

A KÖZIGAZGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK DIGITALIZÁCIÓJÁNAK KIHÍVÁSAI

Észtország, Magyarország és Románia példái

Borboly Csaba* – Szócs István** – Bajkó Ernő-István***

1. Bevezető

Mint tapasztalhattuk, az e-közigazgatás területe dinamikusan fejlődik, és még nem érte el a teljes érettséget, ami azt mutatja, hogy folyamatos innováció és adaptáció szükséges a közigazgatási rendszerekben.

Ebben a kontextusban a legfontosabb alapterületek között szerepelnek a „*smart city/region*” koncepciók, vagyis a közszolgáltatások modernizációja és digitalizációja, az információáramlás megkönnyítése, az ügyintézés leegyszerűsítése és az e-részvétel lehetőségeinek szélesítése, amelyek növelik az állampolgárok kiszolgálását és bevonását a döntéshozatalba. Stephen Coleman és Jay G. Blumler is az adatsere platformokkal kapcsolatosan úgy gondolkodik, hogy ezek szerepe a kormányzásban nem csupán az információszolgáltatás, hanem az, hogy aktívan bevonják a polgárokat a döntéshozatali folyamatba.¹

Az információs és kommunikációs technológiák elterjedése hozzájárul a közszolgáltatások átláthatóságának növeléséhez, ugyanakkor számos kihívást is hoz a közigazgatás számára. Az e-közigazgatás még mindig egy multidiszciplináris terület,

* PhD-hallgató, Nemzeti Közszolgálati Egyetem, Közigazgatás-tudományi Doktori Iskola. ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-5287-7455>

** PhD-hallgató, Budapesti Corvinus Egyetem, Gazdálkodástani Doktori Iskola, ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-4840-2391>

*** PhD-hallgató, Budapesti Corvinus Egyetem, Gazdálkodástani Doktori Iskola, ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-9053-6724>

¹ Stephen Coleman – Jay George Blumler: *The Internet and Democratic Citizenship: Theory, Practice and Policy*. Cambridge, Cambridge University Press, 2009. 50–62. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511818271>



amelynek hatása és elterjedése a közösségi részvétel, az állami transzparencia és a technológiai eszközök fejlődése által növekszik.²

A közigazgatás digitalizációja már több mint egy évtizede szerepel az európai tagállamok napirendjén. A digitalizáció számos előnyt jelenthet a közigazgatás területén: felgyorsíthatja az eljárásokat, csökkentheti a személyzeti kiadásokat, valamint biztosítja a távoli területeken élő állampolgárok számára is az ügyek intézésének lehetőségét. Ugyanakkor a digitalizáció komoly kihívásokkal is jár, beleértve az adatvédelem, az adatbiztonság és az egyenlő hozzáférés kérdéseit.

Jelen tanulmány célja a helyi szolgáltatások digitalizációjának kihívásait és lehetőségeit vizsgálni Észtország, Magyarország és Románia példáján keresztül, különös tekintettel a belső rendszerek és szolgáltatások digitalizációjára, valamint a lakosság digitális kompetenciáinak fejlesztésére.

2. Lehetőségekből eredő kihívások

A digitalizáció nem csupán technológiai fejlődést jelent, hanem alapvetően átalakítja a közigazgatás működését, a közszolgáltatások hatékonyságát és a társadalmi hozzáférhetőséget, sőt eddig elképzelhetetlen irányt szab a fejlődésnek, mint például az észtt e-állampolgárság.³ A digitális technológiák térnyerése lehetőséget teremt arra, hogy a közigazgatás hatékonyabban és hozzáférhetően szolgálja ki az állampolgárokat, ugyanakkor új kihívások elé állítja a rendszert, amelyek kezelése kulcsfontosságú a sikeres átállás érdekében.

