



## Egy elektronikus közigazgatási alkalmazás bevezetésének tapasztalatai a magyar mezőgazdaságban

Csótó<sup>1</sup> M., Szénás<sup>2</sup> Sz.

<sup>1</sup>BME, Információs Társadalom- és Trendkutató Központ, 1111 Budapest, Egy József utca 1.

<sup>2</sup>Hajdú-Bihar Megyei Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal, 4024 Debrecen, Kossuth Lajos u. 12-14.

### ÖSSZEFOGLALÁS

*Az elmúlt évtized jelentős változást hozott az információ-technológiai eszközök és rendszerek, valamint az ezekre épülő alkalmazások és szolgáltatások fejlődésében. E fejlődés az agrárgazdaság számára is új lehetőségeket tett lehetővé, sok területen pedig ma már nélkülözhetetlen eszközök eléréséhez járult hozzá. Különösen fontos ez a magyar mezőgazdaságban, ahol az egyik hosszú évek óta fennálló legnagyobb probléma a nem megfelelő információs ellátottsági szint. Ezt a problémát súlyosbítja, hogy – különösen az Európai Unióhoz történő csatlakozás után – a gazdák adminisztrációs terhei is igen magasak. A nemzetközi trendeknek megfelelően és a meglévő problémákat orvosolandó a Mezőgazdasági és Vidékfejlesztési Hivatal (MVH) és a Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal (MgSzH) a területhez kapcsolódó támogatások kifizetési kérelmével összefüggő eljárások egyszerűsítése érdekében 2007-ben megkezdte az elektronikus kérelemkitöltést és egyben annak beadásának bevezetését, melyet aztán a következő két évben folyamatosan bővítettek, végül pedig kizárólagossá tettek. A szerzők áttekintik ezen folyamatot, különös tekintettel a fontosabb változtatásokra, melyek a három év alatt történtek, illetve azokra az előnyökre és hátrányokra, amelyek egyrészt hivatali, másrészt gazdálkodói/felhasználói oldalról jelentkeztek. Az elemzés a szerzők korábbi munkájára alapozva először próbálkozik meg a front- és back-office folyamatok együttes értékelésére.*

(Kulcsszavak: elektronikus közigazgatás, e-kérelem, felhasználói tapasztalatok, közvetítők)

### ABSTRACT

#### E-government in Hungarian agriculture: a case study

M. Csótó<sup>1</sup>, Sz. Szénás<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Budapest University of Technology and Economics, Information Society Research Institute, H-1111 Budapest, Egy József u. 1.

<sup>2</sup>Hajdú-Bihar County Agricultural Office, H-4024 Debrecen, Kossuth Lajos u. 12-14.

*The past decade brought major changes in the development of ICT tools and systems as well in the area of applications and services based on them. This development opened up new opportunities for the agro economy and in many areas it provided access to tools that are now regarded as indispensable. Such progress is of especial importance for Hungarian agriculture, which has long been facing the problem of an inadequate ICT provision level. This problem is aggravated by the fact that – especially after Hungary's accession to the EU – the administrative costs of farmers have been extremely high. In accordance with international trends and in order to remedy already existing problems the Agricultural and Rural Development Agency and the Central Agricultural Office introduced electronically filled-in and submitted claim forms in 2007 with the objective of simplifying procedures*

*related to the payment of agricultural subsidies, and after this service was gradually expanded over the following two years it eventually fully replaced the off-line method of submission. The authors wish to provide an overview of this process, focusing on the most important changes introduced in the past three years as well as on the advantages and disadvantages experienced on both the administrative and the farmer/user side. This is the first time the authors - based on their earlier work - have tried to give a comprehensive analysis of both "target groups" (front and back office) of the e-application system.*

(Keywords: electronic administration, e-application, user experience, intermediaries)

## BEVEZETÉS

A szerzők célja, hogy az elektronikus közigazgatás példáján keresztül áttekinthessék, korunk információs forradalma, illetve annak eszközzrendszerének (különösképpen a számítógépnek és az internetnek) milyen hatással lehet a mezőgazdaságra. Hipotézisünk szerint egyrészt az ezekről az eszközökről várható előnyök enyhíthetnek a hazai mezőgazdaságot terhelő, éppen az információ feldolgozását és szétosztását, valamint az adminisztrációt érintő problémáin, másrészt ez a hatás egyelőre az alacsony eszközhasználat miatt csak közvetítőkön keresztül érhető el teljes mértékben.

