



Bujdosó András¹

A Boldogságügyi Minisztérium és a Lehetőségek Minisztériuma, avagy a kormányzási és közigazgatási modernizáció új perspektívái egyes keleti országokban

A legtöbb országban, mint az ismeretes, a kormányzati működés szakpolitikai területenként, ágazatonként (is) szerveződik, és ennek legfőbb szereplői a minisztériumok, miniszterek. El tudjuk képzelni ugyanakkor, hogy egy minisztérium kifejezetten a boldogsággal, egy másik minisztérium pedig a „nagy lehetőségekkel” foglalkozzon? Pedig van olyan ország, ahol ilyen is létezik. Ebben az írásban a tágabb értelemben vett keleti térség néhány kormányzási és közigazgatási modernizációs megoldási irányával foglalkozom, a területi korlátokra tekintettel természetesen a teljesség igénye nélkül, egyes közigazgatási reformlépéseket összevetve hasonló magyar megoldásokkal is.

Az egyes országok közjogi rendszereit, illetve az így kialakuló közjogi megoldások egymásra hatását tekintve kiindulhatunk abból, hogy amíg az egyes alkotmányos rendszerek, illetve alkotmányjogi megoldások esetleges egymásra hatása, illetve átvétele nagyban függ az adott országok alkotmányjogi gondolkodásában, hagyományaiban rejlő különbségektől, addig a közigazgatási, illetve közigazgatás-fejlesztési megoldások egymásra hatása tekintetében ilyen természetű körülmények nem feltétlenül jelentkeznek. A közigazgatás-fejlesztési megoldások nemzetközi áthatása vagy éppen az egyes saját megoldások kifejtése tekintetében inkább annak van jelentősége, hogy egy adott ország milyen pénzügyi lehetőségekkel rendelkezik a fejlesztések kapcsán, illetve hogy mekkora a kormányzat szakpolitikai nyitottsága és ereje a fejlesztések felé. Ennek megfelelően a közigazgatás-fejlesztés területén egyes „jó megoldások” (és néha egyes rossz megoldások is) képesek akár nagyobb terjedelemben átszivárogni más országok közigazgatási rendszerébe. Ezért lehetséges az, hogy teljesen eltérő alkotmányos hagyományokkal rendelkező országok a kormányzati rendszer, illetve a közigazgatás fejlesztése terén sokszor „egy nyelvet beszélnek”.

¹ Tanársegéd, Nemzeti Közszolgálati Egyetem Államtudományi és Nemzetközi Tanulmányok Kar Kormányzástani és Közpolitikai Tanszék. Kapcsolat: bujdoso.andras@uni-nke.hu.

Ugyanakkor léteznek fontos különbségek is. Először kifejezetten a kormányzati rendszerre fókuszálva – és ahhoz kapcsolódóan is csak egyetlen jelenséget érintve – megállapíthatjuk, hogy a világ országaiban sokféle kormányzati terület, illetve minisztériumi struktúra létezik.² Ha csak a szakpolitikai tagoltságot nézzük, a minisztériumok között vannak klasszikusabbak: sok helyen (és Magyarországon is) léteznek, léteztek például pénzügyminisztériumok, belügyminisztériumok, külügyminisztériumok, védelmi minisztériumok (ilyen vagy hasonló elnevezéssel). De külföldön előfordulhatnak számunkra szokatlanabb minisztériumok is, sokszor az ország sajátos természeti adottságai vagy társadalmi, gazdasági jellegzetességei miatt. Azokban az országokban például, ahol van tenger vagy egyébként jelentős a halászati szektor, ott létezhetnek például tengerészeti vagy halászatügyi minisztériumok (például Lengyelország, Indonézia, Feröer).³ Vagy például Svédországban már elég régóta működik (igazságügyi és) migrációügyi miniszter a migráció nagy aránya miatt (ilyen poszt egyébként már a 2015-ös migrációs válság előtt is volt, némi szünettel). A svéd kormányzati rendszer egyébként azért is érdekes, mert ott a minisztériumoknak egyszerre akár több egyenrangú miniszterük is lehet. Jelenleg például az igazságügyi és migrációügyi miniszter, valamint a belügyminiszter egyaránt az Igazságügyi Minisztérium minisztere, és felettük már csak a miniszterelnök áll.⁴

Az tehát, hogy egy adott kormányzat milyen minisztériumi rendszerben működik, azt is kifejezi, hogy milyen szakterületeket priorizál és milyen szervezési szinten. Ha elég nagy jelentőségű egy adott szakterület, akkor az akár önálló minisztériumot is kaphat. Éppen ezért is lehet érdekes példa az Egyesült Arab Emírségeké, ahol olyan minisztériumok is találhatóak, amelyek máshol a világon teljesen szokatlanoknak tekinthetők. Mindez egyébként szoros összefüggésben van azzal, hogy az ország (mint ahogy a térségben néhány más állam is) az utóbbi években a közigazgatás-fejlesztés területén rohamtempóban halad előre, és további magas minőségű fejlesztéseket is megcélzott.

