



Körmend Város Önkormányzatának Informatikai Stratégiája



Egyeztetési változat!

2010. október

ÁROP- 1.A.2/A-2008-0236 jelű projektje

Tartalomjegyzék

1. Bevezető, vezetői összefoglaló	3
2. A jelenlegi helyzet, stratégiai környezet bemutatása	10
3. Jövőkép és a stratégiai célkitűzések	40
4. A jövőkép elérésének biztosítása.....	47
5. A megvalósítás tennivalói.....	58
6. Melléklet	70

1. Bevezető, vezetői összefoglaló

Az ÁROP-1.A.2 "A Polgármesteri Hivatalok szervezetfejlesztése" című pályázathoz kapcsolódóan a Hivatal Informatika Stratégiájának elkészítése annak a projektnek egy részfeladata, amely megvalósításához Körmend Város Önkormányzata 19.995.464 forintot nyert az ÁROP-1.A.2/A pályázati kiírás keretében a Polgármesteri Hivatal szervezetfejlesztésére (A projekt teljes költségvetése 21,73 millió Ft). Az **Informatika Stratégia** előkészítését szoros együttműködésben kellett végezni a hivatal érintett munkatársaival és a szervezetfejlesztési tanulmányt készítő külső szakértői teammel

Körmend Város Önkormányzata Informatikai Stratégiájának kialakításakor a Polgármesteri Hivatal jelenlegi helyzetének feltárása mellett feltártuk a főbb fejlesztési célkitűzéseket is mind települési min pedig hivatali szinten.

Az informatikai stratégia kialakításának háttérében az állt, hogy az ÁROP projekt keretében készülő szervezetfejlesztési tanulmányhoz hasonlóan ez a dokumentum is az önkormányzati döntési mechanizmusokat és a költségvetési gazdálkodást kívánja megtámogatni. Mindezt úgy, hogy az itt élő polgárokat, külső szervezeteket az itt működő vállalkozásokat az eddigieknél szervezesebben vonják be a döntéshozatali, megvalósítási folyamatokba, a korszerű informatikai eszközök és technikák alkalmazásával javuljon a polgárok tájékoztatása. Ennek érdekében az önkormányzati ügyfélkiszolgáló tevékenységét fejleszteni kellett a projekt keretében, szakértői tanácsadás igénybevételével, képzések szervezésekkel, szoftverek beszerzésével és fejlesztésével.

A hivatali munka színvonalának javítása érdekében szükség van az átfutási idők csökkentése az egyes ügyintézési munkafolyamatokban. Ezáltal gyorsabb, hatékonyabb ügyintézés valósulhat meg és megfelelő szabályozás alkalmazásával az ügyek nyomon követhetősége is jobban biztosítható. Nagyon fontos feladat a testületi munka hatékonyságának és a hivatal belső szervezeti egységei közötti együttműködés, koordináció javítása, ezekhez kerültek meghatározásra az informatikai támogatás szempontjából hiányzó, fejlesztendő elemek. A stratégia alkotás módszertanához kapcsolódóan interjúk készültek a

releváns szereplőkkel (informatikus, jegyző, fejlesztési projekt menedzser), stratégiák, működést segítő dokumentumok és az önkormányzati honlap vizsgálata is megtörtént, ezen kívül pedig figyelembe vettük a szervezetfejlesztési részprojekt tartalmi javaslatait is. Ehhez társulóan munkamegbeszéléseket folytattunk az érintett szereplőkkel és a kapcsolódó területek fejlesztési terveinek vizsgálata is megtörtén.

Képviselőtestületi és hivatali szervezetek együttműködési folyamatainak fejlesztése, optimalizálása és IT támogatása érdekében elkészült Informatikai Stratégia a városi kitekintés mellett **elsősorban a Hivatalra koncentrált** és ügyfélközpontú, minőségi, szakszerű szolgáltatások létrehozására törekszik a város lakossága, vállalkozásai elvárásainak megfelelően. A szolgáltatások minőségének javítása és a hatékonyság növelésének legfontosabb eszközét az informatikai háttér és működtetés színvonalának javításában látja.

Ahhoz, hogy a Hivatal a folyamatosan változó környezetben bővülő feladatait eddigi emberi erőforrással el tudja látni, a belső folyamatok fejlesztésére és informatikai támogatására van szükség. A hivatali informatika főbb célkitűzései között szerepel a hivatali munka hatékonyságának növelése, a gyors ügyintézés feltételeinek megteremtése (folyamatok, módszerek, szabályozás, támogató szoftver szempontjából). Emellett szükséges a civil és vállalkozói szféra számára tájékoztató oldal további fejlesztése (információk megosztása, formanyomtatványok, határozatok webes elérhetősége, publikálása, úrlapok webes kitöltése, vélemények gyűjtése, kérdőívek elektronikus kitöltése) annak érdekében, hogy a város polgárai, intézményei és vállalkozásai részére minőségi szolgáltatásokat tudjanak a Hivatal munkatársai biztosítani.

A Hivatal már készített korábban egy informatikai stratégiát, melynek időhorizontja 2006-13 időszakra volt tervezve, de az **önkormányzati ASP központok** kialakítási lehetősége miatt ezt újra kellett gondolni, ezért a jelenlegi dokumentum időtávja 2010-2015-re terveződik és gördülő tervezéssel készül, hogy figyelembe lehessen venni a közeljövőben várható, az Elektronikus Kormányzati Központ által koordinált országos fejlesztéseket is. A Hivatal csatlakozni kíván majd a most létrehozásra kerülő önkormányzati

alkalmazásslolgáltató központhoz (ASP) és az annak szolgáltatás portfóliójában kínált szoftver komponensek tekintetében alakítja majd ki a szakrendszerinek struktúráját. A stratégia készítésénél az önkormányzat figyelembe vette az Elektronikus Kormányzati Központ ajánlásait.

A stratégia készítés folyamata négy fázisra volt bontva:

- A külső és belső környezettel kapcsolatos információk és dokumentumok összegyűjtése, tanulmányozása, a következtetések levonása;
- Helyzet meghatározás,
- Célkijelölés,
- A stratégia kidolgozása.

A követelmények meghatározása során az alábbi technikák nyújtottak segítséget: Interjúk és kérdőívek a releváns szereplőkkel a fontosabb kérdésekről, munkamegbeszélések az érintett szereplőkkel, szervezeti és stratégiai dokumentumok elemzése, a kapcsolódó területek fejlesztési terveinek vizsgálata. A stratégiai célok pontosabb meghatározása, „hangolása” során nagyon fontosak voltak az intézmény működésének egészével vagy annak valamely részével, illetve szolgáltatásával kapcsolatos információk.

Az informatikai stratégiai dokumentum szerkezete:

- *Bevezetés, vezetői összefoglaló*
- *A jelenlegi helyzet bemutatása*
- *Az intézmény víziója*
- *A jövőkép elérésének biztosítása*
- *A megvalósítás tennivalói*
- *Mellékletek*

A stratégia kidolgozásánál az Új Magyarország Fejlesztési Terv (UMFT) EKOP programja keretében tervezett területi informatikai alkalmazás szolgáltató központok kiépítését, amelyekhez kapcsolódnia kell majd a helyi önkormányzatoknak, valamint a **Digitális Magyarország program** vitairatát. A stratégiai dokumentum elkészítéséhez kapcsolódóan felsorolásra kerülnek azok a

már látható jövőbeni források amelyek az UMFT megvalósítása során önkormányzati informatikai fejlesztéseket is támogatnak.

A szervezetfejlesztési projekt eredményeként elérhető **jövőkép**, amelynek elérését Körmend Város Önkormányzatának informatikai stratégiájával is meg kell támogatni:

Körmend Város Önkormányzata olyan szervezetté válik, ahol

- a döntési folyamatok megalapozottak
- átlátható információáramlás biztosítja a döntési folyamat szereplőinek tájékozottságát
- a partnerek gyorsan és érthetően kerülnek tájékoztatásra a döntésekről
- civil szervezetek teljesebb körű bevonása valósul meg a döntéshozataltól a megvalósulásig
- a korábbihoz képest javul a Polgármesteri Hivatal szakmai munkájának minősége, korszerű informatikai folyamatmogatások alkalmazásával
- korszerű költségvetési technikák alkalmazásával pontosabb költségvetési tervek összeállítását és költségvetés végrehajtását teszi lehetővé
- erősödik a stratégiai szemlélet, mely beépül a meghatározó döntési folyamatokba
- javul az Önkormányzat által nyújtott közszolgáltatások minősége, egyrészt mert jó gazdaként felügyeli az intézményeit, másrészt új technikák alkalmazásával ellenőrzi a közszolgáltatások minőségét
- a szervezet-fejlesztési programmal növeli az Önkormányzat által nyújtott szolgáltatások állampolgár-központúságát
- átalakul és szélesedik a szervezeti kultúra, ami biztosítja a fejlesztések fenntarthatóságát.

Az a cél, hogy a hivatali ügyintézési munka hatékonyság javuljon, az elektronikus ügyintézés bevezetése és a hivatali alkalmazottak képzése, motiválása járuljon hozzá az elégedett ügyfelek és ügyintézők számának növeléséhez.

A szervezetfejlesztési tanulmányban felvázolt jövőkép jellegzetes darabjai az elektronikus önkormányzat tervezési fázisában **három fő cél** köré csoportosulnak:

1. az önkormányzati szolgáltatások minőségének a javítása

- ügyfélközpontú megközelítés
- többcsatornás ügyintézés
- 7x24 órás elérhetőség

2. hatékonyabb és költségtakarékosabb önkormányzati működés kialakítása

- hivatali munka elektronizálása
- informatika egységesítése
- szervezeti folyamatok átalakítása
- a kiszolgáló háttér-rendszerek modernizációja

3. az állampolgárok demokratikus részvételének az erősítése és az önkormányzat működése

- átláthatóságának növelése
- alkotmányos részvétel
- a társadalom bevonása a helyi döntésekbe
- transzparens és a választópolgároknak felelős önkormányzat

A stratégia megvalósítását több tényező (a rendelkezésre álló erőforrások, a technika fejlődése, a szervezeti struktúra esetleges változásai, infrastrukturális változások stb.) befolyásolja, ezért **a stratégia évenkénti felülvizsgálata** és gördülő tervezése **szükséges**.

A hivatal által megfogalmazott célok közül egyértelműen kirajzolódik, hogy az eredmények, meglévő projektek sikeres megvalósításán túl kiemelt fontosságú a települési szintű informatika fejlesztése, melynek fontos eszköze a pályázati források hatékony felhasználása. A Hivatalon belül a minőségbiztosítás, pénzügyi stabilizálódás, valamint az ügyfélbarát ügyintézés kapott hangsúlyt, így az informatikai fejlesztések tervezésénél is ezekre a területekre kell koncentrálni.

A szervezetfejlesztési igényekből kiindulva megfogalmazható a Hivatal informatikájának stratégiai céljai, megfogalmazásra kerülhetnek az informatikai infrastruktúrával, folyamatokkal, informatikai kultúrával és informatikai szervezettel kapcsolatos elképzelések.

Stratégiai célok:

- Korszerű, gyors és hatékony ügyintézés a Hivatalban az informatikában rejlő lehetőségek teljesebb kihasználásával.
- Megalapozottabb testületi és hivatali döntések az informatikai támogatás eredményeként,
- Erősebb társadalmi partnerség és átláthatóság, az információkhoz való hozzáférés biztosításával, megosztásával.

Prioritások és intézkedések:

1. prioritás: Az önkormányzati munka IT alapú támogatása	2. prioritás: Az elektronikus ügyintézés elterjesztése	3. prioritás: Az információkhoz hozzáférés biztosítása
1.1. A képviselőtestület döntéseit segítő szakalkalmazás bevezetése	2.1. Az elektronikus ügyintézés támogatása igazgatásszervezéssel és az ügyiratforgalmi rendszer kiterjesztett használatával	3.1. A hivatal és az intézmények közötti információcsere IT alapú támogatása
1.2. Az információk on-line publikálásának és kereshetőségek továbbfejlesztése	2.2. Kapcsolódás a létrehozásra kerülő önkormányzati alkalmazásszolgáltató központhoz (ASP)	3.2. Nyilvános hozzáférési helyek létrehozása, terminálok kihelyezése
1.3. Az IT infrastruktúra fejlesztése, IT biztonság és az archiválás továbbfejlesztése	2.3. Az ügyintézők továbbképzése az elektronikus alkalmazások használatára	3.3. Távolról is elérhető információszolgáltatás a lakosság, a vállalkozások és a civilek számára
	2.4. Az önkormányzati honlapon elérhető szolgáltatások kiterjesztése kistérségi szintre	

A kialakított hármás célrendszerhez kapcsolódóan az önkormányzat információs rendszerének továbbfejlesztése rengeteg nehézséggel és feladattal jár. Fontos a

felsővezetői elkötelezettség, az informatika valós helyének és szerepének megfelelő elhelyezése a hivatalba, a hivatali dolgozók megfelelő ösztönzése és bevonása a fejlesztések sikeres megvalósítás érdekében. **Kiemelt cél** az önkormányzati, hivatali folyamatok korszerűsítése, mely a város gazdasága és a közszféra kapcsolatának javulását segíti valamint a hivatalok belső működésének ez irányú átalakítását jelenti. A belső és a szervezetek közötti folyamatoknak ilyen átalakítása biztosítja a tevékenységek, és azon keresztül a szervezetek hatékonyságának növekedését, végső soron a gazdaság versenyképességének és a közszféra átlátható, demokratikus működésének javítását. Cél az elektronikus szolgáltatások modernizálása, az ügyintézés elektronizáltsági szintjének emelése, amely az IT rendszer korszerű, on-line és folyamatosan elérhető szolgáltatásai formájában valósítható meg. Mindezen középtávú célok mellett meg kell oldania a jelenlegi problémákat és igényeket, a szükséges szoftverek beszerzését, az elavult gépek és a régi operációs rendszerek cseréjét, a szerver bővítését az adatbiztonság növelését, a képviselőtestületi szavazórendszer továbbfejlesztését és a nyilvános terminálok kihelyezését.

2. A jelenlegi helyzet, stratégiai környezet bemutatása

Körmend város Polgármesteri Hivatalának korábban készült és jelenleg érvényben lévő e-közigazgatási és informatikai stratégiája tartalmazza a hivatal katasztrófa elhárítási tervét és az adatok fizikai védelmére vonatkozó szabályokat is. Ezért ennek a most készülő stratégiának a helyzetelemzésénél figyelembe vettük az abban foglaltakat és ezekre nem térünk ki és nem készült ezekre új szabályozási javaslat. A korábbi stratégiáknak köszönhetően az önkormányzat **már jelenleg is alkalmaz informatika megoldásokat** működése támogatására, azonban ezek egyenlőre heterogénnek tekinthetők, és a térség lakosságának jelentős részére nem biztosított a szolgáltatások távoli elérhetősége. A korábbi európai uniós és hazai e-kormányzati felmérések tanúsága szerint elsősorban a nagyobb önkormányzatok tudtak megfelelni az e-közigazgatási vívmányok által kínált kihívásoknak. Az e-önkormányzati szolgáltatások továbbfejlesztése egyes eljárások esetében európai uniós kötelezettség, ennek is meg kívánt felelni Körmend városa jelen stratégiai elkészítésével.

Körmend esetében a belső és külső információs folyamatok megismerésével, a külső és belső környezettel kapcsolatos információk és dokumentumok összegyűjtésével, és az illeszkedések vizsgálatával kezdődött a munka. Ennek során számos, különböző szintű közigazgatási informatikai fejlesztési dokumentum került tanulmányozásra ezekből pedig a következtetések levonását követően meghatározásra kerültek a készítendő stratégia keretei. A Polgármesteri Hivatal működése jelenleg jó, a legtöbb feladatot képzett és tapasztalt munkatárs látja el. A pályázat tervezésekor is már látszott, hogy a hivatali működésről egy helyzetjelentés, az egyes munkafolyamatok optimalizálása, az ügymenet és adminisztrációs rend újragondolása; a hivatal szervezeti egységei közti együttműködés fejlesztése azonban fontos lehet. A stratégia elkészítéséhez szükséges volt a hazai és a nemzetközi informatikai és információs társadalmi stratégiai környezete megismerése, a trendek, fejlesztési irányok és kötelezettségek meghatározásához, ezért ezt alább részletesen bemutatjuk.

Mivel Körmend Vas megyében, a Nyugat-dunántúli régió területén fekszik, a helyzetfeltárás során elsőként meg kellett vizsgálni a régiós információs társadalmi stratégiában (NYD-RITS) foglalt fejlesztési irányokat és az abban leírt elektronikus közigazgatási, elektronikus önkormányzati intézkedési javaslatokat és az azokhoz tartozó, az akciótervek megvalósítását elősegítő projektjavaslatokat is.

Nyugat-Dunántúl Régió hosszú távú (2020-ig szóló) stratégiai célja az, hogy *tudásalapú információs társadalom régióvá* váljon. Az európai új, i2010 című stratégia szerint most már ez egyaránt jelent információ és innováció, ICT-piac és életminőség, inklúzió és média központú tudásalapúságot. Ezért Nyugat-Dunántúl egyrészt adaptálhatja az i2010 stratégiáját, másrészt önálló tartalmat és formát adhat ennek az új európai célrendszernek.

