

A KORMÁNYZATI PLATFORMOK ÁTLÁTHATÓSÁGÁNAK ALANYI KÖRÉRŐL

Dr. Hobmann Balázs

egyetemi adjunktus, programvezető

PTE-ÁJK Közigazgatási Jogi Tanszék, Informatikai- és Kommunikációs Jogi Csoport

A szerző kutatási területe: a közigazgatási jog és infokommunikációs jog határterületei, átláthatóság.

A szerző elérhetősége: hobmann.balazs@pte.ajk.hu

DOI: [10.47272/KIKPhD.2022.1.2](https://doi.org/10.47272/KIKPhD.2022.1.2)

ÖSSZEFOGLALÓ

A világ éppen átesett egy olyan pandémiával érintett helyzeten, ahol a fizikai kapcsolattartás hiánya és az évtizedek óta zajló infokommunikációs fejlődési folyamat eredményeképpen felértékelődött az elektronikus kapcsolattartás és a digitalizált folyamatok állam és polgárai között. E millióben igazán aktuálisnak tekinthető annak vizsgálata, hogy az ennek biztosítására szolgáló kormányzati platformok miként teljesítik az irányukba mutató elvárásokat. A tanulmány egy speciális témakört ragad meg ebből: azt járja körbe, hogy a kormányzati platformok tekintetében mutató átláthatósági elvárások és követelmények tekintetében kit tekinthetünk alanyoknak, s ez miként befolyásolja az irányadó követelmények rendszerét az átláthatósági vonatkozások tekintetében.

Jelen cikk alapjául szolgáló kutatás az Innovációs és Technológiai Minisztérium ÚNKP-21-4-I kódszámú Új Nemzeti Kiválóság Programjának a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési És Innovációs Alapból finanszírozott szakmai támogatásával készült.

KULCSSZAVAK

Átláthatóság, kormányzati platformok, közigazgatás.

I. Bevezetés

Minden kormányzati platform megítélése során nagy fontossággal bír az, hogy kik lesznek az adott platform felhasználói és e felhasználók milyen olyan egyedi jellemzőkkel bírnak, amelyek meghatározzák a platform üzemeltetésének lényeges paramétereit. A közigazgatás és kormányzat digitalizációjának előrehaladásával¹, a modern technológiák előtörésével és kiterjedt alkalmazásával² e szempontok is rendkívül aktuálissá válnak. Jelen cikkben egy speciális nézőpontból közelítem meg a platformok irányába mutató követelményeket, az alanyi oldal vizsgálatát alapul véve: az átláthatóság általános fogalmi felépítésén és alanyi körén keresztül

¹ Fábíán A. – Stankovics P.: A közigazgatási döntéshozatal támogatása elektronikus eszközökkel, különös tekintettel a hatósági eljárásra. *Közigazgatástudomány*, 2(1), 2022, 72–73. o.

² Szőke, G. L.: *Big Data and Algorithms in the Public Sector and Their Impact on the Transparency of Decision-Making*. In: Hansen, H. et al. (Szerk.): *Central and Eastern European e|Dem_and_e|Gov Days 2018: Conference Proceedings*. Wien, Facultas Verlags- und Buchhandels AG, 2018. 301–311. o.

közelebről vizsgálható meg az, ha az átláthatóság tárgya maga a platform és rajta keresztül zajló folyamatok.

Az átláthatóság fogalmának értelmezése során ugyanis fontos csomópontot jelent az, hogy kit tekintünk az átláthatósága alanyának, kinek a szemszögéből kívánjuk vizsgálni azt őt körülvevő jogviszonyok tömeges rendszereinek átláthatóságát. Míg más jogi jellegű fogalmaknál az alany kérdése akár közömbös is lehetne, addig az átláthatóság tekintetében az alany személyét az teszi igazán relevánssá, hogy az átláthatóság érzete végül az egyén szubjektumába alakul ki³.