Az Egyesült Arab Emírségek – mint közismert – olajban gazdag monarchia Délnyugat-Ázsiában. A Perzsa-öböl délkeleti partvidékének emírségei a 19. század végén kerültek brit fennhatóság alá, majd 1971-ben a terület hét emírsége

² Most az egyszerűség kedvéért tekintsünk el attól a közkeletű megállapítástól, hogy valójában a „miniszternek van minisztériuma” és nem fordítva, illetve hogy a közjogi hatáskörök hordozója is általában a miniszter (vagy egyes országokban egy más hasonló jogállású személy) és nem a minisztérium.

³ Az, hogy nálunk nincs kifejezett halászati minisztérium, persze nem jelenti, hogy ez a szakterület ne tartozna valamelyik tárca „portfóliójába,” hiszen halgazdálkodás Magyarországon is van. A Kormány tagjainak feladat- és hatásköréről szóló 94/2018. (V. 22.) Korm. rendelet 79. § 1. pontja alapján a halgazdálkodási terület jelenleg az agrárminiszter feladatkörébe tartozik.

⁴ The Government of Sweden. Online: www.government.se/government-of-sweden.

közül hat létrehozta az Egyesült Arab Emírségek nevű föderatív berendezkedésű államot, amelyhez 1972-ben csatlakozott a hetedik emírség is. Az új állam létrehozatala során két emírség, Abu-Dhabi és Dubaj uralkodói kidolgoztak egy alkotmányt is, amely végül az Egyesült Arab Emírségek alkotmánya lett. Az emírségeket az emírek irányítják, lényegében abszolút hatalommal, akik közül választással kerül a szövetségi állam élére az államfő és a miniszterelnök is. A mai napig egyébként ez a térség egyik legstabilabb országa. A gazdaság erős, a GDP 33%-a közvetlenül a kőolajtermeléshez kapcsolódik, és a jelenlegi felmérések szerint a kőolaj még legalább száz évre elegendő.

Ugyanakkor az Egyesült Arab Emírségek jogrendszere a legszigorúbbak közé tartozik, és az iszlám vallásjog (*saría*) alkalmazásához kapcsolódva erősen konzervatív szemléletű. Nyilvános korbácsolás jár például házasságtörésért (nem házas ember esetén), házasság előtti nemi kapcsolatért vagy alkoholfogyasztásért. Létezik a halálbüntetés is. A hitehagyás vagy a homoszexualitás például könnyen halálbüntetést vonhat maga után, az istenkáromlásra kapott külföldieket pedig deportálják. Megkövezés a büntetése a házasságtörő házas embereknek. Az abortusz illegális (akár szabadságvesztéssel is büntethető), illetve deportálás vagy korbácsolás jár a nyilvános csókolózásért is. Létezik még továbbá a keresztre feszítés és a csonkolás is mint büntetési forma.⁵

A közigazgatás-fejlesztés területén ugyanakkor az Egyesült Arab Emírségekben a közigazgatás és a közszolgáltatások minősége – különös tekintettel azok digitális formában való biztosítására – mára már nemcsak, hogy megfelel a nemzetközi sztenderdeknek, hanem sokszor meg is haladja azokat. Az ország ugyanis – a rá jellemzően megcélzott minőségi életmódhoz híven – célul tűzte ki, hogy a közszolgáltatások felvegyék a versenyt a magánszféra legjobb szolgáltatásainak (például a legjobb banki vagy szállodai szolgáltatásoknak) a minőségével.⁶ Hozzáteszem, hogy mindezt a rohamos népességnövekedés is ösztönzi, hiszen az ország 2000-ben számlált 3 millió fős népessége 2013-ra több mint háromszorosára, 9,3 millió főre nőtt (a muzulmán népesség aránya egyébként 77% a teljes népességben belül).