1. Hosszú távú cél 2020-ig

Tudásalapú információs társadalom régió

A cél az, hogy a Nyugat-dunántúli régió az infokommunikációs eszközöket és szolgáltatásokat széles körben hatékonyan használó régióvá váljon, amely különösen az e-közigazgatás, az e-gazdaság és az e-demokrácia, valamint az innováció erősítése segítségével felgyorsítja a fenntartható és versenyképes - tudásalapú gazdaság és társadalom fejlődését

A 2020-ig szóló hosszú távú cél nem más, mint a jövőképből fakadó központi célnak a tömör megnevezése. A tudásalapú információs társadalom régió fogalma összefoglalóan az jelenti, hogy Nyugat-Dunántúl elkötelezi magát a regionális tudásalapú gazdaság és társadalom kiépítése mellett, amely egyrészt a régiót versenyképesé teszi Európában és Magyarországon, másrészt a régió lakosságának új életminőségét teremtheti meg.

A tudásalapú információs társadalom régió stratégia *egyaránt tartalmazza* (a) az evidens, (b) a nem evidens, avagy hosszú- és középtávú, valamint a rövidtávú stratégiai célt. Ez a célválasztás nem csak azt fogalmazza meg, hogy Nyugat-Dunántúl – mint minden magyar régió – a kormányzati MITS alapján regionális információs társadalommá kíván válni, hanem azt a *regionális felismerést* is,

hogy Magyarországon ez a régió *központi (és kiemelt) hosszú távú céljának* választja a tudásalapú gazdaság és társadalom fejlesztését.

Magyarország hét (vagy legalább is hat) régiója közül Nyugat-Dunántúlnak van a legtöbb esélye arra, minden jelenlegi hátránya és nehézsége ellenére is, hogy a tízes évek elejére *i2010 mintarégióvá* válhasson. Az **Regionális Területfejlesztési Konceptió** szerint pillanatnyilag Nyugat-Dunántúl régió jövőképeinek központi eleme: a *zöld-régió* stratégia. (Ez önmagában is kevés hosszú távú célnak, hiszen ezt minimum tágítani kellene a fenntartható fejlődés régióvá.) Ugyanakkor az NYD RITS alapján azt javasolták az Nyugat-dunántúli Regionális Fejlesztési Tanácsnak, hogy az RFK véglegesítésekor Nyugat-Dunántúl régió általános hosszú távú céljának két lisszaboni célcsoportot vegyen, ami például így hangozhat, hogy *fenntartható és tudásközpontú régió*.

Átfogó célok

A hosszú távú cél alapján fogalmazták meg Nyugat-Dunántúl *átfogó céljait* (avagy 2013-ig szóló – a MITS fogalmai szerint - a beavatkozási területeket.) Az átfogó célok a koncepcióban stratégiai célokként szerepelnek.

A lehetséges átfogó célok közül ötöt választottak ki: *versenyképes, intelligens társadalom, tudás, e-demokrácia és e-régió*. A választást mindenekelőtt az motiválta, hogy egy régióban átfogó cél nem lehet kevesebb, mint a versenyképes gazdaság (ami nem egyszerűen a tudásalapú gazdaság), az intelligens társadalom (ami nem egyszerűen a hátrányos térségek felzárkóztatása), a tudás teremtés és közvetítés (ami nem egyszerűen az oktatás és távoktatás), végül az e-régió (ami nem egyszerűen informatikai vagy technológia).

2. Átfogó célok (beavatkozási területek) 2013-ig

A.	B.	C.	D.	E.
Versenykép	Intelligens	Tudásrégió	e-	e-Régió
es régió	társadalom	létrejötté	Demokrácia	megszületés
létrehozása	régió		régió	e
	kifejlesztése		kialakulása	

Az öt átfogó cél természetesen egymásra épül, *egymást kiegészíti*, és együttesen teszi lehetővé a regionális információs társadalom tudatos létrehozását.

Versenyképes régió

A *versenyképes régió* azt a célt jelenti, hogy Nyugat-Dunántúl egyrészt erősíti a versenyképes innovatív regionális belső piacot, másrészt jobban integrálódik az európai (és globális) IKT iparba, vagy tágabban a tudásalapú gazdaságba. Versenyképességét tehát elsősorban az információs, elektronikus kommunikációs és audiovizuális (termékek, szolgáltatások, tartalmak) piacának erősítésével akarja elérni, ami egyúttal arra a felismerésre épül, hogy az IKT gazdasági növekedéshez való hozzájárulásában a *K+F tevékenység* játszik kulcsszerepet. (Megjegyzés: az IKT-ipar egyúttal a régió teljes iparának további modernizálását is ösztönözheti.)

Intelligens társadalom régió

Az *intelligens társadalom régió* célként azt foglalja össze, hogy Nyugat-Dunántúl tudatosan építse be a tudásalapú gazdaság előnyeit a regionális társadalomba, mert a közszolgáltatások és tágabban az életminőség javítása csak így érhető el. Ez a cél azt összesíti, hogy az innovatív és tudásalapú gazdaság fejlesztésével intenzív *társadalomfejlesztés* induljon el. Ez azonban nem csak az idős korosztály és a hátrányos helyzetűek számára ígér új lehetőségeket és kedvezményeket, hanem a lokális társadalom egészének. (Nyugat Dunántúl éppen abban lehetne az *egyik mintarégió*, hogy a gazdaság fejlesztés hatásait magas szinten aknázza ki a térségi társadalom életminőségének javítása érdekében.)

Tudásrégió

A *tudásrégió* átfogó cél azért emeltük ki, mert a tudásalapú gazdaság és társadalom megteremtéséhez elsősorban *tudás, avagy tartalom* szükséges, mindenekeelőtt új tudás teremtése és egyúttal elérhetővé tétele, ami egyébként az innovációs kapacitás növelésének is feltétele, másodsorban pedig *tudásközvetítés* a cél, avagy minden tudás/tartalom elérhetővé tétele és a tudásközvetítő intézményeken keresztül – kiemelten távoktatás keretében - való oktatása. (megjegyzés: a tudástermelés és közvetítés egyúttal a *regionális tudásipar* kibontakozását hozza magával, amely szükségképpen tágabb – és a régióknak olykor több előnyöket ígérő - gazdasági terület, mint az IKT-iparág.)

e-Demokrácia régió

Az *e-Demokrácia* régió önálló célként való kiemelése azt a felismerést jelzi, hogy a regionális információs társadalom fejlesztésében a következő tíz évben minden bizonnyal központi feladat nem egyszerűen az e-önkormányzás és az e-közigazgatás, hanem ennek megvalósítása révén is az *e-demokrácia* megteremtése. Nyugat-Dunántúlnak minden esélye (és jórészt) számos lehetősége lesz arra, hogy 2010-2013-ra a régió minden településén és közigazgatás szintjén elérje az e-közigazgatás teljes körű bevezetését.

e-Régió

A célrendszerben nem véletlenül, de nem is visszaminősítésként tettük a sor végére az *e-Régió* átfogó célt. Ezért az *infrastruktúra* beavatkozási terület helyett tágabb átfogó célt, az információs társadalom fejlesztésének *átfogó elektronikus (és digitális) technológiai feltételeit*, aktuálisan mindennekelőtt *a szélessávú lefedettséget és a szélessáv széleskörű elterjesztését* jelöltük meg. Nyugat-Dunántúl számára sincs tehát más alternatíva, mint az, hogy a következő tíz évben behozza informatikai-technológiai lemaradását az európai unió átlagos fejlettségéhez képest.

NYD RITS prioritások (fő irányok)

A felsorolt átfogó célok közül kiválasztották azokat a fontosabb *prioritásokat*, amelyek a regionális információs társadalommá válás tíz-tizenöt éves folyamatában a legelső cselekvésre váltható célcsoportokat jelöli meg. Az öt átfogó cél mindegyikében kiválasztottunk *egy-egy központi elemet*, amelyet aztán a részprioritásokban konkretizálunk.

3. Prioritások (fő irányok)

A.	B.	C.	D.	E.
Tudás-vezérelte versenyképes regionális gazdaság erősítése	Tudás-vezérelte versenyképes társadalom építése	Versenyképes tudásfejlesztés és tudásközvetítés fejlesztése	e-önkormányzat, e-közigazgatás, e-választás elterjesztése	Regionális hozzáférés (és hozzájutás) az e-polgárság

A versenyképes régió átfogó célból a tudásvezérelte (és egyben versenyképes) gazdaság erősítését, az intelligens társadalom régió célcsoportból a szintén tudásvezérelte (és egyben versenyképes társadalom építését, a tudás régió kiemelt célból a versenyképes tudásfejlesztést és tudásközvetítés fejlesztést, az e-Demokrácia átfogó tervből érthetően az e-önkormányzás és e-közigazgatás, valamint az e-választás elterjesztését és végül az-régióból, az utolsó átfogó célból a regionális hozzáférés és részben hozzájutás erősítését. A versenyképes jelzőt nem azért preferáltuk, mert ez ma divat, nem csak azért, mert ez szempontként szerepel az európai és a magyar tervezési dokumentumokban, hanem főként amiatt, hogy Nyugat-Dunántúl fenntartható fejlődése tényleg csak a versenyképesség erősítésével érhető el.

A fent felvázolt NYD-RITS negyedik prioritásban (az e-önkormányzás e-közigazgatás prioritásból) négy elemcsoport került kiemelésre: e-önkormányzás és közigazgatás, e-választás, RITS döntéshozatal, RITS-monitoring és a regionális e-közigazgatás.

e-önkormányzat, e-közigazgatás, e-választás elterjesztése

D. 1.	D. 2.	D. 3.	D. 4.	D. 5.
e- Önkormányzat, települési és társégi közigazgatás, és ehhez korszerű szolgáltatások	e-választási rendszer és kiépítése, e- fejlesztése	Regionális e- közigazgatás előkészítése	e- NYD-RITS döntéshozatali, döntés végrehajtási rendszer létrehozása	e- NYD RITS e- monitoring rendszer létrehozása

Mitől és mennyire terjedhet el 2013-ig az e-önkormányzat, az e-közigazgatás és az e-választás?

Ha a régió minden településén és közigazgatási szintjén bevezetik az e-önkormányzást és e-közigazgatást. Ha minden alapvető közszolgáltatás teljesen igénybe vehető on-line módon. Ha a hatóságok hetven százaléka használ nyílt forrású szoftvereket.) Ha főként a számítógépként is működő mobiltelefonok jóvoltából elterjed a mobil e-közigazgatás is. Ha minden településnek és önkormányzati intézménynek portálja/honlapja van. (Nyugat-Dunántúlon 2003 végén az intézmények 27 százalékának volt honlapja.) Ha a lakosok negyven százaléka használja az Internetet a hatóságokkal való kapcsolatfelvételre, (bontás a célok szerint: információszerzés, formanyomtatványok megszerzése, kitöltött nyomtatványok visszaküldése Ha a vállalkozások hetven százaléka használja az Internetet a hatóságokkal való kapcsolatfelvételre, (bontás a célok szerint: információszerzés, formanyomtatványok megszerzése, kitöltött nyomtatványok visszaküldése). Ha a 2010-ben megyénként legalább egy-egy kistérségben – modellkísérlet keretében – kipróbálják az e-népszavazást és az e-választási rendszert.

A Nyugat-Dunántúli régiót vizsgálva, de **országos viszonylatban** is elmondható, hogy a különböző méretű települések informatikai felkészültsége között jelentős eltérések mutathatók ki. A felkészültebb önkormányzatok sem rendelkeznek az e-önkormányzatiság minden szükséges kellékeivel. A városok Internetes felületén többnyire a hozzá tartozó önkormányzati szervekről szóló információkat, valamint az ügyfélfogadással kapcsolatos legfontosabb tudnivalókat találhatjuk. A kulturális és egyéb rendezvények programjairól való tájékoztatás a honlapot üzemeltető önkormányzatok csak kisebb részét jellemzi, míg a kifejezetten önkormányzati szolgáltatások csak minimális mértékben találhatóak meg. Ezek a szolgáltatások jellemzően egyes ügymenetek leírására, bizonyos űrlapok letöltésére, elvétele ezek on-line benyújtására adnak lehetőséget.

Az e-közigazgatás fejlesztésének egyik lehetséges módja több témában e-közigazgatási minta-rendszer létrehozása, és az önkormányzatokkal együttműködve ezeknek a már gyakorlatban is jól működő rendszereknek a

továbbadása. A cél tehát egy szolgáltató közigazgatás kialakítása, ami a tekintélyelvű, a hatalom külsőségein és bürokratikus logikáján alapuló gyakorlat helyébe, egy állampolgár központú, nyílt szerepfelfogású közigazgatást állít, amelyben mind az önkormányzat, mind a különböző hivatalok szolgáltatást nyújtanak az állampolgároknak. A program konkrét célja a közigazgatási szervezetek, ezen belül az önkormányzatok munkájának digitalizálása egységes szempontrendszer szerint.

Az **e-közigazgatás kialakítása**, a szolgáltatóvá alakítás nemcsak az önkormányzatokat, hanem a régió egész közigazgatását érinti. Az e-közigazgatás megteremtésével egy technológiai korszakváltás következik be, ami az elektronikus eszközök alkalmazásával lehetővé teszi a közigazgatási munka minőségi megváltoztatását. Szervezett folyamatok automatizálását szolgáló számítástechnikai és kommunikációs hardver és szoftverrendszerek, kialakítására kerül sor. Az áttérés feltételrendszerének kialakításánál két fontos szempontot kellett figyelembe vennünk. Egyrészt a szolgáltató közigazgatás kialakítását, másrészt az ezt kiszolgáló információ és kommunikáció technológia alkalmazásának bővítését. A mintaprojekt megvalósításával csökkentjük a települések közti szakadékokat, a munka során szerzett tapasztalatok alapján a régió, a megye a többi kistérség településein már hatékonyabban elvégezhető a fejlesztések.

A regionális informatikai fejlesztési program e-közigazgatás alprogramjában az alábbi részcélok találhatóak:

Az általános cél a szolgáltató közigazgatás kialakítása, ami a tekintélyelvű, a hatalom külsőségein és bürokratikus logikáján alapuló gyakorlat helyébe, egy állampolgár központú, nyílt szerepfelfogású e-közigazgatást állít, amelyben mind az önkormányzat, mind a különböző hivatalok szolgáltatást nyújtanak az állampolgároknak.

A program konkrét célja a közigazgatási szervezetek, ezen belül az önkormányzatok munkájának digitalizálása egységes szempontrendszer szerint. Kiemelten fontos célok a szélessávú infrastruktúra hálózat kialakítása régióban, a közigazgatás információinak hozzáférhetővé tétele az informatika (különösen az internet és a mobil internet) segítségével is és olyan nyílt rendszerek kialakítása, melyek által ezek az információk a lakosság széles rétege számára nem csupán

hozzáférhetővé válnak, hanem az önkormányzatok által nyújtott szolgáltatások beiktatásával, megvalósulhat az e-közigazgatás a szolgáltató állam, - önkormányzat, -közigazgatás programja.

A szolgáltató önkormányzás célja a helyi igények kielégítése, a lakosság igényei alapján, a lakosság széles rétegeinek a bevonásával kialakítva az önkormányzat működését. Olyan önkormányzás kialakítása, ahol partnerként kezelik a lakosságot, nem paternalista módon irányítják, és nem hatalmi pozícióból tekintenek a polgárokra. A döntéshozók az önkormányzatok szabályrendszerét úgy alakítják, hogy megvalósulhasson a széles nyilvánosságon alapuló demokratikus hatalomgyakorlás, megteremtsék a lakosság komfortérzetét, a települések gazdasági-, kulturális- oktatási, egészségügyi felemelkedésének lehetőségét, kialakítsák az önkormányzatiság megteremtését biztosító szervezeteket és intézményeket, megteremtve ezzel a települések érdekeit szolgáló önkormányzati és államigazgatási munka feltételeit, a döntések egységes elvek szerinti előkészítését.

A közszolgáltatások végzésére vonatkozó legutóbbi uniós ajánlás, a "**Common List of Basic Public Services**" az EU a tagállamok számára kötelezettségeket határoz meg az állampolgároknak, ill. az üzleti élet szereplőinek elektronikusan nyújtandó közszolgáltatások körére és azok Interneten keresztül történő igénybevételeinek szintjeire vonatkozóan.

Négy fejlettségi szintet különböztet meg:

1. szint: információ - on-line információk nyújtása a közigazgatási szolgáltatásokról
2. szint: egyirányú interaktivitás - nyomtatványok, űrlapok, adatlapok letöltésének, kinyomtatásának lehetősége.
3. szint: kétirányú interaktivitás - nyomtatványok, űrlapok, adatlapok on-line úton történő kitöltése, beleértve a hitelesítést.
4. szint: ügyintézés - a teljes ügymenet elektronizálása: döntés, kézbesítés, illetékek lerovása.

Az ajánlásban szereplő közigazgatási szolgáltatások közül Magyarországon az alábbiak érintik elsősorban az önkormányzatokat:

1. Az állampolgárok vonatkozásában

- személyi okmányok (útlevel, vezetői engedély)
- gépkocsi regisztráció, súlyadó-fizetés
- építési engedélyezés
- hatósági igazolások (születési, házassági stb. anyakönyvi kivonatok)
- lakcímváltozás bejelentése
- szociális juttatások, támogatás fizetése
- helyi adózás
- egészségüggyel kapcsolatos szolgáltatások (interaktív tanácsadás az egyes intézményekben elérhető szolgáltatásokról, bejelentkezés stb.)

2. Az üzleti szféra szervezetei vonatkozásában

- cégalapítás bejelentése
- iparűzési adó
- engedélyek stb.

A közbeszerzési törvény változásával, valamint a csatlakozás önkormányzati oldalát áttekintve megállapítható, hogy a gazdálkodás korszerűsítése, a beszerzések átalakítása informatikai támogatást („e” alapú rendszerek) fog igényelni, melyeknek illeszkedniük kell az uniós pénzalapokból történő támogatásokhoz, továbbá a monitoring rendszerek működéséhez.

