

XI. A magyar közigazgatás a Covid–19-világjárvány idején

(Bojtor András – Bozsó Gábor)

Bevezetés

Az első SARS-CoV-2-koronavírussal fertőzöttet 2019 decemberében azonosították a kínai Vuhan városában. Az Egészségügyi Világszervezet 2020. március 11-én nyilvánította világjárványnak a Covid–19-koronavírus-betegséget.¹ Az OECD 2019 májusában² készített gazdasági előrejelzése alapján a magyar gazdaság a 2020-as esztendőben is 3%-os növekedéssel számolható volt, szemben a végül tapasztalt 4,7%-os csökkenéssel. A járvány hatására bevezetett nemzetközi és hazai védőintézkedések kedvezőtlenül érintették nemcsak a magyar, hanem a világ többi gazdaságát is. A világkereskedelem mértéke 5,3%-kal³ csökkent 2020-ban, ami a kormányzati intézkedések hatására jelentősen elmaradt az áprilisban előrejelzett forgatókönyvtől (–12,9%⁴). Az egészségügyi válság leginkább a hátrányos helyzetű társadalmi csoportokat sújtotta világszerte, és egyúttal felhívta a figyelmet arra is, hogy milyen nehezen előretervezhető negatív hatásokat hordozhatnak a potenciális jövőbeli válságok, például a klímaválság. A mostani jólléttel kapcsolatos kihívásokat a jövőbeli jóllét érdekében szükséges megoldani.⁵ Megfelelő állami kapacitások szükségesek a negatív hatások mérséklésére és megszüntetésére. A kulturális feszesség-lazaság elmélete szerint a feszesebb társadalmi normával rendelkező országok sikeresebben képesek kezelni a kialakult járányhelyzetet.⁶ A közigazgatás állandó funkciói közül – a korábbi időszakhoz képest – hangsúlyosan jelenik meg a járvány elleni védelem szervezése és vérehajtása, illetve később a helyreállítási programok tervezése és elindítása. A járvány elleni küzdelemben mind a központi igazgatásra, mind az önkormányzatokra fontos feladat hárul. A „koronanacionalizmus” mint a járványkezelés általános, a nemzeti sajátosságok szerinti kormányzati módja a nemzetállamok szerepvállalásán nyugodott.⁷ Mindeközben a nemzetközi interdependenciákra épülő globalizált gazdaságban épp a nagy mértékű, korlátlan, szabad nemzetközi kereskedelmen alapuló egymásrautaltság az, ami a törést okozza a globális gazdaság növekedésében. Az OECD 28 országának kormányzatba vetett állampolgári bizalmának átlaga 2020-ra a 2006-os 45%-ról 50%-ra emelkedett.⁸ Az első kormányzati reakciók korábban világszinten nem tapasztalt intézkedéseket foganasítottak: jelentősen korlátozták az emberek szabad mozgását (kijárási korlátozás), kötelező távolságtartást és maszkviselést írtak elő.

¹ WHO 2020.

² OECD 2019.

³ WTO 2021.

⁴ WTO 2020.

⁵ OECD 2021.

⁶ GELFAND et al. 2021.

⁷ BOUCKAERT et al. 2020.

⁸ OECD 2021.



A munkavállalók a korábban nem tapasztalt mértékben lehetőséget kaptak arra, hogy otthonról, távmunkában dolgozzanak. Negatív egészségügyi következménye a lezárásoknak, hogy jelentős számú állampolgár olyan egészségkárosító szokásokat (alkoholfogyasztás, dohányzás) vett fel,⁹ amelyek függőséget okozhatnak.

A járvány által generált válság testközelből tesztelte az átalakított magyar közigazgatás rezilienciáját.¹⁰ A magyar kormány 2020. március 11-én vészhelyzetet hirdetett ki. A világ 188 országában bezárták az iskolákat, vagy távolléti oktatást vezettek be; az intézkedések 1,7 milliárd gyereket és családot érintettek, és bizonyítottan csökkentették a tanulás hatékonyságát, a közszolgáltatás színvonalát.¹¹ Magyarországon 2020. március 16-án vezették be a digitális tanrendet, amelynek hatására az iskolák eltérő tanítási módszereket alkalmaztak. A digitális tanrend korlátjaként jelenik meg a hátrányos helyzetű családoknál, ha nem rendelkeznek megfelelő minőségű számítógéppel, illetve internet-hozzáféréssel. Az Eurostat adatai alapján a magyar háztartások 88%-a rendelkezik interneteléréssel 2020-ban. A pedagógusok hajlandóságot mutattak a digitális tanrend ideje alatt alkalmazott tanulástámogató alkalmazások használatára a digitális tanrenden túl is.¹² A Nemzeti Közszerzői Egyetemen az átállást jelentősen megkönnyítette, hogy a tisztviselők továbbképzésének döntő többsége már online formában valósul meg.¹³

A magyar állam közigazgatási és digitális stratégiájával összhangban hozott jogszabályi, szervezetrendszeri és infrastrukturális intézkedései, valamint a 2013–2020-as uniós forrásfelhasználási időszakban végrehajtott közigazgatási fejlesztések eredményei is éles tesztelés alá kerültek, hiszen a bevezetett korlátozások végett a lakosságnak a személyes ügyintézés helyett a digitális vagy a postai csatorna felé kellett fordulnia. Lényeges szempontnak kell lennie, hogy e csatornák használata ne jelentsen plusz terhet sem a közigazgatásban dolgozók, sem a szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek számára, igazi hatékonyságnövelés így érhető el. Nem elég a szolgáltatást digitálisan biztosítani, azt felhasználóbarát módon kell megvalósítani, ügyelve arra is, hogy a szolgáltatás sikeres használatához szükséges információk könnyen elérhetők legyenek, az útmutatók megfogalmazása közérthető legyen. Fontos ismérve még a közigazgatási szolgáltatásoknak (*public administration services*), hogy a közigazgatás monopolhelyzetben van, az ügyfelek nem tudnak alternatív szolgáltatót választani. További jellemző még a „kötelesség” és a kényszer: az ügyfelek valamilyen joguk érvényesítése érdekében, de még gyakrabban a törvényi előírásoknak való megfelelésük miatt kerülnek kapcsolatba a közigazgatás szerveivel. Mindazonáltal az ügyfél-elégedettség növelése javíthatja a hajlandóságot az együttműködésre, a transzparenciát, illetve a hatékony munkafolyamatok kialakítását. Azonban nem elég a megfelelő jogi és informatikai infrastruktúrával rendelkezni, szükség van az azokat működtetni képes, felkészült közigazgatási dolgozókra és a szolgáltatások igénybevételére nyitott ügyfelekre. Az elektronikus csatornák használata Magyarországon már a világjárvány kezdetekor jelentős mértékben meghaladta

⁹ OECD 2021.

