

Beretka Katinka

: UNION Egyetem, Belgrád, Dr Lazar Vrkatić
: Jogi és Üzleti Tanulmányok Kara, Újvidék
: Magyar Nemzeti Tanács
: beretkati@freemail.hu

AZ E-KORMÁNYZAT NYELVI KIHÍVÁSAI SZERBIÁBAN

Linguistic Challenges of E-Governance in Serbia

A többnyelvű elektronikus kormányzat a nemzeti kisebbségek nyelvi jogainak és az ICT-fejlesztéseknek tökéletes találkozása, hiszen a hivatalos kisebbségi nyelvű értekezés korlátai – úgy is mint a többletköltségek, az emberi erőforrások hiánya és a fordítási szolgáltatások minőségi deficitje – sikeresen leküzdhetőek az IT-szektor közigazgatásban elért eredményeivel.

Egy, az elektronikus kormányzatra vonatkozó ENSZ-kutatás szerint Szerbia egyike volt a leggyorsabban fejlődő országoknak ezen a téren 2012-ben. Ez azt jelenti, hogy függetlenül az állam EU-csatlakozási folyamatokban betöltendő/betöltött helyzetétől, ez a (jelenleg) harmadik ország készen áll – vagy pedig készülődik –, hogy a jogi-technikai fejlődés új trendjeit kövesse, és ezáltal egyenrangú partnerré váljon a régió gazdasági életében. A tanulmány ezért elsősorban azt vizsgálja, hogy az alkalmazásban lévő szerbiai elektronikus kormányzati rendszer megfelel-e a polgárok valós elvárásainak, azaz az elektronikus közigazgatás magasnak mondott standardjai követik-e egy időben a nemzeti kisebbségek nyelvi jogi standardjait is az országban.

Kulcsszavak: e-kormányzat, e-közigazgatás, többnyelvűség, Európai Unió, Szerbia

PROBLÉMAFELVETÉS

A XXI. században, amikor a fiatalok nem tudnak megcímezni egy borítékot, mivel e-mailben értekeznek, amikor a tanár nem az értesítőfüzetben, hanem ún. közösségi oldalon keresztül tájékoztatja a szülőt, amikor a mindennapi ember egyre több esetben intézheti otthoni számítógépéről, sorban állás nélkül ügyesbajos dolgait, a hivatali kommunikáció elektronikus dimenziói mind nagyobb hangsúlyhoz jutnak. Ugyanis nem mehetünk el szó nélkül azon vívmányok mellett, melyek kétségkívül megkönnyítik, meggyorsítják és olcsóbbá teszik a kötelező ügyintézés a rendőrségen, a bankban, a közigazgatási hivatalokban. Mindazonáltal ezen ügyintézés e-dimenzióit még kevesen ismerik, és ha ismerik,

rik is, inkább a technikai, mintsem emberi jogi, pontosabban nyelvi jogi aspektusaival foglalkoznak. Pedig az internet alapú kommunikáció sok szempontból megkönnyíti magát a kisebbségi nyelvű ügyintézését is. Nyelvi kompetenciák nélkül is elvégezhetőek azok az alapvető műveletek, melyek alig néhány évvel ezelőtt még fordítókat, fordításra szánt időt, pénzt és papírt igényeltek.

A szerbiai e-kormányzat jogi szabályozását illetően az ország még gyerekcipőben jár. Az elmúlt egy évtized törvényalkotása még mindig nem foglalkozik a valódi, gyakorlatban megjelenő problémákkal, ezért a döntéshozók sokszor kénytelenek ideiglenes, *ad hoc* megoldásokhoz folyamodni. Maguk a polgárok sem lehetnek biztosak abban, hogy elektronikus levelük, bejelentésük célt ért, és maguk az eljáró szervek sem lehetnek biztosak abban, hogy az elektronikus eljárás kétséget kizárólag jogszerűen zajlott. Ennek ismeretében talán túlzásnak tűnhet követelni az egyenrangú nemzeti kisebbségi nyelvhasználatot az e-közigazgatásban, hiszen a fennálló feltételek gyakran magát a többségi nyelvű, azaz szerb ügyintézését sem teszik lehetővé. Mindazonáltal a külföldi tapasztalatok is bizonyítják, hogy a nyelvi gátak sok esetben leküzdhetővé váltak különböző fordítószoftverek segítségével, komolyabb, egyéb beruházások nélkül.

Jelen tanulmány ezért emellett, hogy mintaként elemzi az Európai Unióban már lezajlott, ún. e-Európa folyamatokat, és összehasonlíttja azt a szerbiai gyakorlattal, megvizsgálja, miként alkalmazhatóak a hivatalos nyelvhasználat (egyébként hagyományos kommunikációra épülő) szabályai az elektronikus kommunikáció terén, különösen, ha nemzeti kisebbségi nyelvű beszélőkről van szó, akik nyelve az adott szerv székhelyén hivatalos használatban van. A kérdés korántsem egyszerű, hiszen Szerbiában három szinten történik a kisebbségi nyelvű ügyintézés: a központi, a tartományi és a helyi szervek szintjén. Habár a hatályos törvény különbözőképpen rendelkezik a nyelvhasználatról a különféle szinteken, felmerül a dilemma, hogy a város-, tartományhatárokat nem ismerő on-line ügyintézésre melyik szintre vonatkozó jogszabályi csokor lenne az irányadó. A gyakorlatban egyre több panasz és bejelentés is bizonyítja, hogy a felmerülő gondokat nem orvosló hivatalos nyelv- és íráshasználatról szóló törvény, illetve maga a közigazgatási eljárásról szóló törvény mielőbbi módosításra, illetve a „modern” igényekkel való összehangolásra szorul.

