

# Járni vagy nem járni?

## A JÁRÁSOK LÉTJOGOSULTSÁGÁRÓL

Dr. Tózsá István

tanszékvezető f. tanár,  
BCE Gazdaságföldrajz  
Tanszék,  
NKE Közigazgatás-  
szervezési  
és Urbanisztikai  
Tanszék



Járásaink is voltak már a területi közigazgatásban, amikor a királyiból a nemesi vármegyerendszerbe történő átalakulás idején, az 1290. évi XVI. tc. szerint vármegyénként 4 szolgabírói körzetet lehetett kijelölni. Mégpedig a szolgabíró lakhelyétől oda-vissza hozzáférhetőlegesen egy napos járóföldre. Tehát a járás születésekor a területi közigazgatás ezen egységét optimálisan kijelölni, meghatározni képes számos tényező közül egyet vettek tekintetbe: a fél-napos izokrón vonalakat. Nem a távolságot, népességszámot, vonzáskörzetet, tradíciókat, hanem azt az időegységet, amin belül a kor legelterjedtebb közlekedési eszközével – az apostolok lovával – egy nap alatt oda-vissza meg lehetett „járni” ügyintézés céljából az utat az akkor létező közlekedési infrastruktúrán – az országúton.

Közel 7 évszázados fennállás után a járásokat 1983-ban megszüntették, mert mindig a „tavalyi” járásbeosztást használta a jó magyar közigazgatás, holott közben igen jelentős infrastrukturális fejlődés, népességszám változás, gazdasági vonzáskörzet erősödés, országhatár változás következett be, s ezek mindmegannyi zökkenőt jelentettek a tradicionális térben működő járásoknak. A három évtizedes kihagyás után adatot meg a politikai lehetőség arra, hogy 2013-ban újra bevezetésre kerüljön ez a régi-új területi igazgatási rendszerelem. Amikor egy gyerek kinövi a 700 éve toldozott-foltozott cipőjét – ami 1980-as években már igencsak szorított –, nem az a megoldás, hogy mezítláb, pontosabban papucsban (lásd „városkörnyéki” igazgatási rendszer) járassuk, hanem új, a lábára való cipőt kell készíttetni neki. Ennek jegyében fogott a Kormány a járások újbóli bevezetéséhez. Ennek a sarokkövei ismeretek: 168 járás plusz a 23 budapesti kerületi ügyintézési egység.

Nyilván készültek alapozó tanulmányok, amelyek, ha nem is 200, de számos statisztikai modellezés és térinformatikai kiértékelés eredményeképpen különféle járásbeosztás variációkat kínáltak a

A vasúti menetrend készítésének hozzáférhetőlegesen 200 szempontja van; vasos egyetemi tananyag tárgyalja, hogyan készül a jó menetrend. Ahogy népszerű stand up-osunk, Kiss Ádám mondja, ezzel szemben a gyakorlatban a menetrend úgy készül, hogy „átveszik a tavalyit.”

Kormánynak. A *tradíciót* is figyelembe kellett venni, hiszen a területi közigazgatásban nem negligálható a lakosság területi identitástudata! A járathatárok kialakításánál emellett bizonyára az utazási izokrónokkal is számoltak, mégpedig nem csak *kilométerben*, hanem az út minőségétől és a forgalomtól függő *utazási időben* is. Nem elhanyagolható a *népességszám*, ezen belül az idős és aktív korúak aránya egy-egy területen. Figyelembe vehető a statisztikai *kistérségek* határa – ami egy meglévő „back office” hálózatot biztosíthat – az *okmányirodák* holléte és az egyéb államigazgatási *dekoncentrált szervek* területi illetékességi köre is, valamint a *választási körzetek*. Számolni lehet a nagyobb települések, jelesül a városok gazdasági *vonzáskörzetével* is, amit központi funkciójuk révén vívtak ki maguknak, valamint a *településhálózat szerkezetével* az aprófalvakra, tanyákra való tekintettel. De az információs társadalomban már *ad absurdum* olyan szempontok is érvényesülhetnek, amelyek a jövő területi közigazgatásában „játszanak”, mint például az optikai kábeltévé-hálózatok területi rendszere. Nyilván, még a modern térinformatika eszközével sem lehet egy minden szempontnak 100%-ban megfelelő járási rendszert kijelölni, ezért különféle preferenciák alapján lehet variációkat javasolni. A politikai vezetés előjoga ezután, hogy ezek közül melyiket és miért választja ki. Nincs értelme tehát azt vitatni, hogy vajon milyen rejtett politikai szándék húzódik meg a járásbeosztás kialakítása mögött, mert minden variációra van regionális tudományi magyarázat (is). Az mindenesetre látszik, hogy szerencsére nem az 1983-ban megszünt struktúra jelenik meg újra, mint a vasúti menetrendekkel kapcsolatos viccben.