Az ország a kormányzati, közigazgatási technológiák terén az elmúlt években számos jelentős lépést tett előre, és számos stratégiai célkitűzést fogalmazott meg. 2011-ben például a választások előtt (pusztán hetek alatt) bevezették az elektronikus szavazási rendszert mint új lehetőséget, amelynek segítségével a választásra jogosultak akár interneten vagy mobiltelefonon is leadhatják a szavazataikat, kb. 4 perc alatt.⁷ Ugyancsak 2011-ben bevezették továbbá

⁵ Lásd például az ország Wikipedia-oldalát: <https://w.wiki/3oQF>.

⁶ Hessa Buhmaid – Margaux Constantin – Jörg Schubert: How the UAE government modernized citizen services. *McKinsey.com*, 2016. május 23.

⁷ UAE Government: eVoting in the UAE. *U.ae*, 2020. november 23.

az úgynevezett e-dirham-kártyát, amely a felmerülő közigazgatási eljárási költségek, díjak, illetékek elektronikus befizetésére szolgál, és bármelyik ATM-nél feltölthető, továbbá a Pénzügyminisztérium illeték-, illetve díjkedvezményt is ad az e-dirham-kártyát használók részére.⁸ Emellett a mobilos technológiák fejlesztésének előmozdítása érdekében 2013-ban megalapították az úgynevezett Legjobb Mobil Kormányzás Díjat, amelyet évente négy kategóriában adnak át, jelentős pénzjutalmakkal.⁹

Mindezekon túl a szövetségi miniszterelnök 2016-ban a kormányzati hatékonyság fejlesztésének jegyében olyan strukturális átalakításokat és célokat is bejelentett, amelyek egyben az olaj utáni világ kihívásaira való felkészülést is megalapozzák. Ennek keretében több minisztérium is összeolvadt, illetve újak is létrejöttek, továbbá egyes minisztériumok szerepe felértékelődött. A reform során a jövő prioritásaiként a következő területeket foglalmazták meg: boldogság, innováció, tolerancia, fiatalság és éghajlatváltozás. A strukturális átalakítás keretében pedig ugyanekkor létrehoztak egy Boldogságügyi Minisztériumot, egy Fiatalságügyi Minisztériumot és egy Toleranciaügyi Minisztériumot is. Ezek közül a Boldogságügyi Minisztérium feladata, hogy a társadalom legnagyobb boldogságának mint mindenkorinak a szem előtt tartásával harmonizálja az aktuális kormányzati célokat és programokat.¹⁰ A másik két minisztérium feladatköre viszonylag könnyen megállapítható.

Az Egyesült Arab Emírségek következő fő célkitűzése ezt követően a teljes körű okoskormányzás kiépítése lett. Ennek érdekében – mintegy a kormányzati rendszerek intézményeinek következő generációjaként – 2019 áprilisában létrehozták az úgynevezett Lehetőségek Minisztériumát, amely a világ első virtuális minisztériuma. A minisztérium fő feladata, hogy lehetetlennek tűnő kihívásokra hatékony megoldásokat találjon innovatív modelleken és módszereken keresztül az emberek életminőségének javítása érdekében, és egyidejűleg közelebb hozza a kormányzati, a helyi önkormányzati és a versenyszektor. A minisztérium élén nincsen miniszter, hanem a szövetségi kormány közvetlen irányítása alá tartozik. Ugyanakkor – virtuális léte ellenére – 4 szervezeti egységgel is rendelkezik: egy az ügyfelek jövőbeli elvárásainak feltérképezésével, egy a tehetséggondozással,

⁸ Buhumaid–Constantin–Schubert (2016): i. m.

⁹ A négyből az egyik az Emirátusokban tanuló egyetemisták kategóriájában elnyerhető díj, amelynek értéke a kellő motiváló erő érdekében nem kevesebb mint kb. 80 millió forintnak megfelelő dirham. Az egyik nyertes, diákok által kifejlesztett mobilapplikáció például – a közlekedési balesetek számának csökkentése érdekében – érzékeli, ha valaki vezet, és közben blokkolja a vezető mobiltelefonjának képernyőjét, míg, ha megáll az autó, az applikáció feloldja a blokkolást. Bővebben lásd a Best m-Government Service Award honlapját, illetve: Buhumaid–Constantin–Schubert (2016): i. m.

