

Pápa város e-önkormányzati stratégiája

Informatikai fejlesztések az ügyfelek jobb kiszolgálása és a hatékony belső működés érdekében



2005. április 18.

TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK	2
VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ	4
BEVEZETÉS	6
ELŐZMÉNYEK	8
A dokumentum célja, tartalma, használhatósága és korlátai	9
A stratégia megalkotásának célja	9
A stratégia hatóköre	9
A stratégia tartalma	9
A stratégia korlátai	10
A stratégia aktualitása	10
Az elkészítés munkamódszere	10
HELYZETELEMZÉS.....	12
Önkormányzati informatika trendjei.....	13
Az önkormányzati informatika jelene.....	13
Fejlődési trendek	14
Az e-közigazgatás előtt álló kihívások	15
Az e-közigazgatási stratégia	16
Az EU e-közigazgatási iránymutatásai.....	18
eEurope 2005	18
eEurope+	19
A Magyar Információs Társadalom Stratégia.....	20
A közigazgatási főirány.....	20
E-önkormányzati részstratégia	22
Nemzeti Szélessávú Stratégia	25
Jövőbeni pályázati lehetőségek	26
Nemzeti Fejlesztési Terv (NFT)	26
NFT II 2007 – 2013	27
Informatikai helyzetkép.....	28
Pápa város Polgármesteri Hivatala.....	28
A város saját fenntartású intézményei és gazdasági társaságai	29
E-ÖNKORMÁNYZATI STRATÉGIA	31
Az e-közigazgatás bevezetés feltételrendszerének elemzése	32
Az elemzésből levonható következtetések, kiemelten kezelendő problémák, törekvések ..	37
Pápa e-önkormányzati jövőképe	38
Pápa e-önkormányzati stratégiája.....	40
E-ügyintézés	40
E-ügyfélkezelés: az önkormányzati ügyfél-kapcsolattartás automatizálása	41
Közérdekű, közhasznú információk publikálása, településmarketing	42
Belső „ügyfelek” kezelése.....	44
Közigazgatási alkalmazások	44
Adminisztratív (kötségvetési) alkalmazások.....	45
Irodaautomatizálás, kommunikáció	45
Vezetői információk és döntéstámogatás, tudásmenedzsment	45
Rövid távú stratégia (2005 – 2007) – az alapok lerakása.....	48
Önkormányzati alpinfrastruktúra megteremtése	48
Humán erőforrások fejlesztése	49
Esélyegyenlőség biztosítása	49

Hatékony, szolgáltató közigazgatás alapjainak lerakása.....	50
Pénzügyi erőforrások megteremtése	51
Partnerségek kialakítása	51
PROJEKT TERVEK.....	53
Kistérségi informatikai outsourcing	55
Integrált funkciójú városi-kistérségi honlap kialakítása.....	56
Közcélú hozzáférések kialakítása.....	57
Informatikai eszközök használatának elterjesztése az esélyegyenlőség jegyében.....	58
Képviselői munka támogatása Pápa városában.....	59
MELLÉKLET	60
Common List of Basic Public Services.....	61
EU-s ajánlások a kormányzat elektronikus szolgáltatásairól	61

VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

Pápa városa informatikai stratégiájának elkészítését határozta el 2004. végén. Két alapvető célja van a stratégiának – egyrészt mutassa meg a fejlesztések irányát, figyelembe véve az EU-csatlakozást és a közigazgatás rendszerének átalakulását. Másrészt képezzen alapot az EU által finanszírozott és hazai pályázatokon történő elindulásra. A stratégia a kitűzött célokat és megvalósításuk módját tekintve EU-konform, továbbá összhangban áll a Magyar Információs Társadalom Stratégiával.

A stratégia elsősorban a város polgármesteri hivatalának informatikájával foglalkozik.

A vonatkozó dokumentumok – és ez által jelen stratégia is – az önkormányzati informatika legfontosabb céljának a magas minőségű ügyfélkiszolgálás és ehhez szorosan kapcsolódóan a hatékonyan működő belső ügyintézés kialakítását nevezi meg. A cél teljes körű elérését 2012-re tettük. Ezen cél részeként megvalósuló elektronikus önkormányzati alkalmazások az alábbi feladatokat látják el:

- Elektronikus ügyintézés
- Elektronikus ügyfélkezelés és ügyfél-kapcsolattartás
- Közérdekű, közhasznú információk publikálása (település-marketing, elektronikus beszerzés, elektronikus önkormányzás)
- Belső ügyfelek kezelése
- Közigazgatási alkalmazások (szakirodai feladatok, térinformatika)
- Költségvetési alkalmazások (pénzügy, számvitel, iktatás, munkafolyamat)
- Iroda-automatizálás
- Vezetői információk és döntéstámogatás, tudásmenedzsment

Az alapok lerakásához középtávú (2005 – 2007) stratégiai feladatokat határozhatunk meg. Ezek közül a legfontosabbak:

- *Alapinfrastruktúra létrehozása, folyamatos fejlesztése*
Korszerű, megbízható módon kiépített és üzemeltetett hardver és szoftver rendszer létrehozása, weboldal és intranet üzemeltetése
- *Humán erőforrások fejlesztése*
A hivatal dolgozóinak képzése, naprakész, korszerű ismeretekkel ellátása az informatikai rendszerek felhasználásához, működtetéséhez és a stratégiai döntések meghozatalához. Ügyfelek képzése, hogy az elektronikus ügyintézésre képesek legyenek.
- *Esélyegyenlőség biztosítása*
Biztosítani kell a lakosság és a vállalkozások számára, hogy minden állampolgár ugyanolyan eséllyel juthasson hozzá ugyanazon helyi közigazgatási szolgáltatásokhoz. Ehhez ingyenes, vagy kedvezményes árú közcélú internet-elérési szolgáltatások létrehozása szükséges.
- *Hatékony, szolgáltató közigazgatás alapjainak lerakása*
A komplex, integrált ügyintézési rendszerek (front-office) és a háttérének (back-office) megvalósításához szükséges alapok lerakása.
- *Pénzügyi erőforrások megteremtése*
Források bővítése elsősorban az EU által finanszírozott pályázatokon történő elindulással, amit megfelelő módon elő kell készíteni. Rugalmas finanszírozási konstrukciók kidolgozása a vállalkozói szférával közösen: lízing, bérlet, outsourcing (erőforrás-kihelyezés).
- *Partnerség kialakítása*
A hatékonyabb pályázás érdekében együttműködés kialakítása a kistérségi települések között

és az intézményekkel. Az olcsóbb, minőségi üzemeltetés érdekében együttműködés kialakítása a vállalkozói szférával és a közszolgáltató intézményekkel.

Meghatároztuk azon konkrét tevékenységeket (projekteket), amelyek a fenti célok elérését szolgálják. Ezek közül javasolt 2005 és 2007 között kiválasztani azon projekteket, amelyek megvalósítását az aktuális költségvetés lehetővé teszi. Természetesen a projektek számának bővítése és tartalmuk átértékelése minden évben, a tervezési időszakban javasolt.

- Informatikai outsourcing
- Integrált funkciójú városi-kistérségi honlap kialakítása
- Közcélú hozzáférések kialakítása
- Informatikai eszközök használatának elterjesztése az esélyegyenlőség jegyében
- Képviselői munka támogatása

BEVEZETÉS

Informatikai fejlesztések az önkormányzatoknál¹

¹ Jeanne W. Ross és Peter Weill a Harvard Business Manager 2003. július-augusztusi számában megjelent tanulmánya alapján.

Az utóbbi években kiderült, hogy sok települési, városi vezetőből bizonytalanságot és esetleg idegenkedést válthat ki az információs technológiák növekvő szerepe a napi munkavégzésben. Mit tehet vajon egy polgármester, vagy jegyző, amikor nem ismeri eléggé az információ-technológiát ahhoz, hogy minden részletére kiterjedten önállóan tudjon ezekben a kérdésekben döntéseket hozni, és az informatikusok pedig nem érthetik teljesen azokat az igazgatási feladatokat, amelyekkel egy hivatali vezető nap, mint nap szembenéz, és amelyekkel az önkormányzati hivatalok munkatársai együtt élnek, együtt dolgoznak. Az önkormányzati, polgármesteri hivatali vezetők okkal panaszkodnak arra, hogy a bevezetett költséges technológiák nem mindig hozzák meg a megkívánt eredményt sem az ügyvitel, sem ügyintézés területén. Közben a látszólag szükséges IT²-igények listája egyre nő és az önkormányzatok költségvetésének egyre növekvő hányadát költik erre. Mire jó akkor egyáltalán az elektronizált önkormányzat, mi indokolná az e-közigazgatás bevezetését?

Tény, hogy az önkormányzatok egyre gyakrabban találják szembe magukat az IT-innovációk soros eredményeivel. Az állampolgári igények követése és kielégítése az önkormányzat olyan feladatai, amelyek megoldása egyszerűen rábizható lenne informatikusokra. Viszont az elektronikus ügyintézés számos olyan igazgatási szabályozást követel meg, amit egyrészt csak jogalkotó tehet meg, másrészt betartásáért a polgármesterek, illetve a jegyzők felelősek. Az informatikusok nem dönthetnek önállóan a fejlesztésekről, de az IT hiánya sem válhat az önkormányzatok feladatellátásának akadályává.

Mivel az IT-kiadások megtérülése nehezen mérhető és nem is az elsődleges szempont az önkormányzatok számára, sok polgármesterben merül fel a kérdés: nem költ-e túl sokat – vagy esetleg túl keveset informatikára? Legegyszerűbb válasz, hogy amennyiben az IT-fejlesztés az e-közigazgatás bevezetési stratégia alapján történik, és az megállapítja az önkormányzat egészére érvényes költségvetésben az IT részesedését, akkor az indokolt fejlesztések segítenek a kitűzött célok elérésben.

Az e-közigazgatás bevezetéséhez szükséges IT-kiadásokat csak úgy lehet az önkormányzatok közvetlen szükségleteinek megfelelően és a várható eredmények elérésének érdekében tervezni, ha a fejlesztési célok világosan ki vannak jelölve a stratégiában. Az informatikusok a rosszul megfogalmazott célokra egyszerűbb rendszerek kiépítésével válaszolnak. Nem meglepő tehát, hogy a tervszerűtlenül, stratégia nélkül indított IT-fejlesztések esetében a kiadások nem hozzák meg a várt előnyöket.

Egy új IT-fejlesztés önmagában nem hordoz értéket. Az érték az új, vagy az újjászervezett ügyviteli és ügyintézési folyamatokból származik. A helyes irány az, hogy az új rendszer bevezetését eleve bizonyos ügyintézési vagy ügyviteli folyamatok kiszolgálására kell tervezni, nem pedig a fejlesztést követően kell az önkormányzatot átszervezni.

² IT – információ-technológia, vagyis az informatikai eszközök és megoldások összessége

ELŐZMÉNYEK

A dokumentum célja, tartalma, használhatósága és korlátai

A stratégia megalkotásának célja

Pápa városa az önkormányzat informatikai stratégiájának elkészítését határozta el 2004. végén. A stratégia elkészítésének időszerűsége több tényezővel is magyarázható:

- Szükséges végig gondolni, hogy a rendelkezésre álló saját forrásokat milyen fejlesztésekre költse el a város, továbbá, hogy milyen EU-s pályázati források megszerzésére és hogyan koncentráljon, illetve miként készüljön fel a támogatott projektek kivitelezésére.
- A hazai és nemzetközi finanszírozású informatikai pályázatokon csak akkor nyerhet a város, ha rendelkezik informatikai stratégiával
- Az EU csatlakozásból, és a helyi közigazgatás átalakulásából eredő szerep és feladatváltozások igénylik az informatikai megoldások támogatását
- A kistérségi társulás szerepének folyamatos változásából, fejlődéséből következően az informatika területén is szükséges az együttműködések kialakítása

A fentiek alapján a stratégia elkészítésekor az alábbi célok vezérelték munkánkat:

- az e-közigazgatás fejlesztésére vonatkozó EU-irányelvek (eEurope +) és a kormányzati szándékok (MITS) összefoglalása
- 2005-től megvalósítható informatikai célkoncepciók és feladattervek megfogalmazása
- az I. Nemzeti Fejlesztési Terv Gazdasági Versenyképesség Operatív Programjával összhangban támogassa a kis- és középvállalkozások jobb információ-hozzáférését és legyen alkalmas az NFT II. várható e-önkormányzati pályázataira történő felkészülésre
- Javítsa az önkormányzati intézmények, a vállalkozások és a civil szektor közötti kommunikációt, illetve online adatelérés lehetőségét,

A stratégia hatóköre

Jelen stratégia segít a város vezetőinek, informatikai szakembereinek a tervezésben, a feladatok ütemezésében, továbbá a képviselő-testület számára olyan stratégiai döntések meghozatalában, amelyek bármilyen módon érintik az informatikát és az elektronikus önkormányzat megvalósulását – különös tekintettel a különböző fejlesztési feladatok kiválasztására és a prioritások megállapítására.

A stratégia tartalma

Az stratégia feladata, hogy a helyzetfelmérést követően kijelölje a hosszabb távú fejlődési irányokat, továbbá a következő évekre vonatkozó akciótervet. Mivel az elkövetkezendő években az önkormányzatok informatikai fejlesztését jórészt a hazai és nemzetközi finanszírozású pályázatokon elérhető pénzügyi támogatások határozzák meg, ezért jelen stratégia végrehajtása jelentős mértékben függ attól, milyen pályázatok jelennek meg, és ezeken sikerül-e nyernie a városnak.

A stratégia fókuszában Pápa városának Polgármesteri Hivatala áll. Természetesen a dokumentumban ajánlásokat fogalmazunk meg, és kijelöljük az irányokat az intézményekkel és a kistérséggel történő

együttműködésre, mivel véleményünk szerint a hatékonyság és a nemzeti, EU-s ajánlások is ezt követelik meg. Az, hogy ezen együttműködések milyen módon valósulhatnak meg, jórészt a jövőben meghozandó politikai és szakmai döntésektől függenek.

A stratégia korlátai

Mivel a helyi önkormányzat a demokratikusan működő közigazgatás egyik legfontosabb eleme, az EU és a hazai minisztériumok az informatikai és e-ügyintézés fejlesztésének területén eddig nem írtak elő kötelezően követendő (jogszabályokat, csupán ajánlásokat fogalmazhatnak meg.

Jelen dokumentum tiszteletben tartja továbbá a város képviselő-testületének és a Polgármesteri Hivatal vezetőinek azon jogát, hogy a pénzügyi, támogatási/pályázati körülmények változása esetén és más, országos, vagy helyi jelentőségű esemény bekövetkezése esetén a jelen stratégiában megfogalmazott célokat átértékelje.

Ezért jelen e-önkormányzati stratégia feladata, hogy megmutassa azon fejlődési irányokat, amelyek követése a város jelenlegi fejlettségi szintje és az EU ajánlásai ismeretében javasolt. A konkrét, projekt szintű feladatok meghatározását azonban – igazodva az önkormányzat éves tervezési ciklusához – a stratégia minden évben javasolja megtenni. Az első évek fejlesztéseinek meghatározásához segítségképpen a dokumentum rövid távú célokat is megfogalmaz és projekt terveket mutat be.

A stratégia aktualitása

A korszerű tervezési módszereket is figyelembe véve, javasoljuk a stratégia szükség szerint évenkénti felülvizsgálatát. Ez azért szükséges, mert sok tényező változhat:

- a különböző informatikai pályázati kiírások és feltételeik
- a kistérségi együttműködés tartalma, bizonyos önkormányzati feladatok központosítása
- az intézményekkel történő együttműködés tartalma és esetleg a funkciók központosítása
- a stratégia végrehajtása során új szempontok és kihívások jelenhetnek meg

Az elkészítés munkamódszere

A stratégiát Pápa város Polgármesteri Hivatalának vezető munkatársai közreműködésével Varga Zsigmond (MIB Consulting Önkormányzati Tanácsadó Iroda) vezetési tanácsadó készítette. A helyzetfelméréshez és a koncepciók megalkotásához igénybe vették a stratégia készítői a már meglévő és érvényben lévő, a város jövőjét meghatározó fejlesztési stratégiákat, stratégiai dokumentumokat, egyéb írásos információkat, tovább kérdőíves felmérés és személyes interjúk keretében gyűjtöttek információkat az egyes hivatali szakterületek és az intézmények vezetőitől.

Az alábbi, fontosabb írásos dokumentumokat használtuk fel a stratégia elkészítéséhez:

- Magyar Információs Társadalom Stratégia (MITS)
- MITS e-önkormányzati részstratégia

- eEurope 2005
- eEurope +

Jelen dokumentum helyzetelemzés részében megvizsgáltuk a stratégia szempontjából releváns belső és külső környezetet. Ennek részeként:

- a hazai önkormányzati szektor általános fejlődési irányait, trendjeit, és az önkormányzatok előtt álló új kihívásokat
- az önkormányzati informatika általános trendjeit, fejlődési irányát
- az e-(ön)kormányzat kialakítására vonatkozó releváns nemzetközi dokumentumokat – eEurope, eEurope +, „Common List of Basic Public Services”
- a vonatkozó hazai stratégiát, a MITS-et
- a jelenlegi és jövőbeni pályázati lehetőségeket
- a város adottságait az informatikát közvetett módon befolyásoló tényezők (gazdaság, népesség, stb) tekintetében
- a város informatikai helyzetét

A stratégia részben megfogalmazzuk a város

- jövőképét – ez egy olyan, kívánatos állapotot jellemez, amelyet 2012-re el kíván érni Pápa
- stratégiáját – ez a jövőkép eléréséhez szükséges tevékenységeket mutatja be, rendszerbe szervezve, strukturálva
- rövid távú stratégiáját – a 2005 – 2007 közötti tevékenységeket fogalmazza meg, amelyek célja elsősorban az alapok lerakása a későbbi, nagyobb ívű, átfogó fejlesztésekhez

Az operatív programok részénél meghatároztuk az egy éven belül megvalósítandó feladatokat, amelyeket projektekbe rendeztünk.