Szükségesek-e a járások? Hatékonyabb ügyintézés hoznak-e magukkal? Az Európai Unió területi statisztikai beosztási rendszerében létezik a magyar járásnak, kistérségnek, mikro régióknak megfelelő szint; ez a LAU-1 (*Local Administrative Unit*), amely népességszámban dimenziójánál: 150 ezer fő alatt. A magyar közigazgatás-tudományban is léteznek olyan felmérések (pl. Koós Bálint – Lados Mihály,

2008), amely egy-egy közigazgatási egység leginkább költséghatékony működését átlagosan minimum 30 ezer állampolgárra vetítve látja legkevésbé veszteségesnek. Ha például a 280 okmányirodánkat nézzük, Magyarországon ez az adat Szigeti Ernő (2010) számítása szerint átlagosan 36 ezer polgár egységenként; legkevésbé Békésben (22) legmagasabb Csongrádban (53) – Budapest (74). A tervezett 168 járásra (Budapest nélkül) jelenleg átlagosan 50 ezer állampolgár jutna, amely még belefér a fenti méretgazdaságossági dimenzióba. Ha ehhez hozzávesszük azt a profiltisztítást, hogy az önkormányzati és az államigazgatási feladatok jól elhatároltan különválnak, utóbbiaknál a járásokhoz kerülve, elvárható a hatékonyság növekedése, amely ügyfél oldalról a zökkenőmentesebb ügymenet irányába mutat.

Hogy a járásokra szükség van-e Magyarországon, arra a válasz egyértelmű igen. Ezt már a közigazgatás-tudomány olyan klasszikusai is kimutatták, mint Bibó István (1971), amikor meghatározta a területi közigazgatás öt alapelvét. (1) *A közigazgatási központ időben mért optimális elérhetősége* vasúti és/vagy közúti közösségi közlekedéssel. Az így kialakított közigazgatási területfelosztás elsősorban a hivatalok ügyfeleinek az érdekeit szolgálja. (2) *Az igazgatási egységek arányos nagyságrendje* egy adott szinthez tartozó területen élő lakosság számára utal. Ez azt jelenti, hogy ugyanahhoz a területi igazgatási szinthez tartozó egységek népességszámának – optimális esetben – hasonló nagyságrendűnek kellene lennie. Az így kialakított felosztás a területi egységek igazgatási érdekét szolgálta a hatékony működtetés céljából. (3) *Az igazgatási felosztás egységességének elve* azt jelenti, hogy az állampolgár az ország bármely területén ugyanazt a közigazgatási szolgáltatást ugyanolyan szintű igazgatási központban veheti igénybe. Arra kell törekedni, hogy egy-egy térség polgárai lehetőleg ugyanazon igazgatási központban intézhessék ügyeiket. Ez az elv ismét az ügyfelek érdekeit szolgálja. (4) *A közigazgatási egységek átfedés nélküli egymásra illeszkedésének elve* a területi kormányzati egységek alapérdeke.

	1971 előtt	1971-től	1983-tól	1990-től	2013-tól	Ideális helyzet	
						Unitárius	Föderális
						típusú államban	
Ország	Erős	Erős	Erős	Erős	Erős	Erős	Gyenge
Régió	Nincs	Nincs	Nincs	Gyenge	Gyenge	Gyenge	Erős
Megye	Erős	Erős	Erős	Gyenge	Erős?	Erős	Gyenge
Járás	Közepes	Gyenge	Nincs	Nincs	Közepes?	Gyenge	Erős
Település	Gyenge	Gyenge	Gyenge	Erős	Közepes?	Erős	Gyenge

**A magyar területi igazgatási szintek változása és állapota az igazgatási súly (intenzitás) szempontjából**

Végül jelen kérdésfelvetésünk szempontjából további fontos alapelv (5) az *igazgatási súlypontok változásának elve*. Eszerint két, egymással alá-, fölérendeltségi viszonyban álló igazgatási egység nem képviselhet azonos súlyú (erős vagy gyenge) pozíciót az igazgatási rendszerben. Igazgatási súlyon a közigazgatási munkafolyamatok számát, a közszolgáltatási és regionális, vagy helyi kormányzati feladatokat értjük. Magyarországon, amely regionális igazgatási szempontból mindig unitárius (korlátozott önállóságú területi szerveződéssel és viszonylag erős központi hatalmú) államnak tekinthető, az elmúlt 3 évtizedben ez az elv nem működött és kérdéses, hogy a

2013. évi közigazgatási reform keretében sikerül-e a kormánynak biztosítani?

A régió és a megye tekintetében helyreáll az ideális egyensúly. A járás létjogosultsága a területi közigazgatás szempontjából igazolható. Létrejött azonban óhatatlanul gyengíti a települési szintet. Az átlagállampolgár szempontjából, aki Magyarországon jelenleg évente kb. 1,6 alkalommal veszi igénybe a polgármesteri hivatal szolgáltatásait, a járás kifejezetten *államigazgatási* szempontból tekinthető „közepes” intenzitásúnak, szemben a továbbra is a településen maradó *önkormányzati*, gyengülő intenzitással igénybe vett ügymenetekkel. Erre az prognosztizálható, hogy a helyi szintre – különösen a

nagyvárosokba – visszadelegált, vagy éppen az ott maradó néhány gyakori államigazgatási funkció fogja majd az ideális egyensúlyt beállítani a járás és a település között.

**Hivatkozások:**

Bibó I. 1971.

