

## SÁRBOGÁRD

### **Informatikai célkitűzések a polgármesteri hivatalon belül**

A hivatalban mintegy 65 fő dolgozik, összesen 40 számítógépet használnak. A hardverállomány a folyamatos, de sajnos szigetszerű fejlesztések ellenére is sok komponensében elavult. A fejlesztési célok három csoportba sorolhatók, amelyek közül kettő a hardverekkel kapcsolatos.

**Az első cél** a géppark további folyamatos cseréje és korszerűsítése, de nem kell feltétlenül a legmodernebb technikák beszerzésére koncentrálni, mivel még a jelenlegi rendszerben rejlő lehetőségek sincsenek kihasználva.

**A második cél** a meglévő kapacitások kihasználásának javítása. A hivatalban egyelőre nincs egységes belső hálózat, ennek kiépítését mihamarabb szeretnék megvalósítani.

Az alapvető infrastrukturális feltételek biztosítása után a **humán oldal fejlesztése és képzése** a következő lépés. A munkatársak a napi munka során, az egymással való kapcsolattartásban jelenleg nem használják az e-mailt. Az e-önkormányzat megteremtéséhez nemcsak a keresleti oldal kialakulására van szükség, hanem a kínálat megteremtése is hasonlóan fontos. A vezetőség elkötelezte magát az elektronikus kommunikáció alapjainak megteremtése mellett. Az önkormányzatnak 10 email címe van és minden funkcionális egység rendelkezik eggyel.

### **Informatikai célkitűzések az önkormányzati intézmények szintjén**

Az intézmények alacsony informatikai fejlettségi szinten állnak, ami elsősorban abban mutatkozik meg, hogy a meglévő eszközeiket is csak korlátozott mértékben használják. Az intézmények közül az iskolák, a könyvtár és a művelődési ház rendelkezik internet-kapcsolattal. A három általános iskola mindegyikében 15-20 darab géppel felszerelt szaktanterem van. Az egyik oktatási intézmény sikeres pályázatot nyújtott be a 21. század iskolája című Phare pályázaton, és a program elindulása nagy lökést adhat az intézmény fejlődésének. Az egységes szélessávú infrastruktúra megépülése esetén célszerű lenne az intézményeket egy hálózatra kötni, ami nagymértékben javítaná az ügyintézés hatékonyságát, és egyben jelentős költségmegtakarítást is eredményezne.

### **Informatikai célkitűzések társadalmi szinten**

A lakosság infokommunikációs eszközökkel való ellátottsága átlag alatti, ami a kedvezőtlen infrastrukturális adottságokra is visszavezethető. A társadalom informatizálásában az önkormányzat is szerepet kíván vállalni és támogatja az ilyen irányú kezdeményezéseket. Jelenleg csak a város bizonyos területein van lehetőség szélessávú internet-előfizetésre, ezért a legfontosabb cél a lefedettség javítása. A lakosságnak a Városi Könyvtárban 1999 óta, a

## **SÁRBOGÁRDI KISTÉRSÉG ÖNKORMÁNYZATAINAK E-KÖZIGAZGATÁSI ÉS INFORMATIKAI STRATÉGIÁJA – HANTOS, MEZŐSZILAS, NAGYLÓK, SÁRBOGÁRD**

---

Sárszentmiklósi Klubkönyvtárban és a Művelődési Házban pedig 2003 óta van lehetősége nyilvános internet elérés biztosítására..

### **Informatikai célkitűzések kistérségi szinten**

A jelenlegi szabályozás a legtöbb esetben nem teszi lehetővé a különböző ügyek elektronikus úton történő indítását. A jövőben mind az általános, mind a hivatalos jellegű elektronikus kommunikációt erősíteni szeretnék.

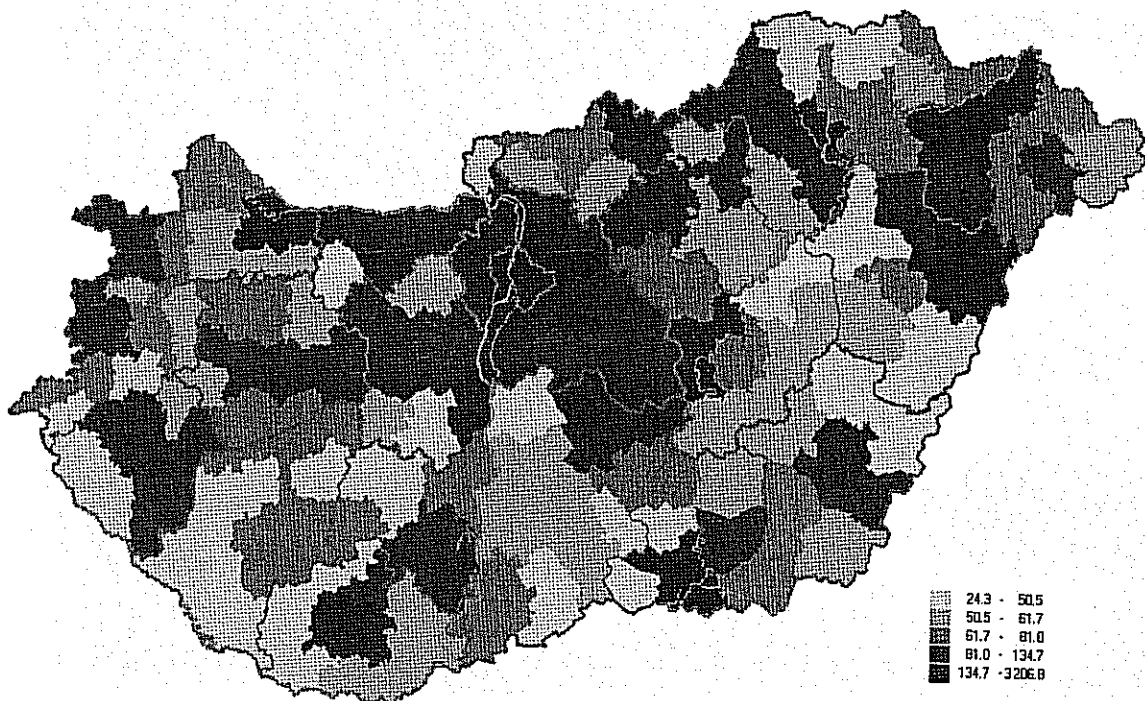
## TELEPÜLÉSI ADOTTSÁGOK

### Demográfia

Magyarország átlagos népsűrűsége 109 fő/km<sup>2</sup> volt 2003-ban, ami a népesség folyamatos fogyása miatt évente csökken. A különböző kistérségek népsűrűsége az országban jelentős különbségeket mutat. A ritkábban lakott alföldi, somogyi és dél-duna-tisza-közi területeken az átlagos érték alig negyedét éri el az egy km<sup>2</sup>-re jutó lakosok száma, míg a nagyobb városokhoz tartozó térségekben (Budapest, Győr, Kőszeg, Pécs, Székesfehérvár, Veszprém, Szeged, Debrecen, Nyíregyháza, Eger, Miskolc) az átlagot jóval meghaladó lakossággal találkozunk.