Kiindulási pontként meg kell ragadnunk az átláthatóság definícióját, hiszen ennek segítségével határolhatjuk körbe majd az alanyi kört. Ezt az irányadó hazai és nemzetközi szakirodalom vonatkozásai alapján az alábbiak szerint tudjuk legáltalánosabban körbehatárolni, ehelyütt nem vázolva a fogalomalkotáshoz kapcsolódó dilemmákat⁴:

„Az átláthatóság jogi értelemben olyan alkotmányos és jogállami követelmény, amely arra irányul, hogy az átláthatóság alanya számára az átláthatóság tárgyát jelfoghatóvá, érthetővé, kontextusában és folyamatában is értelmezhetővé tegye.”⁵

A kifejtett átláthatósági definícióból kiindulva, de figyelmünket már a kormányzati platformok, s azon keresztül zajló, akár hatósági jogalkalmazási tevékenység átláthatóságára összpontosítva az átláthatóság legfontosabb alanyának a kormányzati platformmal, azon belül, ha hatósági jogalkalmazási tevékenységről van szó, a közigazgatási szervvel kapcsolatba kerülő állampolgárok közül a hatósági eljárás ügyfeleit⁶ jelölhetjük meg, akik jogállami követelményeknek megfelelően joggal formálnak elvárásokat a közigazgatás és azon belül az adott szerv eljárásainak, teljes működésének és szervezetének kielégítő szintű átláthatóságával szemben. Amíg az átláthatóság általános fogalmának alanyát jellemzően az állampolgárok széles körével azonosíthatjuk, addig a platformon keresztül zajló hatósági eljárás alanyainak – szűkebb értelemben véve – zártabb a köre és elsődlegesen az ügyfelekkel azonosíthatjuk azt.

Ahhoz, hogy legszélesebb körben tekinthessük át az átláthatóság alanyi körét ebben a speciális vizsgálati nézőpontban, érdemes a legszélesebb, de még értelmezhető alanyi körtől a legszűkebbig, fenntartva azt az elképzelést, hogy ezek közül a hatósági eljárás ügyfelei tekinthetők elsődleges alanyoknak, akkor, ha a platform hatósági jellegű ügyintézés felületeként is szolgál.

³ Park, H. – Blenkinsopp, J.: The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction. *International Review of Administrative Sciences*, 77(2), 2011, 254-274. o. <https://doi.org/10.1177/0020852311399230>

⁴ Ehelyütt utalok arra, hogy e témakört részletesen kifejti és szintetizálja az álláspontokat az alábbi írás: Hohmann, B.: Az átláthatóság értelmezése és követelményrendszere a közigazgatási hatósági eljárások tükrében. *Novissima*, Pécs, 2022. 73-76. o.

⁵ U.o. 76. o.

⁶ Vigoda, E.: From responsiveness to collaboration: Governance, citizens, and the next generation of public administration. *Public Administration Review*, 62(5), 2002, 529-530. o. <https://doi.org/10.1111/1540-6210.00235>

II. Az átláthatóság alanyai

1. Az állampolgárok szélesebb köre, érdekeltek

Szemponctunkból azért válik relevánssá ez az alanyi kör, mert a kormányzati platformok üzemeltetését, a szűkebb vizsgálati kört vizsgálva, a platformon keresztül, a hatósági jogalkalmazást végző szervek szinte kizárólag közpénzekből gazdálkodnak és rendszerint közhatalmi tevékenységet látnak el feladat- és hatáskörükön belül, tevékenységükhöz kapcsolódó szakterület keretei között. Ennek megfelelően közfeladatot látnak el, és így átláthatóságukhoz minden állampolgárnak és a teljes államszervezetnek érdeke fűződik, amely alkotmányos követelményekként jelenik meg a hatósági jogalkalmazó szervek oldalán. Az átláthatóság alanyának ilyen tág megközelítésére azért van szükség, mert csak ennek segítségével biztosítható az, hogy a teljes jogalkalmazási folyamat, beleértve a platformra és a rajta keresztül zajló folyamatokra vonatkozó jogszabályok átlátható módon kerüljenek megalkotásra, bevezetésre, és ezen eljárások tekintetében sokkal inkább az állampolgárok széles köre, mintsem a szűkebb körnek tekinthető, a platformok segítségével hatósági eljárásokban részt vevő ügyfelek az érdekeltek⁷.