### **Az elektronikus kormányzat és az információs technológiák használata Magyarországon**

Az elektronikus kormányzást tág értelemben a digitális információs és kommunikációs technológiák alkalmazásaként definiálhatnánk a kormányzat és a társadalom közötti kapcsolatrendszerek megújítása, hatékonyabbá tétele érdekében. Az elektronikus kormányzat kiépítése egy olyan komplex modernizációs folyamat, amelyben a technológiára alapozva végső soron a kapcsolatrendszerek minőségi átalakulása megy végbe. A folyamatok újrastrukturálásával pedig mind a szolgáltatói, mind pedig az ügyfél-oldalon előnyök jelentkeznek.

Az elektronikus közigazgatási ügyintézés kialakulásának, fejlődésének elsődleges hajtóereje az intézményi működés, később a kormányzás hatékonyságának növelése volt. A kezdetben elsősorban a hatékonyabb működést megcélzó e-közigazgatás az elmúlt években gazdaság- és társadalompolitikai eszközzé vált, egyben támogatja a szolgáltató állam eszméjét is (MeH, 2008).

Hazánk Unió tagállamként a Közösség elvei szerint igyekezett fejleszteni a területet, ez jól tükröződik a 2005-ben megjelent e-Kormányzat 2005 Stratégia és Programtervben, mely az alapvető közszolgáltatások elektronizációját, illetve e-kormányzati közmű megteremtését célozta meg. Az elektronikus közigazgatás a nemzetközi felmérések és összehasonlító vizsgálatok alapján a stratégia megjelenése utáni két-három évben folyamatos fejlődést mutatott, mely fejlődési folyamat üteme 2007-ben jelentősen lelassult. Történt ez annak ellenére, hogy a felnőtt lakosság fele vonzónak tartja a közzsférával történő elektronikus párbeszédet, bár ez leggyakrabban kimerül az információk begyűjtésében és különböző űrlapok letöltésében, azaz megreked a már említett szintek alsó két fokán (Borovitz et al., 2007a).

Történik ez annak ellenére, hogy az e-közigazgatás alapjai megvannak: ez az alap a 2005 novemberében hatályba lépett, a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól (röviden Ket. törvény). E törvény rendelkezései lehetővé teszik az állampolgárok részére az elektronikus ügyintézés igénybevételének lehetőségét, az elektronikus eljárást egyenrangúvá tette a hagyományos úttal. Emellett a különböző intézmények infrastrukturális helyzete is indokolná a magasabb szintre való

törekvést, ám jelenleg hazánk leragadt az Európai Unió minimum-követelményeinek teljesítésénél. A hazai e-közigazgatás előtt álló legnagyobb kihívást a felhasználói érdektelenség leküzdése, ezzel párhuzamosan pedig az 5. szolgáltatási szint (azaz személyre szabott, proaktív szolgáltatások) elérése jelenti (Borovitz *et al.*, 2007b).

### **E-közigazgatás a magyar mezőgazdaságban: az elektronikus kérelemkitöltés**

A bemutatott trendek nem kerülhették el a mezőgazdaságot sem, ahol a Mezőgazdasági és Vidékfejlesztési Hivatal (MVH) és a Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal (MgSzH) a területhez kapcsolódó támogatások kifizetési kérelmével összefüggő eljárások egyszerűsítése érdekében 2007-ben megkezdte az elektronikus kérelemkitöltést és egyben annak beadásának bevezetését. Ez a változás az első évben nem minden gazdálkodót érintett, csak azokat a termelőket, akik 200 ha-nál nagyobb területen gazdálkodtak (MVH, 2007). A korábbi évek gyakorlatától eltérően mind az adatlapok kitöltése, ellenőrzése, illetve a parcellák berajzolása, sőt még a benyújtás is teljesen elektronikusan történt.