Az informatikai fejlesztések általi befogadás kapcsán tervezett intézkedések fő eleme, egy az **„i2010 IKT a befogadásért”** program tevékenységeivel összecsengő, 2006. év során kidolgozandó EU szintű cselekvési terv, amely a befogadó elektronikus kormányzati célkitűzéseket foglalja össze. Emellett 2006 és 2007 folyamán a tagállamok - az Európai Közigazgatási Hálózat (European Public Administration Network, EPAN) révén - kölcsönösen megosztják egymással az olyan politikák kialakítása terén szerzett tapasztalataikat, amelyek kialakításuknál fogva befogadó jellegűek (pl. az állampolgár-központú szolgáltatásnyújtás és a többcsatornás architektúrák alkalmazása).

Az intézkedéseket és azok alapján kijelölt politikai célkitűzéseket összevetve kijelenthetjük, hogy az informatikai tevékenység a befogadás megvalósításához csak a kezdeti lépéseket jelenti, azonban sok olyan az e-kormányzat szakterülete

által lefedett további kutatási, szabályozási, folyamatszervezési, racionalizációs, képzési és kommunikációs tevékenységre van szükség, amelyek összessége vezet el az alábbi célkitűzések megvalósulásához.

1. 2010-re minden állampolgár - beleértve a hátrányos szociális helyzetben élőket - az elektronikus kormányzás kedvezményezettjeivé válik.
2. 2010-re az európai közigazgatási rendszerek az IKT innovatív felhasználása segítségével és a lakosság bizalmának növekedésével, az elektronikus kormányzat előnyei növekvő tudatosításával és az összes felhasználó készségeinek javításával és támogatásukkal hozzáférhetőbbé teszik a nyilvános információkat és közszolgáltatásokat.

Az EU által definiált **20 leggyakrabban igénybe vett szolgáltatás** a magyar közigazgatásban 27 szolgáltatással fedhető le, melynek magyarázata, hogy az EU dokumentuma közösségi szolgáltatásokról (közszolgáltatásokról), és nem közigazgatási ügyekről szól. A szolgáltatások definiálása során nem a tartalom, illetve a szolgáltató, hanem a szolgáltatások alanya a rendezési szempont. Ezek Magyarországon is a legkeresettebbek közé tartoznak, ezért a Közigazgatási Eljárási törvény (Ket) végrehajtásához kapcsolódóan a közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának keretében e szolgáltatások nálunk is kiemelt prioritást kaptak.

Állampolgárok számára nyújtott szolgáltatások

- 1 Jövedelemadó bevallás, értesítés a kivetett adóról
- 2/a Álláskeresés interneten keresztül az ÁFSZ állásajánlataiban
- 2/b Állásbejelentés interneten keresztül az ÁFSZ állásadatbázisába
- 3/a Munkanélküli járadék igénylése
- 3/b Munkavállalók gyermekei után járó pótlékok igénylése
- 3/c Kötelező egészségbiztosítás ellátásai
- 3/d Tanulói ösztöndíj megpályázása
- 4/a Útlevigénylés és útlevéllel kapcsolatos egyéb ügyintézés
- 4/b Gépjárművezetői engedély ügyintézés, illetőleg vezetési jogosultság megszerzése

- 5 Járművek nyilvántartásával kapcsolatos ügyintézés, járműigazgatás (új, használt és importált gépjárművek forgalomba helyezése, műszaki vizsgáztatása, járműigazgatási ügyek)
- 6 Építési engedély iránti kérelem
- 7 Rendőrségi on-line bejelentések, feljelentések
- 8 Közkönyvtári katalógusok hozzáférhetősége, keresési lehetőségek elérése
1954-ig visszamenőleg
- 9/a Születési anyakönyvi kivonat ügyintézése: kérvényezés, kiadás
- 9/b Házassági anyakönyvi kivonat ügyintézése: kérvényezés, kiadás
- 10 Felvételi jelentkezés (középiskolákba, felsőoktatási intézményekbe)
- 11 Lakcímváltozás bejelentése (lakcímgazolvány pótlás, csere)
- 12 Egészségüggyel összefüggő szolgáltatások (pl. interaktív tanácsadás kórházi szolgáltatások elérhetőségéről, kórházi bejelentkezések)

Vállalkozások számára nyújtott szolgáltatások

- 1/a Munkavállalók és foglalkoztatók számára nyújtott szolgáltatások (munkáltatók bejelentési kötelezettségének elősegítése, munkavállalók számára betekintési lehetőség a róluk benyújtott információkba)
- 1/b Munkáltatók bejelentése nyugdíjbiztosítási adatokról
- 2 Társasági adó bevallás, értesítés
- 3 ÁFA: bevallás, értesítés
- 4 Korlátolt felelősségű társaságok és részvénytársaságok bejegyzése, változásbejegyzése
- 5 Adatközlés a statisztikai hivataloknak
- 6 Vámáru-nyilatkozatok benyújtása, kezelése
- 7 Környezetvédelemmel összefüggő engedélyek szerzése
- 8 Közbeszerzési eljárás

Az elektronikus ügyintézés szempontjából alapvetően meghatározó a Közigazgatási hatósági eljárásról és szolgáltatásról szóló 2004. CXL törvény. A 2008-ban, hosszas országgyűlési vita után megszületett a 2008. évi CXI. törvény a Ket. módosításáról. A módosító törvényt már most Ket. novellaként emlegetik, ugyanis átfogó változtatásokat hoz nemcsak a korábbi eljárási szabályokba, hanem a hatósági eljárás szemléletmódját is megváltoztatja. A törvénymódosítás

célja, hogy egyszerűbbé, gyorsabbá és hatékonyabbá tegye a közigazgatási eljárást.

A törvény legfontosabb újítása az ügyfélközpontú szabályozás, az elektronikus ügyintézés és kapcsolattartás általánossá tétele, valamint az egyablakos ügyintézés bevezetése.

A Ket. Elektronikus ügyintézésre és hatósági szolgáltatásra vonatkozó részletes eljárási szabályait vizsgálva összességében megállapíthatjuk, hogy a Ket. modern és szinte mindenre kiterjedő szabályozást valósít meg az általános hatósági eljárások elektronizálása területén. A Ket.-ben foglalt kivételek és korlátozások a jelenlegi helyzetben logikailag vagy technikailag indokolhatóak. Utóbbi esetben természetesen elvárás a korlátozások mielőbbi feloldása.

A jelzett nehézségek ellenére is a megalkotott szabályok komoly haladást jelentenek. A Ket. legfontosabb vívmányának az a tény tekinthető, hogy az **elektronikus eljárást egyenrangú eljárásként** rendeli szabályozni a hagyományos, papír alapú eljárással. Az ilyen eljáráshoz fűződő jogkövetkezmények tehát mindenben azonosak a régi Áe. szerinti eljárásokéval. A korábbi szabályozásban ugyan lehetővé tették már az elektronikus eljárást, azonban erre általános szabályként nem került sor, hanem csak egyes ágazatok tekintetében, miniszteri rendeletekkel lehetett az elektronikus útra is kiterjeszteni a szabályozást.

A Ket. részleteiben is átgondolt, összefüggő szabályozást ad, annál is inkább, ha a végrehajtási rendeletek által adott háttérrel is a kép részének tekintjük. A jogszabályok összességében tartalmazzák a legfontosabb garanciális szabályokat, az ügyfelek alapvető jogainak sértetlenségét. Az egyik leglényegesebb és legkényesebb területen például, (adatvédelem) a célhoz kötöttség követelményének megfelelően került szabályozásra a kezelt adatok felhasználásának jogi keretrendszer, amely szabályok szerint az azonosításon túlmenően kizárólag viszontazonosításra használhatóak fel a fenti adatok.

A Ket. és annak végrehajtási rendeletei megfelelő háttérszabályozást biztosítanak a hatósági ügyintézés elektronizációjához. A már működő és érvényesülő szabályozást ki lehetne terjeszteni más jogi területekre is, ezzel

egységesítve a jelenleg széttagolt és egymásnak sokszor ellentmondó, vagy éppen nem kompatibilis technikai és jogszabályi megoldásokat.

Az **ügyfélközpontúság** már a Ket. novella 1. §-ban mivel a korábbi Ket. 8. § helyébe -amely szerint törvény kötelezővé tehetette vagy megtilthatta az elektronikus ügyintézés -lépő rendelkezés szerint „törvény eltérő rendelkezése hiányában az ügyfél és az eljárás egyéb résztvevője nem köteles a hatósággal elektronikus úton kapcsolatot tartani... az ügyfél a kérelemre induló eljárás során és az eljárás egyéb résztvevője egy alkalommal indoklás nélkül, további esetekben méltányolható indoklással megváltoztathatja a kapcsolattartás általa addig alkalmazott módját."

Ugyancsak az ügyfél érdekeit tartja szem előtt a Ket. novella azon rendelkezése (121. §-a) is, miszerint a hatóság az elektronikus információszabadságról szóló (Einfoszab.) törvényben meghatározott közérdekű adatokat az ott meghatározottak szerint teszi közzé elektronikusan. A 2. bekezdés szerint a hatóság által ily módon nyújtott tájékoztatás - az Einfoszab. törvény meghatározottakon túl - tartalmazza többek között az ügyintézés jogszabályi határidejét, az egyes hatósági ügyek intézésére illetékes ügyintézők nevét, elérhetőségét, az ügyfelek eljárási jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatást, illetve az illetékek és díjak meghatározását, lerovásuk, befizetésük módját, az elektronikus kapcsolattartáshoz szükséges tájékoztatást. A hatóság ügyforgalmi statisztikát készít, melyet az ügyfélfogadásra nyitva álló helységben is közzé kell tenni.

A hatóságok tájékoztatási kötelezettségét szigorítják a törvény által bevezetett, a Ket. új 28/C. §-ának azon szabályai, melyek szerint az ügyfél minden egyes 28/A. §-ban meghatározott kapcsolattartási formát használhat tájékoztatáskérés céljából (ha jogszabály eltérően nem rendelkezik). Az előírás szerint a hatóság ugyanolyan formában köteles tájékoztatni az ügyfelet, mint amilyen formában az ügyfél a tájékoztatást kérte. (Tehát ha az ügyfél elektronikusan kér tájékoztatást, a hatóság köteles elektronikusan megadni a szükséges információkat.) A tájékoztatás nem tagadható meg, ha az ügyfél magát azonosította a külön szabályok szerint.

Mindezek az ügyfél pontosabb és megfelelőbb tájékoztatását teszik lehetővé a Ket. korábbi szabályaihoz képest, és a közigazgatási szervekre, mint hatóságokra

rónak többletkötelezettséget. E rendelkezések célja egységesen az, hogy az ügyintézés átláthatóságát, minőségét javítsák, átláthatóbbá tegye a közigazgatási szervek munkáját és meggyorsítsa az ügyintézési folyamatokat.

A Ket. novella másik fontos újítása az elektronikus ügyintézés és kapcsolattartás bevezetése. Mint azt a fentiekben is bemutattuk, a Ket. novella nem teszi kötelezővé az ügyfelek számára általánosan az elektronikus ügyintézés, hanem az esetek döntő többségében - amikor törvény nem teszi kötelezővé - az ügyfelek választására bízza minden egyes eljárásban azt, hogy a kapcsolattartás milyen formáját választják.

A Ket. novella új II/A. Fejezetet vezet be a Ket.-be, amely a hatóság és ügyfél közötti kapcsolattartást, és az elektronikus kapcsolattartást szabályozza, ezen kívül rendelkezik a hatóságok közötti kötelező elektronikus kapcsolattartásról.

A kapcsolattartás formái között szerepel többek között az írásban és elektronikus úton való kapcsolattartás is. Ha a hatóság kezdeményezi az eljárást, akkor az első kapcsolatfelvétel alkalmával felhívja az ügyfél figyelmét a kapcsolattartás lehetséges formáira, tájékoztatást ad a kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségekről, valamint a hatóság által nyújtott elektronikus tájékoztatás elérhetőségéről. „Rövid szöveges üzenet útján, elektronikus levélben és telefonon is lehet tájékoztatást kérni és teljesíteni, vagy kapcsolatot tartani.

Az ügyfél minden olyan esetben, amikor a hatósággal történő elektronikus kapcsolattartás nem értelmezhetetlen, jogosult ily módon tartani a kapcsolatot. Az ügyfél elektronikus kapcsolattartási szándékát kifejezetten is érvényre juttathatja, de hallgatólagosan is: például ha elektronikusan nyújtja be az eljárás megindítására irányuló kérelmét, és az alkalmazandó kapcsolattartási formáról nem rendelkezik.

A hatóságok kötelesek elektronikus úton egymással kapcsolatot tartani, amennyiben kapcsolattartásuk irratóvábbítást nem igényel. Részletesen szól a Ket. novella a hatóságok közötti kapcsolattartásról, azt külön alcím alatt vezeti be a Ket.-be, úgymint a közigazgatási eljárásról szóló törvény új 28/D. §-át. Főszabály szerint a hatóságok egymással elektronikus úton tartanak kapcsolatot.

Kivétel ez alól, ha azt törvény azért korlátozza, mert az az adott eljárásban aránytalan költséggel járna vagy értelmezhetetlen.

Külön rendelkezés szól az **önkormányzati hatósági ügyekben** az önkormányzati hatóságok egymás közötti kapcsolattartásáról. Az önkormányzati hatóságok – hatósági ügyben - egymással akkor kötelesek elektronikus úton kapcsolatot tartani a 28/D. § (2) bekezdése értelmében, ha önkormányzati rendelet kötelezővé teszi az elektronikus kapcsolattartást. Az önkormányzati hatóság más hatósággal elektronikus úton köteles kapcsolatot tartani, amennyiben a kapcsolattartást az önkormányzati hatóság elektronikus úton kezdeményezte (28/D. § (3) bekezdése).

Ha az iratok nagy mennyisége vagy technikai okokból aránytalan nehézségek adódnak, ami az eljárás elhúzódásához vezet, az elektronikus kapcsolattartás nem kötelező (28/D § (4) bek.).

A Ket. novella bevezette az **egyablakos ügyintézés**t, ami azt jelenti, hogy a valamely jog megszerzéséhez szükséges több eljárást az ügyfél egy ablaknál, az ügynevezett kijelölt hatóságnál tudjon megindítani. (Korábban egy ügyfélnek több eljárást kellett megindítania, ha valamely jog megszerzéséhez erre volt szükség a jogszabályok szerint. Ez nem csak időigényes volt, hanem az eljárási illetéket is több alkalommal kellett megfizetnie.)

A 38/A. § értelmében, ha törvény vagy kormányrendelet előírja, valamely jog gyakorlásához szükséges kérelmek a törvényben vagy kormányrendeletben kijelölt hatóságnál (közreműködő hatóság) együttesen nyújthatók be, amely nyolc munkanapon belül továbbítja a kérelmeket a döntés meghozatalára hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságokhoz. Az ilyen típusú ügyintézés további részletszabályait ez, illetve a 38/B. §-ok szabályozzák.

A Ket. új 160. §-a értelmében megszűnik az eddigi elektronikus aláírással történő ügyintézés is, ehelyett a továbbiakban az ügyfélkapun keresztül van lehetőség az elektronikus ügyindításra és ügyintézésre. Az elektronikus ügyintézés csatornája ezen túl tehát a 182/2007. (VII.10.) kormányrendelet szerinti központi rendszer, amelyre az ügyfél a 160. § szerinti módon létrehozott egyedi ügyfélkapuján tud belépni.

A novella rendelkezései 2009. október elsején léptek hatályba néhány kivétellel. Ilyen például a hatóság közötti elektronikus kapcsolattartást szabályozó új 28/D.

§, amely 2011. január 1-jétől hatályos, azaz alkalmazandó és kötelező erejű. Ezekre az új követelményekre fel kell készülniük az önkormányzatoknak.

Az elektronikus ügyintézés fogalma különbözőképpen közelíthető meg. Egyrészt az elektronikus ügyintézés keretébe sorolhatók azok az alkalmazások, amelyek az önkormányzaton belül egy vagy több számítógépen használva támogatják az állampolgári ügyintézését, másrészt azok a szolgáltatások, amelyek az interneten keresztül érhetőek el.

Az interneten keresztül elérhető elektronikus szolgáltatások különböző szinten valósulhatnak meg: az ügyintézéshez kapcsolódó információk, tájékoztatások nyújtásától kezdve a formanyomtatványok elérésén, illetve azok elektronikus visszaküldési lehetőségén keresztül a teljes mértékben elektronikus úton lezajló ügyintézésig, melynek során a hivatal is elektronikus úton küldi meg az állampolgár számára szükséges dokumentumokat.

Az interneten keresztül nyújtandó elektronikus szolgáltatások szintjét behatárolja az önkormányzat által használt internet-szolgáltatás minősége. Már a 2., de leginkább a 3. szintű szolgáltatások csak szélessávú internet-elérés esetében nyújtják a megfelelő minőséget.

Az elektronikus ügyintézés helyzetének meghatározásához – a fentiek figyelembe vételével – az alábbi tényezők vizsgálata szükséges, amelyek a helyzetértékelést, valamint a továbblépés lehetséges irányait meghatározzák:

Az önkormányzatok

- a számítógépes ellátottsága;
- az internet ellátottság mértéke és minősége;
- az ügyintézését támogató belső informatikai alkalmazások helyzete;
- honlap megléte;
- a honlapon nyújtott – ügyintézését támogató – szolgáltatások mennyisége és szintje.