¹⁰ BALÁZS 2021.

¹¹ OECD 2020.

¹² KOVÁCS 2021.

¹³ KIS–KLOTZ 2020.

a korábbi években tapasztaltat. A bemutatott hazai empirikus adatokat Magyarország járványkezelési képességeiről 2020 márciusában rögzítették nagy mintás reprezentatív kérdőív keretei között.

Az állami rendszereket és a közigazgatási szolgáltatásokat érintő beavatkozások külföldön

A világjárvány kitörése váratlanul érte a világ országainak kormányzatát, egymást szorosan nyomon követve igyekeztek különféle intézkedéseket hozva úrrá lenni az egészségügyi vészhelyezeten. Voltak köztük korlátozó (maszkhasználat, kijárási tilalom) és feljogosító, támogató beavatkozások (táv munka ösztönzése/előírása, leállásokat kompenzáló bértámogatás). A járvány kezdete óta eltelt közel két éves időszakban az országok kormánya a különböző intézkedések kombinációjával igyekezett egyensúlyozni az egészségügyi, majd a gazdasági és a társadalmi válsághelyzetben. Ezeknek az intézkedéseknek a nemzetközi összehasonlítására az Oxfordi Egyetem kutatói kifejlesztették a világszerte bevezetett kormányzati lépéseket összegyűjtő összetett Covid-19-indikátort.¹⁴ Ez az index 23 mutató alapján összegzi az országok adott időpontban érvényben lévő intézkedéseit és teszi összehasonlíthatóvá térben és időben a kormányzati reakciókat. Ezek között a mutatók között találunk az elszigetelő és korlátozó intézkedések értékelése mellett egészségügyi, gazdasági és oltásokkal kapcsolatos kormányzati döntéseket is.¹⁵ Jól látható, hogy a járvány kezdeti időszakában a bizonytalanság óvatosságra és szigorú intézkedések meghozatalára szorította a kormányzatokat, majd ezek az idő előrehaladtával, a járvány hullámaival összhangban, tendenciáját tekintve egyre csökkenőbb szigorot jelentettek.

Az állami szolgáltatások (vagy közszolgáltatások) rendszerei is váratlan helyzetek egész sorával szembesültek, és nagy nyomás alá kerültek. Néhány példát kiemelve ezek közül: a közoktatásban országszerte mindenhol megismерkedtek a digitális oktatással, a szociális ellátásban a krízisnek leginkább kitettek ellátását kellett sokkszerű, gördülő átállás mellett megoldani, mivel itt a leállásról szó sem lehetett, az egészségügynek pedig a járvány frontvonalában kellett újraszerveznie szolgáltatását, sokszor kapacitásai maximumát is elérve.

A koronavírus-járvány egyértelműen előmozdította, mások szerint felgyorsította, megint mások szerint kikényszerítette az állami szolgáltatások digitalizációját, ami viszont ennél is jelentősebb, hogy a közszolgálati szektor innovációját is. Új partnerségi kapcsolatok alakultak a magán- és a közszféra között, a közszférában jelentkező adatelemzés, járvány-előrejelző modellezés érdekében vagy a vakcinafejlesztés területén. A táv munka, a rugalmas foglalkoztatás és mindezek feltételeinek megteremtése széles körben vált lehetővé. Az Egyesült Királyságban a háziorvosok tízből kilenc

¹⁴ Blavatnik School of Government – University of Oxford (2021): *COVID-19 Government Response Tracker*. Online: www.bsg.ox.ac.uk/research/covid-19-government-response-tracker.

¹⁵ RITCHIE et al. 2020.

betegkonzultációja online térben zajlott, pedig az egészségügyi válság előtt is elérte a 10%-os arányt. Az angol Főbíró (Lord Chief Justice) 2020. márciusi döntését követően jelentősen megnőtt az online térben végzett ítélkezés a 200-as napi ügyszámról 1800-ra.¹⁶

A közigazgatás működésében, a közigazgatási szolgáltatásokban is jelentős változásokat idézett elő a járványidőszak. A világjárvány a személyes találkozók ellehetetlenülésével és az igazgatás bürokratikusán működő irodáinak bezárásával rávilágított arra, hogy ez a papíron és személyes interakción alapuló ügyintézési paradigma mekkora probléma. Sok országban a lezárások alatt lehetetlen volt bírósági meghallgatást lebonyolítani, útlevelet szerezni vagy házasságot kötni, mivel ezek mindegyike továbbra is személyes találkozót igényel. Új vállalkozás bejegyzése lassabban vagy egyáltalán nem volt lehetséges. A választások megszervezése rendkívüli szervezési nehézségekbe ütközött. Automatikusan meghosszabbodtak a vízumok, a hivatalos dokumentumok és az okmányok, felgyorsult a digitális megoldások befogadása, megteremtették az állami szektor dolgozói számára is a távmunka feltételeit. Gyakori volt, hogy a digitális közigazgatási szolgáltatás a soha nem látott nyomás alatt összeomlott a rossz tervezés vagy az elavultsága miatt: március végén az olasz társadalombiztosítás egy nap alatt három-százezer kérelmet kapott digitálisan.¹⁷

Az állampolgárok percepciója az államról turbulens időszakban

Az elmúlt évtizedben jelentős változtatásokat hajtottak végre a magyar közigazgatásban, amelyek erős, centralizált és hozzáértő (*capable*) államfelfogáson alapszanak.¹⁸ Előtérbe került a neoliberais ideológiával szemben a *good government* paradigma, amely az „aktív, intelligens és erős állam”¹⁹ szükségességét hirdeti. A neoweberiánus államfelfogás mindemellett hangsúlyozza a bürokrácia fontosságát, a normativitás helyreállítását, a korrupció visszaszorítását, a szegénység csökkentését, a demokrácia kiszélesítését.²⁰ A fejlesztésekben hangsúlyosan jelennek meg az e-kormányzati, ügyfélközpontú szempontok: „az erős, szolgáltató (ügyfélbarát) állam megvalósulása a magyar társadalom és a magyar vállalkozók egészének érdekében áll.”²¹ A korábbi önkormányzati közszolgáltatások ellátására (köznevelés, szakképzés, egészségügy, szociális és gyermekvédelem) központi hivatalokat, illetve területi államigazgatási szerveket alakítottak ki. Szilágyi²² szerint mind az önkormányzati rendszer, mind a közoktatás átalakítása során csökkent a demokratikus részvétel lehetősége, ami szemben áll az ennek fontosságát hangsúlyozó

¹⁶ The Economist 2020a.