A következő évben, 2008-ban, az egyik legfontosabb változás a területalapú támogatási jogcímek tekintetében, hogy minden ügyfél lehetőséget kapott, hogy támogatási kérelmét számítógépen elektronikusan kitöltse és benyújtsa. Immár nem volt szükséges a kitöltő szoftvert telepíteni számítógépre, csupán egy min. 512 Kbps internetkapcsolatra volt szükség. Fontos még megemlíteni, hogy míg az első évben kizárólag a falugazdászokon és kamarai tanácsadókon keresztül lehetett a támogatási kérelmet beadni (kinyomtatva és aláírva postai úton), a második év során nem volt feltétlenül szükséges a papír alapú kérelem, elég volt ügyfélkapus hozzáférést kiváltani az adatlap letöltéséhez – majd feltöltéséhez (MVH, 2008).

2009-től a rendszer nyújtotta szolgáltatások tovább bővültek; az egyik legfontosabb változás, hogy ettől az évtől kezdve területalapú támogatási kérelmet kizárólagosan csak elektronikusan úton lehet benyújtani ügyfélkapun keresztül. Fontos, hogy a tanácsadók és a falugazdászok benyújtó-szerepe megmaradt.

Az elektronikus kérelemkitöltéstől, illetve annak teljes körűvé tételétől az alábbi előnyöket várta a hivatal:

- Folyamatos hibajelzés, így lehetőség az azonnali javításra, ebből következően formailag hibátlan kérelmek.
- Területmérés a parcellarajzolás során.
- Azonnali térképpótlás a központban. (Új parcella esetén azonnal lehívható a térkép).
- Automatikus mezőkitöltés.
- Közbülső mentés; kérelem kitöltés több menetben.
- Otthoni kitöltés lehetősége.

Az elektronikus kérelembenyújtás lépései 2009-ben a következők voltak:

1. Az Ügyfélkapu segítségével az ügyfél, vagy a tanácsadó/falugazdász azonosítja magát és letölti a 2009-es területhez kapcsolódó kérelmet.
2. Az internetes kérelemkitöltő segítségével aktualizálják a múlt évi kérelemdatákat 2009-re vonatkozóan. Pl. új hasznosítási kultúra megadása; új parcella felvétele; új parcellarajz készítése stb.
3. A kitöltött kérelmet az Ügyfélkapun keresztül elektronikus úton benyújtják.

### **Az információs technológia elterjedtsége a magyar társadalomban**

Az elektronikus közigazgatási szolgáltatások igénybevételéhez elengedhetetlen az információs- és kommunikációs technológiák (IKT), kiemelten a számítógép és az

internet használata, ezért a sikeres e-közigazgatási fejlesztésekhez értékeléséhez nem árt ismernünk az adott célcsoport ellátottságát ezen a területen.

Hazánkban megközelítőleg a felnőtt lakosság mintegy fele (46%) tekinthető internethasználónak, az Eurostat legfrissebb felmérése<sup>1</sup> szerint, míg ennél némileg magasabb a számítógépet használók részaránya. A felhasználók közötti különbségek vázolásához a World Internet Project magyarországi adatait hívjuk segítségül. A WIP-kutatások jelentései beszámoltak arról, hogy Magyarországon igen erős digitális megosztottság figyelhető meg mind a hozzáférés, mind a használat terén. Hangsúlyos megosztó tényezőnek bizonyult például minden évben a regionális elhelyezkedés és a településméret, egyéni szinten pedig a kor vagy az iskolai végzettség (Fábián et al., 2007)

A számítógép-használattal kapcsolatban elmondható, hogy közel másfélszer annyi fővárosi háztartásban van számítógép, mint a községekben (ez az ún. települési lejtő). Ami a használatot illeti, azt „hagyományosan” a kérdezett kora jellemzi a legerősebben. A kor szerint mutató megosztottságot jól illusztrálja, hogy a számítógépet használók átlagéletkora 34 év, míg a nem használóké 57. A jövedelmi egyenlőtlenségek is meghatározók: a kedvezőbb helyzetben lévők jóval nagyobb arányban használnak számítógépet, míg az anyagi gondokkal küszködők.

A korhoz és az anyagi helyzethez hasonló jelentőséggel bíró tényező az iskolai végzettség. Jellemzően a közép- és felsőfokú végzettségűek körében igen nagy a számítógép-használók aránya (71–86%), a szakmunkások illetve a legfeljebb általános iskolát végzőknek viszont mindössze harmada (34–36%) használó. Az utóbbi évek trendjei alapján az iskolai végzettség szerinti digitális megosztottság összességében valamelyest gyengült, azaz ez a tényező nem olyan meghatározó és változatlan, mint az előző kettő.

