
MOBIL APPLIKÁCIÓK A KÖZIGAZGATÁSBAN*

Szabó Balázs**

1. Bevezetés

A modern közigazgatásban a tisztviselők igyekeznek a lehető legtöbb alkalommal alkalmazni az IKT-eszközöket, hogy saját feladatukat a lehető leghatékonyabban tudják ellátni.¹ Mára talán kijelenthető, hogy az állami vezetők és a közigazgatás egész rendszere is IKT eszközöket alkalmaz munkája során, melynek során többek közt szervezeti és intézményi jelentéseket készít, az ügyfelekkel és egyéb szereplőkkel való találkozókról, kapcsolattartásról szóló tanulmányokat, statisztikákat rögzít. Az intézmények informatikai ellátottsága, felszereltsége folyamatosan napirenden van, hiszen látható annak hatása az igazgatásra és a közigazgatási ügyek kezelésére. Állítható, hogy az IKT befolyásolja mind a köztisztviselők belső kommunikációját, mind az egyéb (akár oktatási) intézmények dolgozói, vezetői közötti kommunikációt a szervezeti környezetben. Ahogyan a közösség igényei és szükségletei módosulnak, úgy követelmény, hogy a szervezeti rendszer magába kell, hogy tudja foglalni azokat az újításokat, melyekkel meg tud felelni a megváltozott igényeknek. Ezen kívül nem szabad elfeledkeznünk arról a körülményről sem, hogy olyan globális technológiai fejlődési korszakban élünk, amelyben a fejlődés a szervezeti adminisztrációs rendszerek szinte minden elemét befolyásolja. Az elmúlt időszak közigazgatási fejlesztési terveiből (pl. Magyar programok) látható, hogy ezek azok az erőforrások, amelyek a leginkább képesek támogatni a költséghatékony, gyors és jó közigazgatást, például az adatok átvitelében, mentésében, lekérdezésében és feldolgozásában. Ezért úgy gondolom, hogy a szervezetek vezetőinek toleránsnak kell lenniük a munkavállalók irányába, mert az IKT technológia megismerése koncentrációt és nyitottságot, de legfőképpen időt igényel. Ezt támasztja alá az a tény is, hogy az információs és kommunikációs technológiák alkalmazási lehetőségei egyre bővülnek a napi tevékenységünk gyorsabb és pontosabb elvégzése során is. Látható az is, hogy a vezetők és az ügyintézők különböző típusú IKT-eszközöket

* „A tanulmányban ismertetett kutató munka a Miskolci Egyetem Felsőoktatási Intézmény Kiválósági Programja: A Creative Region című projekt támogatásával valósul meg.”

** Egyetemi tanársegéd, Miskolci Egyetem, Állam- és Jogtudományi Kar, Államtudományi Intézet, Közigazgatási Jogi Tanszék.

¹ Csáki-Hatalovics Gyula Balázs: Elektronikus közigazgatás, in: *Bevezetés az Infokommunikációs Jogba* (szerk: Tóth András, Klein Tamás), Budapest, Patrocinium Kiadó, 2016. 384. o.

tudnak alkalmazni beosztásuknak, feladatuknak megfelelően (pl. ügyfelekkel való kapcsolattartás során, pénzügyi munkák elvégzése, nyilvántartások vezetése, feldolgozása során).

A jövő fejlesztéseit illetően a fő cél „az elfogadtatás” kell legyen, tehát az IKT-eszközök elfogadása megjelenjen a közigazgatási szerveknél, az eszközökbe vetendő bizalom kiépülhessen, illetve lehetővé váljon a szükséges erőforrások bevonása az eszközök beszerzésére, mely minden további lépés kiindulópontja.²