A következő térképen jól látható, hogy Magyarország déli területén fekvő kistérségek népsűrűsége jóval elmarad az északi országrészétől. Ez alól csak a nagyobb központok (Kaposvár, Pécs, Paks, Szeged, Békéscsaba és Hódmezővásárhely) kivételek.

NÉPSŰRŰSÉG KISTÉRSÉGENKÉNT, 2003 (FŐ/KM<sup>2</sup>)



Az említett nagyvárosokon kívüli területek átlagos népessége 71 fő/km<sup>2</sup> alatt marad. Ennek főként a ritka településhálózat az oka, azonban nagy szerepet játszik a megélhetési lehetőségek alakulása is. Mint a későbbiekben látni fogjuk, ezeken a ritkán lakott déli területeken a lakosság jövedelmi helyzete is rosszabb, mint az ország többi részén.

**SÁRBOGÁRDI KISTÉRSÉG ÖNKORMÁNYZATAINAK E-KÖZIGAZGATÁSI ÉS INFORMATIKAI STRATÉGIÁJA – HANTOS, MEZŐSZILAS, NAGYLÓK, SÁRBOGÁRD**

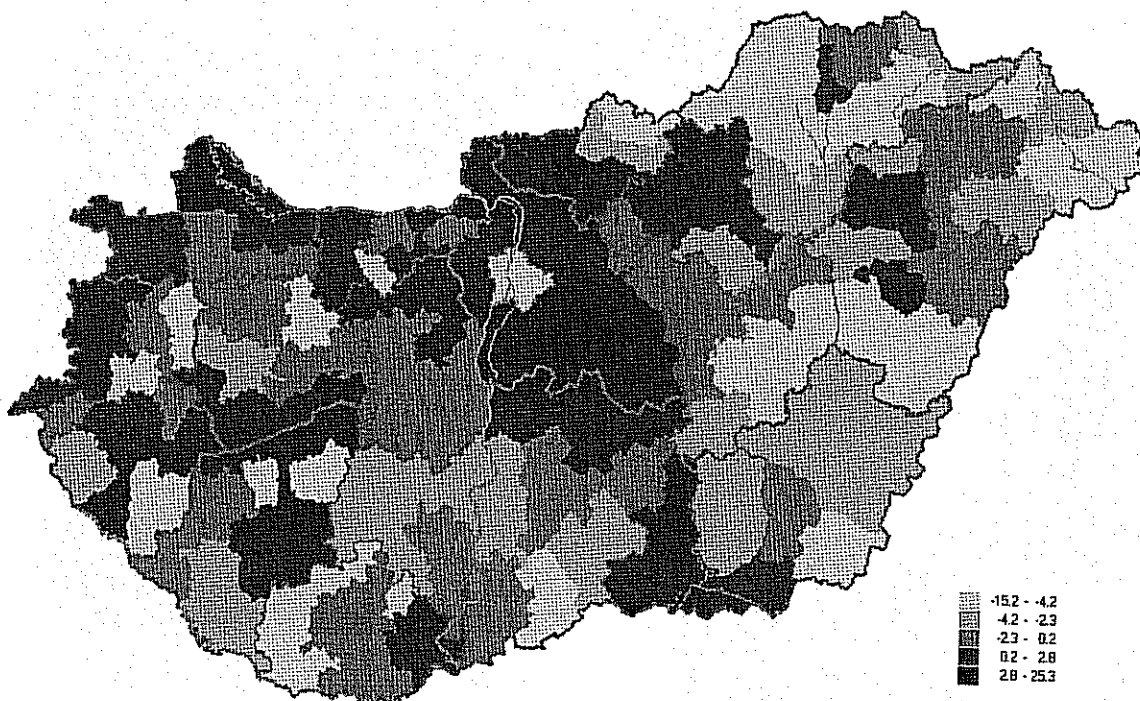
**FŐBB DEMOGRÁFIAI ADATOK MAGYARORSZÁGON, 1998 ÉS 2003**

	Lakosság (ezer fő)	Népsűrűség (fő/km <sup>2</sup> )	Vándorlási egyenleg (ezrelék)
<b>1998</b>			
A négy település	18,3	56,4	11,5‰
Közép-Dunántúl	1 130	100,6	1,4‰
Ország összesen	10 319	110,9	0‰
<b>2003</b>			
A négy település	18,1	55,9	4,7‰
Közép-Dunántúl	1 123	99,9	0,7‰
Ország összesen	10 155	109,2	0‰

Az e-közigazgatási stratégiát közösen készítő négy településen, Sárbogárdon, Hantoson, Nagylókon és Mezőszilasán, 2003-ban 18.100-an laktak, ami 56 fő/km<sup>2</sup>-es népsűrűséget jelent. Ez jóval elmarad a közép-dunántúli régió értékétől, ami az országos átlag 91%-át érte el. 1998-hoz képest mind a három általunk vizsgált terület-kategóriában csökkent a népsűrűség, ami a népességfogyásból következik.

A lakosság természetes fogyásának következtében a többi kistérség esetében is valamelyest nagyobb népsűrűségi értékekkel találkozhatunk, ha az 1998-as állapotokat vizsgáljuk, területi átrendeződés azonban nem történt.

**VÁNDORLÁSI EGYENLEG KISTÉRSÉGENKÉNT 2003-BAN (EZRELÉK)**



Akárcsak 2003-ban, 1998-ban is a nagyvárosokhoz tartozó kistérségek jelentették a legnépesebb területek központját. Megfigyelhető azonban, hogy Közép-Dunántúl több kistérségében az átlagosnál nagyobb volt a népesség fogyása. A négy település lakossága például 1998 és 2003

**SÁRBOGÁRDI KISTÉRSÉG ÖNKORMÁNYZATAINAK E-KÖZIGAZGATÁSI ÉS INFORMATIKAI STRATÉGIÁJA – HANTOS, MEZŐSZILAS, NAGYLÓK, SÁRBOGÁRD**

között közel 180 fővel, 18.100-ra csökkent, ami 1%-os változást jelent! A legtöbb kistérség esetében a lakosság csökkenésének okára a fenti térkép ad magyarázatot, melyen az oda- és elvándorlások különbségéből adódó vándorlási egyenleget láthatjuk a lakosság arányában. A vizsgált településeken 1998-ban még 11,5 ‰ volt a vándorlási egyenleg a lakosság arányában, azaz a bevándorlások több, mint 1 százalékkal emelték a kistérség lélekszámát. 2003-ra ez a tendencia jelentősen visszaesett, a népesség csak 4,7‰-e vándorolt a települések valamelyikére. Ez az arány már nem tudta ellensúlyozni a természetes népességfogyás mértékét.