Ezek a kihívások és lehetőségek egyaránt tükröződnek az *Európai Unió digitális stratégiájában*,⁴ ami egy olyan átfogó terv, amely célul tűzte ki, hogy Európa globális vezető szerepet töltsön be a digitális átalakulásban. Ennek érdekében az EU törekszik a digitális gazdaság, társadalom és közigazgatás fejlesztésére. A stratégia négy fő célkitűzése a következő:

1. Adatgazdaság és mesterséges intelligencia (AI): az EU célja, hogy a világ vezető adat-gazdaságává váljon, amihez elengedhetetlen az adatközpontú innováció támogatása és az AI fejlesztésének előmozdítása. Az adatokat nyíltan hozzáférhetővé teszik, hogy elősegítsék az innovációt, ugyanakkor biztosítják a magánélet védelmét és az adatbiztonságot.
2. Infrastruktúra fejlesztés: különösen az 5G hálózatok kiterjesztése. Ezen kívül a biztonságos, zöld és ellenálló digitális infrastruktúrák fejlesztésére is nagy hangsúlyt fektet.

² Laura Alcaide-Muñoz – Manuel Pedro Rodríguez Bolívar – Manuel Jesus Martin Cobo – Enrique Herrera-Viedma: Analysing the scientific evolution of e-Government using a science mapping approach. *Government Information Quarterly*, Vol. 34., No. 3. (2017) 545–555. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.05.002>

³ Piia Tammppuu – Anu Masso: ‘Welcome to the virtual state’: Estonian e-residency and the digitalised state as a commodity. *European Journal of Cultural Studies*, Vol. 21., No. 5. (2018) <https://doi.org/10.1177/1367549417751148> [a továbbiakban: Tammppuu–Masso (2018)].

⁴ Európai Bizottság: Európa digitális jövőjének alakítása. Sajtóközlemény. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/hu>

3. Digitális készségek és oktatás: A stratégia hangsúlyozza a digitális készségek fejlesztését a munkaerőpiac számára, az oktatási rendszerek korszerűsítését és a *digitális írástudás* elterjedését.
4. Kiberbiztonság: Az EU célja, hogy megvédje az állampolgárokat, vállalkozásokat és kormányokat a digitális fenyegetésektől, amelyhez átfogó kiberbiztonsági keretrendszert dolgoznak ki.

A közigazgatás digitalizációjának vizsgálata során több fontos kérdés merül fel.

Először is, hogyan hatnak a különböző országok digitális fejlettségbeli különbségei a közigazgatási folyamatok hatékonyságára és az állampolgárok elégedettségére?

Az e-közigazgatási szolgáltatások elterjedése, fejlettsége és elérhetősége országonként változik, vagyis a fejlettebb digitális rendszerek gyorsabb és hatékonyabb ügyintézés tesznek lehetővé, míg a kevésbé fejlett rendszerek esetében az ügyintézés bonyolultabb és lassabb lehet, és ezek a különbségek jelentős hatással lehetnek a közigazgatási szolgáltatások minőségére.

A fejlett digitális rendszerekkel rendelkező országokban, mint Észtország, a közigazgatási szolgáltatások gyorsabbak és hatékonyabbak. Észtország élen jár az e-közigazgatási megoldások terén, például az X-Road adatcsere platform bevezetésével, ami a közigazgatási adatbázisok összekapcsolásával jelentősen felgyorsítja az ügyintézés.

Tapasztalatunk alapján, a helyi szinten bevezetett minőségirányítási rendszerek, mint például a CAF rendszer Hargita megyében, Romániában jelentősen hozzájárulnak a közigazgatási folyamatok optimalizálásához és egy digitális átállás megtervezéséhez.

A CAF alapú minőségirányítási rendszer bevezetése Hargita megyében a stratégiai tervezést és teljesítménymenedzsmentet támogatja, hozzájárulva a minőségi szolgáltatások nyújtásához és az állampolgárok elégedettségének növeléséhez.

