

VII. Évfolyam 4. szám - 2012. december

Nagyné Takács Veronika
takacs.veronika@nav.gov.hu

A KÖZIGAZGATÁSI INFORMATIKAI RENDSZEREK FEJLESZTÉSÉVEL KAPCSOLATOS FELHASZNÁLÓI ELVÁRÁSOK

Absztrakt

Az elektronikus közigazgatás térhódítása következtében különböző szinteken egyre újabb elvárások fogalmazódnak meg az informatikai fejlesztés és üzemeltetés irányában. A cél színvonalas, felhasználóbarát és biztonságos elektronikus szolgáltatások nyújtása a társadalom egésze számára. A követelmények megfogalmazása és teljesítése széles körű együttműködést igényel.

As a result of the spread of e-government, more and more expectations are appear referring to IT development and management. The main goal is to create high quality, user-friendly and secure electronic services to the whole society. The formulation and performance require wide-ranging collaboration.

Kulcsszavak: *e-közigazgatás, elektronikus közszolgáltatások, kihívások és követelmények ~ e-Government, electronic public services, challenges and requirements*

BEVEZETÉS

A közigazgatás informatikai meghatározottsága vitathatatlan tény. Ahogyan az is, hogy a korszerű infokommunikációs technológiák közigazgatáson belüli elterjesztésének kulcsszereplői egyrészt az informatikai stratégiá(ka)t kidolgozó, tervező informatikai szakemberek, másrészt a közigazgatási szervek informatikai szakterületeinek szakképzett munkatársai, akik a folyamatosan fejlődő információtechnológiai környezetben meghatározzák, kifejlesztik, vagy a piacon megjelenő megoldások közül kiválasztják és testreszabják, majd üzembe adják és működtetik (üzemeltetik, valamint folyamatosan korszerűsítik) azokat az infokommunikációs eszközöket, módszereket és eljárásokat, amelyek a közigazgatási szervek tevékenységének ellátásához szükségesek, sőt nélkülözhetetlenek.

A közigazgatási informatikai tevékenység rendeltetése a közigazgatás alapvető működési irányjaiban jelentkező folyamatok, azaz a *front office* tevékenység (ügyfélkapcsolatok) és a *back office* tevékenység, a belső hivatali működés, valamint a közigazgatási szervek közötti együttműködés korszerű információtechnológiai eszközökkel történő támogatása.

Fentiekből következően az informatikai szakterület szolgáltató: gondoskodik a felhasználók által megfogalmazott igények kielégítését biztosító technológiák - infrastruktúrák, alkalmazások - rendelkezésre bocsátásáról és folyamatos rendelkezésre állásáról.

Az informatikai tevékenység akkor lehet eredményes, ha a vele szemben támasztott felhasználói elvárások egyértelműek, konzisztensek és reálisak. Ez a kívánalom viszont úgy teljesülhet, ha a tág értelemben vett felhasználói kör az igényeit tudatosan, tervezetten és lehetőség szerint szabályozott formában továbbítja a szolgáltató felé.

Az informatikai fejlesztési igények felhasználói szintű megfogalmazása csak akkor vezethet a kívánt eredményre, ha az informatikai szakterület irányában megfogalmazott „megrendelés” a társadalmi és a szervezeti (nem-informatikai) adottságok, képességek pontos ismeretén és elemzésén, továbbá a lehetőségek alapos és elfogulatlan mérlegelésén alapul; az informatikától pedig nem csodát, hanem tervezett, ütemezett (kiszámítható) támogató tevékenységet és működést vár.

Jelen tanulmány a társadalmi – stratégiai szinten megfogalmazódó – elvárások és célkitűzések vázlatos ismertetése után a szervezeti szinten jelentkező aktuális igényeket és az ezek teljesítésével kapcsolatos informatikai megfontolásokat tekinti át.

STRATÉGIAI ELVÁRÁSOK ÉS CÉLKITŰZÉSEK

A tág értelemben vett felhasználói igények legfelső rétege az információs társadalom fejlesztéséhez szükséges stratégiai elvárások, amelyek megjelenhetnek nemzeti és nemzetközi szinten is. Ahogyan az Európai Unió egyik dokumentuma fogalmaz, az infokommunikációs technológiák a „társadalmi integráció, a jobb közszolgáltatások és a javuló életminőség” eléréséhez nyújthatnak segítséget. [1]

A stratégiai célok leképezésének egyik kiemelt területe a közigazgatás működésével kapcsolatos elvárások definiálása. Ezek érkehetnek a közigazgatás, a vállalkozások és az állampolgárok részéről is, és vonatkozhatnak a már említett működési irányok bármelyikére.