¹⁷ The Economist 2020b.

¹⁸ BALÁZS 2016.

¹⁹ STUMPF 2009.

²⁰ STUMPF 2009.

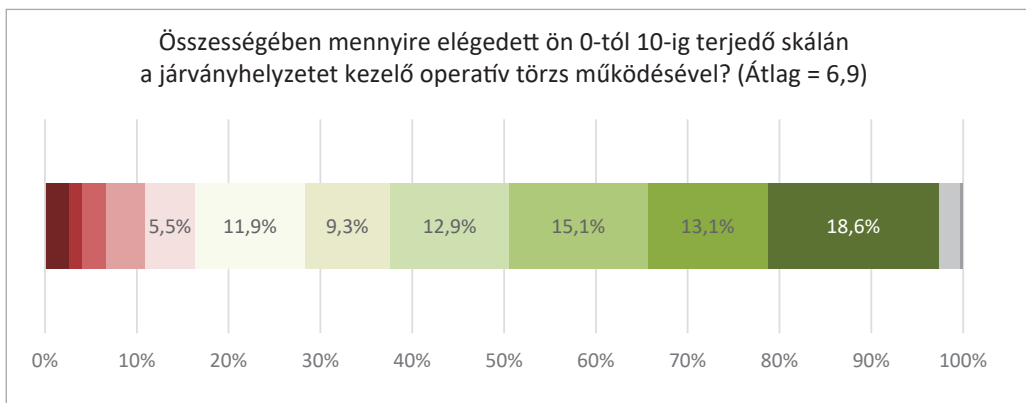
²¹ Miniszterelnökség 2015: 5.

²² SZILÁGYI 2015.

neoweberiánus megközelítéssel. A Covid-19 hatására a központosítás magasabb szintre emelkedett.²³

Számos országhoz hasonlóan²⁴ az „összkormányzati kormányzás”²⁵ („*whole of government*”) és annak államközpontú megközelítésmódja jellemzi a magyar járványügyi védekezést. 2020. január 31-én megalakították a Koronavírus-járvány Elleni Védekezésért Felelős Operatív Törzset a belügyminiszter és az emberi erőforrások miniszterének vezetésével. Feladata volt a Covid-19-járvány magyarországi kezelése. Az első igazolt magyarországi fertőzött március 4-én jelent meg.

A Nemzeti Közszerológiai Egyetem 2500 fő megkérdezésén alapuló, nagy mintás, reprezentatív országos felmérést készített az állampolgárok az államról és annak működéséről alkotott percepcióinak feltérképezése céljából.²⁶ A kapcsolódó adatfelmérést nehezítették a 2020 tavaszán bevezetett járványügyi korlátozások. A lakossági vélemények alapján az újonnan felállított szervezettel kapcsolatban az első 3-4 hónap tapasztalatait figyelembe véve elégedettség mutatkozott.



1. ábra: Az Operatív Törzs megítélése

Forrás: NKE 2020a

Az állami képességek és kapacitások mérése,²⁷ illetve értékelése során az állampolgárok véleménye visszajelzést nyújt az érintett szereplőknek munkájuk elismertségének szintjéről. Az NKE 2020-as felmérésének eredményei alapján látható, hogy az állampolgárok véleménye alapján a magyar állam megfelelő képességekkel rendelkezik, hogy ellássa feladatait, és biztosítsa számukra a megfelelő életkörülményeket. A lakosság többségének véleménye alapján Magyarország megfelelően képes a NATO kötelezettségeit teljesíteni és képes kivenni a részét a nemzetközi békefenntartó missziókból. Kisebb mértékben gondolják úgy, hogy képes megvédeni őket nukleáris katasztrófa vagy biológiai támadás

²³ HOFFMAN 2021).

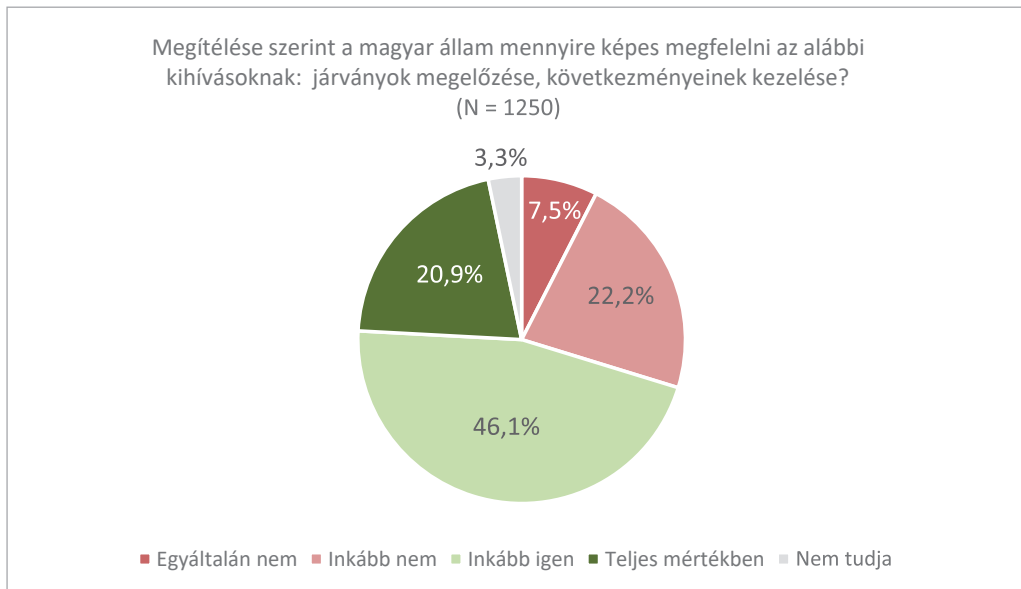
²⁴ LEE 2020.