¹⁰ UAE Government: The concept behind... *U.ae*, 2020. december 6.

egy a pozitív hozzáállás jutalmazási lehetőségeivel, egy pedig a kormányzati közbeszerzések fejlesztésével foglalkozik. Ez utóbbi kapcsán egyébként a legfontosabb cél egy olyan online rendszer kiépítése lett, amely 60 napról átlagosan 6 percre (!) csökkenti egy közbeszerzés idejét.¹¹

Az Egyesült Arab Emírségek kormányzatának egyik további prioritása ezt követően az lett, hogy 2021-re a közszolgáltatások 100%-ban digitális formában legyenek elérhetők, valamint a kormány is teljesen elektronikus alapokon működjön. Emellett tervezik azt is, hogy 2031-re a kormányzati szolgáltatások és adatelemzések 100%-a mesterséges intelligencia meghatározta alapokon nyugodjék. Ennek érdekében mesterséges intelligenciáért felelős minisztert is kineveztek, aki prioritásként fogalmazta meg a mesterséges intelligenciával kapcsolatos oktatást középiskolai és felsőoktatási szinten, valamint a technológia megfelelő jogi szabályozásának kialakítását. Az Egyesült Arab Emírségek egyébként mindezekkel párhuzamosan sok más jelentős technológiai-stratégiai célt is kitűzött, amelyek kapcsán több esetben nagyon hosszú időtávon, sokszor évekre lebontva megtervezték a legfontosabb stratégiai lépéseket. Ilyen cél például az is, hogy az Emírségek 2021-ben ember nélküli űrhajót küldjön a Marsra, vagy az, hogy 2117-re lakható Mars-telepet hozzon létre.¹²

Az Egyesült Arab Emírségek példájától eltávolodva, ha a tágabb értelemben vett keleti világot nézzük, azt láthatjuk, hogy sok más országban zajlanak, illetve lezajlottak fontos, érdekes, sok tekintetben előremutató közigazgatási fejlesztések.

Japán például – gazdasági fejlettsége ellenére – érdekes módon sokáig lemaradásban volt az e-közigazgatási fejlesztések tendenciáit nézve. Japán ugyanis csak 2001-ben kezdett erőteljesebben foglalkozni a közigazgatás elektronizálásának kérdésével, ugyanakkor az ENSZ 2008-ban készített egyik felmérése szerint a közszolgáltatásokban megjelenő új technológiák alkalmazását mérő úgynevezett *E-Government Readiness Index* tekintetében az ENSZ-országok 192-es mezőnyében már a 11. helyen szerepelt. Olyan államok mögött, mint például egyes skandináv országok, Anglia, Franciaország, az USA vagy Kanada, de megelőzve olyan országokat, mint Svájc vagy Németország, illetve az elmúlt években az egyik legnagyobbat fejlődő Észtország (amely akkor a 13. helyen állt). A lista külön érdekessége, hogy Dél-Korea a 6. helyen szerepel, még Japánt is megelőzve.¹³ Egyébként még 2010-ben is a japán lakosságnak csak mindössze

¹¹ UAE Government Ministry of Possibilities. *U.ae*, 2020. november 26.; UAE Cabinet: Mohammed Bin Rashid launches Ministry of Possibilities to develop radical solutions for government's key challenges. *UAE Cabinet*, 2019. április 24.

¹² Bővebben lásd UAE Government: *Future*. Online: <https://bit.ly/3gRW0z8>.

¹³ Department of Economic and Social Affairs: *United Nations e-Government Survey 2008. From e-government to connected governance*. New York, United Nations, 2008; illetve lásd még a témában Stephanie Assmann – Sebastian Maslow: „Digital Government” in Japan. A selective survey of Japanese ministry web sites. *Asian Politics & Policy*, 2. (2010), 2. 291–294.

13%-a intézett közigazgatási ügyeket online (miközben egyébként az online kereskedelem kapcsán ez az arány 49% volt az országban).¹⁴

Az e-közigazgatástól kissé eltávolodva Japán egyébként azért is figyelmet érdemel a közigazgatás-fejlesztés kapcsán, mert az OECD felmérései szerint a világon itt a legalacsonyabb a közszektorban foglalkoztatottak aránya. Ez az arány például 2013-ban a teljes aktív munkaerő nagyságához viszonyítva 7,62% volt, miközben a másik végponton a legnagyobb közszektorral a világon Norvégia rendelkezett 33,41%-kal (egyébként több skandináv ország is a legmagasabb arányú országok között szerepel). Magyarország ugyanekkor 23,91%-kal volt jelen a listában, míg Európában a legkisebb közszektorarányt Spanyolország mutatta 12,67%-kal.¹⁵ Egyes skandináv országok (például Svédország) kapcsán a fentiekben vizsgált adatok összevetése alapján egyébként épp az a feltűnő, hogy miközben az e-közigazgatás tekintetében a világ élmezőnyében vannak, a közszektor nagyságán mindez nem nagyon látszik (igaz ugyan, hogy a közszektornak a közigazgatási szektor nyilván csak az egyik szelét képezi).