A közigazgatás informatikai fejlesztéssel kapcsolatos igényei kormányzati (és önkormányzati) dimenzióban, illetve az egyes közigazgatási szervek szintjén is megjelennek, a nézőpontból fakadóan eltérő tartalommal. Míg az előbbire elsősorban a stratégiai tervezés jellemző, az utóbbi esetében már jelentős hangsúlyt kaphat a napi működéssel kapcsolatos – operatív, akár eszköz-, módszer- és eljárás-szintű – igény-megfogalmazás is.

Kormányzati elképzelések

A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium 2010-ben kiadott Digitális Megújulás Cselekvési Terve a nemzetközi trendek, az Európai Unió célkitűzései és a hazai helyzet áttekintését követően négy célcsoportban tartalmazza a társadalom infokommunikációs fejlettségi szintjének növelése érdekében szükséges akciókat. A harmadik intézkedési főirány – Hatékonyan és biztonságosan működő, szolgáltató állam – a tág értelemben vett közigazgatási informatikai feltételrendszer konszolidálása, valamint a közigazgatási informatikai tevékenység központosítása és egységesítése irányában ható intézkedéseket határoz meg.

A teendők teljes körű ismertetése meghaladná jelen munka kereteit, figyelmet érdemel azonban az *Államigazgatási folyamatok korszerűsítése* alfejezet, amely az informatikai fejlesztés kiindulópontjaiként a jogszabályi környezet konszolidációját és a szakmai folyamatok korszerűsítését határozza meg, továbbá az informatikai rendszerterv elkészítése feltételének tekinti „a hazai és uniós jogszabályokra épülő igazgatási rendszerterv” megrendelő és szállító általi (azaz közös!) elkészítését. [2]

A Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium által 2011-ben közzétett, *Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program* szerint „[a program] fontos része az e-közigazgatási szolgáltatások körének bővítése és minőségének javítása, mind a közigazgatás ügyfelei és a tisztviselők munkájának megkönnyítése, mind az eljárások és szervezeti folyamatok egyszerűbbé és gyorsabbá, így hatékonyabbá tétele érdekében”. [3]

A dokumentum a fejlesztések sikerességét biztosító alapelvek között nevesíti a közigazgatási informatika közigazgatást kiszolgáló jellegét, az infrastruktúra, az alkalmazások és az emberi erőforrások fejlesztése együtt haladását, az informatikai fejlesztés során a lehető legnagyobb fokú központosítást, a közigazgatás saját (tisztviselőkből álló) informatikusi személyzetének biztosítását, valamint a kormányzati feladatellátás és az informatikai fejlesztés egymáshoz viszonyított arányosságát.

A *Magyary Program*ban ismertetett konkrét kormányzati döntések a kormányzati szintű konszolidációs és egységesítési törekvéseket képviselik (nagy kormányzati elszámoló rendszerek konszolidációja, kormányzati hálózatbiztonság és védelmi képesség helyreállítása, egységes kormányzati dokumentum- és iratkezelési rendszer alkalmazása stb.).

A közigazgatás ügyfeleinek elvárásai

A közigazgatás optimális esetben ügyfelei elvárásainak pontos ismeretében, ez utóbbiakra is tekintettel fogalmazza meg fejlesztési stratégiai céljait.

A vállalkozások és az állampolgárok legfontosabb elvárásai az *ügyfelek adatainak jogszerű és biztonságos kezelése*, a bürokratikus működést felváltó *ügyfélbarát megoldások* bevezetése: az *adminisztrációs terhek csökkentése*, a *közigazgatási szervekkel történő kapcsolattartás többszatsornássá tétele* és az *ügyfelek esélyegyenlőségének biztosítása az eljárásokban*.

A közigazgatási szervek ügyfeleik adatait jogszabályi felhatalmazás alapján és jogszabályi garanciák mellett, az érintettek tudtával, beleegyezésével, a közigazgatási feladatellátáshoz szükséges mértékben, módon és ideig kezelhetik.

