

301/2007

## BUDAPEST FŐVÁROS XVI. KERÜLETI ÖNKORMÁNYZAT POLGÁRMESTERE

---

**Tárgy:** Javaslat a hatályban lévő  
Informatikai Stratégiai Terv  
módosítására

### **Tisztelt Képviselő-testület!**

A Képviselő-testület a 499/2005.(VI.28) Kt. határozatával fogadta el az Önkormányzat Informatikai Stratégiai Tervét. A tervet az 500/2005.(VI.28) Kt. határozat alapján évente felül kell vizsgálni, annak érdekében, hogy a környezeti változásokat és a kommunikációs technológia változásait érvényesíteni lehessen.

A Ket. és a hozzá kapcsolódó kormány és ágazati rendeletek megmerevítették az e-ügyintézés kereteit. A hatósági e-ügyintézéshez most nagy fejlesztések kellenek és több 100 milliós befektetést igényelnek. Ennek forrását pályázati úton célszerű megteremteni, de sajnos a közeljövőben nem számíthatunk olyan pályázati kiírásokra, amelyek a szükséges fejlesztéseket segítenék.

A papírmentes Hivatal megvalósítása lelassult. A kitörési pontot a Polgármesteri Hivatalnál a nem hatósági ügyek nagyobb mértékű elektronizálása és a csoportmunka intenzívebb alkalmazása jelentené. A Hivatal egyes irodái (pl. Vagyonhasznosítási Iroda, Városüzemeltetési Iroda, Pénzügyi Iroda, Költségvetési Iroda, részben a Környezetvédelmi Iroda és a Szervezési Ügyosztály) alkalmazhat olyan eljárásokat, melyeket önkormányzati rendeletek valamint belső utasítások segítségével jobban elektronizálhatunk.

A továbblépés érdekében cél lehet, hogy a nem hatósági ügyek intézésénél az ügyirat ne hagyja el az iktatót vagy irattárat. Az irat köteget az iktató területén nagyteljesítményű szkennerrrel PDF formában lehetne rögzíteni, majd elektronikus mappába helyezve kapná meg az ügyintéző, vagy csoportmunka esetén az ügyintézők. Az ügyintézők a saját maguk által előállított iratokat vagy az ügyintézés során keletkezett idegen iratokat saját számítógépükhöz kapcsolt szkennerek segítségével rögzítenék, elektronikus mappában elhelyeznék, majd a papír alapú iratot átadnák az Iktatónak. Az Iktató beszerelné a területükön lévő iratkötegekbe. Az előny többek között ott is jelentkezne, hogy az ISO által megkövetelt asztalon lévő aktaszám betartható lenne, illetve a papír mennyiség is csökkenhetne. A közép- és felsővezetők minden pillanatban betekinethetnének az ügy állásába. Nem kell bekérniük a papír alapú iratokat, mivel azok ugyanazt tartalmaznák, mint az elektronikusak.

A testületi, bizottsági ülések anyagainak elkészítése is egyszerűsödne, mivel az ülések anyagait nem a szűkös kiküldési határidőben kellene elektronizálni a Szervezési Irodának, hanem egyszerűen átvinnék a társszervezet elektronikus mappájából.

Az igazi előny azonban a csoportmunka bevezethetősége területén lehetne. A szervezeti elkülönülő irodák munkatársaiból is létre lehetne hozni virtuális team-eket egy-egy feladat megvalósítására. Minden csoporttag állandóan hozzáférhetne az iratokhoz. A feladat koordinátora és a felső vezetés értékelő értekezletek mellőzésével naprakész lenne az adott ügyek állásáról.

A fentiek megvalósításához nem lenne szükség óriási anyagi forrásokra. A jelenlegi nagyteljesítményű szkennerek száma 3, melyből az egyik A3-as méretű dokumentumot is tud rögzíteni.

Beruházni kb. 50-60 kisteljesítményű szkennerre kellene, amit a projektben részt vevő ügyintézők gépeihez lehet kapcsolni. Központi területen hálózati csoportmunka szoftvert és a növekvő elektronikus mappák miatt Wincseszter tárkapacitást kellene beszerezni.

Mindezek alapján kérjük a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy az előterjesztést megtárgyalni és az alábbi határozati javaslatot elfogadni szíveskedjen.

### **HATÁROZATI JAVASLAT**

A Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Képviselő-testülete a Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Informatikai Stratégiai Tervét kiegészíti az alábbiakkal:

#### **„Előrelépési lehetőségek**

#### **Javasolt megoldások**

##### **Ötödik szint**

A Polgármesteri Hivatalnál a nem hatósági ügyek nagyobb mértékű elektronizálása és a csoportmunka intenzívebb alkalmazása. A Hivatal egyes irodái (pl. Vagyonhasznosítási Iroda, Városüzemeltetési Iroda, Pénzügyi Iroda, Költségvetési Iroda, részben a Környezetvédelmi Iroda és a Szervezési Ügyosztály) alkalmazhatnak olyan eljárásokat, melyeket önkormányzati rendeletek, valamint belső utasítások segítségével jobban elektronizálhatunk.

A továbblépés érdekében cél, hogy a nem hatósági ügyek intézésénél az ügyirat ne hagyja el az iktatót vagy irattárat. Az iratköteget az iktató területén nagyteljesítményű szkennerral PDF formában kell rögzíteni, majd elektronikus mappába helyezve kapja meg az ügyintéző, csoportmunka esetén az ügyintézők. Az ügyintézők a saját maguk által előállított iratokat vagy az ügyintézés során keletkezett idegen iratokat saját számítógépükhöz kapcsolt szkennerek segítségével rögzítik, elektronikus mappába helyezik, majd a papír alapú iratot átadják az Iktatónak. Az Iktató beszereli a területükön lévő iratkötegbe. A közép- és felsővezetők minden pillanatban betekintheznek az ügy állásába. Nem kell bekérniük a papíralapú iratokat, mivel azok ugyanazt tartalmazzák, mint az elektronikusak.

A csoportmunka bevezethetősége: A szervezetenként elkülönülő irodák munkatársaiból is létre lehet hozni virtuális team-eket egy-egy feladat megvalósítására. Minden csoporttag állandóan hozzáférhet az iratokhoz. A feladat koordinátora és a felső vezetés értékelő értekezletek mellőzésével naprakész az adott ügyek állásáról.”


A Képviselő-testület felkéri a Polgármestert a fentiek átvezetésére.

Felelős: Polgármester

Határidő: 2007. december 31.

(egyszerű szótöbbséget igényel)

Budapest, 2007. december 6.



Kovács Péter  
polgármester

Látta:



Áncsin László

jegyző

Melléklet: Informatikai Stratégiai Terv  
Tárgyalja: Ügyrendi és Jogi Bizottság

Elfogadta: 499/2005. (VI. 28.) Kt. hat.

Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzatának

# Informatikai Stratégiai Terve



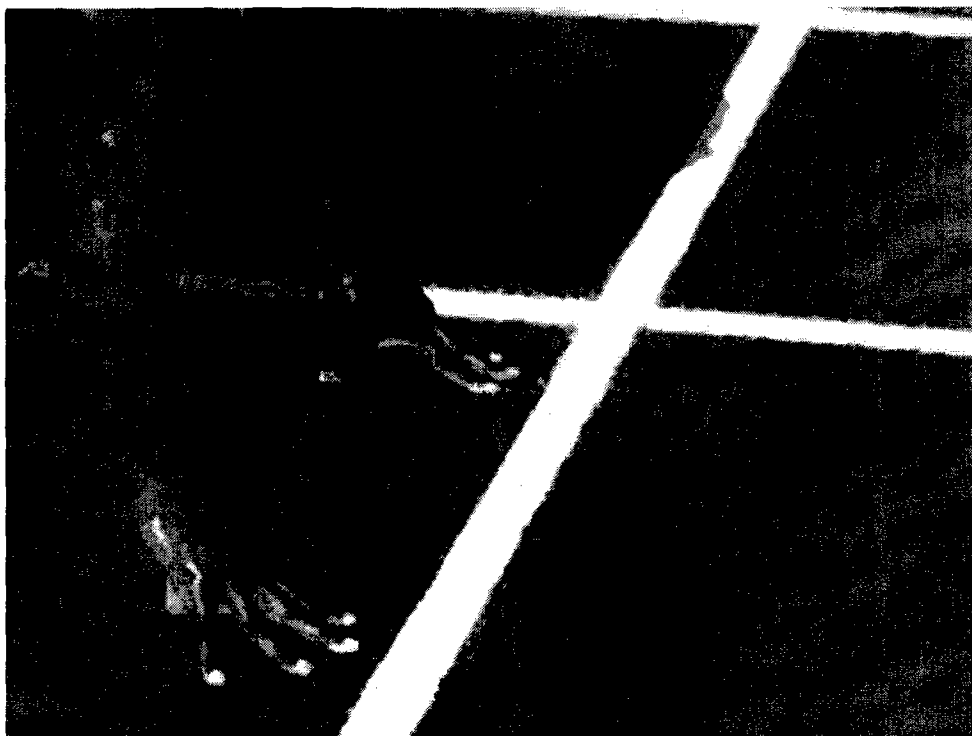
<b>Bevezetés</b>	3 oldal
Az Informatikai Stratégiai Terv háttere	3 oldal
Kapcsolat más informatikai stratégiai tervekkel	3 oldal
A Terv megközelítési módja (alkalmazott módszerek, fő technikák)	3 oldal
A Terv szerkezete	3 oldal
A Terv céljai	3 oldal
A tervezet alapvető feladatai	3 oldal
Az informatikával szembeni általános követelmények	4 oldal
<b>A szervezet működésének jelenlegi környezete</b>	4 oldal
A jelenlegi működés háttere	4 oldal
Történeti háttér	4 oldal
Az informatika jelenlegi helyzete	4 oldal
A szervezet céljai és rendeltetése	4 oldal
Pénzügyi és erőforrás korlátok	5 oldal
Földrajzi elhelyezkedés	5 oldal
Szervezeti felépítéskorlátok	5 oldal
<b>A szervezet működésének jövőbeni környezete</b>	5 oldal
A működés jövőbeni súlypontjai	5 oldal
Várható szervezeti változások	6 oldal
Nagyobb változások a munkamódszerekben	6 oldal
Változások a vezetői módszerekben	6 oldal
Kapcsolatok külső szervezetekkel	6 oldal
<b>A jelenlegi informatikai környezet</b>	6 oldal
Tendenciák az információs rendszerek körében	6 oldal
Az informatikai stratégiatervezés állapota	6 oldal
Korábbi kezdeményezések története	7 oldal
Állapotuk	7 oldal
A siker vagy kudarc okai	7 oldal
A korlátok, amelyek a Terv megvalósítását akadályozhatják	7 oldal
<b>Az informatika szolgáltatása</b>	8 oldal
Szervezet	8 oldal
Vezetési és beszámoltatási rend	8 oldal
Személyzeti kérdések és oktatás	8 oldal
Az erőforrás ellátás alapja	8 oldal
<b>A jelenlegi információs rendszerek</b>	9 oldal
A működési folyamatok támogatásának foka	9 oldal
Minőség, használhatóság, biztonság	9 oldal
<b>Fejlesztés alatt levő információs rendszerek</b>	9 oldal
Hatásuk a jelenlegi erőforrásokra	9 oldal
Hatásuk a jelenlegi szervezetre	9 oldal
<b>A jelenlegi műszaki infrastruktúra</b>	9 oldal
Hardver elemek	9 oldal
Szerverek	10 oldal
Munkaállomások	10 oldal
Aktív hálózat	10 oldal
Telekommunikációs eszközök	10 oldal
Egyéb irodai eszközök	10 oldal
Szoftver elemek	10 oldal
Operációs rendszerek	10 oldal
Alkalmazások	10 oldal