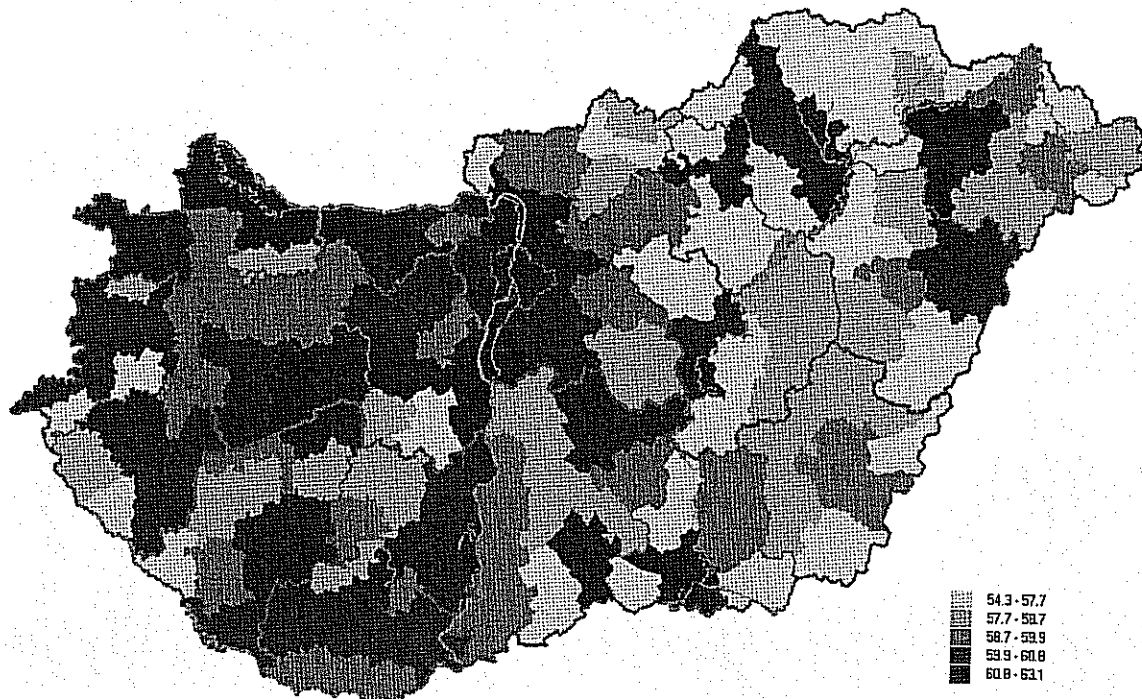
A lakosság korösszetétele kismértékben ugyan, de változott a vizsgált öt évben. Általános tendencia, hogy az „ország öregszik”, ugyanis a 60 év feletti aránya 19,7%-ról 20,6%-ra emelkedett. Ugyanakkor nőtt a 18-59 éves korosztály aránya is, igaz kisebb mértékben (0,4 százalékponttal). A korcsoport lakosságon belüli aránya 2000-óta nem változott, míg a 60 éven felüliek aránya folyamatosan nőtt. Ennek oka a **18 év alattiak körében megfigyelhető csökkenés**. 1998-ban még a lakosság 20,8%-a tartozott ebbe a korosztályba, 2003-ban pedig már csak 19,5%-a.

**AZ EGYES KOROSZTÁLYOK ARÁNYA AZ ÁLLANDÓ NÉPESSÉGBŐL, 1998 ÉS 2003**

	0-17	18-59	60-
<b>1998</b>			
A négy település	24,6%	56,9%	18,5%
Közép-Dunántúl	21,7%	60,3%	18,0%
Ország összesen	20,8%	59,5%	19,7%
<b>2003</b>			
A négy település	22,2%	58,8%	19,1%
Közép-Dunántúl	19,7%	60,8%	19,4%
Ország összesen	19,5%	59,9%	20,6%

A településeken 1998-ban kiemelkedően alacsony volt az aktív korosztály aránya (56,9%). 2003-ra az arányok némileg javultak: míg az országban 59,9% volt a 18-59 évesek aránya a népességen belül, addig a vizsgált településeken 58,8%.

A 18-59 ÉVESEK ARÁNYA A LAKOSSÁG KÖRÉBEN, 2003



A négy településen az átlagot jóval meghaladja (22,2%) a fiatal korosztály aránya, ami gazdaságilag és demográfiai pozitív képet fest a későbbiekre vonatkozóan. A vizsgált településeken átlag alatti mértékben (0,6 százalékpont) emelkedett az idős lakosság súlya. A növekedés mértéke azért alacsonyabb, mint az országos átlag, mert a 18-59 évesek aránya azt meghaladóan nőtt.

### Jövedelmi különbségek

Magyarországon az egy adózóra jutó munkaviszonyból származó évi bruttó átlagjövedelem 2003-ban 1 110 ezer Ft volt. A jövedelmek 1998 és 2003 között nominálértéken évente 15,3%-kal növekedtek. Reálértéken már jóval alacsonyabb az éves növekedés üteme, mindössze 7%. Ugyanakkor az egy adózóra jutó munkaviszonyból származó jövedelem 1998-ban még csak 83%-kát érte el az egy adózóra jutó összes jövedelemnek, 2003-ban pedig már 89% volt ugyanez az arány. Mindez azt jelenti, hogy **nőtt a munkaviszonyból származó jövedelem nagysága az összes – kimutatott – jövedelmen belül.**

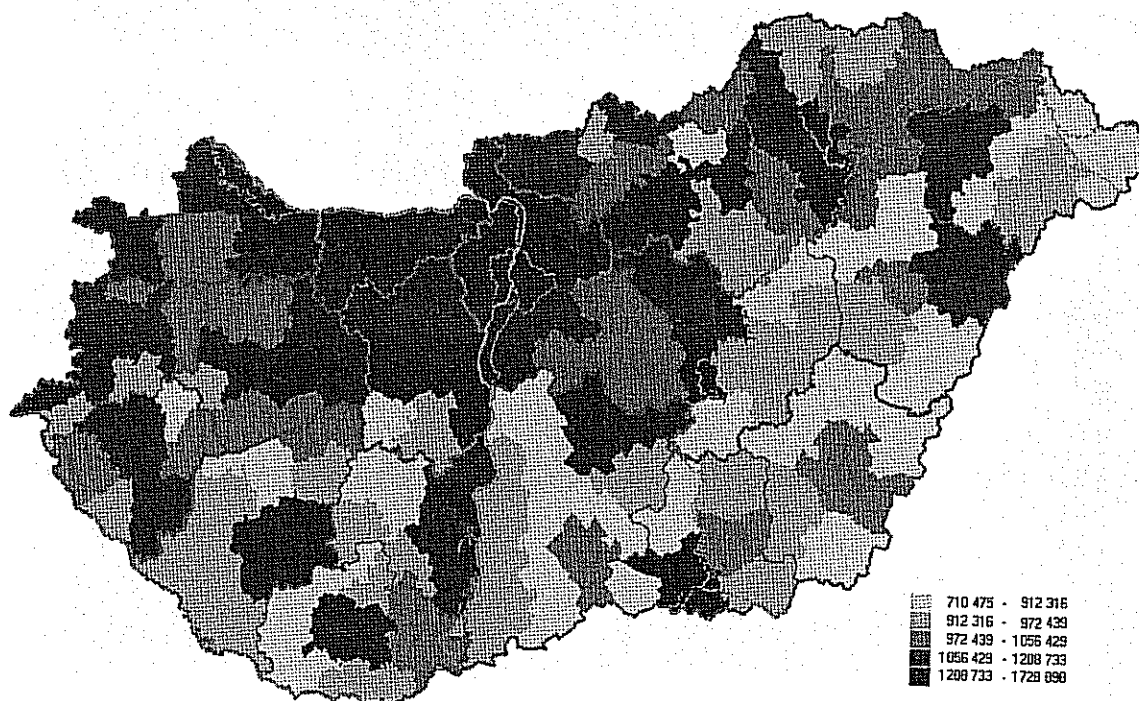
**SÁRBOGÁRDI KISTÉRSÉG ÖNKORMÁNYZATAINAK E-KÖZIGAZGATÁSI ÉS INFORMATIKAI STRATÉGIÁJA – HANTOS, MEZŐSZILAS, NAGYLÓK, SÁRBOGÁRD**