Az adminisztrációs terheket könnyítheti az ügyféli adatszolgáltatás és az ügyfelek által kezdeményezendő engedélyezési (bejelentési) eljárások számának csökkentése és maguknak az eljárásoknak az egyszerűsítése. Klasszikus példa a párhuzamos adatszolgáltatási kötelezettségek megszüntetése (a közigazgatás a közigazgatásban már „valahol” meglévő adatot ismételtelen ne kérje be), aminek informatikai feltétele a közigazgatási szervek adatbázisai közötti folyamatos és zavartalan – adat- és információvédelmi követelményeket is teljesítő – kapcsolat kiépítése.

A közigazgatási szervekkel való kapcsolattartás egyszerűsítésének területei a sokcsatornás kapcsolattartási lehetőség megteremtése, a papíralapú ügyintézés helyett az elektronikus kapcsolattartási eszközök, módszerek elterjesztése és az esélyegyenlőség biztosítása. A

sokcsatornás kapcsolattartás során az ügyfél maga választhatja meg a kommunikáció módját (ami a személyes ügyintézésen túl jellemzően az internet és a mobiltelefon igénybevételezt jelenti). Az elektronikussá váló ügyintézés terjedésében az ügyfelek számára elérhető és kényelmesen, könnyen igénybe vehető (!) informatikai szolgáltatások (elektronikus nyomtatványok, hitelességet biztosító elektronikus azonosítás és aláírás, elektronikus fizetés stb.) játszanak meghatározó szerepet.

Az esélyegyenlőség biztosítása érdekében a közigazgatás nyújtana ügyintézésbeli támogatást a különböző okok miatt hátrányos helyzetű ügyfelei számára (az érintett körbe tartoznak a fogyatékkal élők, de ma már a digitális írástudással nem rendelkezők is).

A KÖZIGAZGATÁSI INFORMATIKA FEJLESZTÉSI TERÜLETEI ÉS FEJLETTSÉGI MUTATÓI

Az informatikai tervezés, fejlesztés akkor eredményes, ha a kívánt eredményre vezet, azaz valóban modernizálja, hatékonyabbá teszi a közigazgatás működését.

A tervezéshez és a fejlesztéshez a stratégiai irányok, fejlesztendő területek korrekt meghatározására, az elvégzett informatikai tevékenység értékeléséhez a közigazgatási hatékonyság növekedésének mérésére van szükség.

Az Európai Unió követelményrendszere

Az Európai Tanács 2000. márciusban fogadta el a Lisszaboni Stratégiát, amely Európát a legversenyképesebb és legdinamikusabb gazdasági térséggé kívánta fejleszteni 2010-ig. A stratégia alapján a Bizottság három alapvető célt és tíz cselekvési területet meghatározó akciótervet dolgozott ki, amely a közigazgatás fejlesztése területén az online közigazgatás megteremtését (a közszolgáltatások elektronikus elérhetőségének biztosítását) tűzte ki célul. [4]

Az első akciótervet további stratégiai tervek és az előrehaladást összefoglaló dokumentumok követték, és bár az évtized közepére az eredetileg nagyon ambíciózus célkitűzéseket mérsékelni kellett, az *eEurope*-dokumentumokban az infokommunikációs prioritásokat egyre pontosabb megfogalmazásban rögzítették, és kialakítottak (majd korszerűsítették) egy indikátor-rendszert is a tagállamok eredményeinek mérése és összehasonlítása érdekében.

Az Európai Tanács 2001. márciusi, stockholmi értekezletére meghatározták azon közigazgatási szolgáltatásokat, amelyekben az *online elérést* biztosítani és fejleszteni kell (*Alapvető közszolgáltatások jegyzéke* - Common list of basic public services, CLBPS). [5] Ugyancsak rögzítették azokat a fejlettségi (szofisztikációs) szinteket, amelyek teljesítésével az előrehaladás mérhető.