HELYZETELEMZÉS

Önkormányzati informatika trendjei

Az önkormányzati informatika jelene

Az önkormányzatok informatikai fejlettsége, az informatikai eszközökkel való ellátottság vegyes képet mutat. A városokban a választásokhoz, majd az okmányirodai feladatokhoz központilag biztosított eszközök segítették az informatika szerepének felismerését. Bizonyos egyező alapelemeken kívül (okmányirodák felszereltsége) az egységes stratégiai elképzelések és az ennek alapján megvalósuló egységesség (alkalmazásportfólió, illetve hardver, szoftver, hálózati és kommunikációs infrastruktúra és további, szükséges erőforrások vonatkozásában) sem mindenütt tapasztalható még. A kisebb önkormányzatok döntő többsége még nem rendelkezik szélessávú internet-hozzáféréssel (lásd: Nemzeti Szélessávú Stratégia).

Az önkormányzatok gyakran saját maguk is úgy vélik, hogy a folyamataik még nem állnak készen az interneten bonyolítható ügyintézésre. A szűkös anyagi források ellenére az önkormányzatok is számos programot indítottak, melyeknek célja, hogy az informatika adta lehetőségeket kihasználva egyszerűsítsék, megkönnyítsék munkájukat, egyszerűsítsék, gyorsítsák az ügyfeleikkel, illetve más partnereikkel történő kommunikációt. A programok összehangolására irányuló törekvések azonban gyakran nem vezettek eredményre, ami nem egy esetben az egyébként is szűkös erőforrások szétforgácsolásához vezetett.

Jórészt az anyagi lehetőségek szűkösségére vezethető vissza az is, hogy az önkormányzatok számára gyakran okoz problémát a megfelelő számú és felkészültségű informatikai szakember alkalmazása, valamint a már meglévő, s az igazgatáshoz is értő informatikusok megtartása. Szintén főként a pénzhiány miatt nem képesek e szervezetek arra sem, hogy az egy-egy funkciót megvalósító, elszigetelten működő, s gyakran nem a legkorszerűbb fejlesztési és üzemeltetési környezettel bíró alkalmazások, programok helyett átfogó informatikai rendszereket valósítsanak meg, implementáljanak, illetve üzemeltessenek.

Ennek következményeként mindenki számára jól érzékelhetőek azok a különbségek, amelyek a településeken működő szolgáltatók (bankok, biztosítók, telefonszolgáltatók és így tovább), de akár az okmányiroda által az informatika támogatásával nyújtott lehetőségek, illetve a polgármesteri hivatalok ilyen jellegű tevékenysége között nap mint nap tapasztalható. A hazai önkormányzatok nem csak a hazai bankokhoz, biztosítókhoz, vállalatokhoz viszonyítva fordítanak (fordíthatnak) lényegesen kevesebbet informatikára, de más országok, pl. a nálunk fejlettebb EU tagállamok helyi hatóságaihoz, önkormányzataihoz viszonyítva is.

Az önkormányzati szektor előtt álló jelentős kihívások:

- *a változó világhoz történő alkalmazkodás*
Az önkormányzati szektor olyan kulcsszerepet játszik Magyarország gazdasági- és társadalmi modernizációjában, amely révén közelebb kerülhet az ország az Európai Unió csatlakozásából fakadó előnyök eléréséhez, hiszen az önkormányzat a gazdaság egyik legnagyobb megrendelője, és olyan szolgáltatások biztosítója is lehet, amelyek révén a vállalkozások versenyképesebbé tehetők. Továbbá egyre inkább elvárás, hogy az önkormányzati szakigazgatás is határokon átnyúló, EU-kompatibilis közszolgáltatásokat nyújtson.
- *a polgárok és vállalkozások által támasztott fokozott elvárásoknak való megfelelés*
Az önkormányzati szektorral szemben támasztott elvárások között a legfontosabbak a nyújtott szolgáltatások gyorsasága, személyre szabottsága, felhasználó-barátsága, a felhasználók igényeihez történő igazítása. A vállalkozások versenyképességét meghatározza, hogy az önkormányzati szakigazgatással folytatott kapcsolatok mekkora tranzakciós költségekkel járnak. Elvárás továbbá az adófizetők pénzbefizetésének átlátható felhasználása, a helyi és a térségi politikafejlesztésben való demokratikus részvétel.

- *a rendelkezésre álló, de korlátozott erőforrások hatékony felhasználása*
Kihívás, hogy az önkormányzatok a nyújtott szolgáltatásokat a jövőben azonos nagyságú, illetve kevesebb forrásból biztosítsák. A népesség öregedésével szembe kell nézni azzal, hogy kevesebb foglalkoztatott áll rendelkezésre, kevesebb adóbevétellel párosulva.

Fejlődési trendek

Az önkormányzati informatikai területen megfigyelhető főbb trendek az alábbiak:

- Növekvő igény a stratégiakészítésre, azaz a hosszabb távú célok és azok elérési módja összefoglalására, dokumentálására, beleértve a széles körű összefogással történő ágazati stratégiaalkotást és megvalósítást
- Ennek részeként igény van az önkormányzati informatikai rendszerek szabványosítására, de egyelőre még nem tisztázott, ki vállalja fel a koordinációt
- Törekvés az egyedi igények megvalósítását szolgáló, szigetszerű alkalmazásokról az egységes rendszerekre történő áttérésre
- Az önkormányzati szakmai és érdekképviselői szervek növekvő aktivitása az informatika terén
- Megjelentek az informatikai célú térségi együttműködés csirái
- Rugalmas finanszírozási és működtetési konstrukciókat keresnek: PPP³, ASP⁴, lízing, bérlet

Az EU-s pályázatokon sikerrel résztvevő polgármesteri hivatalok informatikai részlegei egyre jelentősebb fejlesztési pénzek felett rendelkezhetnek, ez által komoly hatással vannak a polgármesteri hivatal működésére, szervezetére. A hirtelen erőforrás-bővülést utol kell érnie a kompetencia-bővülésnek is – az a probléma, hogy az eddig hangsúlyosan üzemeltetési feladatokat ellátó informatikai csoportok, osztályok nem váltak stratégiai szervezeti egységekké. Nagyon hiányzik a projekt menedzsment és stratégiai tervezési kompetencia, továbbá a piaci megoldások széles körű ismerete.

Az informatikát a hivatalokon belül általában elszigetelten kezelik, nem elég szoros a szakmai együttműködés más szakterületekkel, aminek egyik jellemző példája, hogy a nagy informatikai fejlesztésekhez (például integrált rendszer bevezetése) elengedhetlenül kapcsolódó szervezetelemzési és oktatási tevékenységek megvalósítása nehézségekbe ütközik.

További probléma, hogy a hivatali informatikai szakemberek jellemzően csak a „belső ügyfelek” kiszolgálására koncentrálnak, az önkormányzat lakossági, vállalkozói ügyfeleinek kiszolgálása még csak most kezdődik el – ehhez elengedhetlenül szükséges szorosan együttműködni a külső ügyfelekkel napi kapcsolatot tartó irodákkal.

Az önkormányzati informatika fejlesztése az alábbi eredményeket hozhatja a települések számára:

- A polgárok részére nyújtott szolgáltatások emelhetik az életminőséget azáltal, hogy jobban hozzáférhetővé válnak az önkormányzati információk, például az adóbefizetések felhasználása, vagy a döntéshozatal átláthatósága. Nőhet az önkormányzati intézmények átláthatósága, elszámoltathatósága és nyitottsága. Elősegíthető a polgárok és a döntéshozók közötti közvetlen kommunikáció.

³ **Public Private Partnership** – a vállalkozói szféra és a közigazgatás / állam együttműködése. A vállalkozói szféra bizonyos állami/önkormányzati feladatok megvalósítását átvállalhatja olyan módon, hogy a beruházás létrehozását és működtetését vállalja,

⁴ **Application Service Provider** – alkalmazásslétszolgáltató, alkalmazásslétszolgáltatás. Olyan üzleti-technológiai modell, ahol egy komplex szoftvert, vagy szoftver alapú üzleti megoldást szeretne igénybe venni az ügyfél, azonban a rendszer üzemeltetésével járó feladatokat, a karbantartást, hibaelhárítást, frissítést nem önmaga tervezi megvalósítani. Ezért az ASP szolgáltató szervezet/vállalkozás a saját szerver számítógépein futtatja az alkalmazást, és a használatért havi díjat fizet az igénybe vevő ügyfelekkel. Az ASP szolgáltatás előnye a méretgazdaságosság, és a kedvező, kiszámítható finanszírozási konstrukció. Jellemző ASP szolgáltatás a vállalatirányítási (ügyviteli) rendszer üzemeltetése, egyik legismertebb pedig az Internet szolgáltatóknál elérhető e-mail előfizetés.

- A vállalkozásoknak nyújtott szolgáltatások hozzájárulhatnak a versenyképesség növeléséhez. Az e-közigazgatás egyik meghatározó szerepe, hogy egységes információs bázist nyújthat a központi közigazgatásról és a helyi önkormányzati szakigazgatásról, a gazdasági életet érintő követelményekről, szabályokról (közbeszerzés, vám- és adórendszer, új vállalkozások bejegyzése stb.).
- A közigazgatási intézmények közötti szolgáltatások erősíthetik az együttműködést. Az e-közigazgatás elősegítheti a nemzeti, a térségi és a helyi közigazgatás közötti strukturált interakciót. A térségi és helyi szervek az on-line közszolgáltatások kifejlesztésének irányítói lehetnek. Az általuk végzett előkészítő munka jelentősen támogatja az e-közigazgatás kiépítését. A legtöbb EU-s tagállamban az IT és az e-közigazgatás kifejlesztését szolgáló nemzeti programok és stratégiák kihatással vannak a térségi politika tervezésére és alakítására, emiatt szükséges a nemzeti és a térségi szint közötti koordináció.

Az e-közigazgatás előtt álló kihívások

Hozzáférés mindenki számára

Biztosítani kell a polgárok számára a megfelelő szintű digitális képességeket, felkészültséget az ICT⁵ használatára. Fontos, hogy különböző felhasználói eszközön keresztül biztosítsanak elérést az esélyegyenlőség jegyében. Ezen eszközök lehetnek például közcélú terminálok, mobiltelefon, számítógép, stb. Az e-közigazgatás kiépítésének alapvető eleme a széles sávú infrastruktúra kiépítése, amely révén több és jobb minőségű információ-elérés biztosítható.

Bizalom

Az önkormányzatoknak biztosítaniuk kell, hogy a digitális tranzakció és kommunikáció biztonságos legyen, és védje a személyes adatokat. A polgárok számára ugyanakkor fontos, hogy mindig hozzáférhessenek személyes adataikhoz, és információval rendelkezzenek arról, hogyan tárolják, használják fel az adataikat.

Az önkormányzati szektor információinak hatékonyabb felhasználása

Az önkormányzatok tulajdonában levő adatok (statisztikák, földrajzi, turisztikai információk stb.) további felhasználása jelentős gazdasági és társadalmi haszonnal bír – elősegítik a gazdasági növekedést, munkahelyeket teremtenek, a polgárok számára nyújtott szolgáltatásokat sokszínűvé teszik.

Közbeszerzés

A hagyományos közbeszerzési eljárás bonyolult, idő- és erőforrás-igényes, és emiatt jelentős termelékenység-vesztést okoz. Az ICT használata ezen a téren növeli a hatékonyságot, a minőséget és kimutathatóan adómegetakarítást eredményez. A világos hazai szabályozás hiánya miatt eddig nehéz volt az elektronikus közbeszerzés kiépítése Magyarországon.

Belső piac és az uniós állampolgárság erősítése a határokon átnyúló szolgáltatások révén

⁵ ICT – informatikai és távközlési technológia

A polgárok és vállalkozások szabadon telepedhetnek le az EU tagállamokban. Emiatt fokozottan kerülnek kapcsolatba saját országuk, illetve a befogadó ország közigazgatásával (így az önkormányzati szakigazgatásával is), ami megnöveli a határokon átnyúló szolgáltatások iránti igényt. A határokon átnyúló szolgáltatások jelentős lökést adnak a belső piac és a hozzá tartozó négy vívmány elmélyítésének, az európai állampolgárság erősítésének, mivel megfelel a határokon átnyúló igényeknek, követelményeknek.

Szervezeti átalakulás

Az e-közigazgatás kiépítése nemcsak az ICT használaton alapszik, hanem egyben az önkormányzat szervezeti átalakulásának, digitális, új képességei kiépítésének is függvénye. Az átalakulás fő irányát a felhasználó-központúság képezi, amely egyben az új önkormányzati menedzsment fő eleme is. A szervezetek újraszervezése a folyamatok újragondolását jelenti.

Az e-közigazgatás teljesítménye és előnyeinek hasznosítása

Az önkormányzati szakigazgatás hatékonysága egyszerűsítve úgy mutatható be, hogy adott inputtal jobb és gyorsabb output érhető el. Azonban az önkormányzati szektor inputjainak és outputjainak mérése nehézségekbe ütközik. Probléma az önkormányzati szolgáltatások árainak megállapítása, mivel az árakat nem a piaci mechanizmusok határozzák meg. A mérési lehetőségek eddig a kínálati oldalra fókuszáltak, nem pedig a felhasználóra. Az e-közigazgatással kapcsolatban újfajta mérési megközelítésre van szükség. Ennek révén elősegíthető a jövő céljainak jobb definiálása, az inputok és outputok hatékony mérése.

Az e-közigazgatási stratégia

Az e-közigazgatás bevezetésével foglalkozó stratégia informatikai elemeinek fő céljai, hogy:

- a felhasználó (állampolgár vagy szervezet) igényeire koncentrálnó informatikai szolgáltatásokat nyújtson.
- az informatikai szolgáltatásokat az önkormányzat céljainak rendelje alá.
- költség-hatékonyan legyen képes az informatikai szolgáltatások megvalósítására és menedzsmentjére.

Az e-közigazgatás bevezetésével foglalkozó stratégia informatikai elemei általában a “legjobb gyakorlaton” (best practice) alapulnak, azaz nem az elmélet, hanem a tapasztalat gyümölcsei. Az informatikai elemek lehetővé teszik, hogy:

- az eddigi technológia-orientált informatikai tevékenység átalakuljon, és a közigazgatás szolgáltató jellegét támogassa
- az önkormányzat korszerű ICT-alapokon nyújthasson minőségi szolgáltatásokat a felhasználóknak (állampolgároknak és szervezeteknek egyaránt) és ezáltal elérhesse, hogy az e-közigazgatás céljai és követelményei teljesüljenek
- javuljon az e-közigazgatásban alkalmazott informatikai rendszerek megbízhatósága és rendelkezésre állásának színvonala
- egy önkormányzat megalapozott e-közigazgatási szolgáltatási szinteket határozhasson meg, és mérhesse ezen szolgáltatások minőségét
- növekedjen az e-közigazgatás hatékonysága, növekedjen a felhasználó állampolgárok és szervezetek elégedettsége

- javuljon az ügyvitel eredményessége, a minőségi szolgáltatás színvonala

Az e-közigazgatással kapcsolatos informatikai technika és technológia túl gyors és túl korai bevezetése bizalmatlanságot és ellenállást szülhet egy önkormányzat dolgozóinak körében. A ragaszkodást meglévő munkafeltételekhez és eljárásokhoz csak megerősítheti a strukturáltabb és fegyelmezettebb megközelítésmód igénye az e-közigazgatás bevezetésének elvárásaival szemben. A dolgozóknak tisztában kell lenniük az e-közigazgatás bevezetésének indokaival, hiszen, az ICT-n alapuló korszerű ügyvitel egyes dolgozók számára a jelenlegi munkahelyi környezetük teljes felülvizsgálatát jelentheti.

Számos dolgozó vélheti úgy, hogy ha számára az új technológia nem elérhető, akkor az közvetlen negatív hatást gyakorol a munkájára. Ez az előítélet jogosnak tűnhet, hiszen a dolgozók nagy része rendszerint csak korlátozottan képes felmérni az e-közigazgatás szolgáltatásainak tényleges súlyát, feltételeinek szervezeti jelentőségét. Az e-közigazgatás bevezetésével foglalkozó stratégiához kapcsolódó oktatás legalább olyan fontos, mint az informatika rendelkezésre állására vagy az ügyintézés színvonalára vonatkozó igények. Egy önkormányzati hivatal munkatársai tudatosságának javítására az e-közigazgatás bevezetése során feltétlenül figyelmet kell fordítani.

Az önkormányzati szolgáltatásoknak alkalmazkodniuk kell egy önkormányzat működésében bekövetkező változások és az információs társadalom terjedésével kapcsolatos változó felhasználói követelmények nyomán. Cél, hogy az önkormányzati szolgáltatások minősége növekedjen az e-közigazgatás bevezetésének következtében. A minőség növekedése iránti követelmény teljesítését egy önkormányzatnak az információtechnológiától való függősége is befolyásolja. Egy önkormányzatnak tehát meg kell tanulnia, hogyan kezelje eredményesen és hatékonyan az IT-bevezetésével összefüggő változásokat. Bár egy önkormányzat egyre inkább függ az informatikai szolgáltatásoktól, de ahogy folytatódik közigazgatás általános reformja, úgy növekszik az igény arra is, hogy az informatika is lépést tartson a közigazgatás követelményeivel.

Az EU e-közigazgatási iránymutatásai

Az Európai Uniónak a régiót érő külső kihívásokra adott stratégiai válaszait először az 1993-ban megfogalmazott dokumentum, a Bizottság által a Miniszterek Tanácsának teljes támogatásával kiadott "Fehér Könyv a Növekedésről, Versenyképességről és Foglalkoztatásról" tartalmazza – ez az úgynevezett "Bangemann jelentés", amely Európáról és a globális információs társadalomról szól.

A későbbi intézkedések alapjául szolgáló dokumentum a régiót érő külső kihívásokként a globalizálódást, az új technológiák gyors megjelenését és terjedését, a régiók közötti versenyben való lemaradás veszélyét, a növekvő környezetszennyeződést jelölte meg. A belső problémák között kiemelten szerepelt a társadalom "előregedése" és a mobilitás hiánya. A dokumentum végső javaslata az volt, hogy el kell indulni az Információs Társadalom megvalósítása irányába.