Környezeti infrastruktúra	11 oldal
Klíma	11 oldal
Épület	11 oldal
Biztonsági berendezések	11 oldal
Passzív hálózati elemek	11 oldal
<b>Az informatika finanszírozása</b>	11 oldal
<b>Az informatika várható fejlődési iránya</b>	12 oldal
Jövőkép ( Vision 2015 )	12 oldal
Trendek	14 oldal
Tecnológiai fejlődés	15 oldal
Iránytű	16 oldal
MITS	16 oldal
KET	17 oldal
ITKB ajánlások	17 oldal
IHM ajánlások	17 oldal
Interoperabilitás	19 oldal
Mi az az interoperabilitás?	19 oldal
Miért van szükség az interoperabilitásra?	20 oldal
A MEKIK célja és alapelvei	21 oldal
Az interoperabilitás jelentősége az e-önkormányzatban	22 oldal
Az informatika irányításának kérdései	22 oldal
Rendszerfejlesztés és üzemeltetés műszaki koordinációja	22 oldal
Az összhang fenntartása a szervezeti és informatikai stratégia között.	22 oldal
A rendszerek egymáshoz viszonyított fontosságának meghatározása	22 oldal
Az informatika finanszírozási kérdései	23 oldal
Éves koncepciók tervezése	23 oldal
Év közben felmerülő igények kezelése	23 oldal
Pályázatok	23 oldal
A rendszerek szolgáltatási és támogatási koncepciója	23 oldal
A felhasználók szerepe a saját rendszerük üzemeltetésében	23 oldal
Helpdesk	24 oldal
Távoli felügyelet	24 oldal
Az informatika személyzeti kérdései	24 oldal
A szakképzettséggel szembeni jövőbeni igények elemzése	24 oldal
A személyzet továbbképzése és oktatása	24 oldal
Koncepció a tanácsadók alkalmazására	24 oldal
Hardverbeszerzési politika	25 oldal
Több beszállítóra alapozó koncepció	25 oldal
Közbeszerzés	25 oldal
A beszerzés módszerei ( lízing, vásárlás, stb...)	25 oldal
Információkezelési koncepció	26 oldal
Információk tárolási igényeinek meghatározása	26 oldal
Adatbiztonsági és védelmi koncepció	26 oldal
Információ megosztási koncepció	26 oldal
Átláthatósági koncepció	26 oldal
A számítógépes rendszerek architektúrái	26 oldal
A várható kapacitásigények elemzése	26 oldal
Lépéstartás a kapacitásigények változásával	27 oldal
Centralizálási illetve decentralizálási koncepció	27 oldal
Titokvédelem, biztonság	27 oldal

Irodai rendszerek	27 oldal
A várható igények felmérése	27 oldal
Dokumentum-menedzsment	27 oldal
Elektronikus iktatás	28 oldal
Papíralapú dokumentumvédelem	28 oldal
Kommunikációs infrastruktúra	28 oldal
A várható igények felmérése	28 oldal
Mobil felhasználók	28 oldal
Kommunikáció a felügyelt szervezetekkel	29 oldal
Publikus Kulcs Infrastruktúra	29 oldal
Ellenálló képesség, titokvédelem és biztonság	30 oldal
Transzparencia	30 oldal
Javaslatok új rendszerekre ill. rendszerbővítésekre	31 oldal
Irodai környezet	31 oldal
Kommunikációs infrastruktúra	31 oldal
Rendszerszoftverek	31 oldal
<b>XVI. kerületi közháló</b>	31 oldal
Polgármesteri Hivatal	31 oldal
Oktatási intézmények	32 oldal
Egészségügy	32 oldal
Kultúra	33 oldal
Közösségi pontok	33 oldal
Tartalomszolgáltatások	33 oldal
<b>Előrelépési lehetőségek</b>	35 oldal
Javasolt megoldások	35 oldal
Fejlesztési ütemterv	38 oldal
<b>Terv a stratégia meghatározására és megvalósítására</b>	40 oldal
Javaslatok a stratégia felülvizsgálatának rendjére	41 oldal
<b>Egyéb törvényi, jogi megfelelés.</b>	42 oldal
<b>Felhasznált irodalom</b>	43 oldal

## Preambulum

*Magyarország előtt csak egy valódi lehetőség van: olyan gyorsan kiépíteni az információs társadalmunkat, ahogy az erőnkéből telik! A magyar információs társadalom felépítése nem választási ciklushoz kötött pártpolitikai kérdés. Összefogással, tíz éven belül el kell érünk céljainkat! A Magyar Információs Társadalom Stratégia létrehozásának okai, céljai.*




A Magyar Köztársaság Kormányának határozata nyomán az Informatikai és Hírközlési Minisztérium széles körű közigazgatási egyeztetés és szakmai-társadalmi viták nyomán elkészítette a Magyar Információs Társadalom Stratégiát (MITS).


Ez a nemzeti stratégia azokat **a teendőket fogalmazza meg víziók, tervek és akciók szintjén**, amelyek azt szolgálják, hogy Magyarország új fejlődési és modernizációs útra léphessen. A helyzetelemző, és lehetőségeinket józanul felmérő munka áttekintette, milyen utak és feladatok állnak az ország előtt. Mi szükséges ahhoz, hogy Magyarország egy sikeres, dinamikus, versenyképes, jómódú ország legyen, az Európai Unió más nemzeteivel egyenrangú tagja. A stratégia megmutatja, hogy az informatika eszközrendszerével érdemes élni. A korszerű informatikával támogatott folyamatok és szolgáltatások elterjedt használatával és társadalmi méretű együttműködéssel eljuthatunk a jóléthez és a közbizalomhoz.


A Magyar Információs Társadalom Stratégia olyan társadalmi program, amely a társadalom minden tagjának közreműködésére számít. A kezdő lépéseket azonban a Kormánynak és minisztériumainak kell megtennie: meg kell nyitnia utakat, ki kell alakítania feltételeket, jogszabályi kereteket, meg kell határoznia


prioritásokat, pénzügyi alapokat; példát kell mutatnia, ösztönöznie, támogatnia kell a fejlődési folyamatokat, hogy a vállalkozások, társadalmi szervezetek partnerségével és erőforrásaival, minden egyéni alkotóerőt kibontakozni engedve új, magasabb életminőség jöjjön létre, aminek mindenki részese, alkotója és haszonélvezője. Az információs társadalom nem kormányzati akarattal jön létre, hanem a gazdasági és civil szféra egyenrangú együttműködésében.


A Magyar Információs Társadalom Stratégia (MITS) megalkotásának


 **első célja** mindenki előtt világossá tenni, hogy Magyarország számára nincs más alternatíva, mint **belépni az információs korba** annyira intenzíven és innovatívan, amennyire erőnkől telik. Csak így, utat nyitva az új gazdaság előtt valósítható meg a fenntartható fejlődés. Nyilvánvaló, hogy ennek érdekében Magyarország elfogadja és támogatja az e-Europe programok megvalósítását. A

 **második cél** az, hogy a stratégiakészítés szabályai szerint a tudásalapú gazdaság és információs társadalom építésére **átfogó víziót**, ennek megfelelő összetett és összehangolt terveket és a tervek megvalósításához **operatív programokat** adjon. A hogy az e-Europe program is alapvetően gazdasági program, a mi

 **harmadik célunk** is az, hogy a hazai információs társadalom stratégiája a magyar gazdaság **versenyképesebbé és eredményesebbé válását** szolgálja. A MITS készítésének

 **negyedik célja**, hogy megvalósuló stratégiaként bebizonyítsa az informatika, az információs és kommunikációs technológia nem pusztán lehetőség, hanem hatékony eszköz. Ez a negyedik cél megfogalmazható úgy is: a megvalósuló stratégia eredményei az informatikai „ágazat” presztízsét kívánják megalapozni, megteremteni. A MITS létrehozásának

 **ötödik célja**, hogy Magyarországnak legyen a Kormány által elfogadott – az európai értékek elfogadását is tükröző –, az információs társadalom fejlesztésére vonatkozó távlati terve és programja. Az Európai Unió elvárása és a közösségi támogatások nyújtásának egyik feltétele, hogy az ország rendelkezzen ilyen dokumentummal. A stratégia elkészítése e feltétel teljesítését is szolgálja. A stratégia

 **hatodik célja**, hogy alaptervként szolgáljon. A stratégia megvalósításához kapcsolódóan kialakítandó tervezési rendszer hivatott megalapozott terveket adni a másodikként megjelölt cél operatív programjainak végrehajtásához. Ezeknek a terveknek rendező elve, „rendezési terve” a MITS.

A stratégia azt kívánja elérni, hogy Magyarországon tíz éven belül tudás-alap gazdaság, modern információs társadalom, állam és önkormányzat alakuljon ki. A stratégia azok számára készült, akik bíznak Magyarországon, felemelkedésében, sikerében és akik tenni is kívánnak ezért.



## **Bevezetés**

### **Az Informatikai Stratégiai Terv háttere**

A jelenleg induló központi programok komoly támogatást ígérnek, elsősorban az idejében ébredőknek. Az Európai Unió forrásai is megnyílnak a Magyar Információs Társadalom Stratégia (MITS) e-Önkormányzat részstratégiája alapján: hosszú ideje ez az első átfogó modernizációs program. Ezekhez a támogatásokhoz azonban csak akkor férhetünk hozzá, ha rendelkezünk kidolgozott informatikai koncepcióval ill. stratégiával, melynek céljai illeszkednek a MITS céljaihoz.

### **Kapcsolat más informatikai stratégiai tervekkel**

A Magyar Információs Társadalom Stratégia (MITS)

A MITS e-Önkormányzat, önkormányzati részstratégiája

A központi célkitűzések és a kutatói háttérmunka azonban mit sem ér akkor, ha nem találkozunk a helyi igényekkel és megpróbáljuk ráerőszakolni az emberekre. Ezért kezdtünk széles körű igényfelmérésbe, amely a rendelkezésre álló idő rövidségéhez mérten igen jó eredményeket hozott, és amiket igyekeztünk maradéktalanul beépíteni a koncepcióba.

### **A Terv megközelítési módja (alkalmazott módszerek, fő technikák)**

Az informatikai koncepció megalkotásához figyelembe kell venni számos kiindulási feltételt. Ilyenek a belső és külső környezet, az Önkormányzat lehetőségei, stratégiai céljai úgy általában, mint az informatika területén.

#### **SWOT elemzés**

Az alábbi elemzési módot a stratégiai tervezésben széles körben alkalmazzák azzal a céllal, hogy az adott területet elhelyezzék a rá ható belső (erősségek – gyengeségek) és külső (lehetőségek – veszélyek) tényezők erőterében.

A SWOT elemzés ezzel elősegíti azt, hogy mindannyian egyformán lássuk az informatika, mint egész jelenlegi helyzetét az Önkormányzatban.

### **A Terv szerkezete**

A tervezet első részében a jelenlegi infrastruktúra felmérésével, elemzésével, és az eddig megvalósított fejlesztésekkel foglalkozik

A második rész tartalmazza a jövőképet, az ütemtervet és az irányítóként használt ajánlásokat, valamint joganyagokat.

A harmadik rész mutatja be az elérni kívánt állapotot és a hozzá vezető utat.