*A magyar közigazgatási területrendezés néhány elvi kérdése*. In: Közigazgatási területrendezés és az 1971. évi Településhálózatfejlesztési Konceptió. Válogatott tanulmányok III. Hungarológiai Alapkönyvtár, Bp. pp 3–143

Koós B.–Lados M. 2008.

*Az önkormányzati méret nagyság és a közszolgáltatások méret-gazdaságossági kérdései: európai modellek és hazai tapasztalatok*. In: Függőben. Közszolgáltatás-szervezés a kistelepülések világában. (Kovács K.–Somlyódiné Pfiel E. szerk.) Közigazgatási olvasmányok MKI–KSZKI Bp. pp 45–97

Szigeti E. 2010.

*Az önkormányzatokkal kapcsolatos közigazgatási térstruktúrák változásai* – Kézirat; Bp. EcoStat ■

# „Gyalog megyek, mert sietek”

Dr. Tóza István

tanszékvezető f. tanár,  
BCE Gazdaságföldrajz  
Tanszék,  
NKE Közigazgatás-  
szervezési  
és Urbanisztikai  
Tanszék



Az anekdota szerint legalábbis ezt mondta „Hatvani Eszvány a Debreczeni Kollégium ördöggel czimboráló” híres, hírhedt tudós professzora, amikor a főbíró felajánlotta neki, hogy szélesebb hintáján átviszi Hajdúsámsonba. A veszettül hajtó, kárörvendő debreceni főbíró megdöbbenése érthető volt, midőn célba érve, Hatvani professzort már dolga végeztével visszafelé indulóként pillantotta meg Hajdúsámsonban. Történt mindez az 1750-es években.

Jól tudjuk, hogy egyszer minden mese valóra válik, s most éppen abban a stádiumban vagyunk, hogy e megvalósulás boszorkánykonyhájába bepillanthatunk. Az én kassai nagybátyám még az 1960-as években, a család nagy derülésére, egyszer azt álmodta, hogy a Magyar Televízió egyik első, híresen csinos bemondója – Takács Eszter – kilépett a TV képernyőjéről, s megcsókolta őt. Ma már, amikor az Euro-ITV konferenciákon azt látjuk, hogy az interaktív digitális televízió keresztül is úgy társaloghatunk ismerőseinkkel, mintha internetes összekötetésben lennénk, hogy a netes „szkájpolást” ne is említsük, már tudjuk, hogy a háromdimenziós virtuális valóság videojátékaiba interaktív módon belépve, a képernyő előtt egy csóknál külön dolgok is megtörténhetnek velünk. *Hony soít qui mal y pense*; ilyen külön dolog például az, hogy otthonról, vagy ne adj’ isten munkahelyről – gyalog – elmehetünk, ha nagyon sietős nekünk, akár egyszerre is (!) egy szupermarketbe bevásárolni, ezzel egy időben egy bankba, és mondjuk a járási hivatalba is – anélkül, hogy fizikailag bárhová mennénk. És – mint Hajdúsámsonban Hatvani professzort – a szupermarketben, a bankban és a járási hivatalban, valós időben lát, fogad minket az eladó, a banki ügyintéző és a kormánytisztviselő. Ezt sem e-mailen, sem telefonon, de még *skype*-on sem tudnánk megtenni, viszont megtehetjük a post internetes virtuális valóság alkalmazásokban.

A virtuális valóság alkalmazás lényege, hogy a felhasználók szimbolikus reprezentánsai – úgynevezett avatár figurái – a számítógép rendszerében, a kibertérben létrehozott virtuális környezetben mozoghatnak és egymással valós időben kommunikálhatnak. Ezek a rendszerek a fantázia által kreált 3 dimenziós virtuális környezetben születtek, mint interaktív videojátékok. Az utóbbi évtizedben ezeknek a videojátékoknak, mint lenni szokott, komoly üzleti változatai is megjelentek. A nagy amerikai egyetemek virtuális osztálytermeket nyitottak, ahol mind a hallgatók, mind az oktatók valós idejű, érdemi szemináriumi órát tartanak, miközben bárhol lehetnek a valóságban. A világ legnagyobb vállalatainál a

vezetők munkamegbeszéléseket folytathatnak, s ez nem videokonferencia, amikor valahol kamerák előtt kellene ülnie minden résztvevőnek, hanem egy virtuális tárgyaló, ahová az interneten keresztül bárholonnan beléphetnek, s virtuális reprezentánsaik úgy kommunikálhatnak egymással, mintha a valóságban is ott lennének. Egyes koncertekre már virtuális helyeket is árusítanak, amikor a valódi koncertterem valós idejű képébe léphetünk be, ott szabadon mozoghatunk, mintha éppen akkor mi is ott lennénk, de közben fizikailag bárhol lehetünk. Már a legnagyobb bankok is bevezették virtuális ügyfélszolgálatukat, ahol az ügyfelek érdemi felvilágosítást kapnak, tárgyalásokat folytathatnak. A telefonos kapcsolattal ellentétben, a virtuális bizniszben egy felhasználó egyszerre akár több rendszerbe is beléphet, vagyis a reprezentánsa valós időben egyszerre több helyen is megjelenhet. Ezekben a fejlesztésekben magyar szakemberek is részt vettek Amerikában.