**EGY ADÓZÓRA JUTÓ MUNKAVISZONYBÓL SZÁRMAZÓ ÉS ÖSSZES BRUTTÓ JÖVEDELEM (EZER FT)**

	A négy település	Közép-Dunántúl	Ország összesen
<b>1998</b>			
Adózók száma (fő)	7 252	504 842	4 239 696
Egy főre eső munkaviszonyból származó bruttó jövedelem (ezer Ft)	494	539	544
Egy főre eső összes bruttó jövedelem (ezer Ft)	557	632	657
<b>2003</b>			
Adózók száma (fő)	7 700	520 713	4 425 338
Egy főre eső munkaviszonyból származó bruttó jövedelem (ezer Ft)	897	1 092	1 110
Egy főre eső összes bruttó jövedelem (ezer Ft)	978	1 206	1 245
Munkaviszonyból származó bruttó jövedelem éves átlagos növekedése		15,2%	15,3%
Munkaviszonyból származó bruttó jövedelem éves átlagos reálnövekedése		6,9%	7,0%

Kistérségi szinten jelentős ingadozást láthatunk az egy főre jutó összes jövedelem tekintetében. A legrosszabb helyzetű kistérségekben az egy főre jutó jövedelem alig éri el a 800 ezer forintot, míg a gazdagabb térségekben jóval meghaladja az 1,3 millió forintot. Ezek a kiugróan magas eltérések felhívják a figyelmet arra, hogy az egyes régiók között nagyon nagy különbség van, így a már-már közhelyként hangzó „mélyül a szakadék” kifejezés sajnos a valódi helyzetet tükrözi.

**AZ EGY FŐRE JUTÓ ÖSSZES BRUTTÓ JÖVEDELEM ÁTLAGOS NAGYSÁGA KISTÉRSÉGENKÉNT, 2003 (FORINT)**



## SÁRBOGÁRDI KISTÉRSÉG ÖNKORMÁNYZATAINAK E-KÖZIGAZGATÁSI ÉS INFORMATIKAI STRATÉGIÁJA – HANTOS, MEZŐSZILAS, NAGYLÓK, SÁRBOGÁRD

A négy településen az egy főre jutó munkaviszonyból származó jövedelem nagysága 2003-ban 897 ezer forint volt, mely az átlagot megközelítő Közép-Dunántúl értékétől (1.092 ezer forint) jóval elmaradt, az országos átlagnak pedig mindössze 81%-a volt.

### Vállalati szféra

A vizsgált településeken 2003-ban 129 kettős könyvvitelt vezető vállalkozás működött.

FŐBB VÁLLALATI ADATOK, 2003

	A négy település	Közép-Dunántúl	Üzleti szféra összesen
Kettős könyvvitelt vezető cégek száma (darab)	129	19 364	225 168
Egy cégre jutó foglalkoztatottak száma (fő)	7,5	11,3	9,8
Egy cégre jutó nettó árbevétel (millió forint)	88,9	263,7	198,2
Átlagos adózás előtti eredmény (millió forint)	-1,5	13,3	13,1

A négy település vállalatai az üzleti szféra átlaga alatt teljesítettek 2003-ban, átlagosan 1,5 millió forint adózás előtti veszteséget elérve. A negatív érték egyrészt a szintén jelentős különbségeket mutató átlagos nettó árbevétel nagyságára, másrészt az átlagosnál kisebb vállalati méretekre vezethető vissza.

2003-ban Sárbogárd, Nagylók, Hantos és Mezőszilas vállalatainál alacsony (7,5 fő) volt az egy cégre jutó átlagos foglalkoztatotti létszám, ami arra utal, hogy a viszonylag kisebb vállalkozások választják a térséget, míg a nagyobbak inkább Dunaujváros és Székesfehérvár vonzáskörzetében telepednek le.

### Munkanélküliségi adatok

1999 és 2001 között országos viszonylatban folyamatosan csökkent a regisztrált munkanélküliek száma, majd 2002-re megugrott, elérve a 374 ezer főt. 2003-ban kismértékben ugyan, de számuk tovább emelkedett. A négy településen 1998-ban 757 fő volt munkanélküliként regisztrálva, ami 2003-ra 1.041 főre emelkedett. Igaz, ez nem ad teljes képet a munkanélküliek valódi számáról, hiszen a „regisztrált” körből sokan kikerülnek.

