

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata

Szervezeti és informatikai megoldások a hálózatok létrehozására, illetve a hálózatokon nyugvó működé- si mód elterjesztésére

Tanulmány

Budapest, 2009. szeptember 30.

IFUA Horváth & Partners
Kft.
H-1119 Budapest
Fehérvári út 79.
Telefon: +36 (1) 382 88 88
Fax: +36 (1) 382 88 89
company@ifua.hu
<http://www.ifua.hu>
A HORVÁTH &
PARTNERS
csoport tagja

Tartalom

1. VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ	3
2. BEVEZETÉS	5
2.1. Az elektronikus ügyintézés célja és várható hatásai	5
2.2. A dokumentum célja, tartalma, korlátai	6
2.3. Alkalmazott munkamódszer	7
3. ELŐZMÉNYEK	8
3.1. Az Európai Unió ajánlásai	8
3.2. E-Közigazgatás 2010 Stratégia	9
3.3. Nyíregyháza e-ügyintézés irányában tett lépéseinek összefoglalása	12
4. HELYZETELEMZÉS, JELENLEGI INFRASTRUKTÚRA, ALKALMAZÁSOK	16
4.1. Az e-ügyindítás jelenlegi gyakorlata Nyíregyházán	16
4.2. Informatikai stratégia	16
4.2.1. Stratégiai dokumentumok	16
4.2.2. Jövőkép, vízió	18
4.3. Informatikai pénzügyi keretek	19
4.4. Infrastruktúra és alkalmazások	20
4.4.1. Szerverek	20
4.4.2. Munkaállomások	20
4.4.3. Nyomtatók	20
4.4.4. Hálózati infrastruktúra	20
4.4.5. Szoftverek	20
4.4.6. Informatikai alkalmazás	21
4.4.7. Informatikai biztonság	21
4.4.8. Megállapítások	22
4.5. SWOT az e-ügyintézés megvalósíthatósága szempontjából	23
5. JAVASLATTÉTEL	24
5.1. Az elektronikus ügyintézés megvalósítására javasolt ügyek, eljárások	25
5.2. Stratégia	26
5.2.1. Javaslattétel az informatikai stratégiai dokumentumok módosítására	26
5.2.2. Stratégiai akciók megfogalmazása az elektronikus ügyintézésre vonatkozóan	26
5.3. A tervezett beruházás megvalósításának költségvetési szerkezete	28
5.3.1. Feladatok	28
5.3.2. A beruházás becsült költsége	29
5.3.3. Kritikus sikertényezők	30

1. Vezetői összefoglaló

Nyíregyháza Megyei Jogú város Önkormányzata az elmúlt évek során tudatosan építette működését az informatika nyújtotta előnyökre.

Átgondolt, következetes munkával a minden önkormányzatot érintő anyagi szűkösség ellenére, mára sikerült megteremteni a szolgáltató önkormányzat külső és belső funkcióihoz szükséges hátteret, amely jó alapot biztosít a továbblépéshez.

A Hivatal a 2005-2008 időszakra elfogadott informatikai stratégiájának középtávú célkitűzései között az e-ügyintézés alkalmazás EU ajánlás szerinti 3. szintjéről a teljes elektronikus ügyintézés elérését jelentő 4. szintre történő továbbfejlesztését fogalmazta meg.

Az Önkormányzat az ÁROP pályázaton nyert forrást a Hivatal szervezetének fejlesztésére. A pályázat 6 fő csoportba sorolja a megvalósítandó feladatokat, melyek közül az egyik

„Az ügyfélkapcsolati folyamatok újragondolása”

E feladatkörön belül kerül sor az e-ügyintézés teljes körű elindításának és megvalósításának vizsgálatára.

A dokumentum a Polgármesteri Hivatalnál tapasztalható jelenlegi helyzetre, elképzelésekre, irányelvekre épít. A meglévő infrastruktúra bemutatását és elemzését követően megállapítható, hogy ugyan a belső felhasználói elvárásoknak a jelenlegi infrastruktúra nem minden esetben felel meg, ugyanakkor alkalmas arra, hogy az e-ügyindítás bevezetésének bázisa legyen.

Az anyagban javaslatként megfogalmazást nyernek az e-ügyintézés bevezetése előtt a Hivatalra váró legszükségesebb feladatok, melyek a következők:

- a Hivatal számítógépparkjában elavult eszközök cseréje;
- a Hivatal telephelyei között optikai hálózat kiépítése;
- a Hivatal belső munkafolyamatainak áttekintése és a megváltozott lehetőségeknek megfelelő továbbfejlesztése, optimalizálása;
- oktatás szervezése a Hivatal dolgozói számára;
- az Informatikai Biztonsági szabályzat átdolgozása;
- az elektronikus úton történő ügyintézés ösztönzése, akciók szervezése.

Fentiekén túl a tanulmányban jövőbemutató, az e-ügyintézés továbbfejlesztését célzó, annak minőségét, hatékonyságát javító akciók is megtalálhatóak, amelyek már a Hivatalhoz tartozó intézmények integrációját is szorgalmazzák. Ezek az akciók az alábbiak:

- call center szolgáltatás bevezetése;
- intézmények közötti VPN ismételt létrehozása;
- csoportmunka támogatása (például: elektronikus telefonkönyv, naptár stb.);
- költségvetési Integrált Gazdálkodási Rendszer kiterjesztése a Hivatal költségvetési szervezeteire;
- áttérés a Windows platformról a nyílt forráskódú platformra;
- valamennyi szoftver által közösen használt „ügyféltörzs” kialakítása.

A jelen dokumentum, konkrét megvalósítási lépéseken túl rámutat mindazon tényezőre, amelyek a projekt sikeres kimenetelét meghatározzák. Ezen feltételek maradéktalan biztosítása a projekt sikere érdekében kulcsfontosságú.

A tanulmány egyidejűleg akciónként meghatározza az e-ügyindítás megvalósításához elengedhetetlenül szükséges források összegét. Összességében mintegy 21 millió Ft szükséges még a teljes körű elektronikus ügyindítás feltételeinek megteremtéséhez.

Az anyag ugyancsak bemutatja az e-ügyindítás hatékonyságát, minőségét javító akciókhoz rendelt, becsült ráfordítási összegeket, amely egy sokkal nagyobb nagyságrendet képvisel. E téma részletes kidolgozása – az anyag javaslata szerint – érdemes lenne, ha részét képezné a Hivatal 2009-2014 évre vonatkozó Informatikai Stratégiájának.

2. Bevezetés

2.1. Az elektronikus ügyintézés célja és várható hatásai

Az e-közigazgatási fejlesztések legfőbb jellemzője, hogy a változások középpontjában az állampolgár áll. Számukra az államigazgatás – az üzleti szektorral együttműködve – felhasználóbarát alkalmazásokat alakít ki, amihez ugyanakkor elengedhetetlen a közigazgatás szervei közötti interoperabilitás megvalósulása.

A szolgáltatások felhasználó szempontú kialakításának prioritása összefügg az információs stratégia társadalmasításának programjával, ami az i2010¹ előtt hatályban lévő eEurope2005-ben öltött először testet.

Az elektronikus szolgáltatások használatát illetve a használattal kapcsolatos hajlandóságot folyamatos monitorozásnak vetik alá az Európai Unió tagállamaiban. Hazánkban a közigazgatási eljárásról szóló törvény (KET) mérőföldkőnek tekinthető a közigazgatási eljárás megújítását illetően.

A törvény hatálybalépését követően az állampolgár nem kötelezhető olyan adatok beszerzésére, amelyek a magyar hatóság nyilván tartásában valahol már szerepelnek.

A potenciális felhasználók között végzett felmérések rámutatnak arra, hogy már hazánkban is pozitív a fogadtatása az e-(ön)kormányzati szolgáltatásoknak.

Az elektronikus ügyintézéssel kapcsolatos előnyök az állampolgárok körében az alábbi szempontok mentén foglalhatók össze:

- időmegtakarítás;
- nagyobb rugalmasság;
- gyorsabb szolgáltatás, gyorsabb válasz;
- több és jobb információk;
- nagyobb ellenőrizhetőség;
- pénzmegtakarítás;
- jobb segítségnyújtás.

A fenti szempontokon túlmenően az elektronikus ügyintézés megvalósítását, az e-közigazgatás előretörését illetően fontos megemlíteni az alábbi szempontokat, amelyek a fejlesztések pozitív hozadékaik lehetnek:

¹ Az Európai Bizottság 2005. június 1-jén az „eEurópa2005” terv folytatásaként öt évre szóló újabb stratégiai cselekvési tervet indított útján. A terv az információs és kommunikációs technológiák azon részét érinti, amelyek létfontosságúak a beruházás-és munkaerő-fejlesztési célok eléréséhez. A Bizottság a tervezetet i2010 névre keresztelte.

