

H.1.1. A fejlett e-közigazgatási szolgáltatást használók aránya az internetező lakosságon belül

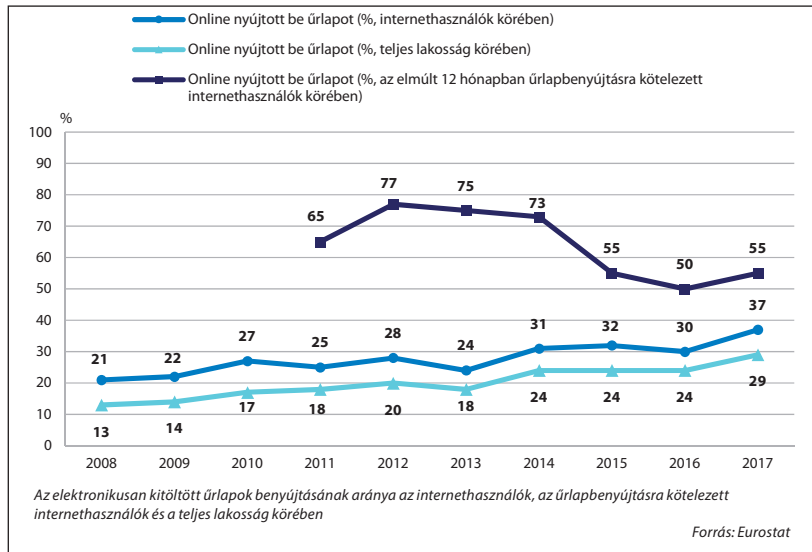
Az elektronikus közigazgatás fejlesztése másfél évtizede napirenden lévő stratégiai irány mind az EU-ban, mind hazánkban. A dinamikus technológiai fejlődés folyamatosan változó szolgáltatási környezetet eredményez, és ez kezdettől fogva megnehezíti az e-közigazgatás egzakt meghatározását, következésképp a mérését is. Abban azonban egyetértene a szakértők, hogy bár tágan értelmezve minden olyan ügyfél- (C2G) vagy hivataloldali (G2C) – a közigazgatási ügyintézés során végzett – tevékenység, amely infokommunikációs technológia (IKT) igénybevételével történik, elektronikus ügyintézésnek tekinthető, fejlettségi szintjüket tekintve az egyes megoldások között mégis jelentős különbségek határozhatók meg.

A 2000-es években az Európai Bizottság által felkarolt módszertan alapján az e-közigazgatási szolgáltatások igénybevételekor (a hatósággal való kapcsolattartásban és az ügyintézés során) a következő négy ún. érettségi szintet különböztetjük meg:

1. információk interneten történő beszerzése;
2. űrlapok letöltése;
3. elektronikusan kitöltött űrlapok elektronikusan benyújtása;
4. a szolgáltatás teljes körű online tranzakciójának lehetősége személyes megjelenés nélkül.

Az e-közigazgatás „jelenlétét” jellemző mutatók között alapvetően megkülönböztetjük a kínálatoldali (tehát a közigazgatás által elérhetővé, hozzáférhetővé tett szolgáltatásokat mérő) kapacitásmutatókat és a keresletoldali (tehát az ügyfelek által ténylegesen igénybe vett szolgáltatások használatát mérő) eredményességmutatókat.

A *Hozzáférhetőség* dimenzió indikátorának választott mutató az e-közigazgatási szolgáltatások lakosság általi használatát (konkrétan az elektronikusan kitöltött űrlap online benyújtását) méri, ugyanakkor közvetve képet kapunk a kínálati oldalról is, hiszen elérhető szolgáltatás hiányában a használat is értelemszerűen elmarad. Hasonló okok miatt alkalmaztunk szűkítést a magasabb fejlettségi szintre való fókuszálással, ugyanis az érettebb szolgáltatási szint igénybevétele kétséget kizáróan feltételezi az alacsonyabb komplexitású szintek használatát (vagy az arra való képességet). Ezt támasztják alá az adott szolgáltatás fejlettségi szintje és az igénybevétel mértéke közötti negatív korrelációt igazoló statisztikák.



Az Eurostat által immár tíz éve mért indikátor kiválasztásánál célunk volt az is, hogy a *nem használat* okait minél inkább lecsupaszítsuk a közigazgatás érdekkörére. Így egyrészt a vizsgált korcsoportot a 16–74 év közötti lakosságra szűkítettük, akik potenciálisan önállóan vesznek igénybe közigazgatási ügyintézési szolgáltatást, másrészt a vizsgált populációba az internetet már használó állampolgárok kerültek (így kiküszöbölve a nem használat digitális írástudatlansággal összefüggő okait).

A grafikon azt mutatja, hogy a magyar lakosság – önbevallásos alapon – milyen arányban veszi igénybe a 3. érettségi szintű elektronikus szolgáltatást a közigazgatásban, az EU-s adatokkal összehasonlítva. Eszerint a tavalyi megtorpanást korrigálva, 2017-ben 7 százalékponttal 37%-ra nőtt azon internetezők aránya, akik a 2017 májusát megelőző 12 hónapban legalább egyszer online töltötték ki űrlapot. Ezzel először sikerült meghaladni az uniós átlagot (35%). A szignifikáns ugrás valószínűsíthetően az állampolgárok legszélesebb körét érintő személyijövedelemadó-bevallás korszerűsítésének köszönhető. A felmérés májusi időpontjában aktuális szja-bevallás új, elektronikus rendszere ugyanis egy egyszerűen kezelhető webes felületen tette lehetővé a bevallástervező adózó általi jóváhagyását a tavalyi évtől kezdődően.

Ha a használók arányát a teljes lakosságra vetítjük, akkor az érték alacsonyabb (29%), ami jelzi az elektronikus közszolgáltatások kihasználtságának tartalékait. Ezt erősíteni látszik az a – szintén az Eurostat IKT lakossági felméréséből származó – információ, amely szerint az űrlapbenyújtásra kötelezett ügyfelek csupán 55%-a választotta az online csatornát.

A fejlettebb e-közigazgatási szolgáltatások lakossági igénybevétele – a tavalyi visszaesést korrigálva – idén először haladta meg az EU-átlagot.