Az önkormányzatok által ellátott feladatok **informatikai támogatottsági szintje** (back-office) az állampolgárok számára nyújtott elektronikus

szolgáltatások egyik meghatározója. A back-office rendszerek léte, azok belső alkalmazása a szolgáltatásoknak az állampolgárok felé 3. szinten történő megnyitását teszi lehetővé a honlapon nyújtott szolgáltatás és a belső rendszer összekapcsolása révén.

Az Elektronikus Kormányzati Központ egy korábbi felmérése alapján a számítógéppel rendelkező **önkormányzatok belső működését** támogató leggyakrabban igénybevett informatikai alkalmazások közé az adóügyek (73%) és a vagyonyilvántartás (68%) tartozik. Érdekességként említhető meg, hogy ezeken a területeken nincs jelentős tolődás a nagy önkormányzatok, illetve a nagyközségek és községek számítógéppel rendelkező önkormányzatai használati arányai között.

A gyakran használt alkalmazások közé tartoznak az iktatórendszerek (41%), személyzeti ügyek (36%), a szociális igazgatáshoz kapcsolódó feladatok (30%), a gazdasági ügyek intézése (29%).

A gyakran használt alkalmazásokat a megyei jogú városok és a városok önkormányzatainál nagyobb arányban használják, az iktatásnál ez az arány a fenti önkormányzatoknál 100, illetve 95%, a nagyközségeknél 82%, míg a községekben 30% körüli. Hasonló összefüggés figyelhető meg az önkormányzat mérete és a többi gyakran használt alkalmazás használata között is.

Gyengébbnek nevezhető a helyzet az elektronikus ügyintézés szempontjából az igazgatási és hatósági ügyek informatikai támogatottsága esetében, ez mindössze 13%, és csak 3% tervezi ilyen jellegű alkalmazás bevezetését. Az EU által a leggyakrabban igénybevett szolgáltatások közé sorolt építéshatósági ügyek esetében ez az arány pedig mindössze 7%, és 2% tervezi ilyen alkalmazás bevezetését.

Az önkormányzati működési területek informatikával legkevésbé támogatott részei: az ipari és kereskedelmi igazgatás (4%), a lakásügyek intézése, az egészségügyi igazgatás, a szabálysértések kezelése (3-3%). Ennél is kisebb a közterület felügyelet, a művelődési, oktatási, sport és ifjúsági területek kezelése, a beruházások, közbeszerzések intézése, a környezetvédelmi és közlekedési

ügyek – a számítógépet használó önkormányzatok mindössze 0-1%-a használ ezek kezeléséhez valamilyen szoftvert.

A számítógéppel rendelkező önkormányzatok 59%-a rendelkezik saját honlappal (az internet hozzáféréssel ellátott önkormányzatok 61%-a, míg az összes önkormányzat 57%-a), ami összesen 1800 önkormányzati honlapot jelent. A honlapellátottság a városok és a nagy önkormányzatok körében gyakorlatilag 100%-os, míg a számítógéppel rendelkező nagyközségek 76%-ának, a községek 53%-ának van web-oldala.

A legtöbb honlappal rendelkező önkormányzat Közép-Magyarországon (78%), míg a legkevesebb **Nyugat-Dunántúlon** (50%), Észak-Magyarországon és Közép-Dunántúlon (55%) található.

A honlapokon leggyakrabban az ügyfélfogadással és az önkormányzati szervekkel kapcsolatos legfontosabb tudnivalók (82-82%) érhetők el. Túlnyomó többségük szerepelteti a kulturális és egyéb rendezvények programjáról való tájékoztatást, valamint a turisztikai lehetőségeket (75-76%). A honlappal rendelkező önkormányzatok 68%-ánál található információ a település oktatási, és 64%-ánál az egészségügyi intézményekről.

A települési programokról (például övezet-átsorolások, fejlesztések) a honlapok 66%-a, a településen található vállalkozásokról 51%, az önkormányzati rendeletekről, szabályokról 50% ad információt. Jóval kisebb arányban található meg az éppen aktuális pályázatok (26%) és közbeszerzések (15%), illetve csekély hányadukon álláslehetőségek (7%).

A fentiek közül említést érdemel, hogy az önkormányzati rendeletekről, szabályokról szóló tájékoztatás az információszabadságról szóló törvény, míg a **közbeszerzésekről szóló tájékoztatás** az üvegzebe törvény alapján kötelező. Bár az említett törvények nem írják elő, hogy a közzétételi kötelezettségeket kötelezően az internetes honlapon kell teljesíteni, a honlappal egyébként rendelkező önkormányzatok esetében ez elvárás szintjére emelhető.

Az elektronikus ügyintézéshez lazábban kapcsolható, de mindenképpen említést érdemlő szolgáltatásnak tekinthető a polgármester, illetve a jegyző honlapon keresztül történő elérhetősége (28%), a lakossági javaslatok összegyűjtésére szolgáló online fórumok (22%), a konkrét önkormányzati tervekkel, intézkedésekkel kapcsolatos online lakossági véleményezés (13%), amelyek az e-demokrácia erősítésére hivatottak. Online ügyfélszolgálat a honlapok 4%-ánál működik. Figyelemre méltó jelenség, hogy a honlapon keresztüli különböző kapcsolatfelvételekre a városi és a nagy önkormányzati honlapok kétszer akkora hányadánál van lehetőség, mint az országos átlag.

Digitális Magyarország: Magyarország IKT stratégiája a nemzetközi trendek mellett nagymértékben függ a nemzetközi szinten megfogalmazott olyan horizontális stratégiáktól és konkrét cselekvési tervektől is, amelyek átfogó szociális és gazdaságpolitikai szempontból is meghatározzák a fejlődési irányokat. Mint az Európai Unió tagját, hazánkat is érintik az olyan közösségi dokumentumok, mint az Európa 2020 stratégia és az ez alapján elkészített Digitális Menetrend végrehajtása, vagy a Visby menetrend által előrevetített fejlődési irányok. Ennek megfelelően a jelen IKT Stratégia a legmesszemenőbb mértékig **figyelembe veszi az Európai Unió tagállamainak közös céljait** és akcióterveit, és Magyarország fejlődési mutatóit is azokhoz igazítja. A stratégiai irányok, célok és akciótervek mellett azonban figyelembe kell venni azokat a szabályozási és pénzügyi kereteket is, amelyek között Magyarország IKT Stratégiáját meg kell valósítani. Így a vitairat azonosítja az IKT szektorban releváns uniós határozatok, irányelvek és ajánlások által felvázolt irányokat és azok alapján határozza meg a stratégiai mozgásteret és az elérendő célokat.

Az Európai Unió átfogó stratégiai jövőképe rövidtávon a válságból való sikeres kilábalás, hosszú távon pedig a munkahelyteremtés és az életszínvonal növelése. Az EU2020 stratégia legfontosabb célja az intelligens, fenntartható és inkluzív növekedési pálya megteremtése, amelynek érdekében reprezentatív mutatókat határoz meg 2020-ra. Cél, hogy a foglalkoztatottak aránya a 20-64 éves korosztályban haladja meg 75%-ot, a tagállamok átlagosan a GDP 3%-át fordítsák kutatási és fejlesztési célokra, valamint 20%-kal csökkenjen az üvegházhatású gázok kibocsátása és 20%-ra növekedjen a megújuló forrásból nyert energiák felhasználása. Emellett az Európai Unióban az iskolából kimaradók

aránya nem haladhatja meg a 10%-ot és a fiatalabb generációkban a felsőoktatási oklevéllel rendelkezők arányának is 40% fölé kell emelkednie. További cél, hogy a szegénység kockázatának kitett lakosok száma 20 millióval csökkenjen 2020-ig.

Mi sem bizonyítja jobban a tudás alapú információs társadalom kiemelkedő szerepét, minthogy az EU2020 átfogó növekedési stratégia leggyorsabban elfogadott zászlóshajó kezdeményezése a **Digitális Menetrend**, amely az uniós IKT szektor éves teljesítményét 660 milliárd euróra becsüli. Ez az érték ugyan az európai GDP 5%-a, azonban a termelékenység növekedéséhez 20%-al járul hozzá közvetlenül. Mégis, az Európai Unióban érvényes információs társadalmi mérőszámok rendre elmaradnak az Egyesült Államok, Japán vagy Dél-Korea hasonló mutatóitól.

Az Európai Bizottság szerint az elmaradás oka, hogy a digitális piac szétaprózódott, nem megfelelő az interoperabilitás és a szabványosítás foka, alacsony az informatikai biztonság és ennek megfelelően hiányzik a felhasználói bizalom, kevés a hálózati beruházás, elégtelenek a kutatási és innovációs erőfeszítések, valamint a felhasználók digitális jártassága és készsége nem kielégítő. Továbbá a tagállamok nem megfelelően aknázzák ki az IKT nyújtotta lehetőségeket az olyan társadalmi kihívások kezelésére, mint például a környezeti kihívások, elmaradt területek felzárkóztatása, az idősödő korosztály, a fogyatékkal élők, vagy a hatékony közszolgáltatások nehézségei.

Az Európai Bizottság úgy látja, hogy az óriási IKT potenciál egy önmagát gerjesztő működési folyamat során aktivizálódhat, amelyben a vonzó tartalmak és szolgáltatások keresletet támasztanak a nagysebességű és nagyobb kapacitású hálózatok iránt, ami megteremti a beruházások üzleti feltételeit és végül újabb lehetőségeket nyit az innovatív szolgáltatások megteremtéséhez és elterjedéséhez.

A Digitális Menetrend konkrét és számon kérhető teljesítménycélokat is meghatároz az európai információs társadalom és az IKT szektor számára.

Ilyen fő cél, hogy 2013-ig a minimális szélessáv mindenki számára elérhető legyen (100%-os lefedettség). Sőt az is cél, hogy 2020-ig 30 Mbps, vagy nagyobb sáv szélességű hálózat legyen elérhető az EU teljes területén és ezen

belül az európai háztartások 50%-a rendelkezzen 100 Mbps, vagy annál gyorsabb eléréssel.

Az Európai Unió szerint 2015-re el kell érni, hogy a lakosság 50%-a vásároljon online, a KKV-k 33%-a vásároljon, vagy értékesítsen online és ennek az e-kereskedelemnek a 20%-a határon átnyúló legyen. Cél, hogy 2015-ig szűnjön meg a különbség a belföldi és a roaming tarifák között. A digitális írástudással kapcsolatos elvárás, hogy 2015-ig a rendszeres internethasználat mutatója érje el a 75%-ot (a jelenlegi 60%-ról), a hátrányos helyzetűek esetében pedig a 60%-ot, valamint 2015-ig meg kell felezni azoknak a számát, akik még sosem használtak internetet. El kell érni továbbá, hogy a tagállami kormányzati szolgáltatásokat 2015-ig a lakosság 50%-a használja és a legfontosabb határokon átnyúló szolgáltatások mindegyike online is elérhető legyen. Az IKT területén végzett kutatás és fejlesztés kormányzati beruházások értékét a duplájára kell emelni. Végül, de nem utolsósorban, hogy a gazdaság alacsony széndioxid kibocsátású legyen 2020-ig 20%-al csökkenteni kell a világításra használt villamos energia mennyiségét. Mindezen célok megvalósítása azonban nem csupán a Bizottság feladata. A tagállamok - így Magyarország - elkötelezettsége és széleskörű társadalmi támogatás nélkül a Digitális Menetrend mutatószámait nem lehet megvalósítani. Ennek megfelelően Magyarország IKT Stratégiája elkötelezett a közös európai teljesítménycélok és a digitális társadalom fejlődése iránt.

A hazai, regionális és nemzetközi stratégiai környezet vizsgálat mellett fontos *helyi környezet*, **Körmend város és a kistérség** fejlesztési dokumentumainak, illetve az abban foglalt céloknak a vizsgálata is. Ennek érdekében áttekintettük a körmendi kistérség Agrárstruktúra és Vidékfejlesztési programját, valamint Körmend Város Integrált Városfejlesztési Stratégiáját és a 2007-2010-es időszakra vonatkozó Önkormányzati Programot. Ezekben megtalálható, hogy amellett, hogy a város szakképző intézménye előnyben részesíti az informatikai alpműveltségre történő felkészítést, kompetencia fejlesztését, a város versenyképességének átfogó erősítése érdekében az is szükséges, hogy az IKT eszközökhöz történő hozzáférés tanulási és közösségi célból is biztosított legyen. A vidékfejlesztési program prioritizált területe egy kistérségi informatikai hálózat fejlesztése, hogy a az e-közigazgatás feltételei megteremtődjenek és a távoli

hozzáférés biztosított legyen a közszolgáltatásokhoz. Ugyanez felmerült az informatikai eszközök, mint önkormányzati erőforrások hasznosítása ügyében, valamint a közösségi hozzáférési pontok létesítése kapcsán. A dokumentumok szerint fontos kérdés a város külső kommunikációjának erősítése, a településmarketing erősítése.

A közösségi internetes tereket és ezen keresztül a személyes kapcsolatok hálózatának bizalomnövelő erejét használjuk fel a kisebb településeken a használati érték bemutatására, készség, tudás és bizalom növelésre. A helyi meghatározó személyiségeket és szervezeteket pályázati úton ösztönözzük és motiváljuk arra, a településen a településre jellemző és kívánatos módon segítse a lakosság félelmeinek eloszlatását, a digitális szolgáltatások hasznának bemutatását, internet használat oktatását. A szolgáltatásokkal, infokommunikációs eszközökkel való közvetlen kapcsolat és a személyes használati példa szerepe egyre inkább felértékelődik, ezt használjuk fel programjainkban. A helyi szintű, **közvetlen kapcsolatokat** feltételező kezdeményezésekkel párhuzamosan továbbra is van létjogosultsága a szemléletformáló, kommunikációs kampányoknak is, a feladat a helyes egyensúly megtalálása a rendelkezésünkre álló eszközök között. Kiemelt fontosságúnak tartjuk a felnőtt képzés eszközrendszerének felhasználását a lakosság és a KKV-k digitális társadalomba átvezetéséhez

A szervezetfejlesztési tanulmány szerint az önkormányzati és a hivatali munka kifelé történő kommunikációját, az egyes szervezeti egységek közötti információcserét is elősegítené a hivatalon belüli feladatelosztás és az egyes osztályok és azok ügyintézői közötti leterheltségek kiegyenlítése. A lakosság, a településen és a mikro-térségben működő vállalkozások, helyi közösségek, civil szervezetek és felé történő kommunikációt a rendszeresen frissített honlap mellett egy egyszerűsített ügyintézés is segíthetné, ezzel ügyintézési idő csökkenthető a szolgáltatásokkal való elégedettség pedig növelhető lenne. A feltárt helyzetkép alapján elkészített elemzés kitér az ügyintézéséhez használható eszközökre és hálózatra is. A hivatali informatikai infrastruktúra – ami alatt a hardvert, az azon futó szoftvert, a hálózatot és az Internet kapcsolatot értjük – részben már ki van építve, de a Hivatal nem minden munkatársa rendelkezik hálózatba kötött számítógéppel. A vázolt helyzetkép azt

mutatja, hogy az infrastruktúra színvonala nem egységes, korszerű és elavult számítógépek egyaránt léteznek a Hivatalban, ami gondot okoz például a szoftverek verzióinak egységesítésében, az új alkalmazások telepítésében, illetve az elavult gépeken futó alkalmazások lassú sebességében. Ez a probléma a **Városháza épületének felújításával** megoldódni látszik, de *fontos lenne, hogy az átépítés és az elektromos hálózat tervezésénél tekintettel legyenek az informatikai LAN bővítési igényeire is.*

A szervezetfejlesztési program helyzetleírásában olvasható a következő rész, amely az önkormányzat jelenlegi szoftverhasználatát is bemutatja: Az ügyintézés hatékonyságának szempontjából napjainkban kiemelkedő jelentőséggel bír a számítógépes hálózatok kialakítása, illetve a modern számítástechnikai eszközök, rendszerek alkalmazása a Hivatali ügyintézés során. A helyzetfeltárásunk során kiemelt figyelmet fordítottak ezért arra, hogy a Polgármesteri Hivatal dolgozóinak számítástechnikai képességét felmérjék, továbbá, hogy képet kapjanak arról, hogy milyen IT kultúrával rendelkezik a szervezet maga.