E-EURÓPA: TERVEK, CÉLOK ÉS EREDMÉNYEK

Mielőtt a szerbiai jogi környezetre, illetve a szerbiai e-kormányzat lehetséges nyelvi jogi szabályozására térnénk rá, fontos megemlíteni néhány olyan fejlődési szakaszt Európán (mint Európai Unió) belül, amely a kisebbségi nyelvhasználat különböző területeire is hatással bír(hat). A számítógépes-kommunikációs

technológiák alkalmazása ugyanis az e-közigazgatás legszűkebb értelmezésétől kezdve kiterjed az elektronikus kereskedelemre, aláírásra, dokumentumokra, banki ügyintézésre, beszerzésre és adatvédelemre is. Ez egy utópisztikus társadalomban azt jelenthetné, hogy a megfelelő fordítóprogramok implementálása révén olyan társadalmi területeken válik gondmentessé a kisebbségi nyelvű ügyintézés, ahol eddig – egy-egy kisebbségi nemzetileg homogén önkormányzaton kívül – szinte elképzelhetetlen volt.

Az e-Európa 2002, 2005 és 2011–2015. évi akciótervei az on-line ügyintézés négy szintjének elérését tűzték ki célul, ahol az első szint az on-line tájékoztatásra, a második az egyoldalú interakcióra, a harmadik a kétoldalú interakcióra, míg a negyedik a teljes egészében hálózathoz kapcsolt műveletekre vonatkozik. A négy szint valójában a társadalmi élet teljes on-line működését teszi lehetővé, hiszen a honlapokon történő adatközlésen túl lehetőséget teremt e-mailben való kommunikációra az állam és a polgárok között, de emellett komplett eljárások lefolytatására is, ideértve a banki szolgáltatások on-line intézését.

Az e-Európa 2002¹ inkább az internet technikai, infrastrukturális feltételeinek kiépítését célozta meg, úgy is mint a biztonságosabb hálózat, gyors és olcsó internet-hozzáférés, a fiatalok internetes kultúrájának kialakítása és az alapvető szolgáltatások, mint a távegészségügy, e-közigazgatás és kereskedelem népszerűsítése. Ebben az akciótervben foglalkoztak magának az európai közlekedési hálózatoknak az automatizált és összehangolt irányításával, de ugyanúgy a kulturális tartalmak digitalizálásával is. Az e-Európa 2005² ezzel szemben már konkrét szolgáltatások gyakorlati megvalósulásával foglalkozik, mint például az e-kormányzat vagy éppen az e-oktatás és e-üzlet megteremtését, szélessávú internethez könnyű és versenyképes árú hozzáférés révén. Valójában ezen akcióterv fogalmazta meg először, mit is értünk e-kormányzat³ alatt, és melyek azok a közszolgáltatások, amelyeket on-line úton is elérhetővé kell tenni mind a természetes személyek, mind pedig a vállalkozók számára, pl. adónyilatkozat, adókivetési értesítések, társadalombiztosítási hozzájárulások, személyi okmányok és anyakönyvi kivonatok igénylése, személygépkocsi-regisztráció,

¹ *Európai Bizottság, eEurope 2002: Impact and Priorities*, COM/2001/0140 final, Stockholm, 2001. március 23–24.

² *Európai Bizottság, eEurope 2005: An information society for all*, COM/2002/0263 final, Brüsszel, 2002. május 28.

³ Az e-kormányzatot meg kell különböztetni az e-kormányzástól. Míg az első célja a kormány és állampolgárok/vállalkozások digitális interakciónak kialakítása (pl. különböző szolgáltatásnyújtás interneten keresztül), addig az e-kormányzás kibővíti az e-kormányzat tartalmát, és a passzív állampolgárok helyett az aktív állampolgárokra épít, azaz azokra, akiket az állam az internet segítségével bevon a kormányzási folyamatokba (pl. konzultáció). <http://en.wikipedia.org/wiki/E-Government> (2013. szeptember 16.)

lakcímváltozás bejelentése, főiskolai/egyetemi beiratkozás, könyvtárak katalógusainak on-line elérése, egészségügyi szolgáltatásokra való bejelentkezés, álláskeresési szolgáltatások munkaügyi hivataloknál, új vállalat bejegyzése és így tovább.⁴