Az internet-használati adatok és különbségek gyakorlatilag megegyeznek az imént, a számítógép-használatnál felsoroltakkal: pl. az átlagos internethasználóra is igaz, hogy több mint húsz évvel fiatalabb (33 éves) mint az átlagos internetet nem használó (55 éves). A fenti jellemzők alapján az körvonalazódik, hogy valószínűleg a gazdálkodók körében jóval alacsonyabb az IKT eszközök használata, mivel esetükben a megosztottságot okozó tényezők többszörösen jelen vannak. A későbbiekben látni fogjuk, hogy a borúlátó előrejelzés beigazolódott.

A regisztrált gazdálkodók számára kötelezővé tett eljárás a bemutatott hozzáférési adatok fényében fölveti azt a kérdést, vajon hogyan lehet véghezvinni az elektronikus ügyintézés terjesztését, amikor a gazdálkodók körében elég alacsony a megfelelő eszközökhöz történő hozzáférés. Körvonalazódott, hogy valószínűleg a közvetítők szerepe elengedhetetlen lesz (ITTK Alapítvány, 2009).

## ANYAG ÉS MÓDSZER

Az elektronikus kérelembenyújtásának gyakorlatát a szerzők két úton is vizsgálták: egyrészt egy 2008-as felmérés révén a gazdálkodók eszközellátottságát és felkészültségét, másrészt hivatali oldalról, a beadás közben, illetve a Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal (MgSZH) dolgozóival Hajdú-Bihar megyében készített interjúk alapján, melyben a falugazdászok és a kitöltést aktívan segítő tanácsadók egyaránt részt vettek. Elsősorban a nagyobb ügyfélforgalmat bonyolító ügyintézők lettek megkérdezve.

2008 elején az e-kérelem elterjeszhetőségének, fogadtatásának feltérképezése céljából felmérés készült, hogy feltárja a gazdálkodók információs társadalmi

<sup>1</sup> <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=STAT/09/176&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>

pozícióját; összegyűjtse az infokommunikációs technológiákhoz kapcsolódó attitűdjeiket és vélekedéseiket; illetve meghatározza az e-kérelem fogadókészségét (a kérdőív az alapvető eszköz-ellátottsági viszonyokra, illetve használati szokásokra fókuszált, illetve az e-kérelemről meglévő esetleges ismeretekre, viszonyulásra kérdezett rá). A közel 2000 főt érintő kérdőíves kutatás során a központ előírása alapján a falugazdászok hivatali feladata volt az adatfelvétel. A mintába került gazdálkodókat a falugazdász személyesen vagy/és telefonon kereste fel. A kitöltött kérdőíveket ezután elektronikus úton rögzítették a felmérésben közreműködő GAK Kht munkatársai<sup>2</sup>. Az elemzés célja elsősorban az volt, hogy megállapítsa, a hazai gazdatársadalom (legalábbis annak regisztrált része) „e-felkészültsége” mennyiben különbözik az ország lakosságára rendelkezésre álló adatoktól, és ha igen, melyek azok a sajátosságok, amik az e-kérelem sikerét befolyásolhatják. Mivel korábban nem készült ilyen átfogó vizsgálat, a cél elsősorban a „big picture” megrajzolása volt, ezért a továbbiakban is a legfontosabb eredmények bemutatására szorítkozunk, melyek a kérelembenyújtás elektronizálására leginkább befolyással voltak.

## **EREDMÉNY ÉS ÉRTÉKELÉS**

### **e-kérelem a gyakorlatban**

#### *Használat a regisztrált gazdálkodók között*

A felmérés eredményei érdekesen tükrözték vissza a World Internet Project országos eredményeit: a regisztrált gazdálkodók között az információs technológiák elterjedése és használata az országos mintáknak megfelelően történik, de mivel itt erősebbek a digitális megosztottság dimenziói (a gazdálkodók átlagéletkora pl. 55 év körül alakul), az értékek némileg alacsonyabbak voltak, mint az országos adatok.