Az *Alapvető közszolgáltatások jegyzéke* az állampolgárok viszonylatában 12 fejlesztendő szolgáltatást nevesít: jövedelemadó-bevallás, munkaügyi hivatalokon keresztüli álláskereső, társadalombiztosítási kifizetések (munkanélküli járadék, gyermekek utáni juttatások, gyógyítási költségek, felsőoktatási ösztöndíjak), személyi okmányok (útlevél, vezetői engedély), gépjármű-nyilvántartás, építési engedély iránti kérelem, rendőrségi bejelentés (pl. lopás esetén), közkönyvtárak (katalógusok, keresőeszközök elérése), anyakönyvek (születési, házassági; igénylés és kézbesítés), felsőoktatási/egyetemi jelentkezés, lakcímváltozás bejelentése, egészségügyi szolgáltatások (interaktív tájékoztatás az egyes kórházakban elérhető szolgáltatásokról, bejelentkezés). A vállalkozások számára fejlesztendő 8 szolgáltatás a jegyzék szerint: munkavállalók után fizetett hozzájárulások, társaságiadó-bevallás, ÁFA-bevallás, cégbejegyzés, statisztikai hivatal részére adatszolgáltatás, vámnyilatkozat, környezetvédelemmel kapcsolatos engedélyek, közbeszerzés.

Az online közszolgáltatás öt fejlettségi szintet érhet el. Az eredetileg meghatározott négy szofisztikáltsági fokozat az online információszolgáltatás, az egyirányú interakció (letölthető nyomtatványok hozzáférhetővé tétele), a kétirányú interakció (elektronikusan kitölthető és továbbítható űrlapok biztosítása) és a tranzakció (teljes körű online ügyintézés, beleértve a kézbesítést és a fizetést is). 2007-ben egy tanulmányban jelent meg először az ötödik szint, a personalizáció (proaktív és automatizált szolgáltatások nyújtása a közigazgatás részéről). Ezen a szinten a közigazgatási szervek a szolgáltatás színvonalának növelése és az ügyfélbarát jelleg erősítése érdekében már proaktív módon hajtanak végre egyes műveleteket (pl. előre kitöltik a benyújtandó űrlapokon azon adatokat, amelyek a közigazgatási szervek adatbázisaiban már rendelkezésre állnak), vagy egyes (jellemzően szociális vagy gazdasági jogot érintő) szolgáltatást automatikusan nyújtanak, nincs szükség arra, hogy az állampolgár (és később a vállalkozás) azt külön igényelje. [6]

Az előrehaladás 2001 óta a tagállamok éves adatszolgáltatásai alapján követhető nyomon, azonban az adatok a közigazgatás nyújtotta lehetőségeket, nem pedig az elektronikus közszolgáltatások tényleges igénybevételi mértékét tükrözik. [7]

A tapasztalatok alapján a nyomon követéssel kapcsolatos eredeti elvárások módosultak; megjelent a tényleges használat [8] és az ügyfél-elégedettség kimutatásának igénye is. Hangsúlyossá vált az a meggyőződés, hogy a *front office* folyamatok megújítása nem lehet eredményes a *back office* folyamatok újraszervezése nélkül. [9]

További mérési módszertanok

A közigazgatási modernizáció (hatékonyság-növelés) mérésére többféle – nemzetközi kutatóintézetek, nemzetközi szervezetek által kidolgozott és alkalmazott – módszertan létezik.

A legkomplexebb az ENSZ E-közigazgatási Felmérő Programja, amely évente 191 tagállam e- közigazgatási készenléti indexét rangsorolja. [7]

Árnyaltabb képet biztosíthatnak azon mutatók, amelyek bemeneti és kimeneti adatok mellett vagy helyett értékelést is tartalmaznak (eredményindikátorok, hatásindikátorok stb.); [10] tartalmuk és jelentőségük értékelése meghaladná jelen tanulmány kereteit.

A KÖZIGAZGATÁSI SZERVEN BELÜLI FELHASZNÁLÓI IGÉNYEK

Az egyes közigazgatási szerveken belül fejlesztési igények – természetesen igazodva a korábban említett elvárásokhoz – már lényegesen gyakorlatiasabb szemléletűek, és a szervezet működése, valamint a szervezet alkalmazottainak személyes kompetenciái és elvárásai alapján is megközelíthetők.

Az informatikai támogatás területei

A felhasználók által elvárt informatikai támogatás részterületei – a tevékenység szolgáltató jellegéből következően – a szervezet munkafolyamatai szerint is meghatározhatók.

Ma már evidencia a közigazgatási szerv alkalmazottai számára a megfelelő *irodai alkalmazáscsomag* (szövegszerkesztő, táblázatkezelő, prezentációkészítő és elektronikus levelezés) és a biztonságos *internet-elérés biztosítása*.