Egy másik oldalról megközelítve az IKT eszközök közigazgatási alkalmazhatóságát, belátható, hogy ezen új technológiai eszközök használata/alkalmazása szórakoztató és izgalmas is tud lenni, de egyben aggodalmakat és bizonytalanságokat is hordoz. Mivel ezeken az IKT-eszközökön pénzeszközök, bizalmas adatok, információk futnak keresztül, ezért ezen eszközök alkalmazóinak számos biztonsági szolgáltatást kell nyújtaniuk. Ez sok esetben jelentős adminisztratív terhet jelent, de feltétlen szükséges annak érdekében, hogy érvényesítsék biztonsági előírásokat. Az a tény, hogy ezek a technológiai eszközök rendkívül gyorsan fejlődnek és széles körben elérhetők a hagyományos munkahelyi vagy oktatási környezetben, szükségessé teszi a technológiai eszközökbe és alkalmazásokba való befektetést, melyet a személyzet részére nyújtott képzésekkel, tájékoztatókkal szükséges kiegészíteni annak érdekében, hogy a szervezeti teljesítmény javuljon. Végeredményben az intézményekben és közigazgatási szervezetekben dolgozó személyek, a köztisztviselők lesznek azok, akik az ilyen IKT eszközök adminisztratív és irányítási alkalmazások felhasználói lesznek, pl. az ügyfelekkel való kapcsolattartás során.³

A leggyakrabban használt infokommunikációs eszközök a számítógép, az okos telefonok, a táblagépek és ezeken keresztül az internet, és az e-mail szolgáltatások. Elmondható, hogy az eszközök mára olyannyira általánossá váltak, hogy a közigazgatásban a szervezetek e tekintetben teljes mértékben elérték a 100%-ot (vagyis rendelkeznek számítógéppel, internetkapcsolattal), ami nem azt jelenti, hogy elégséges a jelenlegi szint. Sőt, a folyamatos technikai fejlődés szükségessé tenné a jelenlegi géppark fejlesztését, cseréjét.⁴

Ezeket az eszközöket számos fontos napi feladat ellátása során lehet és kell is alkalmazni, úgy mint nagyobb szervezeteknél az egymás közötti (extranet), vagy intézményen belüli (intranet) kommunikáció megkönnyítésére, az ügyfelekkel való kapcsolattartásra, információ/ adat rögzítésre és feldolgozásra. Fontos eleme a számítógépek használatának a különböző nyílt⁵ és zárt⁶ forráskódú szoftverek

² Csáki-Hatalovics Gyula Balázs: Technológia és hatékonyság a közigazgatásban, in: *Hagyomány és érték: állam- és jogtudományi tanulmányok a Károli Gáspár Református Egyetem fennállásának 20. évfordulójára* (szerk: Antalóczy Péter), Budapest, Károli Gáspár Református Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar, 2013. 258.o.

³ Csáki-Hatalovics: u. o.

⁴ Csáki-Hatalovics: i. m. 259. o.

⁵ A szabad vagy nyílt forráskódú szoftverek (FLOSS) szabadon használható, másolható, terjeszthető, tanulmányozható és módosítható számítógépes programok. Ilyen például a GNU/Linux operációs rendszer és változatai (a magyar BlackPanther OS, Ubuntu, Android okostelefon platform stb.), a Mozilla Firefox és Google Chrome böngésző, a LibreOffice (korábban OpenOffice.org) irodai csomag. Az Európai Unió tanulmánya szerint a nyílt forráskódú szoftverekre fordított összeg megduplázása az

alkalmazása is. A nyílt forráskódú szoftverek (vagy szabad) szoftverek szabadon használható, terjeszthető, tanulmányozható és módosítható számítógépes programok. Szerepükről egyértelműen elmondható, hogy erősödik mind a vállalati szféra, mind a közigazgatás területén, hiszen növekvő mértékben használják fel őket. „A kormány a lehető leghatározottabban támogatja a nyílt forráskódú vagy arra épülő szoftverek elterjesztését a közigazgatásban, és ezért konkrét lépéseket tesz.”⁷ Azonban itt is jellemző, hogy a nagyobb, központosítottabb államigazgatási szférában jobban, az önkormányzatoknál kevésbé elterjedtek ezek a programok, már csak a rendelkezésre álló erőforrások mértéke miatt is.⁸