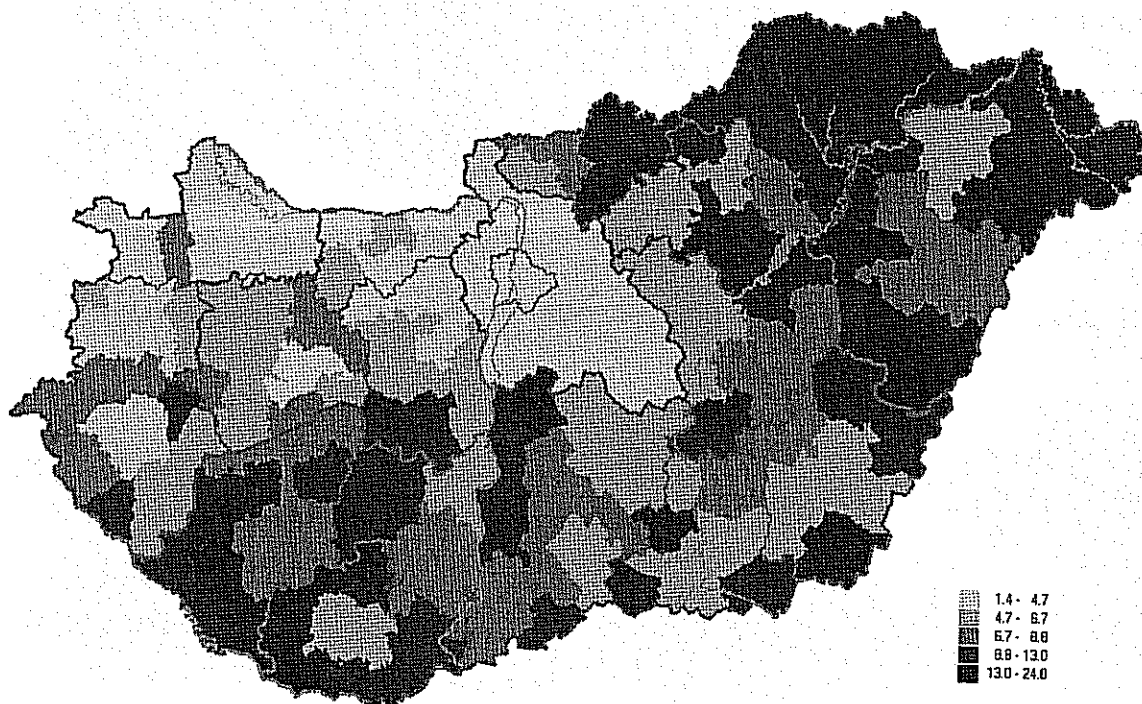


**SÁRBOGÁRDI KISTÉRSÉG ÖNKORMÁNYZATAINAK E-KÖZIGAZGATÁSI ÉS INFORMATIKAI STRATÉGIÁJA – HANTOS, MEZŐSZILAS, NAGYLÓK, SÁRBOGÁRD**

	munkanélküliek száma (ezer fő)	lakosság (ezer fő)	18-59 éves lakosság (ezer fő)	aktivitási ráta	munkanélküliségi ráta az aktív lakosság körében
<b>1998</b>					
A négy település	0,757	18,3	10,4	56,9%	7,3%
Közép-Dunántúl	38,9	1 130	681,3	60,3%	5,7%
Ország összesen	379,3	10 319	6 143	59,5%	6,2%
<b>2003</b>					
A négy település	1,041	18,1	10,6	58,8%	9,8%
Közép-Dunántúl	36,6	1 123	683	60,8%	5,4%
Ország összesen	388,0	10 155	6 086	59,9%	6,4%

Az aktivitási ráta az évek folyamán országos szinten nem változott jelentősen, így a munkanélküliségi ráta változásának mértéke a regisztrált munkanélküliek számának változását tükrözi. Országos átlagban a munkaképes korú (18-59) lakosság 6,4%-a volt munkanélküli 2003-ban, míg egy évvel korábban csak 6,1%.

**MUNKANÉLKÜLISÉGI RÁTA AZ AKTÍV KORÚ LAKOSSÁG KÖRÉBEN, 2003**

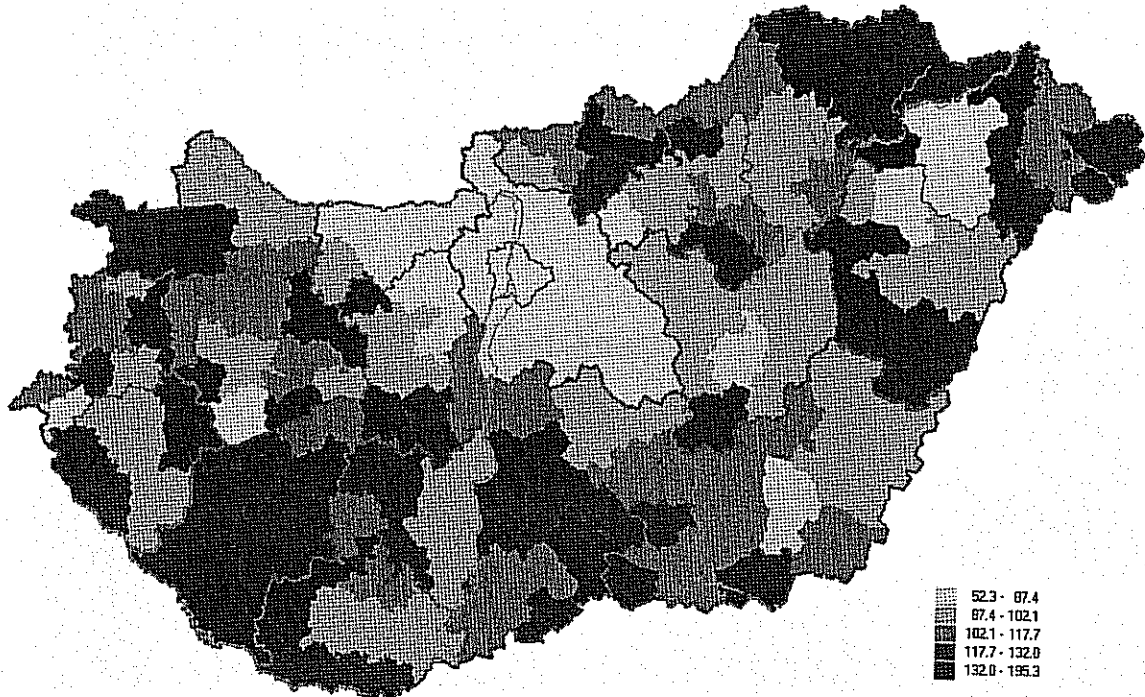


A vizsgált településeken közel 37%-kal volt több munkanélküli 2003-ban, mint 5 évvel korábban! Az átlagosnál (+2,2%) jelentősen rosszabb változás okaként a kedvezőtlen gazdasági helyzet említhető. 1998-ben a szóban forgó településeken az aktív lakosság 7,3%-a volt regisztrálva a Foglalkoztatási Hivatalnál állástalanként, szemben Közép-Dunántúl 5,7%-os és Magyarország 6,2%-os értékével. 2003-ra már sokkal rosszabb képpel találkozhatunk: a stratégiát

**SÁRBOGÁRDI KISTÉRSÉG ÖNKORMÁNYZATAinak E-KÖZIGAZGATÁSI ÉS INFORMATIKAI STRATÉGIÁJA – HANTOS, MEZŐSZILAS, NAGYLÓK, SÁRBOGÁRD**

készítő településeken a 18-59 évesek 9,8%-a, a régióban pedig 5,4%-a volt regisztrált munkanélküli.

**A MUNKANÉLKÜLISÉGI RÁTA VÁLTOZÁSA 1998 ÉS 2003 KÖZÖTT (1998=100)**



**Turizmus**

2003-ban a négy település összesen 66 szálláshellyel rendelkezett, ami 1998-hoz képest több, mint négyszeres bővülést jelent. Az eltöltött vendégéjszakák száma közel háromszorosára emelkedett, igaz a külföldi vendégéjszakák száma közel 40%-kal csökkent.