Meg is történt az egyik legjelentősebb lépés, a távközlési liberalizáció. A kezdeti törekvések folytatásaként a Bizottság 1999 decemberében nyilvánosságra hozta az eEurope (2002) kezdeményezést. A Bizottság elnöke, Romano Prodi által beterjesztett (eEurope An Information Society For All), majd 2000 márciusában a tagországok kormányfői által Lisszabonban jóváhagyott dokumentum továbbra is választ keres az Uniót érő külső kihívásokra, és már mélyebben foglalkozik az információs társadalom megvalósításának részletkérdéseivel.

eEurope 2005

Az Európa Tanács 2002. március 15 – 16-i barcelonai ülésén áttekintve az "eEuropa 2002" cselekvési terv eredményeit, ezen a területen további előrehaladást tartott szükségesnek (Presidency Conclusions Barcelona European Council 15 and 16 March 2002 paragraph 40.), prioritást adva szélessávú átviteli hálózatok rendelkezésre állásának és kiterjedt használatának az Unió egész területén, az Ipv6 Internet protokoll kidolgozásának, a hálózatok és az információ biztonságának. A Tanács felszólította a Bizottságot az "eEurope 2005" cselekvési terv elkészítésére, amelynek középpontjában az e-kormányzat, az e-oktatás, az e-egészségügy és az e-kereskedelem áll, és ugyanakkor a Tagállamokat annak elérésére, hogy 2003-ig az Internetre kötött számítógépek aránya diákonként legalább 1/15 legyen.

A dokumentumban foglalt célok szerint Európának 2005-re:

- Modern online közszolgáltatásokkal kell rendelkeznie
 - Elektronikus ügyintézés (e-kormányzat)
 - Elektronikus (táv)oktatás
 - E-egészségügy
- Dinamikus e-üzleti környezettel kell rendelkeznie

Mіндеzen célok megvalósulását közvetett módon támogatja:

- A nagy sávszélességű internet-elérési lehetőségek széles körű elterjedése
- A biztonságos infrastruktúra megteremtése

A fenti célok közül az elsőt, vagyis az elektronikus (ön)kormányzást fejtjük ki bővebben. Ezek alapján az EU tagállamoknak 2005-re biztosítaniuk kell, hogy:

- a teljes közszféra (dolgozói) hozzáférhessen a széles sávú internethez
- az alapvető közszolgáltatások (basic public services) teljes körű interaktív, online elérését, külön kezelve az egyedi igényekkel rendelkező célcsoportokat (pld. idősek, látássérültek), úgy, hogy ehhez az ügyintézési folyamatokat (back-office) is átszervezi

- a közbeszerzés nagy része elektronikus legyen
- minden állampolgár számára elérhető közelségben legyen egy nyilvános, ingyenes és nagy sávszélességet biztosító internet-elérési pont
- Európa az üzleti szférával összefogva korszerű, online promóciót folytasson a turizmus fellendítése érdekében
- a közsféra egész Európában egy egységes, szabványos technológiai keretrendszer által meghatározott e-ügyintéztést vezessen be *(ez a cél vélhetően nem fog megvalósulni)*

eEurope+

Az eEurope + a csatlakozó országok kezdeményezése, amelyet csatlakozásuk megkönnyítése érdekében indítottak. A csatlakozásra való felkészülés szorosan egybekapcsolódik a csatlakozó országok gazdaságának, intézményrendszerének modernizálásával. Ilyen jellegű modernizálás volt a célja – az EU tagállamok számára kidolgozott, az Európa Tanács Lisszabon-i konferenciáján elfogadott – eEurope kezdeményezésnek is. A 2000. május 11-12.-én Varsóban tartott Európai Miniszteri Konferencián a csatlakozó országok, felismerve a lisszaboni konferencián elfogadott kezdeményezés stratégiai jelentőségét, elhatározták, hogy a tagországok hivatkozott kezdeményezése alapján kidolgozzák saját kezdeményezéseiket, az eEurope +t, amelyik átveszi az eEurope stratégiai célkitűzéseit, de ország-specifikus intézkedéseket és megvalósítási határidőket határoz meg. A középkelet európai országok kormányképviselőiből álló Információs Társadalmi Magas-szintű Közös Bizottság (Joint High Level Committee on the Information Society) 2000 októberében ülést tartott, hogy egy ilyen tervet, az eEurope +t, körvonalazzon.

A kezdeményezés célkitűzései:

- olcsóbb, gyorsabb, biztonságosabb, mindenki számára elérhető távközlési és internet-elérési lehetőségek megteremtése
- gyors kutatói és egyetemi hálózat létrehozása
- hálózati biztonság megteremtése, smart kártyák elterjesztése
- iskolai internet-elérési lehetőségek és a tanárok oktatásának bővítése
- tudás-alapú gazdaság és a munka világa – távmunka, távtanulás, élethosszig tartó tanulás
- esélyegyenlőség megteremtése – közcélú elérési pontok és egységes kormányzati technológiai keretrendszer meghatározása
- elektronikus kereskedelem népszerűségének növelése a KKV szektorban
- elektronikus ügyintézés és közbeszerzés elterjesztése
- online egészségügyi tartalom növelése
- EU tartalom növelése – az információk iránti érdeklődés növelése
- Intelligens közlekedési (irányítási és információs) rendszerek elterjesztése
- Környezetvédelmi információk cseréjét támogató hálózat létrehozása

A Magyar Információs Társadalom Stratégia

A kormány 2003-ban létrehozta a Magyar Információs Társadalom Stratégiát, és annak ágazati részstratégiáit abból a célból, hogy az elkövetkezendő években a kormányzati intézkedések, beavatkozások összehangolt módon történjenek, ezen stratégia iránymutatásait és akciótervét követve. Az egyes ágazati részstratégiák önállóan is érvényes stratégiai dokumentumnak tekinthetők, ugyanakkor a MITS önkormányzati vonatkozásai nem csak a részstratégiában, hanem a teljes dokumentumban is megtalálhatóak. Ezért mind a MITS közigazgatási főirányát, mind pedig az e-önkormányzati rész-stratégiát elemezzük.

A közigazgatási főirány

Elektronikus szolgáltató állam

Az e-kormányzat fogalma többet takar, mint a kormányzat elektronizálását. A szolgáltató állam megteremtésének folyamatában az információs és kommunikációs technológiai eszközök alkalmazása több területen is kulcsfontosságú: egyrészt segítségével modernizálható a közigazgatás belső struktúrája, működési, eljárási mechanizmusa, másrészt gyorsabb, olcsóbb és közvetlenebb módon alakítható ki a kapcsolat az állampolgár, üzleti szereplők és a kormányzat között. Az államigazgatás modernizációjának eredményeként létrejövő szolgáltató és esélyteremtő államnak tudatosan kell a konzultációs folyamatokat, lehetőségeket kialakító folyamatok élére állnia, és minden vonatkozásban kezdeményező szerepben fellépnie. Mindehhez az e-kormányzat hatékony eszköz, nem pedig önmagában vett cél. Az e-kormányzat fejlesztésének – a MITS két pillérének megfelelően – két jellemző folyamaton keresztül kell megvalósulnia:

- az ügyfelek igényeinek minél magasabb szinten történő kielégítésén, amely a korábbi szolgáltatás-orientált működés ügyfélorientált megközelítéssel való felváltását jelenti (beleértve az eEurope 2005 programban meghatározott 20 nyilvános közzolgáltatás mihamarabbi online elérhetővé tételét)
- a közigazgatás belső folyamatainak, hatékonyságának emelésén, az ügymenet digitalizálásán (beleértve az egységes közigazgatási adatmenedzsment és adatmodell kialakítását, a kormányzati elektronikus aláírás rendszer (PKI) kialakítását és bevezetését, a kormányzaton belüli informatikai és kommunikációs rendszerek és alkalmazások integrációját).

Az állampolgárok, üzleti szereplők számára elérhető, felhasználható szolgáltatások létrehozása csökkentheti az IKT (információ- és kommunikációtechnológiai) eszközök hozzáféréstől és használatából adódó egyenlőtlenségeket, és elősegítheti a részvételi demokrácia intézményrendszerének és kultúrájának kialakulását. Ehhez a szolgáltatási közmű (magyarország.hu) továbbfejlesztése szükséges egy egységes kormányzati portálrendszerre (beleértve a portálon elérhető tartalmak és szolgáltatások körének bővítését, a demokratikus állampolgári részvételt, valamint a kormányzati átláthatóságot támogató rendszerek fejlesztését, az infrastruktúra végpontok „társadalmasítását”, azaz a közösségi hozzáférés pontok ügysegédi szolgálatainak kialakítását).

Az elektronikus önkormányzati törekvések egy többdimenziós térben formálódnak, alakulnak, amelynek igazodási pontjai: Magyarország Európai Unió csatlakozása, az önkormányzatok autonóm (alkotmányos) jogállásának sajátosságai, a tervezett közigazgatási reform várható következményei, valamint a heterogén adottságokból következő megoldásbeli sokszínűség. Ebben a térben van szükség korszerű, de egyben új tervezési logikára épülő (európai) közigazgatási egységek megteremtésére, helyi, regionális illetve kistérségi szinten egyaránt, amelyek az új rendszerek használatához szükséges „kritikus tömeget” is biztosíthatják (többek között a tudatosságnövelés helyi (vezetői, képviselői és hivatalnoki) szintre szabott formáival). A célok elsősorban annak szolgálatába rendeződnek, hogy az elektronikus szolgáltatások területén történjen meg az eEurope 2005 által megfogalmazott nyilvános

alapszolgáltatások (Common List of Basic Public Services) adaptálása 2006 elejéig úgy, hogy ezek közül legalább 70% integrált tranzakciós szolgáltatással rendelkezzen

- komplex (integrált) elektronikus közigazgatási rendszerek, alkalmazások (lehetőleg üzleti alapú) implementálása valósuljon meg 2006 elejéig, legalább az önkormányzatok 30%-a tekintetében
- az önkormányzati információs infrastruktúra-menedzsment korszerűsítése 2006 elejéig fejeződjön be
- az emberi erőforrás modernizációja folyamatos feladatot jelentsen

A kijelölt célok megvalósítása érdekében ható főbb programcsoportok, feladat együttesek: személyes dokumentumok (útlevel, jogosítvány), építési engedélyek, különféle bizonyítványok (születési, házassági), lakcímváltozás igénylésének 100%-os lefedettségű megteremtése. Önkormányzati belső folyamatok elektronikus kezelése (intranet, extranet), adatbázisok közös használata feltételeinek kialakítása; költségkímélő (outsourcing, ASP) megoldások (lehetőleg üzleti alapú) támogatása; képzési programok (stratégiai tervezés, felhasználói, ügyfélszolgálati ismeretek).

A főirányba illeszkedő NFT programok:

GVOP 4.3 e-közigazgatás fejlesztése

A 10 ezres lakosságszámot meghaladó önkormányzatok, vagy önkormányzati társulások komplex elektronikus közigazgatási rendszerének fejlesztése. Az elsődleges cél üzlet-orientált, hatékony és költségtakarékos elektronikus szolgáltatások kifejlesztése. E szolgáltatások olyan internet- alapú környezet és hozzáférési lehetőség megteremtését foglalják magukban, amelyek keretében a közigazgatási szervezetek, közintézmények tulajdonában lévő, az üzleti vállalkozások számára hasznosítható olyan adatforrások és szolgáltatások válnak elérhetővé – az adatvédelmi szabályok betartása mellett – mint pl. statisztikai, adózási, vámadatok, engedélyeztetési eljárások, (köz)beszerzési eljárásokban való részvétel, ügyek intézéséhez kötődő tájékoztatás, kiszolgálás.

A főirányba illeszkedő kiemelt ágazati programok:

Közbiztonság

A közbiztonság védelme és a szervezett bűnözés elleni harccal kapcsolatos nyilvántartási ill. azonosítási rendszerek fejlesztése. Lakossági portál kialakítása a baleset, a bűnmegelőzés, a bűnüldözés és a katasztrófa elleni védelem témakörökben.

Jogbiztonság

Az igazságszolgáltatási szervek IKT eszközökkel nyújtott szolgáltatásainak fejlesztése, a hatályos jogszabályok és magyarázatuk on-line elérhetővé tétele, valamint a bíróság, ügyészség, rendőrség, büntetés végrehajtás (saját rendszerének korszerűsítése is) rendszereinek integrálása.

Építés- és közlekedéshatóság

Építés- és közlekedéshatósági nyilvántartások és igazgatási rendszerek elektronikus szolgáltatásként való megvalósítása az elektronikus ügyintézés bevezetésével.

Adó

Adóigazgatási feladatokhoz és ehhez kapcsolódó igazolások, okmányok kiadásához kapcsolódó, ügyfeleket kiszolgáló funkciók elektronikus szolgáltatásként történő biztosítása.

Elektronikus adatszolgáltatás

A közigazgatás (és közszolgáltatások) területén szerteágazó adatszolgáltatási kötelezettség terheli a vállalkozókat és a lakosságot. A program célja e problémakör egységes rendszerbe foglalása és szabályozott elektronikus keretrendszerben történő megoldása és a megoldás széles körű elterjesztése.

Közportál

Országos helyi szintű (települési-, kisebbségi-, térségi önkormányzati) portál kialakítása és működtetése.

e-közigazgatás

Az eKormányzat 2005 stratégiára építve - annak kiterjesztéseként - a közigazgatási reformmal összhangban, a hatékonyan működő belső folyamatok, irányítási rendszerek kialakítása, a folyamatok informatizálása és a „jó megoldások” népszerűsítése segítségével.

E-önkormányzati részstratégia

Az e-önkormányzati részstratégia egy alapos helyzetfelmérés alapján elkészített, hierarchikusan szervezett stratégia, amely figyelembe vette az EU ajánlásait és a hazánk EU csatlakozása után megnyíló pályázati lehetőségeket. A stratégia alapjában véve a kormányzati intézkedéseket és célokat, határozza meg, alkalmazása értelemszerűen nem kötelező érvényű az önkormányzatok számára. Ennek ellenére javasolt a figyelembe vétele az önkormányzati informatikai stratégiák megalkotásánál, hiszen a dokumentum EU-konformnak tekinthető, az IHM által koordinált, vagy kiírt pályázatok pedig ezen stratégia alkalmazását előírják, vagy erősen javasolják. Ezen túl a dokumentumban foglalt megállapítások és koncepcionális elemek jórészt reálisak, és összhangban állnak az információs társadalom nemzetközi fejlődési trendjeivel. A stratégia a mai helyzetnek megfelelő, aktuális, egyedül az akcióterv avult el, hiszen a tervezett fejlesztési keretösszegek a pénzügyi megszorító intézkedések következtében jelentősen módosultak. Alábbiakban összefoglaljuk a stratégia célját és legfontosabb megállapításait.

A MITS lényeges megállapításai (idézet):

- Magyarországon a településeknek csak egy viszonylag kis hányadában van jelenleg nagy sebességű és megbízhatóságú internet használati lehetőség. A hazai területi és települési önkormányzatok döntő többsége még nem rendelkezik ilyen lehetőséggel, de nem rendelkeznek az önkormányzatok „ügyfelei”, az állampolgárok és a különböző szervezetek többsége sem.
- A magyarországi települési és területi önkormányzatok az informatika terén jelentős elmaradásban vannak mind más országok (pl. az Európai Unió tagállamok) helyi közigazgatási szerveihez, mind hazai viszonylatban más ágazatokhoz, mindenekelőtt a verseny-szféra szervezeteihez viszonyítva. Jelentős elmaradás tapasztalható mind az alkalmazások, mind az információ- és kommunikációtechnológiai (IKT) infrastruktúra terén. Az elmaradás egyik fő oka kétségtelenül az informatikai fejlesztésre, üzemeltetésre fordítható pénzügyi erőforrások szűkös volta. A további problémák egy része jelentős mértékben erre vezethető vissza (pl. elavult, elhasználódott gépek, korszerűtlen, rosszul, hiányosan dokumentált rendszerek, humán erőforrás-problémák, folyamatos szakmai fejlődés, rendszeres továbbképzés biztosítása és így tovább.) További probléma, hogy a források felhasználása fregmentált, - a koordináció hiányosságai miatt. Természetesen vannak további, nem elsősorban anyagi okokra visszavezethető problémák is, mint pl. az, hogy a jogi asszimiláció is késésben van a technikai, technológiai lehetőségekhez képest, vagy hogy az önkormányzati döntéshozók nem mindig kellőképpen tájékozottak az informatika szerepe, jelentősége tekintetében (szemléleti probléma).