Ugyanezt mondhatjuk el, ha a kérdéskört a platformokhoz kapcsolódó a szervezeti átláthatóság, sőt a kommunikációs vonatkozások nézőpontjából vizsgáljuk. A társadalom bevonása a platformot üzemeltető és a platformon keresztül hatósági jogalkalmazó tevékenységet végző szervezetek ellenőrzésében növelheti a társadalom közzsférába vetett bizalmát, és bizonyítottan hozzájárulhat az önkéntes jogkövetés növekedéséhez, nem csak az adott, érintett szerv, hanem a teljes államszervezet vonatkozásában⁸. Ugyanígy a hatósági eljárás átláthatóságát vizsgálva, a platformok által is biztosított nyílt kommunikáció címzettjeinek is csak egy jól meghatározható része szól az ügyfeleknek, egy másik rész azonban sokkal inkább és helyesebben, a társadalom tagjai, az érdekeltek irányába kell szólnjon⁹.

Az érdekelteknek több csoportját képezhetjük aszerint, hogy milyen típusú részvétel várható tőlük és mekkora érdekérvényesítő erővel rendelkezhetnek ebben a folyamatban, hozzátevé, hogy ez a csoportosítás nem jelent merev kategóriákat, nagy az átjárhatóság ezek között a társadalmi érdekeltek számára:

⁷ Czapaniskiy, K. S. – Manjoo, R.: The right of public participation in the law-making process and the role of legislature in the promotion of this right. *Duke Journal of Comparative & International Law*, 19(1), 2008, 1-10. o.

⁸ Ruijter, H. J. M.: Proactive transparency in the United States and the Netherlands: The role of government communication officials. *The American Review of Public Administration*, 47(3), 2017, 354-360. o. <https://doi.org/10.1177/0275074016628176>

⁹ Wukich, C. – Mergel, I.: Closing the Citizen-Government Communication Gap: Content, Audience, and Network Analysis of Government Tweets. *SSRN Electronic Journal*, 2014, 1-5 o. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2488681>

- individuális érdekeltek¹⁰,
- közösségi alapon szerveződő érdekelti csoport¹¹ – az individuális érdekeltek csoportjaiból szerveződő informális vagy formális csoport, amelynek célja az érdekelteket közösen érintő feladat ellátása vagy probléma feloldása az államszervezet tevékenységéhez kapcsolódóan,
- társadalmi probléma alapján szerveződő szervezet¹² – informális vagy formális csoport vagy szervezet, amelynek már nemcsak az érdekeltek lehetnek a tagjai, hanem szakértők és támogatók is (ilyenek tekinthetjük pl. a jogvédelemmel foglalkozó civil szervezeteket),
- szakmai alapon szerveződő szervezet¹³ – a szervezet tagjait, humánerőforrását már nem egy közös probléma, hanem sokkal inkább a szakmai feladatellátás fűzi össze – ide sorolom a szakmai érdekérvényesítő szervezeteket, kamarákat, felsőoktatási intézményeket, akadémiákat, stb.

Ezt az elméleti felosztást árnyalna a gyakorlati életben való csoportosulás: a kormányzati platformokkal szemben általánosságban és leggyakrabban individuális érdekeltek látunk, mert az állampolgárok széles köre ebben az állapotában találkozik a kormányzati platformokkal, csak ritkábban szerveződik csoportokba. Igaz ez akkor is, amikor valamely szervezet vagy csoport nevében eljárva használja az adott platformot, mert e tekintetben az átláthatóság érzet elsődlegesen benne alakul ki, s esetlegesen ezt közvetíti az általa képviselt csoport, szervezet irányába.

Az átláthatóság általános érdekelti körétől azonban a platformok tekintetében eltérően működik a szakmai alapon szerveződő szervezet vagy csoport kategóriája, mert itt már több esetben azonosíthatóak olyan átláthatósági elvárások egy-egy platformhoz kapcsolódóan, amelyek egyedi jellemzővel bírnak.

Erre jó példa lehet, amikor az azonos feladatok egy kormányzati platformon keresztül végző könyvelők azonos jellegű problémákat fogalmaznak meg, s amennyiben képesek ezt nem csak egyedileg, hanem érdekérvényesítő szervezeteken vagy csoportokon keresztül képviselni, akkor ez nyilvánvalóan erősebb visszacsatolást jelent, mint az ugyanazzal az átláthatósági problémával küzdő egyének nagyszámú, de nem összekapcsolódó visszajelzései.