Versenyképes közigazgatás létrejötte	Szervezeti változások támogatása, adminisztrációs költségek csökkentése, hatékonyabb működés, melyekkel egyaránt szolgálja a gazdaság és társadalom versenyképességét is.
Gazdaságélénkítő hatás	Az információs és kommunikációs technológiák jelentős mértékben járulnak hozzá a gazdaság fellendüléséhez, a foglalkoztatás növeléshez .
Befektetési kedv növekedése	Az információs és kommunikációs technológiák elterjedése, azok elérhetősége külföldi befektetői szemmel is versenyelőnyt jelent.
Digitális akadálymentesítés	Az esélyegyenlőség megteremtése az információs társadalomban, amely csökkenti a jövedelem különbségek, földrajzi és öröklött hátrányok okozta kulturális és gazdasági távolságokat.
Kormányzati outsourcing	IT infrastruktúra és üzleti megoldások, illetve az üzleti folyamatirányítási szolgáltatások kihelyezése, a hatékonyság, költségmegtakarítás, szolgáltatások javítása és a külső szakértelemhez való hozzáférés érdekében.
E-demokrácia megvalósulása	Az állam intézményes szinten történő átláthatóbbá tétele az elektronikus információ szabadság segítségével.

1. ábra: Az elektronikus ügyintézés előnyei

2.2. A dokumentum célja, tartalma, korlátai

Jelen dokumentum elkészítésének célja annak bemutatása, hogy a Nyíregyházi Polgármesteri Hivatalnál az e-ügyindítás gyakorlata (illetve a teljes elektronikus ügyintézés) miként valósítható meg.

Az anyagban vázolt javaslatunk épít az eddig elért eredményekre és helyi adottságokra: a konkrét stratégiai lépések megfogalmazása előtt részletesen elemezzük az Önkormányzat informatikai infrastruktúrájának jelenlegi helyzetét.

Bemutatjuk az e-ügyindítás megvalósítását támogató tényezőket és a megvalósításban rejlő lehetőségeket csakúgy, mint a várható akadályokat, és mindazon veszélyeket, amelyekkel a megvalósítás során számolni érdemes.

A dokumentum fontos részét képezi a konkrét, stratégiai akciók megfogalmazása, amelyek maradéktalan végrehajtása a kitűzött cél elérésének záloga.

A megvalósításhoz szükséges lépéseket valamennyi érintett - Önkormányzat, illetve önkormányzati intézmények - szemszögéből megvizsgáljuk.

Megbecsüljük a tervezett beruházás várható ráfordításigényét, és ezzel egyidejűleg rámutatunk azon kritikus tényezőkre is, amelyek a kitűzött cél eléréséhez kulcsfontosságúak, és e tényezők jelentős mértékben befolyásolhatják a definiált projekt megvalósításának sikerét.

Jelen dokumentum feladata, hogy – az önkormányzat jelenlegi fejlettségi szintjének ismeretében – megmutassa az irányt a teljes e-ügyindítás megvalósítása érdekében szükséges fejlesztések terén.

Mindezidáig sem az uniós, sem a témával kapcsolatban napvilágot látott hazai stratégiák sem foglalmaztak meg az e-ügyintézés fejlesztésével kapcsolatosan kötelezően követendő szabályokat, csupán ajánlásokat tettek. Ebből adódóan az anyagunkban foglalt javaslatok is ezen ajánlásokat tekintették követendőnek, azokkal összhangban kerültek megfogalmazásra.

2.3. Alkalmazott munkamódszer

A helyzetfelméréshez valamint a javaslat megalkotásához felhasználtuk Nyíregyháza MJV informatikai stratégiáját, valamint az interneten és nyomtatott formában rendelkezésre álló egyéb írásos anyagokat (Városfejlesztési Stratégia, Informatika a magyar helyi önkormányzatokban, GVOP 4.3.2. pályázat körülményei, nyertesei, pályázatok értékelése stb.). A személyes megbeszélések során gyűjtött információkat szintén beépítettük az anyagba. Személyes interjúkat az alábbi területek képviselőivel folytattunk:

Interjúpartner neve	Interjúpartner pozíciója
Dr. Gál György	Aljegyző
Dr. Grosz Péter	Építésügyi Irodavezető helyettes
Metzner Zsolt	Szociális Irodavezető helyettes
Holp János	Minőségügyi vezető
Bodnár János	A Nyírinfo Nonprofit Kft. ügyvezetője

1. táblázat: A személyes interjúk alanyai

A dokumentáció elkészítéséhez az alábbi írásos anyagok is útmutatásul szolgáltak:

- Magyar Információs Társadalom Stratégia (MITS);
- MITS e-önkormányzati részstratégia;
- e- Közigazgatás 2010.

A jelen dokumentum helyzetelemzésénél megvizsgáltuk az önkormányzat - koncepció szempontjából fontosnak ítélt - belső és külső környezetét, így

- a hazai önkormányzati informatika általános trendjeit, fejlődési irányát;
- az e-önkormányzat kialakítására vonatkozó nemzetközi dokumentumokat: eEurope, eEurope+, Common List of Basic Public Services”;
- a vonatkozó hazai stratégiát (MITS);
- a pályázati lehetőségeket;
- az önkormányzat (és a város) informatikai helyzetét.

Fentiek figyelembevételével került megfogalmazásra a fejlesztésre vonatkozó javaslatunk. Az erősségek, gyengeségek, lehetőségek és kockázatok egyidejű vizsgálata alapján, azok továbbgondolásával listázásra kerültek azok a lépések, melyek mentén a kitűzött cél elérése biztosítható.

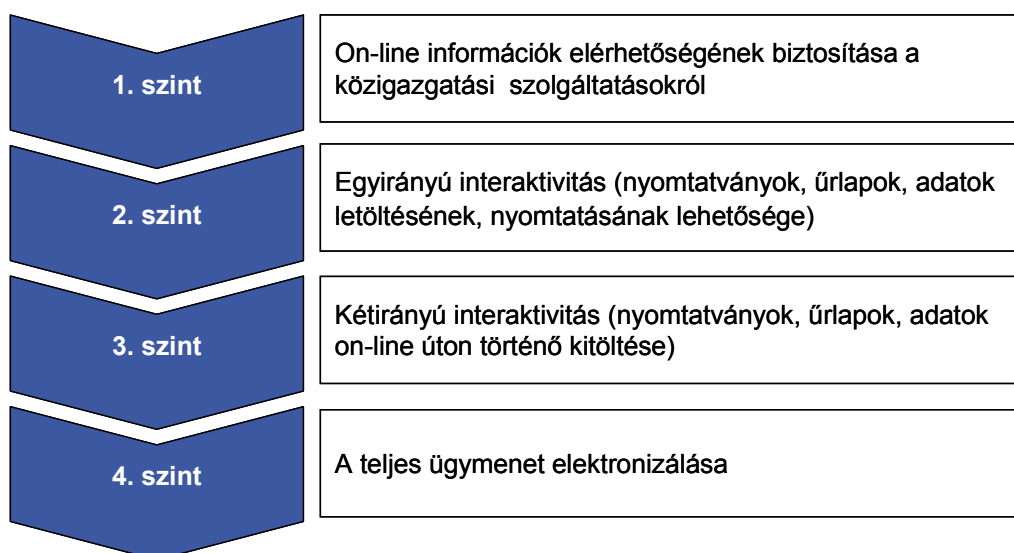
3. Előzmények

3.1. Az Európai Unió ajánlásai

A versenyképesség és fejlődés mozgatórugóit az Európai Unió által megfogalmazott akciótervek (eEurope2002, eEurope, eEurope2005) is egyértelműen az információs társadalom megteremtésében látják.

Az információs társadalom alapját az elektronikus közszolgáltatások, az elektronikus ügyintézés képezi.

Az Európai Unió az elektronikus szolgáltatások körét, valamint azok interneten keresztül történő igénybevételenek szintjeit a „Common List of Basic Public Services²” (CLBPS) ajánlásában rögzítette. A fejlettségi fokokat 4 szinten definiálta:



2. ábra Az elektronikus szolgáltatások 4 fejlettségi fokozata

A CLBPS négy szintjét a lehetséges fejlődés lépcsőfokaiként értelmezhetjük, illetve alkalmazhatjuk.

Az ajánlás különválasztja az állampolgárokat, illetve a gazdasági társaságokat érintő szolgáltatás-csomagokat, melyeket az alábbi táblázat ismertet.

²Common List of Basic Public Services (CLBPS) =Közigazgatási Alapszolgáltatások Közös Listája

SZOLGÁLTATÁSOK	
Állampolgárok részére	Gazdasági társaságok részére
személyi okmányok(személyi igazolvány,útleveél,gépjármű vezetői engedély	iparűzési adó, gépjármű súlyadó
hatósági igazolások (születési, házassági,halotti anyakönyvi kivonatok)	iparengedély, telephely engedély kiadása
lakcímváltozás bejelentése	szociális Irodavezető helyettes
gépjármű regisztráció, súlyadófizetés	
építési-engedélyezés	
szociális juttatások	
helyi adózás	
egészségüggyel kapcsolatos szolgáltatások	

2. táblázat: Szolgáltatás-csomagok

3.2. E-Közigazgatás 2010 Stratégia

Az E-közigazgatás 2010 Stratégia célja egy olyan, minden résztvevő számára közösen megvalósítani kívánt e-közigazgatási jövőkép megfogalmazása, amely

- az elkövetkezendő évek fejlesztéseinek részletes céljaihoz egységes keretet ad, és egyben;
- meghatározza a célok elérését befolyásoló legfontosabb stratégiai tényezőket.