A gazdálkodók kevesebb, mint feléről lehet elmondani, hogy számítógépet használna (43%). A számítógépet használók többsége (68%) hetente többször, vagy naponta ül le gépe elé. Azok, akik nem használnak számítógépet, leginkább kognitív okokkal magyarázzák távolmaradásukat ettől a technológiától: harmadukat nem érdekli a számítógép, ötödük úgy érzi, nincs szüksége az eszközre, míg szintén ugyanilyen arányban túl bonyolultnak tartják annak használatát. Az anyagi okokat, megfontolásokat jóval kevesebben említik meg. A gazdálkodók 39 százaléka él vagy dolgozik olyan környezetben, ahol hozzáférhető az internet. Az internetkapcsolatok döntő többsége az országos trendeknek megfelelően szélessávú, bár a modemes/keskenysávú kapcsolatok aránya – mint az előzetesen várható volt – némileg magasabb (20%), mint az országos átlag.

Az eSAPS (azaz az e-kérelem rendszer) 2007-es történéseiről, a rendszerről, azaz az elektronikus kérelemkitöltés és –beadás lehetőségéről a gazdálkodók 38 százaléka hallott már valamilyen formában. Az elterjedt információk pozitív képet festettek a rendszerről, a gazdálkodók (akik hallottak az új rendszerről) 62 százaléka, azaz közel kétharmada inkább kedvezőbb véleményekkel találkozott, míg 7 százalék csak és kizárólag kedvező információkat kapott az eljárásról, míg 27 százalék azok aránya, akik inkább elmarasztaló véleménnyel találkoztak, és mindössze négy százalék hallott csak rosszat az e-bevallásról.

Összességében elmondható, hogy előzetesen nem volt várható, hogy a gazdák döntő többsége önállóan el tudja készíteni elektronikus kérelemigénylését, ennek a feltételei nem voltak adottak, sem humán, sem pedig infrastruktúra oldalról. Ennek ellenére a gazdálkodók kedvezően álltak az új rendszerhez, különösen azok, akik hallottak az első év pozitív eredményeiről – újabb bizonyíték ez arra, hogy az innovációk

<sup>2</sup> Külön köszönet illeti Papócsi Lászlót és Nagy Attilát

elterjedésének egyik legfőbb útja az emberek közötti kommunikáció az adott innovációról. Mivel a technikai gátakat a meglévő intézményrendszer segítségével sikerült átlépni (azaz a tanácsadók, falugazdászok segítségével készítette el és küldte be elektronikusán a kérelmét a gazdálkodók nagyjából 90(!) százaléka, *1. táblázat*), az aktív ismeretterjesztés, és a MVH törekvései mellett ezért is lehetett meglepően sikeres a rendszer az első évben, és tette lehetővé a kizárólagossá tételt 2009-re (*2. táblázat*). Különösen fontos ez a magas arány annak ismeretében, hogy a legtöbb elektronikus közigazgatási alkalmazás kihasználtsága (a kizárólagossá tetteken kívül) elenyésző, míg az EU-források kérelmezésében Európában is egyedülálló volt.

### 1. táblázat

**Az elektronikus támogatás igénylés első évének statisztikái**

Megye (1)	2007-es referencia adatok (2)		eSAPS 2008		%	
	Kérelem (db) (3)	Terület (ha) (4)	e-Kérelem (db) (5)	Terület (ha) (6)	Kérelem (7)	Terület (8)
Bács-Kiskun	24710	472012	22817	452770	92%	96%
Baranya	4677	228476	4570	224995	98%	98%
Békés	16777	438855	15422	421767	92%	96%
Borsod-Abaúj-Zemplén	10417	302249	9957	304241	96%	101%
Csongrád	13280	274952	12931	273315	97%	99%
Fejér	6175	283740	5931	280280	96%	99%
Győr-Moson-Sopron	7099	247983	6826	244455	96%	99%
<i>Hajdú-Bihar</i>	<i>20232</i>	<i>443460</i>	<i>19521</i>	<i>430160</i>	<i>96%</i>	<i>97%</i>
Heves	8701	171903	8014	178260	92%	104%
Jász-Nagykun-Szolnok	10737	399419	9872	395823	92%	99%
Komárom-Esztergom	2537	110219	2524	111129	99%	101%
Nógrád	2715	82941	2539	76413	94%	92%
Pest	11317	370843	10767	329138	95%	89%
Somogy	7214	260318	7020	251132	97%	96%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	27680	326236	26504	321130	96%	98%
Tolna	6202	215691	6124	229112	99%	106%
Vas	3717	153227	3653	152958	98%	100%
Veszprém	4672	173981	4728	172608	101%	99%
Zala	4035	144584	4044	150999	100%	104%
<b>Országos adatok (9)</b>	<b>192894</b>	<b>5101091</b>	<b>183 764</b>	<b>5000685</b>	<b>95%</b>	<b>98%</b>