Digitális Infrastruktúra Fejlettsége		
Ország	Város	Vidék
EST	98%	85%
HU	90%	60%
RO	70%	45%

Forrás: Európai Bizottság

Végül, hogyan befolyásolják az állampolgárok digitális kompetenciái a közigazgatási szolgáltatások hatékonyságát? A digitális rendszerek használatának elterjedése szoros összefüggésben állhat az állampolgárok digitális tudásával és készségeivel. A tanulmány Észtország, Magyarország és Románia közigazgatási digitális folyamatait elemzi. E három ország különböző szinteken áll a digitalizáció terén.

2.1. Észtország

Az egyik legfejlettebb e-közigazgatási rendszerrel rendelkezik a világon, amely mintaként szolgál más országok számára.

Észtország e-közigazgatási rendszere, az X-Road adatcsere platform, integrált és biztonságos megoldást nyújt a közigazgatási adatbázisok és nyilvántartások összekapcsolására. Ez a rendszer jelentősen felgyorsítja és leegyszerűsíti az ügyintézés, megkönnyítve az állampolgárok számára a közigazgatási folyamatokhoz való hozzáférést.

Az észti kormányzat számára az X-Road egy alapvető infrastrukturális elem, amely a digitális állam működésének gerincét adja, és évente több mint 2,2 milliárd tranzakciót kezel, több mint 52 000 szervezet részvételével.

Az X-Road célja, hogy biztosítsa az adatcserét különböző állami- és magánszolgáltatók rendszerei között anélkül, hogy központi adatbázisra lenne szükség. A platform lehetőséget nyújt a határokon átnyúló adatcserére is, például Finnországgal való együttműködés révén, amely lehetővé teszi az észti és finn közigazgatási rendszerek közötti adatcserét.

Az alapötlet az, hogy az adatcsere folyamata az állampolgárok számára zökkenőmentes és biztonságos módon történjen, az adatok integritása és bizalmassága is garantált. Különböző adatbázisok és alkalmazások képesek kommunikálni egymással, függetlenül attól, hogy milyen technológiai platformon működnek.

Az adatcsere során a rendszer erős hitelesítést és titkosítást használ, biztosítva, hogy az adatok csak a jogosult felek számára legyenek hozzáférhetők. Továbbá, a rendszer lehetővé teszi a különböző méretű és típusú szervezetek számára, hogy beépüljenek a rendszerbe. Ez különösen fontos, mivel a közigazgatási rendszerek folyamatosan fejlődnek, és új szolgáltatások, valamint adatkezelési követelmények jelenhetnek meg.

A digitális fejlesztések, egészen új lehetőségeket nyitnak meg, mint például az észti e-állampolgársági (*e-residency*) program. Az e-állampolgárság lényege, hogy nem észti állampolgárok is hozzáférést kapnak Észtország különböző digitális közigazgatási szolgáltatásaihoz, beleértve az üzleti tevékenységhez szükséges elektronikus dokumentumokat és digitális aláírásokat.

Az észti kormány célja, hogy globálisan növelje az észti e-állampolgársággal rendelkezők számát, és ezzel Észtországot nemzetközi digitális központtá tegye. A program célcsoportja elsősorban a külföldi vállalkozók, akik számára az észti digitális azonosító rendszer lehetőséget nyújt nemzetközi üzleti tevékenységeik lebonyolítására.

Ugyanakkor, az e-rezidencia nemcsak gazdasági, hanem kulturális és politikai jelentőséggel is bír, mivel a „virtuális állam” koncepcióját testesíti meg, és új módot kínál a nemzeti identitás és a globális versenyképesség egyidejű megvalósítására. Továbbá egyfajta nemzetközi márkaépítési stratégiát is magában foglal, amely a digitális innovációra és az állampolgári jogok kiterjesztésére épít.⁵

2.2. Magyarország

Az e-közigazgatás bevezetése terén komoly előrelépéseket tett, de még mindig számos kihívással kell szembenéznie, különösen a vidéki területeken. Kiemelten fontos szerepet játszanak a kormányablakok, melyek integrált ügyintézési pontként szolgálnak, jelentősen egyszerűsítve az állampolgárok ügyintézését (pl. személyi igazolvány, útlevel, gépjárműigazgatási ügyek, szociális ellátásokkal kapcsolatos ügyintéзések).

