



## **1. AZ ELJÁRÁS CÉLJA**

Olyan döntési pontok meghatározása, melyek lehetőséget adnak a szélesebb körű társadalmasításra, az ehhez kapcsolódó folyamatok feltérképezésére és a lehetséges IT megoldások vizsgálatára.

## **2. AZ ELJÁRÁS LEÍRÁSA**

### **2.1. Az informatika szükségessége az önkormányzati működésben**

Az informatika lehetőségeinek megfelelő mértékű felhasználásával merőben új távlatok nyílhatnak meg az önkormányzatok előtt, mind a hivatali munkát, mint a lakossággal való kapcsolatot tekintve. Az e-közigazgatás előnyeiről és a bevezetésüket követő gyökeres változásokról szóló, többnyire laikusoktól származó nyilatkozatok, a hazai közigazgatási szakemberek számára gyakran nehezen értelmezhetőek, mivel általában a hazai közigazgatási sajátosságokat figyelembe nem vevő, konkrétumokat nem tartalmazó, idealisztikus képeket, víziókat állítanak fel.

Szükséges tehát feltárni azokat a hazai körülmények között is megvalósítható, reális lehetőségeket, amelyek segítségével az informatikai fejlesztések eredményeképp egy sokkal magasabb színvonalon működő helyi közigazgatás alakulhat ki.

Azért is kiemelten fontos az informatika a helyi közigazgatás számára, mivel a legfontosabb és legdrágább erőforrás – az emberi munkaerő– felhasználását optimalizálja, jóval hatékonyabb munkavégzést téve lehetővé.

### **2.2. Informatikai fejlesztési lehetőségek**

#### **2.2.1. Az önkormányzati intézményekkel való kapcsolattartás**

Az e-közigazgatási fejlesztések lényeges része, hogy az önkormányzat a hivatalos kommunikáció szempontjából egyetlen rendszerbe integrálja intézményeit. Egy ilyen rendszer a jóval hatékonyabb ügymenet és működtetés, illetve ellenőrzési lehetőségek mellett azt az előnyt is nyújtja, hogy működtetése jóval gyorsabb, hatékonyabb és olcsóbb lesz, mint az önkormányzatok és intézményeik telefon, posta és más kommunikációs eszközök (például telefax) összköltsége.

#### **2.2.2. Elektronikus dokumentumkezelés**

Óriási probléma az önkormányzatoknál a különböző adatok nyilvántartása. Amennyiben a körjegyzőségi munkában megjelennek a korszerű, az iratarchiválást is magukban foglaló elektronikus dokumentumkezelő és workflow rendszerek, forradalmi változás történik majd az iratkezelésben.

A digitális formában archivált iratoknak köszönhetően megszűnik az elveszett irat fogalma. Felgyorsul, és átláthatóvá válik a Polgármesteri Hivatalon belüli iratforgalom, nyilvánvalóvá válik, hogy melyek a lejárt határidejű ügyek, mérhető válik az egyéni munkateljesítmény, illetve egyértelmű válik a tévedésekkel, visszaélésekkel és késedelmes ügyintézészel kapcsolatos felelősség.



Könnyen belátható, egy integrált, egymással kommunikálni képes adatbázisokat tartalmazó önkormányzati dokumentumkezelő rendszer előnye, hogy azzal, hogy egy adatot csupán egyetlen alkalommal kell manuálisan rögzíteni, hatalmas mennyiségű emberi munkaerő szabadítható fel, illetve kiküszöbölhető az egymásnak ellentmondó adatokat tartalmazó adatbázisok létrejötte.