¹⁰ Voinov, A. – Bousquet, F.: Modelling with stakeholders. *Environmental modelling & software*, 25(11), 2010, 1268-1270. o.

<https://doi.org/10.1016/j.envsoft.2010.03.007>

¹¹ Rowley, T. I. – Moldoveanu, M.: When will stakeholder groups act? An interest-and identity-based model of stakeholder group mobilization. *Academy of management review*, 28(2), 2003, 204-210. o.

<https://doi.org/10.2307/30040709>

¹² Bovaird, T.: Public governance: balancing stakeholder power in a network society. *International review of administrative sciences*, 71(2), 2005, 217-225. o.

<https://doi.org/10.1177/0020852305053881>

¹³ Bleiklie, I., et. al.: *New public management, network governance and the university as a changing professional organization*. In: Christensen, T. – Laegreid, P. (Szerk.): *The Asgate Research Companion to New Public Management*. Farnham, Ashgate, 2011. 161-176. o.

Hozzá kell tenni az általános érdekelti körhöz azok kategóriáját is, akik ugyancsak az érdekeltek köréhez tartoznak, mert jogát vagy jogos érdekét érintő az adott hatósági eljárás tárgyát képező ügy fut a kormányzati platformon keresztül, de az eljárási szabályok alapján, valamilyen oknál fogva végül nem válik ügyfélle¹⁴ (pl. egy platformon keresztül zajló ügyben nem állapítható meg a közvetlen érdekelttség hatósági ügýtípusokat figyelembe véve, vagy például nem jelzi eljárásban való részvételi szándékát a hatóságnak a jogszabály által megszabott határidőig, stb.).

2. Ügyfelek

Az érdekeltek körénél szűkebb személyi kört takar, akiket rendszerint az fűzi a platformon keresztül zajló hatósági eljáráshoz (a legtöbb ország eljárásjogi szabályait figyelembe véve), hogy közvetlen érdekelttsége áll fenn a hatósági ügy tárgyát képező eljárással kapcsolatban, ugyanis az jogát vagy jogos érdekét érinti. Ez a közvetlen érdekelttség¹⁵ és összekapcsolódás teremti meg azt a szorosabb kapcsolatot, amely miatt az ügyfeleket tekinthetjük a hatósági eljárás általános, elsődleges alanyának, hiszen személyükben kell elsődlegesen létrejönnie a többször említett átláthatóságérzetnek. Különösen fontos a személyeknek ezt a csoportját alanyként figyelembe venni, mert ők azok, akik számára az egyedi ügyben eljáró hatósági szerv majd az eljárás keretein belül jogokat és kötelezettségeket állapít meg, amelyek betartását végsősoron akár kényszerrel is garantálni köteles¹⁶, így e nagyfokú beavatkozási lehetőség az egyik oldalról, a modern közigazgatási rendszerek ügyfélközpontúsághoz fűződő követelményei¹⁷ pedig a másik oldalról még inkább relevánssá teszi az ügyfelek számára a hatósági eljárás átláthatóságának biztosítását.

A fenti alanyi kör azért különösen releváns a kormányzati platformok átláthatóságának vizsgálata során, mert a rajtuk keresztül zajló hatósági jogalkalmazási folyamatok esetében nem pusztán maga az eljárás, hanem maga a platform, annak informatikai megoldásai is az átláthatóság tárgyává válnak, az ügyfelek átláthatóságérzetére befolyásoló hatással van önmagában a platform is. Éppen ezért ezt az alanyi kört külön kell vizsgálni, különösen akkor, ha a platformon keresztül zajló elektronikus kapcsolattartás nem csak alternatív utat, hanem az egyetlen lehetséges módot jelent a hatósági ügy lebonyolítására. Ebben az esetben a platform jelentősége felértékelődik átláthatósági szempontból is, hiszen nem áll rendelkezésre hagyományos ügyintézési lehetőség, így átláthatósági szempontból szinte minden követelményt a platformnak kell majd teljesíteni.

¹⁴ Gajdics, Á.: *Ügyféljogok érvényesítése*. In: Pánovics, A. – Glied, V. (Szerk.): *Cselekedj lokálisan – Társadalmi részvétel környezeti ügyekben*. Pécs, Publikon Kiadó, 2012. 172-173. o.