A Hivatalban jellemzően *szigetszerűen működő alkalmazásokat* használnak. Tipikusan az adott rendszer kiválasztása nem a **Polgármesteri Hivatal** döntése volt, mert alapvető elvárás, hogy a rendszer tudjon kommunikálni a MÁK (Magyar Államkincstár) rendszerével. Az Önkormányzati dolgozók az alábbi informatikai rendszereket használják:

IMI	Intézményi munkaügyi információs rendszer, a MÁK felé küld információkat. Átsorolások, kinevezés módosítás, jogviszony megszüntetés, személyi adatok nyilvántartása
IRMA iktató rendszer	Iktatóprogram, minden modulját nem használják ki.
WINGYER	Gyermekvédelmi funkciók. Gondnokoltak, átmeneti neveltek, kiskorúak adatainak nyilvántartása
WINSZOC	Szociális funkciók. Statisztikák

	nyomtatása, Segélyek, támogatások nyilvántartása (rendszeres szoc. segély, utazási támogatás)
ÖNKADÓ	Helyi adók: kommunális, iparűzési, gépjármű-adó, a MÁK felé küld információkat
EcoStat	Számviteli rendszer, könyvelő programrendszer teljes pénzügyi lefedéssel
PMINFO	Pénzügyi rendszer, a SZÁMADÓ adataival dolgozik, évközi pénzforgalmi jelentések a MÁK felé
MÉRLEG	Számviteli rendszer, SZÁMADÓ adataival dolgozik, mérlegjelentés a MÁK felé
K11	Költségvetést és beszámolót ellenőrző program
KATAWIN	Ingatlan kataszter, ingó és ingatlan vagyontárgyak nyilvántartása
TÉGLA	Építéshatósági rendszer
KutyaTár	Ebnyilvántartó
ArchiCad	Tervezőprogram, térképanyilvántartás

Az Ecostat nevű rendszer az **ÁROP-1.A.2/A-2008-0236**-ban került beszerzésre, *integrált pénzügyi rendszerként* működik, befogadja a PMINFO, a MÉRLEG, a K11 és a KATAWIN programok adatait, együttműködik az OTP Bank internetes utalási rendszerével, a következő modulokat tartalmazza:

- Kötelezettségvállalás
- Pénzügy
- Rendelés
- Gépjármű-üzemeltetés
- Költségvetés-tervezés
- Lakbér
- Leltár

– Tárgyi eszközök

Szintén az ÁROP-1.A.2/A-2008-0236-ban került beszerzésre az Okmányiroda számára a timeR ügyfélhívó-rendszer, ami lehetővé teszi, hogy az ügyfelek a polgármesteri hivatal földszintjén az előtérben várakozva hívószámhoz jussanak hozzá. A timeR együttműködik a www.magyarorszag.hu webhelyről elérhető „Időpontfoglalás okmányiroda” funkcióval, ami az interneten keresztül lehetővé teszi a körmendi okmányirodába is az időpontfoglalást.

A számítógépek életkora 3-5 év, a munkaállomások nem egységes operációs rendszerrel és irodai programcsomaggal rendelkeznek, ami esetenként nehezíti a kommunikációt.

Körmend Város honlapja - a hasonló méretű városok honlapjaival összehasonlítva - rendkívül széles információtartalommal rendelkezik:

Projektek	Pályázat azonosító száma – pályázott összeg – önrész – a projekt kezdése – a projekt lezárása – a projekt leírása
Város bemutatása magyar nyelven	A város bemutatása – története – a polgármester bemutatása – a képviselőtestület összetétele
Kórház és gyógyszertár	Cím és telefonos elérhetőség
Stratégiai programok	2007-2010 önkormányzati program – integrált városfejlesztési stratégia – környezetvédelmi program – a helyi hulladékgazdálkodási terv felülvizsgálata
Testvérvárosok	A testvérvárosok nyelvére is hasznos lenne lefordítani a legfontosabb információkat. Ezzel a testvérvárosok olvasói számával növelhetjük a látogatottságunkat.
Térkép és utcanév-kereső	
Dr. Batthyány-Strattmann László életéről	

Programok	Aktuális programokra hívja fel a figyelmet, külön link a városi tv műsora és a KTV csatornakiosztása
Cégtár	Helyi vállalkozások jól kereshető, tevékenység szerinti csoportosításban
Civiltár	Körmendi civil szervezetek, nonprofit szervezetek
Infotár	Közérdekű szolgáltatások: gáz, elektromos áram, víz, szemét szállítás, bank, menetrend, stb.
Városi intézmények honlapjára link	Körmendi, városi és megyei fenntartású oktatási és kulturális intézmények, egyesületek honlapjára link
A Polgármesteri Hivatal weblapja	<p>Felhívások</p> <p>Pályázatok</p> <p>Jogtár</p> <ul style="list-style-type: none"> – Előterjesztések – Interpellációk – Költségvetés – Testületi ülések jegyzőkönyvei – Önkormányzati rendeletek <p>Ügyfélfogadás</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ügyfélfogadási idő – Ügyintézők telefonos, e-mail elérhetősége <p>Közérdekű adatok</p> <p>Helyi ügyek intézéséhez letölthető formanyomtatványok az <i>irattár</i> menübe rendezve</p> <p>Közbeszerzések</p> <p>Vagyonnyilatkozatok</p>
Fórum	Közérdekű témákban hozzászólások
Hírek és közélet	Aktuális hírek, közéleti információk

A szervezetfejlesztési tanulmány megállapításai alapján a Körmendi Polgármesteri Hivatal alapvetően egy jól szervezett, lineáris, funkcionális szervezetnek tekinthető. A szervezet feladatellátásában kevés párhuzamosság fedezhető fel.

Az egyetlen jelentős párhuzamosság az adminisztratív feladatoknál (pl. iratkezelés, iktatás, postabontási tevékenységek) figyelhető meg. Ez az egyik legtöbb időt igénybevevő párhuzamosan végzett folyamat. A rendelkezésre álló KSH statisztikai adatok szerint 2009-ben 11573 irat került iktatásra. Ekkora mennyiségű irat iktatására már érdemes rendszert beszerezni, amint ezt az Önkormányzat meg is tette.

Az iktatás tulajdonképpen nem más, mint az ügyirat közhitelűségéhez és visszakereshetőségéhez szükséges adatok rögzítése egy meghatározott rendszer szerint. Ezek az adatok a manuális technológia igényeihez igazodnak.

- a nyilvántartási szám,
- az ügyfél adatai,
- az ügy tárgya,
- a mellékletek számának rögzítése,
- az érkezés és az egyes részintézkedések időpontjának rögzítése,
- az ügyintéző megjelölése,
- az ügy archív tárolásához szükséges irattári tételszám.

Az iratkezelés szigorú központi követelményeit a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet (KEIR) tartalmazza. Az önkormányzatnál alkalmazható iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelményeket a 24/2006. (IV. 29.) BM-IHM-NKÖM együttes rendelet tartalmazza. Ennek megfelelően 2009-től a közfeladatot ellátó szerveknél csak olyan **iratkezelési szoftver** alkalmazható, amely az elektronikus aláírás kezelésére alkalmas. Az iratkezelési szoftvernek meg kell felelnie továbbá a KEIR-t módosító 239/2007 (IX.12.) Korm. rendeletben meghatározott új követelményeknek is.

A levelek kezeléséért, követéséért a közigazgatásban az iktatás a felelős, amely a közigazgatásban nagy hagyománnyal rendelkező, fejlett gyakorlat, melyet már közel két évtizede számítógépes nyilvántartó és archiválási rendszerek

támogatnak. A Körmendi Hivatalban használatos IRMA nevű iktatóprogram, el tudja a fenti feladatokat látni. Ugyanakkor a dolgozók nem használják ki az összes modult. A rendszert csak nyilvántartásra használják, archiválásra nem. A dokumentumokat papír alapon tárolják. A szoftver képes lenne arra, hogy a szervezet összes kimenő és beérkező dokumentumát, küldeményét úgy kezelni, hogy az ne "csak" iktatási feladat legyen, hanem a teljes szervezetre kiterjesztett jól működő elektronikus iratkezelési rendszer, amelyben az adatokat egyszer kell felvinni, a visszakeresés egyszerű, gyors és a munkavégzéshez szükséges információt azonnal rendelkezésre bocsátja.

A hatékonyság növelése érdekében a számítógépes szoftver összes funkcióját ki kellene használni és törekedni kellene a papír-alapú iktatás, archiválás arányának csökkentésére.

A helyzetkép alapján a **SWOT elemzés** megállapításai az alábbiak:

Erősségek	Gyengeségek
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Az önkormányzat rendelkezik honlappal, elérhető a Polgármesteri Hivatal honlapja az eKörmend, eKormányzat. ▪ A közérdekű információk mellett egyes ügýtípusokhoz kapcsolódó nyomtatványok irattára és a képviselő testület jogtára és a közbeszerzések információi is elérhetők ▪ A hivatalon belül megvan az együttműködési készség és igény az informatikai rendszerek fejlesztésére, azok jobb kihasználására ▪ A szélessávú Internet elérés az önkormányzatnál és intézményei többségénél (korlátozottan, de) rendelkezésre áll. ▪ Van informatikus munkatárs az informatikai feladatok, rendszerkarbantartás és felügyelet megoldására, rendszeres az adatmentés 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Az önkormányzat nem rendelkezik előre tervezett éves informatikai költségvetéssel. ▪ A honlapra az információk egységes szerkezetben történő feltöltése és interaktivitása még nem tartalom menedzsment rendszer segítségével történik. ▪ Nem minden ügyintéző használja ki informatikai rendszer által nyújtott lehetőségeket. ▪ Részben elavultak már az informatikai rendszerek (gépek, operációs rendszerek, szakterületi szoftverek), amelyek korszerűsítése a forráshiány miatt nem mindig megoldható ▪ Nem egységes platformon működő rendszerek vannak, adattárolásukban elszigetelten fejlesztett szoftverekkel ▪ A hivatalban nem áll még teljes mértékben rendelkezésre strukturált hálózat a Városháza

<ul style="list-style-type: none"> ▪ A hivatal vezetőiben egységes igény van a számítógépes döntéstámogató és információs rendszerek alkalmazására. 	<p>átépítéséig.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ - A testületi munkát támogató szavazórendszer elavult, nem alkalmas a korszerű kivonatolásra és publikálásra
<p>Lehetőségek</p>	<p>Veszélyek</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Központi támogatások az önkormányzatok rendszereinek fejlesztésére (pl. ASP) ▪ Könnyen adaptálható, követendő megoldások széleskörű megléte, a regionális ASP központokhoz történő csatlakozás lehetősége ▪ A rohamosan növekvő technológiai fejlődés és az ezzel járó iparági igénybevételi költség-csökkenése ▪ Az informatika lakossági, otthoni felhasználóinak megjelenése, aktív fórumlátogatás ▪ A közösségi Internet elérési helyek a településen megteremhetik a lehetőségét a számítógépes ügyintézésnek. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A technológiai fejlődésből adódóan az eszközök gyors erkölcsi avulása, ▪ Az ad-hoc döntések, rövid távú megoldásokat sürgető igények előtérbe kerülése a hosszabb távú stratégia előnyöket biztosító fejlesztésével szemben, ▪ A hivatali dolgozók változásokkal szembeni esetleges érzékenysége, vagy ellenkezése, ▪ A regionális ASP központ kiépítésével kapcsolatos döntést visszavonták, de az országosan egységes ASP központ létrehozásáról még nincs döntés, ezért a kiépítése elhúzódhat.

3. Jövőkép és a stratégiai célkitűzések

A hivatali munka megújítását segítő projekt keretében futó szervezetfejlesztési részprojekt keretében megfogalmazásra kerültek **az önkormányzat céljai**, miszerint:

1. Cél a döntési mechanizmusok korszerűsítése, amely a konkrét döntési eljárás mellett az intézményirányítási rendszert, a vezetői információt, a teljesítményértékelést és a folyamatok optimalizálását is magában foglalja.
2. Cél a költségvetési gazdálkodás eredményességének javítása, amely tartalmazza a költségvetés-tervezési folyamat újraszabályozását, a költségvetést megalapozó mutatószámok kialakítását, a költségvetés stratégiai célokhoz, szakmai és hatékonysági mutatókhoz kapcsolását.
3. A partnerség erősítésének célja, hogy a gazdasági és társadalmi szervezetek, a polgárok és az önkormányzati intézmények közötti kapcsolat javuljon, a polgárokat, külső szervezeteket az eddigieknél szervezesebben vonják be a döntéshozatali, megvalósítási folyamatokba, javuljon a polgárok tájékoztatása.

A stratégiai tervezés valamint a projekt szemlélet bevezetése is a fejlesztési célok része volt. Továbbá a lakosság tájékoztatása, a döntéshozatal nyilvánosságra hozatala; továbbá jól működő, stabil informatikai megoldások a hatékony ügymenet és az információáramlás érdekében szintén.

A projekt célként fogalmazta meg, a döntési mechanizmus korszerűsítésével, a költségvetési gazdálkodás eredményességének javításával és a partnerség erősítésével a szervezeti kultúra elterjesztését, a stratégiai menedzsment megvalósítását, a jó gazda hozzáállás népszerűsítését és a költséghatékonyság megteremtését.

A kormányzati, közigazgatási informatika megújulása időigényes folyamat, mely a stratégiai irányok helyes megválasztásától, a határozott végrehajtástól és a források rendelkezésre állásától függően a jelen kormányzati cikluson átnyúló folyamat. Ennek megfelelően az elvárt eredmények sem egyszerre, egy időben, hanem meghatározott ütemezésben állhatnak elő.

A stratégiában megfogalmazott konkrét feladatok, tevékenységek (intézkedések) alapvető célja, hogy az önkormányzati informatikai rendszerek a lehetséges

legnagyobb értéket hozzák létre a rendszerek fejlesztésére, működtetésére fordított pénzüsszegeből. Ezáltal biztosítható, hogy a nominálisan nem növekvő IT kiadások mellett, az önkormányzati informatikai stratégia találkozzon a kormányprogram céljaival, azaz hatékonyság növelést érjünk el, ami egyben a szolgáltatási szint emelését is jelenti. Mindezek eléréséhez új szemléletű kormányzati **IT háttér** kialakítása szükséges az alábbi elvek mentén:

- A kormányzati informatika felügyeletének és működtetésének ésszerű központosítása, mely magába foglalja az egységes IT szakirányítást, a központi informatikai ellenőrzést és felügyeletet, a szabályozás és jogszabályalkotás-támogatást, valamint az üzemeltetés és a fejlesztés támogatás meghatározott feladatköreit.
- Az új működési modellhez illeszkedő, valós életpályát kínáló szervezeti, humánpolitikai, strukturális és technológiai reformok végrehajtása.
- Az IT kiadások és folyamatok teljes horizontjában (beszerzés, fejlesztés és változáskezelés, üzemeltetés, támogatás) megvalósított szigorú kontroll.
- Az IT biztonsági szabályrendszer újragondolása és annak implementálása.

A kormányzati informatikai terület mindezen változtatásai következtében a fejlesztések valós igényeket szolgálnak majd ki, a projektek hatékonyabban működnek, ami jelentősen lecsökkenti az ötlet megszületésétől a bevezetésig tartó, jelenleg elfogadhatatlanul hosszú időintervallumot.

A szervezetfejlesztési projekt eredményeként elérhető jövőkép, amelynek elérését Körmend Város Önkormányzatának informatikai stratégiájával is meg kell támogatni:

Körmend Város Önkormányzata olyan szervezetté válik, ahol

- a döntési folyamatok megalapozottak
- átlátható információáramlás biztosítja a döntési folyamat szereplőinek tájékozottságát
- a partnerek gyorsan és érthetően kerülnek tájékoztatásra a döntésekről
- civil szervezetek teljesebb körű bevonása valósul meg a döntéshozataltól a megvalósulásig

- a korábbihoz képest javul a Polgármesteri Hivatal szakmai munkájának minősége, korszerű informatikai folyamattámogatások alkalmazásával
- korszerű költségvetési technikák alkalmazásával pontosabb költségvetési tervek összeállítását és költségvetés végrehajtását teszi lehetővé
- erősödik a stratégiai szemlélet, mely beépül a meghatározó döntési folyamatokba
- javul az Önkormányzat által nyújtott közszolgáltatások minősége, egyrészt mert jó gazdaként felügyeli az intézményeit, másrészt új technikák alkalmazásával ellenőrzi a közszolgáltatások minőségét
- a szervezet-fejlesztési programmal növeli az Önkormányzat által nyújtott szolgáltatások állampolgár-központúságát
- átalakul és szélesedik a szervezeti kultúra, ami biztosítja a fejlesztések fenntarthatóságát.

Ezzel összhangban szervezetfejlesztési projekt az **alábbi célokat szeretné elérni:**

Döntési mechanizmus korszerűsítése

- Átfutási idők csökkentése a hivatali munkafolyamatokban. Ezáltal gyorsabb, hatékonyabb ügyintézés valósulhat meg (pl. szociális, adó, építési ügyekben)
- Ügyek nyomon követhetőségének biztosítása megfelelő szabályozás, és támogató alkalmazás révén
- Posta és dokumentumkezelés egyszerűsítése, hatékonyabbá tétele, elektronizálása
- Költségek felosztása ráfordítás és ügymenet alapon
- A hivatal belső szervezeti egységei közötti együttműködés, koordináció javítása
- Testületi munka hatékonyságának javítása (feladatok, folyamatok, eszközfelhasználás, támogató szoftver szempontjából)
- Ügyintézők feladatainak és felelősségi körének pontos meghatározása
- Munkaütemezés fejlesztése az irodai dolgozóknál, jobb erőforrás elosztás
- Projektek kezeléséhez szükséges projekt menedzsment módszertan kidolgozása

Költségvetési, gazdálkodási tevékenységek fejlesztése

- Pénzügyi folyamatok teljes körű felmérése, javítása
- Kötelezettségvállalási eljárás / folyamat racionalizálása
- Éves költségvetés tervezési folyamat fejlesztése, informatikai támogatása
- Közbeszerzési folyamatok kidolgozása, optimalizálása
- Ellenőrzési folyamatok kidolgozása, racionalizálása
- A stratégiai és szakmapolitikai tervezés, valamint az éves költségvetési és kapacitástervezés összekapcsolása
- A környezetbarát közbeszerzés eljárásrendjének és szabályozásának kidolgozása
- Partnerség erősítése

Képviselőtestületi és hivatali szervezetek együttműködési folyamatainak fejlesztése, optimalizálása és IT támogatása K+F megoldással.