Japánhoz visszatérve a 2020 szeptemberében felállt Szuga-kormány további fontos célokat fogalmazott meg „az emberek nagyobb boldogsága érdekében” a közigazgatás és a digitalizáció fejlesztése kapcsán. A koronavírus-járvány ráirányította ugyanis a figyelmet arra, hogy a közigazgatási szolgáltatások elektronizációja még mindig lassú tempóban zajlik, és sok a bonyolult eljárás is. Ennek jegyében meghirdették a digitalizált társadalom megvalósítását, ami többek között az elektronikusan is intézhető ügyek számának növelését is magában foglalja, a közszolgáltatások kapcsán csökkenteni szándékozik a „város” és a „vidék” közti különbségeket, valamint javítani tervezi a közigazgatási szakrendszerek interoperabilitását. A célok között szerepel egyébként a japán önkormányzatok jobb digitális becsatlakoztatása is. Mindezekhez hozzátartozik, hogy a fejlesztésekhez digitalizációban jártas, magasan képzett szakembereket szeretnének „átcsábítani” a magánszektorból.¹⁶

A továbbiakban egyéb keleti országok kapcsán is említsünk meg néhány érdekes fejleményt. Mongólia például – annak ellenére, hogy egy 2 fő/km² népsűrűségű ázsiai országról van szó, ahol a lakosság egy része a mai napig nomád vagy félnomád életvitelt folytat, területének nagy része füves puszta, illetve részben sivatag, és a kb. 3 millió fős lakosság egyharmada a fővárosban

¹⁴ Morten Meyerhoff Nielsen: eGovernance frameworks for successful citizen use of online services. A Danish–Japanese comparative analysis. *JeDEM – eJournal of eDemocracy and Open Government*, 9. (2017), 92. 95. 10. táblázat.

¹⁵ Lásd OECD: *Government at a Glance 2015. Public employment*.

¹⁶ Kizuna: Aiming for a digital society for diverse happiness. *Japan.go.jp*, 2020. december 24.

él¹⁷ – szintén jelentősnek mondható erőfeszítéseket tesz a közigazgatás fejlesztése kapcsán. Ez valószínűleg annak is betudható, hogy a népességnövekedés miatt a lakosság 60%-a a digitális fejlesztésekre eleve nyitottabb 35 év alattiak közül kerül ki. Nem mellékes továbbá megemlíteni, hogy 2013 és 2014 között (tehát egy év alatt), részben már egyes technológiai fejlesztések eredményeként, az internethasználók száma megháromszorozódott (841 000-ről 1 962 000-re).¹⁸

A digitális kormányzati fejlesztések egyik legfontosabb szakpolitikai keretdokumentuma a „Nemzeti E-Kormányzati Program 2012–2016” volt.¹⁹ E keretstratégia mentén kifejlesztve az országban például 2012 óta működnek úgynevezett e-kioszkok (108 db) alapvetően Ulánbátorban és a 21 tartományi központban, amelyeken keresztül 3 kormányzati szerv összesen 13 szolgáltatása elérhető (a személyi igazolvány igénylésétől kezdve, az ingatlan-nyilvántartási lekérdezéseken és az illetékfizetésen át egyenesen az újság-előfizetésig).²⁰ Az e-kioszkok jelentősége, hogy ezek révén az ügyfelek ügyintéző közvetlen közreműködése nélkül is képesek egyes ügyeket elektronikusan intézni. Hozzáteszem, Magyarországon a már viszonylag jól üzemelő egyablakos ügyintézési rendszereinkhez (okmányiroda, kormányablak) kapcsolódóan az E-ügyintézési törvény egyik 2020-as módosításával szintén szabályozták az e-kioszkok (e-ügyintézési terminálok) rendszerének fejlesztési lehetőségét.²¹

Mongóliához visszatérve, a fenti fejlesztések mellett 2015 áprilisától indult el a www.ezasag.mn központi kormányzati portál, amely akkor még csak 4 szervezet 25 szolgáltatásához nyújtott hozzáférést (például vezetői engedély, egyes szociális szolgáltatások, biztosítások), jelenleg viszont egy újabb kormányzati portálon keresztül már 282-féle szolgáltatás vehető igénybe, illetve ügytípus intézhető.²² Továbbá több fontos törvényt is elfogadtak az elmúlt években a digitális fejlesztésekkel kapcsolatban, például 2011-ben az elektronikus aláírásról szóló törvényt

¹⁷ Mongólia Wikipedia-oldala: <https://w.wiki/3oQS>.