A szervezet alaptevékenységét jelentő *szakmai folyamatok támogatása* egyrészt a feladatok végrehajtását segítő *tranzakciós* vagy *eljárás* *rendszerek*, *alkalmazások biztosítását* jelenti. A közigazgatási szerv nagysága, tevékenységének összetettsége határozza meg azt, hogy egy integrált (minden szakmai részfolyamatot kiszolgáló) vagy több együttműködő rendszer, alkalmazás fenntartása indokolt.

Az eljárási rendszerek gyűjtik, feldolgozzák a közigazgatási szerv feladatellátásához szükséges adatokat, a feldolgozott adatok alapján lehetővé teszik formalizált dokumentumok

(pl. határozatok) létrehozását, tárolását és visszakeresését (dokumentumsablonok, dokumentumtárak).

Az egyre nagyobb tömegben rendelkezésre álló *adatok* egyes szakterületek igényei szerinti, lehetőség szerint automatizált és ütemezett, *értékelő-elemző feldolgozása* (adatelemzés és adatbányászat), *riportok készítése* az informatikai támogató tevékenység kiemelten fejlődő területe.

Az említett belső folyamatok mellett a közigazgatási szervek jelentős hányadánál a szakmai tevékenység hangsúlyos területe az ügyfélkapcsolat-kezelés. Ezen a területen a *közigazgatási szerv és az ügyfelek közötti kommunikáció különböző csatornáinak működtetése* (call center- és honlap-üzemeltetés, speciális alkalmazások, pl. nyomtatványkitöltők biztosítása) bír nagy jelentőséggel.

Az alaptevékenység ellátásához, a szervezet működtetéséhez szükséges *funkcionális folyamatok támogatása* során alapvetően a *pénzügyi, eszközgazdálkodási, humánpolitikai, irat-, dokumentum- és tartalomkezelő rendszerek, alkalmazások beszerzése, fejlesztése és üzemeltetése* az informatikai szakterület feladata.

A *szervezet vezetési folyamatainak támogatása* elsősorban a *döntéshozatalhoz szükséges információk* erre a célra kifejlesztett szoftverek, webes szolgáltatások és minialkalmazások révén történő *szolgáltatását* jelenti. Elvárás a könnyen kezelhető „vezetői műszerfal” (dashboard), amely a szükséges adatokat, ismereteket naprakészen és gyorsan értelmezhető formában (szövegesen és grafikusán) is biztosítja.

Az előzőekben említett működési irányok szervezeten túlmutató dimenzióval is rendelkeznek, a *felettes, az alárendelt és a társszervekkel folytatott együttműködés informatikai támogatása* a partnerszervezetek informatikai szakterületeinek együttműködését is feltételezi.

A szervezeten belüli *közösségi tevékenység támogatása* jellemzően a közigazgatási szerv belső hálózatán, az *intraneten kialakított hirdetőtáblák, blogok, általános információs tartalmak elérésének biztosításával* kapcsolatos feladatok ellátása.

A *felhasználók informatikai eszköz-használatának támogatása* folyamatos *szervizszolgáltatás*, speciális alkalmazásokkal (hibabejelentő rendszer, távfelügyelet, távmenedzsment stb.), valamint a közigazgatási szerv belső működési rendjével összhangban levő *hozzáférés-menedzsment és jogosultságkezelés*.

Az *informatikai tevékenység támogatása* az informatikai infrastruktúra és alkalmazások üzemeltetésével összefüggő – felhasználók számára csak az eredmény szempontjából releváns – szolgáltatások összessége.

A felhasználói szokások változásai

A személyes használatú infokommunikációs eszközök térnyerésével és folyamatos megújulásával, a digitális írástudás terjedésével a felhasználói szokások, elvárások is átalakulnak.

Egyre nagyobb a *mobilitás* – a *mobil eszközök (okostelefonok, táblagépek) alkalmazásának* –igénye. Ezek az eszközök lehetővé teszik (tehetik) a munkahelyen kívüli munkavégzést, és így felmerül a munkahelyen megszokott és használt adatok és alkalmazások távoli (helytől független) elérésének szükségessége is.

A felhasználók közvetlen informatikai munkakörnyezetüket saját, egyedi igényeik szerint kívánják kialakítani, megnő az „*önkiszolgáló*” *megoldások, a testreszabott és a saját elvárásoknak megfelelően választható alkalmazások és kisalkalmazások iránti kereslet*.