²⁵ CHRISTENSEN–LÆGREID 2007.

²⁶ NKE 2020a.

²⁷ KAISER–BOZSÓ 2016.

esetén. A járványok kezelésének tekintetében a döntő többség (70%) úgy véli, hogy az állam képes a járványokat megelőzni és következményeiket megfelelően kezelni.



2. ábra: A magyar állam járványügyi megítélése

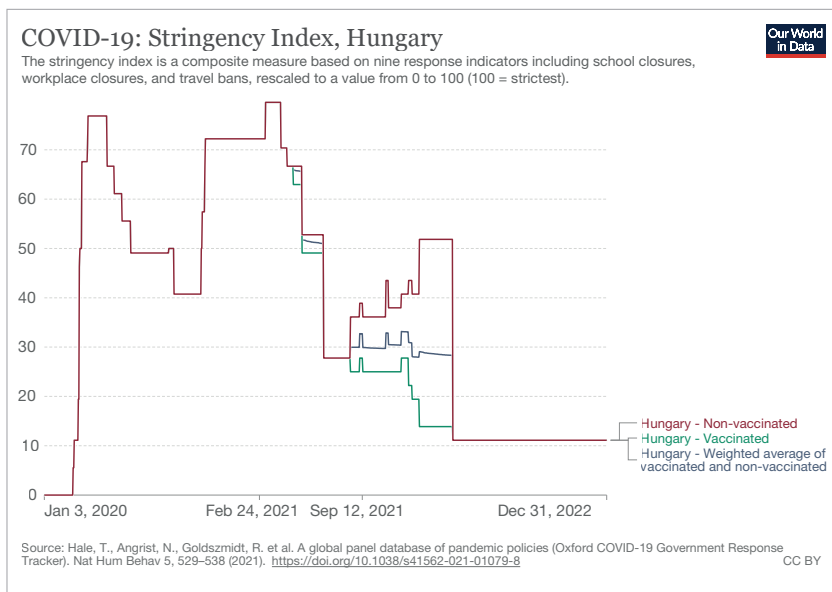
Forrás: NKE 2020a

A magyar kormány a koronavírus-járvány kezelésének első szakaszában a globális trenddel összhangban a fertőzöttségi görbe laposítására törekedett, ami időt engedett az egészségügyi intézményeknek a tömeges megbetegedésre való felkészülésre és a kapacitások megszervezésére. Az egészségügyben átalakításokat hajtottak végre a megnövekedett számú koronavírussal fertőzött kezelésének érdekében. A telemedicina is jelentős szerepet kapott a járvány elleni küzdelemben.²⁸ A „maradj otthon”, a távmunka bevezetése, illetve a kijárási korlátozások csökkentették a társadalmi interakciók számát. 2020-ra az otthoni munkavégzés aránya Magyarországon a 2019-es 4,6%-ról 2020-ra 11%-ra emelkedett, ami elmarad az Európai Unió 20,6% arányától az Eurostat statisztikái szerint. A legszigorúbb korlátozások 2020. március 28. és május 3. között voltak a kormányzati intézkedéskövető szigorúsági indexe alapján, amely 0–100 közötti skálán méri a bevezetett korlátozások szigorúságának mértékét az érvényben lévő intézkedéseket és szakpolitikai szabályokat figyelembe véve.²⁹ A súlyos gazdasági és társadalmi hatások miatt ugyanakkor elkezdték kidolgozni az enyhítés paramétereit is.³⁰

²⁸ JULESZ 2020.

²⁹ HALE et al. 2021.

³⁰ PETERSEN et al. 2020.



3. ábra: A magyar Covid–19-szigorúsági index

Forrás: www.bsg.ox.ac.uk/research/research-projects/oxford-covid-19-government-response-tracker

A járvány hatására további centralizációs lépések történtek a közigazgatásban.³¹ Az önkormányzati források szabályrendszerét átalakították, illetve speciális gazdasági zónákról hoztak szabályt. Tovább csökkent a vészhelyzeti jogszabály szerint a demokratikusan választott testületek működése, helyettük jogaikat átmenetileg a polgármesterek, a főpolgármester és a megyei közgyűlés elnökei gyakorolhatták.

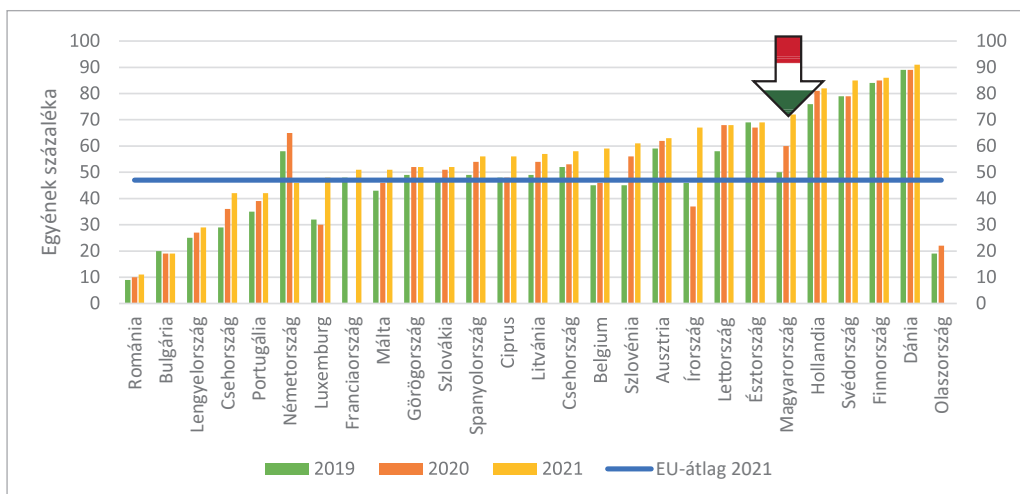
A koronavírussal kapcsolatos e-közigazgatási fejlesztésekben kiemelt szerepbe került a 2017 óta működő Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT), amelyhez az összes egészségügyi szolgáltató csatlakozott. Az állampolgárok itt követhetik egészségügyi ellátásuk dokumentációját, ez biztosítja az e-recept lehetőségét, illetve regisztrációs felületként is működik a koronavírus elleni küzdelem jegyében bevezetett oltási program számára. A felületen elérhető a nemzetközi oltási bizonyítvány letölthető és kinyomtatható példánya is.