### **A Terv céljai**

Megváltozott környezetünkben is egyre nagyobb igény mutatkozik az elektronikus szolgáltatásokra, melyekre már nem úgy kell tekinteni, mintha csak egy különleges adományt adnánk a lakosságnak: ezek hamarosan kötelezettségek lesznek, melyeket lehet nyújtani előre tervezve, könnyedén és jó színvonalon, de elkésve komoly nehézségek árán, gyengén is.

A Polgármesteri Hivatal számára olyan hosszú távú fejlesztési célokat megfogalmazni, amelyeket a Hivatal mindenkorai pénzügyi lehetőségeit figyelembe vevő tervezés után hatékony, egységes, „ügyfélbarát”, EU-konform hivatal működhessen.

### **A Tervezet alapvető feladatai**

Az új évezred bármely informatikai stratégiája hosszú távon az információ harmadik forradalmáról kell, hogy szóljon. Az információs társadalom kialakításáról, az új kor kihívásainak megválaszolásáról, a társadalom minden területén új értékek teremtéséről, új típusú szolgáltatások megvalósításáról. A távolabbi jövő azonban most, a változások korában végrehajtott tudatos, stratégiaiilag tervezett lépések összességéből fog kialakulni.

Az informatikai stratégia rövid távú célja tehát az információs társadalom megvalósítása érdekében megfogalmazott szakmai célkitűzések, informatikai fejlesztések és beruházások a lehető legelőnyösebben és leghatékonyabban, a szervezet céljait mindig szem előtt tartó megvalósítása és működtetése.

#### **Az informatikával szembeni általános követelmények**

- Az informatikai infrastruktúra fejlesztése, mindenek előtt, a Polgármesteri Hivatal Internetes elérhetősége érdekében. Digitális aláírás kezelési feltételeinek megteremtése.
- Az interoperabilitás megteremtése a jelenlegi rendszerek között.
- Térinformatika felhasználása: A Hivatal egyéb adatbázisaival integrált térképkezelés fokozatos megvalósítása.
- Oktatás: mindenkire kiterjedő, egyéni igény szerinti, valamint szakjellegű továbbképzési lehetőségek biztosítása.
- Az új technológiák integrálása a meglévő rendszerbe.
- Szervezetfejlesztés: Az alkalmazandó programokhoz szükséges felmérés, elemzés, szervezésből, valamint a létrejövő új tevékenységekből következő személyi változás igények hivatali kezelése.
- A telekommunikáció fejlesztése.

#### **A szervezet működésének jelenlegi környezete**

##### **A jelenlegi működés háttere**

A települési önkormányzatok az igazgatási feladatokat ellátó polgármesteri hivatal mellett a közszolgáltatások végzésére szolgáló költségvetési szerveket is alapíthatnak és működtethetnek. Ezek finanszírozása az önkormányzati költségvetés keretében történik; vezetőjüket a képviselőtestület bízta meg, dolgozóik közalkalmazottak, intézmények (pl. orvosi rendelőintézet), szociális intézmények (pl. családsegítő szolgálat, gondozási központ, szociális otthon), oktatási intézmények (óvoda, általános iskola, középiskola), közművelődési intézmények (pl. könyvtár, művelődési ház, színház), egyéb intézmények. Önkormányzati szervek alatt a képviselő-testületet, a polgármesteri hivatalt, valamint az önkormányzat által alapított, ill. működtetett költségvetési szerveket, közhasznú és gazdasági társaságokat értjük.

##### **Történeti háttér**

Az önkormányzatnál a 90-es évek elején jelentek meg a számítógépek. Az első alkalmazások (iktatás, szociális ügyintézés, adóügyintézés) szigetszerű hálózatokon működtek. Az irodai alkalmazások robbanásszerű elterjedése 1994 és 1997 között történt meg. 1997- ben került kiépítésre a Hivatalban az egységes számítógépes és telefonos strukturált hálózat. Még ebben az évben került beszerzésre egy korszerű telefon alközpont. Az Y2K probléma megoldásának alkalmával korszerűsítettük a számítógép parkot.

##### **Az informatika jelenlegi helyzete**

A Polgármesteri Hivatalban jelenleg 207 db irodai számítógép van korszerű LCD monitorokkal. A szerverek száma 8 db. Az Internet elérési sebesség 2 Mb-es bérelt vonalon történik. A képviselő testület 29 db modern hordozható számítógéppel és ADSL Internet hozzáféréssel rendelkezik. Minden iskolának van számítógépterme, amelyek iskolánként 15-40 db hálózatba kötött oktatógéppel vannak felszerelve. A körzeti orvosi rendelőekben mindenhol működik az adminisztratív és preventív munkát segítő számítógépes alkalmazás.

##### **A szervezet céljai és rendeltetése**

A Bp XVI. kerületi önkormányzat felügyelete, működésének támogatása a *belügyminiszter* feladat- és hatáskörébe tartozik. A *fővárosi közigazgatási*

*hivatal* ellátja a helyi önkormányzatok törvényességi ellenőrzését, törvényben vagy kormányrendeletben megállapított ügyekben elsőfokú hatósági jogkört gyakorol, továbbá elbírálja a jogorvoslatokat minden olyan államigazgatási hatósági ügyben, amelyben első fokon a polgármester, illetőleg a jegyző, vagy a képviselő-testület hivatalának ügyintézője járt el és, melyben jogorvoslati eljárásra nem valamely centrális alárendeltség; államigazgatási szerv jogosult. Összehangolja a Hivatal és a Bp. XVI. kerület területén működő más államigazgatási szervek tevékenységét. Közreműködik a belügyminiszternek a közigazgatási szakemberek képzésével, továbbképzésével, az önkormányzatok szervezeti, működési feladataival összefüggő tájékoztatással, adatgyűjtéssel, a központi közszolgálati nyilvántartás működtetésével kapcsolatos feladatainak ellátásában.

#### **Pénzügyi és erőforrás korlátok**

A pénzügyi erőforrásokat nagymértékben csak az Önkormányzat költségvetése tudja biztosítani. A privát szféra csak az iskolák informatikai fejlesztéséhez tud hozzájárulni. A jelenlegi állami pályázatok nagy többsége csak az elmaradott térségeket támogatják, vagy önkormányzati konzorciumoknak ad pilot projekt kivitelezési lehetőséget.

#### **Földrajzi elhelyezkedés**

Magyarország, Budapesten a XVI. kerület. Az 50-es években Nagybudapest létrehozásakor öt település közigazgatásának egyesítéseként jött létre. A települések, Rákosszentmihály, Sashalom, Mátyásföld, Árpádföld és a honfoglalás óta ismert Cinkota egyesítésekor a Tanácsháza a Havashalom u. 43- ba került. A Polgármesteri hivatal két telephelyen helyezkedik el. Az iskolák, óvodák, bölcsődék szétszórva a kerületrészek között találhatóak. Az orvosi alapellátáshoz tartozó háziorvosi rendelők szintén a település részek között, az alapellátásnak megfelelően működnek.

#### **Szervezeti felépítéskorlátok**

A szervezeti felépítés korlátait a jelenlegi hivatal elhelyezkedése okozza. Nincs elegendő megfelelő iroda helység a hivatalban. Az ügyintézők zsúfolt helyeken dolgoznak. A korszerűsítéseket, átszervezéseket korlátozzák az elhelyezési problémák.

#### **A szervezet működésének jövőbeni környezete**

##### **A működés várható alakulása**

Az informatika fejlődése a papírmentes ügyintézés felé konvergál. Az élet minden területén a fejlődés kikényszeríti a közigazgatási informatika nagymértékű alkalmazását. Az informatikai infrastruktúrának le kell bontania az idő és térbeli korlátokat az ügyintézés területén. A kerület lakossága Interneten, vagy telefonon (különösen mobiltelefonon), munkaidőben, szabadidőben vagy akár pihenőidőben fogja felkeresni virtuálisan a Hivatalt.

##### **A működés jövőbeni súlypontjai**

- Átlátható folyamatok, jogkövető megoldások
- Felelősségek egyértelmű definiálása, nyomon követése konkrét esetekben is
- Elemzésekhez alapadatok generálása, statisztikai adatok előállítása, jelentések készítése
- Az önkormányzati intézmények munkatársai (köztisztviselők, közalkalmazottak) informatikai felkészültségének elmélyítése
- Az Önkormányzat Polgármesteri Hivatala és intézményei közötti információcsere előmozdítása
- Fokozatosan kiépíthető e-önkormányzati informatikai modell kialakítása

- Eljárási viták, felelősségi kérdések eldöntéséhez tényadatok szolgáltatása
- Szükségtelen adatszolgáltatások, párhuzamos munkafolyamatok elkerülése
- Párhuzamos irattárak kiküszöbölése
- Adatvédelmi szabályzatok kidolgozása, betartásuk biztosítása
- A megfelelő archiválás biztosítása, törvényes adatörzési időszakok betartatása
- Önkormányzati adatvagyon bővítése
- Minőségbiztosítási módszerek továbbfejlesztése, egységesítése az önkormányzat intézményeinél is.

#### **Várható szervezeti változások**

A információ éhség és a kötelező információt nyilvánosságra kötelezettség szükségessé teszi, hogy a Hivatalnál más szervezetbe betagozódva vagy önállóan létre jöjjön egy csoport mely, kiszolgálja, frissíti, aktualizálja működteti azt az információs rendszert ( nem technikai oldalról ). Hozzá tartozna a call center, WEB lap karbantartása Internet és intranet oldalról, valamint kezeli a fórumokat és a levelezést.

#### **Nagyobb változások a munkamódszerekben**

Az ügyintézők jobban tudnak majd támaszkodni a felhalmozott külső és belső adatbázisokban tárolt információkra. A elektronikus levelezés és a digitális aláírás használatával csökkenni fog a papíralapú levelezés. A KET – nek megfelelően a más szervezetnél lévő adatokat már nem az ügyfélnek kell beszerezni, hanem az ügyintézőknek hivatalból kell (a legtöbb esetben elektronikusan) megkérni más államigazgatási szervezetektől.

#### **Változások a vezetői módszerekben**

A vezetők a workflow rendszerek alkalmazásával elkerülhetik a beosztottak sűrű beszámoltatását, mivel közvetlenül láthatják az ügyek folyamatát. A számítógéppel segített ellenőrzés ( CAC ) lehetővé teszi a vezetőnek, hogy interaktívan beavatkozzon az esetleges lemaradások pótlásában. Az elektronikus levelezést felhasználva kiküszöbölhetik a papíralapú munkaszervezést. Az aktuális utasítások hirdetőtáblaszerű kifüggesztését, és az elavult utasítások bevonását elektronikus úton meg tudják oldani.

#### **Kapcsolatok külső szervezetekkel**

Bérelt 128 Kb sávszélességű vonalon keresztül kapcsolódunk a Közigazgatási Hivatalhoz, valamint azon keresztül a belügyminisztériumi hálózathoz. Ezen a kapcsolaton keresztül működtetjük az okmányirodai informatikai infrastruktúrát. A Fővárosi Önkormányzathoz és a Földhivatalhoz nyílt Interneten, de VPN keresztül veszünk igénybe szolgáltatásokat. A Földhivatal nem hiteles tulajdonlapjait és fővárosi forrásmegosztáshoz szükséges On-line adatszolgáltatást már elektronikus úton oldjuk meg.

#### **A jelenlegi informatikai környezet**

##### **Tendenciák az információs rendszerek körében**

A növekvő számú és a jellegükben is új feladatok megjelenése mellett az önkormányzatoknak a feladatellátás módjával szembeni elvárásoknak is meg kell felelniük, úgymint:

- a szolgáltató jelleg erősítése,
- a szervezet belső hatékonyságának fokozása,
- a működési és a döntéshozatali folyamatok átláthatósága.