Az alkalmazások hasznossága mellett egyre nagyobb szerepet kap a *használhatóság (a kényelmes használat) követelménye*. A felhasználóbarát felületek és interakciók könnyítik az új alkalmazások meghonosítását, elfogadását, és gyorsíthatják a munkavégzést is, míg a nehézkes, nem szabványos kezelőfelület csökkenti a hatékonyságot.

A felgyorsult élet- és munkatempó miatt elvárás az információk megszerzése és továbbítása folyamatának felgyorsítása is, a felhasználói szempontból időpazarlónak tűnő *adminisztratív és védelmi eljárások időtartamának lerövidítése*.

INFORMATIKAI FEJLESZTÉSI MEGFONTOLÁSOK

A társadalmi és gazdasági környezet az informatikai támogató tevékenységgel szemben a felhasználói szükségletek és igények folyamatos és gyors kielégítésének, a korszerű és költséghatékony működés biztosításának - sokszor önmagában is ellentmondó - követelményeit fogalmazza meg.

A 2008 végétől kibontakozó *pénzügyi-gazdasági válság a közigazgatásban is takarékosabb működést tett szükségessé*. Az erőforrásokat elsősorban az üzemeltetés biztosítására fordították, fejlesztési feladatokat kellett elhalasztani. Elmaradtak az amortizációs cserék, ma már a megnövelt életciklus mellett is esedékessé váló technológia- és eszközbeszerzésekről kell gondoskodni.

Az új informatikai technológiák bevezetése kapcsán – bármennyire hangsúlyosak is a felhasználói elvárások – mindig mérlegelni szükséges, hogy egy eszköz vagy alkalmazás bevezetése *milyen hozzáadott értéket teremt*, mennyiben segíti elő a közigazgatási szerv feladatellátását. Fontos, hogy a piacon megjelenő újdonságok közül a már *kiforrott megoldások kerüljenek alkalmazásra*, elkerülendő a túl korai vagy a már elkésett adaptációt. Tudni és a felhasználókban is tudatosítani kell, hogy *az újdonságok bevezetése az első időszakban többletterhet* (pluszköltséget, munkafolyamat-lassulást stb.) *is eredményezhet*.

Az új technológia bevezetésénél számos esetben felmerül a saját beszerzés/fejlesztés és üzemeltetés vagy szolgáltatótól történő vásárlás kérdése. A *szolgáltatás-kihelyezés* (outsourcing) dilemmája a belső erőforrások tehermentesítésével párhuzamosan a korszerű technológiák viszonylag egyszerű elérése és a külső szolgáltatótól való függőség kialakulása közötti választás, legyen szó akár teljes körű IT-kihelyezésről, akár részleges infrastruktúra- vagy alkalmazás-üzemeltetésről.

Sajátos területet jelent a *felhőalapú számítástechnika* (cloud computing) *terjedése*. Új, korszerű technológia, amely – szabályozottság híján – adatvédelmi és informatikai biztonsági problémákat vet fel (pl. adatfeldolgozó azonosíthatósága határokon átnyúló adatáramlás esetén).

A *nyílt forráskódú* (open source) *szoftverek közigazgatási alkalmazása* európai uniós elvárás is. [4] Ezen programok bevezetésekor tudatában kell lenni annak, hogy egy ingyenes vagy nagyon kedvező árú, a fejlesztést követően viszonylag rövid időn belül elérhetővé tett alkalmazás várhatóan nem fogja ugyanazt a szolgáltatást biztosítani, amit egy hosszú ideig fejlesztett, tesztelt, folyamatosan finomított, és ezt árában is tükröző, kereskedelmi forgalomban beszerezhető termék. A kérdés ez esetben az, hogy mennyire szofisztikált programra van szükség az adott feladat ellátásához.

A *mobileszközök alkalmazása* felgyorsítja és kényelmesebbé teheti a munkafolyamatokat, azonban a bevett módszerekkel szigorúan ellenőrzött, telepített informatikai munkakörnyezettel szemben nagyobb biztonsági kockázatot jelent. Az okostelefonokra, táblagépekre telepíthető kisalkalmazások köztudottan sérülékenyebbek, a jogosult felhasználó ellenőrzése alóli kikerülés veszélye is nagyobb.