- Az Európai Unió tagállamaiban a települési és területi önkormányzatok, a versenyszféra szervezeteihez hasonlóan, egyre inkább a széleskörű funkcionalitást megvalósító, integrált irányítási rendszereket alkalmazzák. Ezek funkcionalitása felöleli az önkormányzatok valamennyi feladatát, beleértve az on-line közigazgatási szolgáltatásokat és az azokat „háttérből” kiszolgáló közigazgatás-ügyvitelt, a költségvetést és további területeket.
- Magyarország 2004. május 1-jén csatlakozott az Európai Unióhoz. Ettől az időponttól kezdve a hazai közigazgatásnak, beleértve a települési és területi önkormányzatokat is, EU tagállami közigazgatásként kell tudni működni. Ez magában foglalja a szolgáltató közigazgatás, ügyfélközpontú ügyintézés megvalósítását. A cél teljesítése érdekében jelentősen fejleszteni kell a helyi közigazgatás, az önkormányzatok informatikai hátterét. Biztosítani kell, hogy minden magyarországi településen minél előbb rendelkezésre álljon a megfelelő sebességű és nagy megbízhatóságú internet hozzáférés. (Ez alapvetően széles sávú internet-hozzáférést jelent.) Korszerűsíteni kell a települési, területi és a kisebbségi önkormányzatok infokommunikációs eszközparkját. A korszerűtlen, szigetszerűen működő információs rendszereket fel kell váltaniuk a korszerű, globális, integrált rendszereknek.
- Csökkenteni kell az információs rendszerek, infokommunikációs eszközök komplex költségeit (TCO-ját). Ennek érdekében támogatni kell a beruházási, finanszírozási igényt csökkentő lehetőségeket, beleértve az alkalmazásslolgáltatást is. A kistépülések esélyegyenlőségének megteremtése érdekében támogatni kell a kistérségek közös informatikai fejlesztéseit (alkalmazások, eszközpark) és a közös rendszerüzemeltetést.
- A tervezési időhorizonton belül (azaz 2003-tól 2012 – 2015-ig) minden évben megtörténik majd a stratégia felülvizsgálata, szükség esetén aktualizálása, kiigazítása. Ennek fő célja a környezeti változások (pl. közigazgatási reform előrehaladása, információ- vagy infokommunikációs technológiai fejlődés és így tovább), ill. azok hatásainak realizálása a stratégiában. Szintén megtörténik a kísérleti projektek, azok eredményei, tapasztalatai értékelése, és döntés születhet a folytatásról.
- A kormány már az E-önkormányzat Stratégia elkészítése előtt is jelentős összegekkel támogatta a hazai települési, területi és kisebbségi önkormányzatok informatikai fejlesztéseit. Az Elektronikus Önkormányzat Stratégia eredményes megvalósítása sem képzelhető el természetesen a kormány következetes, folyamatos pénzügyi és szakmai támogatása, koordinációja, kontrollja nélkül. Az E-önkormányzat stratégia rövid-, ill. középtávú feladattervében szereplő, konkrét feladatok megvalósítására, azaz a helyi önkormányzatok infokommunikációs társadalomhoz történő csatlakozása elősegítésére, támogatására 2004-ben 2.100 millió forintra lesz szükség. Ennek az összegnek mintegy 83%-a támogatja majd közvetlenül az egyes önkormányzatokat, a fennmaradó 17%-a pedig a központi szervezés, koordinációs, illetve fejlesztési feladatokat, valamint az önkormányzatok részére alkalmazásslolgáltatás megvalósítását. A támogatás folytatódik középtávon is, 2005-ben kb. 4.900 millió forint, 2006-ban pedig kb. 6.500 millió forint összeggel. Ennek már 94%-a közvetlenül az önkormányzatok fejlesztéseit támogatja, s csak a fennmaradó 6% szolgál majd központi szervezési, koordinációs és fejlesztési feladatokra. 2006 végéig tehát a kormányzat mintegy 13.600 millió forinttal támogatja az e-önkormányzat megvalósítását. A közvetlenül az önkormányzatoknak szánt támogatásból nem csak a települések, de a kistérségek és a kisebbségi önkormányzatok is részesednek majd, s gondolt a közigazgatási reform során várhatóan létrejövő regionális önkormányzatokra is.
- A támogatások révén több településen és kistérségben már rövidtávon megvalósulhat az eEurope program Common List of Basic Public Services ajánlása első és második szolgáltatási szintje, majd középtávon a harmadik, sőt néhány esetben a negyedik szint is. Ez nagyon komoly előrelépés a szolgáltató önkormányzat megvalósítása felé. A kormány támogatja az önkormányzatok és a kistérségek infokommunikációs rendszereinek jelentős korszerűsítését, integrált rendszerek használatát, az infokommunikációs eszközpark korszerűsítését, korszerű internet hozzáférési lehetőség biztosítását az önkormányzatok és az

állampolgárok részére, az önkormányzati döntéshozók, előadók, informatikusok, ill. az állampolgárok továbbképzését és további területeket.

- A kormányzat mindent elkövet a lemaradások okainak feltárása, megszüntetése érdekében. Már a jelenlegi kormányzati ciklusnak a végére – a mutatók többsége vonatkozásában – el kívánja érni – egyelőre a kevésbé fejlett – EU tagországok szintjét. Ugyancsak mindent megtesz a kabinet annak érdekében is, hogy a felgyorsult fejlődés, valamint a remélhető világgazdasági, ill. Európai Unió „húzóerők” pozitív hatását is kihasználva, Magyarország a jelenlegi stratégiai tervezési időszak végére (2012 - 2015-re) minden téren (alkalmazás, infrastruktúra, jogalkotás, tudat) felzárkózzék az Európai Unió átlagához.

Nemzeti Szélessávú Stratégia

A Nemzeti Szélessávú Stratégia az IHM megbízásából elkészült dokumentum. Az anyagból bemutatjuk azokat a részeket, amelyek a kistérség szélessávú infrastruktúrájának fejlesztése szempontjából fontos kiindulópontot jelent.

2004 végén a magyarországi lakosok 76,3 százaléka számára volt elérhető valamilyen szélessávú technológia. Budapesten és a megyeszékhelyeken gyakorlatilag minden lakos, a városokban élőknek pedig 94,6 százaléka lefedettnek tekinthető. A 3000 fő feletti községekben élők kétharmada számára adott a szélessávú technológia igénybevételének lehetősége, ugyanakkor ez az arány az 1500 főnél kisebb településeken már csak 11 százalékos. A nagyvárosokban élők 99,6 százaléka, a városias területeken élők 87 százaléka, míg az alacsony népsűrűségű (vidéki) területeken élőknek csupán 41,3 százaléka számára érhető el szélessávú internetes technológia. A régiók (NUTS2) közül legkedvezőbb helyzetben a közép-magyarországi lakosok vannak, hiszen az itt élők 98,4 százaléka rendelkezik potenciális szélessávú hozzáféréssel. A települési lefedettség magas arányából adódóan a dél-alföldi régió a második a lakossági lefedettség rangsorában: a lakosok 88,6 százaléka tekinthető ott lefedettnek. A legrosszabb mutatóval az észak-alföldi régió rendelkezik, az itt élők csupán 56,8 százaléka számára érhető el szélessávú technológia.

Jövőbeni pályázati lehetőségek

A fejlesztésekhez az egyik legfontosabb pénzügyi forrást a különböző hazai és EU-s pályázatok biztosíthatják, ezért fontos, hogy felmérjük a jövőben megnyíló lehetőségeket.

Nemzeti Fejlesztési Terv (NFT)

Az Európai Unió tagjaként Magyarország jogosulttá válik az unió fejlesztési támogatásainak igénybevételére, amelyeket a strukturális alapok és a Kohéziós Alap nyújtanak. Azt, hogy a támogatást milyen célokra vehetjük igénybe, a Nemzeti Fejlesztési Terv (NFT) és a hozzá kapcsolódó operatív programok (OP-k) határozzák meg.

A fejlesztési terv Helyzetértékelése a magyar gazdaság és társadalom állapotát vázolja fel, rámutat a súlyponti kérdésekre, megvizsgálja a problémák okait. Az ennek alapján készített SWOT-elemzésben Magyarország erősségei és gyengeségei, lehetőségei, illetve a rá leselkedő veszélyforrások kerülnek meghatározásra. A SWOT elemzés alapján kerül kialakításra a magyar Nemzeti Fejlesztési Terv stratégiájának célstruktúrája.

Az NFT hosszú távú célja: az EU gazdasági és társadalmi fejlettségi szintjéhez való konvergencia. Az ezt alátámasztó és ennek elérését lehetővé tevő négy specifikus cél:

1. versenyképesebb gazdaság;
2. a humán erőforrások fejlesztése;
3. jobb minőségű környezet és alap-infrastruktúra; illetve
4. kiegyensúlyozottabb területi fejlődés elősegítése.

A specifikus célok elérésére a Nemzeti Fejlesztési Tervben kialakított intézkedés-együttes az alábbi 5 operatív program keretében valósul meg.

- Gazdasági Versenyképesség Operatív Program (GVOP)
- Humán Erőforrás Fejlesztési Operatív Program (HEFOP)
- Környezetvédelem és Infrastruktúra Operatív Program (KIOP)
- Agrár- és Vidékfejlesztés Operatív Program (AVOP)
- Regionális Fejlesztési Operatív Program (RFOP)

Az NFT céljainak megvalósításához szükséges, hogy az OP-k egyes fejlesztései egymást kiegészítő, integrált módon, a szinergikus hatásokat kihasználva valósuljanak meg. Ezzel egyrészt megakadályozható a fejlesztések elaprózódása, míg másrészt a támogatandó célterületeken érdemi hatás érhető el.

A Nemzeti Fejlesztési Terv megközelítőleg 510 milliárd forint uniós és 178 milliárd forint hazai közösségi (központi, illetve helyi) forrást nyit meg a beruházásoknak az Operatív Programokon keresztül. Ez a gazdasági szereplőknek szóló programokon keresztül további 280 milliárd forint magántőkét mozgat meg. Mindezt kiegészíti 283 milliárd forint uniós, illetve 113 milliárd forint hazai közösségi forrás a Kohéziós Alap finanszírozta nagy környezetvédelmi és közlekedési infrastrukturális projekteken keresztül. Így összességében 1350 milliárd forintnyi fejlesztés valósulhat meg a Nemzeti Fejlesztési Terv keretében.

Az NFT egyes operatív programjai közvetett és közvetlen módon tartalmazzák az informatikai fejlesztéseket. Az önkormányzatok számára leginkább releváns pályázatok a 4.3. intézkedés pályázatai, amelyek az e-önkormányzat kialakítását célozzák. Ezeket a pályázatokon eséllyel indulnak

azok a megfelelő lobbierővel rendelkező városok és jó együttműködésre képes, tökeerős kistérségek, amelyek képesek előkészíteni és sikeresen megvalósítani komplex informatikai fejlesztéseket.

NFT II 2007 – 2013

A második Nemzeti Fejlesztési Terv előkészítése megkezdődött 2004-ben. Az EU következő tervezési időszakára vonatkozó program az előzetes várakozások szerint legalább háromszor annyi forrást biztosít majd hazánk számára, mint a mostani NFT. A tapasztalatok alapján a fejlesztési célterületek átcsoportosítása várható. Szinte bizonyosra vehető, hogy az információs társadalom fejlesztése a mostani tervhez viszonyítva kiemeltebb cél lesz, különös tekintettel az e-önkormányzati pályázatokra, amelyekre kimagasló az érdeklődés. Az e-önkormányzat fejlesztésére ezek alapján várhatóan évente minimum 10 milliárd forint pályázati forrás jut majd.

Informatikai helyzetkép

Pápa város Polgármesteri Hivatala

A Polgármesteri Hivatal jórészt rendelkezik a korszerű munkavégzéshez szükséges alap-infrastruktúrával és alapvető szoftverekkel, továbbá helyi hálózattal. Ezek jó alapot képeznek később az integrált alkalmazások bevezetéséhez.

A hivatal informatikai rendszerének és környezetének bemutatása:

Internet elérés: bérelt vonal
Intézményi hálózat: nincs
Internet elérésre alkalmas számítógépek száma: 85 darab
Elavult gépek száma: 24 darab
Notebook-ok száma: 3 darab
Elektronikus levelezést használ: 22 fő
Internetet használ: 62 fő
Kliens operációs rendszer: Microsoft Office Xp Professional, Microsoft Office 2003
<p>Biztonsági beállítások:</p> <p>Microsoft Windows 2003 szerver végzi (Active Directory használatával) a hálózati jogosultságok kiosztását, vírusvédelemről a VirtusBuster cég Virusbuster programja gondoskodik, egyrészt a szerveren, másrészt minden egyes munkaállomáson külön-külön. Tűzfal az internet szolgáltatónál van, valamint az internet szerveren működő Linux alapú tűzfalat is használnak és a Windows XP SP2 feltelepítése után minden egyes munkaállomáson is van tűzfal.</p>
<p>Informatikai munkatársak feladata</p> <p>Az informatikai rendszer üzemeltetését egy gazdasági társaság végzi, megbízási szerződés alapján. Feladatok: informatikai rendszer teljes felügyelete, működéshez szükséges hardver elemek üzemeltetése, javítása, karbantartása, működéshez szükséges szoftver elemek telepítése, felügyelete. Internet elérés biztosítása, honlap szerkesztése.</p>

A város saját fenntartású intézményei és gazdasági társaságai

Az alábbi táblázatban az önkormányzat intézményeire vonatkozó, alapvető informatikai adatok találhatóak, az adatokat kérdőíves felmérés alapján határoztuk meg. Megállapíthatjuk, hogy a város intézményeiben 1617 dolgozó összesen 674 számítógépet használ, és összesen közel 50 millió forintos informatikai költségvetésből gazdálkodtak 2004-ben. A fejlesztések fő irányát az intézményvezetők megfogalmazása szerint a mai napig a hardver-korszerűsítés és bővítés jelenti – ami vélhetően nem a magasabb szintű, például elektronikus ügyintézés alkalmazási lehetőségek elutasítását jelenti, hanem azt, hogy az infrastruktúra még sok helyen fejletlen, Helyi hálózat és széles sávú Internet elérés a legtöbb intézményben működik.

Intézmény	Dolgozók száma	2004-es IT költségvetés (ezer Ft)	Számítógépek száma	LAN	Széles sávú Int.	ISDN
Bölcsőde						
Fenyveserdő Bölcsőde	24	320	2		X	
Óvoda						
Városi Óvodák	158	150	6			X
Alapfokú intézmény						
Erkel Ferenc Ének Zenei Általános Iskola	57	430	44	X	X	
Weöres Sándor Általános Iskola	59	1500	42	X	X	
Tarczy Lajos Általános Iskola	78	1300	32	X	X	
Munkácsy Mihály Általános Iskola	60	260	21			
Középiskola						
Bocsor István Középiskolai Kollégium	17	840	18	X	X	
Tűrr István Gimnázium és Pedagógiai Szakközépiskola	35	1800	50	X	X	
Batthyány Lajos SZKI	95	1500	82	X	X	
Jókai Mór közgazdasági Szakközépiskola és Leánykollégium	52	6000	110	X	X	
Közművelődés						
Jókai Mór Művelődési Központ	31	300	6	X	X	
Könyvtár						
Jókai Mór Városi Könyvtár	21	1500	23	X	X	
Sportlétesítmények						
Városi Sportcsarnok	10	300	5		X	
Pápa és Környéke Sportigazgatási és Sportszervezési Társulás	2	250	2			
EÜ+szociális						
PVÖ Egyesített Szociális Intézmény	133	550	15	X		X
Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat	9	n. a.	5		X	
Gróf Esterházy Kórház és Rendelőintézeti Szakrendelő	478	30000	134	X	X	
EÜ Alapellátási Intézet	24	10	6			
Üzemeltető, infrastruktúra						
PVÖ Városgondnokság	95	1846	17	X		X
Pápai Víz és Csatornamű Rt.	92	2585	32	X	X	
Közszolg Kft.	37	200	4		X	
Méki-R Kft.	11	n. a.	2			
Pápai Ipari Park Kft.	1	n. a.	1			
Pápai Termásvízhasznosító Rt.	28	2100	4			X
Média						
Pápa Városi Televízió	9	100	9	X	X	
Pápa és Vidéke Lapkiadó, Hirdetésszervező Kft.	1	400	4			X
Összesen	1617	54241	676			

E-ÖNKORMÁNYZATI STRATÉGIA

Az e-közigazgatás bevezetés feltételrendszerének elemzése

1. Az önkormányzat e-közigazgatás bevezetés stratégiája	
Erősségek	Gyengeségek
<ul style="list-style-type: none"> • Pápa önkormányzata rendelkezik informatikai stratégiai alap-elképzelésekkel • Pápa önkormányzata szükségét érzi általában a stratégia-alkotásnak 	<ul style="list-style-type: none"> • Pápa önkormányzatának nincs érvényben lévő, e-közigazgatás bevezetési stratégiája • Az e-közigazgatás bevezetéséhez szükséges részstratégiák (informatikai, adatvagyon-hasznosítási, IT-biztonság részstratégia stb.) sincsenek
Lehetőségek	Veszélyek
<ul style="list-style-type: none"> • A kistérségi szintű stratégiakészítés csökkenti az egyes önkormányzati intézményekre jutó tervezési költségeket 	<ul style="list-style-type: none"> • Amíg Pápa önkormányzatának nincs saját e-közigazgatás bevezetési stratégiája, illetve az ahhoz szükséges részstratégiái, addig nem vagy nehezen lehet eredményesen fejleszteni vagy pályázatokon részt venni

2. A számítástechnikai infrastruktúra	
Erősségek	Gyengeségek
<ul style="list-style-type: none"> • Pápán az önkormányzati intézmények rendelkeznek számítástechnikai alpinfrastruktúrával (hardver, szoftver) 	<ul style="list-style-type: none"> • A jelenleg használatban lévő alpinfrastruktúra nagy része elavult, illetve eltérő minőségű
Lehetőségek	Veszélyek
<ul style="list-style-type: none"> • A piacon rendelkezésre áll a korszerű számítástechnikai infrastruktúra • Kistérségi szintű centralizált fejlesztési/beruházási terv segítségével a beszerzés költsége csökkenthető, a minőség szintje növelhető 	<ul style="list-style-type: none"> • Az egyedi beszerzések és fejlesztések fajlagosan drágábbak, és minőségi szintjük nem azonos • Jelenleg nincsenek szakmai ajánlások és szabványok sem a technológiára, sem a szoftverre

3. Az önkormányzati működés korszerűsítése ICT eszközökkel	
Erősségek	Gyengeségek
<ul style="list-style-type: none"> • Az önkormányzatnak komoly szándéka van a működés korszerűsítésére és ehhez szükséges folyamatok fejlesztésére 	<ul style="list-style-type: none"> • Az ügyintézés és ügyvitel folyamatai „input”-jainak informatikai támogatottsága jelenleg alacsony mértékű
Lehetőségek	Veszélyek
<ul style="list-style-type: none"> • Az ügyintézés és az ügyvitel korszerűsítése integrált ICT eszközökkel • Az alkalmazások kistérségi szintű centralizálásával a folyamatok integrálása növeli a hivatali működés korszerűsítésének hatékonyságát 	<ul style="list-style-type: none"> • A tárgyi eszköz feltételeihez komoly pénzügyi erőforrás szükséges • A hivatali működés korszerűsítésének feltételeihez kistérségi szintű szabályozások megalkotása és magasabb szintű jogszabályok figyelembe vétele szükséges

