

Előszó

Az átállások, azaz transzformációk korát éljük. A digitális forradalom már évtizedek óta zajlik és a közel félévszázados harmadik ipari forradalom eredményének tekintjük. A haladó iparágakban ma már javában zajlik a negyedik ipari forradalom, amely a termelési és szolgáltatási folyamatok olyan szervezését írja le, amelynek keretében az eszközök önállóan kommunikálnak egymással, és amelyben autonóm rendszerek nyomon követik a fizikai folyamatokat, létrehozzák a fizikai valóság virtuális mását, és decentralizált döntéseket hoznak önszervező mechanizmusok alapján.¹ Sőt beszélnek már a következő lépcsőről, a fenntarthatóságot, az emberközpontú és reziliens szemléletet megerősítő ötödik ipari forradalomról is. Mit jelent mindez a közszolgáltatások (*public services*), ezen belül a közigazgatási szolgáltatások (*public administration*) világában?

Könyvünk egyszerre tekint vissza a magyar közszolgálat által megtett út közelmúltjára és előre, a jövő felé. Hogyan jelenik meg a közszolgáltatásokban, a közigazgatásban a hálózatba kapcsolt, egymással kommunikálni tudó, döntésképes eszközök dominanciája? Teremtenek-e új értékeket a digitalizációs technológiák (felhőalapú informatika, *big data*, mesterséges intelligencia stb.) azáltal, hogy a korábban csak fizikai térben létező szolgáltatások kiterjeszthetővé, teljesen újraépíthetővé válhatnak?

Az állami szolgáltatásokban „radikális kultúraváltás szemtanúi lehetünk”. Az ügyfelek más tartalmakat várnak, más szolgáltatási formákban, más áron, mint korábban. A közigazgatás-ügyfél viszony kooperatív, kölcsönössé válik.² Magyarország 2020-ban lezárta a 2014-ben indult közigazgatás-fejlesztési ciklust, és új uniós fejlesztési ciklusra készül. Merre tovább? Melyek az új célok 2027-ig vagy 2030-ig? A kormányzati célfüggvény szerint Közép-Európa legélhetőbb államává kell válnunk. Ehhez hatékonyabb közszolgáltatások kellenek. Hazánk az EU-országok digitális közszolgáltatási versenyében hátulról a 3., csak Romániát és a görögöket előzzük!³ Számos miniszteri stratégia született az elmúlt években, így például a Digitális Jólét Program, Magyarország Mesterséges Intelligencia Stratégiája vagy a Nemzeti Digitalizációs Stratégia. A közigazgatási informatika fejlesztése, az e-közigazgatás, az állami digitalizáció négy minisztérium párhuzamos hatáskörében is megjelent, ami nem biztos, hogy minden esetben az összkormányzati szempont érvényesítését szolgálta. A 2020-ig kitűzött kormányzati cél a „szolgáltató állam” jelszávaiban „szervezetten, következetes és átlátható intézményi struktúrában, korszerű és ügyfélbarát eljárásrenddel, mindenki számára elérhetően, professzionálisan, nemzeti hivatástudattal rendelkező, szakmailag felkészült, etikus és motivált személyi állománnyal, modern szervezeti keretek között és költséghatékonyan, a lehető legkisebb adminisztratív teherrel, versenyképes szolgáltatási díjakkal és rövid ügyintézési határidőkkel működő, az emberek bizalmát élvező közigazgatást vizionált”.⁴

¹ Európai Parlament (2016): *Industry 4.0 Policy Department Economic and Scientific Policy*. 22–23.

² BUDAI Balázs Benjámin (2017): *A közigazgatás újragondolása. Alkalmazkodás, megújulás, hatékonyság*. Budapest: Akadémia.

³ Digital Economy and Society Index (DESI) 2021.

⁴ *Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014–2020*.

Melyek lehetnek tehát az új célok? Könyvünk abban segít, hogy megértsük, hol tartunk a 2020-as évek elején, és merre kellene haladnia a jövőben a magyar közigazgatás és a közszolgáltatások fejlesztésének. 2022-ben világjárvány, energiaválság, kelet-európai háború, gazdasági válság, munkaerőhiány és növekvő autonómiával rendelkező mesterséges intelligencia vett körbe minket. Elegendő-e, ha a közigazgatás „csupán” jól alkalmazkodó, reziliens válságkezelő és a közbizalmat élvező nagy rendszer? Szükséges, de nem elégséges. Az államnak a stratégiai tervezésben és a digitális átállás globális versenyében kell helytállnia. Abban a versenyben, amely az emberek védelméről és a növekvő komplexitás kontrolljáról is szól. Ebben a versenyben az EU-n belül sem állunk jól, az EU pedig a globális versenyben van lemaradva.