A stratégia az alábbi négy területet emelte ki különösen hangsúlyos célkitűzésként:

- a közszolgáltatások átalakítása az állampolgárok, a vállalkozások és a velük közvetlen kapcsolatban dolgozó köztisztviselők érdekében;

- a közigazgatás szervezetei és a közszolgáltatások háttérrendszerei számára integrált szolgáltatások bevezetése a közigazgatás átlátható és hatékony működése érdekében;
- a közsféra szakmai hozzáértésének (technológiai felkészültségének, technológia befogadóképességének) növelése a vezetés és a megvalósítás szintjein a közszolgáltatások hatékony intézése érdekében;
- a vállalkozások, az állampolgárok és kiemelten az információs társadalom szempontjából hátrányos helyzetű személyek és csoportok e-közigazgatás alkalmazási képességének fejlesztése.

A dokumentum célja, hogy összefoglalja valamennyi lényegi szempontot és megközelítést, amelyet az intézményeknek saját szolgáltatásaik kialakításánál figyelembe kell venniük. Emellett bemutatja azokat a horizontális és integrációs programokat, amelyek megalapozzák és elősegítik az e-közigazgatás rendszerszerű működését a kormányzat egészére vonatkozóan.

A fentiekkel összhangban az e- Közigazgatás 2010 stratégia a jelenlegi állapot és a jövőkép közti rés áthidalása érdekében három fő területen fogalmazza meg a változás szükségességét:

I. Az IT fejlesztéseknek az állampolgárok és a vállalkozások köré kell épülniük, a kormányzati intézményeket középpontba állító hagyományos ügyintézési filozófiával ellentétben.

Ez a szemlélet jelentősen csökkentheti a papír alapú munkavégzést, a párhuzamosságok kiszűrésével növeli a hatékonyságot, elégedettebbé teszi a felhasználókat és nagyobb politikai eredményt ért el.

A felhasználói érdekek középpontba helyezésével az alábbi területek fejlesztését irányozza elő:

- IT standardizáció;
- adat és információmenedzsment;
- folyamatok egyszerűsítése;
- felhasználói igényekre épülő szolgáltató modell kialakítása.

Ezzel egyidejűleg az EU25 leggyakoribb szolgáltatás elektronizálásának növelését célozza meg.

II. A közigazgatásnak a „shared services” egymással megosztott/ integrált szolgáltatási kultúra felé javasolt elmozdulnia –a front office, a back office és az információ, valamint infrastrukturális területeken. A hatékonyság érdekében szükséges a standardizáció, egyszerűsítés és funkcionális feladatok megosztása és integrációja.

Az integrált szolgáltatások kialakítása, bevezetése a meghatározó funkcionális területek párhuzamosságának kiküszöbölése, a felesleges költségek felszámolása, valamint a tevékenység integrációja révén biztosít lehetőséget a további fejlesztések egységes keretek között történő megvalósításához.

III. Szükséges a közigazgatási hozzáértés és tudás szélesítése, mélyítése, különösen az ügyfélorientált kultúra kiépítése, valamint IKT fejlesztések tervezéséhez és megvalósításához szükséges ismeretek és képességek terén.

A stratégia sikeres megvalósítása érdekében öt komponensből álló professzionális keretrendszert alakít ki, amely a stratégiai irányítástól a megvalósításon keresztül az ellenőrzésig átfogja a teljes stratégiai programtervet.

A stratégiai koncepció alapján került összeállításra az **átfogó programokat** meghatározó e-közigazgatási mátrix. A stratégiai kompetenciákra és az átalakulás által érintett területekre alapozva az e-közigazgatási mátrix hét átfogó programot azonosít. A programok megvalósítása érdekében akciókat határoztak meg, összességében 20 akció látott napvilágot. Egy programhoz több akció is tartozik, és minden programhoz nevesítették a megvalósításban érintett intézményt. Az alábbiakban találjuk az Átfogó programokhoz rendelt akciók listáját:

Interoperabilitási átfogó program	• Felhasználói igényekre épülő szolgáltató modell • Szolgáltatási folyamatok egyszerűsítése • Adatmenedzsment • Információmenedzsment • Technikai standardizáció
Ügyfélközpontú szolgáltatások átfogó program	• Okmányirodai szolgáltatások • Adó, járulék és vám szolgáltatások • Egészségügyi és szociális szolgáltatások • Oktatási szolgáltatások • Munkavállalással kapcsolatos szolgáltatások • Egyéb szolgáltatások
On-line infrastruktúra átfogó program	• EKG fejlesztése • e-Fizetés kialakítása • Állampolgári azonosító eszköz kialakítása
Integrált ügyfélszolgálat átfogó program	• Integrált ügyfélszolgálati hálózat kiépítése
Integrált kormányzati funkciók átfogó program	• Költségvetés Gazdálkodási Rendszer, KGR • Kormányzati Személyügyi Szolgáltató és Közigazgatási Képzési Központ, KSZK
Elosztott e-közigazgatási szolgáltatások átfogó program	• Egységes dokumentum-kezelő rendszer • Területi alkalmazás-szolgáltató központok, ASP átfogó program
Tudásmenedzsment átfogó program	• Tudásmenedzsment

3. ábra: Átfogó programok és a vonatkozó akciók

Az átfogó programok önálló célokat tartalmaznak, amelyek elérését az adott átfogó programban meghatározott akciók támogatják. Az átfogó programok különböző e-közigazgatási képességeket és átalakulási területeket érintenek, így az e-közigazgatásban szükséges kompetenciák kialakításához mind a hét átfogó program végrehajtása szükséges.

Az **Interoperabilitási átfogó program** célja az állampolgárok és vállalkozások igényei köré szerveződő közigazgatási szolgáltatások kiépítése, valamint a szolgáltató állam modell megvalósítása, a hatékonyság növelése az ügyintézési folyamatok egyszerűsítésével és az interoperabilitás lehetőségeinek kihasználásával

Az **Ügyfélközpontú szolgáltatások átfogó program** célja az ágazati szolgáltatások

elektronizáltságának fejlesztése és proaktív szemlélet kialakítása az EU20 szolgáltatás terén, valamint a horizontális programok eredményeinek beépítése az ágazati fejlesztésekbe, egységes, ügyfélre szabott folyamatok és együttműködést megalapozó adat és technológiai standardok figyelembe vétele.

Az **Online infrastruktúra átfogó program** célja, hogy a közigazgatás minden szerve elérje az EKG szolgáltatásait és költségtakarékos, hatékony és ellenőrzött módon létesítsen internet kapcsolatot az ügyek elektronikus intézéséhez. A teljes körű (negyedik szintű) elektronikus ügyintézés infrastruktúrájának megteremtése érdekében jöjjön létre az e-fizetéshez szükséges infrastruktúra, valamint az állampolgári azonosító eszközrendszer. A KR³ magas szintű biztonsági kontrollrendszer kialakításával nyújtsa szolgáltatásait az önkormányzatok és más közigazgatási intézmények számára.

Az **Integrált ügyfélszolgálat átfogó program** célja az állampolgárok jobb kiszolgálása az ország egész területén. Az esélyegyenlőség biztosítása érdekében személyes ügyfélszolgálatok (a területi irodák mellett beleértve a személyes ügyfélszolgálati rendszerbe a decentralizált, minden településen megjelenő front office-okat is, az e- Tanácsadói webes szolgáltatások használatát segítő rendszerrel), contact centerek és webes szolgáltatások segítségével, az ügyfelek élethelyzetében előállt probléma vagy feladat megoldásában való támogatás biztosítása, amely az állampolgári bevonás növelését és az elektronikus ügyintézés elterjesztését segíti elő.

Az **Integrált kormányzati funkciók átfogó program** célja, hogy szem előtt tartva a transzparencia és hatékonyság elvét, megteremtse a belső kormányzati működés integrált alapjait a pénzügyi és személyügyi gazdálkodás terén.

Az **Elosztott e-közigazgatási szolgáltatások átfogó program** célja, hogy a központi és az önkormányzati intézményeknél egységes és hatékony módon kiépüljenek az intézmények belső elektronikus működését támogató szolgáltatások.

A **Tudásmenedzsment átfogó program** célja, az elektronikus működéshez és az ügyfélközpontú szolgáltatások kialakításához szükséges alapvető képességek és kultúra kiépítése a központi kormányzatban, amellet a regionális, kistérségi és helyi önkormányzati szinteken.

3.3. Nyíregyháza e-ügyintézés irányában tett lépéseinek összefoglalása

Nyíregyháza MJV Önkormányzata már az 1980-as évektől tudatosan, tervszerűen fejleszti hálózatát, informatikai infrastruktúráját. Az Önkormányzat idejekorán felismerte a technológiai fejlesztésben rejlő lehetőségeket és igyekezett a településirányítás területén is kiaknázni a technika nyújtotta előnyöket.

Kezdetektől fogva a felhasználói programok fejlesztése a Hivatal informatikai tevékenységéért felelős csoportjának, ma pedig ezen feladatok kiszervezését követően, az Önkormányzati tulajdonban lévő felelős cégnek feladata, amelyeket átfogó koncepció alapján végeznek.

Az 1989 és 2009 közötti időszak informatikai fejlesztések főbb lépéseit néhány meghatározó esemény kapcsán mutatjuk be.

Az alább bemutatott események kiemelését azért tartjuk fontosnak, mert jól példázzák egyrészt a Hivatal nyitottságát, kezdeményezőkészségét az új technika meghonosítását illetően,

³ KR=Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer

másrészt bemutatják a Hivatal törekvéseit a stratégiai célok megvalósításához szükséges források előteremtésének lehetséges módjait illetően.

A külső forrásból érkező segítséggel a Hivatalnak lehetősége nyílt arra, hogy a rendelkezésre álló keretből, látványos, magas színvonalú, olykor egyedi fejlesztésekkel segítse a Hivatal működését.