##### **Az informatikai stratégia tervezés állapota**

A közszolgáltatások végzésére vonatkozó Európai Unió ajánlás, a "Common List of Basic Public Services" a tagállamok számára elvárásokat határoz meg az állampolgároknak, ill. az üzleti élet szereplőinek elektronikusan nyújtandó

közszolgáltatások körére, és azok Interneten keresztül történő igénybevételének szintjeire vonatkozóan. Az ajánlás négy elektronikus szolgáltatási fejlettségi szintet különböztet meg:

1. szint:	információ	On-line információk nyújtása a közigazgatási szolgáltatásokról („ügyleírások”)
2. szint:	Egyirányú interaktivitás	Az ügyleírások által nyújtott információkon túl az ügyintézéshez szükséges űrlapok, nyomtatványok is letölthetők, kinyomtathatók
3. szint:	Kétirányú interaktivitás	Az ügyintézéshez szükséges űrlapok, nyomtatványok on-line kitölthetők, elektronikusan (elektronikus aláírás segítségével) hitelesíthetők, s ugyancsak on-line továbbíthatók
4. szint:	teljes kör; elektronikus ügyintézés	A teljes ügyintézés, ügymenet elektronikus űrlap, nyomtatvány kitöltése, hitelesítés, továbbítás, döntés, kézbesítés, illeték lerovása (természetesen elektronikus aláírás felhasználásával)

*Jelen állapotban az első 2 szintet tudtuk eddig elérni. Ennek a tervnek az a lényege, hogy a többi szintet is elérjük 5-10 éven belül*

#### **Korábbi kezdeményezések története**

Az Önkormányzat Polgármesteri Hivatalának informatikai infrastruktúrájára rányomja a bélyegét a pénzügyi forrás szűkös volta, s az, hogy erre tekintettel igyekeznek mindig mindenből lehetőleg a legolcsóbbat megvásárolni – ami viszont rendkívül inhomogén eszközparkot, korszerűségi és néha minőségi problémákat is okoz.

#### **Állapotuk**

Ugyanezen okból sok az elavult, ill. fizikailag is elhasználódott eszköz. Elavult, elhasználódott, nagyon heterogén eszközparkon nem lehet korszerű, elektronikus önkormányzati szolgáltatásokat nyújtani, ügyfélbarát, szolgáltató önkormányzatot megvalósítani.

#### **A siker vagy kudarc okai**

Az informatikai fejlesztések sikeréről akkor lehet beszélni, ha jól átgondolt, megtervezett és a vezetéssel elfogadtatott alkalmazások, beruházások valósultak meg. A kudarcok, tévutak, működési alultervezések akkor történtek, mikor partizán módon, az informatikusokkal nem egyeztetett módon történtek program és eszközvásárlások. (Ezeket általában valamilyen lobbyszerdek vagy téves információk felhasználásán alapuló megvalósítások következtében alakultak ki.)

#### **A korlátok, amelyek a Terv megvalósítását akadályozhatják**

Az e-önkormányzat (és ezen keresztül a MITS) sikeres megvalósításának komoly akadálya lehet, hogy az önkormányzatok egy részénél, főként a szűkös források miatt, gyakran nem az informatikát alkalmazó köztisztviselők sem a közalkalmazottak rendszeres továbbképzésére, sem pedig a döntéshozók (képviselők, vezetők) informatikai ismereteinek elmélyítésére, s így informatikai döntéshozó készségük fokozását biztosító tréningekre. Ennek következtében gyakran tapasztalható az informatikusok esetében a legkorszerűbb eszközök, rendszerek, módszerek ismeretének hiánya, azaz egyfajta „szakadék”, a felhasználók esetében gyakran jelentős ismeret-, készséghiány, komoly „digitális szakadék”, a döntéshozók esetében, pedig az informatikaalkalmazás lehetőségei,

előnyei ismeretének hiányossága. A cél megvalósulása esetén ez az akadály elhárulhat.

#### **Az informatika szolgáltatása**

##### **Szervezet**

A Polgármesteri Hivatalban jelenleg egy, öttagú informatikusokból álló csoport gondoskodik az informatikai fejlesztésekről és az informatikai infrastruktúra működtetéséről. A csoport a Jegyzői Kabinetbe van betagozódva.

##### **Vezetési és beszámoltatási rend**

Az informatikai vezetés beszámoltatását mindig az aktuális informatikai szabályzat, valamint a vezető informatikus és a rendszergazdák munkaköri leírásai alapján való negyedévi beszámolási kötelezettség szabályozza.

##### **Személyzeti kérdések és oktatás**

A fentiekben vázolt, korszerű információs rendszer használatához, megfelelő üzemeltetéséhez megfelelő információkra, felkészültségre, készségekre lesz szükség. Ez igényelheti az önkormányzati döntéshozók (képviselők, polgármesterek, jegyzők, bizottsági elnökök és így tovább) továbbképzését, tréningjét. Ennek célja, hogy korszerű információk átadása (e-Europe, Magyar Információs Társadalom Stratégia, a korszerű informatika lehetőségei az önkormányzatoknál) révén továbbfejlődjön a tisztviselők döntéshozó készsége a felső szint; döntést igénylő informatikai kérdésekben. Ugyancsak igényelheti az e-önkormányzattal a „szolgáltatói” oldalon dolgozó tisztviselők, 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. Minden egyes helyi önkormányzatnak a saját informatikai stratégiája elkészítése során ebből kiindulva kell a saját, tényleges humán erőforrás-fejlesztési igényeit meghatározni (ezek természetesen szorosan összefüggenek a választott stratégiával). 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 humán erőforrás-fejlesztési, illetve szakmai támogatási, koordinációs feladatokat jelen dokumentum középtávú feladatterve és éves intézkedési terve részletesen ismerteti.

##### **Az erőforrás ellátás alapja**

**Technikai** (munkafeltételek, épületek, irodák, irodabútorok, irodai berendezések, irodaszerek, informatikai, irat-előállító, -többszöröző eszközök, szociális helyiségek, járművek stb.).

**Humán** (személyi feltételek): létszám- és bérigazgatás, közszolgálati nyilvántartás, javadalmazás, ösztönzés, teljesítményrendszer, minősítés, képzés, továbbképzés stb.).

**Ügyvitel** (ügykezelés, ezen belül irat-előállítás és iratkezelés, ügyintézés, ügyvitelszervezés).

**Információellátás:** (informatikai rendszer létrehozása, üzemeltetése, fejlesztése, belső vezetői információellátás, adatszolgáltatások kifelé –közérdek; adatok, jogszabályok, közlönyök, szakirodalom).

**Igazgatásszervezés** (feladatrendszer gondozása, munkakörök kialakítása, szervezetalakítás, egyszerűsítés, korszerűsítés, technológizálás).

**Belső védelem** (vagyon-, munka-, tűz-, adatvédelem, rendészet).

#### **A jelenlegi információs rendszerek**

##### **A működési folyamatok támogatásának foka**

A jelenleg használt alkalmazások különböző mértékben támogatják a működési folyamatokat. Van olyan alkalmazás, ami már erőlemutatóan a kitűzött céloknak megfelelően működnek és magukban foglalják a fejlődési lehetőségeket. Ilyen jelenleg az új iktatóprogram és az IMI. Mindkettő modern adatbázis motort alkalmaz az egyik MS-SQL a másik Oracle-t. Itt a támogatás foka közel 90%. Más esetekben ( Önkadó, Tatigaz, Sáfár ) viszont az alkalmazások megkövesedett, fejlődésképtelen technológiákat alkalmaz. A DOS-os programok használata néha problémát okoz a modern XP- rendszereken. A támogatás foka itt is magas 80% körül van, de itt koncepcionális váltás kell, hogy a modernebb technológiákat alkalmazzuk.

##### **Minőség, használhatóság, biztonság**

A jelenleg használt információs rendszer megfelelő, aránylag korszerű. Állandó jelleggel, folyamatosan gondoskodunk a megfelelő karbantartásról, szintentartásról. Ahol az információs rendszer valamilyen okból használhatatlanná válik mindig tervet készítünk a felújításról és a legtöbb esetben ha lehet korszerűsítéséről is. A biztonságos működést biztosítanunk kell, különben bizalmatlanság alakulhat ki az alkalmazott eszközök iránt, és ebben az esetben kikerülnek az alkalmazottak a rendszerek alkalmazását.

#### **Fejlesztés alatt levő információs rendszerek**

Jelenleg, 2005 nyarán három témában van fejlesztés. Ebből 2 project a KET miatt került a fejlesztések közé, egy pedig az önkormányzati képviselők munkáját segíti elő. A fejlesztést a teljesen új iktatóprogram és az SMS szerver rendszerbeállítása teszi ki ezek teljesen megfelelnek az új eljárási törvény igényeinek. A Harmadik project lehetővé teszi az adatbányászatot az önkormányzati képviselőknek az 1990 évektől keletkezett testületi és bizottsági anyagokban.

##### **Hatásuk a jelenlegi erőforrásokra**

Szerver oldalról nem igényelt fejlesztést, munkaállomás oldalról viszont mindenhol át kell térni a Windows XP operációs rendszer használatára. Ennek megfelelően hardver bővítéseket is el kellett végezni. Előnye az volt, hogy sikerült kiirtani véglegesen a Windows 98-at és a Windows 2000-et s munkaállomások oldaláról.

##### **Hatásuk a jelenlegi szervezetre**

A jelenlegi szervezetet nem befolyásolják ezek a fejlesztések, mivel a munka mindig a jelenlegi szervezet működését igyekszik segíteni. Nagyobb projekteknek még csak a tervei vannak meg, és ezeknek a kivitelezésénél már valószínű szervezeti változásra is kell gondolni.

#### **A jelenlegi műszaki infrastruktúra**

##### **Hardver elemek**

A jelenlegi hardverelemek nagy többsége korszerű. A legutóbbi nagy megfelelőségi szintre hozás az Y2K alkalmával történt. Azóta a munkaállomások lecserélődtek.

### **Szerverek**

A Polgármesteri Hivatalban nagyteljesítményű szerverek működnek. A szervereken Novell, Windows 2000, Windows 2003 és Linux hálózati operációs rendszereket használunk. A Novell szervereket fájlserver, levelező server és Bordermanagger futtatására használjuk. A Windows szerverek alatt alkalmazások, adatbázis motorok futnak. A használt adatbázis motorok, Oracle, MS-SQL és MySQL.

### **Munkaállomások**

A Polgármesteri Hivatalban használt munkaállomások 60%-a korszerű. Az évenkénti gépcserékkel és felújításokkal szinten tudjuk tartani a számítástechnikai eszközök korszerűségét. Minden asztali gép 2005-ben már P4-es processzorral és minimum 256 MB RAM-mal rendelkezik. Minden munkaállomás modern sík LCD monitorral van ellátva.

### **Aktív hálózat**

Az aktív hálózati eszközök a HP Procurve 4000- Swich családdal felépített rendszerrel működnek. A swich-ek backbone sebessége 4 Gb. A szerverek 1 Gb-es hálózati kártyán keresztül csatlakoznak a hálózatra. Az épületrészek 100 Mb-es üvegszál kapcsolaton keresztül kommunikálnak. A 2 km távolságra lévő Okmányiroda is 100 Mb-es sebességű üvegszál bérlet vonalon keresztül kapcsolódik a Polgármesteri Hivatal belső hálózatához.