2. Az M-Kormányzat alapjai

A mobiltelefonok jelentősen megváltoztatták mindennapjainkat, kommunikációnkat, életünk elengedhetetlen részévé váltak. Megkönnyíthetik banki-pénzügyi tranzakciókat, segítik a navigációt a közlekedés során, segítségünkre vannak az online/internetes vásárlásban, de talán legnagyobb szerepük az emberi kapcsolatok építésében és megtartásában jelentkezik. Egyértelműen kijelenthető, hogy óriási kényelmet biztosítanak a felhasználóknak. Ennek köszönhetően napjaink információ alapú társadalmában egy fokozódó innovációs folyamat figyelhető meg, melynek alapja az információs és kommunikációs technológiák (a továbbiakban: IKT technológia) folyamatos fejlődése. A *Pew Research Center* által 2015-ben végzett felmérés⁹ szerint az okostelefonok tulajdonosi aránya az elmúlt két évben jelentősen emelkedett. Ez a felmérés azt is mutatja, hogy az okostelefonok tulajdonjogának 68% -t tizenegy fejlett országban - köztük az Egyesült Államok és Kanada - találhatjuk meg. Az okostelefonok növekvő száma a mobil alkalmazások bővülő piacát vetíti elő. A mobil alkalmazások kifejezetten a mobil eszközökhöz kifejlesztett programok. A *Google Play Store*, a legnagyobb mobilalkalmazás áruház, ahol a rendelkezésre álló alkalmazások számának jelentős növekedését figyelték meg, hiszen 2009. decemberében hozzávetőleg 16.000 db, míg 2016. szeptemberében már 2.400.000

EU GDP-jének évi 0,1%-nyi növekedését eredményezi, az informatikai szektor közvetlen hasznát nem számolva. A szabad programok szabadságát a szabad licencek biztosítják.

Forrás: https://hu.wikipedia.org/wiki/Ny%C3%ADt_forr%C3%A1sk%C3%B3d%C3%BA_szoftver (2018. február 26.)

⁶ A zárt forráskódú szoftver olyan számítástechnikai program, amelyet a tulajdonos-fejlesztő kizárólagos jogait (copyright) fenntartó, a szoftver másolását vagy újrafelhasználását kizáró zárt licenc alapján bocsátottak ki. A zárt forráskódú programok licencai általában megengedik a végfelhasználónak a szoftver futtatását (licenccím ellenében vagy ingyenesen), de minden mást tiltanak, azaz a szoftver és a forráskód módosítását, visszafejtését, további terjesztését.

Forrás: https://hu.wikipedia.org/wiki/Z%C3%A1rt_forr%C3%A1sk%C3%B3d%C3%BA_szoftver (2018. február 26.)

⁷ Deutsch Tamás – Digitális jóléért felelős miniszterelnöki biztos; <https://sg.hu/cikkek/it-tech/122745/a-kormany-tamogatja-a-nyilt-forraskodu-szoftverek-kozigazgatasi-elterjeszteset> 2018. február 26.

⁸ Csáki-Hatalovics: i. m. 256. o.

⁹ Jacob Poushter: Smartphone Ownership and Internet Usage Continues to Climb in Emerging Economies. Retrieved October 13, 2016, from <http://www.pewglobal.org/2016/02/22/smartphone-ownership-and-internet-usage-continues-to-climb-in-emerging-economies/> 2017. december 28.

db alkalmazást volt elérhető!¹⁰ A második legnagyobb az *App Store (Apple)*, mely 2016. júniusában körülbelül 2.000.000 mobilalkalmazást biztosított a felhasználók számára.¹¹ Kezdetben a kereskedelmi szektorban terjedtek el ezek a szolgáltatások, mint például a zeneszolgáltatások, majd alkalmazásuk mindennaposá válása ösztönzően hatott a közszférában történő igénybevételre is, tekintettel a bennük rejlő hatalmas lehetőségekre.