A saját tulajdonú (mobil)eszközök munkában való felhasználása (*konzumerizáció*, „Hozd be a saját eszközödet!” irányzat térhódítása) esetén alapvető biztonsági követelmény az informatikai szakterület általi menedzselhetőség, valamint az elérhető adatok és alkalmazások körének egyértelmű meghatározása.

Amennyiben a mobileszközök használata – a szervezet vezetésének döntése alapján – túlterjed a három klasszikus funkcionális alkalmazás (levelezés, telefonkönyv és

határidőnapló) elérésének biztosításán, fejlesztési feladatot jelenthet a szervezet által használt alkalmazások mobilváltozatának elkészítése is.

Az előbbieken ismertetett, a felhasználók által egyértelműen érzékelhető modernizáción kívül az informatikai szakterület feladata az informatikai infrastruktúra teljességének folyamatos karbantartása, megújítása – ami a felhasználók szemében állandó és kielégíthetetlen erőforrás-igényként jelenik meg.

Az informatikai eszkörendszer konzisztenciájának, funkcionális és biztonsági megfelelőségének, rendelkezésre állásának biztosítása állandó elemző-értékelő illetve adaptációs tevékenységet igényel az informatikai szakterülettől. Elengedhetetlen a saját képességek naprakész ismerete és kihasználásuk folyamatos optimalizálása (eszköz- és technológia-nyilvántartás, erőforrás-gazdálkodás, állapotfelmérések, kockázatok elemzése és kezelése stb.), az alkalmazkodás a változó jogi (szabályozói) és szervezeti (szakmai és funkcionális) követelményekhez.

A korszerű, lehetőség szerint alacsony üzemeltetési költségű, szabványos és szabályozott informatikai környezet biztosítása nemcsak „zöldmezős” fejlesztéseket, hanem a meglévő eszközök, adatbázisok, alkalmazások stb. folyamatos konszolidálását is jelenti.

A fejlesztés, korszerűsítés során figyelembe veendő informatikai követelményeket a vonatkozó ajánlások, módszertanok, szabványok részletesen tartalmazzák, ezek ismertetése jelen tanulmánynak nem célja. A beruházások tervezése és megvalósítása során a rugalmas módosítás és a lehetőség szerint folyamatos és zavartalan munkavégzés biztosításának igénye elvi szinten az integráltság (integrálhatóság), paramétereizhetőség, modularitás, interoperabilitás, szabványosság [11] követelményeinek teljesítését követeli meg.

INFORMÁCIÓBIZTONSÁG

Az informatikai fejlesztések eredményeit a felhasználók akkor tudják használni (élvezni), ha a telepített eszközök, alkalmazások rendeltetésszerűen működnek, és akkor akarják használni (igénybe venni), ha tudják – meggyőződtek róla vagy garantálták számukra –, hogy azok használata számukra előnyt (pl. gyorsabb, egyszerűbb ügyintézés vagy munkavégzés) jelent, nem pedig hátrányt (pl. adataik illetéktelenek általi megismerését vagy felhasználását).

Ezeknek az elvárásoknak a teljesítéséhez az informatikai eszközöknek és megoldásoknak nemcsak funkcionális szempontból kell megfelelőnek lenniük (azaz teljesíteni a velük szemben támasztott szakmai követelményeket), hanem biztonsági szempontból is. Az informatikai szakterületnek garantálnia kell egyrészt az informatikai rendszerek, másrészt a bennük tárolt adatok bizalmasságát (illetéktelenek általi meg nem ismerhetőségét), sértetlenségét (védetségét az illetéktelen módosítástól, beavatkozástól) és rendelkezésre állását (jogosultak általi zavartalan elérését).

Az informatikai rendszereket és a bennük tárolt adatokat védeni kell fizikai behatás, informatikai esemény vagy személyes beavatkozás révén bekövetkező, véletlen kár vagy szándékos károkozás ellen.

Az informatikai rendszerek sérülékenységevel összefüggő, elméleti és gyakorlati problémák és a lehetséges védelmi megoldások száma folyamatosan nő, irodalma végtelen (sajtócikkek és tanulmányok, szabványok és ajánlások).