4. Az internet-hozzáférés	
Erősségek	Gyengeségek
<ul style="list-style-type: none"> • Az önkormányzat rendelkezik internet-eléréssel 	<ul style="list-style-type: none"> • Az intézmények esetében nem teljes körűen elterjedt a szélessávú internet-hozzáférés
Lehetőségek	Veszélyek
<ul style="list-style-type: none"> • Pályázati támogatások (Közháló, e-Magyarország pontok, GVOP) 	<ul style="list-style-type: none"> • A szélessávú internet-hozzáférésre lassú, vagy eltérő időpontban történő átállás veszélyezteti a centralizált fejlesztések előnyeit

5. Az internet-alkalmazás	
Erősségek	Gyengeségek
<ul style="list-style-type: none"> • Pápa rendelkezik saját honlappal, és a közeljövőben tervezik továbbfejlesztését • Pápa önkormányzatán rendszeres információ-szerzésre is használják az internetet 	<ul style="list-style-type: none"> • Az internet alkalmazása a legtöbb intézménynél általában nem épült be a napi feladatellátásba
Lehetőségek	Veszélyek
<ul style="list-style-type: none"> • Közös, kistérségi gyűjtőportál létrehozása és üzemeltetése 	<ul style="list-style-type: none"> • A korszerű technológiák beszerzésére és fenntartására nincsenek költségvetési források

6. Az e-közigazgatás bevezetésére fordítható pénzügyi eszközök	
Erősségek	Gyengeségek
<ul style="list-style-type: none"> • Pápa önkormányzata felismerte az e-közigazgatás fejlesztésének szükségességét 	<ul style="list-style-type: none"> • A felismerések ellenére az önkormányzat költségvetésében nincs elegendő elkülönített keret az e-közigazgatás bevezetéséhez
Lehetőségek	Veszélyek
<ul style="list-style-type: none"> • Hazai és EU-s támogatási források segítik az indokolt kiadások kiegészítését 	<ul style="list-style-type: none"> • A támogatási források mellett szükséges az önkormányzati önerő megléte is, ami a költségvetési tervezés újragondolását igényli

7. Az adatvagyon-hasznosításhoz szükséges fejlesztések	
Erősségek	Gyengeségek
<ul style="list-style-type: none"> Pápa önkormányzata tisztában van az adatai értékével, illetve a többszöri felhasználási lehetőségek kihasználásának fontosságával 	<ul style="list-style-type: none"> Pápa önkormányzatánál lévő adatvagyon hasznosításának ICT alapfeltételei általában hiányoznak Az adatállományok rendezetlenek mind az adatstruktúrák, mind adathordozók tekintetében Az adatvagyon-hasznosítás technológiai feltételeinek rendszere fejlesztéséhez folyamatosan rendelkezésre álló szakismeret és kiszámítható költségvetés hiányzik
Lehetőségek	Veszélyek
<ul style="list-style-type: none"> Az adatvagyon-hasznosítás technológiai, tárgyi és humán erőforrásának rendelkezésre állását kistérségi szintű együttműködésben könnyebb ellátni Az adatvagyon értékesítéséből származó bevétel tervezhető pénzügyi erőforrás lehet (ami visszaforgatható a fejlesztésekbe) 	<ul style="list-style-type: none"> Az adatvagyon másodlagos hasznosításának, „piacosításának” nincs kialakult gyakorlata az önkormányzati szakigazgatásban A piaci igények, és az adatok értékének „eladási” mértéke jelenleg nem kiszámítható

8. Az adatbázis-kezelő alkalmazások	
Erősségek	Gyengeségek
<ul style="list-style-type: none"> Pápa önkormányzatánál történik rendszeres adatgyűjtés és adatfeldolgozás, amelyet számítástechnikai alkalmazások támogatnak 	<ul style="list-style-type: none"> A működő alkalmazások színvonala és szerkezete eltérő Inkább egyszerű adatállományok vannak, korszerű adatbázis-kezelő alkalmazások aránya alacsony
Lehetőségek	Veszélyek
<ul style="list-style-type: none"> Az adatmigráció és konszolidáció módszertanának kistérségi szintű centralizálása Integrált alkalmazások kialakítása 	<ul style="list-style-type: none"> A lehetőségek elérése és fejlesztése az egyszeri beruházáson túlmenően új és rendszeres kiadásként jelentkezik az önkormányzat költségvetésében

9. A döntéshozók és tisztviselők informatikai ismeretei	
Erősségek	Gyengésségek
<ul style="list-style-type: none"> • A számítástechnikai eszközök alkalmazása a napi munkavégzésben általánosan elterjedt Pápán • Az internet-hozzáférés az önkormányzaton biztosított 	<ul style="list-style-type: none"> • A számítástechnikai eszközök, illetve az informatikai megoldások lehetséges kihasználása nem éri el a legmagasabb szintet az intézményekben és a hivatalban • A tisztviselők és alkalmazottak lassan fogadják be az esetleges új fejlesztéseket
Lehetőségek	Veszélyek
<ul style="list-style-type: none"> • Ismeretszerzési, tájékozódási alkalmak köre széles (roadshow-k, konferenciák stb.) • Átképzésre, továbbképzésre rendelkezésre állnak eszközök (tanfolyamok, tankönyvek stb.) 	<ul style="list-style-type: none"> • A tájékozódási és képzési lehetőségek költség- és időigényesek • Az átképzés és a továbbképzés alkalmi és a várható eredményei nem ismertek kellőképpen

10. Az informatikai humán erőforrások	
Erősségek	Gyengésségek
<ul style="list-style-type: none"> • Fel- és elismert az informatikáért felelős önálló személyzet szükségessége Pápa önkormányzatában (önálló szervezeti egység vagy külső munkatárs) 	
Lehetőségek	Veszélyek
<ul style="list-style-type: none"> • Az informatikai feladatok ellátásához szükséges erőforrások kistérségi szintű centralizálása • Szakmai képzések, továbbképzések 	<ul style="list-style-type: none"> • Vezetői bizalmatlanság az erőforrás-koncentráció és feladatcentralizáció irányában • Alacsony a képzésre fordítható költségvetési forrás

Az elemzésből levonható következtetések, kiemelten kezelendő problémák, törekvések

A számítástechnikai infrastruktúra

Szinte egyetlen járható út a pályázatokon való részvétel, amihez saját erő is kell. Tehát mind a források rendelkezésre állásának szintje, mind a technikai és technológia hasznosulásának mértéke ugyancsak a kistérségi centralizált tervezést és megvalósítást igénylik.

Az önkormányzati tevékenység és működés korszerűsítésének folyamatai

Az elégtelen pénzügyi eszközök mellett az önkormányzati szakigazgatás korszerűsítésében kiemelt helyet elfoglaló e-közigazgatás bevezetésének másik nagyobb problémakörébe tartozik az ügyintézési és ügyviteli eljárásrendek korszerűtlensége, a modernizációs folyamatok kidolgozatlansága, valamint a szükséges informatikai technológiai hiányosságai.

Az internetes hozzáférés

Amíg a város intézményeinek döntő többsége még nem rendelkezik szélessávú internet-hozzáféréssel, nem képzelhető el a megfelelő információ-csere. Sem az önkormányzat hivatalai, sem intézményei között, az önkormányzat és a kormányzati szervek, minisztériumok, közigazgatási hivatalok között sem. És nem képzelhető el az országos, a regionális vagy a kistérségek közötti informatikai együttműködés, regionális vagy országos adatbázisok (jogtár, önkormányzati rendeletek tára, közös önkormányzati fogalomtár, integrált önkormányzati tudásbázis stb.) használata sem.

Az e-közigazgatás bevezetésére fordítható pénzügyi eszközök

Mivel a támogatásokra fordítható keretek nem elegendők a költségek finanszírozására, ezért Pápa önkormányzatának meg kell keresnie azokat a beruházás-, illetve költség-kímélő megoldásokat is (például pályázatok), amelyek optimalizálják az informatikai költségeket. Ugyanakkor arra is számíthatnak, hogy idővel akár a közérdekű adatvagyon, akár a saját ICT infrastruktúrájának egyes elemei értékesíthetőek lesz a piacon és ezáltal a várható bevételek visszaforgathatóak lesznek az e-közigazgatás bevezetésének, fejlesztésének folyamatába.

Az informatikai humán erőforrások

Szükség van az önkormányzati döntéshozók e-közigazgatási ismereteit elmélyítő továbbképzésekre. Az ügyintézők, belső felhasználók esetében a képzési igények meghatározásával, a szükséges képzések végrehajtásával a „digitális szakadék” a munkatársak jelentős részénél áthidalható. Az egyszeri, akció-szerű képzésen túl fontos, hogy minden esetben, amikor új technika kerül bevezetésre (amikor lényeges változás van), a képzési folyamat a megfelelő időben megismétlésre kerüljön.

Pápa e-önkormányzati jövőképe

A város e-önkormányzati jövőképe azt mutatja be, hogy mi az a szolgáltatási és működési színvonal, amelyet 2012-ig meg kell valósítania a városnak annak érdekében, hogy az előzőekben bemutatott szolgáltatási színvonalat nyújtsa lakossági és vállalati ügyfelei részére.

Az informatika feladata az önkormányzat támogatása küldetése teljesítésében, céljai elérésében, stratégiái megvalósításában, napi feladatai megoldásában – beleértve a gyors, bürokráciamentes, ügyfélbarát közigazgatási szolgáltatások nyújtását, az ügyintézés tér- és időkorlátai áthidalását, az ügyintézési folyamat átláthatóvá tételét és további feladatokat. A feladat csak az igények legszélesebb körét kiszolgáló, a legkorszerűbb rendszerekre, megoldásokra, eszközökre, technológiákra épülő, kiváló minőségű, nagy megbízhatóságú, költség-hatékony, belső (az önkormányzati felhasználók számára nyújtott) és külső (az ügyfelek, érdeklődők és a társ-szervek számára biztosított) informatikai szolgáltatások nyújtásával teljesíthető. A szolgáltató-típusú helyi közigazgatás, önkormányzat megteremtése, az önkormányzati szervek belső, működési hatékonyságának fokozása, a költségek optimalizálása megköveteli a feladatok legszélesebb körét átfogó, integrált, önkormányzati információs rendszert, valamint a korszerű, megbízható, költség-hatékony info-kommunikációs infrastruktúrát. Ez az informatika képes támogatni a hatékony gazdálkodást, hatékony munkafolyamat-kezelést, ügyintézés, ügyfél-kezelést, a (papíralapú működést felváltó) elektronikus iratkezelést, s képes megvalósítani az adatvagyon hasznosítását, a döntéstámogatást, az önkormányzati tudás integrálását, a tudásbázis kiépítését, hasznosítását, és további feladatokat. Az elektronikus ügyintézés, ügyvitel, gazdálkodás, döntéstámogatás és irányítás hosszabb távon akár lényegesen is olcsóbb lehet, mint a jelenlegi működési modell, így megvalósítása a költség-optimalizáció szempontjából sem elhanyagolható.

Az e-önkormányzat jövőkép megoldás-modelljének célja, hogy megoldási alapelveket, minőségi és egyéb követelményeket rögzítsen, és ez által útmutatásul szolgáljon olyan megoldások megvalósításához / a már meglévők továbbfejlesztéséhez, kiválasztásához, implementálásához, amelyek lehetőleg képesek kielégíteni az összes lényeges, az önkormányzati informatikával szembeni igényt, elvárást (beleértve: eEurope, MITS és további igényeket).

Az e-önkormányzat jövőkép megoldás-modellje

- kielégíti a legszélesebb körű igényeket: megfelel az EU és a MITS követelményeinek, elvárásainak, a gazdasági és társadalmi igényekből származtatható elvárásoknak, az önkormányzatok saját belső igényeinek
- a legszélesebb körű külső és belső funkcionalitást megvalósító, átfogó informatikai megoldás
- megoldást nyújt az önkormányzati informatika leggyakoribb problémáira
- nyílt, szabványos eszközök, megoldások használata révén képes a legszélesebb körű együttműködésre más hazai (e-kormányzat, e-gazdaság, e-egészségügy, e-oktatás, e-környezetvédelem, régió-szintű önkormányzati) rendszerekkel
- átfogó és integrált rendszer, azaz képes elősegíteni a belső, ügyintézési, ügyviteli, adminisztratív (költségvetési) folyamatok integrálását, a szervezeti hatékonyság növelését
- moduláris felépítésű, így minden felhasználónak csak azokat a modulokat kell alkalmaznia, amelyekre tevékenységei, feladatai révén valóban szüksége van; ez különösen azért fontos, mert
- az egyes funkciókat fokozatosan lehet megvalósítani/bevezetni, ahogy az igények megjelenése, illetve a szükséges erőforrások rendelkezésre állása azt szükségessé, ill. lehetővé teszi
- nem az önkormányzati irodák, vagy osztályok alapján osztották fel – pld. a környezetvédelem több területen is megtalálható (térinformatika, településfejlesztés, stb.)

E-ügyintézés (elektronikus ügyintézési szolgáltatások)	On-line információk a közigazgatási szolgáltatásokról (ügyleírások)	Nyomtatványok, urlapok letöltése (az ügyintézéshez)	Nyomtatványok, urlapok on-line kitöltése, hitelesítése, továbbítása	Teljes elektronizált ügyintézés (döntés, kézbesítés, illeték stb.)	Függően lévő ügyek elektronikus követése				
E-ügyfélkezelés	Call Center		„Önkiszolgáló” alkalmazások interneten keresztül (partnerek részére)		CRM				
Közérdekű, közhasznú információk; település-marketing	Közérdekű, közhasznú információk megjelenítése	Ügyfélforum, ügyféllevezés	Településmarketing		Elektronikus közbeszerzés				
E-önkormányzás	A képviselőtestület, és a bizottságok munkája támogatása			Helyi elektronikus népszavazás, választás					
Belső „ügyfelek” kezelése	On-line információk (intraneten, ill. extraneten keresztül)			Önkiszolgáló alkalmazások (intraneten, ill. extraneten keresztül)					
Közigazgatási alkalmazások	Adók és egyéb bevételek	Vagyonkezelés, vagyongazdálkodás	Település-fejlesztés, beruházások	Település-üzemeltetés	Közterület-felügyelet	Ipari, kereskedelmi igazgatási feladatok	Művelődési, oktatási, sport feladatok	Szociális- és egészségügyek	Egyéb önkormányzati feladatok
	Okmányirodai feladatok (üzemeltetés)	Gyámhivatali feladatok	Anyakönyvi hivatali feladatok	Építéshatósági feladatok	Egyéb közigazgatási feladatok		Közigazgatási térinformatika		
Adminisztratív (kölségvetési) alkalmazások	Számvitel, pénzügy, kontrolling	Humánpolitika, humán erőforrás-gazdálkodás,	Anyag-, tárgyi eszköz-gazdálkodás,	Projekttek és programok (beruházások, fejlesztések)	Elektronikus iktatás, ügyirat-, dokumentum-, munkafolyamat – kezelés	Jogszabályi információk szolgáltatása (jogtárak)			
Irodaautomatizálás, kommunikáció	Szövegszerkesztés, dokumentációkészítés,	Táblázatos és grafikus kimutatás-készítés,		Elektronikus levelezés (belső, külső),	Prezentáció-készítés		Feladatkezelés, -ütemezés stb.		
Vezetői információk és döntés-támogatás. Tudásmenedzsment	Stratégiai tervezés és kontroll	Önkorm. intelligencia (döntéstámogatás, adattárház, adatbányászat)	Dokumentáció-menedzsment	Csoportmunka-szoftverek (group-ware),	Internet, intranet, extranet (mint információforrás)	Mesterséges intelligencia			

Pápa e-önkormányzati megoldástérképe a MITS alapján

Pápa e-önkormányzati stratégiája

A fentiekben bemutatott jövőkép meghatározza, hogy mi az a cél, amelyet hosszú távon (2012-ig bezáróan) el kell érnie Pápa város önkormányzatának. Bemutatjuk, milyen fejlesztési prioritásokat fogalmazhatunk meg, vagyis azokat a modulokat, építőkockákat, amelyekből egy teljes e-önkormányzati ügyintézési és háttér-működtetési rendszer összeáll. Ezek azok az e-önkormányzati szolgáltatások, amelyeket hosszú távon meg kell valósítani a városnak. A tervezés megkönnyítése érdekében jelöltük a prioritásokat (mennyire sürgős a feladat) és a fontosságot (mennyire lényeges, hogy 2012-re megvalósuljon ez a cél). Az értékelés során figyelembe vettük, hogy mennyiben járul hozzá az adott terület az önkormányzat működéséhez, stratégiai céljaihoz.

Fontosság:

3 – nagyon fontos

2 – fontos feladat

1 – kevésbé fontos feladat, de azért szükséges a megvalósítása

Prioritás:

3 – sürgős feladat, a megvalósítást előre kell venni

2 – a tervezési ciklus végén is meg lehet valósítani

1 – csak akkor érdemes megvalósítani, amennyiben marad még le nem kötött idő és pénzügyi erőforrás

E-ügyintézés

Fontosság: 3 Prioritás: 3

Az e-ügyintézés megvalósítja az EU eEurope programjának „Common List of Basic Public Services” ajánlásában megfogalmazott mind a négy szolgáltatási szintet, s biztosítja az ügyfelek részére is a függőben lévő ügyeik elektronikus követését. A szolgáltatások harmadik és negyedik szintjéhez szükséges a minősített fokozatú elektronikus aláírás használata (amelyre államigazgatási eljárásokban, önkormányzati ügyekben, közjegyzői ellenjegyzéshez, ügyvédi aláíráshoz, sőt nagyobb értékű tranzakció esetén elektronikus beszerzéshez is szükség lehet). A harmadik és negyedik szint használata szintén feltételezi a széles funkcionalitást megvalósító, egymással és a front-office rendszerrel is integrált back-office alrendszerek meglétét. Az e-ügyintézés mint szolgáltatás értékelési szempontjai az EU-ban:

- a különböző ügytípusok milyen arányban szerepelnek a négy szint valamelyikében
- milyen arányban érhetőek el a különböző szintű on-line szolgáltatások
- az on-line szolgáltatásokat milyen arányban használják az ügyfelek.