Az Európai Parlament és a Tanács 2006-ban irányelvben fogalmazta meg az ügyintézés egyszerűsítésére vonatkozó követelményeit, miszerint a szolgáltatásnyújtás során mellőzni kell az eredeti dokumentumokat, a hitelesített fordítás vagy a hitelesített másolatok benyújtását.⁵ 2009 óta pedig a „vállalkozások és a magánszemélyek számára biztosítani kell, hogy egyablakos ügyintézési pontoknál valamennyi szükséges alaki követelményt online teljesíthessenek”.⁶ Az egyablakos ügyintézési pontok nemzeti (tehát tagállami) e-kormányzati portálok, amelyeken keresztül a polgárok tájékoztatást kapnak a különböző mind gazdasági, mind közigazgatási szolgáltatásokról, és akár bizonyos műveleteket el is végezhetnek rajtuk keresztül anélkül, hogy egyenként látogatnák meg egyes tagállamok ügyfélpultjait. Ezáltal a polgár tartózkodási helyétől függetlenül online térben intézi az országhatárokat nem ismerő adminisztratív kötelezettségeit, amelyek a személyek és a munka szabad mozgásának következtében egyre inkább jelen vannak egy európai polgár életében. És ezen a helyen térhetünk rá e kérdés nyelvi dimenzióira, hiszen az Unióban minden tagállam nyelve az Unió hivatalos nyelve is egyben.⁷ Joggal tesszük fel tehát a kérdést, hogy az egységes európai térben, ahol a technikai lehetőségek semmilyen korlátot nem szabnak az on-line ügyintézésnek, milyen nyelveken elérhetőek ezek a szolgáltatások. Hiszen a tény, hogy az uniós polgár a házi számítógépéről jegyeztethet be egy vállalkozást egy másik tagállamban, még nem teszi számára nyelviileg érthetővé a folyamatot. Valójában fordítóprogramok nélkül az on-line ügyintézésel csak felváltottuk a papírügyintézését, de a nyelvhasználat vonatkozásában továbbra is korlátokba ütközünk. A tagállamok ügyintézési pontjait megvizsgálva kiderült, hogy jogos az aggodalom a többnyelvű on-line szolgáltatások elérhetőségét

⁴ http://www.bibl.u-szeged.hu/inf/szakdoli/2004/seredine/htm/europa_politikaja.htm (2013. szeptember 16.)

⁵ Az Európai Parlament és a Tanács 2006/123/EK irányelve (2006. december 12.) a belső piaci szolgáltatásokról, *Az Európai Unió Hivatalos Lapja*, No L 376/36, 2006. december 27.

⁶ http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/job_creation_measures/l33237_hu.htm (2013. szeptember 16.)

⁷ Az Uniónak 23 hivatalos nyelve van (bolgár, cseh, dán, holland, angol, észt, finn, francia, német, görög, magyar, ír, lett, litván, máltai, lengyel, portugál, román, szlovák, szlovén, spanyol és svéd). Az angol, német és francia a munkanyelvek (általában a munkatervezetek nyelve), a tagállamok kérésére azonban minden dokumentumot a hivatalos nyelvek bármelyikére lefordítják, illetve minden dokumentumot bármely hivatalos nyelven lehet küldeni, illetve választ kapni az adott nyelven.

tekintve. Miközben több országban az ország nyelve mellett angolul is megjelenik az on-line tartalom, addig csak elvétve találkozunk az ország nemzeti kisebbségeinek a nyelvével is, például a finn oldalon a számmal⁸, az észt oldalon pedig az oroszsal.⁹ Másrészt a belga honlap¹⁰ francia, angol, holland, német nyelven is elérhető, ami csak azt bizonyítja, hogy nincsen akadálya sem a tartalmak fordításának, sem pedig a nyomtatványkitöltésnek, -igénylésnek, kommunikációnak több nyelven. Ez nem vonatkozik az Unió szerveinek hivatalos honlapjaira, amelyek tartalma (ideértve akár az on-line kiadványokat) minden hivatalos nyelven elérhetőek. Szóval levonható az a következtetés, hogy jogszabályok szerint akár az Unióban hivatalosnak számító nyelveken, akár nemzeti kisebbségi nyelven (mint az orosz és a számi) lehet elektronikus kormányzati szolgáltatást nyújtani és igényelni. A gyakorlat azonban ritkán követi a jogszabályok garantálta lehetőségeket. Mivel az e-Európa 2011–2015¹¹ egyik alapvető célkitűzése, hogy 2015-ig a kulcsfontosságú határon átnyúló szolgáltatások on-line is elérhetővé és széles körben használhatóvá váljanak, illetve hogy az e-kormányzati szolgáltatásokat a polgárok legkevesebb ötven, a vállalkozások legkevesebb nyolcvan százaléka igénybe vegye, a nyelvi faktor kérdése mind aktuálisabbá válik az Unió szervein kívül, magukban a tagállamokban is. Az akciótervek azonban nem tartalmazzak egyetlen olyan rendelkezést sem, amelyek a fentiekben említett e-szolgáltatások többnyelvűségével foglalkoznának.

A SZERBIAI E-KORMÁNYZAT ÉS A NYELVI JOGI SZABÁLYOZÁS TALÁLKOZÁSA

Szerbia 2004 óta dolgozik az e-kormányzat jogi háttérének kidolgozásán, 2007-ben pedig elfogadta az első hivatalos e-kormányzati stratégiát, melynek fő elemei a következők: a nemzeti kormányzás minden elemét magába foglaló egységes és automatizált hálózat létrehozása; hatékony információs rendszerek megteremtése és az önkormányzati egységek modernizálása.¹² Ezen célkitűzések realizálásának köszönhetően ma már szinte minden közintézmény rendelkezik saját honlappal, azonban csak néhány teszi lehetővé a dokumentu-

⁸ <http://www.yrityssuomi.fi> (2013. szeptember 16.)