Fontos szempont, hogy ezeket az ügyeket egy helyen lehet intézni, ami jelentősen csökkenti az ügyintézési időt és az adminisztrációs terhet. Ugyanakkor a kormány-

⁵ Tamppuu–Masso (2018) i. m.

ablakok lehetőséget biztosítanak az online ügyintézésre is, ami különösen fontos a vidéki területeken élő, vagy mobilitásukban korlátozott állampolgárok számára.

Mindezek ellenére az Európai Unió által megfogalmazott Digitális Gazdaság és Társadalom Index (DESI) értékei Magyarország esetében visszafogott fejlődést jeleznek a digitális közszolgáltatások elterjedése terén. A kihívások között szerepel az országos és helyi szintű szolgáltatások közötti interoperabilitás hiánya, valamint az állampolgári digitális készségek alacsony szintje.

A digitális rendszer fejlesztésének céljából a magyar kormány további digitális innovációkat tervez a közeljövőben, amely jelentős előrelépésnek számítana, hiszen terv szerint az ügyintézési folyamatokat automatizálná a mesterséges intelligencia eszközökkel, valamint a közigazgatási rendszerek széles körű összekapcsolásával.

Az MI alapú ügyfélszolgálati megoldások fejlesztése különösen fontos szerepet játszhatna a források hatékonyabb felhasználásában, például az online kormányablak rendszerek gyorsításában és egyszerűsítésében.

A MI és a felhőtechnológia integrációja a közigazgatási rendszerekbe a magyar közigazgatásban lehetőséget nyújthat a jövőben az adatbázisok és nyilvántartások közötti hatékonyabb kommunikációra, ugyanakkor ezen fejlesztések jogi és adatvédelmi szabályozási hátterének megerősítése még kidolgozásra vár.

2.3. Románia

Romániában a digitalizációs törekvések széleskörűek úgy regionális (megyei) mint központi szinten, de az országon belüli különbségek jelentősek.

Mindezek mellett az Európai Bizottság által kiadott DESI⁶ felmérés adatai alapján Románia a vizsgált 35 ország közül utolsó helyen van a digitális szolgáltatások terén.

A központi közigazgatás digitalizációs törekvései az országos rendszer fő adatbázisainak és gerincének kiépítésére összpontosítanak, miközben több helyi és megyei szintű közigazgatási intézmény saját fejlesztéseket kezdeményezett. Egyes megyékben a helyi közigazgatási szolgáltatások többsége teljesen digitalizált és online elérhető, míg más megyékben még mindig szükség van papíralapú dokumentumok benyújtására.⁷

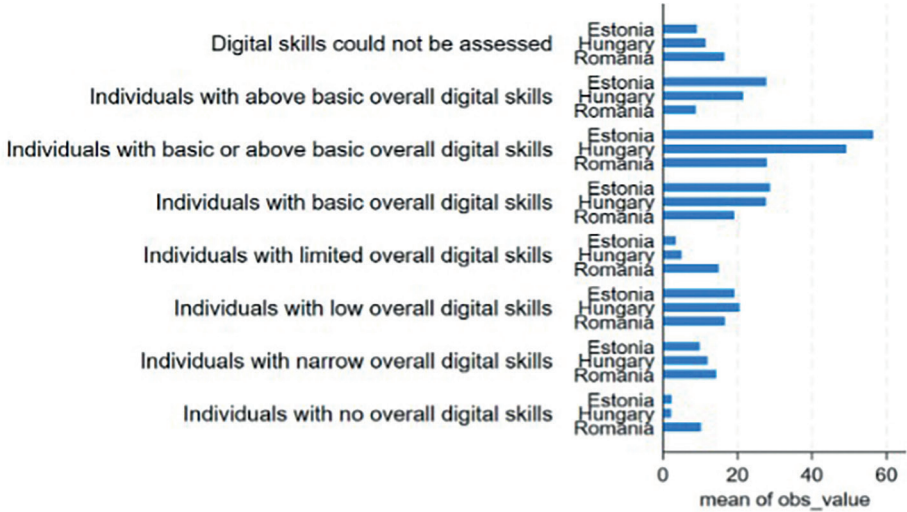
Jan A. G. M. van Dijk szerint „A digitális szolgáltatásokhoz való hozzáférés nem csupán technikai, hanem társadalmi kérdés, amely egyenlő infrastruktúrát és digitális készségeket fejlesztést igényel.”⁸ Éppen ezért úgy gondoljuk, hogy a közigazgatás digitalizációjának sikeressége Romániában is jelentős mértékben függ az állampolgárok digitális készségeitől, amelyek fejlesztése elengedhetetlen az inkluzív és hatékony e-közigazgatási rendszerek működéséhez.