Nyilvánvaló, hogy a közigazgatás-tudomány modernizációs vonala nem tehet úgy, mintha ezek a rendszerek nem léteznének. A Kaliforniából hazatérő magyar szaktudást kamatoztatnunk kell olyan tartalom-

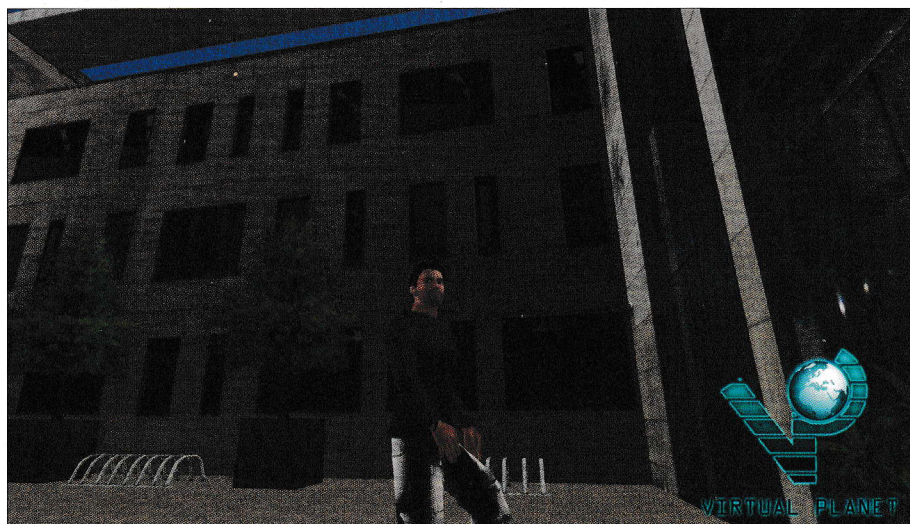
fejlesztésekben, amelyek már nem csak az üzleti világ virtuális környezetét alakítják ki, hanem a közigazgatását is.

Az információs társadalom igényeinek megfelelően a szolgáltatások terén – és itt elsőként a szórakoztatóipart kell kiemelni –, egyre nagyobb az igény a fizikai tér kitágítására képes, illetve új dimenziókat létrehozó rendszerek iránt. Jelenleg ezeket az úgynevezett virtuális térben működő háromdimenziós rendszerek képviselik legmagasabb szinten.

Jakobi (2007) meghatározásai nyomán az információs társadalom tere többszintű; a valós tér „alatt” – mint infrastruktúra – megjelenik a már említett kibertér, ami az elektronikus hálózatok, vezetékek, lefedettségek, szerverek és programok mérteni, „karteziánus” világa (Mészáros 2003). A kibertérre kétféle mentális tér épülhet: egyrészt jelenlegi témánk a virtuális tér vagy virtuális valóság, másrészt a valódi, fizikai térben is megjelenni képes virtuális elemek tere, vagyis az úgynevezett hibrid tér, amelynek a kihasználása jelenleg még a tudományos fantasztikus Mátrix, Hasonmás és Avatár filmek világát idézi.

A virtuális tér az elektronikus rendszerek által generált, interaktív, háromdimen-

**Ha nagyon sietünk, „gyalogoljunk” be a virtuális térben a valósággal megegyező budaörsi polgármesteri hivatalba**





A budaörsi hivatali előtérben az ügyfél a kurzor mozgásával változtatja helyét és látóterét. Ugyanazokat a budaörsi információkat, berendezési tárgyakat látja, mint a valóságban. Választhat a szakigazgatási osztályok közül.

ziós környezet, amelyet a felhasználók átélhetnek. A magyar szakirodalomban Nemeslaki (2012) foglalja össze legérthetőbben a virtuális térben működő gazdaság jellemzőit. Ezek szerint a virtuális valóság nem más, mint a számítógépes rendszerek segítségével létrehozott mesterséges környezet, amelyben a felhasználó virtuális identitása („avatarja”) valós idejű kapcsolatba lép valóságos dolgok szimbolikus reprezentánsaival.

A felsőoktatás és a kutatás kapcsán ki kell emelnünk annak fontosságát, hogy az információ kommunikációs csúcstechnológia itt megjelenjen. Ismeretes, hogy a XXI. század első évtizedének a végén bekövetkezett gazdasági válság alatt csak az innováció orientált cégek tudtak prosperálni. Az innováció gazdasági megjelenésének katalizátora a felsőoktatás és a tudományos kutatás.

### A virtuális közigazgatási tér jellemzői

Cohi (2003) szerint a virtuális tér elemei a mesterséges és természetes dolgok szimbolikus reprezentánsai. Amikor tehát virtuális közigazgatási teret építünk, a szolgáltatásmintákat a való világ, vagyis a tényleges szolgáltatások másolásával kell létrehozni. A virtuális igazgatási tér létrehozása során a valódi fizikai igazgatási tér elemeinek egy-egy szelétét kell minél pontosabban utánozni, modellezni, legyen az egy ügyfélszolgálati épület, vagy egy eljárás munkafázis sorozata.