Az események bemutatása kapcsán tetten érhető a 2005-2008-as időszakra vonatkozó informatikai stratégia rövid- és középtávú célkitűzéseinek megvalósulása, melyeket a 4.2.1. pontban mutatunk be.

Meghatározó események az IT fejlesztés terén (1989-2009)

- A Polgármesteri Hivatal már 1996-ban, az internet térhódításának hajnalán, saját weboldalt hoz létre, amelyen a várost bemutató információn túl megjeleníti az aktuális eseményeket, pályázatokat is.
- 1997-ben az első pályázaton nyert forrás felhasználásával önálló, 170 m²-es oktató- és géptermet alakítanak ki, ahol általános informatikai és térinformatikai oktatás folyik.
- Az országban elsőként hozzák létre a digitális földmérő rendszert (DAT szerinti kialakítás) amely alapját képezi az Egyesített Közmű Nyilvántartásnak, illetve a bevezetésre kerülő térinformatikai rendszernek.
- 2000-ben kezdődik a Nyírháló projekt megvalósítása, a Nyíregyháza MJV és intézményeinek intelligens kommunikációját támogató Információs rendszer kommunikációs vonalainak kiépítése. A projekt finanszírozásához piaci szereplőket von be a Hivatal, így biztosítja a szükséges forrásokat. A projektben megfogalmazott legfőbb célkitűzések:
 - o önkormányzati tevékenységek támogatása;
 - o WEB-es kommunikációs felületet biztosítása a városi intézmények és gazdasági társaságok számára;
 - o Nyíregyháza MJV vonzáskörzetébe tartozó vállalkozások bevonása a város informatikai vérkeringésébe;
 - o bekapcsolódás a Régió feladatainak ellátásába az informatikai rendszer szolgáltatásai által.

A projekt alrendszereként

- o intézményi hardverfejlesztés valósul meg;
 - o megrendelés, szállítás modul, ügyfélszolgálati modul, intézményi elektronikus kommunikációt gyorsító modul kerül bevezetésre;
 - o 11 db InfoKIOSZK felállítására kerül sor a város legforgalmasabb pontjain a lakosság jobb tájékoztatása érdekében. Ezen eszközök a központi szerverrel on-line internetes kapcsolatban állnak;
 - o megtörténik a város információs rendszerének WEB alapú fejlesztése, korábbi alkalmazások kiváltása;
 - o térinformatikai rendszer üzemeltetése kezdődik.
- 2004-ben a GVOP 4.3.2. projektben elnyert támogatás segítségével a Hivatalnak lehetősége nyílik „ Az Önkormányzati adatvagyon másodlagos felhasználásának mo-

dellértékű keretrendszere” informatikai projekt életre hívására, mely NYÍROPEN néven vonul be a köztudatba.

A NYÍROPEN projekt keretében egy olyan informatikai eszközrendszer létrehozása történik, amely az önkormányzati adatvagyon hatékony felhasználását eredményezi.

Ezzel a lépéssel a korábbi fejlesztésekhez szervesen kapcsolódva a már működő ügyfélszolgálati portálon az adatvagyon, közhasznú információk eddig el nem érhető részei jelennek meg.

A projekt keretében az alábbi alrendszerek fejlesztése történik:

- o pénzügy;
- o szociálpolitika;
- o elektronikus adó program;
- o telephely engedélyezés;
- o ingatlan/ vagyonnyilvántartó térinformatika;
- o építéshatósági;
- o településrendezési tevékenység nyilvántartó;
- o központi iktató modul;
- o beszerzési rendszer;
- o ügyfélszolgálat;
- o környezetvédelem és hulladékgazdálkodási;
- o információs rendszer.

A vázolt fejlesztési lépések jól példázzák, hogy egy elkötelezett Hivatal hogyan tudja szolgálatába állítani a technológiát, hogyan tud forrást biztosítani a fejlesztésekhez (lásd Nyírháló projekt), tudatos működésével hogyan tudja céljai elérését akkor is biztosítani, ha a fejlesztéseket több lépésben kell, végrehajtsa.

A fentiekben vázolt fejlesztéssel a Hivatal – összhangban az EU-s és hazai ajánlásokkal - jelentőset lépett előre az e-Önkormányzat megteremtése irányában.

A megvalósult fejlesztéseknek köszönhetően az Önkormányzat honlapjai (www.nyiregyhaza.hu, www.nyirhalo.hu) tervezett formában, átlátható struktúrában nyújtanak információt mind a város életéről és az ott zajló eseményekről, mind az Önkormányzat munkájáról és a különféle ügyek elektronikus módon történő intézésének lehetőségeiről.

A www.nyirhalo.hu oldalon, egyebek között, 16 különböző ügycsoporttal kapcsolatban található leírás, melyeken keresztül összesen 109 ügytípusról kaphat az érdeklődő átfogó, lényegre törő információt.

Az elektronikusan letölthető dokumentumok átfogják a Hivatalnál működő valamennyi hatósági területet (összesen 13 irodát) és 45 ügytípust ölelnek fel.

Ma az elektronikusan kitölthető és a Hivatal felé elektronikus úton eljuttatható dokumentumok az alábbiak:

- honosítási-visszahonosítása kérelem;

- állampolgárság igazolás kérelem;
- birtokvitás eljárás megindítása iránti kérelem;
- jövedelemigazolás lakásvásárlási/építési támogatáshoz;
- kamatmentes kölcsön bejegyzése;
- kérelem vissza nem térítendő támogatás iránt;
- lakcímváltozás bejelentés;
- nyitvatartási rend bejelentése.

Az elektronikus ügyek indításához a felhasználónak ügyfél-azonosítóra van szüksége. Az azonosító igénylésére többféle lehetőséget is kínál a Hivatal az állampolgárok számára. Az igénylés történhet

- személyese;
- sms-ben.
Ez utóbbi esetben a válasz sms-ben érkezik a belépési név és jelszó, amellyel azonnal intézheti ügyeit a felhasználó.

4. Helyzetelemzés, jelenlegi infrastruktúra, alkalmazások

4.1. Az e-ügyindítás jelenlegi gyakorlata Nyíregyházán

A felhasználó jelenleg – az EU, illetve az e- Önkormányzati részstratégia előírásaihoz igazodva – a következő címszavak mentén választhatja ki a számára fontos információt/adatlapot tartalmazó oldalt a www.nyirhalo.hu weblapon:

Ügyleírások	E menüpontban a Polgármesteri Hivatalban intézhető ügyek menetének leírása található, mely alapján az ügyfél tájékozódhat az ügyet érintő jogszabályokról, a szükséges dokumentumokról, az ügyintézés folyamatáról, valamint az ügyintézés helyszínéről és az ügyfélfogadás időpontjáról. Az információ jelenleg magyar nyelven érhető el.
Letölthető adatlapok	Itt a felhasználó nemcsak megtekintheti az előző pontban említett információkat, ha szükséges le is töltheti az ügghöz tartozó adatlapokat.
Kitölthető adatlapok	A szolgáltatás az ügyfél azonosítására saját, egyedi kulcsot használ, amelyet az ügyfél vagy személyesen igényel az okmányirodánál vagy az iroda SMS kérésre küld meg az ügyfélnek. Ezt követően az ügyfél a kívánt űrlapot Web-es felületen kitöltheti és elküldheti a Hivatal felé. A kitöltött űrlapot a központi iktató fogadja, majd az iktatást követően továbbítja az illetékes ügyintézőnek. Az ügyfél meghatározhatja, hogy milyen módon (SMS, e-mail, telefon, posta) akarja tartani a kapcsolatot az ügyintézővel. Az ügyintézőnek lehetősége van a számítógépén keresztül SMS-t küldeni az ügyfél számára.

4. ábra: A weblapon olvasható címszavak

4.2. Informatikai stratégia

A Hivatal 2004 szeptemberében írásban rögzítette a 2005-2008 időszakra vonatkozó elképzeléseit az Önkormányzat informatikai fejlesztését illetően.

4.2.1. Stratégiai dokumentumok

A Stratégiai dokumentum jelen anyag készítőjének is rendelkezésre állt. Az abban foglalt rövid-és középtávú célkitűzések felidézésével látható, hogy a stratégiai időszakban (2005-2008) mely célok megvalósítására került sor és a következetesen felépített, végiggondolt stratégia már 2004-ben megfogalmazta az e-ügyintézés bevezetését a középtávú célok között. Annak megvalósítását 2008-ra prognosztizálta.