⁶ <https://www.stat.ec>, <https://www.ksh.hu>, OECD Digital Government Index 2023 és DESI 2023.

⁷ Constantin Marius Profiroiu – Ciprian Ionuț Negoită – Aadrian Vladimir Costea: Digitalization of public administration in EU member states in times of crisis: the contributions of the national recovery and resilience plans. *International Review of Administrative Sciences*, Vol. 90., No. 2. (2024) 336–352. <https://doi.org/10.1177/00208523231177554>

⁸ Jan A. G. M. van Dijk: *The Network Society: Social Aspects of New Media*. London: SAGE Publications (2012). 85. <https://doi.org/10.7146/mediekultur.v29i54.7943>

Az Eurostat 2021-es évre közzétett adatai alapján jelentős különbségek vannak a három ország esetében. Az elemzett adatok alapján Észtországban a legmagasabb az alap vagy annál magasabb szintű digitális kompetenciák aránya (a lakosság 56,37%), míg



Románia esetében nagyon magas azok aránya, akiknek semmilyen digitális készségük nincs (10,13%).

Forrás: Eurostat⁹

2.4. Hargita megye digitális fejlesztései

Jó példák között szeretnénk megemlíteni Hargita Megye Tanácsát, ahol európai uniós finanszírozással került bevezetésre a CAF alapú minőségirányítási eszköz, melynek célja a közigazgatási folyamatok fejlesztése és a személyzet képzése volt, előkészítve a digitális folyamatokat. A minőségirányítási eszközt követte egy belső digitális dokumentum kezelő rendszer (DMS), feladatkövető rendszer és egy digitális szolgáltatásokat biztosító ügyfélkapu. Tervek szerint ezek a rendszerek hatékonyabbá és automatikusabbá válhatnak AI technológiák integrációjával.

Prorok & Parzer is úgy vélekedik, hogy „A Közös Értékelési Keretrendszer lehetővé teszi a közszférában működő szervezetek számára, hogy önértékelési folyamatokat integráljanak működésükbe, elősegítve a digitális átalakulást az együttműködés, az innováció és a minőség javítása révén.”¹⁰

Ami a regionális szintet illeti, úgy gondoljuk, hogy a minőség irányítási rendszerek, mint a Hargita megye által bevezetett CAF keretrendszer, illetve a digitális eszközök,

⁹ Eurostat Individuals' level of digital skills (from 2021 onwards) <https://tinyurl.com/2s39r9z3>

¹⁰ Thomas Prorok – Philip Parzer: *Transforming Public Administration with CAF - 20 years of the Common Assessment Framework*. (Öffentliches Management und Finanzwirtschaft Vol. 23.) 2021. <http://doi.org/10.37942/9783708313559>

mint dokumentum menedzsment és feladatkövető rendszerek, fontos szerepet játszanak a közigazgatási folyamatok optimalizálásában. A munkafolyamatok optimalizálásában a CAF minőségirányítási rendszer hasznos modell lehet, amely más közép-kelet-európai régiók számára is alkalmazható.