Az IKT-t a különböző országok kormányai eltérő mértékben és szinteken veszik igénybe¹², hiszen eltérnek erőforrásaik is. Az internetes technológiák Web 1.0-ról a Web 2.0¹³-re történő fejlesztése, a vezeték nélküli internet megjelenése, majd gyors ütemű terjedése hamar megmutatta az e-kormányzatban rejlő előnyöket is, melyeket a technológia magánszférában történő rohamos terjedését követően a közigazgatás is felismert. „*A politikai döntéshozókon múlik, hogy egy-egy technológia adta lehetőséget ki tudnak-e használni, vagy sem.*”¹⁴

Az okostelefon-alkalmazások a mobil e-kormányzat vagy m-kormányzat új gyakorlatának is tekinthetők¹⁵. Bár az okostelefon-alkalmazásokat a kormányok többsége még nem alkalmazza, az azokat már kipróbáló-használó kormányok elégedett visszajelzéseket adtak. Az elégedettség oka, hogy számos más kommunikációs csatornával összehasonlítva extra előnnyel rendelkeznek ezek az „új megoldások”, mint például az idő-és költséghatékonyság növelése a személyes ügyintézés csökkentésével (kihagyásával), az ügyfél eljárásban való részvételének növelése. Mindez a hatékonyság, az átláthatóság és az állampolgári szerepvállalás növelésével a nyitottabb kormányzást mozdíthatja elő.

A mobil technológiák szolgáltatási és információszolgáltatásra történő felhasználását a szakirodalom mobil kormányzatnak (*m-government*) nevezi, amely az elektronikus kormányzat (*e-government*) részének tekinthető. Miközben az e-kormányzat bármikor hozzáfér a közszolgáltatásokhoz, az m-kormányzat lehetővé teszi a polgárok számára a kormányzati szolgáltatások bármikor és bárhol történő elérését. Számos kutatás tanúsítja, hogy az e-kormányzat jelentős előnyökkel járhat a kormányok számára, beleértve a hatékonyság növelését és az elszámoltathatóság javítását, a költségek csökkentését, az állam és a polgárok közötti kapcsolatok erősítését, valamint az állampolgári szerepvállalás és a demokrácia előmozdítását. Az e-kormányzat alkalmazásának várható hatásai között van az állampolgári részvétel és az együttműködés növelése, amivel a megfelelően működő, nyitott kormányzás alapelvei is teljesülhetnek. Tény ugyanakkor az is, hogy számos e- közigazgatási megoldás nem felel meg az előzetes elvárásoknak,

¹⁰ Poushter: u. o.

¹¹ Poushter: u. o.

¹² A Cloud computing modell alkalmazása már kifejezetten elterjedt, erről lásd részletesebben: Kiss Lilla Nóra: A Cloud Computing alkalmazása és egyes gyakorlati kérdései a magyar közigazgatási gyakorlatban, *Infokommunikáció és Jog*, 2015/1. 17-24. old.

¹³ A web 2.0 kifejezés olyan internetes szolgáltatások gyűjtőneve, amelyek elsősorban a közösségre épülnek, azaz a felhasználók közösen készítik a tartalmat vagy megosztják egymás információit. Ellentétben a korábbi szolgáltatásokkal (Web 1.0.), amelyeknél a tartalmat a szolgáltatást nyújtó fél biztosította az ügyfelek/felhasználók számára.

¹⁴ Simon Barbara – Budai Balázs: *Elektronikus-közigazgatás modernizáció*, NKE, 2015.

¹⁵ Tózsza István: Jövőbe mutató közigazgatási megoldások, in: *E-közigazgatás (szerk.: Budai Balázs Benjámin, Tózsza István)* Debrecen: DE AMTC AVK, 2007. 123-158. o.

melyek egyrészt lehetnek az ügyfél/ állampolgár által támasztott elvárások, másrészt az állam részéről fennállóak. Az m-közigazgatás egy olyan, új kezdeményezés, melynek lehetőségeit, különösen az okostelefon-alkalmazások közigazgatásban történő alkalmazását, még kevesen tanulmányozzák.