A stratégiai dokumentumban megfogalmazott célkitűzések:

Rövidtávú célok 2006. végéig

- 1. célkitűzés:** Az e- Ügyintézés (EU ajánlás szerinti 3. szint) megerősítése digitális aláírást alkalmazó hitelesítéssel, valamint az e- Ügyintézés széles körű bevezetése, elterjesztése a polgárok és vállalkozások körében.
- 2. célkitűzés:** Az e- Ügyintézés (EU ajánlás szerinti 3. szint) megerősítése a függőben lévő ügyek elektronikus követése funkcióval.
- 3. célkitűzés:** Az e-beszerzés széles körű bevezetése, elterjesztése az önkormányzat intézményei és a beszállítók minél nagyobb körében.
- 4. célkitűzés:** A közigazgatási alkalmazások használatának megerősítése az ügyintézők, és más felhasználók továbbképzésével, az egyes alkalmazások fejlesztése, a felhasználói igények figyelembevételével. Kiemelt fontosságú a közigazgatási térinformatika további rétegeinek elkészítése és minél szélesebb körű használata.
- 5. célkitűzés:** Az ügykezelők és más munkatársak folyamatos és hatékony informatikai képzése annak érdekében, hogy képesek legyenek az EU elvárásoknak megfelelő e- ügykezelés és e-ügyfélkezelés, továbbá más alkalmazások megfelelő használatára.
- 6. célkitűzés:** Integrált alkalmazások fejlesztése, korszerűsítése a működéshez szükséges erőforrások tervezése területén (számvitel, pénzügy, kontrolling, humánpolitika, humán erőforrás-gazdálkodás, anyag- és tárgyeszköz-gazdálkodás, projektek és programok). A használatban lévő alkalmazások korszerűsítése továbbfejlesztése.
- 7. célkitűzés:** A település-marketing, közérdekű, közhasznú információk területén a használatban lévő alkalmazások korszerűsítése, továbbfejlesztése, a település-marketing funkcióit megvalósító alkalmazás kifejlesztése.
- 8. célkitűzés:** A belső ügyfelek (önkormányzati szervek vezetői, munkatársai) felé weblapon vagy webportálon keresztül nyújtott információk, szolgáltatások megvalósításához alkalmazások fejlesztése.
- 9. célkitűzés:** Az e-ügyfélkezelés területén a Call center és az „önkiszolgáló” Internetes alkalmazások modulok kifejlesztése, majd széles körű elterjesztése, használata.
- 10. célkitűzés:** A felmenő rendszerű áttérés megkezdése Windows platformról a nyílt forráskódú platformra.

Középtávú célok 2008. végéig

- 11. célkitűzés:** Az e-ügyintézés alkalmazás fejlesztésének EU ajánlás szerinti eljuttatása 3. szintről (kétirányú interaktivitás) a 4. szintre (teljes elektronikus ügyintézés).
- 12. célkitűzés:** Az EU ajánlás szerinti 4. szintű, teljesen elektronikus e-ügyintézés és e-ügyfélkezelés bevezetése, széles körű elterjesztése, használata.
- 13. célkitűzés:** Tudásmenedzsment területen a hiányzó modulok létrehozása
- 14. célkitűzés:** A felmenő rendszerű áttérés befejezése a Windows platformról a nyílt forráskódú platformra.

A középtávú célkitűzések ma is érvényesek. Megvalósításukra az elmúlt stratégiai időszak végéig (2008) anyagi okok miatt nem került sor. A teljesen elektronikus e-ügyintézés a Hivatal informatikai fejlesztésének következő lépcsőfoka.

Tekintve, hogy a Hivatal ma érvényes, elfogadott Informatikai Stratégiával nem rendelkezik, ennek kidolgozása, az elkövetkező öt év fejlesztési irányainak meghatározása – beleértve az e-ügyindítást is – a közeljövő sűrű feladata.

4.2.2. Jövőkép, vízió

Nyíregyháza Önkormányzata informatikai vízióját már az elmúlt évek során is tevékenységének informatikai alapokra helyezése határozta meg. A következetes munka eredménye egyértelműen alátámasztja, hogy a korábbi elképzelések, célok, és az ahhoz rendelt akciók helyesek voltak.

Mindezt a Hivatal informatikai rendszere, szervezeti működése, a szinte elsőként bevezetett elektronikus alkalmazások száma illetve mára már azok sokrétűsége bizonyítja.

E dokumentum elkészítése során történt személyes interjúk alapján megítélésünk szerint a **Hivatal jövőképe**, amelyet a következő időszakra vonatkozó informatikai stratégiájában is rögzíteni célszerű a következőképpen fogalmazható meg:

- informatikai világszabványokat követő, más informatikai rendszerekkel együttműködésre képes,
- magas informatikai alkalmazási kultúrával rendelkező,
- hatékonyan működő, motivált,
- a változó igények szerint bővíthető,
- biztonságosan üzemeltethető
- ügyfélbarát, elektronikus önkormányzat képét vázolja fel.

A Hivatal informatikájának fejlődése minőségi határpontra érkezett. Az elmúlt években megfogalmazott legjelentősebb feladatok teljesültek, a kitűzött célokat lépésről lépésre teljesítette a Hivatal. Ahol elmaradás tapasztalható a célkitűzésektől, az ok elsősorban a rendelkezésre álló forrásokban keresendő.

Nemcsak egy szilárd bázisú alpinfrastruktúra kiépítése valósult meg, de mára a folyamatosan fejlesztett elektronikus alkalmazások bevezetésével az EU –s meghatározások 3. fejlettségi szintjét sikerült elérni, amellyel nem sok Önkormányzat büszkélkedhet.

Véleményünk szerint a Hivatal a következő időszakban céljait informatikai téren elsősorban a szolgáltató e-önkormányzat maradéktalan létrehozásához szükséges

- informatikai infrastruktúrák,
- internet alapú, távügyintézését biztosító szolgáltatások,
- biztonságosan menedzselhető integrált informatikai rendszer, az irodák munkáját támogató alrendszerek

továbbfejlesztésében fogalmazhatja meg, melyet az Önkormányzati intézmények tevékenységének integrálásával segíthet elő. Az e-ügyindítás bevezetése a Hivatalnál a következő stratégiai lépés lehet ezen az úton.

A Hivatalban az informatikáért felelős terület feladata tovább bővül azáltal, hogy a Hivatal ügyfélközpontúbbá formálását segítse a Hivatal által nyújtott belső és külső szolgáltatásokat érintő szervezési, szabályozási és infrastrukturális kérdéseknél, az új alkalmazások fejlesztésénél, üzemeltetésénél.

Mindez következménye annak a ténynek, hogy a Hivatal működése teljes egészében az informatikára épül, így a Hivatal működését érintő bármilyen módosítást, fejlesztést csak az informatikai területtel történő szoros együttműködésben javasolt végrehajtani. Ez a záloga annak, hogy a folyamatok, az informatikai alkalmazások működtetése, vagy újabb szolgálta-

tások illesztése a rendszerhez a jövőben is összhangban történhessen és a működési hatékonyságot szolgálja.

4.3. Informatikai pénzügyi keretek

A tervezett fejlesztés végrehajtásához szükséges erőforrások lehetséges finanszírozási forrásai a következők:

I. Az Önkormányzat éves költségvetése

Megnevezés	2009 (Millió Ft)
Önkormányzati éves költségvetés	42 000
Üzemeltetési költség	
Fejlesztési keret, üzemeltetés	100
Eszközbérlet	40
Oktatási keret	-
Költségvetés %- ban	0,33%

3. táblázat: Önkormányzat éves költségvetése

A számítás alapját az éves költségvetés adja, melynek tervezett mértéke 2009-re kb. 42 milliárd Ft.

A Hivatal informatikai fejlesztéséért és működtetéséért felelős önkormányzati tulajdonban lévő Kht. 2009-es évre előirányzott büdzséje, melyből az üzemeltetés költségeit, a Hivatal által bérelt eszközök díjait, illetve a fejlesztésre szánt kiadásokat fedezi összesen bruttó 140 Millió Ft.

Látható, hogy ez azt jelenti, hogy a Hivatal a költségvetés 0,3%-t fordítja informatikára.

Sajnálatos, hogy ez az összeg Nyíregyháza esetében is messze elmarad a Hivatal költségvetésének 1%-tól, amely hazai viszonylatban a legtöbb Önkormányzat esetében még ma is csak célszámnak tekinthető.

Fontos ugyanakkor megjegyezni, hogy még ez az 1%-os célérték is messze alul múlja a nyugati országok önkormányzatainak 3-4%-os informatikára fordított költségeit.

II. A fejlesztésért felelős Kht. bevétele

A fejlesztés megvalósításának lehetséges másik forrása a Nyírinfó Kht. saját bevételeinek egy része, amely a Nyírháló projekt keretében kidolgozott program termékeinek értékesítéséből illetve a Megrendelés - Szállítási rendszer megtakarítási bevételeiből tevődik össze.

III. Pályázatok

A harmadik forrást az EU és hazai, IT témában kiírt pályázatokon elnyerhető keretek jelentik. Az önkormányzat és a Kht. eddig is és ezt követően is él a pályázati lehetőségekkel. Jelen esetben „A térségi közigazgatási és közszolgáltatási informatikai rendszerek továbbfejlesztése” az Észak - Alföldi régióban jelenthet további fejlesztési erőforrást, amennyiben az Önkormányzat pályázata kedvező elbírálásra talál.

4.4. Infrastruktúra és alkalmazások

4.4.1. Szerverek

Tartalom	Megvalósulás
Szerver operációs rendszerek	
Novell	2 db
Windows2000/2003	3 db

4. táblázat: Önkormányzati szerverek

4.4.2. Munkaállomások

Tartalom	Megvalósulás
Személyi számítógépek	330 db
Hordozható számítógépek	10 db

5. táblázat: Önkormányzati munkaállomások száma

A kialakított munkaállomások számítógépeinek életkora kedvező képet mutat. Az eszközök elenyésző része (5%) idősebb 5 évnél. Az eszközök közel fele (49%) életkora 2-5 évre tehető, míg a maradék berendezés (46%) 2 évnél fiatalabb.