A szakirodalom szerint a virtuális tér építésének három feltétele van, amelyek az igazgatási céllal létrehozott virtuális világ esetében az alábbiak lehetnek:

1. az elektronikusan generált *háromdimenziós* igazgatási (hivatali) környezet;
2. a virtuális igazgatási környezet szimbolikus szereplőinek (az ügyintézőnek és az ügyfeleknek) *valós idejű interaktív* képessége;

3. a teljes *felhasználói átélés* (teljes körű ügyintézés) lehetősége.

A fentiek fényében tehát, a hivatal épületének külső megjelenésétől kezdve a belső ügyintézési terekig az eredetinek a tökéletes mását kell egy háromdimenziós grafikus térben ábrázolni. Erre igazán csak az utóbbi évek informatikai fejlődése tette képessé a grafikus vezérlőkártyákat. A hivatal helyiségeiben a valódi állapotoknak megfelelő tájékoztató szolgáltatások is igénybe vehetők.

Az interaktivitásnál – valós időben – elengedhetetlen a használt virtuális igazgatási tér minden jelenlévő szereplőjével, tehát az adott virtuális térben egyszerre tartózkodó szimbolikus ügyfelek nem csak az ügyintézőket, hanem egymást is megszólíthatják.

Nem csak a hihető – a valódival azonosnak látszó – és részlet gazdag hivatali környezetnek a háromdimenziós képe kell, hogy megjelenjen, hanem az ügyfeleket megszemélyesítő, virtuális reprezentációk (avatárok) formája is lényeges. A játékoktól eltérően az igazgatás komolyságát megőrzendő, egy országsszerte egységes készletből célszerű választani. Mivel az infoszociológia egyik legújabb irányzata már azt is vizsgálja, hogy a személyes avatar készítesek és választások során milyen társadalmi motivációk, tapasztalatok mozgatják a felhasználót (Castranova 2005), a szigetszerű alkalmazások a virtuális közigazgatásban nem kívánatos devianciákat hozhatnak létre. Éppen ezért jogszabályban kell korlátozni a virtuális igazgatási téren belül a videojátékokban, vagy akár az üzleti célú felhasználásokban egyébként megengedett individualizmust.

A „jó állam” ügyfélbarát ügyintézése egy ilyen szolgáltatásban mutatkozhat meg a leglátványosabb módon.

A virtuális tér elemei a szereplőket, a termékeket (szolgáltatásokat) és a folyamatokat tartalmazzák (Füleki 2008). Közigazgatási kontextusban a szereplők

(ügyfelek és ügyintézők a *front office*-ban, valamint a *hivatali munkatársak* a *back office*-ban) egy háromdimenziós karakterkészletet uniformizált figurái.

A szolgáltatások értelemszerűen *front* és *back office* munkafolyamatokat jelentenek. A munkafolyamatokat leíró igazgatási ügymenetek ismerete – ahogy már a „hagyományos” e-közigazgatás esetén is – elengedhetetlen. A leggyakoribb ügymenetek virtuális térben való megjelenítésére a legkézenfekvőbb az Európai Unió által meghatározott „alapvető közszolgáltatások listája,” az állampolgárok által igénybevett 12 leggyakoribb ügýttípus ügymeneteit, valamint a cégek által igénybevett 8 leggyakoribb ügýttípust és ügymeneteit jelenti.

A virtuális tér létrehozása az államigazgatás oldalán egységes kell, hogy legyen; a munkafolyamatok itt sem térhetnek el a közigazgatási eljárási törvénytől. E tekintetben tehát az elektronikus gazdaság szigetszerű alkalmazásai nem jelentenek követendő példát. Az állampolgár oldaláról a virtuális hivatal elérése ingyenes kell, hogy legyen, egy internetről letölthető programon keresztül.

Egy évtizeden belül a jelenlegi internetes alkalmazásokat valószínűleg felváltja a virtuális, vagy a kiterjesztett virtuális terek alkalmazása. A weboldalak böngészését pedig felváltja az a lehetőség, hogy a keresett információt, szórakozást, terméket, szolgáltatást a virtuális térben szerezzük be.

### A „jó állam” ügyfélbarát ügyintézése egy ilyen szolgáltatásban mutatkozhat meg a leglátványosabb módon

Szakupolitika szempontjából elég kényelmetlen a „jobb állam” közigazgatási szolgáltatásainak magyarázata, amikor az egyes polgármesteri hivatalok eddigi államigazgatási szolgáltatásai a közeljövőben a járási hivatalokba koncentrálnak, ami helyi ügyintézési lehetőségek megszüntetését is eredményezi. Ez esetenként extra utazást kívánhat meg az ügyfél részéről. Amennyiben a járási hivatalok mellett mindenütt – egységes formában – létrejön a virtuális ügyfélfogadás is, ezt már inkább fejlesztésnek, mintsem leépítésnek ítéli a közvélemény. A virtuális járási hivatalba tett próbálátogatások során egyrészt hozzájut az ügyfél az aktuális, ügyintézésrel kapcsolatos információkhoz, másrészt akár még valós idejű beszélgetést is folytathat az illetékes ügyintézővel, vagy ne adj’ isten, akár elkezdheti, vagy be is fejezheti az ügyintézését. Az utazással megspórolt időben a potenciális, pontosabban – immár – virtuális ügyfelek otthonukban, vagy bárhol máshol tevékenykedhetnek, ekképpen költséget, időt takarítva meg. A járáások felszerelése a virtuális ügyfélfogadás képességével állami K+F feladat – hiszen az állampolgárok a belépéshez szükséges programot ingyenesen kell, hogy letöltsék. Így, ennek a közigazgatási innovációnak a magyarországi (jelen-

leg még világelső) megjelenése a mindenkori elektronikus közigazgatási kutatásokat koordináló kormányzati szervezetek feladata és felelőssége – lenne.