Nem elegendő tehát az önkormányzati oldalt fejleszteni, a településeken is ki kell építeni ezekhez az információkhoz való közösségi hozzáférés lehetőségeit (teleházak, könyvtárak, egyéb közösségi hozzáférési lehetőségek). A kistélepülések rendelkeznek fajlagosan a legkevesebb hozzáférési lehetőséggel, így e településeken feltehetően alacsonyabb az „elektronikus írástudással” rendelkezők száma, de kevesebb a helyi önkormányzatok által nyújtott, azaz a helyben elérhető közigazgatási szolgáltatások száma is. Ahhoz, hogy a kisebb és nagyobb településen lakók egyenlő szolgáltatásokban részesülhessenek, szükséges, hogy a kisebb településeken is legyen megfelelő számú közösségi hozzáférési pont, hogy a legalább a helyben nem elérhető szolgáltatásokat döntően

elektronikusan intézhető. Növelheti a szolgáltatás komplexitását az ügyfelek szempontjából, ha további, jelentősebb ügyfélforgalommal rendelkező szervezetek is csatlakoznak a rendszerhez (APEH, földhivatalok, közüzemi szolgáltatók stb). Tekintettel arra, hogy még hosszú ideig nem feltételezhetjük azt, hogy önkormányzatok minden egyes ügyfele minden szempontból képes lesz valamennyi ügy kizárólag elektronikus úton történő intézésére, a harmadik és negyedik szolgáltatási szint bevezetése esetén sem javasoljuk a papíralapú ügyintézés (és ezzel együtt a második szintként megjelölt szolgáltatás) megszüntetését.

E-ügyfélkezelés: az önkormányzati ügyfél-kapcsolattartás automatizálása

Call center

Fontosság: 2 Prioritás: 2

A felmérések azt bizonyítják, hogy jelentős lakossági csoportok technikai okok és/vagy ismerethiány miatt nem képesek, illetve nem hajlandók internetet használni ügyeik elintézéséhez, valamint jelentős az igény, hogy ne legyen teljesen személytelen minden esetben az ügyintézés. Ezt a problémát orvosolhatja a call center szolgáltatások bevezetése. A call center képes hatékonyabbá tenni a nagy ügyfélforgalmat lebonyolító szervezetek ügyfélkapcsolat-kezelési, ügyfélszolgálati tevékenységeit, folyamatait. Egyszerre jelent technológiát, módszert, ügyfélkapcsolat-kezelési filozófiát. Szolgáltatásai: aktuális információk, lekérdezési lehetőség ügyfelek részére, ügyfél-reklamációk, ügyfeladatok módosítása bejelentésének fogadása, tranzakciók indítása, információgyűjtés, információszerzés. A call center bevezetését követően elsődleges érintkezési felület az adott önkormányzati intézmény, pl. polgármesteri hivatal és az ügyfelek között, így döntő szerepe van abban, hogy az ügyfelek milyen képet alakítanak ki a hivatalról. Fontos, hogy ez a műszaki eszközökből, informatikából, folyamatokból és emberekből álló szolgáltatás hogyan illeszkedik a szervezet más folyamataihoz, információs rendszereihez, infrastrukturális elemeihez. A call center szolgáltatásaiba a minél komplexebb szolgáltatás érdekében az önkormányzati szervek mellett be lehet vonni olyan intézményeket, mint bölcsődék, óvodák, iskolák, egészségügyi, szociális és további intézmények, valamint a helyi közműveket, közüzemi szolgáltatókat és további szervezeteket is. Gazdaságossági, kihasználhatósági szempontokból megfontolandó, hogy települési, kistérségi, regionális call center létrehozása célszerűbb-e.

Az ügyfélkapcsolat-kezelő (CRM) rendszer

Fontosság: 1 Prioritás: 1

A CRM (Customer Relationship Management) megoldások komplex szolgáltatást nyújtó, korszerű rendszerek, amelyek támogatják a nagy ügyfélforgalmat lebonyolító szervezetek ügyfélkezelési operatív tevékenységeit, az ügyfélszolgálatot, az ügyfél-interakciókat, valamint az ügyfelekről összegyűjtött adatok rendszerezését, standard és ad-hoc elemzését, jelentések készítését, s ez által fontos információk megszerzését. A CRM megoldások általában információs adattárházra és az internetre épülő, átfogó ügyfélkapcsolat-kezelő rendszerek. A CRM elvégzi az adatok konszolidálását, strukturálását, majd azokat egy egységes adatbázisba helyezi el. Ezzel elősegíti, hogy az ügyfelekről egységes kép alakuljon ki a különböző csatornákon (ügyintézők, call center, elektronikus média stb.) bejuttatott információkból. A közös adatbázisban elhelyezett információkat az arra illetékesek azonnal elérhetik, ha szükségük van rájuk (pl. ha az ügyféllel kapcsolatba lépnek). Az ügyfelekről felhalmozott információk felhasználásával, korszerű eszközök, pl. "adatbányászás" segítségével összefüggéseket tárnak fel az ügyfelek szokásai, különböző paraméterei és jellemzői között, a feltárt összefüggéseket hasznosíthatják az ügyfélszolgálat, ügyintézés továbbfejlesztése, vagy a költségek optimalizálása során. Egy átfogó CRM alkalmazás megvalósítása komoly beruházást jelent, viszont a nagy ügyfélforgalmat lebonyolító, kiterjedt ügyfélkörrel rendelkező szervezetek esetében az ügyfélszolgálati funkciók internetre telepítésével komoly megtakarítás érhető el. A fejlettebb országokban a CRM alapvető eszköze a szolgáltató közigazgatásnak, szolgáltató államnak.

Magyarországon a CRM közigazgatási alkalmazására hosszabb távon kerül majd sor, a lehetőséget valószínűleg a kistérségek és a régiók, mint közigazgatási egységek jelentőségének növekedése teremti majd meg (kistérségi, regionális, ill. esetleg országos CRM szolgáltató központok). A fejlett országokban a CRM alapvető eszköze a szolgáltató államnak, az e-önkormányzatnak, így annak alkalmazásától természetesen mi sem tekinthetünk el.

„Önkiszolgáló” alkalmazások interneten keresztül (partnerek)

Fontosság: 2 Prioritás: 1

Az ügyfélkapcsolatok automatizálásának egyik módja a web-es önkiszolgáló alkalmazás, amely az ügyfelek és partnerek (magánszemélyek, közületek, beszállítók, szolgáltatók, civil szervezetek stb.) számára biztosíthat korszerű szolgáltatást. A cél az ügyfél igényeinek minél jobb kielégítése és a költségkímélés.

Közérdekű, közhasznú információk publikálása, településmarketing

Közérdekű, közhasznú információk megjelenítése

Fontosság: 3 Prioritás: 3

Az önkormányzati adatvagyon, információk közérdekű, közhasznú része megjelenik az interneten, s elérhetővé, hasznosíthatóvá válik mindenki számára, akit érint, ill. érdekel (lakosság, cégek, vállalkozók, média, civil szervezetek stb.). Az állampolgárok az őket érintő önkormányzati, kistérségi, regionális, kormányzati és EU-s információkhoz on-line módon is hozzájuthatnak. A kormányzati és önkormányzati működésre, illetve döntésekre vonatkozó adatok, információk az interneten keresztül hozzáférhetővé válhatnak. Az önkormányzati portálon/honlapon megjelenhetnek az önkormányzati szervek, intézmények (iskolák, egészségügy, művelődés, sport stb.) szolgáltatásai mellett a helyi közművek (közüzemi szolgáltatók: gázművek, vízművek, távfűtés) és egyéb szervezetek szolgáltatásai is.

Levelezés, ügyfél – fórum

Fontosság: 3 Prioritás: 2

Az elektronikus levelezéshez rendelkezésre áll az önkormányzati képviselők, bizottsági tagok, a hivatalok vezetőinek, tisztségviselőinek, egyes szakterületeinek elérhetőségi adata, e-mail címe, illetve közvetlenül küldhető üzenet, levél ezen személyek, szervezetek részére (interaktivitás). Az elektronikus ügyfél-fórum lehetőséget biztosít a közérdeklődésre számot tartó témák megvitatására, a különböző vélemények, álláspontok, hozzászólások elektronikus publikálására, a kérdések megvitatására és megválaszolására, fogadóórák lebonyolítására.

Településmarketing

Fontosság: 3 Prioritás: 3

Az önkormányzati internetes portál információkat és szolgáltatásokat nyújthat a település (vagy terület, pld. kistérség, régió) állampolgárai, intézményei, az üzleti élet szereplői és további érdeklődők, pld. bel- és külföldi turisták, ingatlanvásárlók, a kulturális és sport-rendezvények iránt érdeklődők számára. Megismertethetik a hazai és külföldi érdeklődőkkel az adott település, térség, régió turisztikai, történelmi, gyógyítási nevezetességeit, kulturális és sportlehetőségeit, szálláshelyeit, vendéglátóhelyeit, eseményeit, rendezvényeit. Mindez elősegítheti az idegenforgalom, a turizmus növekedését, a kereskedelmi szálláshelyek és vendéglátó egységek, rendezvények látogatottságának és bevételeinek növekedését. Elősegíthetik, hogy az adott település, térség, régió állampolgárai,

vállalkozásai, intézményei megismerjék és ez által még inkább igénybe vegyék a helyi vállalkozók, közép- és kisvállalkozások termékeit, szolgáltatásait. Ide tartozik és fontos a potenciális beruházók, befektetők számára szóló tájékoztatás is a település (terület, pld. kistérség, régió) őket érintő, érdeklő, beruházásokat, fejlesztéseket ösztönző adottságairól, lehetőségeiről, letölthető részletes dokumentumokkal, több nyelven (pld. a magyar mellett angolul, németül, franciául és így tovább). Az érdeklődők számára az interaktivitást is biztosítani kell.

Beszerezés

Fontosság: 2 Prioritás: 2

Az önkormányzatokkal szembeni gazdasági, társadalmi igények, valamint EU-csatlakozásból következő elvárások teljesítése szempontjából is Magyarországon fontos volna az önkormányzatok, kistérségek, régiók közös beszerzésekre irányuló összefogása, illetve a beszerzési folyamatok elektronizálása. Egy elektronikus beszerzést támogató rendszerben a beszerzési tevékenység a következő lépésekből áll: a beszerzési (közbeszerzési) eljárásokkal kapcsolatos információk közzététele, tárolása (mind az ajánlatok kiírása, mind tenderfigyelés területén; az ajánlatok elektronikus úton történő fogadása; ill. a beszerzés (közbeszerzés) teljes folyamatának az elektronizálása. Az elektronizált beszerzési rendszerek beszerzése, üzemeltetése a nagyobb helyi önkormányzatok szintjén, egyedileg is megtörténhet (ha pld. az önkormányzat és intézményei összefognak). Ezen a területen is célszerű (előbbieken túl) a területi, települési önkormányzatok összefogása is, mivel így még inkább kihasználhatók a közös beszerzés gazdasági előnyei, s csökkenthetők az elektronikus beszerzési rendszer költségei is. A beszerzések és az elektronizálás szintéziseként tehát jelentős előnyökkel járna olyan elektronikus beszerzési rendszerek kialakítása (pld. kistérségek, régiók részvételével), amelyek a települések polgármesteri hivatalainak és további önkormányzati intézményeinek igényeit, illetve több település igényeit közösen lennének képesek kezelni, így az összefogás segítségével a kisebb önkormányzatok is élvezhetnék a sorozatnagyság révén elérhető kedvezményeket. Az önkormányzatok helyi gazdaságfejlesztő szerepének megfelelően az önkormányzatok, a kistérségi, illetve régiós központok pályázatfigyelő szolgáltatást is végezhetnének az uniós közbeszerzési rendszerbe bekapcsolódva. Meg kell vizsgálni, hogy az éppen aktuális jogszabályi háttér mennyire teszi lehetővé az elektronikus közbeszerzési rendszerek alkalmazását.

E-önkormányzás

Fontosság: 3 Prioritás: 2

Az egyik modul a képviselő-testület és a bizottságok munkáját hivatott hatékonyan támogatni (előkészítés – meghívók, napirendek, előterjesztések szétküldése, lebonyolítás – szavazatszámolás, hozzászólások, jegyzőkönyvek, szavazások archiválása és így tovább). A másik modul révén a helyi elektronikus népszavazás infrastruktúráját biztosítja, s segítségével az állampolgárok saját vagy közösségi internet hozzáférési pontokon lévő számítógépről, interneten keresztül szavazhatnak. A saját internet hozzáférési pontokról történő népszavazás titkossága és a visszaélési lehetőségek megakadályozása itt együttes követelmény, amelynek teljesítéséről és jogi garanciáiról természetesen gondoskodni kell. Ugyanakkor ez a „népszavazó” funkció komoly segítséget jelentene mind a négyévenként sora kerülő polgármester- és képviselő-választások (települések, majd régiók szintjén is), mind pedig a legkülönbözőbb témákban megtartott, „soron kívüli” helyi népszavazások gyors, egyszerű, költségkímélő lebonyolításában. Az elektronikus szavazás segítségével gyakrabban lehetne népszavazást tartani, s így több kérdést lehetne ezen a módon eldönteni, mint hagyományos szavazás esetén, így ez hozzájárulhat a helyi demokrácia kiterjesztéséhez.

Belső „ügyfelek” kezelése

On-line információszolgáltatás

Fontosság: 3 Prioritás: 2

Az önkormányzati szerveken (képviselő-testület, bizottságok, polgármesteri hivatal, intézmények, közhasznú és gazdasági társaságok) belüli és az e szervek közötti kommunikáció korszerű, fontos eszköze. Más érintettek számára is elérhetővé, hasznosíthatóvá teszi a különböző személyeknél, szervezeti egységeknél, illetve szervezeteknél meglévő tudást, információkat, eljuttatja a tudást, az információt mindazokhoz, akiknek arra szüksége van.

Önkiszolgáló alkalmazások

Fontosság: 1 Prioritás: 1

A képviselők, az önkormányzati szervek vezetői és munkatársai számára biztosíthatja például a személyi adatok bevitelét, megváltoztatását, szabadságigény felvitelét és egyéb funkciókat. A cél a gyors, kényelmes belső ügyintézés és a költségkímélés.

Közigazgatási alkalmazások

Az egyes közigazgatási modulok egy-egy feladatcsoport támogatását valósítják meg, s e modulok jelentik az e-ügyintézés „háttérét”. A közigazgatási moduloknak a hatékony ügyintézés elősegítése érdekében együtt kell működni az e-ügyintézással (ez az on-line űrlapkitöltés és –hitelesítés, valamint a teljes elektronikus ügyintézés esetében alapfeltétel), további front-office és back-office modulokkal, valamint természetesen egymással is. Lényeges követelmény, hogy az ügyviteli ügyintéző rendszerek ne csak döntés-előkészítésre, döntéskezelésre legyenek alkalmasak, hanem épüljenek be az ügyintézés teljes folyamatába, s az alapadat keletkezésétől az ügyindításon át a döntésig, illetve annak teljesüléséig, végrehajtásáig támogassák azt, biztosítsák a folyamat, az eredmény és a végrehajtás könnyű vezetői ellenőrzését, az ügyfelek tájékoztatását az interneten is. A regisztrációs jellegű, illetve a gyorsan elvégezhető eljárású ügykategóriákban – pld. adatbázisból dolgozva – tegyék lehetővé az azonnali, vagy rövidített határidőre történő (programozott) ügyintézését. Az anyagi és eljárási jogszabályok – államigazgatási hatósági ügyekben országosan egységes – garantált érvényesítésével haladjon az ügyintézési folyamat, csak az egyes jogszabályi előírások teljesítése esetén léphessen tovább az ügyintéző. A különböző önkormányzati működési területek részben azonos, részben különböző adatkört igényelnek. Az önkormányzati igazgatás három alapadat csoportja, a terület, a népesség, a szervezetek; minden igazgatási cselekvés legalább egyikhez kapcsolódik. Ezen alkalmazásoknak aktuális adatokkal kell dolgozni, integrált információkat kell szolgáltatni. Szükséges a közös adatok központi tárolása (adatbank) és a speciális információk hozzájuk kapcsolása, a hivatalokban vezetett, számos párhuzamos nyilvántartás ésszerűsítése, egyszerűsítése. A kötelező jelentéseket automatikusan kell tudnia generálni, s lehessen a jelentéseket paraméterezni, ill. új jelentéseket könnyen, egyszerűen (felhasználói szinten) definiálni. El kell érni azt is, hogy a hivatalokban, a számítógép legyen a fő ügyintéző eszköz.

Közigazgatási térinformatika

Fontosság: 3 Prioritás: 3

Az önkormányzatok számos olyan feladatot látnak el (pld. ingatlanvagyon-kataszter, településrendezés, építészet, városfejlesztés, környezetgazdálkodás, közművekkel, természeti

erőforrásokkal, mezőgazdasággal, erdőgazdálkodással, kereskedelemmel, iparral, távoli és helyi közlekedéssel kapcsolatos és további feladatok), amelyek esetében a különböző objektumok térbeli elhelyezkedés nem közömbös egy vagy több szempontból, vagyis a közigazgatási adatok egy jelentős része rendelkezik térbeli tulajdonsággal, jellemzővel is. A térbeli és a hozzájuk kapcsolódó numerikus adatok kezelését (térképek digitalizálása, bináris formában történő tárolása, a bináris adatállományok összekapcsolása, integrálása „hagyományos” adatbázisokkal), elemzését, adatok szolgáltatását a térinformatikai rendszerekben kell elvégezni. Különösen fontos a rendszerben tárolt adatok pontossága, konzisztenciája, teljessége, aktualitása, vagyis az adatok minősége. E rendszereknek számos elemzést, lekérdezést kell tudni elkészíteniük a napi ügyintézési feladatok, illetve a különböző szintű döntések támogatására.