### 2.2.3. Az önkormányzati honlapok

Az önkormányzati honlapoknak az önkormányzat első számú kommunikációs eszközévé kell válniuk. Ez a médium minden más kommunikációs eszköznel hatékonyabban alkalmas a lakosság interaktív informálására, a naprakész információk közzétételére. A hivatalos hirdetések közzétételén túl az önkormányzati honlap alkalmas az információs célú személyes, illetve telefonos megjelenés kiváltására (azonnali munkaerő megtakarítást eredményezve). Nem lebecsülendő továbbá az önkormányzati honlap közösség-szervező ereje sem, a megjelenített események, civil szervezetek, egyházak, sportegyesületek, az eddigieknél jóval nagyobb nyilvánossághoz juthatnak, valamint a település turizmusa is fejlődhet, javulhat a honlapról letölthető információk segítségével.

### 2.2.4. Elektronikus ügyintézés

Amint azt a későbbiekben látni fogjuk, a lakosság számára az ügyek 7×24 órában otthonról történő elintézésének lehetőségén túl, a Polgármesteri Hivatal számára is óriási előnyöket rejt magában a személyes megjelenés minimalizálása. Az elektronikusan kezdeményezett ügyek a hagyományos ügyekhez képest jóval kevesebb élőmunkát igényelnek, ezáltal a Polgármesteri Hivatal számára is egyértelmű könnyebbésséget jelentenek. Az elektronikus ügyintézés felhasználói köre az általános vélekedéssel ellentétben várhatóan az internet penetrációnál sokkal nagyobb mértékben növekszik majd, hiszen egy adott ügy fél óra alatt otthonról történő elintézésének lehetősége áll szemben a több napos sorban állással és utánajárással (persze feltételezve közösségi hozzáférési pontok meglétét).

### 2.2.5. Elektronikus közbeszerzés

Egy megfelelően kialakított elektronikus közbeszerzés jóval hatékonyabban és átláthatóbban működhet.

## 2.3. Az informatika fejlesztésének folyamata – döntési pontok

**Mely területeken szeretnénk bevezetni a rendszert?  
Priorizáljuk a célzott területeket!**

- |  |   |   |
|--|---|---|
| ▪ Ügyvitel (iktatás)                       | előterjesztések,<br>határozatok tára, stb.) | ▪ Településmarketing<br>(befektetők, vállalkozók) |
| ▪ Jog                                      | ▪ Műszaki tevékenység                       | ▪ Főépítész feladatok<br>(szabályozási terv)      |
| ▪ Pénzügy                                  | ▪ Önkormányzati<br>Ingatlanvagyon           |   |
| ▪ Szociális terület                        | Kataszter                                   |   |
| ▪ Testületi munka (döntés<br>előkészítése, |   |   |



A projekt az Európai Unió Támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.



### **Határozzuk meg az elérendő informatikai támogatás mélységét!**

Információszerzés (iktató lekérdezés, ügyfél adat lekérdezés, stb.)

Interakció lehetősége (térbeli keresés, tematikus térképek lekérdezése, stb.)

Egyszerűbb adatmódosítások generálásának lehetősége (új ügyfél, iktatás, stb.)

Adatmódosítási és összetett lekérdezési lehetőség (határozathozatal, tematikus térkép létrehozása, stb.)

### **Vizsgáljuk meg az informatikai támogatás irányultsági igényét!**

Belső – csak ügyintézői – hozzáférés

Ügyfélszolgálati irodában történő ügyintézői hozzáférés

Ügyfélszolgálati irodában ügyfélhozzáférés

Külső ügyfél Interneten való hozzáféréseinek biztosítása

### **Vizsgáljuk meg az adatintegráció elérendő mélységét!**

Szigetek teljes felszámolása (minden egy központi adatbázisban)

Részleges integráció (pl. adatvédelmi okokból a pénzügy külön elszigetelt marad)

### **Milyen mélységben van szükség szervezeti és / vagy ügymenet racionalizálásra?**

Akar-e az önkormányzat a törvényes kereteken belül változtatni a jelenlegi ügyintézési szokásokon a hatékony informatikai támogatás bevezetése érdekében?

Akarja-e az önkormányzat erkölcsileg és anyagiilag ösztönözni a köztisztviselőket a bevezetésre kerülő rendszer használatára?