¹⁸ Badamsuren Byambaakhuu: *E-government development in Mongolia. Current status and a future plan* (2017).

¹⁹ Érdekes megemlíteni, hogy már a 2010-es évek nagy fejlesztései előtt, részben azok egyik infrastrukturális alapjaként, 2008-ban 5200 km digitális rádiókábel, 7400 km száloptikai kábel és 27 ezer km klasszikus távkábel volt az országban. Uyanga Sambuu – Uranchimeg Tudevdaeva – Ganbold Erdene: *E-governance initiatives in Mongolia*. In ICEGOV: *Proceedings of the 2nd international conference on theory and practice of electronic governance*. 2008. december. 474–477.

²⁰ Byambaakhuu (2017): i. m.

²¹ Az egyes törvényeknek nyilvántartásokkal és elektronikus ügyintézással összefüggő módosításáról szóló 2020. évi CXXI. törvény végezte el a módosítást, az elektronikus ügyintézési pont fogalmát és alapvető működését pedig a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény 34. § (6)–(10) bekezdése definiálja.

²² A mongol kormányzati portál: e-mongolia.mn.

vagy 2017-ben a nemzeti fizetési rendszerről szóló törvényt, illetve kifejlesztettek többek között egy e-közbeszerzési applikációt, egy e-bevándorlási applikációt és egy e-adó-applikációt is.²³

Mint amint azt már fentebb említettem, Magyarországon is és sok más külföldi országban megfigyelhető az egyablakos ügyintézési rendszerek valamilyen irányú fejlesztése. Ennek kapcsán érdekes megoldásokat láthatunk egyes kaukázusi országokban. Grúziában például – annak ellenére, hogy igazán széles körű digitalizáció a kormányzat, illetve közigazgatás területén még nem valósult meg – az egyablakos ügyintézés területén vannak nagy előrelépések. Például az egyablakos ügyintézés egyik új válfaját képező, a fentiekben már említett e-kioszkokhoz hasonló „önkiszolgáló” ügyintézési automaták szintén megtalálhatók, amelyekkel az ügyfelek önállóan intézhetik ügyeiket, és lehetőség van például az útlevélhez szükséges biometrikus fotó készítésére, pénzfelvételre és díjak vagy illetékek megfizetésére is.²⁴

Az ottani egyablakos közigazgatási megoldások kapcsán további érdekesség, hogy Tbiliszi központjában működik egy úgynevezett *JustDrive* nevű autós ügyintézési pont is (tulajdonképpen, mint egyes gyorséttermeknél), ahol az ügyfelek minden hétköznap napközben átvehetik az elkészült dokumentumaikat (például az útlevélüket). Tehát itt ügyeket indítani nem lehet, de egyes átvételi folyamatok nagymértékben felgyorsíthatók (az ügyintézési, átvételi idő ügyfelenként kevesebb mint 5 perc).²⁵ Mindezek mellett három grúz városban elérhető az úgynevezett *JustCafé* szolgáltatás, amely egy kényelmes kávézó, ebédlői környezetben biztosít lehetőséget az ügyintézésre.²⁶ Természetesen Grúziában más egyablakos fejlesztési megoldások is találhatók, ezek között megemlíthető például, hogy az országban 22 integrált egyablakos közszolgáltatási központ is működik, ahol 400-féle ügýtípust, illetve szolgáltatást lehet intézni, és napi 20 000 ügyfelet szolgálnak ki. Továbbá Grúziában kb. 400 operátor dolgozik kifejezetten a fogyatékkal élő ügyfelek segítésére is.²⁷ A fogyatékkal élőket tekintve egyébként megemlíthető, hogy Magyarországon 2020 májusától minden kormányablakban elérhetők távsegítséggel jelnyelvi szolgáltatások is.²⁸

Az egyablakos ügyintézés körében a mobilizáció segítése természetesen nemcsak a fenti *JustDrive*-modell szerint, az ügyfelek részéről történhet meg, hanem akként is, hogy maga az ügyfélszolgálati rendszer, illetve annak egy

²³ Byambaakhuu (2017): i. m.