⁹ <https://www.eesti.ee> (2013. szeptember 16.)

¹⁰ <http://business.belgium.be/> (2013. szeptember 16.)

¹¹ *Európai Bizottság, The European eGovernment Action Plan 2011–2015 Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government*, COM(2010) 743 final, Brüsszel, 2010. december 15.

¹² *Akcioni plan za sprovođenje prioriteta iz „eSEE Agenda+ za razvoj informacionog društva u Jugoistočnoj Evropi za period 2007–2012. godine”, A Szerb Köztársaság Hivatalos Közlönye*, 29/2009. szám.

mok igénylését, kitöltését, az e-mail értekezés hatékonyságáról nem is beszélve. Egy 2008-as felmérés szerint a polgárok csupán 12%-a használta szívesen az elektronikus szolgáltatásokat, bár 52%-a tudott arról, hogy ilyesmi létezik Szerbiában. Ezzel szemben a vállalkozások 84,4%-a kért információt elektronikus úton, 75,5%-a töltött le űrlapokat és 46,2%-ban vissza is küldték elektronikus úton azokat már öt évvel ezelőtt (BOGDANOVIĆ–PINTERIČ 2008: 53–57). Ez is bizonyítja, hogy Szerbiában elsősorban a polgárok informatikai igénytelenségén kellett változtatni.

Ezért is fontos eredmény, hogy az ENSZ 2012-es felmérésében Szerbia már kitüntetett helyet kapott Görögország, Olaszország és Portugália mellett, mivel az interneten hozzáférhető szolgáltatások felhasználtsága terén jelentős növekedést mutatott. Így jelenleg 51. az ENSZ-országok listáján.¹³ Az a harminchelynyi előrelépés, amelyet Szerbia a vizsgált két éves időintervallumban mutatott, az e-kormányzati szolgáltatások átlagosan 33–66%-os felhasználtságot jelenti. Más szóval, jelenleg minden kormányzati szervnek van saját honlapja (az 1. szint 100%), nagymértékben elérhetővé tesznek on-line adatbázisokat, vagy akár elektronikus hírleveleket küldenek (a 2. szint 64%), emellett lehetőség nyílt kétirányú pénzügyi vagy nem pénzügyi tranzakciókra, illetve mobil applikációkon keresztül kormányzati szolgáltatásokra (a 3. szint 38%), valamint egyes kormányzati szervek elektronikus úton is együttműködnek felváltva az egymás közötti hagyományos levelezést (a 4. szint 48%). Szerbia az e-Közigazgatási Portáljának köszönheti a jó helyezését, amely 111 szerv, beleértve az önkormányzati szerveket, bíróságokat, szám szerint 247 szolgáltatását és információját tömöríti az ún. *“one-stop shop”* [minden információ, amely egyébként több honlapról lenne elérhető, egy adott szolgáltatással kapcsolatban, a Portálon megtalálható] elvvel összhangban.¹⁴ Ezen szolgáltatások között van elektronikus bejelentkezésre, értesítésre, bejegyzésre, dokumentum igénylésére és kiadására, panasztételre stb. lehetőség, esetenként nemzeti kisebbségi nyelven is. A Portál úgy épül fel, hogy a szerb cirill és latin szöveg mellett magyar, ruszin, román, szlovák és horvát fordításban is megjelentethetőek az alapvető adatok, elsősorban a Portál tevékenységéről. A szolgáltatást nyújtó közintézmények azonban már nem fordítanak gondot a szolgáltatásaik többnyelvűsítésére, így előfordul, hogy magyar többségű önkormányzatok csak szerb nyelven töltenek fel elektronikus űrlapokat, miközben maga a Portál semmilyen akadályt nem állít a kisebbségi nyelvű e-szolgáltatások elé. A dokumentumfeltöltés a Portálra nem lehet önkényes, és a központi (értsd belgrádi) ellenőrzés miatt

¹³ *United Nations, E-Government Survey 2012: E-Government for the People*, New York, 2012

¹⁴ http://www.euprava.gov.rs/eusluge/usluge_po_organu (2013. szeptember 16.)

valószínűleg a magyar nyelvű szolgáltatásokat csak lassabban lehet megindítani, hiszen ebben az esetben nem elég Belgrádban leellenőrizni azok tartalmát, hanem először szerb nyelvre kell fordítani. Ezen a nehézségen túl azonban jogi akadályba nem ütközik a magyar nyelvű szolgáltatásnyújtás a honlapon. A fentiekben hivatkozott ENSZ-kutatás egyébként kiterjedt az elektronikus szolgáltatások nyelvi dimenziójára is – az ENSZ-tagállamok közül 105 nyújt elektronikus szolgáltatásokat két vagy több nyelven –, bár nem tesz különbséget a helyi nemzeti kisebbségi nyelvek és az angol, német, francia (tehát világnyelvek) használata között. Szerbiában éppen ez a különbségtétel lenne a fontos.