	Kiskereskedelmi üzletek száma (gyógyszertárak nélkül)	Vendégéjszakák száma a kereskedelmi szálláshelyeken	Külföldiek által eltöltött vendégéjszakák száma a kereskedelmi szálláshelyeken	Összes kereskedelmi szálláshely szállásférőhelyeinek száma
<b>1998</b>				
A négy település	272	698	385	15
Közép-Dunántúl	15 854	2 441 660	1 390 026	57 597
Ország összesen	141 026	16 915 849	10 137 686	287 102
<b>2003</b>				
A négy település	266	2 031	236	66
Közép-Dunántúl	17 669	2 423 483	1 213 950	61 029
Ország összesen	165 244	18 611 114	10 040 338	347 277

### Internet-használati szokások

A négy vizsgált településen összesen 18.100 fő él, akik közül a 15 év felettek közel 14.900 főt tesznek ki. Amennyiben a 15 év feletti lakosság országos internet-hozzáférési arányát vesszük alapul, akkor körülbelül 4.800 fő fér helyi szinten valamilyen formában a világháléhoz. Az internethez hozzáférők körben – a közép-dunántúli régió átlaga alapján – **körülbelül 3.500 főre tehető az internetet használók aránya**, azaz ennyi potenciális felhasználója lehet az e-ügyintézési szolgáltatásoknak helyi szinten. A hazai lakossági internethasználati szokások alapján az internetezők (a havi legalább egy alkalommal netező) közel 21%-a használja a világhálót ügyintézésre, azaz kevesebb mint 720 fő az, aki jelenleg potenciálisan az interneten keresztül intézné önkormányzati ügyeit. Ugyanakkor az internetezők körében sokkal magasabb az iskolai végzettség szintje, így kevésbé valószínű, hogy az ügyintézésnél személyes segítségre lennének rászorulva.

A legalább 1 főt foglalkoztató társas vállalkozások száma a négy településen 148 volt 2005 első negyedévének végén, amelyből – az országos átlag alapján becsülve – 90-95 rendelkezhet internet előfizetéssel. Ez az a kör, amely potenciális felhasználója lehet az e-ügyintézésnek (elsősorban az adózással kapcsolatos ügyek miatt).

## A MAGYAR INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM STRATÉGIA E- ÖNKORMÁNYZATI STRATÉGIÁJÁBAN MEGFOGALMAZOTT E- ÖNKORMÁNYZAT STRATÉGIA – JÖVŐKÉP MEGOLDÁSTÉRKÉPE

### E-ügyintézés: az önkormányzati ügyintézési szolgáltatások elektronizálása

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. (Minden szint megvalósítása önállóan is működőképes rendszert eredményez, s minden szint bevezetése egy-egy újabb komoly lépés a szolgáltató önkormányzat, ügyfél-barát közigazgatás megvalósítása irányában). 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).

Az elektronikus aláírást „A 2001. évi tv. Az elektronikus aláírásról” c. törvény rögzíti. A Hírközlési Főfelügyelet már két minősített biztonságú aláírás-hitelesítő szervezetet is regisztrált, az önkormányzati, közigazgatási alkalmazáshoz azonban a jelenlegi szabályozás korszerűsítése is szükséges (lásd például az önkormányzati ügyiratkezelést szabályozó 38/1998. (IX.4) sz. BM rendeletet a jelen dokumentációnak az önkormányzatok működése jogi környezetét bemutató pontjában).

A harmadik és negyedik szint használata szintén feltételezi a széles funkcionalitást megvalósító, egymással és a front-office rendszerrel is integrált back-office alrendszerek meglétét e nélkül ezen szintek működése nem lehetséges. 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 kistelepülések 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 (l. a következő bekezdéseket) bevezetése esetén sem javasoljuk a papíralapú ügyintézés és ezzel együtt a második szintként megjelölt szolgáltatás megszüntetését.

*Első szint: on-line információk a közigazgatási szolgáltatásokról*

Az ügyleírások kereshetők, ill. elérhetők interneten keresztül, azaz az ügyfél előzetesen tájékozódhat az ügyek intézésének módjáról (beleértve a szükséges nyomtatványokat, az illeték mértékét, lerovásának módját, a bemutatandó okmányokat és így tovább). A tájékozott ügyfél megjelenése csökkenti az ügyintézéshez szükséges időt (mind az ügyfél, mind a hivatal esetében), s az előzetesen tájékozódó ügyfelek vonatkozásában érdemi ügyeket intéző munkatársak mentesülnek az ügyféltájékoztatás feladatától, munkaidejük nagyobb részét fordíthatják az ügyek elintézésére (az állampolgárok leggyakrabban, évente több mint 6 alkalommal, információszerzés miatt fordulnak valamely közhivatalhoz). Az ügyfelek ügyintézéshez kapcsolódó utazásainak egy része is feleslegessé válhat az on-line információszerzés révén.

Az igazgatási ügyvitel mellett a polgármesteri hivatalok alapvető feladata a polgárok és szervezeteik, a partnerek és az ügyfelek ügymeneten kívüli, jogkövetkezésménnyel jellemzően nem bíró tájékoztatása, valamint a konkrét igazgatási-hatósági ügyek menetéről történő, jellemzően jogkövetkezésménnyel járó felvilágosítása is. A felvilágosítást hatékonyan segítő eszköz lehet az egyes önkormányzatok kötelező és önként vállalt feladat- és hatáskörei leírásának megjelenése az interneten.

*Második szint: (űrlapok, formanyomtatványok letöltése)*

Az ügyleírásokon túl az ügyek intézéséhez szükséges űrlapok, nyomtatványok letölthetők, kinyomtathatók, így nem kell az ügyfélnek azok beszerzéséről külön gondoskodni, s tovább csökkenhet az ügyintézésre fordítható idő is.

*Harmadik szint: nyomtatványok, (űrlapok on-line kitöltése, hitelesítése)*

Az ügyleírásokon túl az ügyek intézéséhez szükséges űrlapok, nyomtatványok a képernyőn kitölthetők, majd hitelesítve elküldhetők a hivatal részére. (Az illeték, díj lerovása itt még nem feltétlenül történik elektronikusan, hanem pl. csekken kell azt befizetni.)

*Negyedik szint: teljes elektronizált ügyintézés (döntés, kézbesítés, illeték stb.)*

Az ügyintézés azon módja, mely a folyamat egyetlen fázisában sem igényli az ügyfelek fizikai megjelenését, személyes jelenlétét, így kényelmesen, gyorsan, tér- és időbeli korlátok nélkül intézhetjük el ügyeinket, s a rendszer teljes egészében képes alkalmazkodni minden ügyfél igényeihez. Körültekintően kell mérlegelni, hogy mely ügyek, ügytípusok esetében van lehetőség az ügyintézés eme szintjének megvalósítására. Az uniós dokumentumok is megjegyzik, hogy nem minden ügyet tartanak alkalmasnak ily módon történő intézésre.

*Függőben lévő ügyek elektronikus követése*

Lehetővé teszi az önkormányzatok ügyfelei számára, hogy függőben (ügyintézés alatt) lévő ügyeiket, azok előrehaladását naprakészen és elektronikus úton, on-line ellenőrizhessék, követhessék, ugyanakkor kétirányú interaktivitást is biztosít. Megvalósításához előfeltétel a teljes körű elektronikus ügyintézés (negyedik szint) működése. A szolgáltatás bevezetése nagyon komoly előrelépést jelent a szolgáltató önkormányzat, az ügyfél-barát közigazgatás megvalósítása terén.