Technológiai oldalról elsősorban az internet- és mobilhasználat, a külső hálózati kapcsolatok, a nem kiforrott és emiatt védelmi képességekkel még nem megfelelően rendelkező technológiák és eszközök elterjedése, a heterogén, esetenként korszerűtlen infrastruktúra védelmének bonyolultsága jelent kihívásokat. Nem-technológiai oldalról a célzott támadások (sértett alkalmazottak, érdeklődő hackerek, kiberbűnözők) növekvő száma és a felhasználók biztonságtudatosságának hiánya az alapvető gond.

Az információbiztonság garantálása többszintű feladatrendszer meghatározását és teljesítését jelenti. Egyrészt maguknak a közigazgatási szerveknek kell saját informatikai infrastruktúrájuk és szolgáltatásai biztonsága érdekében a szükséges intézkedéseket meghatározni, végrehajtani és a végrehajtást ellenőrizni. Másrészt központi kormányzati feladat az információbiztonság szervezeti, szabályozási és technológiai követelmény- és feltételrendszerének kialakítása, amely alapján az egyes közigazgatási szervek saját és közös információbiztonsági tevékenységüket végezhetik. A legnehezebb feladat a két tervezési és végrehajtási szint összhangjának megteremtése – különös tekintettel arra, hogy az egyes szervek információbiztonsági tevékenysége több esetben már előrébb tart, mint az összkormányzati tervezés.

Az infokommunikációs technológiák védelme komoly erőforrásokat lekötő, soha véget nem érő, költséges tevékenység; az igazi gondot azonban a hiánya okozná.

ÖSSZEGZÉS

Az információtechnológiai eszközök elterjedése lehetőséget teremt társadalmi, szervezeti célok, közös és egyéni elvárások kielégítésére, és ezzel (vagy ezzel párhuzamosan) újabb és újabb igények forrásává válik.

A fejlődés eredményeként az infokommunikációs technológiák nemcsak kényelmet, jólétet biztosítanak, hanem komoly függőséget is eredményeznek, egyéni és közösségi szinten is.

Ebből következően mindannyiunk közös feladata és felelőssége a közigazgatási informatika ésszerű felhasználásának biztosítása, amihez mindenki helyzete, adottságai és képességei szerint járulhat hozzá: fejlődést biztosító, teljesíthető elvárások megfogalmazásával, a célok eléréséhez szükséges feltételek megteremtésével vagy éppen a rendelkezésre bocsátott eszközök korrekt, jogszerű alkalmazásával.

Felhasznált irodalom

- [1] A Bizottság közleménye a Tanácsnak, az európai Parlamentnek, az Európai gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának COM(2005) 229 végleges
- [2] Digitális Megújulás Cselekvési Terv 2010-2014., Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, Budapest, 2010.
- [3] Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program (MP 11.0), Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium, Budapest, 2011. június 10.
- [4] eEurope 2002. An Information Society For All. Draft Action Plan prepared by the European Commission for the European Council in Feira. 19-20. June 2000. COM (2000) 330 final
- [5] eEurope 2002. Impact and Priorities. A communication to the Spring European Council in Stockholm, 23-24. March 2001. Communication from the Commission to the Council and the European Parliament. COM (2001) 140 final
- [6] The User Challenge, Benchmarking The Supply Of Online Public Services. 7th Measurement. September 2007. Capgemini.
http://ec.europa.eu/information_society/europe/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2007.pdf
- [7] Dr. habil. Tózsza István: Az elektronikus közigazgatás helyzete – Új Magyar Közigazgatás, 2012. május, 5. évfolyam 5. szám, 2-12. o.
- [8] eEurope 2005: Benchmarking indicators. Communication from the Commission to the Council and the European Parliament. COM (2003) 655 final

- [9] Information Society Benchmarking Report.
http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/051222%20Final%20Benchmarking%20Report.pdf. Letöltve: 2012. 07. 10.
- [10] Dr. Budai Balázs Benjámín PhD: A közigazgatás és az elektronikus közigazgatási fejlesztések hatékonyságának mérése napjainkban – Új Magyar Közigazgatás, 2012. május, 5. évfolyam 5. szám, 13-29. o.
- [11] Dr. Négyesi Imre: A információ szerepe a katonai – vezetői információs rendszerekben. Hadtudományi Szemle 2009. (II.) 1., 119-123. o.
<http://hadtudomanyiszemle.uni-nke.hu>. Letöltve: 2012. 07. 06.