Adminisztratív (kötségvetési) alkalmazások

Fontosság: 3 Prioritás: 3

Az adminisztratív (kötségvetési) modulok feladata segíteni az önkormányzati szervek napi működését, meghatározni a szükséges pénzügyi, humán, technikai erőforrásokat, feldolgozni a különböző tranzakciókat, elkészíteni a törvény által előírt (és további, pl. ad-hoc) jelentéseket, beszámolókat, s adatokat szolgáltatni más alkalmazások (pl. adattárházak, döntéstámogatás, szervezeti intelligencia, tudásmenedzsment) számára. Az integrált rendszernek biztosítani kell a valós adatokon alapuló gazdálkodást, irányítást a pénz-, eszköz- és erőforrás-forgalom naprakész ismeretén keresztül. A gazdasági eseményeknek azonnal visszakereshetőkké, ellenőrizhetőkké, tervezhetőkké kell válniuk. Biztosítani kell a kötelezettségvállalás, a készlet, a létszámadatok rendelkezésre állását, statisztikák, adatszolgáltatások elkészítését. Lehetőséget kell nyújtani az egy önkormányzathoz tartozó valamennyi költségvetési intézmény gazdálkodásának egyidejű, egy rendszerben való kezelésére, a felelősség, a feladat összehangolására, az alulról felfelé és felülről lefelé történő tervezésre, kötelezettség nélküli tervváltozatok elkészítésére. Az integrált rendszernek láthatóvá és mérhetővé kell tennie az érték és a teljesítmény fogalmát, lehetővé kell tennie a ráfordítások, az ingatlanok, és a munkaerő-állomány tényadatok szerint történő mérését. Az elektronikus iktatás, ügyirat-, dokumentumkezelés, munkafolyamat-kezelés szorosan kapcsolódik az ügyintézési folyamathoz. Ahhoz, hogy az e-ügyintézés valóban hatékonyan működhessen, szükséges ezen modul megléte és az e-ügyintézéssel való, szoros integrációja.

Irodaautomatizálás, kommunikáció

Fontosság: 3 Prioritás: 3

Megfelelő szoftverrel biztosítani kell az irodai és a kommunikációs feladatok magas szintű automatizálását, a hatékony munkavégzést (elektronikus dokumentációkészítés, táblázatos és grafikus elemzés, kimutatás-, prezentációkészítés, feladatütemezés, külső és belső elektronikus levelezés stb.). Fontos követelmény az együttműködés lehetősége a többi alkalmazással, beleértve az internet alapú rendszereket is.

Vezetői információk és döntéstámogatás, tudásmenedzsment

Fontosság: 3 Prioritás: 2

A stratégiai tervezés és kontroll a hosszú távú (vagy stratégiai) döntés-előkészítést, tervezést, valamint a tervek megvalósításának folyamatos követését, ellenőrzését takarja. Ezen tevékenységeket

támogatják az (üzleti intelligencia mintájára) önkormányzati intelligenciának nevezett megoldások, nevezetesen a döntéstámogatás, az adattárház, az adatbányászat. Vezetői információ és döntéstámogatás, valamint a szervezeti tudás menedzselése között nagyon szoros összefüggés van: tudásra mindenütt szükség van, ahol a különböző szervezetekben döntéseket hoznak, s a tudást el kell juttatni azokhoz, akik a döntéseket hozzák. Az adatok valaminek a leírására szolgáló tények vagy jellemző részletek, az információk pedig a felhasználó számára fontossággal és céllal bíró adatok, melyek a tényleíráson túl hozzáadott értékkel is rendelkeznek. Az információkból akkor lesz tudás, ha megfelelő összefüggéseket ismerünk fel közöttük, és rendszerbe helyezük azokat. Tudásra mindenütt szükség van az önkormányzatokon, önkormányzati szerveken belül, ahol döntéseket hoznak, képviselőtestülettől, a bizottságoktól kezdve a polgármesteren (alpolgármestereken), jegyzőn (főjegyzőn, aljegyzőn) keresztül a középvezetőig, előadóig, az ügyintézőig. Ezért integrálni kell az e szervezeteken belül meglévő tudást, intelligenciát, ki kell alakítani, folyamatosan bővíteni kell a tudásbázist, biztosítani kell annak felhasználását. A tudásmenedzsmentnek az önkormányzaton belül össze kell kötni a tudás birtokosait azokkal, akiknek szükségük van erre a tudásra, intelligens cselekvővé kell tenni a szervezetet, azaz elő kell segíteni olyan önkormányzatok, intézmények kialakítását, amelyek értelmes és elvárható reakciókat adnak az őket érő ingerekre. Az önkormányzati intelligencia elsősorban a pénzügyi, gazdálkodási tevékenységekre terjed ki, s az információk, a tudás megszerzésére, a tudásbázis kialakítására, a döntéshozatal megalapozására szolgál. A teljes tudásmenedzsment felöleli valamennyi önkormányzati szerv, azok valamennyi területének működését. A szervezeti tudás megszerzése, bővítése, integrálása, a tudásbázis kialakítása, a tudás menedzselése során alkalmazható, főbb technológiák: döntéstámogatás, adattárház, adatbányászat, dokumentummenedzsment, csoportmunka-szoftverek (groupware), internet, intranet, extranet, mesterséges intelligencia.

A stratégia kiterjesztése a városra és környezetére

Az előző pontban részletesen bemutatott e-önkormányzati jövőkép megvalósításához fontos, hogy értelmezni tudjuk a Polgármesteri Hivatal kapcsolódását a külső környezetükhöz, ezen belül is más intézményekhez, szervekhez, kistérségi önkormányzatokhoz. Az alábbiakban erről lesz szó.

A helyi önkormányzatok (települési és területi önkormányzatok) alatt a képviselő-testületet, annak bizottságait, a tisztségviselőket, valamint a polgármesteri hivatalt értjük. Az önkormányzat mint szervezet az e-önkormányzat szolgáltatásai révén információs kapcsolatban állhat a helyi „ügyfelekkel”, azaz az állampolgárokkal, vállalkozókkal, vállalkozásokkal, intézményekkel, amelyek számára on-line információkat és szolgáltatásokat nyújt. Az önkormányzat adatkapcsolatban állhat az önkormányzati szervekkel: intézményekkel, közhasznú és gazdasági társulásokkal, továbbá más települési és területi önkormányzatokkal, helyi kisebbségi önkormányzatokkal, helyi civil szervezetekkel, helyi közüzemi szolgáltatókkal, turistákkal, átutazókkal, továbbá a központi kormányzati szervekkel és azok intézményeivel (minisztériumok, fővárosi, illetve megyei közigazgatási hivatalok, területi államháztartási hivatalok, földhivatalok stb.) és további hazai szervezetekkel, illetve nemzetközi (pl. uniós) szervezetekkel is.

A magyar államigazgatásban, közigazgatásban használt rendszereknek kapcsolódniuk kell egymáshoz (és majdan az európai uniós rendszerekhez is). Az államigazgatási, közigazgatási adatvagyon, tudásbázist széles körben hasznosítani kell. Ennek egyik fontos feltétele, hogy a különböző intézmények „egy nyelven beszéljenek”, ezért célszerű a közös közigazgatási fogalomtár kialakítása, használata, karbantartása megvalósítása. További fontos feltétel a nyílt, szabványos architektúrák alkalmazása, a megfelelő koordináció, s közös alapelvek elfogadása, megtartása. A közszféra különböző intézményei információs rendszereinek együttműködése és ezzel egy komplex államigazgatási rendszer megvalósításának főbb feladatai, lépései az alábbiak lehetnek.

- A közszféra különböző ágazatai és az egyes ágazatokhoz tartozó szervezetei informatikai stratégiáinak lehetőség szerinti, az intézmények feladatát, tevékenységeit, azok kapcsolódását és mindezek jövőbeni alakulását figyelembe vevő összehangolása. A stratégiák szintjén az összehangolás célja az, hogy az azok megvalósítása során kialakuló rendszerek együttműködése is (viszonylag könnyen) biztosítható legyen.
- A közös adatbázisok megvalósításához megfelelő tervezés, koordináció, az on-line használatukhoz megfelelő hozzáférési infrastruktúra (célszerűen széles sávú internet) is szükséges. Ennek bizonyos részei központi illetékességi körbe tartoznak – pld. a polgármesteri hivatal hozzáférése a helyi földhivatali adatokhoz, az országos gépjármű-nyilvántartás adataihoz, a helyi okmányirodákból elérhető adatbázisokhoz. Helyi szinten az intézmények közös adatbázis-alkalmazása is lényeges szempont lehet. A helyi, önkormányzati intézményeknek fel kell készülniük arra, hogy – akárcsak a fejlettebb országokban – megteremtsék a feltételeit a központi adatbázisok (betegnyilvántartás, tanulói nyilvántartás stb.) elérésére, az ilyen adatbázisokhoz történő csatlakozásra, amint azt a törvényi feltételek lehetővé teszik.

A helyi önkormányzatok feladatait, specialitásait és ezen keresztül az információs rendszer funkcionalitásával szembeni elvárásait alapvetően nem a lakosság száma, összetétele, hanem – a törvényi előírások mellett – a település jellege, s ezzel összefüggésben a kötelező és az önként vállalt önkormányzati feladatok határozzák meg. A lakosság száma inkább az önkormányzat, a hivatal létszámát és ezen keresztül az információs rendszer „szolgáltató oldali” felhasználóinak számát befolyásolja. Az esélyegyenlőség azt kívánja, hogy minden magyar állampolgár, függetlenül attól, hogy nagyvárosban vagy kistelephelyen lakik-e, ugyanazon szintű önkormányzati szolgáltatásokhoz juthasson hozzá. A kistelephelyek jelentős része azonban még komoly pénzügyi támogatással sem képes önállóan egy kiterjedt, on-line szolgáltatásokat nyújtó rendszert megvalósítani, s ha ez esetleg támogatással sikerülne is, nem nagyon biztosítható a rendszerek és eszközök megfelelő, gazdaságos kihasználása. A kis települések részére a kistérségi összefogás, közös kistérségi informatikai fejlesztés és üzemeltetés, közös rendszerek és részben közös eszközök használata biztosíthatja a megfelelő funkcionalitást, illetve a megfelelő színvonalú rendszert.

A szorosabb kistérségi együttműködések irányába ható kormányzati törekvések eredménye és hatása egyelőre még nem látható. Rövidtávon (néhány éven belül) bármilyen kistérségi együttműködés esetében figyelembe kell azonban venni:

- Az éppen aktuális kormányzati szándékot és támogatásokat, amely a kistérségek településeinek együttműködését ösztönzi
- Azt a tényt, hogy a települések közötti együttműködésnek nincs meg a múltja, tehát nagyon nehéz közös fejlesztési projekteket elindítani, és nehéz közösen pályázatokon indulni.
- A kisebb települések döntéshozatalában – megfelelő forrás hiányában – a rövid távú pénzügyi szempontok dominálnak, sokszor kevés erőforrás jut a jövő építésére.

Figyelembe véve az EU által preferált közigazgatási szerkezetet és a jelenlegi hazai rendszer nem hatékony működését, hosszú távon számíthatunk a közigazgatási feladatok centralizálására és az önkormányzati (köz)szolgáltatások tekintetében a települések közötti szorosabb együttműködésre.

Ez azt jelenti, hogy Pápa városának fel kell készülnie a kistérség többi településének informatikai és e-ügyintézési igényei kiszolgálására, a velük való szoros együttműködésre – figyelembe véve, hogy ez által nem válhatnak a kistérségi települések kiszolgáltatottá.

A költséghatékonyság és a gazdaságos üzemléte elveit figyelembe véve az önkormányzat tulajdonában és / vagy üzemeltetésében lévő szervezetek, vállalkozások informatikáját is egy szervezeti egységbe érdemes központosítani.

Rövid távú stratégia (2005 – 2007) – az alapok lerakása

A jövőkép eléréséhez és az e-ügyintézés teljes körű megvalósításához szükséges, hogy megteremtjük a fejlődéshez elengedhetetlenül szükséges, stabil alapokat. A fejlesztéseket ezek megteremtésével kell kezdeni, tehát a következőkben ismertetjük azon beavatkozási területeket, amelyeken rövid távon (2004 – 2006 között) dolgozni szükséges.

Önkormányzati alpinfrastruktúra megteremtése

Az e-önkormányzat alpinfrastruktúráját hardver, szoftver eszközök, lokális és távoli hálózatok alkotják. A hardver és szoftver eszközök alatt a szerver és kliens számítógépeket, nyomtatókat, szkennereket, lokális hálózati és kommunikációs eszközöket, hálózati és desktop operációs rendszereket, adatbázis-kezelőket és további eszközöket értjük.

Az integrált hálózat korszerű, megfelelő sávszélességű (sebességű), nagy megbízhatóságú, szabványos elemekből felépülő, menedzselhető hálózat. Az internet az önkormányzati szervek munkatársai számára biztosítja a távoli tartalmakhoz, szolgáltatásokhoz történő hozzáférést, s alapul szolgál a más önkormányzatok, a kormányzati, közigazgatási szervek (minisztériumok, TÁH-ok, közigazgatási hivatalok), a helyi intézmények, vállalkozások, civil és további szervezetek felé irányuló adatkommunikációhoz.

- Az intranet (az integrált hálózat lokális szegmense) a belső felhasználók, a képviselőtestület, és a polgármesteri hivatal munkatársai számára biztosítja a számunkra szükséges helyi tartalmakhoz, és szolgáltatásokhoz történő hozzáférést.
- Az extranet lehetővé teszi az önkormányzati szervek között a tartalmak, információk cseréjét, s az e körön belüli szolgáltatásokhoz való hozzáférést.
- A weblap információt közöl a külső érdeklődők számára, s lehetővé teheti az interaktivitást is.

Az alpinfrastruktúra kiépítettnek tekinthető, ha a fenti megoldások korszerű, megbízható módon kiépítésre kerültek az önkormányzat és intézményei területén, és a fenntartásuk, szakszerű működtetésük megoldott.

Humán erőforrások fejlesztése

A humán erőforrások fejlesztésének célja, hogy naprakész, korszerű ismeretekkel lássa el az érintetteket az informatikai rendszerek működtetéséhez és a stratégiai döntések meghozatalához. Mindez azért szükséges, mert a hivatal döntéshozói és ügyfélkapcsolatokért felelős munkatársai csak akkor fogják fontosnak tartani az informatika és az e-önkormányzás fontosságát, ha felhasználóként naponta szembesülnek az internet és a számítógép nélkülözhetetlenségével. A jövőbeni e-ügyintézési fejlesztésekhez ezért nagyon fontos a humán erőforrás terület fejlesztése.

- *Stratégiai döntéshozók képzése:* szükséges az önkormányzati döntéshozók (képviselők, polgármesterek, jegyzők, bizottsági elnökök és így tovább) továbbképzése, tréningje. Ennek célja, hogy korszerű információk átadása (eEurope, Magyar Információs Társadalom Stratégia, a korszerű informatika lehetőségei az önkormányzatoknál) révén továbbfejlődjön ezen tisztségviselők döntéshozó készsége a felső szintű döntést igénylő informatikai kérdésekben. További fontos cél, hogy az informatikai eszközök napi használata révén érezzék és fontosnak tartásák az e-önkormányzás megvalósítását.
- *Operatív szint képzése:* az e-önkormányzattal a „szolgáltatói” oldalon dolgozó tisztviselők, valamint az önkormányzatoknál dolgozó informatikusok továbbképzése annak érdekében, hogy képesek legyenek használni az új rendszereket, kihasználni azok lehetőségeit, illetve megfelelően támogatni az új rendszerek megvalósítását, használatát.
- *Ügyfél-oldal képzése:* ugyancsak szükség lehet az e-önkormányzat „ügyfél” oldali felhasználóinak (állampolgárok, vállalkozók) felkészítésére, továbbképzésére is, amelynek célja az, hogy képesek legyenek a korszerű, elektronikus szolgáltatások használatára.

A humán-erőforrás fejlesztést eredményesnek nevezhetjük, amennyiben az önkormányzaton belül a döntéshozók körében egyetértés alakul ki az e-önkormányzat szükségességéről, ezen munkatársak napi szinten és széles körben alkalmazzák az informatikát és ismerik a legfontosabb fejlődési irányokat. Az ügyfelekkel foglalkozó operatív munkatársak körében a 100%-os számítógép használati penetráció megteremtése, az alapvető kezelői ismeretek teljes körű és az újdonságokat is magában foglaló, folyamatos oktatása nevezhető eredménynek. Az ügyfél-oldalon el kell érni, hogy alapvető igényként jelenjen meg a lakosság és a vállalkozók körében a digitális írástudás elsajátítása, oly módon, hogy az oktatási intézményekben mindenki készség szinten elsajátítja az alapvető informatikai ismereteket, továbbá együttműködésben a civil szervezetekkel, lehetőség nyíljon a digitális írástudás területén leszakadó társadalmi csoportok (idősek, alacsony iskolázottságú személyek, stb.) képzésére.

Esélyegyenlőség biztosítása

Az önkormányzati szférával szemben létezik egy olyan elvárás is, hogy minden állampolgár, függetlenül attól, hogy mely régióban, s hogy nagyobb vagy kisebb településen lakik-e, s hogy helyzete lehetővé teszi-e, hogy saját számítógépe, illetve internet hozzáférése legyen, ugyanolyan eséllyel juthasson hozzá ugyanazon helyi közigazgatási szolgáltatásokhoz. Ha a hátrányos helyzetű csoportok és térségek esélyegyenlősége e téren jelentősen javul, úgy ez az elvárás teljesül, s nő a lakosság bizalma az önkormányzatok, a közigazgatás és ezen keresztül a kormányzat irányában.

A esélyegyenlőség biztosítása a közcélú hozzáférés megteremtésén keresztül valósítható meg. Természetesen az előzőekben bemutatott humán erőforrás fejlesztés is nagymértékben hozzájárul

ahhoz, hogy a felhasználóknak legyen igénye az e-szolgáltatások használatára. A közcélú hozzáférés koncepciójának kialakítása és megvalósítása során szorosan együtt kell működni a civil szervezetekkel, saját (főleg oktatási) intézményekkel és a vállalkozói szférával.