Elmondható, hogy az okostelefon-alkalmazások használata a közsférában, a közigazgatásban még mindig gyerekcipőben jár, melynek számos ok állhat a háttérében. Többek között jelenleg nem tökéletes a jogi keretrendszer az alkalmazások számára, de az erőforrásokat illetően is vannak hiányosságok. Úgy gondolom, hogy empirikus vizsgálatokat szükséges folytatni a lehetséges alkalmazási területek feltérképezése, majd a tényleges applikáció fejlesztés céljából. Ennek lehet pozitív eredménye az információszerzésen, az igényfelmérésen túl az is, hogy segíthet jobban megérteni az okostelefon-alkalmazások szerepét, lehetőségeit az e- és így m-közigazgatás fejlesztésében.¹⁶

Az e-közigazgatás korábbi gyakorlataihoz képest, – amely weboldalakon (mint kommunikációs csatornán) keresztül nyújt szolgáltatást – a mobiltelefonok képesek valós idejű, azonnali információkat és szolgáltatásokat nyújtani a polgárok számára, és lehetővé teszik a polgárokkal folytatott kommunikációt bármikor és bárhol. Meglátásom szerint a mobilitás az a kulcsszó, amelyre tekintettel az e-közigazgatás jövője maga az m-közigazgatás.¹⁷

A kezdeti időszak legfontosabb m-közigazgatási kezdeményezései a rövidített üzenetek (SMS) voltak, melyek az információk gyors és egyszerű közvetítésére szolgáltak az állampolgárok részére. A gyakorlatban ez azt jelentette, hogy a polgárok például valós idejű információkat, tájékoztatásokat, visszaigazolást kérhetnek, például ügyfélfogadási lehetőségekkel, közlekedési eseményekkel kapcsolatban.

Az okostelefonok a hagyományos mobilokhoz képest új, és kibővített funkciókkal rendelkeznek, melyek jóval több alkalmazási lehetőséget biztosíthatnak az m-közigazgatás számára is. Az elmúlt néhány évben megfigyelhető pozitív előrelépés a közigazgatás ilyen irányú fejlesztését tekintve, köszönhetően annak is, hogy a *Magyar Programok* és a *Közigazgatás és közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia* is kiemelten igyekszik a közigazgatás hatékonyságát növelni, nem zárkózva el a mobiltelefonok alkalmazásától sem.

Az e-közigazgatás részeként az m-közigazgatás további előnyökkel jár, főként a „mobilitás” és a „vezeték nélkülség” miatt. Az m-közigazgatási szolgáltatások voltaképpen az e-közigazgatás elérhető szolgáltatásainak mobil eszközökkel való alkalmazásait jelentik. Az m-közigazgatást megkönnyíti a mobil kommunikációs funkciók egyre bővülő köre, miközben a hagyományos e-közigazgatás inkább a nem-mobil (számítógépen elérhető pl.) szolgáltatásokra koncentrál. Ennek egyik oka az állampolgárok fogadókészségében keresendő. Egyrészt a bizalmat ki kell építeni az új megoldásra (biztonságossága tekintetében „megbízhatnak-e benne”)

¹⁶ Tózsza: i. m. 127. o.

¹⁷ Megjegyzendő, hogy ennek alátámasztására szolgálhat az a mindenki számára érzékelhető jelenség, hogy a társadalom szinte egészét áthatja az okostelefonok keltette technológiai láz. Gondolunk csak bele, akár egy közlekedési eszközön, akár egy rendezvényen, kis túlzással nem találkozunk olyan állampolgárokkal, akik kezében ne okostelefonok lenne.