¹⁵ Ivancsics, I. – Fábián, A., 2018, i.m. 59. o.

¹⁶ Darák, P. – Boros, A. (Szerk.): *Az általános közigazgatási rendtartás szabályai*. Budapest, Nemzeti Közszolgálati Egyetem, 2018. 50 o.

¹⁷ Katsamunski, P.: Classical and modern approaches to public administration. *Economic alternatives*, 2012/1., 78-79. o.

3. Szakmai érdekképviselések, köztestületek tagsága

Atipikusnak tekinthető hatósági jogalkalmazó tevékenység esetén (pl. szakmai kamarák által lefolytatott eljárások) az érintett szervezetek tekintetében kiemelkedik a fenti érintetti körből egy szűkebb réteg, a köztestület tagsága, amelyet a köztestület működése, szervezeti folyamatainak átláthatósága, joghoz kötöttsége és nyomon követhetősége erőteljesebben érint, mint a társadalom többi tagját.

Ennek megfelelően a köztestület tevékenységével érintett tagság joggal formál magasabb szintű követelményeket a köztestület professzionális, jogállami berendezkedést is tükröző működésére vonatkozóan¹⁸.

Különösen jelentőssé válhat a fenti kijelentés abban az esetben, ha a köztestület szélesebb körben vett érintetti köre csak közvetetten vehet részt és avatkozhat be a köztestület tevékenységébe¹⁹, így a tevékenységhez kapcsolódó jogi, és nem jogi természetű hatások hasonlóképpen érintik a tagságot, mintha azt egy a hierarchikusan felépülő, végrehajtási feladatokat ellátó államigazgatási alrendszer egyik szerve idézte volna elő²⁰. A közvetett közigazgatás²¹ autonóm igazgatási struktúráján²² keresztül érvényesülésének tekinthető köztestületek közhatalmi jellegű tevékenysége így kvázi hatósági eljáráshoz hasonló jogviszonyokat hozhat létre a köztestületek tagjai és a köztestület között, ahol igen fontossá válhat a jogviszonyokban érvényesíthető jogok és kötelezettségek rendszere²³, az átláthatóság mértéke.

A kormányzati platformok tekintetében akkor válik jelentőssé ezen alanyi kör, ha fent már vázolt, kvázi hatósági jellegű folyamataikat legalább részben kormányzati platformok segítségével hajtják végre. Ez esetben a speciális alanyi kör rendelkezhet olyan egyedi tulajdonságokkal és elvárásokkal, amelyek elkülönülnek az általános alanyi kör átláthatósági elvárásaitól – itt említve pl. a vonatkozó, köztestületekre irányadó speciális jogszabályoknak megfelelő ügyintézési lehetőséget a platformokon keresztül, e lehetőség elérhetőségét vagy akár nyomon követhetőségét a platformok használata során.

¹⁸ Glatz, F.: Kezdeményezőkézség, rendszeresség, folyamatosság, korrekcióképesség. *Magyar Tudomány*, 47(5), 2002, 536. o.

¹⁹ Ez a legtöbb hazai köztestülettel megfeleltethető, különösen ha a közhatalmi jogosítvány gyakorlásával kapcsolatos kvázi-közigazgatási tevékenységet vizsgáljuk.

²⁰ Balázs, I.: Paraállami formák a mai magyar közigazgatásban. *Tér és Társadalom*, 13(3), 1999, 41. o. <https://doi.org/10.17649/TET.13.3.529>

Barta, A.: *Közvetett közigazgatás és autonóm struktúrák a XXI. századi közigazgatásban*. Budapest, Jogi Fórum, 2008. 13. o.

²¹ Ziller, J.: *Les concepts d'administration directe, d'administration indirecte et de coo-administration et les fondements du droit administratif européen*. In: Auby, J.-B. – Dutheil De La Rochère, J. (Szerk.): *Droit Administratif Européen*. Bruxelles, Bruylant, 2007. 235-244. o.

²² Barta, A.: *Manifestations of Para-administration in Hungarian Public Administration*. Debrecen, University Of Debrecen, 2008, 3. o.

²³ Hohmann, B.: *A hatósági eljárás társadalmi ellenőrzésének lehetőségei*. Pécs, Tudatosan a Környezetünkért Egyesület, 2018. 28-30. o.