Az elméleti vagy spekulatív válaszok helyett a Nemzeti Köszolgáltatati Egyetem kutatócsoportja 2014-től végzett mérések és hatáselemzések tükrében vizsgálja a magyar közszolgáltatások fejlődését. A kötet átfogó kulsgondolata az ügyintézési interakciós modell, amely a szerzők által alkotott módszertani innováció, amely az ügyintézési folyamatokat, az azzal való elégedettséget fókuszba állító empirikus kutatási program keretrendszer, ami egybecseng a szolgáltató állam ethoszával. Külön fejezet foglalkozik a digitális átállás globális és lokális trendjeivel, a közigazgatási ügyintézés és ügyfélelemzés témájával, az ügyintézési csatornák és az ügyfelek elégedettségének kapcsolatával, a vállalati ügyfelekkel és az ügyintézési hatékonyság mérésével. Foglalkozunk a magyar közigazgatásfejlesztés nemzetközi összehasonlításával, használva az egységköltség-számítási modellt (Standard Cost Modelling) és más hatáselemzési eszközöket. A záró fejezetek a korrupcióérzékelés és a Covid-19-világjárvány hatásainak mérésével foglalkoznak.

Vannak jó hírek is. Például a kutatócsoport mérései szerint 2020-ra az önkormányzatok 100%-a használta az önkormányzati alkalmazásszolgáltató központ szolgáltatásait. A vizsgált időszakban folyamatosan növekedett az online benyújtott űrlapok aránya mind a teljes lakosság, mind az internetet használók körében. Ezzel – megelőzve visegrádi partnereinket – sikerült növelni az uniós átlagtól (40%-tól) való pozitív elmozdulásunkat. Az ügyintézés menetét támogató szolgáltatások a leggyakrabban felkeresett adó- és okmányigazgatási szakterületen csaknem teljes körűek.

Napjainkra a digitalizáció önálló igazgatási területté vált, kifejezve mindazon képességeket, amelyek korábban kizárólag emberi beavatkozással működtek. Kérdés, hogy a hazai közigazgatás mely területeken él a mesterséges intelligencia (MI) adta lehetőségekkel, vagy milyen ügyekben lesz bevezetve az automatikus döntéshozatal. A meglévő közigazgatási szakrendszerek fejlesztése, egymáshoz illesztése is szükséges, hogy az egyes nyilvántartások, adatbázisok adattartalma elérhető legyen az azokat felhasználó tisztviselők számára. Fontos a hazai adatpolitika iránya, a meglévő közadatok fel- és újrahasznosítása. Magyarország Mesterséges Intelligencia Stratégiája (a továbbiakban: MMIS) 2020–2030 már bemutatta, hogy az MI technikailag miként alkalmazható a közigazgatási folyamatokban. A Nemzeti Digitalizációs Stratégia (a továbbiakban: NDS) 2021–2030 digitális állam pillére az elérhető ügyfélbarát digitális közszolgáltatások körének bővítését és a használatuk iránti nyitottság és motiváció erősítését, a határok nélküli szolgáltatásnyújtás megteremtését, valamint mindezek támogatására a közigazgatási *back office* folyamatok hatékonyságának növelését tűzi ki célul.

Gyakran feltesszük a kérdést, hogy az egyre komplexebb technológiai fejlesztések, az automatizáció, az adatintegrációk és a megannyi újítás valóban utat talál-e az ügyfelek értelméhez és szívéhez. Valóban segíti-e őket a problémák megelőzésében és megoldásában, végső soron életük jobbá tételében? Hogyan tud ehhez hozzájárulni a közigazgatás? Ezek azok a kérdések, amelyek könyvünk kutatóit elsősorban motiválták. Mindig az embert kell keresnünk a fejlesztések mögött, azt az embert, akit az államnak és a közigazgatásnak segítenie, védenie és szolgálnia kell.