4.4.3. Nyomtatók

Tartalom	Megvalósulás
Tintasugaras	18 db
Lézer	104 db
Mátrix	64 db
Összesen:	186 db

6. táblázat: Önkormányzati nyomtatók száma

4.4.4. Hálózati infrastruktúra

Tartalom	Megvalósulás
Internet kapcsolat	10Mbit
Internetet elérő munkaállomások száma	330 db

7. táblázat: Önkormányzati hálózati infrastruktúra

4.4.5. Szoftverek

Tartalom	Megvalósulás
Operációs rendszerek	
Windows 98	19 db
2000XP	307 db
Egyéb	4 db
Irodai csomagok	
Office 2000	215 db

8. táblázat: Önkormányzati szoftverek

4.4.6. Informatikai alkalmazás

Tartalom	Megvalósulás
Adózási rendszer	Heves megyei TÁKISZ DOS programja
Vagyongazdálkodás	- Nyírháló projekt keretében készült Ingatlan Vagyon-kataszter program - NLC - Haszonbérlet használata
Településfejlesztés	- Nyírháló keretében fejlesztett Térinformatikai programok - Adatfeltöltés a Településrendezési terv elfogadását követően történhet meg
Ipari, kereskedelmi feladatok	Saját fejlesztésű programok
Szociális, egészségügyi rendszer	Saját fejlesztésű programok
Egyéb önkormányzati feladatok	
Gyámhivatal	Irodai szoftverek
Anyakönyvi feladatok	Irodai szoftverek és BM által telepített programok
Építéshatósági rendszer	Saját programok, illetve Nyírháló Térinformatikai rendszer
Egyéb területi igazgatási rendszer	Saját fejlesztésű programok
Közigazgatási, térinformatika	A Térinformatikai koncepció keretében kifejlesztett és üzembeállított rendszerek működnek - Egyesített Közműnyilvántartás - Közműnyilvántartás adatfeltöltő moduljai - Web-es térképkiszolgáló server - 5 nagyteljesítményű grafikus munkahely - 29 web-es elérésű munkahely - Kapcsolat a Városi Rendőrkapitányság, a Tűzoltó Parancsnokság, a Katasztrófa Védelem, a Közterület-Felügyelet felé Megvalósult rendszerek: - Földmérési alaptérkép - Digitális ortofotó - Közmű alaptérkép - Közvilágítás (feltöltés alatt) - ART-RRT (feltöltés alatt) - Ingatlan vagyon kataszter - Döntéstámogató rendszer (építéshatóság, útkezelés, zöldterület, környezetvédelem, közterület elbirtoklás)
Okmányiroda	BM által telepített programok
Iktatórendszer	Nyírinfó Kht. programjai
Pénzügy	OrganP
Munkaügyi rendszer	TÁKISZ
Anyagnyilvántartás	TÁKISZ
Jogtár	KJK KERSZÖV

9. táblázat: Önkormányzati informatikai alkalmazások

4.4.7. Informatikai biztonság

A Hivatal az Informatikai Biztonságra vonatkozó, átfogó, részletes, írott dokumentummal rendelkezik. Az anyagot 2006-ban az Állami Számvevőszék is vizsgálta, azt elfogadta.

Az e- ügyintézés elindításával párhuzamosan szükségessé válik a dokumentum felülvizsgálata és bővítése.

4.4.8. Megállapítások

Nyíregyháza Megye Jogú Város infrastrukturális helyzetének vizsgálatát követően megállapítható, hogy az elmúlt évek a következetes, tudatos fejlesztés jegyében teltek, amely nagyban hozzájárult a Hivatal előkelő pozíciójának kivívásában Önkormányzati körökben.

Az elsők között lépett az e- Ügyintézés megvalósítását illetően. A TOP 10 Önkormányzat között találjuk a CLBPS 3.szintjének elérésekor és hasonló babérokra tör, amikor a 4. szint elérését tűzi ki célul.

Míg a kívülálló szemével vizsgálva az elért eredmények jelentősek, a felhasználó oldaláról számos, jogos fejlesztési igény fogalmazódik meg, amely megkérdőjelezhetetlenül segítené az ügymenet egyszerűsítését, gyorsaságát és hatékonyságát. E dokumentum készítése kapcsán folytatott személyes megbeszélések számos javaslatot fogalmaztak meg az, amely a jelenleg tapasztalt problémákból indul ki:

- Az általános irodai környezetet illetően megfogalmazást nyert, hogy az eszközök sok esetben elavultak, lassúak, cseréjük aktuális lenne. Ez nemcsak a számítógépekre, de a monitorokra is igaz. A nyomtatók számának növelése egyes területeken szintén kívánatos lenne.
- A szoftverek iránti megújítási igény visszautasításra kerül, amely a napi munkában azt eredményezi, hogy bizonyos beérkező file-okat az iroda dolgozója nem tud megnyitni.
- A hálózat rugalmasabb bővíthetősége az irodán belüli mozgásokat könnyítené meg. Az utóbbi időben hálózat leállás is tapasztalható volt és megszorodtak a spam okozta problémák.
- A szakalkalmazások, szigetszerű megoldásokat jelentenek a Hivatal életében. A szakalkalmazások interoperabilitása, az egyes Irodák egymás közötti kommunikációja is csak papír alapon működik. Ennek oka részben jogszabályi, részben a hivatali munka teljes egészét átfogó horizontális szoftverek hiányában keresendő (pl.work-flow). Sajnos hasonló a helyzet a Hivatal és a szakhatóságok közötti kommunikációt illetően is.
- Látványos előrelépést jelenthet az egyes rendszerek adat-és felhasználó szintű integrációja, vagyis valamennyi szoftver által közösen használt „ügyfélkörzs” kialakítása. Tekintve, hogy ennek kialakítása súlyos költségekkel jár, a megvalósítást követően a fejlesztések az elfogadott informatikai stratégiának megfelelően, központi irányítás mellett javasolt.

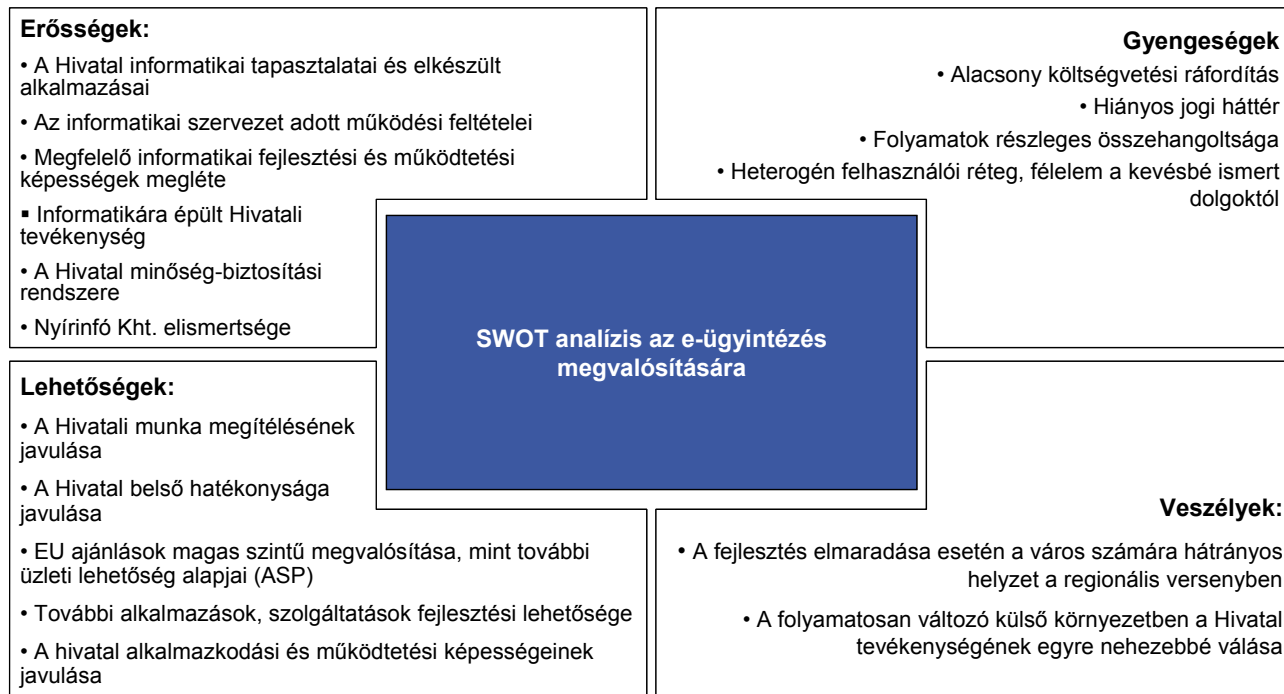
A fentiek jól példázzák, hogy a felhasználói terület felől jelentős nyomás érkezik a Hivatal felé, az egyébként gyorsan elavuló technika és a munkavégzést jelentősen javító alkalmazások időben történő megvalósítását illetően.

Ugyanakkor könnyű belátni, hogy az anyagi lehetőségek kibékíthetetlennek tűnő ellentétében keressük a megoldást.

A felelősségteljes válaszadáshoz a felvillantott problémák részletes kibontásának, a megoldási javaslatok teljes körű megfogalmazásának, a megoldáshoz szükséges várható költségek bemutatásának a következő időszak informatikai stratégiájában szükséges testet ölteni

Ezen lépések, csakúgy, mint az e- ügyindítás kérdése- részét képezik az informatikai stratégiának, amit a Hivatalnak mielőbb javasolt kialakítani a 2009-2014-es időszakra.