### **E-ügyfélkezelés: az önkormányzati ügyfél-kapcsolattartás automatizálása**

*Call center*

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 jelentős mértékben 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, ügyféladatok 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. A call center hardver és a szoftver oldala a funkcionalitást, a megbízhatóságot, rendelkezésre állást képviseli, míg az ügyintézők felkészültsége, kellemes hangja, jó modora, segítőkészsége még ennél is döntőbb. 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 vagy esetleg országos call center létrehozása célszerűbb-e.

#### *Az ügyfélkapcsolat-kezelő (CRM) rendszer*

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 összegyűlt 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 elősegítik, hogy az ügyfelekről egységes kép alakuljon ki a különböző csatornákon (ügyintézők, call center, elektronikus média stb.) bejutó 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. Mint minden más vonatkozásban, a CRM alkalmazása során is maximálisan tekintetbe kell azonban vennünk az adatvédelmi, illetve a személyiséghez fűződő jogokat, a személyi adatok védelmét (1992. évi LXIII. tv. A személyes

adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról, 2003. évi XLVIII. T.v. Az 1992. évi LXIII. törvény módosításáról stb.). Az adatvédelmi törvények, előírások betartása érdekében a közzféra valamennyi rendszerében – s így természetesen a CRM rendszerekben is – az ügyfelek azonosítóját (ID) és adatait – logikai szinten – szigorúan szét kell választani. Az ID és az adatok csak akkor kerülhetnek összekapcsolásra, ha az ügyfél hozzájárulása mellett konkrét ügyintézés (pl. workflow-lépés) folyik. Tehát az ügyfelek szokásainak a feltárása közben az ügyfeleket „virtualizálni” kell (pl. az ID szinten kell maradni, amely szint a tanulságok levonásához elégséges is).

#### *„Önkiszolgáló” alkalmazások interneten keresztül (partnerek)*

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**

#### *Közérdek, közhasznú információk megjelenítése*

Az önkormányzati adatvagyon, információk közérdekű, közhasznú része megjelenik az interneten, s elérhetővé, hasznosíthatóvá válik mindenki számára, akit érint, illetve 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. Az önkormányzati internetes portál információkat és szolgáltatásokat nyújthat minisztériumok, közigazgatási hivatalok és más szervezetek számára is.

#### *Levelezés, ügyfél – fórum*

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.



### *Településmarketing*

Az önkormányzati internetes portál információkat és szolgáltatásokat nyújthat a település (vagy terület, pl. kistérség, régió) állampolgárai, intézményei, az üzleti élet szereplői és további érdeklődők, pl. 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 növekedést. 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, pl. kistérség, régió) őket érintő, érdeklő, beruházásokat, fejlesztéseket ösztönző adottságairól, lehetőségeiről, letölthető részletes dokumentumokkal, több nyelven (pl. a magyar mellett angolul, németül, franciául és így tovább). Az érdeklődők számára az interaktivitást is biztosítani kell.

### *Beszerezés*

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; illetve
- a beszerzés (közbeszerzés) teljes folyamatának az elektronizálása.

Az elektronizált beszerzési rendszerek beszerzése, üzemeltetése a nagyobb helyi önkormányzatok szintjén, egyedileg is megtörténhet (ha pl. 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.

Az infokommunikációs eszközök fejlettsége ma már lehetővé teszi akár azt is, hogy a teljes önkormányzati szféra beszerzéseit egyetlen központosított elektronikus rendszer szolgálja ki. Mindegyik esetben azonban természetesen az önkormányzatoknak kell dönteni a tekintetben, hogy mely megoldást választják, mely rendszerhez csatlakoznak.

A beszerzések és az elektronizálás szintéziseként tehát jelentős előnyökkel járna olyan elektronikus beszerzési rendszerek kialakítása (pl. 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. A közbeszerzéseknek konkrét célja, s ezzel összefüggésben jelentős jogi szabályozási háttere van. Meg kell vizsgálni, hogy ez mennyire teszi lehetővé az elektronikus közbeszerzési rendszerek alkalmazását, s hogy szükséges-e, s hogy lehet-e ezeket a jogszabályokat úgy módosítani, hogy azok lehetővé tegyék az elektronikus közbeszerzési rendszerek használatát. Úgy gondoljuk, hogy az elektronikus közbeszerzés megfelelő technikai és jogi háttér esetén – gazdasági előnyein túl – komoly mértékben elősegítheti a közbeszerzés céljai elérését.

### E-önkormányzás

Az egyik modul a képviselő-testület és a bizottságok munkáját hivatott hatékonyan támogatni (elő-készítés – 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*

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*

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-ügyintézéssel (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.

A közigazgatás-ügyvitel az ügykezelést és az ügyintézést jelenti, az ügykezelés az irat-előállításból és az iratkezelésből áll. 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 – pl. adatbázisból dolgozva – tegyék lehetővé az azonnali, vagy rövidített határidőre történő (programozott) ügyintézést. 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, illetve új jelentéseket könnyen, egyszerűen (felhasználói szinten) definiálni. El kell érni azt is, hogy a hivatalokban, a számítógép legyen a fő ügyintéző eszköz.

### **Közigazgatási térinformatika**

Az önkormányzatok számos olyan feladatot látnak el (pl. 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 (kölségvetési) alkalmazások**

Az adminisztratív (kölségvetési) 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 kölségvetési 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**

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**

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 (közgyűléstől), a bizottságoktól kezdve a polgármesteren (főpolgármesteren, alpolgármestereken), jegyzőn (főjegyzőn, aljegyzőn) keresztül a középvezetőkig, előadóig, az ügyintézőkig. 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.

### **Az e-önkormányzat külső információs kapcsolatai**

A helyi önkormányzatok (települési és területi önkormányzatok) alatt a képviselő-testületet (illetve közgyűlést), annak bizottságait, a tisztségviselőket, valamint a (főpolgármesteri, ill.) 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 közzsféra információs rendszereinek együttműködése; közös adatbázisok használata**

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 közzsféra különböző intézményei információs rendszereinek együttműködése és ezzel egy komplex államigazgatási rendszer megvalósításának főbb feladatai, lépései az alábbiak lehetnek.

- A közzsféra különböző ágazatai és az egyes ágazatokhoz tartozó szervezeti 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.