A valós ügyintézési környezet és az úgynevezett virtuális valóságbeli ügyintézési környezet egymáshoz való viszonyában, a kettő közötti átmenetként megjelenik a kiterjesztett valóság és a kiterjesztett (hibrid) virtualitás tere is (Milgram – Takemura 1994). Ez utóbbi vegyes terek abban különböznek a tisztán virtuális, akár fantasztikus tértől, hogy ezekben a valódi fizikai környezet (esetünkben a konkrét polgármesteri hivatal, abban a konkrét helyi ügyfélfogadási tér és tárgyaló) képe szolgáltatja a háromdimenziós tér képét és keretét. Tehát a fizikai környezet háromdimenziós képe és a virtuálisan regisztrált információk, karakterek kombinációja alkotja a kiterjesztett virtuális valóságot, vagyis a már említett hibrid teret. Természetesen a valós idejű interakció itt is megjelenik (Vallino 1998).

A hibrid terekben a felhasználó szimbolikus megszemélyesítése az ICT (infokommunikációs technológia) révén hovatovább biofizikai kapcsolatban kell, hogy álljon a felhasználóval. Jelenleg az érzékszervek közül a látás, hallás, szó- és írásbeli kommunikáció lehetséges, de csak a virtuális rendszerbe egyidejűleg bejelentkezett felhasználók érzékelhetik egymást „avatárjaik” révén. A hibrid térben viszont már a valódi szereplők is érzékelhetik ezeket az avatárokat, mint a Mátrixban – más különben hogyan láthatta volna a debreceni főbíró Hajdúsámszonban az ördöggel cimboráló Hatvani Istvánt?



A budaörsi okmányirodában, valós idejű megbeszélést folytathat az ügyintézővel, akinek a virtuális térben szintén megjelenik az ügyfél. A személyazonosítás függvényében érdemi ügyintézésre is sor kerülhet.

#### Hivatkozások

Képek copyright forrása: Virtual Planet Hungary Kft. 2012.

Castranova, E. 2001. *Virtual Worlds. A First-Hand Account of Market and Society on the Cyberian Frontiers* – CESifo Working Paper Series 618, Department of Telecommunications, Indiana University, Bloomington.

Choi, S. et al. 2003. *The Economics of Electronic Commerce* – MacMillan Publishing Company

Füleki D. et al. 2008. *A magyar webes piac technológiai architektúrái* = Vezetéstudomány 39. 12.

Jakobi Á. 2007. *Az információs társadalom térbelisége* – ELTE Regionális Tudományi Tanszék, Budapest

Mészáros R. 2003. *Kibertér. A földrajzi tudás új dimenziói* – Hispánia Kiadó, Szeged

Milgram, P. – Takemura, H. 1994. *Augmented Reality. A Class of Displays on the Reality-Virtuality Continuum* = SPIE Proceedings Telemanipulator and Telepresence Technologies Volume 2351.

Nemeslaki A. 2012. *Vállalati internetstratégia* – Akadémiai Kiadó, Budapest

Vallino, J. R. 1998. *Interactive Augmented Reality* – University of Rochester, Rochester, NY ■

# Magyar közigazgatási modernizáció és a bűvár hencser



Dr. Tózsza István

NKE Közigazgatás-tudományi Kar  
Közigazgatás-szervezési és Fejlesztési Szakcsoport

„A bűvár hencser igen tanulékony állat. A tudósok megfigyelték egyszer egy bűvár hencsert, amelyik tizenöt éven át csúszott a sötétben mindig ugyanazon az úton, s minden alkalommal úgy beleesett egy gödörbe, hogy kitérte a lábát, farkát és a nyakát” – írta Nagy Lajos 1920-ban.

A magyar közigazgatásban az elektronikus rendszerek terjedése is hasonló problémákkal küzd, mint a bűvár hencser. Már 2002-ben, az információs társadalom megjelenésével kapcsolatos nemzetközi trendek és az európai uniós elvárások tükrében megkezdődött az elektronikus közigazgatás fejlesztése Magyarországon. Jogszabályok születtek az elektronikus aláírásról, az elektronikus ügyintézésről, bevezettük például az áfa ügyintézésben, cégek esetében a teljes elektronikus ügymenetet. Az e-magyarország.hu internetes ügyfélkapu olyan sok modern lehetőséget biztosít a XXI. századi ügyfeleknek, hogy azzal Magyarország az európai uniós e-közigazgatási készenléti fejlettséget mérő statisztikákban nem is a sor végén, hanem a középmezőnyben áll. Nagy, százmillió e-közigazgatási projektek, fejlesztések történtek, melyek során egy-egy polgármesteri hivatal összes számítógépét lecserélték jobbra, gyorsabbra, korszerűbbre. Modernizációs szoftverek is készültek szép számmal, igaz, szigetszerűen. Az egyedüli probléma az volt, hogy a törvény által kötelezően előírt elektronikus közigazgatási ügymenetek kivételével az ügyfélbarát hivatal letéteményeseként aposztrofált modern e-közigazgatási szolgáltatásokat jözszerűen senki sem használta.