### **Telekommunikációs eszközök**

A Polgármesteri Hivatal kommunikációs rendszere modernnek mondható. Egy BOSCH I33-as alközponttal rendelkezünk. A primer oldalon 2 db ISDN30 és 8 db GSM adapter van. A szekunder oldalon 176 analóg vonal, 32 digitális vonal és 28 IP vonal található. Az Internet csatlakozást egy 2 Mb-es bérlet vonal biztosítja. A hozzáférés sávszélességét bővíteni kell, és a megbízhatóságot redundáns szolgáltatókkal szélesíteni kívánjuk.

### **Egyéb irodai eszközök**

Nyomtatók: 80%-ban Laser nyomtatókat használunk. Ezek többsége egyedi munkaállomáshoz csatlakozik, de ahol lehetséges hálózati nyomtatókat alkalmazunk. A nyomtatók 15%-a tintasugaras, ezek kifutó típusok. Új A4-es tintasugaras már nem kívánunk beszerezni. A3-as tintasugaras nyomtatókat néhány speciális helyre még alkalmazunk. Nagyteljesítményű scanner 2 db van a hivatalban.

### **Szoftver elemek**

#### **Operációs rendszerek**

A Polgármesteri Hivatalban használt operációs rendszerek a szervereken Novell, Windows 2000, Windows 2003 és Linux hálózati operációs rendszer. A munkaállomások 95%-n Windows XP fut. A gépek 5%-án Windows 98 van még. Jelenleg egy pilotprojekt keretében vizsgáljuk, hogy Linuxos Desktop gépeket tudnánk-e és milyen mértékben alkalmazni munkaállomásként.

#### **Alkalmazások**

Az alkalmazások középpontjában az iktatást végző Tigrá Scriptor programja van, ami megteremti az elektronikus és papíralapú iratok nyomon követését. A CD jogár és a CD Céghírek minden felhasználónak elérhető. A SZOCINFO alkalmazást a Szociális és Gyámügyi Irodán használják. Az Adóügyi Iroda az ÖNKADÓ-t, a pénzügy analitikát, IMI bérszámfejtő programot, vagyonszámvetés, Sáfár, OTP terminál és könyvelőprogramot használ. A térinformatika biztosítja a KVSZ és a kerületi légifotó használatát.



## **Környezeti infrastruktúra**

### **Klíma**

Nagyteljesítményű slip-klímák biztosítják a szerverszobában és az informatikai szobában lévő aktív eszközök részére a megfelelő hőmérsékletet. A hőmérséklet stabilitás elkerülhetetlen a nagy megbízhatóságú szolgáltatás működtetéséhez. A klímák ellenőrzését karbantartási szerződés szerint negyedévenként ellenőrzik. Nagy figyelmet kell fordítani az esetleges ideiglenes kikapcsolásokra, mert ilyen esetben 35C fokos hőmegfutás lehet a szerverszobákban, ami károsodást okozhat a Hivatal szervereiben.

### **Épület**

A Polgármesteri Hivatal főépülete kétemeletes kő, téglá és betonszerkezetes. A tető sátorszerkezetű. A tetőtérből kiemelkedik egy régi tűzfigyelő torony, ahonnan szinte az egész kerületet be lehet látni, ezért alkalmas a mikrohullámú kapcsolattartásra. A telephelyen van még 5 db épületrész, amelyekben a hivatal különböző irodái helyezkednek el. Az egyik épület faszerkezetű ( ebben jelenleg az Iktató található ), mely a jövőben megszüntetésre vár.

Az Okmányiroda egy felújított épületrészben található a Baross Gábor utcában. Az épületrész másik fele még felújításra vár, amelybe a későbbiekben néhány irodát lehet kialakítani.

### **Biztonsági berendezések**

A polgármesteri hivatal területén a szerverszobában központi ügyeletre bekötött füstjelző működik. Erre a szerverek állandó működése miatt van szükség. A füstjelzők eddig 3 vakriasztást jeleztek a központba, áramellátási gondok miatt. Nagyobb biztonsági berendezés került kiépítésre az Okmányirodán. Itt RIMI rendszerű riasztóberendezés működik. Téves riasztások alkalmával a biztonsági szakemberek kb 10 perc alatt a helyszínre érkeztek. Tűzjelző készülék közvetlenül a Tűzoltósághoz van bekötve. Minden szobában füstjelzők vannak. A fűtőberendezéseknél és bojlereknek hőmegfutás érzékelők biztosítják a túlzott felmelegedés elleni védelmet.

### **Passzív hálózati elemek**

A passzív hálózati elemek mindég a legkorszerűbb, időálló elemekkel, alkatrészekkel kerültek kivitelezésre. A hálózat 100 Mbites technológiát használ, ezért valószínű, hogy a működés 2015-ig megbízhatóan fog működni. Abban az esetben kellene csak a hálózat sebességét növelni, ha realtime képfeldolgozásokat szeretnék használni. A hálózat bővítéseit szintén a mindenkori legkorszerűbb elemekkel kívánjuk bővíteni.

## **Az informatika finanszírozása**

Az informatikai fejlesztések finanszírozását az Önkormányzat költségvetése biztosítja nagy részben. A Polgármesteri Hivatal informatikai fejlesztését a költségvetésben biztosított kereten felül három alkalommal pályázat útján elnyert pénzeszközökkel tudtuk biztosítani. Az oktatási intézmények finanszírozásánál már több elem is fellelhető. Magányszemélyek, cégek és alapítványok korszerűsítik az önkormányzati és állami pályázatokon kívül az aránylag



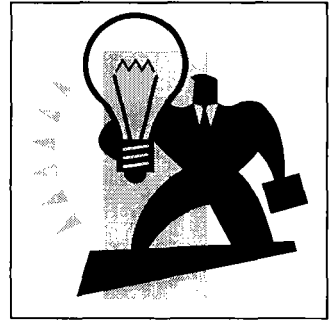
korszerű számítástechnikai infrastruktúrát. Az egészségügyi alapellátásban az induláskor kaptak az önkormányzattól számítógépeket, majd ezeket saját erőből és pályázati pénzekből korszerűsítették.

#### **Az informatika várható fejlődési iránya**

##### **Jövőkép**

##### **(Vision 2015 )**

*A jövőkép kijelölésével és konkrét időponthoz rögzítésével lehetőséget biztosítunk magunknak, hogy „visszafelé számoljunk”, azaz meghatározzuk, hogy az adott időpontig mi mindent kell megtennünk a cél érdekében. Az alábbiakban egy maximálisan „informatizált” Önkormányzat képét vázoljuk fel, természetesen jelenlegi elképzeléseink szerint. A leírás mondat szerkezetét úgy írjuk le, hogy a kitűzött célok megvalósulása jelen időben, míg az addig elvégzendő részfeladatokat múlt időben ábrázoljuk.*



Az informatika támogatja a hatékony gazdálkodást, a hatékony munkafolyamatkezelést, ügyintézés, ügyfélkapcsolatot. A papíralapú működést felváltotta az elektronikus iratkezelés, az adatvagyon széles körben hasznosulva szolgálja a döntéstámogatást, az önkormányzati tudás integrálását, tudásbázis kiépítését, hasznosítását és a nyilvános adatok esetében a lakosság informálását. Az elektronikus ügyintézés, ügyvitel, gazdálkodás, döntéstámogatás és az irányítás olcsóbbnak is bizonyul, mint a régi működési modell.

Az önkormányzatok ügyfelei, valamint partnerei és munkatársai részére az elektronikus szolgáltatásokat az ügyféloldali (front-office) modulcsoportok valósítják meg, úgymint

e-önkormányzás

e-ügyintézés,

e-ügyfélkapcsolat,

a közérdekű, közhasznú információszolgáltatás,

ügyfélforum,

ügyféllevezés,

településmarketing,

elektronikus közbeszerzés, minősített beszállítók, minősített beruházók, „ügyfelek” kezelése.

A rendszer az önkormányzati szerveken belüli és az e szervek közötti kommunikációt messzemenően és költséghatékonyan biztosítja, „önkiszolgáló” alkalmazásokat kínál a munkatársaknak. Az e-önkormányzás alrendszer a képviselő-testület és a bizottságok munkáját támogatja hatékonyan, illetve infrastruktúrát kínál a helyi demokrácia kiszélesítéséhez. Az On-line ügyintézés időt, pénzt takarít meg az állampolgárnak, és megelégedettségét növeli az állammal szemben. Az elektronikus szolgáltatások háttérét biztosító belső folyamatok, tevékenységek támogatását a háttérrendszer (back-office) modulcsoportok nyújtják, mint a közigazgatási alkalmazások, az adminisztratív (költségvetési) modulok, vagy az irodaautomatizálás és kommunikáció, vezetői információk és döntéstámogatás, illetve tudásmenedzsment.

### *Mit kellett elvégezni az informatika fejlesztésében?*

1. Intézményeken belüli új informatikai alapok lerakását, megerősítését
2. Intézmények közti, valamint városi informatikai infrastruktúra kialakítását
3. Közzolgálati Interaktív Média és (Internet) szerkesztőség működtetését
4. Külvilág becsalogatását vevőnek, munkaadónak, beruházónak
5. Ügyvitelfejlesztést
6. Ügyintézés fejlesztést
7. Térinformatika rendszerbeállítását, intenzív alkalmazását
8. Humán erőforrás ECDL képzését, digitális írástudatlanság megszüntetését
9. WEB és WAP alapú informatikai kapuk létrehozását
10. Zárt rendszerű önkormányzati hálózat létrehozását az intézmények részére
11. A bűnmegelőzéshez, törvényi kereteken belül, térfigyelő kamerák létrehozását

### *Mit lát ebből az intézményrendszer?*

Az önkormányzati portálhoz kapcsolódik a kerületi Rendőrség és az önkormányzat által fenntartott intézmények, szakrendelő, iskolák honlapjai. Így az intézmények működése transzparensé vált.

Zárt láncú hálózaton keresztül az intézmények közvetlenül tudnak levelezni, dokumentumokat cserélni, telefonálni, video-konferenciát tartani egymással. A kerület adatvagyonához nagyobb mértékben jutnak hozzá, mint a teljes nyilvánosság, természetesen a személyi adatok biztonságos kezelésével valamint a szolgálati titkok megtartásával. A térinformatikai szolgáltatást igénybevéve, körzeti adatokat, statisztikákat kapnak. Ezek segítenek az intézmények működésének tervezésében. Az egészségügy prevenciók tevékenységének ellátásához való való idejű személyi adatok elektronikus formában való hozzájutása, a városrész lakosságának várható élettartamát növeli.

### *Mit lát ebből a gazdasági szféra?*

A városrész gazdaságának fejlődését tekinthetik át az Internet segítségével. A fejlesztési tervek térképalapon történő megjelenítése, és a térképi alkalmazások alapján adatokat nyernek az önkormányzati adatvagyonból. Egy működő vagy beruházni kívánó gazdasági tényező könnyen hozzájut a beruházások tervezéséhez szükséges adatokhoz. ( turisztika, szállások ,étkezések, kulturális és szórakoztató programok, busz és Hév menetrend, helyi cégek , csoportosítás üzleti tevékenység alapján, elérhetőség, statisztikák, mutatók, leendő új cégeknek információk megadása a várossal kapcsolatban, pályázatok, kedvezmények, munkaerő és képesítési statisztikák, XVI. kerületi városi online info )

### *Mit lát ebből a kerületi polgár?*

Mindenek előtt tudja, hogy biztosan számíthat a kényelmes és gyors elektronikus ügyintézésre. Bármikor felléphet a kerületi portálra és tudja, hogy ott minden fontos információt megtalál arról, hogy mit kell tennie. Akár, ha először kezd intézni egy ügyet, de még az elektronikus illetékfizetés sem okoz majd gondot. S ha éppen arra kíváncsi, hogy ügye milyen stádiumban van, akár mobiltelefonjáról vagy hordozható számítógépéről is elérheti az Önkormányzatot.