- Ahhoz, hogy a különböző rendszerek „egy nyelven beszéljenek”, szükséges a „közös közigazgatási nyelv” kialakítása, majd ennek alkalmazása. - Természetesen biztosítani kell a különböző rendszerek együttműködését és ilyen értelemben a komplex közigazgatási rendszer megvalósítását, de megfelelő együttműködés csak jól megtervezett, jól működő rendszerek között lehetséges. Így a különböző intézmények saját rendszereinek megvalósítása (beleértve természetesen a helyi önkormányzatokat is) ebben az értelemben magasabb prioritást kell, hogy élvezzen.
- A közös adatbázisok megvalósításához megfelelő tervezés, koordináció, az on-line használatukhoz a fentiekén túl megfelelő hozzáférési infrastruktúra (célszerűen széles sávú internet) is szükséges, amely jelenleg még nem áll teljes körűen rendelkezésre. A helyi önkormányzatok számára jelenleg a helyi földhivatali adatokhoz, az országos gépjárműnyilvántartás adataihoz, illetve a helyi okmányirodákban elérhető adatbázisokhoz történő hozzáférés megoldása lenne az egyik fontos elvárás (ez utóbbi hiányában gyakori a párhuzamos nyilvántartás a polgármesteri hivatalokban és az okmányirodában). A fejlettebb országokban gyakori központi adatbázisok (betegnyilvántartás, tanulói nyilvántartás stb.) inkább az önkormányzati intézmények (kórházak, oktatási intézmények stb.) számára hasznos; itt is előfeltétel az intézmény saját információs rendszere és a hozzáférési infrastruktúra.
- A közigazgatási alkalmazások „szabványosításának” feladata mind az önkormányzatok számára készült, különböző alkalmazások integrálása, mind pedig a közszféra különböző intézményeinek információs rendszerei közötti együttműködés biztosítása kapcsán felmerül. A feladat természetesen nem lehet új szabványok kidolgozása, arra megvannak a megfelelő nemzetközi és hazai szervezetek, de megvannak a megfelelő nemzetközi és hazai szabványok is. A tényleges feladat a meglévő, releváns nemzetközi és hazai szabványok, előírások összegyűjtése, publikálása, az érintettek széles körével történő megismertetése, valamint megfelelő ajánlások készítése. (A külföldi példák is ezt támasztják alá. A német Belügyminisztérium pl. összegyűjti és publikálja a közszféra informatikai és kommunikációs fejlesztései során alkalmazásra javasolt szabványokat, ajánlásokat.)

### A kistelepülések bekapcsolódása az e-önkormányzatba és az információs társadalomba

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 kistelepülésen lakik-e, ugyanazon szintű önkormányzati szolgáltatásokhoz juthasson hozzá.

A kistelepülések 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. Ha pedig – a kis lélekszámra (a lakosság összetételére stb.) való hivatkozással – elkezdjük a funkcionalitást „megnyirbálni” (azaz a rendszert „lebutítani”), akkor biztosan nem fog teljesülni az esélyegyenlőség követelménye (és valószínűleg még további követelmények sem). A jelen stratégiában javasolt, moduláris felépítés; rendszerben minden egyes önkormányzat azon és csak azon modulokat használhatja, amelyekre valóban szüksége van, s annyi felhasználóval, amennyit a feladatok volumene szükségessé tesz. A kis települések részére önálló fejlesztést, az előbbiekre tekintettel, a stratégia nem javasol. Számukra a kistérségi összefogás, közös kistérségi informatikai fejlesztés és üzemeltetés, közös rendszerek és részben közös eszközök használata biztosíthatja a megfelelő funkcionalitást, ill. a megfelelő színvonalú rendszert. Számításba vehető még az alkalmazásslolgáltatás (ASP) igénybe vétele is.

### Az e-önkormányzat (jövőkép) megvalósításához szükséges erőforrások

#### *Információ- és kommunikáció-technológiai (IKT) infrastruktúra*

Az e-önkormányzat ITC infrastruktúráját 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 desk-top operációs rendszereket, adatbázis-kezelőket és további eszközöket értjük.

Az integrált hálózat korszerű, megfelelő 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



### *Humán erőforrások*

A fentiekben vázolt, korszerű információs rendszer használatához, megfelelő üzemeltetéséhez megfelelő információkra, felkészültségre, készségekre lesz szükség. Ez igényelheti az önkormányzati döntéshozók (képviselők, polgármesterek, közgyűlési elnökök, főjegyzők, jegyzők, bizottsági elnökök és így tovább) továbbképzését, tréningjét. 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. Ugyancsak igényelheti az e-önkormányzattal a „szolgáltatói” oldalon dolgozó tisztségviselők, valamint az önkormányzatoknál dolgozó informatikusok továbbképzését annak érdekében, hogy képesek legyenek használni az új rendszereket, kihasználni azok lehetőségeit, illetve megfelelően támogatni az új rendszerek megvalósítását, használatát. Ugyancsak szükség lehet az e-önkormányzat „ügyfél” oldali felhasználóinak (állampolgárok, vállalkozók) felkészítésére, továbbképzésére is, melynek célja természetesen az, hogy képesek legyenek a korszerű elektronikus szolgáltatások használatára.

Az e-önkormányzat azon feladatainak megvalósítása során is, amelyek alapvetően az önkormányzatokra hárulnak (pl. saját informatikai stratégia kidolgozása, informatikai biztonsággal kapcsolatos feladatok, alkalmazásintegráció, egyes alrendszerek, modulok megvalósítása), szükség lehet a központi kormányzat, a minisztériumok szakmai támogatási, koordinációs közreműködésére (speciálisan felkészült tanácsadók, szakértők révén). A javasolt humánerőforrás-fejlesztési, illetve szakmai támogatási, koordinációs feladatokat jelen dokumentum középtávú feladatterve és éves intézkedési terve részletesen ismerteti.

### *Pénzügyi erőforrások. A beruházási, finanszírozási igény csökkentésének lehetősége (alkalmazásslolgáltatás)*

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, amelyre meg is van a hajlandóság. Az Informatikai és Hírközlési Minisztérium, az uniós gyakorlattal összhangban, elsősorban pályázati rendszerén keresztül, annak segítségével tervezi támogatni az önkormányzatokat (s más érintett minisztériumok támogatására is számítani lehet). A pénzügyi erőforrásokra természetesen nem csak a korszerű rendszerek megvalósításához, de folyamatos üzemeltetéséhez, karbantartásához is szükség van, amit viszont nem pályázati úton kell biztosítani.

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 (integrált költségvetés, anyag-, tárgyi eszköz-gazdálkodás stb.) és informatikai infrastruktúrát. Az alkalmazásslolgáltatás (ASP: Application Service Providing)

- csökkenti az önkormányzatoknál jelentkező beruházási, finanszírozási igényt, s a rendszerek, eszközök tulajdonlásából adódó költségeket (TCO: Total Cost of Ownership);
- az önkormányzatok (és szerveik, intézményeik) az alkalmazói rendszert (és a központi eszközparkot) fix, jól tervezhető szolgáltatási díj ellenében mint szolgáltatást vehetik igénybe,
- a szolgáltatót terhelik a rendszerkövetési, az eszközfrissítési (amortizálódott eszközök cseréje), üzemeltetési, karbantartási, ill. az informatikai biztonsággal kapcsolatos feladatok, ezek finanszírozása és az ezekkel kapcsolatos beruházások is.
- Az alkalmazásslolgáltatás megvalósulhat profitorientált vállalkozások által biztosított szolgáltatásként, vagy non-profit szervezetek révén.