4.5. SWOT az e-ügyintézés megvalósíthatósága szempontjából



5. ábra: SWOT analízis az e-ügyintézés megvalósítására

5. Javaslattétel

A 4.5 pontban bemutatott elemzés egyértelműen a fejlesztés megvalósítása mellett érvel. Nem csupán azért, mert a Hivatal minden eszközt megragadott a stabil informatikai infrastruktúra megteremtésére, amely feljogosítja a továbblépésre, hanem mert a körülmények alakulása is a továbblépésre sarkallja.

Nyíregyháza, mint a térség meghatározó önkormányzata, saját működésével mutat irányt a környező Hivatalok számára a jövő célkitűzéseit illetően.

Az újabb fejlesztés elmaradása nemcsak a régióban betöltött szerepét veszélyeztetné, de üzleti lehetőségek elvesztésével is számolnia kellene a Hivatalnak.

Az e- Ügyintézési keretrendszer feladata az önkormányzati munkafolyamatok támogatása oly módon, hogy használata során mind a papíralapú, mind az elektronikus munkavégzést lekövesse, az ügyintézés teljes folyamatát automatikusan dokumentálja, illetve a feladatellátás során létrehozott dokumentumokat visszakereshetően tárolja.

Fontos megjegyezni, hogy a Ket. X. fejezetében a törvény kötelezi az önkormányzatokat az elektronikus ügyintézésre, amely elektronikus dokumentumok elfogadásából és a keletkező határozatok elektronikus kézbesítéséből áll. Az ügyintézésre alapértelmezett eszközként az elektronikus aláírással hitelesített dokumentumokat jelöli meg a jogszabály, az Ügyfélkapu alkalmazása az, ami opcionális.

Tehát önmagában a beadványok elektronikus úton történő fogadásához szükséges feltételek megteremtése még nem jelenti a Ket. e-ügyintézési követelményeinek való megfelelést.

Mivel a Hivatal már korábban teljesítette az e-ügyintézés 3. szintjének megfelelő elvárásokat, a jelen projekt konkrét célja a 4. szintre történő továbblépés.

A teljes körű elektronikus ügyintézés megvalósítását a korábbiakban gátolta, hogy az illeték elektronikus módon történő lerovásához szükséges feltételek a Hivatalban nem voltak biztosítottak.

Ez az akadály azonban elhárult, hiszen a jövő év március 30-ig kell kiépülnie annak a központi elektronikus fizetési és elszámolási rendszernek (efer), amely a teljes kormányzati elektronikus fizetési rendszerben lehetővé teszi a magán és céges felhasználók számára, hogy különféle elektronikus csatornákon (bankkártya, internetbank, illetve később mobilbank) fizessék be az állammal szembeni kötelezettségeiket.

Az erről szóló szerződést 2008. június 4-én írta alá a Pénzügyminisztérium Informatikai Szolgáltató Központja (PmISZK) mint projektgazda, a Getronics Magyarország Kft. által vezetett kivitelezési konzorcium, valamint a rendszert működtető Magyar Államkincstár képviselője.

A nyíregyházi Hivatal okmányirodájába is megérkezett 6 db POS terminál, amelyek beüzemelését követően már a helyszínen történő elektronikus fizetés megoldottá válik.

Biztosított a függőben lévő ügyek elektronikus követése is a Hivatalon belül.

Az iktató rendszer, amely szintén a Hivatal saját fejlesztése, kész, eddig azonban a Hivatal dolgozói nem használták a napi működés során. Feladatként fogalmazódik meg ennek bevezetése a Hivatal működésébe, a napi gyakorlatban történő alkalmazása, használata.

5.1. Az elektronikus ügyintézés megvalósítására javasolt ügyek, eljárások

I. Jelen projekt alapvető célkitűzése, hogy valamennyi ügytípus esetében, amelyek fejlettsége a 3. szintnek megfelelő, továbblépés történjen és megvalósuljon a teljes elektronikus ügyintézés, illetve további ügytípusok esetén is váljon valóra a távügyintézés lehetősége. A teljes elektronikus ügyintézés bevezetése elsősorban az alábbi ügytípusokat célozza, mivel –mint korábban jeleztük- a Hivatal már a CLBPS 3. szintjét elérte:

- honosítási-visszahonosítása kérelem;
- állampolgárság igazolás kérelem;
- birtokvitás eljárás megindítása iránti kérelem;
- jövedelemigazolás lakásvásárlási/építési támogatáshoz;
- kamatmentes kölcsön bejegyzése;
- kérelem vissza nem térítendő támogatás iránt;
- lakcímváltozás bejelentés;
- nyitvatartási rend bejelentése.

Az említett nyomtatványok beküldése a Hivatal e-mail címére a Hivatalnál igényelt azonosítóval lehetséges.

A következő ügytípusok esetében célunk szintén a 4.fokozat elérése. A felsorolt nyomtatványok szintén megfelelnek a 3. fokozat előírásainak. Ezen ügytípusok esetén azonban kizárólag **elektronikus aláírással** ellátott nyomtatványok továbbíthatók elektronikus formában a Hivatal ugyirat@nyirhalo.hu oldalára:

- adóhatósági igazolás kiadása;
- helyi iparűzési adóbevallás;
- építményadó bevallás;
- bevallás gépjárműadóról;
- idegenforgalmi adó bejelentkezési lap;
- nyilatkozat az idegenforgalmi adó alóli mentesség jogcíméről.

II. A további cél az elektronikusan kezelhető ügytípusok körének bővítése, összhangban az EU-s ajánlásokkal.

A Hivatal honlapjáról jelenleg 90 nyomtatvány tölthető le, nyomtatható ki és a kitöltött nyomtatvány elektronikusan is (szkennelés útján) visszajuttatható a Hivatal e-mail címére.

Javasolt azon ügytípusok esetében az elektronikus ügyintézés promócióval történő támogatása, ahol feltételezhetően a felhasználói körnél is biztosított a szükséges infrastruktúra.

Így például az alábbi területeken:

- bejelentés környezetvédelmi ügyekben;
- működési engedély iránti kérelem;
- működési engedélyben történő változás bejelentése;
- kérelem telephely engedély kiadásához;
- lakcímváltozás bejelentése.

III. A következő lépés a II. kategóriában felsorolt nyomtatványok továbbfejlesztése lehet annak érdekében, hogy kinyomtatás nélkül is kitölthetővé és visszaküldhetővé váljanak.

Ebben a kategóriában javasoljuk a fejlesztést kiterjeszteni az alábbi ügytípusokra is:

- szabálysértési ügyek (Kérelem igazolás kiadásához);
- általános igazgatási ügyek (Mozgáskorlátozottak közlekedési kedvezménye);
- építéshatósági ügyek (Telekalakítási kérelem).

5.2. Stratégia

5.2.1. Javaslattétel az informatikai stratégiai dokumentumok módosítására

A Hivatalnál rendelkezésre álló informatikai stratégia a 2005-2008 időszakra került megfogalmazásra.

- Szükséges a következő időszakra (2008-2011) vonatkozó átfogó stratégia kidolgozása és elfogadása a képviselő testület által. Az e-ügyindítással kapcsolatos fejlesztés(ek) részét képezi ennek a koncepciónak.
- Ezt követően az informatikai biztonságra vonatkozó előírások felülvizsgálata és újr szabályozása elkerülhetetlen.
- A minőségbiztosítási rendszerben korábban rögzített folyamatok újragondolása, optimalizálása és rögzítése a megváltozott körülményekre való tekintettel mindenképp javasolt.
- Az informatikai biztonság írott szabályainak újr fogalmazása és rögzítése-különös tekintettel az elektronikus adatkezelésre vonatkozó előírásokra nélkülözhetetlen. A dokumentum bizonyos részei oktatási anyagként is szükséges, hogy eljussanak a Hivatal dolgozóihoz.
- Munkaköri leírások módosítása a megváltozott folyamatoknak és feladatoknak megfelelően

5.2.2. Stratégiai akciók megfogalmazása az elektronikus ügyintézésre vonatkozóan

5.2.2.1. Önkormányzat

A helyzetfelmérésre és a jövőképre alapozva elkészült az akcióterv, amelyben megfogalmaztuk azokat a fejlesztéseket, feladatokat, amelyeket a Hivatalnak szükséges elvégeznie az e-ügyintézés bevezetése érdekében.

Az akciótervek két logikai csoportban kerületek megfogalmazására, az akciók részletes megfogalmazására az 5.3.1. Feladatok pont alatt kerül sor.

A, Az e-ügyintézés bevezetéséhez nélkülözhetetlen feladatok:

- a Hivatal számítógépparkjában elavult eszközök cseréje;
- a Hivatal telephelyei között optikai hálózat kiépítése;
- a Hivatal belső munkafolyamatainak áttekintése és a megváltozott lehetőségeknek megfelelő továbbfejlesztése, optimalizálása;
- oktatás szervezése a Hivatal dolgozói számára;
- informatikai Biztonsági szabályzat átdolgozása;
- az elektronikus úton történő ügyintézés ösztönzése, akciók szervezése.

B, Az e-ügyintézés minőségének, a Hivatal hatékonyságát javító feladatok, feltételek:

- call center szolgáltatás bevezetése;
- intézmények közötti VPN ismételt létrehozása;
- csoportmunka támogatása (pl. elektronikus telefonkönyv, naptár, stb.);
- költségvetési Integrált Gazdálkodási Rendszer kiterjesztése a Hivatal költségvetési szervezeteire;
- áttérés a Windows platformról a nyílt forráskódú platformra;
- valamennyi szoftver által közösen használt „ügyfélértörzs” kialakítása.