Az ilyen rendszerek bevezetése lehetővé teszi a közigazgatási folyamatok teljesítményének objektív mérését és folyamatos fejlesztését, mely által csökkenhet az adminisztratív átfutási idő, valamint nőhet az átláthatóság. Miriam Lips is hasonlóképpen vélekedik, a *Digital Government: Managing Public Sector Transformation* című könyvében: „A digitális kormányzás nem csupán a technológiáról szól, hanem magában foglalja a szervezeti folyamatok átalakítását és az új kapcsolatok kialakítását a kormányzat és a polgárok között.”¹¹

Továbbá a CAF-hoz hasonló minőségirányítási eszközökkel az ügyintézés egyértelműen mérhető célokhoz és eredményességi mutatókhoz köthető, ami biztosítja, hogy a közszolgáltatások minden szinten az állampolgári igényekhez igazodjanak. Fontos a célkongruencia és folyamat-harmonizáció a regionális és országos szintű digitalizációs törekvések között a jövőben.

Ahhoz, hogy a digitalizáció valóban hatékony és mindenki számára hozzáférhető legyen, elengedhetetlen az állampolgárok digitális kompetenciáinak célzott fejlesztése. Az oktatási rendszer és a felnőttképzési programok átfogó reformja lehetőséget teremtenek arra, hogy a digitális készségek már az iskolai évek során megfelelően fejlesztve legyenek. Ehhez szükség lenne a kormányok számára egy régió-specifikus digitális készségfejlesztési stratégia kialakítására, amely figyelembe veszi a társadalmi, gazdasági és infrastrukturális eltéréseket is. A digitalizáció elérhetőbbé tétele érdekében célszerű lehet közösségi központokat kialakítani vidéki területeken, ahol a digitális ügyintézéshez szükséges alapvető tudás megszerezhető.

Ezeket a központokat, úgy gondoljuk, a helyi önkormányzatok tudnák üzemeltetni, vagy akár az oktatási intézményekkel integrálva biztosítani a helyi lakosok számára rendszeres oktatási alkalmakat és támogatást.

3. Összegzés

A különböző országok eltérő fejlettségi szintjei és megközelítései jól szemléltetik, hogy a digitalizáció hogyan befolyásolja a közigazgatási folyamatokat és az állampolgárok elégedettségét. Ugyanakkor azt is szükséges megjegyeznünk, hogy a digitális közszolgáltatások iránti kereslet és kínálat nem feltétlenül függ össze az ország gazdasági fejlettségi szintjével. Csehország például, az EU egyik közepesen fejlett digitális közigazgatási rendszerével rendelkezik, ezzel szemben Kazahsztán, habár gazdasági szempontból fejletlenebb egyes területeken, hatékonyabb digitális megoldásokat vezetett be.¹²

¹¹ Miriam Lips: *Digital Government: Managing Public Sector Transformation*. London, Routledge, 2019. 34. <https://doi.org/10.4324/9781315622408>

¹² Miloš Ulman – Nurzhan Ualiyev – Meruyert Toregozhina: Do Digital Public Services Matter? A Comparative Study of the Czech Republic and Kazakhstan. *Agris on-line Papers in Economics and Informatics*, Vol. VIII., No. 2. (2016) 121–133. <https://doi.org/10.7160/aol.2016.080210>

A közigazgatás digitalizációjának előrehaladásában kulcsfontosságú az uniós és nemzeti követelmények szinkronizálása. A beavatkozási tevékenységek célja a minél inkluzívabb digitalizáció, az online és papíralapú ügyintézés egyensúlya és a társadalmi kirekesztés elkerülése kell legyen.

Minden állampolgár nem rendelkezik azonnali hozzáféréssel vagy képességekkel ezért a továbbiakban is fontos marad az alternatív ügyintézési lehetőségek fenntartása és hozzáférés biztosítása az állami szolgáltatásokhoz függetlenül attól, hogy mennyire jók a digitális készségei vagy hol van a lakóhelye az adott állampolgárnak.