- A fenti két terület kiterjesztése a civil és a vállalkozói szférára
- Civil és vállalkozói szféra számára tájékoztató oldal fejlesztése (információk megosztása, formanyomtatványok, határozatok webes elérhetősége, publikálása, úrlapok webes kitöltése, vélemények gyűjtése, kérdőívek elektronikus kitöltése)
- Egyablakos ügyintézés feltételeinek megteremtése (folyamatok, módszerek, szabályozás, támogató szoftver szempontjából)

Az a cél, hogy a hivatali ügyintézési munka hatékonyság javuljon, az elektronikus ügyintézés bevezetése és a hivatali alkalmazottak képzése, motiválása járuljon hozzá az elégedett ügyfelek és ügyintézők számának növeléséhez.

A szervezetfejlesztési tanulmányban felvázolt jövőkép jellegzetes darabjai az elektronikus önkormányzat tervezési fázisában három fő cél köré csoportosulnak:

1. az önkormányzati szolgáltatások minőségének a javítása
 - ügyfélközpontú megközelítés
 - többcsatornás ügyintézés
 - 7x24 órás elérhetőség

2. hatékonyabb és költségtakarékosabb önkormányzati működés kialakítása

- hivatali munka elektronizálása
- informatika egységesítése
- szervezeti folyamatok átalakítása
- a kiszolgáló háttér-rendszerek modernizációja

3. az állampolgárok demokratikus részvételének az erősítése és az önkormányzat működése

- átláthatóságának növelése
- alkotmányos részvétel
- a társadalom bevonása a helyi döntésekbe
- transzparens és a választópolgároknak felelős önkormányzat

A stratégia megvalósítását több tényező (a rendelkezésre álló erőforrások, a technika fejlődése, a szervezeti struktúra esetleges változásai, infrastrukturális változások stb.) befolyásolja, ezért a stratégia évenkénti felülvizsgálata és gördülő tervezése szükséges.

A hivatal által megfogalmazott célok közül egyértelműen kirajzolódik, hogy az eredmények, meglévő projektek sikeres megvalósításán túl kiemelt fontosságú a **települési szintű informatika** fejlesztése, melynek fontos eszköze a pályázati források hatékony felhasználása. A Hivatalon belül a minőségbiztosítás, pénzügyi stabilizálódás, valamint az ügyfélbarát ügyintézés kapott hangsúlyt, így az informatikai fejlesztések tervezésénél is ezekre a területekre kell koncentrálni.

A szervezetfejlesztési igényekből kiindulva megfogalmazható a Hivatal informatikájának stratégiai céljai, megfogalmazásra kerülhetnek az informatikai infrastruktúrával, folyamatokkal, informatikai kultúrával és informatikai szervezettel kapcsolatos elképzelések.

Stratégiai célok:

- Korszerű, gyors és hatékony ügyintézés a Hivatalban az informatikában rejlő lehetőségek teljesebb kihasználásával.
- Megalapozottabb testületi és hivatali döntések az informatikai támogatás eredményeként,

- Erősebb társadalmi partnerség és átláthatóság, az információkhoz való hozzáférés biztosításával, megosztásával.

Prioritások és intézkedések:

1. prioritás: Az önkormányzati munka IT alapú támogatása	2. prioritás: Az elektronikus ügyintézés elterjesztése	3. prioritás: Az információkhoz való hozzáférés biztosítása
↓	↓	↓
1.1. A képviselőtestület döntéseit segítő szakalkalmazás bevezetése	2.1. Az elektronikus ügyintézés támogatása igazgatásszervezéssel és az ügyiratforgalmi rendszer kiterjesztett használatával	3.1. A hivatal és az intézmények közötti információcsere IT alapú támogatása
1.2. Az információk online publikálásának és kereshetőségek továbbfejlesztése	2.2. Kapcsolódás a létrehozásra kerülő önkormányzati alkalmazásszolgáltató központhoz (ASP)	3.2. Nyilvános hozzáférési helyek létrehozása, terminálok kihelyezése
1.3. Az IT infrastruktúra fejlesztése, IT biztonság és az archiválás továbbfejlesztése	2.3. Az ügyintézők továbbképzése az elektronikus alkalmazások használatára	3.3. Távolról is elérhető információszolgáltatás a lakosság, a vállalkozások és a civilek számára
	2.4. Az önkormányzati honlapon elérhető szolgáltatások kiterjesztése kistérségi szintre	

A kialakított hármás célrendszerhez kapcsolódóan az önkormányzat információs rendszerének továbbfejlesztése rengeteg nehézséggel és feladattal jár. Fontos a felsővezetői elkötelezettség, az informatika valós helyének és szerepének megfelelő elhelyezése a hivatalba, a hivatali dolgozók megfelelő ösztönzése és bevonása a fejlesztések sikeres megvalósítás érdekében. Kiemelt cél az önkormányzati, hivatali folyamatok korszerűsítése, mely a gazdaság és a közsféra kapcsolatának valamint a hivatalok belső működésének átalakítását

jelenti. A belső és a szervezetek közötti folyamatoknak ilyen átalakítása biztosítja a tevékenységek, és azon keresztül a szervezetek hatékonyságának növekedését, végső soron a gazdaság versenyképességének és a közsféra átlátható, demokratikus működésének javítását. **Cél az elektronikus szolgáltatások modernizálása**, az ügyintézés elektronizáltsági szintjének emelése, amely az IT rendszer korszerű, on-line és folyamatosan elérhető szolgáltatásai formájában valósítható meg. Mindezen középtávú célok mellett meg kell oldania a jelenlegi problémákat, a szükséges szoftverek beszerzését, az elavult gépek és a régi operációs rendszerek cseréjét, a szerver bővítését az adatbiztonság növelését.

4. A jövőkép elérésének biztosítása

A jövőképből fakadó általános cél a szolgáltató önkormányzás kialakítása, konkrét cél pedig a hivatali szervezet és az önkormányzat munkájának IT alapú támogatása, elektronizálása egységes szempontrendszer szerint. Kiemelten fontos az IT infrastruktúra és a hálózat megléte, az önkormányzati információinak hozzáférhetővé tétele az informatika (különösen az internet és a mobil internet) segítségével is és olyan nyílt rendszerek kialakítása, melyek által ezek az információk a lakosság széles rétege számára nem csupán hozzáférhetővé válnak, hanem az önkormányzat által nyújtott szolgáltatások beiktatásával, megvalósulhat az e-közigazgatás a szolgáltató állam programja.

A szolgáltató önkormányzás célja, a helyi igények kielégítése, a lakosság igényei alapján, a lakosság széles rétegeinek a bevonásával kialakítva az önkormányzat működését. A döntéshozók az önkormányzat szabályrendszerét úgy alakítják, hogy megvalósulhasson a széles nyilvánosságon alapuló demokratikus hatalomgyakorlás, megteremtsek a lakosság komfortérzetét, a települések gazdasági-, kulturális- oktatási, egészségügyi felemelkedésének lehetőségét, kialakítsák az önkormányzatiság megteremtését biztosító szervezeteket és intézményeket, megteremtve ezzel a települések érdekeit szolgáló önkormányzati és államigazgatási munka feltételeit, a döntések egységes elvek szerinti előkészítését.

Az e-hivatal megteremtésével egy technológiai korszakváltás következik be, ami az elektronikus eszközök alkalmazásával lehetővé teszi a hivatali munka minőségi megváltoztatását.

A program megvalósításának feladatai:

- az infrastruktúra kialakítása,
- az e-hivatali integrált rendszerek létrehozása,
- a rendszerek működési tapasztalatai alapján a már gyakorlatban is jól működő rendszereknek az adaptálása a hivatal részére,
- a szervezett folyamatok automatizálását szolgáló számítástechnikai és kommunikációs hardver és szoftverrendszerek, kialakítása,
- a szolgáltató hivatal kialakítása,

- a településen belül a nyilvános közösségi hozzáférések számának növelése
- az e-demokrácia kialakulása.

Az e-hivatali kialakítása, a szolgáltatóvá alakítás nemcsak az önkormányzatot, hanem az egész kistérséget érinti, a kisközségeket, a nagyközségeket, a körjegyzőségeket.

Célcsoportok

- Lakosság
- Civil szervezetek
- Üzleti szféra
- Köztisztviselők
- Közalkalmazottak
- A helyi önkormányzat képviselői

Lakosság

A lakosok helyben, a lakóhelyükhöz legközelebb eső közösségi hozzáférési pontban elindíthatják ügyeiket, és ugyanitt kapják meg a megoldást is, miközben az ügyet a hivatal megfelelő szervének szakemberei végzik el. Nem az ügyeket intéző polgárok utaznak, csak ügyeik, a rendelkezésre álló intelligens berendezések szakszerű használata és alkalmazása révén. Az új intézmények nyitottan működhetnek, nyitottan a problémákra, a helyi igényekre. A lakosság és a közigazgatási-, az üzleti-, valamint a civil szféra kapcsolata nyitottabbá válik. Az ügyintézés hatékonyabbá, eredményesebbé és a lakosság számára összehasonlíthatatlanul kényelmesebbé, követhetővé, vagyis szolgáltatóvá válik.

Civil szervezetek

A civil szervezetek számára lehetővé válik a fontos információkhoz való hozzáférés. Az e-ügyintézés igénybevételével személyes jelenlét nélkül, gyorsabban, könnyebben, olcsóbban intézhetők az ügyek.

Üzleti szféra

Az online ügyintézési szolgáltatásokkal közvetlen támogatást kapnak üzleti szféra szervezetei, a különböző ügyek gyorsabban, olcsóbban, kényelmesebben

intézhető. Lehetővé válik a vállalkozások számára fontos információkhoz való hozzáférés. Az e-önkormányzati alkalmazások közvetlenül támogatják az üzleti élet szereplőit (például közműtérképek, telek-, épületkataszter, úthálózat; a demográfiai adatok alapján eldönthető, hová, milyen profillal célszerű újabb beruházásokat, szolgáltatásokat telepíteni stb.). A lakosság részére nyújtott e-szolgáltatások közvetve segítik az üzleti szférát, például: a munkatársaik, mint állampolgárok kevesebb időt töltenek az ügyintézésel, kevesebb lesz a kieső munkaidő.

Köztisztviselők

A hivatal működése korszerűbb és hatékonyabb lesz. A döntéshozatal megalapozó információk a kívánatos legalacsonyabb szinten lesznek. Az adattartalmak úgy jelennek meg, hogy az elektronikus feldolgozást a lehető legjobban biztosítsák. Az ügyintézőknek már csak a konkrét üggyel kell foglalkozniuk, valóban a szakmai elemzésre, ügyfélkapcsolatokra fordíthatják képességeiket, és nem pedig a rubrikák kitöltésének megfelelésére. A munkatársak új ismereteket sajátíthatnak el, ezzel növekedik a munkaerő-piaci értékük.

Közalkalmazottak

Az intézmények jelentési kötelezettségeiket személyes részvétel nélkül, a hálózaton keresztül biztonságosan megtehetik, és a számukra hasznos információhoz hozzájuthatnak. Az e-önkormányzás a közalkalmazottak továbbképzését is szolgálja, annak eszköze. A fejlesztés eredménye az lesz, hogy felkészült, tájékozott és jól informált közalkalmazottak foglalkoznak a gyermekekkel

Az önkormányzat képviselői

A képviselő-testület a döntéseihez az informatikai rendszer alkalmazásával elemezhető információkhoz jut, a lakossággal az üzleti-, valamint a civil szférával a kapcsolata nyitottabbá válik. A képviselők a választópolgárok véleményét közvetve a rendszeren keresztül kikérhetik, megismerhetik. Az adminisztratív információval kapcsolatos tárgyalási módszereket az állampolgár és az önkormányzat közötti párbeszéd módját az intézkedés keretében megvalósult rendszer felváltja. A képviselő-testület olyan szabályozást dolgozhat ki, amely

mindenkit képessé tesz és egyben ösztönöz is az e-közigazgatás teljes gazdasági és szociális előnyeinek kiaknázására.

Az önkormányzati honlap fejlesztésének első lépése Körmend Város Polgármesteri Hivatala eKözigazgatási honlapjának interaktívvá tétele. Az interaktív szolgáltatások biztosítása túlmutat az egyszerű tájékoztatáson. Olyan internetes szolgáltatásokat, letölthető űrlapokat, keresőrendszereket, tematikus tájékoztatókat jelent, amelyek csak az ügyfél aktivitását igénylik az interaktív szolgáltatást nyújtó szerv által előkészített dokumentumok alapján. Az interaktív szolgáltatások az e-kormányzás harmadik szintjét jelentik.

Az elektronikus (ön)kormányzat kialakítása nem csupán a webes szolgáltatások létrehozását jelenti, hanem a hatóság belső munkájának teljes átszervezését is. A hivatalon belüli **e-ügyintézés megköveteli** a személyekre lebontott, pontosan megfogalmazott hatásköröket, valamint az ügyek elektronikus nyomon követési lehetőségét. Az új és nem mindig megbízható technológia miatt a Ket. kiemelt jelentőséget tulajdonít az adatok biztonságának. Alapvető fontosságú például az ügyfél azonosítása: ezt vagy elektronikus aláírással, vagy a személyazonosító és lakcímadatokkal lehet majd megtenni.

Egy másik fontos terület a testület munkájának támogatása egy erre készített alkalmazás segítségével (előkészítés, jegyzőkönyvezés, struktúráltan kezelhető és kommentezhető hangfelvétel, publikálás, határozatok tára, kulcs és szabadszavas keresések, szűrések). A szoftver a testületi demokratikus **döntéshozó munka teljes folyamatát támogatná** akár az automatikus, akár a szerkesztett webes prezentálás lehetőségével és mp3 formátumban történő hangrögzítéssel.

Ugyancsak fontos a lakosság számára elérhető **nyilvános információs terminál** kihelyezése a forgalmasabb helyekre illetve közterületekre. A Fő tér felújítása során telepítésre került kamerarendszer infrastruktúrája már lehetőséget adott a környéken ingyenes Wifi szolgáltatás nyújtására, ezt kellene a későbbiekben kiterjeszteni a város többi területére is. Ugyancsak a Főtéren lenne lehetőség az első külső utca információs terminál kihelyezésére, ezen futhatnának az önkormányzat közérdekű információi, a körmendi képűtség

információi stb. Itt a nyílt területen történő elhelyezés miatt egy vandálbiztos (ütés és saválló) terminálra van szükség, míg a későbbiekben pl. az új vasútállomás épületében elég lesz a beltéri terminálok alkalmazás is, illetve ott a jövőben lehetőség nyílik városrészi ügyfélszolgálat kialakítására is.

További fejlesztendő területek a kialakított **jövőképhez kapcsolódóan** a hivatali ügyintézés racionalizálásához:

- Párhuzamosságok megszüntetése az ügyiratforgalmi rendszer teljesebb használatával
- A bevezetendő képviselőtestületi munkát támogató új szoftver használatának megismertetés és integrálása
- Egyablakos ügyintézés kialakítása az igényel területeken IT támogatással
- Ügyviteli folyamatok automatizálása
- Időfoglalási rendszerek bevezetése
- Szervezeti kultúra átalakításának kezdeményezése
- E-ügyintézés lehetőségeinek bevezetése
- Önkormányzat honlapjának fejlesztése
- E- önkormányzati stratégia kialakítása és működtetése
- Eredményességet mérő mutatószám rendszer bevezetése
- Az Internetes honlap kommunikációs lehetőségeinek teljes körű kihasználása a lakossággal, a vállalkozásokkal és a civilekkel történő kapcsolattartásban.

Hazánkban ma már mintegy 2000 helyszínen elérhető az e-Magyarország Pont-2.0 program és a benne működő, képzett, humán segítséget biztosító és motivációt növelő eTanácsadó-hálózat (jelenleg 1619 eTanácsadóval), a hasonló portfólióval rendelkező Teleházak hálózata, az IKSZT-k, posták és más közösségi terek igen jó talaj, amelynek fejlesztése és a jelenlegi igényeknek, a technológiai fejlődésnek való megfeleltetése nélkülözhetetlen.

Az e-Magyarország Pontok földrajzi diverzifikálása hamarosan meg fog történni, mert mást kell tudnia egy olyan vidéki kistelepülésen, ahol nincs posta, művelődési ház, helyi takarékszövetkezeti pont, stb., és egészen más a küldetése egy fejlett városban. A kipróbálhatóság, a közvetlen tapasztalat és

személyes befolyásolás kerül előtérbe, mert a felhasználóvá válás esélyeit ugyanis leginkább a közvetlen, személyes tapasztalatszerzés és egyéni érdekelttség felkeltése növeli.

Elsősorban a számítógéppel és Internet hozzáféréssel nem rendelkező, támogatás nélkül leszakadó szegmensek számára is megfelelő közösségi terek fejlesztése, az e-Magyarország Pontok, és kistélepüléseken a postai szolgáltató helyek egységes, a digitális írástudás fejlesztését a helyi közösség megerősítésével lehetővé tevő fejlesztése. Ezen a hálózaton az alábbi főbb szolgáltatásokhoz férhetünk hozzá: összes e-közigazgatási szolgáltatás elérése; információszerzési lehetőségek; képzések és oktatások helyszíne; magyar történelmi- és kultúrkincsek digitalizálása és elérése; e-Magyarország Pont-okon segítő humánhálózat (ügysegéd); helyi kisközösségek bevonása és a hálózati erőforrások összevonása. Körmend városának is ehhez a hálózathoz célszerű csatlakozni majd, mert így a saját tartalomszolgáltatása mellett az országosan egységes információszolgáltatás is elérhető lesz.