Nemzetközi helyzetkép a közigazgatási szolgáltatások digitalizáltságáról

Az Európai Unió 2014 óta nyomon követi a digitális gazdaság és társadalom fejlettségét a tagállamaiban. Legutóbb 2021-ben módosította a digitális gazdaság- és társadalomindexet (DESI), amelyben hangsúlyosabban jelenik meg a Helyreállítási és Rezilienciaépítési Eszköz és a digitális évtized iránytűjének logikája. Az indexre tekintve megállapítható,

³¹ SIKET 2021.

hogy Magyarország teljesítménye további javításra szorul, mivel mindösszesen 23. helyezést ért el a DESI-ben 2021-ben, annak ellenére, hogy teljesítményén folyamatos javulás figyelhető meg, de a többi ország is fejlődik. Teljesítménye elmarad az Európai Unió átlagától. Az infrastrukturális fejlettség tekintetében, amely a 2014–2020. évi nemzeti infokommunikációs stratégia³² egyik pillére, a széles sávú rendszerek területén meghaladja az átlagot. A digitális közszolgáltatások tekintetében elmaradás figyelhető meg, 2021-ben Magyarország teljesítménye a 25. a tagállamok között. E lemaradás leküzdésére és az ország sikeres digitális transzformációjának céljából készült az elkövetkező évtizedre vonatkozóan a nemzeti digitalizációs stratégia.³³ Az e-kormányzati szolgáltatások felhasználóinak száma 2021-re elérte a 70%-ot, ami meghaladta az Európai Unió átlagát, a 64%-ot. A szolgáltatások minősége és elérhetősége ugyanakkor átlag alatti, ezek további fejlesztéseket kívánnak meg. Az Eurostat adatai alapján jelentősen emelkedett azoknak az egyéneknek a lakosságon belüli aránya, akik a hatóságoktól a honlapokon keresztül igényelnek adatokat. Magyarországon 2021-re másfélszeresére (72%-ra) emelkedett ezen egyének aránya, meghaladva az Európai Unió (27 tagállam) átlagát. Ez az ötödik legmagasabbnak számít a tagállamok között.



4. ábra: Azoknak az egyéneknek az aránya, akik a hatóságoktól honlapokon keresztül igényeltek információkat az elmúlt 12 hónapban

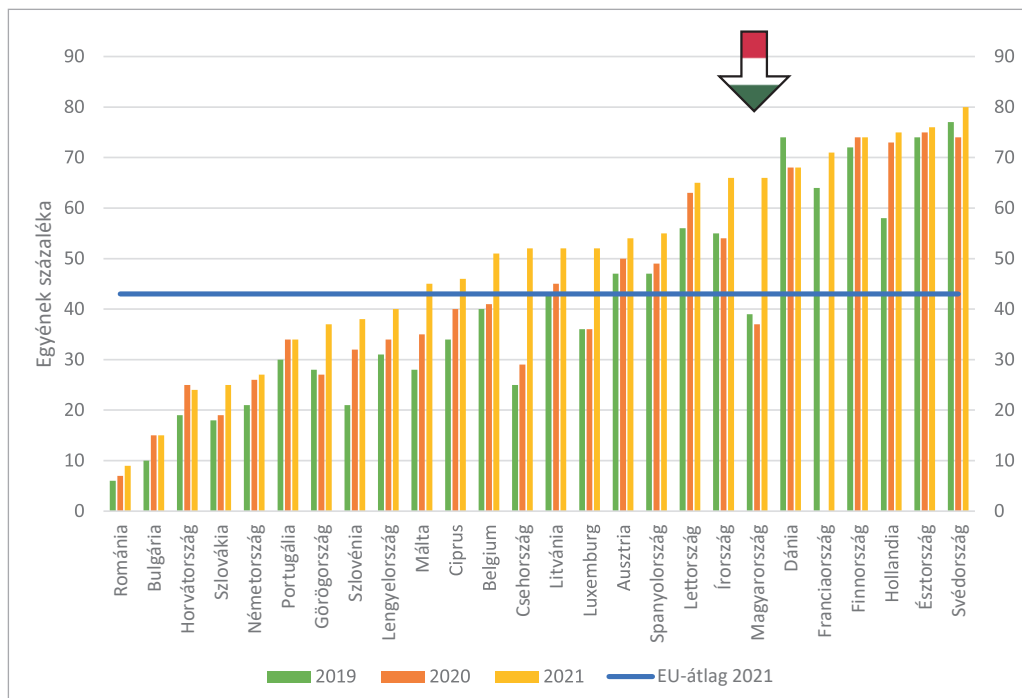
Megjegyzés: nincs elérhető adat 2020-ban Franciaországról és 2021-ben Olaszországról.

Forrás: Eurostat

Magyarországon azon egyének száma, akik interneten keresztül nyújtottak be kitöltött dokumentumokat szintén jelentősen emelkedett a 2021-es adatok szerint, 66%-ra, meghaladva az EU-átlagot.

³² Magyarország Kormánya 2014.

³³ Innovációs és Technológiai Minisztérium – Belügyminisztérium 2020.



5. ábra: Azok aránya, akik az elmúlt 12 hónapban kitöltött dokumentumokat nyújtottak be az interneten keresztül a hatóságoknak

Megjegyzés: nincs elérhető adat 2020-ban Franciaországról és 2021-ben Olaszországról.

Forrás: Eurostat

Digitalizáció és digitalizáció mindenek felett?