²⁴ Public Service Hall. Online: <http://psh.gov.ge>.

²⁵ Public Service Hall: *JUSTDrive*. Online: <https://bit.ly/3vOmabg>.

²⁶ Public Service Hall: *JUSTcafe*. Online: <https://bit.ly/3wMC5s7>.

²⁷ Lásd: 24. jegyzet.

²⁸ MTI: Májusra minden kormányablakban és okmányirodában elérhető lesz a jelnyelvi tolmács szolgáltatás. *Kormanyablak.hu*, 2020. február 18.

része válik egyre mobilabbá (nyilván ennek a személyes ügyintézés esetén van jelentősége). Magyarországon például ezt a célt szolgálják részben a települési ügysegédek,²⁹ részben pedig a kormányablakbuszok is. Az utóbbiak olyan ügyintézésre felszerelt kisbuszok, amelyek előre meghatározott időpontokban elérhetők olyan településeken, ahol nem működik állandó jelleggel kormányablak, továbbá egyes esetekben lehetőséget teremtenek az ügyfelek speciális helyszíneken (kórházakban, kollégiumokban, rendezvényeken, fesztiválokon stb.) történő, eseti jellegű kiszolgálására is.³⁰

Egy másik kaukázusi országban, Azerbajdzsánban 2013-ban a területi közigazgatás modernizálása során 15 integrált ügyfélszolgálatot alakítottak ki, létrehozva az úgynevezett ASAN-rendszert.³¹ Ehhez kapcsolódva az egyablakos ügyfélszolgálatok mobilizációjában már odáig mentek el, hogy nemcsak a magyarhoz hasonló kormányablakbuszok üzemelnek (2013-tól), hanem 2016 óta már egyenesen egy menetrendszerű kormányablakvonat is közlekedik,³² továbbá online formában 461-féle szolgáltatás érhető el.³³ Azerbajdzsán egyébként 2015-ben még ENSZ-díjat is kapott a közszolgáltatások fejlesztése kapcsán.³⁴ Hozzáteszem, hogy mind Grúzia, mind Azerbajdzsán (a magyar kormányablakrendszerhez hasonlóan) a lakossági ügyfeleknek és a vállalati szféra ügyfeleinek is nyújt ügyintézési lehetőségeket, szolgáltatásokat, továbbá mindkét ország kormányablakrendszerében már egyes piaci szolgáltatók szolgáltatásai is elérhetők (például bankok, biztosítók).

A fenti példák során láthattuk, hogy a közigazgatás fejlesztése kapcsán több keleti országban is ígéretes fejlődések zajlottak, illetve zajlanak. Ezek közül terjedelmi okok miatt csak néhány érdekességet említettem, de talán ezekből is látszik, hogy a közigazgatás fejlesztése – és ezen belül többek között az e-közigazgatás fejlesztése – mindenhol fontos prioritásként jelenik meg. Ez érthető is, hiszen a világ „elektronikus összeköttetésének” tendenciája az utóbbi évtizedekben egyre erősödik, és ez nemzetközileg is érezhető hatását.

²⁹ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 2. § (4) bekezdése szerint a járási hivatal a feladatait az illetékességébe tartozó települések tekintetében települési ügysegédek útján is elláthatja, és az 58. § (1) bekezdése értelmében az ügysegédek közreműködnek a kormányablak feladatai ellátásában is.

³⁰ Mobilizált Kormányablak Ügyfélszolgálatok. Online: www.kormanyhivatal.hu/hu/mobilizalt-kormanyablak-ugyfelszolgalatok.

³¹ ASAN service centers. Online: www.asan.gov.az/en/service-centers/asan-xidmetler.

³² Az ASAN-rendszer Wikipedia-oldala: <https://w.wiki/3oQE>.

³³ Estonian e-Governance Academy: *Azerbaijan – developing tangible e-governance for citizens* (2015), 12.

³⁴ State Agency for Public Service and Social Innovations under the President of the Republic of Azerbaijan: „ASAN-service” was awarded with the United Nations Prize. *Vxsida.gov.az*, 2015. június 25.

Mindezek alapján talán nem túlzás azt mondani, hogy a közelebbi jövőre nézve a kormányzati és közigazgatási fejlesztések minden bizonnyal a mesterséges intelligencia egyre nagyobb térnyerése,³⁵ az időközben folyamatosan elavuló infrastruktúrák fejlesztése, az adatvédelmi mechanizmusok erősítése, valamint az egyablakos, illetve elektronikusan is elérhető ügyintézési modellek fejlesztése körül fognak összpontosulni.

