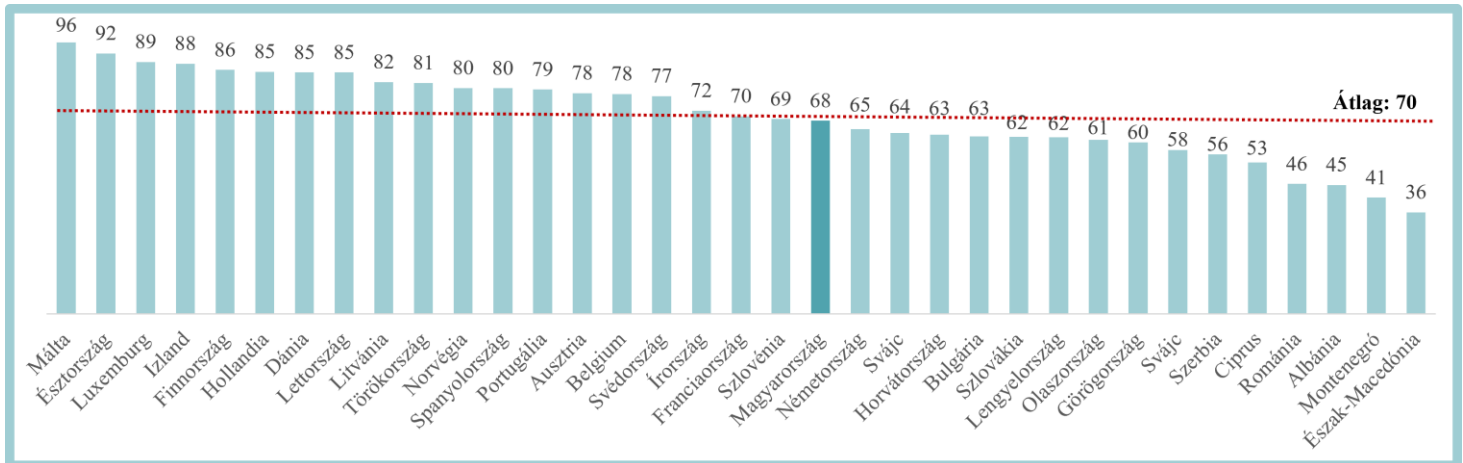
AZ E-KORMÁNYZAT EURÓPAI UNIÓS MEGKÖZELÍTÉSBN

Az Európai Unió már a 21. század elején felismerte a közszolgáltatások online térbe helyezésében rejlő lehetőségeket: a hatékonyság növekedését, az anyagi megtakarítást a polgárok, a vállalkozások és a kormányok számára egyaránt, valamint az átláthatóság erőteljesebb érvényre jutását.

Mindezek szellemében fogalmazta meg az Európai Bizottság (EB) az alapvető célkitűzéseket "eEurope 2002" elnevezésű stratégiai [jelentésében](#), amelyet a rákövetkező években további jelentések követtek.

A 2020 decemberében elfogadott Berlieni Nyilatkozatban a 27 tagállam az európai egységes piac olyan alapvető elemének ismerte el a közszférát, amely az európai gazdaság élénkítéséhez is hozzájárul. Célként fogalmazták meg ezért, hogy minden polgár számára lehetővé váljon a digitális szférában való részvétel (Berlin Declaration [2020](#)).

1. ábra: E-kormányzati teljesítménymutató, 2021-2022 (a legmagasabb érték 100 pont)



Forrás: [Infoszolg/E-Government Benchmark Report Final Results 2023](#)

A 2020-as éveket az EU [Európa digitális évtizedévé](#) nyilvánította, s ennek keretei között zajlik a közszolgáltatások digitalizálásának folyamata. Jelenleg éppen az európai digitális személyiadat-tárca bevezetéséről szóló rendelet elfogadását célzó tárgyalások folynak. A rendelet alapján minden európai uniós polgár Európa-szerte jogosulttá válna személyes adatainak biztonságos kezelése mellett online szolgáltatások igénybevételére (EB [2023. november 8.](#)).

Az e-kormányzati teljesítmény mérése

Az Európai Bizottság 2001 óta folyamatosan figyelemmel kíséri és külön jelentésben értékeli a tagországok e-kormányzatainak teljesítményét (eGovernment Benchmark).