### **Kik az üzemeltetést végzők?**

- Belső alkalmazottak
- Outsourcing szerződéses partner(ek)
- Kombinált (belső rendszerek saját informatikussal, külső internet szolgáltatóval)

### **Hogyan történjen a bevezetés?**

Lépcsőzetesen

Robbanásszerűen / vizesésszerűen (kockázatos)

### **Mérjük fel a rendelkezésre álló számítógépek, perifériák és hálózatok alkotó elemeit, paramétereit!**

- Szerver
- Kliensek
- Perifériák
- Belső hálózat
- Internet kapcsolat
- Szoftver környezet
- Hálózati szoftver
- Adatbázis-kezelő rendszer
- Meglévő integrálandó rendszerek





### Milyenek a személyi adottságok?

- Ügyintézői szinten ECDL, eddigi szoftverhasználat, releváns tapasztalat
- Rendszergazda szinten szakértelem üzemeltetés, hálózat és térinformatikai területen

### Mérjük fel az igényeket, affinitás fokát!

- Ügyintézők részéről
- Testület részéről

**Az önkormányzat a fenti megfontolások és döntési pontok számbavétele alapján a lépcsőzetes bevezetést választva, viszonylag biztonságosan indíthatja el a rendszer létrehozását, bevezetését.**

## 2.4. Az informatikai fejlesztés eredményei

### 2.4.1. Várható belső eredmények:

- Javul az osztályok közötti kommunikáció
- Az osztályvezetők számára áttekinthetőbbé válik az osztály működése, a határidők kezelése
- Ügyintézők elégedettsége
- Az ügyintéző felszabadul az adminisztratív terhek alól és az érdemi munkára tud koncentrálni
- Kisebb papírfelhasználás
- Egyszerűsödik az adatszolgáltatás a társszervek felé
- Önkormányzati, testületi döntések pontosabb előkészítése

### 2.4.2. Várható eredmények a lakosság irányában:

- Az ügyfél elégedettség javulása
- Pontosabb, kiszámíthatóbb ügyintézés (határidők)
- Korszerű számítógépes kultúra
- Bizalom az ügyintézőben illetve az önkormányzatban
- Hosszútávon várható eredmények:
- Nyilvánosság, korszerű lakossági tájékoztatás az interneten keresztül
- Korszerű internetes térképi lekérdezés (pl. építési övezet)
- Befektetők, beruházók vonzása, Településmarketing
- E-ügyintézés



## **2.5. Többlétszolgáltatási lehetőségek az IT megoldások alkalmazásán keresztül**

### 2.5.1. Internetes távoktatási képzés – e-learning: ingyenes továbbképzés az Interneten keresztül

#### Előnyei:

- Oktatás helytől és időtől független
- Kapcsolattartás lehetősége a trénerekkel, hallgatókkal
- A köztisztviselők, választott tisztségviselők felfrissíthetik, megújíthatják szakmai ismereteiket
- Eredményesebb, hatékonyabb működés

### 2.5.2. Önkormányzati Információs Portál – hírek, események, programok, pályázatok, apróhirdetések, adatbázisok moduljai

#### Előnyei:

- Naprakész szakmai információk
- Időben értesülnek a pályázati lehetőségekről, konferenciákról, eseményekről
- Széles körben meghirdethetők az álláslehetőségek

### 2.5.3. Publikációs felület

#### Előnyei:

- Felmérő kérdőívek létrehozásának, kitöltésének és a felmérések összegzésének támogatása
- Elektronikus levelezés támogatása levélsztenderdek kialakításával, csoportok generálása e-mailek küldésére
- Hírlevél készítés, küldés
- Sms küldési lehetőség csoportok és egyedi felhasználók számára

## **3. HIVATKOZÁSOK**

- ISO 9001 szabvány,
- a Polgármesteri Hivatal *Minőségirányítási Kézikönyvének* vonatkozó fejezetei,

## **4. MELLÉKLETEK JEGYZÉKE**

-