De ezt ritkán teszi, mert minden lényeges mozzanatról értesítést kap akár e-mailben, akár SMS-ben. Ha pedig újabb kátyút vagy frissen ottfelejtett roncsautót lát, csak készít egy képet mobiljával és az MMS üzenet néhány perc múlva már a megfelelő szervezetnél van, bejelentését pedig mindig köszönettel

nyugtázzák. Eközben a kerületi portálról tájékozódhat a hét kulturális eseményeiről, és időpontot foglalhat a sportpályákon. Elindulás előtt a webkamerák segítségével ellenőrizheti, hogy van-e forgalmi dugó vagy nyugodtan útra kelhet.

Az éjszakai portás jól képzett, segítőkész. Akár éjfélkor is tud segíteni a polgárnak, mivel hozzáfér a teljes informatikai rendszerhez. Az ügyintézési információkhoz egy telefonos Call Center segítségével is hozzá jut. Miután az ügyfél egy ügyintézési időpont kér, az ügyintéző munkaidőben visszahívja a polgárt, hogy kérését teljesítette.

Az emberek tudják, hogy mindig számíthatnak az Önkormányzatra. Ez egy szolgáltató Önkormányzat. De ha történetesen megkérdeznék, a kerületi lakosok többsége meg sem tudná mondani, hol is az ügyfélszolgálat. A teret és az időt átlépve a városrész lakója a képernyője előtt, vagy mobiltelefonján keresztül számára hasznos információhoz jut, vagy ügyét intézi.

*Ismét jelen idő a jelen idő:*

Ez tehát a jövőkép mintegy 8-10 éves távlatban.

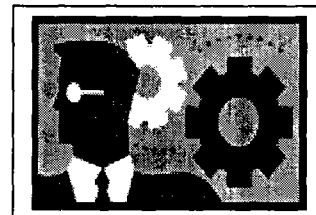
E-ügyintézés (elektronikus ügyintézési szolgáltatások)	On-line információk a közigazgatási szolgáltatásokról (ügyleírások)	Nyomtatványok, űrlapok letöltése (az ügyintézéshez)	Nyomtatványok, űrlapok on-line kitöltése, hitelesítése, továbbítása	Teljes elektronizált ügyintézés (döntés, kézbesítés, illeték stb.)	Függőben lévő ügyek elektronikus követése				
E-ügyfelkezelés	E-Ügyfelkezelés								
Közérdekű, közhasznú információk, település-marketing	Közérdekű, közhasznú információk megjelenítése	Ügyfélforum, ügyféllevegélés	Településmarketing	Elektronikus közbeszerzés					
E-önkormányzás	A képviselőtestület, és a bizottságok munkája támogatása			Helyi elektronikus népszavazás, választás					
Belső „ügyfelek” kezelése	On-line információk (intraneten, ill. extraneten keresztül)		Önkiszolgáló alkalmazások (intraneten, ill. extraneten keresztül)						
Közigazgatási alkalmazások	Adók és egyéb bevételek	Vagyonkezelés, vagyongazdálkodás	Település-fejlesztés, beruházások	Település-üzemeltetés	Közüterület-felügyelet	Ipari, kereskedelmi igazgatási feladatok	Művelődési, oktatási, sport feladatok	Szociális és egészségügyek	Egyéb önkormányzati feladatok
Adminisztratív (kötségvetési) alkalmazások	Okmányirodai feladatok (üzemeltetés)	Gyámhivatali feladatok	Humánpolitika, humán erőforrás-gazdálkodás,	Anyakönyvi hivatali feladatok	Anyag-, tárgyeszköz-gazdálkodás,	Projekt és programok (beruházások, fejlesztések)	Egyéb közigazgatási feladatok	Közigazgatási térinformatika	Jogszabályi információk szolgáltatása (jogtárak)
	Számvitel, pénzügy, kontrolling	Humánpolitika							
Irodaautomatizálás, kommunikáció	Szövegszerkesztés, dokumentációkészítés,	Táblázatos és grafikus kimutatás-készítés,	Elektronikus levelezés (belső, külső),	Prezentáció-készítés	Feladatkezelés, ütemezés stb.				
Vezetői információk és döntés-támogatás	Stratégiai tervezés és kontroll	Önkorm. intelligencia (döntéstámogatás, adattárház, adatbányászat)	Dokumentáció-menedzsment	Csoportmunka-szoftverek (groupware),	Internet, intranet, extranet (munka információforrás)	Mesterséges intelligencia			
Tudásmenedzsment									

## Trendek

A növekvő számú és a jellegükben is új feladatok megjelenése mellett az önkormányzatoknak a feladatellátás módjával szembeni elvárásoknak is meg kell felelniük, úgymint:

- a szolgáltató jelleg erősítése,
- a szervezet belső hatékonyságának fokozása,
- a működési és a döntéshozatali folyamatok átláthatósága.

A fentiekből is jól látható, hogy az önkormányzati rendszer az elkövetkező időszakban egy dinamikus fejlődő szakaszba fog lépni, amely jelentősen át fogja alakítani az önkormányzatok működési rendjét, és szükségessé teszi a változó igényekhez rugalmasan alkalmazkodni tudó szervezet kialakítását, az



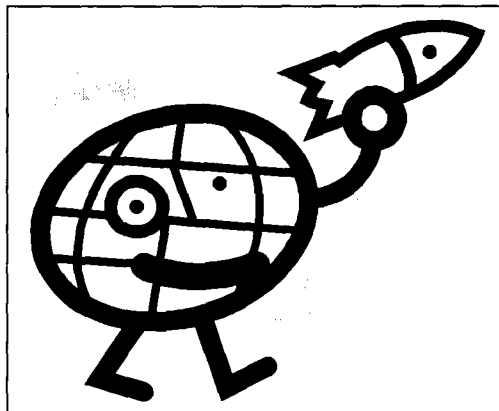
informatikai megoldások széleskörű alkalmazását, beleértve az informatikai alkalmazások rendszerszer; telepítését (az elszigetelten működő alkalmazások helyett egységes rendszerek alkalmazását), illetve az Internet elérés biztosítását is. A jellegükben is új feladatok, a szervezeti hatékonyság javítása, az informatika növekvő alkalmazása és a további igények szükségessé teszik az önkormányzatok munkatársainak szakmai felkészítését mindezen új vagy megváltozott feladatok eredményes ellátására.

Az önkormányzati informatikai területen megfigyelhető főbb trendek az alábbiak:

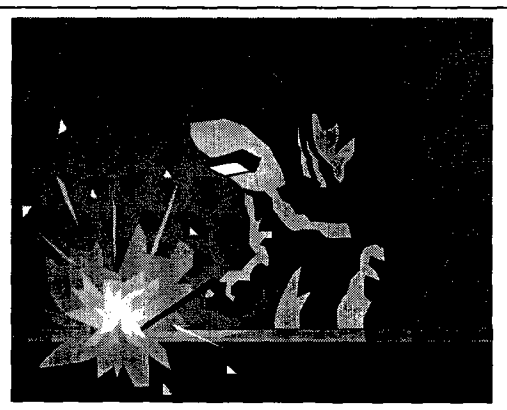
- Növekvő igény a stratégiakészítésre, azaz a hosszabb távú célok és azok elérési módja összefoglalására, dokumentálására, beleértve a széles körű összefogással történő ágazati stratégiaalkotást és megvalósítást
- Törekvés az egyedi igények megvalósítására készülő, szigetszerű alkalmazásokról az egységes rendszerekre történő áttérésre
- Az önkormányzati szakmai és érdekképviselői szervek növekvő aktivitása az informatika terén

### **Tecnológiai fejlődés**

Az elektronikában, informatikában a fejlődés igen gyors. A számítógépek teljesítménye, kapacitása 18 hónaponként megduplázódik. Ez a tendencia már a 60-as évek óta folyamatosan érvényben van. A telekommunikációs szolgáltatások fejlődése, talán még ennél nagyobb ütemben fejlődik. Naponta lehet hallani, látni az új típusú kommunikációs szolgáltatások megjelenését, és ez a fejlődési ütem még belátható időn belül töretlenül tart.



A mindennapi életben is erőteljesen fejlődik a számítástechnika, informatika és szinte már nincs is olyan háztartás, ahol valamilyen szinten ne lenne jelen. (TV, videó, PC, hűtőgép, digitális óra). Erőteljesen fejlődik a közösségi pontok, a művelődési, oktatási, egészségügyi intézmények informatikai ellátottsága. Nagyvárosokban elterjednek az ingyenes drótnélküli Internethozzáférések. Mindenkinél joga és lehetősége lesz a közérdekű információkhoz való hozzájutás. A digitális írástudatlanság 10 év múlva minimálisra csökken.



A közigazgatásban az igényeket eddig csak a belső szervezet, vagy a felettes szervezetek generálták. A fejlődés irányát mindig a belső igény szabta meg. Az informatikai infrastruktúra kiterjedésével és a szélessávú Internet hozzáférések elterjedésével, megnőtt az igény a lakosság részéről, hogy az ügyeit tér- és időkorlát nélkül intézhesse. Ennek az igénynek a kielégítéséhez az államigazgatásnak komoly beruházásokat kell alkalmazni. Az Internetes

ügyintézkések elterjedése viszont még jobban fogja generálni a lakosság Internet használati hajlamát, így a következő 15 évben az informatikai fejlesztésekre, és a fejlett technológia használatára igény lesz. A közigazgatás maga fogja ösztönözni a lakosságot az informatikai eszközök használatára. A fejlődés mértéke még csak megbecsülhető, de iránya már jól látható. A tudásalapú Magyarország megteremtésében a Budapest XVI. kerület Önkormányzatának is erőteljesen részt kell venni, és az országos átlagot erőteljesen meghaladó, de a budapesti átlagot is felülmúló informatikai fejlesztéseket kell végrehajtani. Az itt élő állampolgároknak az informatikai infrastruktúrát a víz és az energiaszolgáltatáshoz hasonlóan általánossá kell tenni.

### **Iránytű**

Az informatikai stratégia kialakításánál figyelembe vettünk olyan dokumentumokat, melyek a stratégiát összekapcsolják más állami vagy tudományos kutatásokban meghatározott stratégiákkal és a közigazgatás modernizálását segítik elő. Néhány dokumentumcsoportot iránytűként, világítótornyoként használtunk fel a saját informatikai koncepciónk megírásánál.