Felmerül a kérdés, hogy mely jogszabály lenne hivatott az elektronikus ügyintézés nyelvhasználatát szabályozni: a hivatalos nyelvhasználatról szóló törvény vagy közvetlenül ezt a témát körüljáró speciális jogszabály. Amennyiben megpróbáljuk a nyelvhasználatról szóló törvény rendelkezéseit analóg alkalmazni az e-kormányzatra, akkor valójában minden önkormányzat, amelyben a magyar hivatalos használatban van, köteles lenne a honlapját magyarul is létrehozni, és minden elektronikus szolgáltatást az e-Közigazgatási Portálon keresztül magyar nyelven is lehetővé tenni. Ez különösen a közigazgatási eljárásra vonatkozó hatályos rendelkezések miatt fontos, mely a kisebbségi nyelvű közigazgatási eljárás lefolytatását csak az adott nyelven összeállított kérelem benyújtása útján engedi.¹⁵ Tehát ha nincs az önkormányzatnak elektronikus dokumentuma magyar nyelven, mellyel közigazgatási eljárást lehet indítani, valójában a magyar nyelvű elektronikus eljárás lefolytatását akadályozza meg, amely nemcsak törvény-, hanem alkotmányértő is egyben. Ezáltal találkozik az elektronikus okmány, a közigazgatás és a kisebbségi nyelvhasználat, azonban egy jogszabály sem ismerte fel az ebből a találkozásból eredő, gyakran jogsértő következményeket. Az elektronikus okmányról szóló törvény minden elektronikus formában készült okirat, tehát szerződés, beadvány vagy egyéb aktus szerinti eljárást szabályozza, legyen szó magánszemély vagy állami szerv által összeállított dokumentumról, illetve bármilyen eljárásról (azaz bírósági, közigazgatási vagy egyéb hivatalos eljárás).¹⁶ Amennyiben az elektronikus okmány érvényessége nem kérdőjelezhető meg az elektronikus forma miatt, felmerül a kérdés, hogy az elektronikus okmány nyelve alapján kezdeményezhető-e kisebbségi nyelvű eljárás vagy sem. Ugyanis ha a válasz pozitív, akkor a hagyományos ügyintézésre érvényes nyelvhasználati szabályok alkalmazást nyernek az elektronikus ügyintézés terén is. A szabályok azonban, melyek men-

¹⁵ Törvény a hivatalos nyelv- és íráshasználatról, *A Szerb Köztársaság Hivatalos Közlönye*, 45/91., 53/93., 67/93., 48/94., 101/2005. – más törvény és 30/2010. szám, 12. szakasz.

¹⁶ Törvény az elektronikus okmányról, *A Szerb Köztársaság Hivatalos Közlönye*, 15/2009. szám, 2. szakasz.

tén egy nyelvet hivatalos használatba lehet bevezetni, majd pedig használni, különbözőek az önkormányzati, tartományi közigazgatási és államigazgatási szervekkel való eljárás vonatkozásában.

Szerbiában, ha egy nemzeti kisebbségi nyelv hivatalos használatban van egy önkormányzatban, az egyenlő státust élvez a szerb nyelvvel és cirill írásmóddal, azaz a törvény adta kereteken belül lehetőség nyílik bírósági és közigazgatási eljárás lefolytatására, szóbeli és/vagy írásbeli hivatalos értekezésre, hivatalos nyilvántartások vezetésére és közokiratok kiadására, közfeliratok feltüntetésére a hivatalos használatban lévő nemzeti kisebbségi nyelven is.¹⁷ Vajdaságban ez a tartományi statútummal összhangban a szerb nyelv cirill írásmód mellett még a magyar, horvát, szlovák, román és ruszin nyelvekre vonatkozik.¹⁸ Eszerint a tartományi elektronikus ügyintézés ezen a nyelveken kellene, hogy elérhető legyen. A köztársasági nyelvhasználat tekintetében azonban az adott nemzeti kisebbségi országos lakosságban betöltött részarányából indulunk ki, és az a közösség, amely legalább 2%-ban alkotja az ország összlakosságát, fordulhat az anyanyelvén írásban és szóban az államigazgatási szervekhez, valamint joga van azon a nyelven választ is kapni.¹⁹ Ezen rendelkezés szerint lehetőség van magyar nyelvű e-mail kommunikációra, de nem eljárás lefolytatására vagy pedig a honlapok fordítására, esetleg más közlemények megjelenésére magyar nyelven.

Az elektronikus kormányzás célja, hogy a különböző technikai vívmányoknak köszönhetően hatékonyabbá, pontosabbá és ügyfélbaráttá alakítsa az ügyintézkést mind a természetes személyek, mind pedig a gazdasági élet szereplői felé. Ezt azonban nagymértékben befolyásolja az adott elektronikus információ vagy szolgáltatás nyelvi dimenziója is, hiszen amíg a hagyományos ügyintézésben mindig van lehetőség egy jelenlevőtől fordítási segítséget kérni, addig az elektronikus világ „személytelen”, és egyfajta láthatatlan térben zajlik. Aki nem érti az on-line szolgáltatás nyelvét, számára az elektronikus ügyintézés nem tudja betölteni valódi rendeltetését – bár a külföldi tapasztalatok azt bizonyítják, hogy több szinten (tehát nemcsak az önkormányzati közigazgatásban, hanem a regionális és államigazgatási szervekben is) több nyelv között lehet választani. A kérdés tehát nem az, hogy az e-kormányzás többnyelvű működése technikai értelemben kivitelezhető-e, hanem hogy megvan-e egyáltalán erre a szándék. Az elektronikus közigazgatás fejlesztésére irányuló stratégiai

¹⁷ *Törvény a hivatalos nyelv- és íráshasználatról*, 11. szakasz, 3. bekezdés.