³⁵ 2020-ban Magyarországon is készült Mesterséges Intelligencia Stratégia; ezzel kapcsolatban lásd még a Magyarország Mesterséges Intelligencia Stratégiájáról, valamint a végrehajtásához szükséges egyes intézkedésekről szóló 1573/2020. (IX. 9.) Korm. határozatot.

Irodalomjegyzék

- Assmann, Stephanie – Sebastian Maslow: „Digital government” in Japan. A selective survey of Japanese Ministry web sites. *Asian Politics & Policy*, 2. (2010), 2. 291–294. Online: <https://doi.org/10.1111/j.1943-0787.2010.01191.x>
- Buhumaid, Hessa – Margaux Constantin – Jörg Schubert: How the UAE government modernized citizen services. *McKinsey.com*, 2016. május 23. Online: <https://mck.co/3qsSbVD>
- Byambaakhuu, Badamsuren: *E-Government Development in Mongolia: current status and a future plan* (2017). Online: <https://bit.ly/3gX7EZH>
- Department of Economic and Social Affairs: *United Nations e-Government Survey 2008. From e-Government to connected governance*. New York, United Nations, 2008. Online: <https://bit.ly/3d3IV4z>
- Estonian e-Governance Academy: *Azerbaijan – developing tangible e-governance for citizens* (2015). Online: <https://bit.ly/3eYyhHK>
- Kizuna: Aiming for a digital society for diverse happiness. *Japan.go.jp*, 2020. december 24. Online: <https://bit.ly/3gKceva>
- Meyerhoff Nielsen, Morten: eGovernance frameworks for successful citizen use of online services. A Danish–Japanese comparative analysis. *JeDEM – eJournal of eDemocracy and Open Government*, 9. (2017), 92. 68–109. Online: <https://doi.org/10.29379/jedem.v9i2.462>
- MTI: Májusra minden kormányablakban és okmányirodában elérhető lesz a jelnyelvi tolmács szolgáltatás. *Kormanyablak.hu*, 2020. február 18. Online: <https://bit.ly/3gLFQbR>
- OECD: *Government at a Glance 2015. Public employment* (2015). Online: <https://bit.ly/3wR7sBY>
- Sambu, Uyanga – Uranchimeg Tudevtagva – Ganbold Erdene: E-Governance initiatives in Mongolia, In ICEGOV: *Proceedings of the 2nd international conference on theory and practice of electronic governance*. 2008. december. 474–477. Online: <https://doi.org/10.1145/1509096.1509199>
- State Agency for Public Service and Social Innovations under the President of the Republic of Azerbaijan: „ASAN-service” was awarded with the United Nations Prize. *Vxsida.gov.az*, 2015. június 25. Online: <https://bit.ly/3gNOtCJ>
- UAE Cabinet: Mohammed Bin Rashid launches Ministry of Possibilities to develop radical solutions for government’s key challenges. *UAE Cabinet*, 2019. április 24. Online: <https://bit.ly/3x0dMqV>
- UAE Government: eVoting in the UAE. *U.ae*, 2020. november 23. Online: <https://bit.ly/3jeskiD>
- UAE Government Ministry of Possibilities. *U.ae*, 2020. november 26. Online: <https://bit.ly/3iZdH2r>
- UAE Government: The concept behind... *U.ae*, 2020. december 6. Online: <https://bit.ly/2Us2MUI>

Internetes oldalak

- ASAN service centers. Online: asan.gov.az
- Best m-Government Service Award. Online: mgov-award.ae
- eMongolia (mongol kormányzati portál). Online: e-mongolia.mn
- Government of Sweden. Online: <https://bit.ly/3vLXGQ7>
- Mobilizált Kormányablak Ügyfélszolgálatok. Online: <https://bit.ly/2Skq3Hu>
- Public Service Hall. Online: psh.gov.ge
- Public Service Hall: JUSTcafé. Online: <https://bit.ly/3wMC5s7>
- Public Service Hall: JUSTDrive. Online: <https://bit.ly/3vOmabg>
- UAE Government: Future. Online: <https://bit.ly/3gRW0z8>
- Wikipedia: ASAN service. Online: <https://w.wiki/3oQE>
- Wikipedia: Egyesült Arab Emírségek. Online: <https://w.wiki/3oQF>
- Wikipedia: Mongólia. Online: <https://w.wiki/3oQS>