Nem arról van szó, hogy Magyarországon a közigazgatás-tudomány hátul kullogó lett volna és nem reagált volna a külföldi újításokra. Sőt. 2005-ben a világon először jelentetett meg az Akadémiai Kiadó egyetemi tankönyvet az akkoriban az internet elérésénél már jóval szélesebb körben elterjedt mobiltelefonokra fejlesztett tájékoztatói és időpont foglalási rendszerekről, amelyek újdonsága az volt, hogy már az ügyintézés felgyorsítására is lehetett őket alkalmazni. A 2005-ben idehaza megrendezett első nemzetközi *m-government* konferenciát 2006-tól évente követi a *Mobile Government International Consortium* globális



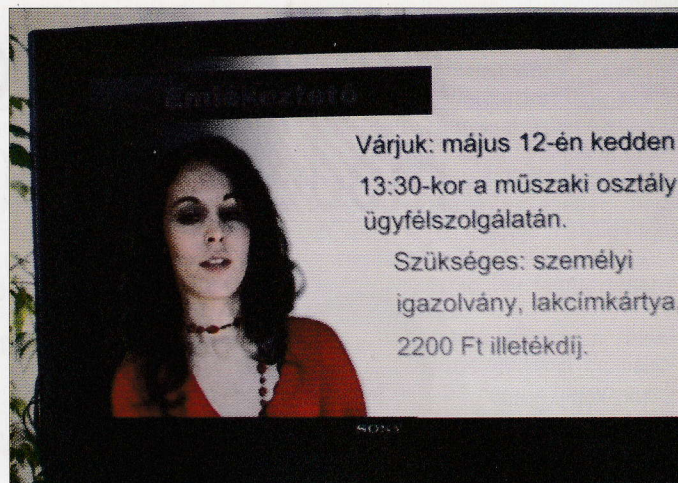
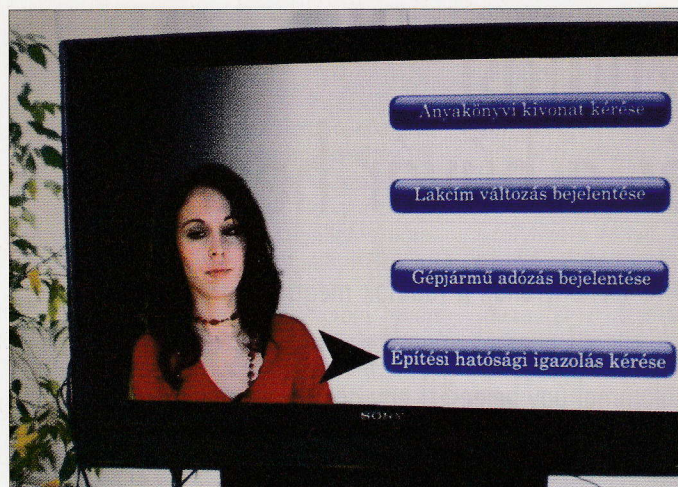
1–4 képek: A mobiltelefonon egy push wap felületen az ügyfél bárholon bármikor információt kérhet, időpontot foglalhat és ügyet indíthat. Jelenleg ilyen szolgáltatás Békéscsabán és Budaörsön működik. 2006-ban ez olyan mértékben újdonság volt, hogy a legnagyobb, több száz angliai önkormányzat részvételével Londonban rendezett GovNet konferenciára egyedüli külföldi key note előadóként minket hívtak meg. A fejlesztést a Pannon GSM támogatta.

rendezvénysorozata. Nálunk a döntéshozók ebben nem láttak fantáziát.

2008–2010-ben napirenden volt a televíziós adások digitális átállása, amellyel az Európai Unió országai között az utolsó három hely egyikét céloztuk meg. Mivel a digitális műsorszórásban benne van az interaktivitás lehetősége, külföldön jelentős kutatások indultak meg helyi közösségépítési programok, oktatás és üzleti szolgáltatások televízióra való telepítésére. Az angliai *Looking Local 70* településen működteti községi oktató-szórakoztató interaktív TV hálózatát az időskorúak és a munkanélküliek részére. Az *EuroITV*, vagyis az európai interaktív TV konferenciasorozat évente sok száz kutatót vonz a világ minden tájáról. 2010-ben az akkor Finnországban megrendezett 8. *EuroITV* konferencián televíziós közigazgatási szekciót tartottunk, amely iránt olyan érdeklődés nyilvánult meg, hogy például a brazil küldöttség egyenesen azt nyilatkozta, csak ezért utaztak oda, hogy minket meghallgassanak. A *t-government* magyarországi alkalmazása lehetővé tette volna, hogy a magyarok a digitális átállás terén utolsók-

ból az elsők lehessenek; s a járási hivatalok megjelenésével együtt járó települési feladatellátás-csökkenés is ellensúlyozhatóvá vált volna a szakpolitika részéről, amennyiben minden TV-készülékben „házhhoz jöhetett volna” a hivatal. De a döntéshozók olyannyira nem láttak ebben fantáziát, hogy a fejlesztők összes K+F pályázatát elutasították. A nagy mobilszolgáltatók pedig az IPTV üzletáguk védelmében nem áldoztak ilyen kutatás-fejlesztésre.