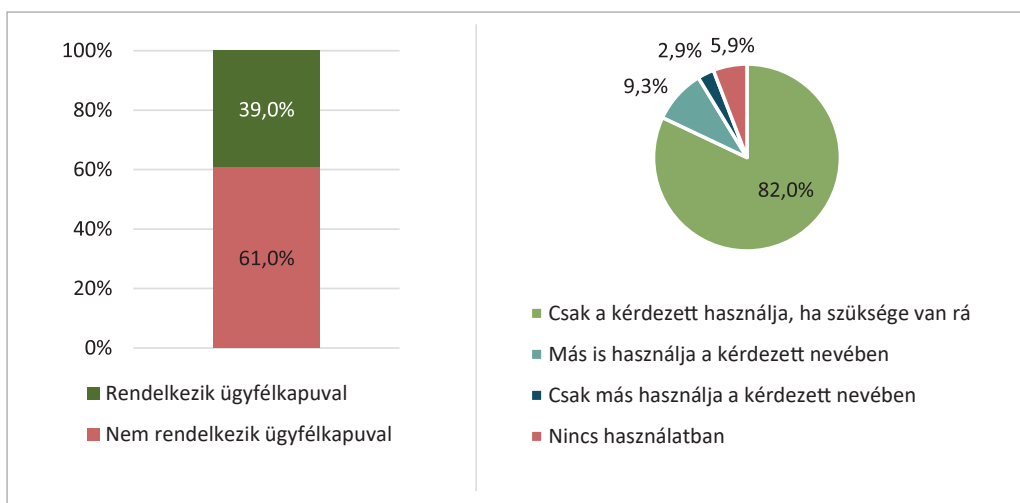
A magyar közigazgatás-fejlesztésben kiemelt figyelmet szenteltek az elmúlt évtizedben a digitális megoldások elterjesztésének. A személyes ügyintézés infrastruktúrája (például a kormányhivatalok épületei, száma) mellett az elektronikus ügyintézési csatornát is fejlesztették. Releváns kérdés, hogy az ügyfelek milyen csatornákat választanak közigazgatási ügyeik intézésére,³⁴ hiszen ezek meghatározhatják a további fejlesztések irányát. Az e-kormányzati megoldások kedvezően hatnak a gazdasági növekedésre, és valódi hatékonyságjavulással is együtt járnak. A vállalkozások számára kötelezővé tették az elektronikus kapcsolattartást, és kormányrendeletet hoztak arról, hogy minden ügyintézési módnak elérhetőnek kell lennie digitálisan is.

A 2020 tavaszán lekérdezett NKE 2020 véleményfelmérés és a korábbi évek eredményei alapján látszik, hogy az elektronikus ügyintézési csatornát választók aránya továbbra is emelkedő tendenciát mutat. Valószínűsíthető, hogy a koronavírus hatására

³⁴ MADSEN–KRÆMMERGAARD 2015.

ez a következő országos felmérésben az adatok további, esetleg tendenciájában gyorsuló növekedést mutatnak majd.

Az Ügyfélkapu a magyar közigazgatás elektronikus ügyfélbeléptető és -azonosító rendszere, amely biztosítja, hogy az ügyfelek biztonságban kapcsolatba lépjenek az elektronikus ügyintézési szolgáltatást nyújtó hivatalokkal. A megkérdezettek kevesebb mint fele (39%) rendelkezik ügyfélkapuval 2020-ban, és köztük nagyon minimális a szolgáltatást nem használók aránya. Jellemzően mindenki saját magának használja, de 9,3%-a a válaszadóknak más nevében is be szokott jelentkezni. 2,9% pedig csak más nevében szokta használni. Az iskolázottság és a jövedelem növekedésével növekszik az ügyfélkapuval rendelkezők száma, és alapvetően az aktív korúak jelentik az ügyfelek döntő hányadát.

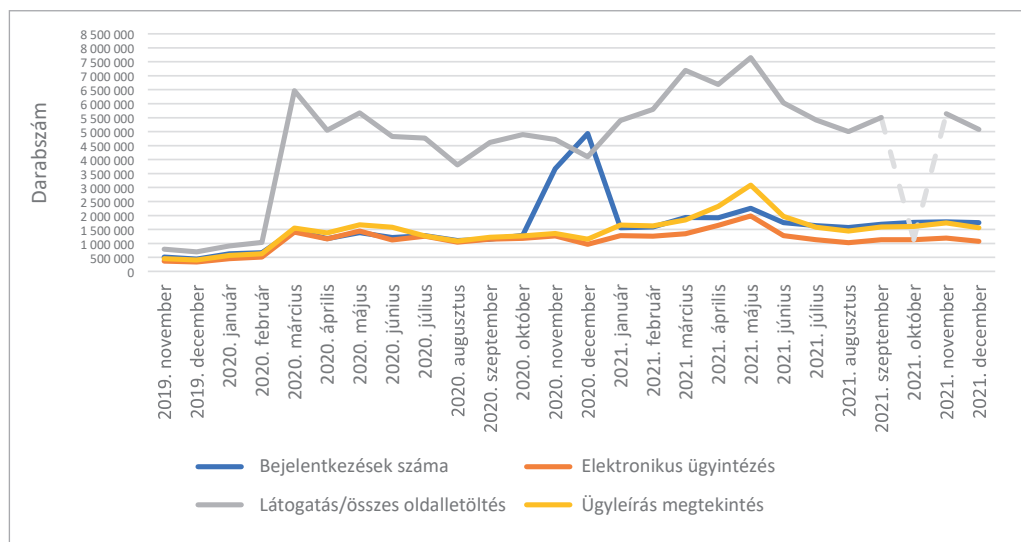


6. ábra: Az ügyfélkapuval rendelkezők aránya és az, ügyfélkapu-használat egyes jellemzői

Megjegyzések: N = 2490 és N = 972. A használatra vonatkozó kérdésfeltevés: „Az alábbiak közül mi jellemzi az ügyfélkapufiókját?”

Forrás: NKE 2020b

Az Ügyfélkapu felhasználóinak száma folyamatosan növekszik, 2021 októberében meghaladta az 5 milliót. A Személyre Szabott Ügyintézési Felület (SZÜF) használatát jelentősen emelkedett 2020 márciusára, s azóta is tartósan magas maradt. Míg 2019 márciusában az elektronikus ügyintézési felületek száma a 350 ezret alig haladta meg, a bejelentkezések száma nem érte el a 400 ezret, addig 2020 márciusára mindkét paraméter száma meghaladta az 1,4 milliót. Azóta is tartósan meghaladja az egymilliót a bejelentkezések és elektronikus ügyintézési felületek száma. Az oldalbetöltéseké majdnem megötszöröződött a vizsgált időszakban.