A stratégia az önkormányzat jövőképét az alábbi megoldásokkal látja elérhetőnek a jövőben:

Rövidtávon (2011-ben) elsősorban a jelenleg már az önkormányzat honlapján már elérhető az e-ügyintézési szolgáltatásokat kell tovább bővíteni (EU-s ajánlás 2. szintjének elérése, néhány ügytípus esetén meghaladása), a közérdekű, közhasznú információk megosztását és az e-ügyintézés további elektronizálásához szükséges közigazgatási és adminisztratív funkciókat kell fejleszteni. Ide tartozik a hivatali belső pénzügyi, számviteli, kontrolling funkciók informatikai támogatása. Ebben a szakaszban kialakítható az elektronikus időpont egyeztetés funkció teljes hivatalra történő kiterjesztése is. A honlapon keresztül megvalósítható marketingkommunikációs, szervezési feladatok minőségi tartalmakkal (eseménynaptár, sajtószoba), portálon megjelenő hírekkel, fórumon, kérdőíveken, online szavazásokon begyűjtött információkkal kerülnek támogatásra. A településmarketingnél elsősorban az adatok összegyűjtéséről, az adatgazdák megtalálásáról kell gondoskodni, melyek a folyamatos fejlesztés alatt álló felületen megjelenhetnek.

A Polgármesteri Hivatal hatékonyabb működése érdekében

- o Az informatikai fejlesztésekhez költségvetés biztosítása szükséges az éves tervezéskor.
 - o A Hivatal belső munkafolyamatainak áttekintése és a lehetőségeknek szerinti továbbfejlesztése, optimalizálása.
 - o A Hivatal belső rendszerének továbbfejlesztése, az adatfeldolgozás és archiválás feltételeinek javítása. A Városháza átépítéséhez kapcsolódóan illetve részben azt követően a belső informatikai rendszer korszerűsítése, egységesítése és szükség szerinti bővítése. A Hivatal belső kommunikációjának informatikai alkalmazásokkal történő támogatása, a munkafolyamatok informatikai eszközökkel történő támogatásának fejlesztése.
 - o Az ügyek nyilvántartására hivatott iktatási rendszer funkcióinak teljesebb körű használata, az elektronikus úton indított ügyek bevonása az ügyintézési rendszerbe.
 - o Új Informatikai Biztonsági Szabályzat kidolgozása a korábbiak felülvizsgálatával, az abban foglaltak végrehajtása.
 - o A munkatársak rendszeres képzésén és tájékoztatásán keresztül a szervezeti képességek /informatikai szervezeti kultúra/ javítása.
- Ügyfélbarát ügyintézés érdekében
 - o A Polgármesteri Hivatal szervezeti egységeinél meg kell határozni a külső kommunikációs pontokat és az egyablakos ügyintézésre lehetőséget adó ügytípusokat.
 - o A város hivatalos honlapjának és az önkormányzat valamint a polgármesteri hivatal közérdekű és hivatalos információinak nyilvános és többnyelvű megjelenítése.
 - A működés jobb átláthatósága érdekében
 - o Informatikai képzések és továbbképzések biztosítása
 - o A Hivatal adatvagyonának felmérése
 - o A közcélú tartalmak továbbfejlesztése, témaköreinek bővítése. Az önkormányzati /kistérségi/ web alapú, közcélú információs szolgáltatások kialakítása szerkesztett, interaktív gyűjtő oldalak megjelenésével /pl: kereskedők, vendéglátók, szállásadók, akciók, orvosi ügyeletek, szolgáltatók címei és szolgáltatási adatai,

ingatlan kataszter, közmű hálózati térképek, építési engedélyek helyzete, szervezetek, vállalkozások és boltok listája, turista eligazítás, on-line idegenvezetés, szoba és helyfoglalás, település-történet stb./.

A **középtávon** megvalósítandó koncepcionális célok (2012-13-ig) az e-ügyintézési szolgáltatásokat az EU-s ajánlások 3. szintjének megfelelően, a teljes - törvényileg elektronikusan intézhető - ügyek körére ki kell terjeszteni az addig megszerzett tapasztalatok alapján, néhány ügytípus tekintetében pedig a 4. szintet is el lehet elérni pl. az önkormányzati adónál (amennyiben ez a funkció a jövőben nem kerül át az APEH-hez). Az elektronikus ügyfélkezelés tekintetében a leghatékonyabban támogatható partneri csoportok, KKV-k esetében önkiszolgáló alkalmazások implementációját kell előtérben helyezni. A közigazgatási funkciók teljes körű támogatását (pl. térinformatika, építéshatóság, stb.), a központi támogatásban részesülő funkciókkal összehangoltan kell megvalósítani. A teljes integrált irányítási funkcionalitás és a jogszabályi információk szolgáltatása is ebben az időszakban megvalósítandó cél az adminisztratív, költségvetési funkciók támogatása terén.

Ebben az időszakban kell megvalósítani a főbb infrastrukturális elemek kiépítését, pl. a városi intranet kialakítását, amely az eddig kialakított elektronikus szolgáltatások szélesebb körű használatát teszi lehetővé. Ennek megvalósítása jelenleg egy Wireless hálózat kialakításával képzelhető el a legcélszerűbben, amely mivel IP alapú kommunikációt tesz lehetővé, plusz belső kommunikációs csatornákat (hagyományos hangátvitel (telefon technika) is megnyithatunk rajta.

- A Polgármesteri Hivatal hatékonyabb működése érdekében
 - o Egységes, belső, folyamatvezérelt ügyintézési rendszer, amely integrálja a jelenlegi jól működő rendszereket és kiváltja a jelenleg nem jól működő „sziget” alkalmazásokat.
 - o A területi munka további támogatása az előterjesztések elektronikus előállításának megvalósításával.
 - o Az intézmények integrált gazdálkodásának kialakítása.

- Ügyfélbarát ügyintézés érdekében
 - o Nyílt közösségi Internet hozzáférési helyek kialakítása a városban, valamint a közösségi helyeken /pl: klubkönyvtárakban, intézményekben, vasútállomáson/ Internet hozzáférési helyek kialakítása, illetve ezek számának növelése.
 - o Önkormányzati statisztikák és adatbázisok elérhetővé tétele.
 - o On-line véleménykérés és szavazások lehetőségének megteremtése.
 - o Egyablakos ügyfélszolgálat kialakítása az Internetről történő ügyintézés támogatására.

- A transzparencia érdekében
 - o A kormányzati elektronikus kapcsolattartás eszközrendszerének kialakítása, a használathoz szükséges felhasználói képesség és készség megteremtése.
 - o Az összes közintézmény weboldalának elkészítése.
 - o On-line bejelentkezés hivatalokba, intézményekbe,
 - o Elektronikus önkormányzati ügyfélszolgálat kialakítása.

Hosszú távú (2013 után) koncepcionális célok a teljes elektronikus ügyintézés megteremtését, minden szolgáltatás esetén az EU-s ajánlások 4. szintjének elérését jelenthetik, de ennek a jogi feltételei még országos szinten is megteremtendőek az Infokommunikációs Államtitkárság által. Bevezetésre kerülhetnek az e-ügyfélkezelés tekintetében CRM jellegű funkciók a szolgáltató önkormányzat minőségi céljaival összhangban, illetve ekkor kerülne megvalósításra az elektronikus népszavazás, választás. Vezetői funkciók informatikai támogatásának kialakítása is erre az időszakra esik, az integrált irányítási, adminisztratív, ügyfélszolgálati alkalmazásokból származó adatokra épülve - így a stratégiai tervezés, kontroll, és az adattárház, döntéstámogatási eszközök. Ahhoz, hogy a rendszer használatát és az információk elérhetőségét mindenki számára biztosítottak nevezhessük, terveink szerint a város olyan intézményeiben, ahol a környezet ezt megengedi (posta, könyvtár, művelődési ház, vasútállomás stb.), lehetőséget kell biztosítani az Internet meghatározott tartalmainak ingyenes elérésére.

- A Polgármesteri Hivatal hatékonyabb működése érdekében
 - o Az önkormányzati adatvagyon másodlagos használatának, értékesítésének kialakítása és az ehhez szükséges portálrendszerek kialakítása.
 - o Egységes informatikai rendszer kialakítása a hivatali munkavégzés támogatására.
- Ügyfélbarát ügyintézés érdekében
 - o A törvényi szabályozások adta kereteken belül, a digitális aláírás gyakorlati használatának kialakítása, elfogadása a közigazgatási ügyintézésben.
 - o A lakosság és a vállalkozások számára az elektronikus ügyintézés lehetőségének biztosítása.
- A transzparencia érdekében
 - o Térségi együttműködések (kistérség, Vas megye) lehetőségeinek feltárása.

Mindezek mellett szem előtt kell tartani, hogy az önkormányzati ASP központok kialakítása és működtetése most fog megvalósulni egy UMFT által kiírt pályázat keretében, amit a korábban tervezettek szerint valamelyik nagyobb önkormányzat fog létrehozni és működtetni. Az ASP szolgáltatásokon keresztül az elektronikus közszolgáltatások fejlesztése olyan szabványok, követelmények és eljárásrendek mentén kell, hogy történjen, melyek biztosítják a különböző rendszerek közötti adatcsere azonos alapelveken történő megvalósítását. Ennek érdekében az elektronikus közszolgáltatások fejlesztéséhez tartozó követelményrendszer és szabályozási környezet alábbi főbb elemeire kell figyelembe venni:

- a nemzeti interoperabilitási keretrendszer szerepét betöltő Elektronikus Közigazgatási Keretrendszer követelmény rendszerére
- A központi rendszer elemeihez történő illeszkedés feltételrendszerét meghatározó KIB21-es ajánlásra,
- 2004. évi CXL. törvényre a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

Az önkormányzatok működéshatékonyságának javításához nem elegendő csupán az **ASP központ** létrehozása és az ahhoz történő csatlakozás, hanem az is szükséges, hogy a meglévő igazgatási folyamataikat újraszervezzék és ehhez

igénybe vegyék az ügymenetmodellezés eszköztárát, amihez az ASP központ segítséget tud nyújtani. Az elektronikus ügyintézési modell és folyamatszervezés célja egy olyan működési modell kialakítása, melynek eredményeként olyan ASP szolgáltatások kerülnek kialakításra melyek

- az érvényes jogszabályoknak és jelen dokumentumban meghatározott illetve meghivatkozott követelményeknek megfelelő, helyi önkormányzati hatósági elektronikus ügyintézés kialakításához megfelelő keretet adnak,
- a csatlakoztatni tervezett önkormányzatok működésébe – az önkormányzat méretét és feladatkörének komplexitását is figyelembe véve – egyaránt jól illeszthetőek, ezáltal az egyes önkormányzatok esetében a szolgáltatások bevezetése során elegendő az alkalmazásslolgáltatások konfigurálása és finom hangolása a helyi igényeknek megfelelően,
- biztosítják a szolgáltatásokat igénybe vevő önkormányzatok számára a hatósági ügyintézés hatékonyságának javítását,
- segítik az érintett lakosság, vállalkozások és egyéb ügyfelek gyors, hatékony, megbízható, transzparenssé követhető kiszolgálását.

Az eljárások kialakítását úgy fogják megvalósítani, hogy azok biztosítsák a 1044/2005. (V. 11.) Korm. határozat szerinti 3. szintű szolgáltatást (kétirányú interakciót biztosító szolgáltatás, amely közvetlen vagy ellenőrzött kitöltésű dokumentum segítségével történő elektronikus adatbevitel és a bevitt adatok ellenőrzése. Az ügy indításához, intézéséhez személyes megjelenés nem szükséges, de az üggyhöz kapcsolódó közigazgatási döntés /határozat, egyéb aktus/ közzétevése, valamint a kapcsolódó illeték- vagy díjfizetés hagyományos úton történik.) Az ASP központnak lehetővé teszi majd 4-es szintű szolgáltatásokat is, minimum az elektronikus fizetés terén.

Az ASP Központ létrehozásához kapcsolódó igazgatásszervezési modellnek az általános jogszabályi követelményeknek való megfelelésen túl részletesen ki kell térnie, az elektronikus közigazgatást megalapozó jogszabályoknak való megfelelésre.

Az elektronikus közigazgatási szolgáltatások szabályrendszerét úgy kell kialakítani, hogy a kialakított folyamatok kihasználják a modern, hatékony

ügyvitel szervezési elvekben rejlő hatékonysági, folyamatgyorsítási és egyszerűsítési lehetőségeket. (PI automatikus KR irat letöltés, érkeztetés, iktatás, szignálás, elektronikus űrlapokban rögzített adatok automatikus eltárolása adatbázisban, dupla adatrögzítés elkerülése, automatikus döntés, illetve döntés előkészítés, ahol azt a 193/2005 korm rendelet lehetővé teszi, elektronikus kézbesítésre megjelölt iratok automatikus kézbesítése)

5. A megvalósítás tennivalói

Körmend Önkormányzatának a kialakított informatikai stratégia megvalósítása során **figyelemmel kell lenni** arra, hogy a korábbi tervek szerint minden régióban, a Nyugat-régióban szombathelyi központtal létrehoztak volna egy ASP központot annak szolgáltatási és alkalmazás portfóliójával együtt, de ez az elképzelés idővel megváltozott és most kormányzati szinten egy központi ASP szolgáltató kerül létrehozásra. Ettől függetlenül az ahhoz történő csatlakozás azért fontos Körmend szempontjából, mert ki kell használni az alkalmazásokban, azok integrált együttműködésében rejlő folyamatgyorsítási, hatékonyság javítási lehetőségeket. Ez azért is fontos, mert az ASP központok létrehozása mellett a források fognak jutni a kistépülési önkormányzatok csatlakoztatására is, amely források tartalmazzák az alkalmazás portfólióból igénybe venni kívánt részek liszensz jogai az adatmigrációs, a testreszabást, betanítást és a használatukhoz telepíteni szükséges informatikai eszközök díját is.

Körmend Város Önkormányzata saját forrásiból csak kisebb mértékben tud az informatikai fejlesztésre fordítani, ezért célszerű az ASP Központoz való csatlakozást és további pályázati lehetőségeket igénybe venni a stratégia megvalósításához. A létrehozásra kerülő önkormányzati Alkalmazásslálgáttató Központ kialakított alkalmazás-portfóliója és azok funkcionalitása alkalmazkodik a különböző méretű önkormányzatok eltérő feladataihoz és hatásköreihez, így Körmend esetében célszerű igényelni a teljes alkalmazás portfóliót a jelenleg használt informatikai rendszerek adatbázisainak integrálásával.

Az alkalmazásslálgáttatás moduljai:

1. Iratkezelő- és workflow rendszer

Az alkalmazásnak minimálisan az alábbi funkcionális követelményeknek kell megfelelnie:

- Az alkalmazás biztosítsa a 24/2006. (IV. 29.) BM-IHM-NKÖM együttes rendeletben előírt funkciókat
- Iratminták, sablonok kezelése
- Speciális adatok nyilvántartása (iktatási adatokon túli további adatok szakrendszer részére)
- Ügytípushoz rendelt iratminták, sablonok kezelése
- Ügykövetés
- Postázás
- Előre definiált ügyintézési folyamat támogatás
- Ad- hoc ügyintézési folyamat támogatás
- Integráció szakrendszerekkel
- Integráció az ASP központ által szolgáltatott szakrendszerekkel
- Digitalizálás
- Törzsadatok kezelése
- Integráció KR rendszerrel
- KET-ben előírt kötelező szabvány válaszok biztosítása

2. Önkormányzati portál rendszer

Az alkalmazásnak minimálisan az alábbi funkcionális követelményeknek kell megfelelnie:

- Információk (pl. adózási információk) lekérdezése
- Integráció ügyfélkapuhoz
- Hírek, hír-archívum
- Dokumentumtár
- Térkép megjelenítés
- Települési információk publikálása
- Fórum
- Intranet
- Általános információk
- Helyi ügyintézés

3. Szociális igazgatási rendszer

Az alkalmazásnak minimálisan az alábbi funkcionális követelményeknek kell megfelelnie:

- Kérelmezők és segélyezési adataik nyilvántartása
- Ellátási formák kezelése
- Adatszolgáltatás (A rendszer biztosítson lehetőséget az összes jogszabályban előírt külső szervek felé történő adatszolgáltatás, elszámolás automatikus elkészítésére.)
- Határozatszerkesztés, iratminták, sablonok kezelése
- Listák, jelentések készítése
- Munkafolyamat támogatás
- Környezettanulmány készítése
- Integráció iratkezelő rendszerrel
- Automatikus elbírálás
- Keretfelhasználás nyilvántartás
- Integráció pénzügyi rendszerrel
- Integráció iratkezelő rendszerrel
- Vezetői ügykövetés
- Átutalás
- Automatikus utalványozás
- Pénztárkezelés: Az alkalmazás tartalmazzon házipénztári funkciót a kézpénzben kifizetett juttatások nyilvántartására és elszámolására

4. Adóügyi alkalmazás

Az alkalmazásnak minimálisan az alábbi funkcionális követelményeknek kell megfelelnie:

- Kivetések kezelése, karbantartása
- Bevallások kezelése
- Könyvelés
- Behajtási tevékenység kezelése
- APEH kapcsolat kezelése
- Adóegyenleg lekérdezés
- Integráció pénzügyi rendszerrel
- Listák, jelentések készítése
- Határozatszerkesztés, iratminták, sablonok kezelése
- Integráció pénzügyi rendszerrel

- Integráció iratkezelő rendszerrel
- Munkafolyamat támogatás
- Vezetői ügykövetés

5. Ipari és kereskedelmi igazgatási rendszer

Az alkalmazásnak minimálisan az alábbi funkcionális követelményeknek kell megfelelnie:

- Társas és egyéni vállalkozások nyilvántartása
- Integráció iratkezelő rendszerrel
- Ipari és kereskedelmi engedélyezési eljárások támogatása
- Határozatszerkesztés, iratminták, sablonok kezelése
- Munkafolyamat támogatás
- Vezetői ügykövetés
- Listák, jelentések készítése
- Integráció pénzügyi rendszerrel
- Jogszabályban előírt nyilvántartások internetes publikálása
- Adatszolgáltatás (A rendszer biztosítson lehetőséget az összes jogszabályban előírt külső szervek felé történő adatszolgáltatás automatikus elkészítésére.)