5.2.2.2. Intézmények

Az Önkormányzat és intézményei esetében elérendő végső célkitűzés az intézmények működésének teljes körű integrációja az Önkormányzat működésébe.

Ennek alapfeltétele a Hivatal és intézményei közötti kommunikációs hálózat ismételt megvalósítása, amely az Önkormányzat intézményei esetében is egyaránt támogatja az elektronikus és a hagyományos papír alapú ügyintézés.

Ehhez az alpinfrastruktúrát egy, az intézményeket összekötő hálózat megléte biztosítja, amely a korábbi években (2003) már megvalósult, azonban a szolgáltatóval kialakult konfliktushelyzet miatt jelenleg csak részben üzemel.

A helyzet rendezése, a korábbi állapot visszaállítása a Hivatal feladata, ugyanakkor mind az Önkormányzat, mind az intézmények közös érdeke.

Az intézmények egységes informatikai hálózatba történő kapcsolása révén a hatékony intézményi adatcsere és együttműködés mellett biztosítható az alkalmazások konszolidációja is.

Javasolt az önkormányzati intézmények esetében is az egységes szolgáltatási szint kialakítása, csakúgy, mint a központi beszerzés és fejlesztés kínálta előnyök kihasználása.

Az Önkormányzat és az intézmények közötti hatékony együttműködés megteremtése érdekében javasoljuk a Költségvetési Integrált Gazdálkodási Rendszer bevezetését.

A rendszer nemcsak magas fokú transzparenciát valósít meg a működést illetően, de segíti a magasabb munkakultúra és munkaszervezés megteremtését, a különböző szintű vezetőknek pedig kellő támogatást nyújt ahhoz, hogy azok az irányításra, működtetésre koncentrálhassanak.

A Gazdálkodási Rendszer bevezetése az egyes intézményeknél is szükségessé teszi az alábbi feladatok elvégzését:

- eszközpark korszerűsítése, cseréje;
- szerverkonszolidáció;
- kliens operációs rendszerek cseréje;
- az intézményi belső munkafolyamatok újragondolása;
- informatikai szabályzat kidolgozása;
- informatikai oktatás.

Az 5.3. fejezetben listázott becsült költségek a fenti feladatokhoz tartozó forrásigényeket nem tartalmazzák

5.3. A tervezett beruházás megvalósításának költségvetési szerkezete

5.3.1. Feladatok

A koncepció végrehajtása során jelentkező legfontosabb feladatok:

- A Hivatal számítógépparkjában elavult eszközök cseréje: Az 5 évnél idősebb számítógépek, valamint 20 db TFT monitor cseréje jelenik meg ebben a feladatkörben. Ezen túl felmerül a szerverpark fokozatos cseréjének szükségessége.
- A Hivatal telephelyei között optikai hálózat kiépítése: A biztonságos és nagy sebességű adatkommunikáció biztosítása érdekében összesen mintegy 9 km hosszúságban optikai kábel lefektetése, valamint a jelenleg működő UTP kábelek cseréje szükséges.
- Oktatás szervezése a Hivatal dolgozói számára: A Hivatalban használt általános informatikai szoftverek, alkalmazások megfelelő ismereteinek elsajátítása érdekében, valamint az informatikai biztonsági tudatosság fejlesztése érdekében oktatások szervezése és megtartása szükséges a Hivatal dolgozói számára.
- Informatikai Biztonsági szabályzat újradolgozása: A teljesen elektronizált ügyintézési folyamat új elemeket hoz a megszokott működésbe. A változások rögzítése és oktatása a dolgozók számára mindenképp szükséges.
- Hivatal belső munkafolyamatainak áttekintése és a megváltozott lehetőségeknek megfelelő továbbfejlesztése, optimalizálása.
- Az elektronikus úton történő ügyintézés ösztönzése: Akciók szervezése, amelyek az e- ügyintézés elterjedését, napi használatát segítik elő mind a vállalkozások mind az állampolgárok körében.
- Call center szolgáltatás bevezetése: A hatékony hivatali működés elősegítése érdekében call center szolgáltatás indítása. A kezdetben két fő alkalmazottal működő call center feladata a beérkező hívások fogadása, részben történő megválaszolása, szükség esetén a megfelelő szakterületek felé történő irányítása.
- Intézmények közötti VPN ismételt létrehozása: Korábban kiépített és részben ma is működő összeköttetések bővítése. A 256Kbit/sec sávszélességű MLLN hálózat 1Mbit/sec Multiflex-é alakítása a nagyobb adatmennyiségek gyors, biztonságos továbbítása érdekében.
- Csoportmunka támogatása: Belső adatforgalom elektronizálása (pl. elektronikus telefonkönyv, naptáregyeztetések, e-mail) a Hivatal és intézményei között. Az elektronikus alkalmazások bevezetése a belső folyamatok jelentős hatékonyságjavulását eredményezik.

- Költségvetési Integrált Gazdálkodási Rendszer bevezetése a Hivatal és intézményei között: A gazdálkodási rendszer bevezetése a Hivatalhoz tartozó intézmények működését is integrálja, átláthatóbbá és hatékonyabbá teszi. Megszünteti a Hivatal és az intézmények között az adatok manuális úton történő továbbítását.
- Számítógépek, hordozható eszközökre történő cseréje: Felmerül az asztali számítógépek fokozatos kiváltásának szükségessége hordozható számítógépekre. A lényegesen kisebb energiafelhasználás (kb.-30%), valamint a szervízdíjak megtakarítása a számítások alapján 3 éven belül biztosítja a megtérülést. Első lépésként 20 db cserére kerülhet sor.
- Áttérés a Windows platformról a nyílt forráskódú platformra: Az áttérés a 2-3 évente megjelenő verzióváltások kapcsán felmerülő költségek megtakarítását eredményezi hosszú távon.

5.3.2. A beruházás becsült költsége

Nyíregyháza Megye Jogú Város Önkormányzata az e-ügyintézés teljes körű bevezetését tűzte célul a Hivatal elé. Az előző fejezet bemutatta, hogy a szolgáltatás bevezetését megelőzően milyen feladatok elvégzése áll még az Önkormányzat előtt.

Az alábbiakban a projekt indításának forrásigényét állítottuk össze.

A szükséges költségek becslése az egyes feladatok mentén került definiálásra, az azonnali (A program) és a később jelentkező költségelemek (B program) külön választásával:

Program száma	Program tartalma	Becsült ráfordítás (Millió Ft.-)
A1.	A Hivatal elavult eszközeinek cseréje	3
A2.	A Hivatal telephelyei között optikai hálózat kiépítése	7
A3.	Oktatás szervezése a Hivatal dolgozói számára	5
A4.	Informatikai Biztonsági szabályzat újradolgozása	0,2
A5.	Hivatal belső munkafolyamatainak áttekintése	1
A6.	Az elektronikus úton történő ügyintézés ösztönzése, akciók szervezése	5
Összesen		21,2

10. táblázat: Az A típusú programok becsült ráfordításai

Az e-ügyindítás bevezetése okán felmerülő egyéb költségek, amelyek a hatékony működés illetve minőségi szolgáltatás biztosítékai mind a kívüllég mind a belső felhasználók felé:

Program száma	Program tartalma	Becsült ráfordítás (Millió Ft.-)
B1	Call center szolgáltatás bevezetése	6 millió Ft /év
B2.	Intézmények közötti VPN ismételt kiépítése	36 millió Ft/ év
B3.	Csoportmunka támogatása	20
B4.	Költségvetési Integrált Gazdálkodási Rendszer kiterjesztése a Hivatal költségvetési szervezeteire	55
B5.	Számítógépek, hordozható eszközökre történő cseréje	4
B6.	Áttérés a Windows platformról a nyílt forráskódú platformra	10

11. táblázat: A B típusú programok becsült ráfordításai

5.3.3. Kritikus sikertényezők

Jelen tanulmány üzenete, hogy Nyíregyháza MJV Önkormányzata nagyon közel áll ahhoz, hogy elérje az EU normák szerinti 4. fejlettségi szintet és megvalósítsa a teljes e-ügyindítás folyamatát.

A Hivatal sokat tett ezért a sikerért az elmúlt évek során is, ám az újabb célkitűzés sikerét az alábbi tényezők együttese befolyásolja.

- az Önkormányzat politikaalkotó- és döntésekre befolyást gyakorló testületeinek, illetve személyiségeinek megnyerése a projekt támogatásához;
- a megfogalmazott projekt koordinált és ellenőrzött végrehajtásának biztosítása, a projektekhez kapcsolódó személyes felelősségek és hatáskörök meghatározása a projekt indulásakor;
- az informatikai kultúra szervezeti kultúra részévé tétele, intézményi dolgozók, hivatali felhasználók együttműködése, ösztönzése a sikeres megvalósítás érdekében;
- az informatikára fordított költségek felülvizsgálata. Az önkormányzati költségvetés minimum 1%-ának informatikára történő fordítása;
- az önerőt is biztosító informatikai költségvetési forrásokra építve további pályázati és céltámogatási formájú külső források bevonása;
- regionális ASP szolgáltatók létrejötte, szolgáltatás elindítása;
- hiányzó jogszabályok, törvények megszületése.