7. ábra: A Személyre Szabott Ügyintézési Felület felhasználói statisztikája

Forrás: <https://regi.ugyintezes.magyarorszag.hu/dokumentumok/mohustat.xls>

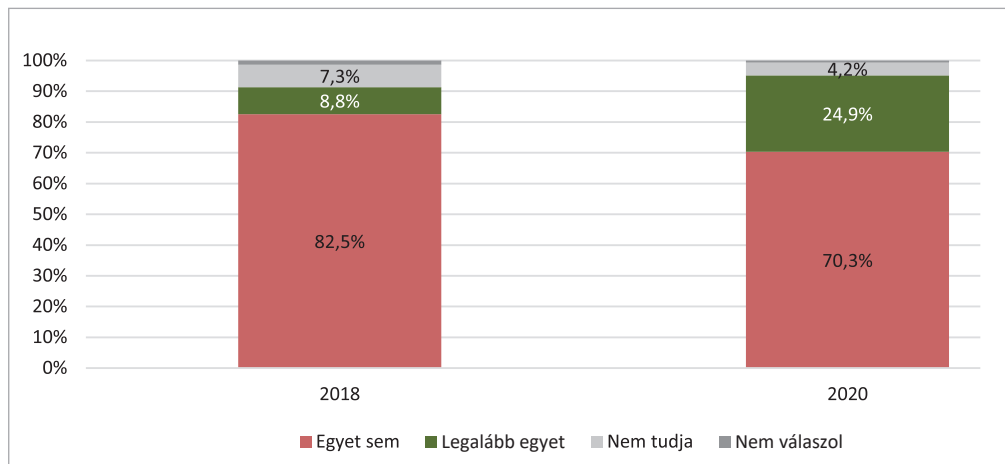
Az infokommunikációs eszközök közül az okostelefonokkal való ellátottság dinamikus ütemben nő. Amíg 2016-ban az okostelefonnal rendelkezők becsült aránya alig haladta meg az 50%-ot, addig 2020-ra ez az arány 75%-ra emelkedett.³⁵ Az ezeken keresztül elérhető mobilalkalmazások egyre szélesebb körben terjedhetnek el. Az e-kormányzás (*e-government*), mellett már m-kormányzásról (*m-government*), sőt annak kényelmes, applikációalapú változatáról is beszélhetünk, ami tovább növelheti az átláthatóságot és az állampolgárok elköteleződését,³⁶ illetve újabb ügyintézési csatornát jelent az ügyfelek számára. Ezen oknál fogva az ügyintézési segítő vagy azt lehetővé tévő alkalmazások ismertségét, igénybevételét is érdemes áttekinteni. A banki, postai, közüzemi, közigazgatási vagy egyéb ügyintézés céljából alkalmazást használók aránya 2018-hoz képest jelentősen, 8,8%-ról 24,9%-ra nőtt.

A „Meg tudna nevezni közigazgatási applikációkat?” kérdésre adott válaszok alapján az látszik, hogy a kérdezettek számára nem egyértelmű, hogy mely applikációk tekinthetők kifejezetten közigazgatási applikációnak. A 416 válaszból összesen 16-an jelöltek egyértelműen közigazgatási applikációt, ez minden esetben az OkmányApp volt. 7-en említették a NAV-ot, de ezen esetekben nem egyértelmű, hogy a NAV honlapjára gondoltak vagy NAV-os applikációra. Közel 50-en említették az Ügyfélkaput, de ez alapján még nem tudjuk, hogy az adott válaszadó azt honlapon vagy az OkmányApp alkalmazáson keresztül érte el. A többi válaszadó többségében banki, közüzemi, postai és mobiltelefon-szolgáltatók alkalmazásait jelölte meg. Látható, hogy ezen a területen még van fejlesztési potenciál, és azt az általános megállapítást is tehetjük, hogy az igényekre

³⁵ Az adatok forrása: Egységes Hírközlés-, Média- és Mozkép-statisztikai Adatbázis.

³⁶ BERTOT-JAEGER-GRIMES 2010.

szabott, színvonalas szolgáltatások fejlesztése mellett azok megismertetése is kiemelten fontos széles körű elterjedésük érdekében.



8. ábra: Ön körülbelül hány banki, postai, közüzemi, közigazgatási stb. ügyintézésre alkalmas mobilapplikációt használ?

Megjegyzés: $N_{2018} = 1452$; $N_{2020} = 1669$.

Forrás: NKE 2018, 2020b

További társadalmi csoportok érhetők el a közösségi média felületeinek használatával.³⁷ A közösségi média használata tovább fokozza az állampolgári aktivitást, hiszen véleményezési és megosztási lehetőséget biztosít. Az önkormányzatok aktívan használták ezeket a platformokat a lakosság tájékoztatására a kormányzat járványügyi intézkedéseiről.

Összegzés

A 2007-es pénzügyi és gazdasági válság hatására újra előtérbe került az aktív állami szerepvállalás szükségessége, amely tovább erősödött a Covid-19-világjárvány hatására. Magyarországon további centralizációs lépéseket valósítottak meg. A lakosságot érintő bevezetett korlátozások mellett ugyanakkor a járványügyi helyzet kezelésére felállított Operatív Törzs megítélése kedvező volt 2020 tavaszán. A megkérdezettek többsége szerint a magyar állam képes a járványhelyzetet kezelni. A korábbi fejlesztések eredményeképpen létrejött ügyfélbarát elektronikus szolgáltatások igénybevétele jelentősen emelkedett az elmúlt időszakban. Fejlesztési potenciál lakozik még az okostelefon-használathoz kötött applikációalapú szolgáltatásokban. További kutatásokat igényel még annak feltárása, hogy a kiépült online szolgáltatások használatát miképpen determinálja a lakosság digitális kompetenciájának szintje, milyen további fejlesztési programok tervezésére és végrehajtására van szükség a jövőben.

³⁷ MERGEL 2013.