vonatkozóan, másrészt a felhasználói tudást / ismeretet is feltételezi az új technológia bevezetése. A felhasználóként megjelenő ügyfélnek tehát digitálisan képzettnek kell lennie annyira, hogy a szolgáltatást igénybe tudja venni, ráadásul megfelelő technológiai eszközzel (okostelefonnal) is rendelkeznie kell. Másrészt bízni kell az eszközében és az alkalmazásban, biztos információkkal kell rendelkeznie afelől, hogy adatai biztonságban vannak, eljárási díja valóban átutalásra kerül az eljáró hivatal részére, és a programot a benne szereplő személyes és pénzügyi adatokkal nem lehet feltörni, probléma esetén pedig biztosítva/védve vannak a tárolt adatok. Az m-közigazgatásnak nagyon fontos előnye az e-közigazgatással szemben, hogy bárhol, bármikor és bármely internetkapcsolattal rendelkező eszköztől elérhető. Ez a tulajdonság a közigazgatás szempontjából lehetőséget teremt arra, hogy a kormány mindenütt jelen lehessen, szolgáltatni tudjon. Ennek számos – fentebb kifejtett – előnye mellett természetesen hátrányai is lehetnek, melyekre – mivel a közigazgatás hatékonysága szempontjából nem kapcsolódik szervesen jelen tanulmány tárgyához – e körben nem térek ki. Az e-közigazgatás feladata többek között, hogy foglalkozzon a kormányzati folyamatok elektronikus kezelésével, menedzselésével is, miközben képes kezelni a kormány mobilitási célkitűzéseit is.¹⁸ Például akár egy bizottsági ülés is megtartható a vonaton mobil eszközök segítségével.

Egy másik jelentős előny az, hogy a közigazgatás képes időben, az állampolgárok számára releváns információt szolgáltatni. A GPS segítségével felszerelt okostelefonok lehetővé teszik a személyre szabott információ és szolgáltatások nyújtását a felhasználók valós idejű helyszíni adatait figyelembe véve. A mobil eszközök valós idejű kapcsolatot hozhatnak létre az állampolgárok és a kormányok/közigazgatás között, amelyek hatékonyan szolgálhatják azokat, akiknek fontos és visszaigazolt, hitelesített információkra van szükségük. Egy fontos felhasználási pont lehet a mobilalkalmazásokon keresztül továbbított valós idejű információ vészhelyzet esetében történő alkalmazása is, mivel a hagyományos adatok és információk kevésbé használhatók katasztrófa esetén lassabb terjedésük miatt. Különösen fontos az ilyen valós idejű helymeghatározás a rendészeti szervek számára, olyan balesetek, katasztrófahelyzetek során ahol a helyszín meghatározására fordított idő nagymértékben javulhat (pontosabban csökkenhet) a modern ICT eszközök alkalmazásával, ami hozzájárul a mentési hatékonyság növeléséhez és csökkenti az élet és a vagyontárgyak elvesztésének lehetőségét, vagy csökkenti az esetleges kár mértékét. Ennek egy mára már jól működő része, hogy mobilhálózat-üzemeltetők a GPS szolgáltatásnak köszönhetően azonosítani tudják a segélyhívások forrását/helyszínét, így a legközelebbi biztonsági üzenetrögzítő ponthoz tudják továbbítani a hívásokat.¹⁹

¹⁸ Csáki-Hatalovics: i. m. 381. o.

¹⁹ Csáki-Hatalovics: i. m. 383. o.

3. Az applikációk alkalmazásának előnyei

Az emberek okostelefon használati szokásait figyelembe véve az egyik legfontosabb előny az, hogy az okostelefon-alkalmazások megkönnyítik a mindennapjaikat. Gondolhatunk itt akár a kommunikációs tevékenységekre, akár az információ továbbításokra, a fotók készítésére és a GPS alapú helymeghatározásokra, navigációs szolgáltatásokra.

Ezen kívül az okostelefon-alkalmazásból érkező információk strukturáltabbak, gazdagabbak a többi csatornán, különösen az e-mail csatornán keresztül beérkező információkhoz képest. Az e-mail csatornák szabad szöveges stílusa általában hiányos információkkal szolgál a kormányokról, a közigazgatási szervekről, ezért sokszor szükséges lehet a további információ kérése valamilyen csatornán vagy akár személyesen is.