### **MITS**

Azzal, hogy Magyarország bejelentette csatlakozási szándékát az Európai Unióhoz, kijelölte azt az irányt, amelyen a jövőben haladni kíván. Az európai fejlődési folyamat egyértelműen a tudásalapú (új) gazdaság és az információs társadalom irányába halad. A csatlakozás hosszú időre meghatározza azokat a kereteket, amelyek befolyásolják társadalmi-gazdasági fejlődésünket. Ha erre nem készülünk fel aktívan és csak passzív szemlélői, esetleg távolról követői maradunk a végbemenő változásoknak, előnyeiből kevésbé részesülünk majd. Lemaradásunk előbb-utóbb függőséggé, rossz esetben kiszolgáltatottsággá változik. Felzárkózásunk közös érdek: a gazdaság versenyképességének növekedése itthon az életminőség javulását eredményezi, a közösség egésze számára, pedig az európai régió versenyhelyzetét javítja az észak-amerikai és távol-keleti régiókkal szemben. A Magyar Információs Társadalom Stratégia a gazdaság és a társadalom európai fejlődéséhez történő felzárkózásának stratégiája. Céljaiban és megoldásaiban az európai értékrendet és cselekvési utakat követi a magyar adottságok és lehetőségek figyelembe vételével. A MITS az ország felzárkózása kulcsának az információs és kommunikációs technológiák alkalmazásának kiterjesztését tekinti. E technológiák széleskörű alkalmazása, termelőerővé válása biztosíthatja a gazdaság modernizálását, a hatékonyság és versenyképesség növelését, és ezen keresztül egy új fejlettségi szint, az információs társadalom célkitűzéseinek megvalósítását. Információs társadalomról akkor beszélhetünk, amikor az információs ágazat társadalmi, gazdasági súlya dominánssá válik, az információ beépül az egyének, szervezetek és intézmények mindennapjaiba, és a társadalmi kommunikáció nagy része a digitális csatornákon zajlik. Az információ mind szélesebb körű és könnyű elérése, fokozott termelése és átalakítása segíti a társadalom megújulását, mobilizációját, utat nyit az egyéni kezdeményezőkészségnek, vállalkozó kedvnek, szélesíti a civilizációs termékek, kulturális javak fogyasztását, továbbá globálissá teszi az emberi tudás megszerzését és megosztását, és soha nem látott mértékben sokszorozza meg azt. Az európai értékrenddel való közösségvállalás nem formális. A MITS célkitűzései és a célkitűzéseket megvalósítani szándékozó programjai teljes mértékben illeszkednek az Európai Unió stratégiájához, és stratégiai programjaihoz, az eEurope+ illetve az eEurope 2005 akciótervekhez. Ez lehetőséget ad számunkra, hogy kapcsolódjunk a közösségnek az eEurope-ot támogató programjaihoz (pl. IST,

eContent, eSafety, IDA stb.). Ugyanez teszi lehetővé, hogy az EU strukturális alapjait forrásként felhasználhassuk az információs társadalom építéséhez. Ezt a lehetőséget a Nemzeti Fejlesztési Terv keretei között kívánja a MITS kihasználni azzal, hogy egyes programjait az NFT operatív programjaiba – elsősorban a gazdasági versenyképesség 4. prioritásába – illeszkedően alakítja ki.

## **KET**

Az Országgyűlés abból a célból, hogy az állampolgárokat és a szervezeteket legszélesebb körben érintő közigazgatási hatósági eljárás

- erőteljesebben juttassa kifejezésre a közhatalom szolgáltató funkcióját azáltal, hogy jelentősen csökkenti az ügyfelekre háruló eljárási terheket, az elektronika és az informatika korszerű eszközeinek alkalmazásával az eljárások jelentős részében megnyitja az utat az ügyek gyors és egyszerű intézése előtt,
- megteremtse az összhangot az Európai Unió tagállamaként való működés követelményeivel, lehetővé tegye a hatósági ügyek intézése során a nemzetközi kooperáció kiszélesítését, a külföldi hatóságokkal való közvetlen együttműködést,
- az ügyfeleknek és az eljárás más résztvevőinek a hatóságokkal létrejövő kapcsolatát átlátható jogi szabályozás útján rendezze,
- a demokratikus jogállamtól elvárható módon és mértékben juttassa érvényre az ügyfelek jogait, a köteleességek teljesítése, pedig túlnyomórészt önkéntes jogkövetés útján történjék,
- az általános szabályok elsődlegességének érvényesítésével garanciális keretbe foglalja a különös eljárási szabályokat, törvénybe foglalja

## **ITKB ajánlások**

Az Informatikai Tárcaközi Bizottság számos ajánlást dolgozott ki a közigazgatás elektronizálására. Ezek közül mutatunk be néhányat az alábbi hivatkozásokkal.

Az informatikai biztonság irányításának követelményrendszere

A Magyar Információs Társadalom Stratégia elektronikus aláírás részstratégiája

Nagy fehér könyv

MITS e-Önkormányzat

MITS teljes anyag

Bevezetés a Publikus (nyilvános) Kulcsú Technológiába és a U.S. Szövetségi Kormányzati PKI Infrastruktúrába

VEDELMI PROFIL CSALÁD NYILVÁNOS KULCSÚ

SZOLGÁLTATÁSOKAT BIZTOSÍTÓ ALKALMAZÁSOK SZÁMÁRA

## **IHM ajánlások**

Az Informatikai és Hírközlési Minisztérium számos ajánlást dolgoztatott ki az elektronikus ügyintézés segítésére. Ezek elsősorban a digitális aláírás segítésére, valamint az elektronikus ügyintézésre vonatkoznak.

Hitelesítés-szolgáltatókra vonatkozó követelmények

Hitelesítés-szolgáltatókra vonatkozó követelmények 1. számú melléklet

Hitelesítés-szolgáltatókra vonatkozó követelmények 2. számú melléklet

Hitelesítés-szolgáltatókra vonatkozó követelmények 3. számú melléklet

Hitelesítés-szolgáltatókra vonatkozó követelmények 4. számú melléklet

Hitelesítés-szolgáltatókra vonatkozó követelmények 5. számú melléklet

Hitelesítés-szolgáltatókra vonatkozó követelmények 6. számú melléklet

Hitelesítés-szolgáltatókra vonatkozó követelmények 7. számú melléklet

Hitelesítés-szolgáltatókra vonatkozó követelmények 8. számú melléklet

Hitelesítés-szolgáltatókra vonatkozó követelmények 9. számú melléklet

Hitelesítés-szolgáltatókra vonatkozó követelmények 10. számú melléklet  
Hitelesítés-szolgáltatókra vonatkozó követelmények 11. számú melléklet  
Hitelesítés-szolgáltatókra vonatkozó követelmények 12. számú melléklet  
Tanúsítvány profilok a magyar közigazgatás elektronikus kommunikációjához  
A felhasználó hitelesítési modell  
Vezetői összefoglaló  
Az elektronikus információszabadságról szóló tv tervezet  
Az elektronikus közbeszerzésről szóló Kormányrendelet tervezete  
Közigazgatási informatikai rendszerek együttműködéséhez szükséges  
adatmodellek és adatkommunikációs sémák specifikációja és az ehhez szükséges  
módszertan 1. számú melléklet.  
Közigazgatási informatikai rendszerek együttműködéséhez szükséges  
adatmodellek és adatkommunikációs sémák specifikációja és az ehhez szükséges  
módszertan 2. számú melléklet.  
Elektronikus aláírások ellenőrzésére vonatkozó követelmények  
Mobil elektronikus aláírásokat létrehozó rendszerekre vonatkozó biztonsági  
követelmények  
Mobil hitelesítés és a mobil PKI technológiája  
Használt rövidítések a biztonsági keretrendszer dokumentumaiban  
XML formátumok elektronikus dokumentumok aláírásához és titkosításához a  
magyar közigazgatás elektronikus kommunikációjában  
Közigazgatási informatikai rendszerek együttműködéséhez szükséges  
adatmodellek és adatkommunikációs sémák specifikációja és az ehhez szükséges  
módszertan  
Bevezető az elektronikus közigazgatási szolgáltatások kialakítása és  
üzemeltetése egyes jogi aspektusainak vizsgálatához  
A felhasználóhitelesítési modell kialakításának adatvédelmi szempontjai  
A magyar közigazgatáson belüli, valamint a közigazgatás és ügyfelei közötti  
elektronikus kommunikáció biztonsági keretrendszerének jogi alapjai  
Az elektronikus közigazgatási szolgáltatások adatvédelmi auditja  
Személyazonosítás az elektronikus közigazgatási szolgáltatások terén  
Okmányirodák lehetséges szerepvállalása a regisztrációs folyamatban  
Bevezetés a kártya keretrendszerbe  
eID kártya használati esetek  
Logikai rendszerterv  
Adatok tárolása és védelme  
Az eID kártyán elhelyezkedő fájlstruktúra és kártyainterfész specifikációja  
Magas szintű interfész  
Multiapplikációs kártyák és alkalmazásainak menedzselése  
Szabványok, rövidítések, fogalmak, példák  
Kulcsvisszaállítás a magyar közigazgatásban  
Kulcsvisszaállítási rend a magyar közigazgatáson belül  
Mobiltelefon alapú biztonságos elektronikus szolgáltatások  
Mobil aláírás szolgáltatás specifikációja  
A közigazgatásban alkalmazandó jelszóhasználati ajánlás  
A biztonsági keretrendszer során felhasznált dokumentumok  
Aláírás-létrehozó alkalmazásokra vonatkozó követelmények  
Aláírás-létrehozó eszközökre vonatkozó követelmények  
Biztonságos algoritmusok a magyar közigazgatás elektronikus  
kommunikációjában



Biztonságos keretrendszer a magyar közigazgatás elektronikus kommunikációjában

Megfelelőség vizsgálatok a magyar elektronikus közigazgatásban

Hitelesítés a magyar elektronikus közigazgatásban

Bizalom a magyar elektronikus közigazgatásban

Sérthetetlenség a magyar elektronikus közigazgatásban

Letagadhatatlanság a magyar elektronikus közigazgatásban

Regisztráció a magyar elektronikus közigazgatásban

Aláírási szabályzatra vonatkozó elvárások a magyar elektronikus közigazgatásban

S/MIME alapú biztonságos elektronikus levelezés

SSL/TSL alapú biztonságos kommunikáció

A Kormány..../2005 (..) Korm. rendelete a közigazgatási hatósági eljárásokban felhasznált elektronikus aláírásokra és az ahhoz tartozó tanúsítványokra vonatkozó követelményekről

A Kormány..../2005 (..) Korm. rendelete az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól

A Kormány..../2005 (..) Korm. rendelete az elektronikus ügyintézés lehetővé tevő informatikai rendszerek biztonságáról, együttműködési képességéről és egységes használatáról

Az informatikai és hírközlési miniszter..../2005 (..) IHM. Rendelete az elektronikus közigazgatási ügyintézési eljárásban alkalmazható dokumentum formátumáról ( A verzió )

Az informatikai és hírközlési miniszter..../2005 (..) IHM. Rendelete az elektronikus közigazgatási ügyintézési eljárásban alkalmazható dokumentum formátumáról ( B verzió )

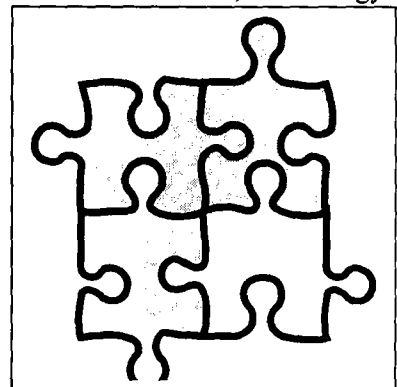
## **Interoperabilitás**

### **Mi az az interoperabilitás?**

Szeretnénk hangsúlyozni, hogy az interoperabilitás nem az „informatika magánügye”. Az interoperabilitás a közigazgatás korszerűsítéséről, a különböző közigazgatási szervezetek és rendszerek együttműködéséről szól, annak egyik fontos eleme, amelyben az informatika nélkülözhetetlen szerepet játszik, de ez esetben is az eszköz szerepét tölti be.

A magasabb szintű együttműködés, az ellenőrzések - és így a jogi előírások betart(at)ása - a közigazgatási rendszer hatékonyságát javítja, ezáltal az üzleti élet és az állampolgárok számára nyújtott szolgáltatások minőségének jelentős javulását eredményezi.