Felhasznált irodalom

- BALÁZS István (2016): *A közigazgatás változásairól Magyarországon és Európában a rendszer-váltástól napjainkig*. Debrecen: Debreceni Egyetemi Kiadó.
- BALÁZS István (2021): A közigazgatás rezilienciája, avagy a magyar közigazgatás rezilienciájáról a Covid-válság idején. *Miskolci Jogi Szemle*, (16), 13–22.
- BERTOT, John C. – JAEGER, Paul T. – GRIMES, Justin M. (2010): Using ICTs to Create a Culture of Transparency: E-government and Social Media as Openness and Anti-corruption Tools for Societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271. Online: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>
- BOUCKAERT, Geert et al. (2020): European Coronationalism? A Hot Spot Governing a Pandemic Crisis. *Public Administration Review*, 80(5), 765–773. Online: <https://doi.org/10.1111/puar.13242>
- CHRISTENSEN, Tom – LÆGREID, Per (2007): The Whole-of-Government Approach to Public Sector Reform. *Public Administration Review*, 67(6), 1059–1066. Online: <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00797.x>
- Covid-19 is Spurring the Digitisation of Government. *The Economist*, 2020b. szeptember 1. Online: www.economist.com/international/2020/09/01/covid-19-is-spurring-the-digitisation-of-government
- GELFAND, Michele et al. (2021): The Relationship between Cultural Tightness–Looseness and COVID-19 Cases and Deaths: A Global Analysis. *The Lancet Planetary Health*, 5(3), 35–44. Online: [https://doi.org/10.1016/S2542-5196\(20\)30301-6](https://doi.org/10.1016/S2542-5196(20)30301-6)
- HALE, Thomas et al. (2021): A global panel database of pandemic policies. *Nature Human Behaviour*, 5. Online: <https://doi.org/10.1038/s41562-021-01079-8>
- HOFFMAN István (2021): Az államigazgatás lehetőségei a helyi önkormányzati működés befo-lyásolására Magyarországon. *Közigazgatás-Tudomány*, 1(1), 58–69.
- How Covid-19 is Driving Public-sector Innovation. *The Economist*, 2020a. április 4. Online: www.economist.com/britain/2020/04/03/how-covid-19-is-driving-public-sector-innovation
- Innovációs és Technológiai Minisztérium – Belügyminisztérium (2020): *Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2021–2030. Partnerségi konzultációra bocsátott, nem végleges változat*. Online: <https://2015-2019.kormany.hu/download/f/58/d1000/NDS.pdf>
- JULESZ Máté (2020): A telemedicina és a COVID-19-világjárvány. *Információs Társadalom*, 20(3), 27–38. Online: <https://dx.doi.org/10.22503/inf-tars.XX.2020.3.2>
- KAISER Tamás – BOZSÓ Gábor (2016): Az államközpontú kormányzás koncepciójának és mérhe-tőségének főbb aspektusai. In KAISER Tamás (szerk.): *A jó állam mérhetősége II*. Budapest: Dialóg Campus, 11–36.
- KIS Norbert – KLOTZ Balázs (2020): A digitális oktatás új útjai a Nemzeti Közzszolgálati Egyetemen. In PARRAGH Bianka – KIS Norbert (szerk.): *Az ösztönző állam válságkezelése I. A koronavírus-válság kezelésének első eredményei*. Budapest: Ludovika, 207–224.
- KOVÁCS Edina (2021): Digitális munkarend vagy digitális oktatás? A karantén közoktatási tanulságai. *Információs Társadalom*, 21(3), 26–46. Online: <https://dx.doi.org/10.22503/inf-tars.XXI.2021.3.2>
- LEE, Celia (2020): Responses of Singapore to COVID-19 Pandemic: The Whole-of-Government Approach. Good Public Governance in a Global Pandemic. In JOYCE, Paul – MARON, Fabienne – REDDY, Purhottama Sivanarain: *Good Public Governance in a Global Pandemic*. IIAS Public Governance Series 1, 205–220.

- MADSEN, Christian – KRÆMMERGAARD, Pernille (2015): Channel Choice: A Literature Review. In TAMBOURIS, Efthimios et al. (szerk.): *International Conference on Electronic Government*. Cham: Springer, 3–18. Online: https://doi.org/10.1007/978-3-319-22479-4_1
- MERGEL, Ines (2013): A Framework for Interpreting Social Media Interactions in the Public Sector. *Government Information Quarterly*, 30(4), 327–334. Online: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.015>
- Magyarország Kormánya (2014): *Nemzeti Infokommunikációs Stratégia 2014–2020*. Online: <https://2010-2014.kormany.hu/download/b/fd/21000/Nemzeti%20Infokommunikációs%20Stratégia%202014-2020.pdf>
- Miniszterelnökség (2015): *Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014–2020*. Online: https://2015-2019.kormany.hu/download/8/42/40000/K%C3%B6zigazgat%C3%A1s_fejleszt%C3%A9si_strat%C3%A9gia_.pdf
- NKE (2020a): *Az állami nagyrendszerekkel való elégedettség felmérése*. [H. n.]: [k. n.].
- NKE (2020b): *A közigazgatás képe és megítélése*. [H. n.]: [k. n.].
- OECD (2019): *OECD Economic Outlook*. Online: <https://doi.org/10.1787/b2e897b0-en>
- OECD (2020): *Education and COVID-19: Focusing on the long-term impact of school closures. OECD Policy Responses to Coronavirus (COVID-19)*. Online: <https://doi.org/10.1787/2cea926e-en>
- OECD (2021): *COVID-19 and Well-being: Life in the Pandemic*. Online: <https://doi.org/10.1787/1e1ecb53-en>
- PETERSEN, Eskild et al. (2020): COVID-19—We Urgently Need to Start Developing an Exit Strategy. *International Journal of Infectious Diseases*, 96, 233–239. Online: <https://doi.org/10.1016/j.ijid.2020.04.035>
- RITCHIE, Hannah et al. (2020): *Coronavirus Pandemic (COVID-19)*. Online: <https://ourworldindata.org/policy-responses-covid#citation>
- SIKET Judit (2021): Centralization and Reduced Financial Resources: A Worrying Picture for Hungarian Municipalities. *Central European Public Administration Review*, 19(1), 261–280.
- STUMPF István (2009): Az állam újrafelfedezése és a Neoweberiánus állam. *OKRI Szemle*, 1, 110–123. Online: http://okri.hu/images/stories/OKRISzemle2009/009_stumpf.pdf
- SZILÁGYI Emese (2015): Centralizációs lépések és az erős állam eszméje. *Közjavak*, 1(2), 7–10. Online: <https://doi.org/10.21867/KjK/2015.2.2>
- WHO (2020): *WHO Director-General's Opening Remarks at the Media Briefing on COVID-19*. Online: www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020
- WTO (2020): *Trade set to plunge as COVID-19 pandemic upends global economy*. Online: www.wto.org/english/news_e/pres20_e/pr855_e.htm
- WTO (2021): *World Trade Primed for Strong but Uneven Recovery after COVID-19 Pandemic Shock*. Online: www.wto.org/english/news_e/pres21_e/pr876_e.htm