Az alacsonyabb költségek a telefonhívásokhoz képest szintén komoly előnyt jelentenek az okostelefon-alkalmazások esetén, ami tulajdonképpen a potenciális ügyfelek (okostelefonnal rendelkező állampolgárok) nagy számára való tekintettel szintén elsődleges fontosságú szempont. Ha összehasonlítjuk az alkalmazások használatát egy telefonos ügyintézési szolgáltatással, hamar beláthatjuk, hogy a növekvő szolgáltatási ügykörök miatt, az ügyintézők leterheltsége is nőhet. Ezzel szemben a mobiltelefonos applikáció egy kvázi „önkiszolgáló” csatorna, amely teljesen a rendszerbe van integrálva. Ez a központi rendszerben való integráció további költségmegtakarítást jelent, mivel a gazdag és strukturált adatok, információk ilyen módon történő gyűjtése is előny, és az ügyfél pénzt takarít meg azáltal, hogy kiküszöböli a helyszíni megjelenés kötelezettségét és az ott esetleg felmerülő problémák értékelését.

Az okostelefon-alkalmazások lehetővé teszik az állampolgárok számára, hogy bármikor és bárhol kapcsolatba lépjenek a szervezettel, kérvényt nyújthassanak be, eljárást kezdeményezhessenek, ami jelentős, főként időbeli és költségtakarékossági előnnyel jár a többi kommunikációs csatornával szemben. Az állampolgárok azonnal jelenthetik a problémákat is, ha észlelik azokat és nem kell várniuk arra, hogy otthon legyenek, vagy az adott szerv weboldalára ellátogassanak. Egyfajta szemlélet lehet az is az emberekben, hogy okostelefonjuk van és helyben is „meg tudják csinálni”. Ha vissza kell menniük az otthonukba, munkahelyükre és be kell jelentkezniük a számítógépükre vagy telefonhívást kell kezdeményezniük, hogy kapcsolatba lépjenek különböző hatóságokkal, akkor kevésbé valószínű, hogy ezt meg is teszik. A mobiltelefonok és a webes alkalmazások előnyeit ötvözve az online szolgáltatások földrajzi korlátozások nélkül érhetők el, ami egyben a közigazgatási szervek szolgáltatási tartományának bővítését is jelenthetik. Az applikációkon keresztüli ügyintézésnél meg van az időbeli előny lehetősége, hiszen a telefonos kommunikációs csatornához képest nincs várakozási idő az állampolgárok számára. Mivel az okostelefon alkalmazások integrálódnak a központi rendszer(ek)be, ezért a kérelmek közvetlenül az illetékes hatósághoz kerülhetnek azonnal, így nem csak a költségeket takarítják meg, hanem növelik a kérelmek feldolgozásának sebességét is. Ez különösen egy

veszélyhelyzet, katasztrófa esetében óriási jelentőséggel bírhat, de a hétköznapi esetekben sem utolsó szempont.

4. Záró gondolatok

Az okostelefonok gyors fejlődése és a mobiltelefonok mindennapos használata ösztönzi a kormányokat, önkormányzatokat a mobil technológiák elfogadtatására és használatára a közigazgatás során. Ennek oka véleményem szerint az, hogy az e-közigazgatás is az internetre és egyéb ICT eszközök használatára támaszkodik, így talán kézenfekvő lehet az információ és szolgáltatások nyújtásra szolgáló „legújabb”, mobil technológiákat felhasználó mobil közigazgatást is az e-közigazgatás szerves részévé tenni.²⁰ Ennek számos indoka, előnye lehet, mely alapvetően járulna hozzá a közigazgatás fejlesztési programokban, stratégiákban megfogalmazott célok eléréséhez. Az okostelefonok növekvő népszerűsége kétségtelenül az egyik, ha nem a legfontosabb tényező a tekintetben, hogy az okostelefon-használat közigazgatási alkalmazásának folyamata szélesedjen. Az okostelefonok széles körű használata megváltoztatta az emberek közötti kommunikáció módját, ami szintén lehetőséget adott a kormányoknak, hogy egy új csatornát hozzanak létre a polgárokhoz való kapcsolódás korábbi, hagyományos megoldásai mellett.²¹

²⁰ Tózsza: i. m. 127. o.

²¹ Tózsza István - Ancsin László: A mobilkommunikáció alkalmazása az ügyfélszolgálati munkában, in: *20 évesek az önkormányzatok: születésnap, vagy halotti tor?* (Kákai László szerk.), Publikon, 2010. 489-492. o.