Most, 2012-ben megint adódik a lehetőség, amelyben a magyar közigazgatás-tudományi kutatás – 2005 és 2010 után immár harmadszor – világelső lehetne, és ez a virtuális valóság igazgatási alkalmazása lenne. A szórakoztatóipar már éveket ezelőtt felfedezte ezt a lehetőséget, de ezen túl eddig külföldön még csak a bankszektorban, az üzleti megbeszéléseken és az egyetemi szemináriumokon jelent meg a valódi személyeket képviselő avatárokkal történő valós idejű párbeszéd lehetőség. Magyar tartalomfejlesztés, hogy a közigazgatásban információkérésre, időpontfoglalásra és ügyintézésre is lehetne alkalmazni ezt az új

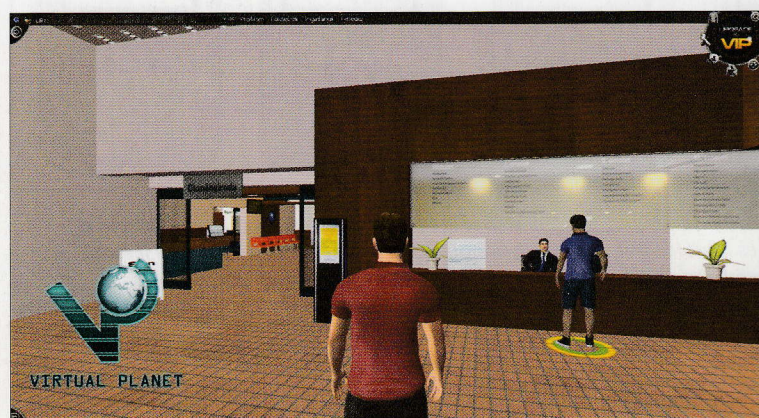


5-6 kép: A TV képernyőjén az interaktív igazgatási tartalmat a digitális írástudatlanok részére optimalizáltuk. A saját erőből fejlesztett pilotban az interneten beírt tartalmak a TV képernyőjén, a TV-hez csatolt klaviatúrán beírt tartalmak a gépen jelennek meg, s az ügyintéző akár hanggal és személyes megjelenéssel is közli a tennivalókat az időpontfoglalásnál és az ügyindítás során.

technológiát. Az első lépések – önerőből – már megtörténtek (ezt részletesebben lásd a Jegyző és Közigazgatás 2012/3.,

május-júniusi számában a 47-49. oldalon). Sajnos a döntéshozók, akik az állami fejlesztési keretokről döntenek, megint

úgy gondolkoznak, hogy nem szabad új dolgokkal kísérletezni – abból baj nem lehet. Jobb lesz, ha, mint eddig, a fejlesztés



7-8 kép: A virtuális valóság avatár figurái az ügyfél és az ügyintéző reprezentánsai – annyian látják egymást és tudnak valós idejű párbeszédet folytatni, ahányan be vannak jelentkezve a rendszerbe. Ez a jövő közigazgatása: az eddigi legtökéletesebb információ kommunikáció az elektronikus közigazgatásban. A működőképes demó a Virtual Planet Hungary Kft.-vel együtt végzett saját fejlesztés eredménye.

tési összegekből felújításra kerül a kiválasztott hivatalok gépparkja, az is modernizáció, nem?

Így azután a mobil alkalmazások, az interaktív televíziós alkalmazások, a virtuális valóság alkalmazások majd megvalósulnak, vagy már meg is megvalósultak külföldön. Azután, ha már mindennél az lesz, majd mi is elkezdjük bevezetni; vagyis nem mi adjuk át a külföld-

nek, hanem megvesszük tőle. Félő azonban, hogy még ezzel is úgy járunk, hogy amíg évek alatt idehaza mi is bevezetjük a külföldről vásárolt technológiát és tartalmat, az már idejét múlt lesz. Nincsen ezen semmi csodálkozni való, hiszen olyan a természetünk, mint a bevezetőben említett bűvár hencseré:

„A bűvár hencser igen tanulékony állat. A tudósok megfigyeltek egyszer egy bűvár

hencsert, amelyik tizenöt éven át csúszott a sötétben mindig ugyanazon az úton, s minden alkalommal úgy beleesett egy gödörbe, hogy kitörte a lábát, farkát és a nyakát – a tizenhatodik évben azután egyszer csak elkezdte a gödört kikerülni; igaz, hogy a gödört épp ebben az évben temették be, de a bűvár hencser mindenesetre kiáltó jelét adta tanulékonyágának.” (Nagy Lajos: Képtelen természetrajz) ■