6. Építéshatósági rendszer

Az alkalmazásnak minimálisan az alábbi funkcionális követelményeknek kell megfelelnie:

- Munkafolyamat támogatás
- Építéshatósági statisztikák elkészítése
- Listák, jelentések készítése
- Partnertörzs
- Tulajdoni lapok nyilvántartása
- Építéshatósági ügyek, engedélyek nyilvántartása
- Határozatszerkesztés, iratminták, sablonok kezelése
- Városrendezési terv nyilvántartása
- Integráció iratkezelő rendszerrel
- Integráció térinformatikai rendszerrel
- Vezetői ügykövetés
- Integráció pénzügyi rendszerrel

- Helyszíni szemlék tervezése, nyilvántartása
- Adatszolgáltatás (A rendszer biztosítson lehetőséget az összes jogszabályban előírt külső szervek felé történő adatszolgáltatás automatikus elkészítésére.)

7. Gazdálkodási rendszer

Az alkalmazásnak minimálisan az alábbi funkcionális követelményeknek kell megfelelnie:

- Előírányzatok nyilvántartása
- Költségvetés tervezés
- Keretlekötések és kötelezettségvállalások nyilvántartása
- Pénzügyi adatok nyilvántartása
- Bevételi előírások nyilvántartása
- Listák, jelentések készítése
- Eszközgazdálkodás
- Házipénztár funkció
- Integráció folyószámla kezelő rendszerrel
- Számlák és bevételi bizonylatok kiállítása
- Integráció szakrendszerekkel
- Készletgazdálkodás
- Integráció iratkezelő rendszerrel
- Intézmény-felügyeleti funkciók
- Munkafolyamat támogatás
- Vezetői ügykövetés
- Adatszolgáltatás (A rendszer biztosítson lehetőséget az összes jogszabályban előírt külső szervek felé történő adatszolgáltatás automatikus elkészítésére.)

8. Gyámügyi rendszer

Az alkalmazásnak minimálisan az alábbi funkcionális követelményeknek kell megfelelnie

- Gyámügyekben érintett személyek nyilvántartása
- Határozatszerkesztés, iratminták, sablonok kezelése
- Gyámügyi eljárások kezelése
- Listák, jelentések készítése

- Vezetői ügykövetés
- Integráció iratkezelő rendszerrel
- Munkafolyamat támogatás
- Adatszolgáltatás (A rendszer biztosítson lehetőséget az összes jogszabályban előírt külső szervek felé történő adatszolgáltatás automatikus elkészítésére.)

9. Testületi munkát támogató rendszer

Az alkalmazásnak minimálisan az alábbi funkcionális követelményeknek kell megfelelnie:

- Jegyzőkönyvek, határozatok közzététele
- Bizottsági, Közgyűlési / képviselő testületi meghívók elkészítése, kiküldése
- Előterjesztés készítése
- Integráció az iratkezelő rendszerrel
- Testületi munka nyomon követése
- Véleményezés, állásfoglalások elkészítése

Az ASP létrehozásakor ellátott főbb feladatok és mérföldkövek:

I. Önkormányzati elektronikus ügyintézési modell és folyamatszerzés

A megvalósítási folyamat első lépéseként el kell végezni a helyi önkormányzatok által működtetett igazgatási folyamatok hatályos jogszabályoknak megfelelő, szükséges mértékű standandizálását és az ASP szolgáltatási modell működéséhez való illesztését.

Az ügyintézési modellt az érvényes jogszabályokban részletezett, országosan egységes szakmai követelmények alapján kell kidolgozni. A kidolgozás során figyelembe kell venni a tervezett ASP központ szolgáltatási és alkalmazás portfólióját is, törekedni kell az alkalmazásokban rejlő folyamatgyorsítási, hatékonyság javítási lehetőségek kihasználására.

A különböző településtípusok eltérő feladat és hatásköréből adódó igényeket azokhoz szükség szerint illeszkedő folyamatokkal, funkciókkal szükséges kiszolgálni. Az elektronikus ügyintézési modellnek választ kell adnia a különböző

méretű települések eltérő folyamati igényeire, ennek megfelelően az alkalmazások szűkített funkciókkal történő igénybevételének lehetőségére.

II. Szükséges előkészítési, létrehozási és menedzsment feladatok

1. Rendszertervezés (felhasználva az elektronikus ügyintézési modell eredményeit)
2. Rendszerfejlesztés
3. Infrastruktúra kiépítése
4. Szolgáltató központ felállítása, folyamatok szerepkörök meghatározása
5. A kialakított alkalmazás portfólió tesztelése és éles üzembe helyezése
6. A kiépítéshez szükséges projektmenedzsment feladatok ellátása

III. Csatlakoztatási feladatok

1. Az alkalmazások helyi igényspecifikáció alapján szükséges testreszabása
2. Szükségesség és ésszerűség mértékéig a meglévő rendszerek adatainak migrációja
3. Törzsadatok feltöltése
4. Oktatások biztosítása
5. Belső működési szabályzatok módosítása minta szabályzatok alapján
6. Integrációs feladatok elvégzése
7. Mintadokumentumok testreszabása
8. Alkalmazások tesztelése
9. Rendszerbevezetés
10. A csatlakoztatáshoz szükséges projekt menedzsment

Az ASP központ működtetéséhez kapcsolódóan a leendő Központ létrehozásához a szabályozott feltételeknek megfelelő szabályozott működési módot kell majd kialakítani.

A modell kialakítása során:

- definiálni kell az egyes szerepköröket betöltő szervezeteket
 - az ASP központ
 - Ügyfél önkormányzat
 - Üzemeltető
 - A fejlesztő

- szabályoznia kell az egyes szerepkörökhöz tartozó feladatokat, felelősségeket, mint például:
 - az üzemeltetői szerephez kötődő felelősséget a napi működés biztosításában
 - az egyéb, üzemeltetőre átruházható feladatokat
- gondoskodnia kell megfelelő szerződéses vagy egyéb utasításokon keresztül a szabályok érvényesítéséről

Az ASP központ működtetéséhez szolgáltatás menedzsment rendszert is ki kell alakítani, bevezetnie. Az előírt követelmények illeszkednek a vonatkozó nemzetközi szabványok (ITIL, ISO 20000) előírásaihoz, de nem követelik meg azok teljes körű alkalmazását és a minősítés megszerzését.

Az ASP **szolgáltatás menedzsmenthez** a következő területeket kell szabályozni, és kidolgoznia majd:

- Szolgáltatási szint biztosítás, és szolgáltatásjelentés
A szolgáltatási szint biztosítása az a folyamat, amely meghatározza az üzleti igények szerinti IT szolgáltatási követelményeket, definiálja és megtárgyalja az ügyféllel a szolgáltatási célokat, azokat a szolgáltatási szint megállapodásban (Service Level Agreement) rögzíti, majd implementálja, figyeli, folyamatosan értékeli és menedzseli azokat.
- Kapacitásgazdálkodás
A kapacitásgazdálkodási folyamat feladata, hogy a lehető leghatékonyabb módon biztosítsa az IT infrastruktúra ügyfél igényekhez illeszkedő kapacitását, azaz azt, hogy minimális legyen az IT erőforrások túlterhelése, illetve azok alacsony kihasználtsága.
- Rendelkezésre állás menedzsment
A rendelkezésre állás menedzsment az a folyamat, amely a szolgáltatási szint megállapodásban (Service Level Agreement) rögzített rendelkezésre állási paramétereket méri, azok teljesítése érdekében a szükséges beavatkozásokat kidolgozza, végrehajtja.

- IT szolgáltatásfolytonosság menedzsment
Az IT szolgáltatásfolytonosság menedzsment keretében az ASP szolgáltatást nyújtó szervezetnek fel kell készülni az esetleges rendkívüli események hatására történő szolgáltatás kiesések kezelésére, ilyen esetekben a szolgáltatás minél gyorsabb visszaállítására.
- Konfigurációkezelés
A konfiguráció kezelés szabályozásának a célja, hogy a szolgáltatás nyújtásához használt szoftver és hardver infrastruktúra mindenkor pontos konfigurációja dokumentált, ezáltal kontrollált és reprodukálható legyen.
- Változáskezelés
A változáskezelési folyamatok működtetésének a célja, hogy minden, a szolgáltatói rendszer változtatására irányuló igény, kérés, annak végrehajtása vagy esetleges elutasítása dokumentáltan követhető, visszakereshető legyen.
- Kiadáskezelés
A kiadáskezelés célja, hogy az ASP szolgáltatást nyújtó kiadásai (verziói, release-ek) kontrolláltan kerüljenek megtervezésre, tesztelésre majd az éles rendszeren történő bevezetésre annak érdekében, hogy a rendszer a lehető legnagyobb mértékben megfeleljen a mindenkor felhasználati igényeknek, az átállás a lehető legkisebb zökkenőkkel történjen.
- Incidenskezelés
Az incidenskezelés szabályozásának célja, hogy minden, az ASP szolgáltatással kapcsolatos probléma dokumentáltan, ellenőrzött módon kerüljön bejelentésre, rögzítésre, kivizsgálásra és megoldásra, ezáltal ne fordulhasson elő, hogy problémák megoldása elmarad, valamint az incidens kezeléssel kapcsolatos SLA paraméterek dokumentáltak, mérhetőek legyenek.
- Problémakezelés
A problémakezelés célja, hogy az incidens kezelés kapcsán előforduló, rutinszerűen nem megoldható problémák kezelésre kerüljenek (pl. az alkalmazás kód / logika módosítását igénylő hibaelhárítás).

- **Alkalmazás és infrastruktúra üzemeltetés**
Az ASP szolgáltató központ alkalmazás üzemeltetési tevékenységének fő kritériuma, hogy a szolgáltatott alkalmazások szolgáltatási szerződésekben rögzített SLA paraméterei biztosíthatók legyenek.
- **Információvédelem**
Az ASP központ köteles a szolgáltatás megkezdése előtt az információ biztonsági szabályzatokat, standardokat, eljárásokat létrehozni és életbe léptetni az eszközök, adatok, információk, IT szolgáltatások védelme érdekében.
- **Szolgáltatásértékesítés és bevezetés**
A szolgáltatás nyújtása kizárólag írásban rögzített szolgáltatási szerződés megkötése mellett történhet. A szolgáltatási szerződésben a nyújtott szolgáltatás tekintetében írásban meg kell állapodni az igénybevevővel.

A szerződéses kapcsolatok menedzsmentje

Az ASP központ működtetéséhez kapcsolódóan megfelelő módon szabályozni kell a szerződéses kapcsolatokat. Ennek megfelelően ki kell dolgozni:

- Az ASP központ és az önkormányzatok közötti szolgáltatási szerződések keretében:
 - Általános szerződési feltételeket
 - Szolgáltatási szint (SLA) megállapodásokat
 - Szolgáltatások árazását (Szolgáltatási díjak összetételét, felülvizsgálatát, kezdvezményadást, szerződésbontást és hűség szerződést)
- Az ASP központ és a fejlesztő, üzemeltető szervezet közötti kapcsolatrendszerre vonatkozóan:
 - Szoftver jogok kezelését
 - Fejlesztői támogatás szabályait
 - Garanciális jogok kezelését

A kötbérre vonatkozó szabályokat.

Az ASP Központ által megvalósítandó funkciókhoz kapcsolódó, de önállóan nem támogatható tevékenységek is támogatásra kerülhetnek majd a tervezett pályázat keretében, ezek az alábbiak:

- A projekthez kapcsolódó szakmai dokumentációk, tanulmányok elkészítése (pl. megvalósíthatósági tanulmány)
- Közbeszerzési eljárás lebonyolítása
- Közbeszerzés szakmai előkészítése és támogatása
- Közbeszerzési műszaki leírás készítése
- Az alkalmazásszolgáltató központ által szolgáltatni kívánt alkalmazások vonatkozásában:
 - Követelményspecifikáció kidolgozása
 - Funkcionális specifikáció kidolgozása,
 - Rendszerterv, biztonsági rendszerterv elkészítése,
 - Közreműködés az interoperabilitási szabványok kidolgozásában,
 - Alkalmazás kifejlesztése, implementálása,
 - Felhasználói, üzemeltetői kézikönyvek kidolgozása,
 - Ügyfél-tájékoztatók kidolgozása,
 - Tesztelés lebonyolítása,
 - Felhasználói oktatás önkormányzati köztisztviselők, közalkalmazottak, üzemeltetők és a szolgáltató központ személyzete részére,
 - Bevezetési módszertan és sablonok kidolgozása,
 - Adatgyűjtés, adatfeltöltés, adat-migráció,
 - Alkalmazás integráció, interfész fejlesztés
 - Alkalmazás bevezetés paraméterezés, testreszabás,
 - Rendszerbevezetéshez kapcsolódó szervezetfejlesztés, igazgatásszervezés
- Architektúra tervezése, hardver és szoftver infrastruktúraelemek beszerzése, installálása. Az ilyen típusú kiadások csak az adott alkalmazás megvalósításával együtt és az alkalmazás megvalósításához, illetve a kiszolgálni tervezett szervezetek, felhasználók és ügyek számára szükséges mértékben támogathatóak (nem támogatható pl. túlméretezett hálózat kiépítése)

- Projekttervezés, projektirányítás, tartalmi és módszertani projekt minőségbiztosítás feladatok ellátása
- Szolgáltatásmenedzsment folyamatok megszervezése, szabályzatok kidolgozása, bevezetése
- Üzemeltetési oktatás megszervezése, megtartása
- Szolgáltatási szerződés megkötése
- Szolgáltatásmenedzsment támogató és monitoring rendszerek beszerzése, bevezetése, paraméterezése és oktatása
- Kommunikációs költségek

Az ÁROP keretében 2010-ben újabb pályázati felhívásokat fognak megjelentetni, ezek között meg kell nézni, hogy milyen információs társadalmi fejlesztéseket kerülhetnek támogatásra a stratégiában foglaltak közül, amelyek bele illenek a pályázati struktúrába. Az informatikai stratégiában foglalt **további célok eléréshez** egyéb forráskeresés szükséges, amelyhez időnként gördülő tervezéssel felül kell majd vizsgálni a most elkészült stratégiát, valamint megnézni, hogy időközben mely feladatok teljesültek vagy váltak feleslegessé.

Az ÚMFT Operatív Programok forrás lehetőségei lehetővé tennék az elektronikus önkormányzati fejlesztések támogatását, de az új Kormány jelentős változtatások tervez a források felhasználásában. Az Új Széchenyi Tervben az eddigieknél sokkal nagyobb hangsúly fog helyeződni a kis-és középvállalkozás számára nyújtandó szolgáltatásokra, így az eÖnkormányzatira is. Az új elképzelések az elkövetkező hónapokban ismertek lesznek, és azt követően a projektek kidolgozásával párhuzamosan ezt a fejezetet aktualizálni szükséges. Az új pályázatok várhatóan 2011. első negyedévébe indulnak az Európai Bizottsággal való tárgyalásokat követően.

6. Melléklet

A stratégiában foglaltak hatásának mérésének mutató számai az ügyintézés minőségére vonatkozóan (a szervezetfejlesztési tanulmány iránymutatásai szerint): Az ügyintézési kimutatások készítésével és értékelésével elemezhetővé válik az ügyintézésben érintett szervezeti egységek leterheltsége, a munkatársak rendelkezésre állása, a hátralékos ügyek száma, eloszlása és kialakulásuk okai. E kimutatások segítségével a kedvezőtlen folyamatok időben kezelhetők, és intézkedések hozhatók. A mutató számok az alábbiak:

- Elektronikusan indított ügyek száma irodánként, ügykörönként és ügyintézőnként adott időszakra (év, negyedév, hó, nap) vonatkozóan.
- Hagyományos módon indított ügyek száma irodánként, ügykörönként és ügyintézőnként adott időszakra (év, negyedév, hó, nap) vonatkozóan.
- Elindított ügyek száma irodánként, ügykörönként és ügyintézőnként adott időszakra (év, negyedév, hó, nap) vonatkozóan.
- Folyamatban lévő ügyek száma irodánként, ügykörönként és ügyintézőnként adott időszakra (év, negyedév, hó, nap) vonatkozóan.
- Hátralékos (határidőn túli) ügyek száma irodánként, ügykörönként és ügyintézőnként adott időszakra (év, negyedév, hó, nap) vonatkozóan.
- Lezárt ügyek száma irodánként, ügykörönként és ügyintézőnként adott időszakra (év, negyedév, hó, nap) vonatkozóan.
- Elektronikusan indított ügyek száma irodánként, ügykörönként és ügyintézőnként adott időszakra (év, negyedév, hó, nap) vonatkozóan.
- E kimutatások révén láthatóvá válik az önkormányzati portál e-ügyintézési funkcióinak kihasználtsága, a e-ügyintézés intenzitásának mérése és időbeli fejlődése. Ezen információk birtokában intézkedések hozhatók az elektronikus ügyek számarányának növelésére.
- Önkormányzati portálon elérhető tartalmak és funkciók látogatási gyakorisága. Az önkormányzati portálról kezdeményezett elektronikus ügyek száma felhasználók szerint (lakossági vagy kis- és középvállalkozás) és ügytípusonként.