Azt értékelik, hogy az egyes országokban (eGovernment Benchmark [2023](#)):

- milyen mértékben nyújtanak online szolgáltatásokat, különös tekintettel a mobiltelefonon is intézhető ügyekre;
- mennyire egyértelmű a szolgáltatások nyújtásának módja, érvényesül-e az átláthatóság az egyes digitális szolgáltatások tervezése, a személyes adatok kezelése során;
- milyen technológiai támogatás áll rendelkezésre a szolgáltatások nyújtása során;

- a külföldről érkező polgárok milyen könnyen férhetnek hozzá az online szolgáltatásokhoz, számukra milyen külön segítség érhető el.

A legutóbbi, 2021-re és 2022-re vonatkozó jelentést 2023 szeptemberében hozták nyilvánosságra. A vizsgált országok körébe az EU 27 tagországán kívül további nyolc európai országot: Albániát, Észak-Macedóniát, Izlandot, Montenegrót, Norvégiát, Svájcot, Szerbiát és Törökországot is bevonták.

A legjobb eredményt Málta érte el 96 pontos teljesítménnyel, az e-kormányzat terén mindig élen járó Észtország a második helyre került. Magyarország a középmezőnyben található 68 pontos eredménnyel, kevéssel a 70 pontos átlag, illetve a 73 pontos európai uniós átlag alatt. Figyelemre méltó fejlődést könyvelhet el Törökország, amely 10 ponttal kapott többet az előző, egy évvel ezelőtti méréshez képest, Görögország és Szerbia pedig 8–8, Lengyelország 7 ponttal lépett előbbre (eGovernment Benchmark [2023](#)).

Jó gyakorlatok egyes tagországokban

Ausztria 2023 decemberében áll át egy korábban modernebb és több funkciót is magába foglaló mobiltelefonos alkalmazásra "[ID Austria](#)" néven, amely elsősorban személyazonosításra alkalmas, s ezen keresztül lehetővé teszi a digitális szolgáltatásokhoz való hozzáférést,

valamint az elektronikus dokumentumok digitális aláírását.

Csehországban 2024 januárjától tölthetik le az állampolgárok személyi igazolványuk elektronikus változatát egyszerű alkalmazásként az App Store-ból vagy a Google Play Áruházból, s a hatóságok kötelesek lesznek azt a hagyományos személyazonosító kártyával egyenrangúként elfogadni (Expats.cz, [15 September 2023](#)).

Dániában ezzel szemben 2021 óta már a második generációs elektronikus személyi igazolvány ([MitID](#)) fokozatos bevezetése zajlik. Az új virtuális okmány nemcsak a hivatalos ügyek online intézésnek alapkelléke, de digitális bankoláshoz is használható és biztonságos hitelesítési eszköz a dán állampolgárok számára ([Signicat.com](#)).

Finnország a 2019 óta zajló Aurora program során mesterséges intelligencia által vezérelt szolgáltatásokat vezet be arra törekedve, hogy

az online közszolgáltatások minél zökkenőmentesebben és személyre szabottan, az adott élethelyzetnek megfelelően álljanak az állampolgárok rendelkezésére ([DigiFinland](#)).

Észtországban az állam által nyújtott szolgáltatások már 2017-ben is szinte teljes egészében elérhetően voltak elektronikusan, kivételt csak azok az ügyek képeztek – mint a házasságkötés vagy a válás –, amelyek esetén a személyes megjelenés elengedhetetlen (Index [2017. július 3.](#)). Megoldandó problémát számukra már inkább az online kormányzat működésének nagy energiaigénye jelent, ezért a digitális állam ökológiai lábnyomának csökkentésén, az elektronikus közigazgatást működtető szerverek méretén, a technológia racionalizálásán dolgoznak. Észtország nemzeti digitális menetrendje azt tűzte ki célul, hogy az ország 2030-ra a világ legzöldebb digitális kormányával rendelkezzen (E-Estonia, [2 November 2023](#)).

Források:

- Nemzeti Digitális Állampolgárság Program, [2022](#)
- Elektronikus közszolgáltatásokat összefoglaló monitoring jelentés. Belügyminisztérium, [2023. január – június](#)
- Berlin Declaration on Digital Society and Value-Based Digital Government, [2020](#)
- eGovernment Benchmark 2023 European Commission, [2023](#)