Ezen cél teljesülése esetén a helyi és vonzáskörzetben élő vállalkozói szféra és a lakosság ingyenesen, vagy szerény térítési díj ellenében hozzá tud férni az internethez és számítógéphez, olyan mértékben és rendszerességgel, hogy az kielégítse az alapvető ügyintézési és információ-szerzési céljait.

Hatékony, szolgáltató közigazgatás alapjainak lerakása

Az önkormányzatokkal szembeni társadalmi elvárás a gyors, bürokráciamentes, ügyfélközpontú helyi közigazgatási szolgáltatások nyújtása, gazdasági és társadalmi elvárás a hatékony közigazgatás. Az EU elvárja, hogy a magyarországi közigazgatás, beleértve a helyi közigazgatást is, a csatlakozást követően uniós tagállami közigazgatásként működjék, amely elvárás egyik kulcsfontosságú eleme a szolgáltató típusú közigazgatás. A hatékony, szolgáltató közigazgatás mint cél megvalósulása esetén mind a társadalmi, gazdasági, mind pedig az EU-s elvárások teljesülnek, javul az önkormányzatok, a közigazgatás társadalmi, gazdasági, valamint az önkormányzatok és az ország EU-n belüli megítélése. Társadalmi, gazdasági és EU-s elvárás is a nyitottabb, átláthatóbb közszféra megteremtése is, így e cél megvalósulása esetén mindezen elvárások teljesülnek, növekszik a lakosság, vállalkozások bizalma a közszféra iránt.

Rövidtávon az e-ügyintézés teljes körű kiépítése nem valósítható meg, azonban a saját, szűkös erőforrásokból megvalósuló fejlesztések esetében az önkormányzatnak törekednie kell a következőkre:

- Az egyszerűbb, kisebb projektek során sajátítsa el a projekt menedzsmentet és az alkalmazások szervezetbe integrálását, annak érdekében, hogy egy későbbi, integrált rendszer bevezetése minél zökkenő-mentesebb legyen
- Kialakításra és folyamatos karbantartásra kerüljenek az alapvető (törzs) adatbázisok, és azok kezelésének rendszere, továbbá mindazon alkalmazások prioritást élvezzenek, amelyek alapot képeznek a további fejlesztésekhez.
- Összekapcsolható, szabványos, rugalmas, jól dokumentált, biztonságos alkalmazói rendszerek fejlesztése történjen meg
- Az alkalmazásfejlesztéseknél figyelembe kell venni a központi ajánlásokat (minisztériumok, ágazati stratégiák), iparági kvázi-szabványokat, és a legjobb megoldásokat.
- Csak olyan rendszert fejlesszen az önkormányzat, amely a későbbiek során integrálható egy komplex, együttműködő rendszerbe.
- Lehetőleg ne fejlesszen teljesen egyedi, sehol máshol nem működő alkalmazásokat.
- Kezdetben az egyszerűbb, olcsóbb, első-második szintű ügyintézés (turizmus, településmarketing is) teljes körű megvalósítására helyezzen hangsúlyt a város, itt szerezzen tapasztalatokat
- Törekedjen a nyílt technológiák alkalmazására, ne köteleződjön el (technológia oldaláról sem) egyetlen beszállító felé

Ezen cél teljesülése esetén a megvalósuló alkalmazásfejlesztések illeszkedni fognak a hosszabb távon bevezetett komplex, integrált rendszerekbe.

Pénzügyi erőforrások megteremtése

A magyarországi helyi önkormányzatok döntő többsége (az elmúlt évek során informatikai fejlesztésekre fordítható forrásait tekintve) nem lesz képes az e-önkormányzat megvalósításának reá háruló feladatait finanszírozni. Ezért szükség van a központi, kormányzati támogatásra. A pénzügyi erőforrásokra természetesen nem csak a korszerű rendszerek megvalósításához, de a folyamatos üzemeltetéséhez, karbantartásához is szükség van, amit viszont általában nem pályázati úton kell biztosítani. A finanszírozás problémájának megoldására az alábbi – egymással szoros kapcsolatban lévő, közösen is alkalmazandó – lehetőségek adódnak:

- *Forrásszerzés pályázati úton:* mivel az NFT I. és a tervezés alatt álló NFT II: jelentős erőforrásokat biztosít az önkormányzatok e-szolgáltatásainak fejlesztésére, a legfontosabb feladatok közé kell sorolni a pályázatokra történő felkészülést és az eredményes pályázást. Az NFT pályázatokon történő részvétel évekre előre tervezhető. Az IHM által kiírt tervezett pályázatok az NFT vonatkozó pályázataival összhangban állnak, azonban megjelenésük ideje és formája bizonytalan, ezért folyamatos pályázat-figyelés javasolt. Mindehhez ki kell alakítani és működtetni kell egy hatékony pályázati menedzsment kompetencia-központot.
- *Partnerség kialakítása, közös üzemeltetés:* a pénzügyi erőforrások hatékony felhasználása megköveteli, hogy az e-önkormányzat kiépítésében a kistérség, az intézmények, más önkormányzatok és a vállalkozói szféra szorosan együttműködjön, a pénzügyi forrásokat közösen biztosítsák a közös fejlesztéseikhez. Bővebben a partnerség alatt foglalkozunk ezzel.
- *Rugalmas finanszírozási konstrukciók alkalmazása:* a vállalkozói szférával közösen ki kell dolgozni olyan pénzügyi konstrukciókat, amelyek kiszámítható módon, a terheket egyenletesen elosztva teszik lehetővé, hogy egy rendszer kialakításra, majd pedig folyamatos üzemeltetésre kerülhessen. Ennek keretein belül kerülhet sor az önkormányzati üzemeltetési feladatok kihelyezésére (outsourcing), a nagy hardver és szoftver rendszerek lízingjére, bérletére, vagy szolgáltatás formájában történő igénybe vételére.

Partnerségek kialakítása

A kistérségi közös informatikai fejlesztés és üzemeltetés, amellyel, hogy lehetőséget biztosíthat a kisebb települések számára a megfelelő informatikai rendszerek használatára, költségelőnyöket is jelenthet. Ugyancsak költségelőnyt is jelenthet (s külföldi mintákon túl már hazai példa is van rá), ha a polgármesteri hivatal és az önkormányzati (oktatási, egészségügyi, szociális, kulturális és további) intézmények közösen használnak információs rendszereket. A vállalkozói szféra bevonásának egyik területe a Public Private Partnership, vagyis a közszolgáltatások egy részének vállalkozói szféra által történő megvalósítása, üzemeltetése. Az e-önkormányzás területén tipikus példa lehet, hogy az önkormányzat megbízza egy vállalkozást a közcélú szolgáltatások szakszerű üzemeltetésével.

- *Kistérségek:* rövid távon el kell érni, hogy Pápa városa a kistérséghez tartozó településekkel közösen működtesse az informatikai rendszereiket, közös tervezés, koncepcióalkotás valósuljon meg. Ki kell alakítani egy kompetencia-központot, amely a stratégia-alkotást és pályázatok menedzselését is magára tudja vállalni, ugyanakkor lehetőséget biztosít a szervezetet közösen működtető települések mindegyikének a stratégiai kérdésekben történő érdemi döntésre.
- *Intézmények:* Pápa városának intézményein túl a kistérségek intézményeit is szükséges bevonni a közös üzemeltető szervezetbe.
- *Közszolgáltató intézmények:* az önkormányzattal szorosabb-lazább kapcsolatban lévő közszolgáltató intézményekkel közösen is megvalósítható az informatikai rendszerek üzemeltetése, ily módon tovább növelve a méretgazdaságosság előnyeit.

- *Vállalkozói szféra:* a PPP kapcsolaton túl a tudás legfontosabb forrása lehet a vállalkozói szféra. A rugalmas finanszírozás kialakítása, az esetleg felmerülő kihelyezési feladatok szakszerű megoldása és az önkormányzati rendszerek szakszerű üzemeltetése megköveteli, hogy szoros szakmai együttműködés alakuljon ki a helyi és országos érdekelttségű informatikai vállalkozásokkal. Már a koncepciók kialakításánál és a feladatok megfogalmazásánál minél szélesebb körben be kell vonni a vállalkozói szférát.

PROJEKT TERVEK

Az előzőekben vázolt önkormányzati jövőkép, hosszú és rövid távú stratégia a nemzeti és EU-s vonatkozó célrendszernek és előírásoknak megfelelő. Ezen célok eléréséig vezető út egyrészt nagymértékben függ a kistérség helyzetétől – a jelenlegi informatikai állapotról a helyzetfelmérés részben írtunk. Másrészt nagymértékben függ a helyi politikai döntésektől és az éppen aktuális nemzeti, EU-s pályázatokon elérhető/elért sikerektől. Ennek megfelelően az alábbi akciótervben foglalt projektek megvalósításának ütemezését a fenti feltételeknek megfelelően, minden év elején – illetve szükség esetén év közben is – érdemes és lehet is megváltoztatni. Ily módon a haladás üteme a bemutatottnál gyorsabb, vagy lassabb is lehet.

A következőkben bemutatjuk azokat a fejlesztési projekteket, amelyek a fenti célok elérését támogatják rövidtávon (2005 és 2007 között), Pápa városában.

Kistérségi informatikai outsourcing

Cél: Pápa városának és a kistérség településeinek Polgármesteri Hivatala, intézményei informatikai infrastruktúrájának gazdaságosabb és magasabb minőségű üzemeltetése

Tartalom:

Megfigyelhető, hogy a közigazgatás és a non-profit szféra – sokszor kis lemaradással – igyekszik átvenni az üzleti szféra újításait, különös tekintettel a költségmegtakarító, hatékonyságot növelő intézkedésekre. Az outsourcing, vagyis erőforrás és feladat-kihelyezés az egyik legfontosabb ilyen trend, amely a vállalatok között rohamosan terjed, és a közigazgatásban is megjelent az utóbbi időben.

Az erőforrás-kihelyezés legfontosabb előnyei:

- Méretgazdaságosság – minél több eszköz üzemeltetésével kell foglalkozni, annál alacsonyabb a fajlagos költség
- Magasabb szaktudás – egy nagyobb központ képes kiépíteni és fenntartani a költséges szaktudást, erre elaprózódó formában nincs lehetőség
- Jobb minőségű szolgáltatás – olyan, közösen megvalósított beruházások valósulhatnak meg, amelyek javítják a szolgáltatás minőségét

Meg kell vizsgálni, hogy a polgármesteri hivatalok és intézményeik informatikai rendszerei mely elemeinek üzemeltetését lehetséges kihelyezni egy külső (akár saját tulajdonú) vállalkozás számára. Célszerűnek tűnhet elsőként a nyomtatók működtetésének kihelyezése, vagy akár a teljes nyomtató-fénymásoló outsourcing, összekötve a nyomtató-használat szabályozásával, a költségek csökkentése érdekében. Érdemes figyelembe venni a Pápa városában e téren elért eredményeket. Javasolt, hogy a létrehozott informatikai üzemeltető szervezet a kistérség kisebb településeit és a várost egyformán ellássa, és a szervezettel kapcsolatos stratégiai döntésekbe minden település érdemben beleszólhasson.

Integrált funkciójú városi-kistérségi honlap kialakítása

Cél: a meglévő alapokra építkezve létrehozni egy olyan honlap(együttest), amely teljes körűen, integrált módon kiszolgálja a város és kistérsége helyi ügyintézési, turisztikai és vállalkozó célcsoportjait

Tartalom:

Figyelembe kell venni, hogy milyen közönség és milyen célból érdeklődhet a Pápai kistérség iránt. Ezen célcsoportok igényeinek maximális figyelembe vételével kell kialakítani egy honlapot.

Legfontosabb célcsoportok:

- befektetők, vállalkozók – akik érdeklődnek a térségben megvalósítható befektetésekről
- turisták – akik a térséget választják utazásuk, pihenésük célpontjául
- helyi lakosok – akik ügyeket akarnak intézni, részt akarnak venni a közéletben
- egyéb külső érdeklődő – média, más érdeklődők, akik a városra és térségére kíváncsiak

Kiemelten kell foglalkozni a helyi lakosság ügyintézésének támogatásával, oly módon, hogy meg kell valósítani az elektronikus ügyintézés 1-es és 2-es szintjét (Common List of Basic Public Services).

Az integrált honlap elkészítésénél figyelembe kell venni a vonatkozó EU-s és hazai ajánlásokat.

Közcélú hozzáférések kialakítása

Cél: a lakosság és a vállalkozások (kiemelten a hátrányos helyzetűek) számára biztosítani a számítógép és internet hozzáférést, távmunka-végzés céljából is a kistérség összes településén

Tartalom:

- folyamatosan figyelni szükséges azon pályázatokat, amelyek az önkormányzatok, vagy az intézmények részére lehetővé teszi teleházak, internet-elérési pontok létrehozását – ezeken a pályázatokon indulni szükséges, jelen stratégiára történő hivatkozással
- ösztönözni kell a magánszférát a teleházak, internet-kávézók kialakítására – PPP alapon, egy később kidolgozandó támogatási konstrukció formájában el kell érni, hogy a lakosság és a vállalkozók olcsón, minél több helyen hozzá tudjanak férni az internethez és a számítógéphez. A támogatás jogi és pénzügyi hátterét részletesen ki kell dolgozni – lehet felhasználó-oldali (bizonyos mennyiségű felhasználást az önkormányzat bizonyos lakossági/vállalkozói csoportok részére támogat) és beruházó oldali (olcsóbbá teszi a szolgáltatás kialakítását, vagy működtetését, ingyen biztosít helyiséget, stb.)

Informatikai eszközök használatának elterjesztése az esélyegyenlőség jegyében

Cél: a kistréség településein a helyi lakosság és vállalkozók informatikai képzése (különös tekintettel a leszakadó rétegekre)

Tartalom:

Az e-önkormányzás, e-ügyintézés nem működhet anélkül, hogy elérési lehetőséget és szaktudást adjunk a felhasználóknak, vagyis a vállalkozóknak és a lakosságnak. Bizonyos lakossági csoportok hátrányos helyzetük következtében kiszorultak az informatikai képzésekből (pld. idősek, romák) számukra különösen fontos, hogy az esélyegyenlőség biztosítása érdekében segítsük őket a felzárkózásban. A képzések tematikájának meghatározásakor a távmunka-végzéshez szükséges ismeretek oktatását előtérbe kell helyezni.

A képzések kialakításában fontos, hogy milyen társadalmi csoportokat emelünk ki, ezért a részletes tervezést érdemes a civil szervezetekkel közösen megvalósítani.

A képzéseket természetesen érdemes rábízni a speciális tudással, tapasztalattal és helyismerettel rendelkező oktatási intézményekre, vagy civil szervezetekre.

Képviselői munka támogatása Pápa városában

Cél: a képviselők munkájának megkönnyítése, informatikai felhasználói kultúra fejlesztése, költségcsökkentés

Tartalom:

A képviselő-testületi dokumentumok papír alapú előállítását meg kell szüntetni, és helyette intraneten, vagy CD-n kell elhelyezni a dokumentumokat. Lehetővé kell tenni, hogy a képviselők helytől és időtől függetlenül el tudják érni a munkájukhoz szükséges információkat, dokumentumokat – lehetőleg intraneten keresztül.

Ennek keretein belül:

- a szükséges szoftverekkel felszerelt notebook-ot kell biztosítani a képviselőknek, folyamatos támogatással, szükség esetén szervizzel
- felhasználói és távmunka-végzési oktatást kell biztosítani számukra
- kizárólagossá és kötelezővé kell tenni az elektronikus kommunikációt
- biztosítani kell számukra az otthoni internet-elérési lehetőséget

MELLÉKLET

Common List of Basic Public Services

1. szint:	információ	Online információk nyújtása a közigazgatási szolgáltatásokról („ügyleírások”)
2. szint:	egyirányú interaktivitás	Az ügyleírások által nyújtott információkon túl az ügyintézéshez szükséges űrlapok, nyomtatványok is letölthetők, kinyomtathatók
3. szint:	kétirányú interaktivitás	Az ügyintézéshez szükséges űrlapok, nyomtatványok online kitölthetők, elektronikusan (elektronikus aláírás segítségével) hitelesíthetők, s ugyancsak online továbbíthatók
4. szint:	teljes körű elektronikus ügyintézés – tranzakció	A teljes ügyintézés, ügymenet elektronikus: űrlap, nyomtatvány kitöltése, hitelesítés, továbbítás, döntés, kézbesítés, illeték lerovása

EU-s ajánlások a kormányzat elektronikus szolgáltatásairól

Az állampolgárok számára biztosítandó 12 kormányzati szolgáltatás:

1. Személyi jövedelemadó: bevallás, tájékoztatás az értékelésről
2. Munkaügyi központok által nyújtott, álláskeresőssel kapcsolatos szolgáltatások
3. Társadalombiztosítási járulékok (három a következő négyből: munkanélküli pótlék, családi pótlék, egészségügyi költségek - visszatérítés vagy közvetlen rendezés, diák ösztöndíjak)
4. Személyi iratok (útlevél, jogosítvány)
5. Gépkocsi nyilvántartás (új, használt és import gép-járművek)
6. Építési engedély igénylése
7. Rendőrségi bejelentések (pl. lopás bejelentése)
8. Nyilvános könyvtárak (katalógus megléte, keresési lehetőségek)
9. Anyakönyvi kivonatok (születési, házassági): igénylés és elkészítés / kiszállítás
10. Felsőoktatásba, egyetemre történő jelentkezés
11. Lakcímváltozás bejelentése
12. Egészségügyi szolgáltatások (pl. interaktív tanácsadás különböző kórházakban rendelkezésre álló szolgáltatásokról, időpont kérése/bejelentkezés)

A vállalkozók számára nyújtandó 8 kormányzati szolgáltatás:

1. Egészségügyi hozzájárulás
2. Társasági adó: bevallás, értesítés
3. ÁFA: bevallás, értesítés
4. Új társaság bejegyzése
5. Adatszolgáltatás statisztikai hivatalok felé
6. Vámnyilatkozat
7. Környezetvédelemmel kapcsolatos engedélyek (jelentést beleértve)
8. Közbeszerzés