4. Belső érintettek, a személyzet

Afelett sem lehet szemet hűnyini, hogy az átláthatóság általános és hatósági jogalkalmazási tevékenységre vonatkozó alanyi köreinek lehatárolása során egyes szerzők a hatósági feladatokat ellátó szerveket – tehát magát a közfeladatot ellátó szervezet, illetve a tevékenységet ellátó személyeket, belső szervezeti egységeket, mint az átláthatóság alanyait említik meg²⁴. Ez az elképzelés abból az előfeltételezésből indul ki, hogy a hatósági jogalkalmazási feladatokat ellátó szervezet és szervezetrendszer csak akkor tudja biztosítani az átláthatóság érvényesülését, ha önmaga is átláthatja a rá vonatkozó követelményeket.

Erre tekintettel valóban figyelmet kell szentelni a hatósági jogalkalmazásba részt vevő szervezeteknek, és e szervek személyzetének, de e figyelem sokkal inkább a személyzet és a szervek vezetőinek tekintetében az átláthatóság követelményrendszerének vonatkozásába mutatkozó tudatosságának fejlesztésére kell összpontosulnia, természetesen amellet, hogy a kormányzat nyitott és átlátható kommunikációja nem csak az állampolgárok, az érdekeltek, az ügyfelek, hanem a döntéshozó, végrehajtó és a jogalkalmazó szervek egymás közötti, illetve az egyes szervezeteken belüli kommunikációra is ki kell, hogy terjedjen.

A kormányzati platformok üzemeltetése szempontjából ezt az alanyi kört két részre bonthatjuk:

- egyrészt lesz a belső érdekelteknek egy olyan köre, akik a platform általános, informatikai üzemeltetésében vesznek részt, s természetszerűleg számukra az átláthatóság elvárásként jellemzően az informatikai üzemeltetés során felmerülő kérdéskörök, valamint az informatikai és szakmai üzemeltetés határterületeire terjed ki,
- míg a platformokat tartalommal megtöltő, szakmai megvalósításért felelős, jellemzően kormányzati, közigazgatási szervek számára elsődlegesen az lesz releváns átláthatósági szempontból, hogy minden olyan technikai, informatikai lehetőséget ismerjenek és tudjanak használni, ami a szakmai megvalósítást elősegíti, másrésztől számukra is átlátható maradjon a kormányzati platformon megvalósítandó kormányzati szolgáltatás vagy hatósági jogalkalmazási folyamat egésze, ideértve a vonatkozó jogszabályi és egyéb követelményeket is.

III. Következtetések és összegzés

A fenti vizsgálódás alapján az alábbi következtetéseket vonhatjuk le. A kormányzati platformok tervezése, létrehozása során a megvizsgált szakirodalmi vonatkozások alapján a platformok tervezői sok esetben pusztán egyetlen vagy néhány szempont alapján rétegződő csoportként tekintettek a korábbiakban a kormányzati platformok

²⁴ Lodje, J.: Transparency and democratic legitimacy. *JCMS: Journal of Common Market Studies*, 32(3), 1994, 343-368. o.
<https://doi.org/10.1111/j.1468-5965.1994.tb00502.x>

felhasználóira (ez igaz a hazai és nemzetközi szinten megvizsgált példák tekintetében is). Ez a megközelítés azonban több szempontból is kifogásolható. A felhasználók egyedi tulajdonságai és elvárásai olyan mértékben tehetik különbözővé a kormányzati platformok használata során az azok használata során létrejövő ügymeneteket, hogy az a törvény előtti egyenlőség, a közigazgatás joghoz kötöttsége alapján nem megengedhető változásokat okozhat az egyedi ügymenetek különbségeit vizsgálva.

A platformok átláthatósága e tekintetben referencia- és fókuszpont: az egyes felhasználókban kialakuló átláthatóságérzet összefoglalja mindazokat a problémákat, amelyek a platform használata során keletkeznek, de ezek forrása nem pusztán közvetlenül a platformhoz köthető lesz majd. Ezt a megállapítást arra alapozhatjuk, hogy a platformok üzemeltetése nagymértékben függ a platform létrehozását és fenntartását szabályozó jogi és egyéb követelményektől, a működtetést biztosító informatikai infrastruktúrától és szakemberektől, és a platformon alkalmazott megoldásoktól, kommunikációs formáktól egyaránt. Sőt kimutatható az is, hogy az átláthatóságot nem csupán a platform használata során, hanem azt követően (pl. visszakereshetőség, visszacsatolás adásának lehetősége) keletkezett tapasztalatok is formálják.