¹⁸ *Vajdaság Autonóm Tartomány Statútuma, Vajdaság Autonóm Tartomány Hivatalos Lapja*, 17/2009. szám, 26. szakasz.

¹⁹ *Törvény a hivatalos nyelv- és íráshasználatról*, 11. szakasz, 7. bekezdés.

dokumentum²⁰ nem foglalkozik a nyelvi kérdésekkel, hasonlóan az elektronikus okmányról szóló törvényhez. Valójában mindazok az aktusok, melyek valamilyen módon érinthették volna a tárgyalt problémát, ignoráltak még annak a megemlítését is.

Szerbiában jelenleg a legnagyobb problémát ezen a területen a jogszabályok hiánya okozza. Miközben a Tartományi Oktatási, Közigazgatási és Nemzeti Közösségi Titkárság megoldotta a honlapjának, űrlapjainak, egyszóval tevékenységének többnyelvűségi dilemmáját, addig az ugyanazon autoritás alá tartozó többi tartományi szerv ezt nem teszi meg. Jogszabály hiányában még csak nem is kötelezhetőek a gyakorlat megváltoztatására. Hasonló a helyzet a minisztériumokkal, amelyek angol nyelven igen, de kisebbségi nyelven nem szolgálnak elektronikus információval.

Miközben Szerbia legtöbb közmegbízást végző szerve illetékességét (más szóval székhelye szerint meghatározott hatáskörét) tekinti az elektronikus ügyintézés nyelvi kérdései megoldásának kiindulópontjaként, addig az elektronikus szolgáltatások lényege éppen e területhatárok kikerülése, a fizikai korlátokból eredő nehézségek felbontása. Ennek értelmében, azaz a hatékony, gördülékeny és érthető nyelven zajló kommunikáció céljából nemcsak az önkormányzatok, de a tartományi és önkormányzati szervek is nyújthatnának bizonyos (ha nem is minden) e-szolgáltatást az állam területén élő őshonos nemzeti kisebbség nyelvéen. Ezért azon túl, hogy az állam külön nyelvi jogi rendelkezéseket dolgoz ki az e-kormányzásra, olyan központi hatóságot is létre kellene hoznia, amely ellenőrzi és fejleszti az e-közigazgatást.

AZ ELMÉLET ÉS GYAKORLAT

A Magyar Nemzeti Tanács munkája során több olyan példával találkozott, amely valamilyen módon az elektronikus ügyintézéshez kötődik. Pozitív példa, hogy mind a tartományi ombudsman, mind a Polgári Jogvédő érvényesként fogadja el az e-mailben küldött indítványokat, de több hatóság teszi lehetővé ugyanezt. Az árnyoldal azonban nem marad el, ugyanis míg az ombudsman kivétel nélkül reagál az elektronikus indítványra, addig a többi szerve ez csak elvétve mondható el (pl. a Szerbia PTT Közvállalatnak elektronikus úton benyújtott panaszra vagy a valamikori Közlekedési Minisztériumnak elküldött jogszabály-módosítási indítványra mind a mai napig nem érkezett válasz).

²⁰ Strategija razvoja elektronske uprave u Republici Srbiji za period od 2009. do 2013. godine. *A Szerb Köztársaság Hivatalos Közlönye*, 83/2009. és 5/2010. szám.

Sok esetben a nyelvi jogsértés nem az eljáró helyi illetőségű szerv munkájának következménye, hanem a központilag kialakított és működtetett szoftvereké. Ezért a kétnyelvű vezetéknevek esetén (pl. Kovács Gabrić Dóra) a személyi igazolvány kiállításakor választani kell szerb, illetve magyar helyesírású név között (azaz eldöntheti, hogy vagy Kovács Gábrity Dóra, vagy pedig Kovač Gabrić Dora lesz), mivel a Belügyminisztérium szoftvere nem engedélyezi a beviteli nyelv időközbeni módosítását.²¹ Az önkormányzati földhivatal köteles lenne az általa vezetett nyilvántartások alapján kiállított közokiratot, kérelem esetén, a hivatalos használatban lévő kisebbségi nyelveken is kiadni, azonban az automatizált és elektronikusan vezetett nyilvántartás csak szerb nyelvű irat kiadását teszi lehetővé. Ehhez kapcsolódik még a magyar névvel anyakönyvezett polgárok nevének szerb nyelvre cirill írásmóddal történő helytelen átírása, amely beépül a hivatalos elektronikus adatbázisokba, és akár anyagi jogi következményt is vonhat maga után (pl. az anyakönyvezett név nem egyezik meg a tulajdonlapon szereplő névvel, és ezért nem adhatja el az ingatlant).²²