Forrás (Source): MVH, 2008

*Table 1: The first year of e-claiming in numbers*

*County(1), Reference data from 2007(2), The number of paper-based claims(3), Area in hectares(4), Number of e-claims(5), Area in hectares(6), The percentage of e-claims comparing to 2007(7), The area covered by e-claims comparing to 2007(8)*

**Elektronikus kérelembenyújtás a gyakorlatban**

Hajdú-Bihar megyében mintegy 20.000 mezőgazdasági termelő nyújt be évről – évre területalapú támogatás-igénylést. Ilyen mennyiségű kérelem feldolgozása, az adatlapok szkennelése és az adatok rögzítése, több hónapos munka eredménye lenne, és a kifizetés csak a feldolgozás és az esetleges hiánypótlás után lehetséges. Mivel az Európai Unióban utófinanszírozás van, kifizetésekre tárgyév december 1. és következő év június 30. között kerülhet sor. Az elektronikus kérelmet benyújtók lényegében már feldolgozott állapotban véglegesítik a kérelmüket - amely egyébként nem tartalmazhat hibát - ezért a pénzükhöz is sokkal hamarabb hozzájuthatnak. Utómunka szinte csak az ellenőrzésre korlátozódik. Az elektronikus rendszer tehát javított az eljárásrenden.

**2. táblázat****A 2009. június 6-áig beérkezett kérelmek száma**

<b>Megye (1)</b>	<b>Kérelemszám (db) (2)</b>	<b>2008-as referencia adatok %-ában (3)</b>
Bács-Kiskun	23 804	98,26%
Baranya	4 692	100,06%
Békés	16 445	98,96%
Borsod-Abaúj-Zemplén	10 041	96,63%
Csongrád	12 969	98,56%
Fejér	5 907	98,40%
Győr-Moson-Sopron	6 826	97,70%
Hajdú-Bihar	19 468	98,31%
Heves	8 460	99,51%
Jász-Nagykun-Szolnok	10 116	96,92%
Komárom-Esztergom	2 566	97,79%
Nógrád	2 683	98,71%
Pest	11 590	100,50%
Somogy	7 083	99,92%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	26 211	97,02%
Tolna	6 062	97,63%
Vas	3 687	97,00%
Veszprém	4 672	99,47%
Zala	4 079	99,85%
<b>Összesen (4)</b>	<b>187 361</b>	<b>98,31%</b>

Forrás (Source): MVH, 2009

Table 2: The number of claims spent to the Agriculture Office until 6th June 2009.

County(1), The number of claims(2), The percentage of claims comparing to the previous year(3)

Az MgSzH dolgozóival készített interjúk alapján a rendszerrel kapcsolatban az alábbi fontos megállapítások, észrevételek derültek ki az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatban, melyek nagy része szintén a felhasználók felkészületlenségét emeli ki:

- A 2007-es program szerintük nem „felhasználóbarát”, a telepítésével még az informatikában járatosabbak sem mindig boldogultak.

- Gyakran a termelők nem olvassák el alaposan a felhasználási útmutatót és a segédleteket. Több cég esetében előfordult, hogy hozzá nem értő személyt bíztak meg a rendszer használatával.
- Sok esetben nem a program miatt, hanem egyéb, a felhasználók számítógépére telepített alkalmazás miatt (pl. tűzfal) nem működött megfelelően az alkalmazás.
- Jelentős javulást jelentett az első évhez képest, hogy interneten keresztül lehetett elérni a kitöltő és térképrajzoló felületet.
- Problémát jelentett eleinte az internetes hálózat gyakori karbantartása, ami miatt többször nem lehetett csatlakozni az e-kérelem oldalra. A hálózat szűkre szabott kapacitása lassította az ügyintézés menetét.
- 2008-ban az ügyfelek részére kinyomtatott térképek és igénylőlapok jelentős idővesztést okoztak a hivatali munkában, alacsony volt a nyomtatási sebesség. 2009-ben szerencsére a nyomtatás csak a meghatalmazásokra terjedt ki, ezért a hivatal részéről időt, papírt, tonert lehetett megtakarítani.
- 2009-ben a több jogcím, illetve a rendszer kissé megbonyolítása külön odafigyelést igényelt, viszont nagy segítséget jelentett, hogy amennyiben nem változott az ügyfél területe a térképen már nem kellett újrarajzolni. Gyakorlatilag csak a hasznosítási kódokat kellett aktualizálni.