Az interoperabilitás uniós irányelvek szerint történő fejlesztése alapvető, amely lehetővé tenné a tagállamok közötti adatok biztonságos és hatékony megosztását, mint amilyen például az Észtország által alkalmazott X-Road platform is. Ez a rendszer kiváló példája annak, hogyan lehet különböző állami és magán szervezetek között hatékonyan adatokat cserélni, fenntartva az adatbiztonságot és az állampolgárok személyes adatainak védelmét.

Ennek megvalósítása érdekében célszerű lenne a régió országaiban a meglévő rendszerek modernizálása, hogy azok megfeleljenek az interoperabilitás feltételeinek. Az adatvédelem mellett az adatbiztonsági szabványok kialakítása és harmonizációja is elengedhetetlen, hogy a régióban működő rendszerek közötti adatcsere biztonságosan és hatékonyan történhessen meg.

A jövőbeni fejlesztések során a mesterséges intelligencia és a blokklánc technológia integrációja is előremutató lehet. Az MI használata például elősegítheti az ügyfélszolgálati folyamatok automatizálását, ahol a gépi tanulás lehetővé teszi az egyéni ügyfél igények gyorsabb felismerését és kezelését. A blokklánc technológia alkalmazásával biztosítható lenne az adatok megbízhatósága és hitelesíthetősége, különösen a nagy volumenű tranzakciók és érzékeny információkat tartalmazó dokumentumok esetében, amelyek a közigazgatás területén kiemelten fontosak.¹³

Emellett a decentralizált technológiák bevezetése elősegítheti az állampolgári adatok feletti kontroll növelését, ami a személyes adatok védelmét is erősítheti, és javíthatja az állampolgári bizalmat a digitális közigazgatási rendszerek iránt.

Az eredmények alapján egy hatékonyabb digitális stratégia megfogalmazása magában foglalná a digitális infrastruktúra fejlesztését, különösen vidéki területeken, hogy minden állampolgár hozzáférhessen a közigazgatási szolgáltatásokhoz.

„Az Európai Unió által támogatott regionális digitális együttműködések létrehozása elősegítheti a közép-kelet-európai régió digitális versenyképességének növelését, különösen a kutatás-fejlesztési kezdeményezések megosztása és az innováció ösztönzése terén.”¹⁴ Regionális szinten létrehozott szövetségek keretében a közös kutatás-fejlesztési programok elindítása segíthetne a helyi innovációs kezdeményezések támogatásában és a digitális szakértelem megosztásában. Az oktatási és szakmai fejlődési lehetősé-

¹³ Christos Smiliotopoulos – Dhanasak Bhumichai – Ryan Benton – Georgios Kambourakis – Dimitrios Damopoulos: The Convergence of Artificial Intelligence and Blockchain: The State of Play and the Road Ahead. *Information*, Vol. 15., No. 5. (2024) 268. <https://doi.org/10.3390/info15050268>

¹⁴ Jörn Fleck – Eileen Kannengeiser: *Digitalization in Central and Eastern Europe: Building regional cooperation*. Atlantic Council, 2020. <https://tinyurl.com/ceebuildregcoop>

gek bővítése, valamint a szakemberek mobilitási programjainak kidolgozása lehetőséget teremtene arra, hogy a közép-kelet-európai régió felzárkózzon a nyugat-európai digitalizációs trendekhez.

Végül fontos célkitűzés lehet a digitális igazságszolgáltatás fejlesztése, beleértve a bírósági rendszerek digitalizációját és az online platformok létrehozását, ahol az állampolgárok a jogi ügyintézéseket gyorsan és hatékonyan elérhetik.

Az ilyen komplex fejlesztésekhez uniós források és nemzetközi partnerek bevonása szükséges, így a jövőbeni digitális közigazgatási célkitűzések sokkal inkluzívabbak és hatékonyabbak lehetnek a közép-kelet-európai térségben.