Mint már a fentiekben bemutattuk, Szerbia a haladóbb országok közé tartozik az elektronikus szolgáltatások fejlettségét tekintve. A lehetőségek azonban gyakran nem követik az igényeket, vagy pedig nem a megfelelő módon és minőséggel követik azokat. Interneten keresztül lehet időpontot foglalni, de az általános számítógépes intelligencia miatt is (mind az ügyintézők, mind az állampolgárok részéről) ez a lehetőség legtöbbször kihasználatlan marad. Ha pedig valaki tudja kezelni a számítógépet, nem érti meg a szerb nyelvű utasításokat és feltételeket. Habár a Szerbiai e-Közigazgatási Portálon, mint már szóltunk róla, van lehetőség nemzeti kisebbségi nyelvű szolgáltatásra, jelenleg Nagybecskerek, Topolya, Törökbecse és Temerin az egyetlenek, amelyek magyar nyelven is megjelentetnek valamilyen információt.²³ Ezek az információk azonban inkább statikusak. Miközben a többnyelvű űrlapok feltöltése nem ütközne akadályba, előfordul, hogy a kitöltési útmutató magyar nyelvű, az űrlap maga azonban csak szerbül érhető el.

Szintén lehetőség van a közüzemi számlák interneten történő fizetésére. Miközben a tartományi székhelyű közzállalatok kötelesek (lennének) magyar nyelven is kiállítani a számláikat, ha az önkormányzat területén hivatalos használatban van

²¹ *A Szerb Köztársaság Belügyminisztériuma* – Elemzési, Telekommunikációs és Információs Technológiák Főosztálya – Információs Technológiai Hivatal átirata, 050-8102/p, 2010. október 5.

²² *Polgári Jogvédő Átirata*, 2012. január 30., 2088. szám, a *Köztársasági Földmérő Intézet átirata*, 2012. április 25., 07-181/2012 szám.

²³ http://www.euprava.gov.rs/hu/eusluge/usluge_po_organu (2013. szeptember 16.)

a magyar nyelv²⁴, a bankok, amelyekre egyébként nem vonatkoznak a nyelvi jogi rendelkezések, az internetes, ún. e-banking szolgáltatásaikkor kivétel nélkül szerb nyelvű utasítások mentén teszik lehetővé a fizetést. Ez szintén azt jelenti, hogy habár a papír alapú ügyintézés (azaz a számla) többnyelvű, interneten keresztül ki fizetéskor az állampolgár újra az egynyelvűséggel találja magát szemben.

Jelenleg nincsenek meg sem az infrastrukturális, sem a jogi és humánfeltételek ahhoz, hogy Szerbiában komplett közigazgatási eljárást folytassanak le interneten keresztül, különösen nemzeti kisebbségi nyelven. Az önkormányzatok azonban bizonyos részekben kihasználhatják a technika adta előnyöket, melyeknek közvetlen emberi jogi következménye van. Például Szabadka Városi Közigazgatási Hivatala olyan rendszert dolgozott ki, amely segítségével a kisebbségi nyelvet nem beszélő hivatalnokok is könnyedén hozhatnak kisebbségi nyelvű közigazgatási aktust. Ennek egyetlen feltétele, hogy egy párhuzamosan több nyelven, Szabadka esetében szerbül, magyarul és horvátul üzemelő rendszert kell kiépíteni, mely a polgárok és lakcímeik teljes nyilvántartását mind a három nyelven tartalmazza, mely a már előre összeállított, szabványosított háromnyelvű határozatmintákba automatikusan beírja az eljárásban részt vevő felek adatait, és amely ezáltal mellőzi a felesleges, esetenkénti fordításokat.

ÖSSZEGZÉS

Habár vannak pró és kontra példák is a kisebbségi nyelvű e-kormányzat terén, mint láthattuk, az állam álláspontja az, hogy először az általános problémákat kell megoldani, mint például az elektronikus aláírás használatának népszerűsítése és oktatása, az ügyintézők informatikai kultúrájának növelése vagy éppen az egyéni/helyi igényeknek megfelelő szoftverek kialakítása, és csak utána lehet foglalkozni a szolgáltatások többnyelvűsítésével. Ezért figyelembe véve a hatályos jogszabályok alapján kialakult szerbiai gyakorlatot, elkerülhetlenné vált a jogszabályok módosítása, esetleg újjak alkotása. Ugyanis mind a nyelvhasználati törvény, mind a közigazgatási eljárásról szóló törvény ignorálják az elektronikus ügyintézésrel kialakult új élethelyzeteket, melynek eredményeként olyan technikai megoldásokat fogad el a döntéshozó, amely megoldás legtöbbször, habár lehetővé teszi a gyors és hatékony ügyintézés, teljes mértékben mellőzi a nyelvhasználati faktort. Valójában a központosított szoftverkidolgozás és -vásárlás eredménye, hogy az egynyelvű közegre alkotott

²⁴ Tartományi képviselőházi rendelet a nemzeti kisebbségek nyelvének és írásának Vajdaság Autonóm Tartomány területén való hivatalos használatával kapcsolatos egyes kérdések részletezéséről, *Vajdaság Autonóm Tartomány Hivatalos Lapja*, 8/2003., 9/2003. – jav. és 18/2009 – elnevezés módosítása és a *Szerb Köztársaság Hivatalos Közlönye*, 69/2010 – AB határozat, 5. szakasz.