Éppen ezért e platformok tervezése, fejlesztése során folyamatosan figyelembe kell venni, hogy egy-egy, a platformon keresztül zajló folyamat, ügymenet tekintetében ki lesz majd a várható a felhasználó és ő milyen igényekkel fog élni a platform használata során. Mindez nem csupán egy lehetőség vagy egy, az ügyfélelégedettség növelése iránt tett erőfeszítés. A platformok ugyanis számos esetben hatósági jogalkalmazási folyamatokat valósítanak meg, részben vagy egészben, a hagyományos ügyintézés alternatív útjaként vagy kizárólagosan, s ennek során eleget kell tenniük a folyamatra egyébként irányadó jogi követelményeknek is. Ilyen követelménynek tekinthető az átláthatóság is, amely nem csak ügyféli elvárásként azonosítható: alkotmányos, jogállami követelményként jelenik meg a hatósági jogalkalmazás folyamatában és akkor is biztosítani kell érvényesülését, ha a jogalkalmazási tevékenység nem a hagyományos ügyintézés, hanem kormányzati platformok használata segítségével valósul meg.

Az átláthatóság alanyi körének jelentősége ebből a nézőpontból válik relevánssá: az alkotmányos követelményként feltűnő átláthatóság csak akkor közelíthető meg a platform üzemeltetése során, ha fel tudjuk mérni, hogy milyen alanyok fogják használni a platformot. A felmérés és az annak megfelelő mérlegelési tevékenység kulcsfontosságú: ahogy a fenti elemzésben láthattuk, egy-egy alanyi kör más és más igényekkel léphet fel. Természetesen a platformoknak „csupán” csak azt kell biztosítani, hogy a felhasználók számára biztosítsa azt a lehetőséget, hogy számukra a platform átlátható legyen, az egyénbe felmerülő, szubjektív elemeket is tartalmazó átláthatóságérzet teljeskörű elérése, fenntartása már nem követelményként jön számításba – ettől függetlenül az átláthatóság biztosítására tett intézkedések rendkívül összetett mérlegelést igényelhetnek. Ezt támasztja alá az is, hogy a platformot egyszerre, egyidőben és akár azonos felületen több alanyi kör

használhatja, éppen ezért a platformnak e tekintetben minden érdekelti csoport számára átláthatónak kell maradni. Ez speciális dilemma elé állíthatja a platform üzemeltetésében részt vevő szakembereket: bár az átláthatóság vonatkozásában a nemzetközi szakirodalmat is figyelembe véve nem mutatható ki az alanyi körök vizsgálata során egymással ellentétes elvárás, az azonban igen, hogy egyes alanyi körök milyen mélységű információt, tájékoztatást, iránymutatást igényelnek egy-egy platformfunkció használatakor. Erre megoldást nyújthat az, ha a platformon olyan informatikai megoldásokat biztosítunk, amelyek a felhasználó előzetes tapasztalatai, ismeretei alapján eltérő részletzettségű információkkal segítik a használatot, nem szem elől tévesztve azt, hogy az ezek közötti választás biztosíthatja azt is, hogy nem különböztetjük meg a felhasználókat indokolatlanul.

Összefoglalóan a kormányzati platformoknak igen gyakran több alanyi körbe tartozó felhasználók igényeit kell kielégíteni, az átláthatósági vonatkozásokat tekintve. Erre megoldást nem feltétlenül az alanyi körök szerint módosított ügymenetek, hanem a felhasználó választására bízott döntés adhat, amellyel saját maga szabályozza azt, hogy milyen mennyiségű információ és tájékoztatás segíti számára a platform használatát – akár dinamikusan változtatva azt, az ügymenet eltérő bonyolultságú szakaszaihoz illeszkedően. Mindez pedig újabb megoldandó kérdéskör elé állíthatja az egyes kormányzati platformok üzemeltetőit.