## ÖSSZEFOGLALÁS

Az elektronikus ügyintézés elindulása a mezőgazdaságban a nehézségek (technikai problémák, felhasználói felkészületlenség) ellenére mindent egybevetve véleményünk szerint sikeresnek tekinthető, mivel főleg hivatali (szolgáltatói) oldalról ha nem is maradéktalanul, de realizálódtak az elektronizálástól várt előnyök, amelyek végső soron a gazdálkodók számára nyújtott szolgáltatás minőségében is megjelenik (gyorsabb, kevesebb hibával terhelt ügymenet, mely végül a támogatások gyorsabb kifizetéséhez vezet). Ugyanakkor nem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy kiemelten fontos volt a közvetítők, segítők, azaz a tanácsadók és falugazdászok szerepe, mivel a hazai agrártársadalom jelenleg nem felkészült az újabb kommunikációs technológiák használatára – a digitális megosztottság irodalmában megjelenő segítők fontossága a gyakorlatban ismét beigazolódott. A sikeres alkalmazások azonban felgyorsíthatják az adaptáció folyamatát, mely hozzájárulhat az ágazatban lévő információ-deficit mérséklésében. Ehhez azonban igényfelmérés, újabb, az igényeknek megfelelő szolgáltatások, illetve a témát érintő kutatások is szükségesek.

## IRODALOM

- Borovitz T., Csótó M., Juhász L., Molnár Sz., Rab Á., Székely L. (2007a): Elektronikus közigazgatás – éves jelentés 2006. In: Információs Társadalom, 7. 1. 61-85. p.
- Borovitz T., Csótó M., Molnár Sz., Nyáry M., Rab Á., Székely L. (2007b): Elektronikus közigazgatás éves jelentés – 2007.  
[http://itk.bme.hu/images/stories/bme/evkonyv/itk\\_ekozig\\_eves\\_jelentes\\_2007.pdf](http://itk.bme.hu/images/stories/bme/evkonyv/itk_ekozig_eves_jelentes_2007.pdf)
- Fábián Z., Galács A., Gerhardt E., Kollányi B., Körner J., Ságvári B., Székely L. (2007): A digitális jövő térképe – a magyar társadalom és az internet. ITHAKA, 2008. 10-27. p.
- ITTK Alapítvány (2009): Az e-közigazgatás fejlődése és fejlesztésének lehetőségei az idősödő társadalomban.  
[http://www.itkalapitvany.hu/menet\\_docs/01\\_ekozig\\_fejlesztésenek\\_lehetosegei\\_idosodo\\_tarsadalomban.pdf](http://www.itkalapitvany.hu/menet_docs/01_ekozig_fejlesztésenek_lehetosegei_idosodo_tarsadalomban.pdf)



MeH/Miniszterelnöki Hivatal (2008): E-közigazgatás 2010 Stratégia. Miniszterelnöki Hivatal. [http://www.ekk.gov.hu/hu/ekk/letoltheto/20080707\\_eksteljes](http://www.ekk.gov.hu/hu/ekk/letoltheto/20080707_eksteljes)  
MVH (2007): MVH-MgSzH eljárási rend (belső anyag)  
MVH (2008): MgSzH-MVH tájékoztató a 2008. évi területalapú támogatásokkal kapcsolatban.

Levelezési cím (*Corresponding author*):

**Csótó Mihály**

Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem  
Információs Társadalom- és Trendkutató Központ  
1111 Budapest, Egry József utca 1. E/601.  
*Budapest University of Technology and Economics  
Information Society Research Institute  
H-1111 Budapest, Egry József utca 1. E/601.*  
Tel.: +36-20-575-0756, Fax: +36-1-463-2547  
e-mail: [csoto.mihaly@ittk.hu](mailto:csoto.mihaly@ittk.hu)