rendszerek egyszerűen nem veszik figyelembe a többnyelvű közegek igényeit. Így fordulhat elő az is, hogy egy önkormányzatban, ahol a nemzeti kisebbségi nyelv hivatalos használatban van, mégsem lehet kisebbségi nyelvű dokumentumokat kérni vagy kapni elektronikus úton. Másrészt olyan szabályokat kellene kidolgozni, amely külön területként kezelné az elektronikus ügyintézés nyelvhasználatát. Felmerül a kérdés ugyanis, hogy meddig (pontosabban mely szintig) lehet analóg alkalmazni a hagyományos nyelvhasználati rendelkezéseket az elektronikus ügyintézésre is, különösen, ha figyelembe vesszük az önkormányzati, tartományi és köztársasági közigazgatásra vonatkozó különböző hatályos nyelvhasználati szabályokat.

IRODALOM

- Akcioni plan za sprovođenje prioriteta iz „eSEE Agenda+ za razvoj informacionog društva u Jugoistočnoj Evropi za period 2007-2012. godine”. *A Szerb Köztársaság Hivatalos Közlönye*, 29/2009. szám.
- Az Európai Parlament és a Tanács 2006/123/EK irányelve (2006. december 12.) a belső piaci szolgáltatásokról. *Az Európai Unió Hivatalos Lapja*, No L 376/36, 2006. december 27.
- Európai Bizottság, *eEurope 2002: Impact and Priorities*, COM/2001/0140 final, Stockholm, 2001. március 23–24.
- Európai Bizottság, *eEurope 2005: An information society for all*, COM/2002/0263 final, Brüsszel, 2002. május 28.
- Európai Bizottság, *The European eGovernment Action Plan 2011–2015 – Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government*, COM(2010) 743 final, Brüsszel, 2010. december 15.
- Strategija razvoja elektronske uprave u Republici Srbiji za period od 2009. do 2013. godine. *A Szerb Köztársaság Hivatalos Közlönye*, 83/2009. és 5/2010. szám.
- Tartományi képviselőházi rendelet a nemzeti kisebbségek nyelvének és írásának Vajdaság Autonóm Tartomány területén való hivatalos használatával kapcsolatos egyes kérdések részletezéséről, *Vajdaság Autonóm Tartomány Hivatalos Lapja*, 8/2003., 9/2003. – jav. és 18/2009 – elnevezés módosítása és a *Szerb Köztársaság Hivatalos Közlönye*, 69/2010 – AB határozat.
- Törvény a hivatalos nyelv- és íráshasználatról. *A Szerb Köztársaság Hivatalos Közlönye*, 45/91., 53/93., 67/93., 48/94., 101/2005. – más törvény és 30/2010. szám.
- Törvény az elektronikus okmányról. *A Szerb Köztársaság Hivatalos Közlönye*, 15/2009. szám.
- United Nations, *E-Government Survey 2012: E-Government for the People*, New York, 2012
- Vajdaság Autonóm Tartomány Statútuma, *Vajdaság Autonóm Tartomány Hivatalos Lapja*, 17/2009. szám.
- BOGDANOVIĆ Zorica–PINTERIĆ Uroš 2008. E-Governance: Journeys in Serbia and Slovenia = *The Public Manager* summer, 53–57.

Језички изазови е-управе у Србији

Вишејезична е-управа представља савршен спој језичких права националних мањина и развоја ИКТ-а, будући да се границе службеног споразумевања на језицима мањина – као што су додатни трошкови, недостатак људских ресурса као и дефицит квалитета услуге превођења – могу успешно савладати резултатима које је ИТ сектор постигао у јавној управи.

Према једном истраживању УН-а које се односи на е-управу, Србија је 2012. године била једна од земаља са најбржим развојем на овом пољу. То значи да независно од њеног положаја коју је имала и коју има у процесима интеграције у ЕУ, ова земља (тренутно) трећег реда спремна је – или се пак спрема – да прати трендове новог правно-техничког развоја, и да на тај начин постане равноправан партнер у привредном животу регије. Студија управо из тог разлога истражује пре свега да ли систем електронске управе тренутно примењиван у Србији одговара стварним очекивањима грађана, – односно да ли високи стандарди електронске јавне управе истовремено прате и стандарде језичких права националних мањина у држави.

Кључне речи: е-управа, вишејезичност, Европска Унија, Србија

Linguistic Challenges of E-Governance in Serbia

Multilingual electronic governance is a perfect match of the linguistic rights of national minorities and ICT development, since the limits of communication in minority languages – alongside with additional costs, lack of human resources, and the deficit of quality translation services – can successfully be overcome through the achievements of the IT sector in administration.

According to a research conducted by the UN regarding electronic governance, in 2012 Serbia was one of the fastest developing countries in this area. It means that, regardless of the state's (present/future) position in the process of EU accession, this country (currently in the third place) is ready – or is getting ready – to follow the modern trends of legal-technical advancement, thus to become an equal partner in the economic life of the region. The primary aim of this study is, therefore, to assess whether the currently used electronic administration system meets the expectations of the population, as well as whether at the same time the allegedly high standards of electronic administration also follow the linguistic legal standards of the country.

Keywords: e-governance, e-administration, multilingualism, European Union, Serbia