Másként fogalmazva, az interoperabilitás lehetővé tudja tenni, hogy az egyes szakrendszerekben csak annyi adatkezelést kell elvégezni, amennyi indokolt, és csak azokon az adatokon, amelynek a szakrendszer a forrása, a többi más szakrendszerekből elektronikusan és automatikusan át tudják venni, közösen tudnak „elintézni” egy ügyet. Ez biztosíthatja majd, hogy a későbbiekben a polgárok és a gazdálkodó szervezetek, a részükre nyújtott szolgáltatások esetén egységes közigazgatási felületet látnak, és az ügyfelek nem ismerik fel - nem kell felismerniük! - a közigazgatás megosztottságát (hatalmi ágak, ágazatok,



szakterületek, egyes hatóságok stb.). Ugyanakkor a közigazgatási szervezetek önállóságát semmilyen módon nem kell korlátozni.

Az „INTER – OPERABILITÁS” szóösszetétel együttes működési képességet jelent, azaz önállóan működő hatóságok szervezetek együttműködését jelenti.

Tehát az interoperabilitási projekt célja (jelen projekt céljai szerint a közigazgatáson belüli - G2G - kapcsolatokban) az állam- és közigazgatás szereplői közötti együttműködés és információ-csere megalapozása,

- keretrendszerek, szabványok,
  - eljárás-rendek, a hozzátartozó jogrendszer környezet és
  - szervezeti keretek
- kidolgozásával.

A fenti három dolog együtt biztosíthatja, hogy a magyar közigazgatásban az interoperabilitásra épülő kapcsolatok kellő hatékonysággal működjenek.

Szeretnénk hangsúlyozni, hogy az interoperabilitási fejlesztéseknek, a keretrendszer megtervezésének *nem* feladata a magyar közigazgatási nyilvántartási struktúra elemzése, esetleges átalakítására vonatkozó javaslat kidolgozása. Az interoperabilitási fejlesztéseket alapvetően a fejlesztéskor hatályos feladat- és hatáskörelosztás alapján kell végrehajtani. Mint később a tanulmány megállapítja, az interoperabilitási kapcsolatok kiépítéséhez általában jogszabály-módosításra van szükség, de ezek az együttműködés kiépítéséhez szükséges részlet szabályokra vonatkoznak, és nem alapvető nyilvántartási struktúrára, vagy feladat- és hatásköri kérdésekre.

Az interoperabilitási fejlesztések hatására *nem jön létre* „központi sokrétű nyilvántartás”, és a közigazgatási nyilvántartások *nem használnak* „közös adatokat”, hanem eljárásaik során az *eljárások hatékony lebonyolítása* érdekében a kialakított interoperabilitási kapcsolatok segítségével, és *a hatályos jogszabályok alapján* adatokat cserélnek.

A módszertani résznél olvashatjuk, hogy az interoperabilitási fejlesztéseket (mely rendszerek között, és milyen kapcsolatok kialakítására kerüljön sor) mindig igazgatási célok alapján kell megtervezni (pl.: a nyilvántartás adatminőségének javítása, az adatokkal való visszaélések megakadályozása stb.), az interoperabilitás önmagában nem határozza meg az egyes kapcsolatokkal elérendő célt.

A projektben elkészített több mint 500 oldalnyi pilot specifikáció 70%-a XML nyelven írt definíció, mégis a projekt folyamán a hangsúly nem annyira ezeken volt, a viták nem ezekről szóltak, hanem a szervezeti és működési modellről, az eljárások korszerűsítésének lehetőségéről, azaz igazgatásszervezési kérdésekről.

Ezért a projekt során nemcsak műszaki, adatelem- és eseménykezelési-szabványokra, valamint azok kidolgozására és alkalmazására tettünk javaslatot, hanem vizsgálat alá vontuk az interoperabilitás komplex feladatkörét. Az elkészült tanulmány az első, amely kifejezetten a magyar közigazgatásban alkalmazható interoperabilitást vizsgálja, és így, hol az információ hiányával, hol annak bőségével küzdött. Tartalmát tekintve tehát kissé inhomogén, de kirajzolódik benne egy irányvonal, amely végighaladva az IHM olyan folyamat katalizátora lehet, amely eredményeként jelentős előrelépések tehetők a magyar közigazgatásban az interoperabilitás kialakítása érdekében.

### **Miért van szükség az interoperabilitásra?**

Korunkban mind gazdaságilag, mind társadalmilag fontos, hogy milyen korszerű közigazgatási szolgáltatások vehetők igénybe. A fejlett országok a minél korszerűbb szolgáltatások biztosítása érdekében hirdették meg az e-közigazgatási

programjaikat, amelyek egyik lényeges eleme az interoperabilitás. Az interoperabilitás szó jelentése 'együtműködési képesség', azaz interoperábilis rendszerek megvalósítása az önálló alkalmazások együtműködését sokkal könnyebben lehetővé teszi, és egyben jelentősen felgyorsítja. Egy központilag létrehozott és karbantartott országos interoperabilitási szabvány esetén az előnyök még inkább érvényesülhetnek, hiszen a nagy közigazgatási rendszerek szabványos kapcsolatainak kiépülésével az alábbi politikai és közigazgatási célok könnyen megvalósíthatókká válnak:

- A közigazgatás az állampolgárok felé egységes képet mutat
  - Az állampolgártól nem kell ismételt elkérni a közigazgatásban róla már nyilvántartott adatokat
  - A hatóságoknak nem egymással kell kétoldalú megállapodásokkal rendezni az együtműködést, hanem a központi szabvány alapján nyújtott, egységes szolgáltatásokat használhatnak a szükséges – és a jogszabályok által lehetővé tett – kapcsolat kialakításához
  - A közigazgatási információs rendszerek jogszerű és szabványos együtműködése révén jelentősen javulhat a nyilvántartások adatkonzisztenciája.
- Végül, de nem utolsósorban az interoperabilitási szabvány megléte és az interoperábilis rendszerkapcsolatok szaporodása, mintegy melléktermékként, felgyorsítja a közigazgatási rendszerek és nyilvántartások fejlesztését, ösztönzi a fejletlenebb területek modernizálását azáltal, hogy a korszerű technikai és informatikai trendek követését leegyszerűsíti.

Másrészt az interoperabilitás a közigazgatási reform fontos eleme – az e-közigazgatás létrejöttének alapfeltétele – szerte a világban, és az kell, hogy legyen hazánkban

#### **A MEKIK célja és alapelvei**

Az információs társadalom megvalósítása szempontjából a

**Magyar e-Közigazgatás Interoperabilitás Keretrendszerének** (MEKIK) kiemelt fontosságú szerepe van. Az információs társadalom polgára által a közigazgatástól joggal igényelt információk rendelkezésre állását csak olyan információs rendszerekkel lehet megvalósítani, amelyek egymással együtműködésre képesek, interoperábilisak.

A közigazgatási és közfeladatokat ellátó szervek információs rendszereiben jórészt ma is rendelkezésre állnak a szükséges alapadatok. Az elmúlt másfél évtizedben szinte mindenütt bevezettek olyan informatikai rendszereket, amelyek a napi munkát, illetve annak bizonyos részeit segítik. A problémát az jelenti, hogy a használt rendszerek a legkülönbözőbb platformokon készültek, a legkülönbözőbb tárolási formákat használják és a rendszerek tervezésekor általában nem is gondoltak a más rendszerekkel való együtműködésre.

Mára az információs társadalom építésének egyik jelentős akadályává vált a jelzett probléma, vagyis a kiépített rendszerek képtelenek az együtműködésre. A probléma kezelése érdekében nem kell a rendszerek fejlesztését újra kezdeni, hanem elegendő új modulokkal kiegészíteni őket, amelyekkel interoperábilis kapcsolatok kiépítésére alkalmassá válnak. Ezt a „megőrizve meghaladás” alapelveként deklarálni is kell.

Végezetül ki kell emelnünk azt is, hogy a jól működő MEKIK komolyan hozzájárul az állampolgárok megnövekedett igényeinek kiszolgálásához is megcélzó, sikeres közigazgatási reform végrehajtásához, ami a Kormányprogram egyik kiemelt pontja.

#### **Az interoperabilitás jelentősége az e-önkormányzatban**

A keretrendszer gyakorlati működésének első szakaszában elsősorban a központi nagy rendszerek, nyilvántartások lesznek azok, amelyek meghatározzák majd a keretrendszer tartalmát (a gyakorlatban bevált megoldások képezik a kialakuló szabványok alapját). Ugyanezek a rendszerek lesznek azok, amelyek a keretrendszeren belül hatályba lépő szabványok, ajánlások eredményeképpen módosulni fognak (a szabványoknak való megfeleléségi kritériumok teljesítése miatt).

Az információtechnológia alkalmazása a nemzetközi tapasztalatok alapján, az egyes országok helyi közigazgatásában is egyre inkább realitássá válik. A helyi közügyek minden területét átfogja a kellő időben szerzett, felhasznált és adott információ. Az informatika alkalmazása a helyi közigazgatásban két ok miatt elkerülhetetlen:

Egyrészt a korábbinál jóval hatékonyabb, eredményesebb, gyorsabb és pontosabb ügyintézés lesz lehetővé.

Másrészt a környezet, a nagyobb rendszer, amelynek része az önkormányzati közigazgatás is, elvárja a kapcsolódást a központilag kialakított rendszerekhez, ezért az együttműködési keretrendszerben rögzítettek alkalmazása hosszabb távon elkerülhetetlen.

A magyar közigazgatásban sok államigazgatási feladatkör a jegyző hatáskörébe tartozik, ezért jellemzően a központi rendszerekben már most is jelentős szerepet töltenek be az önkormányzati intézmények (pl.: okmányirodák). Ez a helyzet biztosítja azt, hogy az önkormányzatok a központi nagy rendszerek együttműködése esetén tapasztalatokat szerezhessenek az interoperabilitásról.

A központi és a helyi közigazgatás hatékony együttműködésének megvalósítása egy hosszú folyamat. A keretrendszer követelményeinek megfelelően az együttműködési képességet különböző szinteken kell megvalósítani. Ennek ellenére a keretrendszer egyes elemeit a készségi állapottól függetlenül lehet alkalmazni, pl. fájlformátum-ajánlások, biztonsági követelmények stb.

#### **Az informatika irányításának kérdései**

##### **Rendszerfejlesztés és üzemeltetés műszaki koordinációja**

A nagybonyolultságú rendszerek fejlesztését vagy vásárlását mindig külső cégek, szakemberek bevonásával kell megoldani. Az informatikáért felelős szervezetnek úgy kell meghatározni a fejlesztések műszaki specifikációit, hogy ha lehet az üzemeltetést saját szervezetén belül tudja elvégezni. Néhány esetben, ahol ezt a rendszer bonyolultsága megkívánja, külső szakembereket kell igénybe venni karbantartási feladatokhoz.

##### **Az összhang fenntartása a szervezeti és informatikai stratégia között.**

A Hivatal szervezeti felépítését a képviselő testület által elfogadott Szervezeti és Működési Szabályzata határozza meg. Az informatikai rendszernek minden esetben alkalmazkodnia kell ehhez a rendszerhez. Ez általában sikerül, de az informatikai rendszer átalakításához néha külső szakembereket kell igénybe venni. A technológiai fejlődés esetleg kikényszeríthet szervezeti változást, de ez csak a közigazgatási reformtörekvésekkel összhangban történhet.

##### **A rendszerek egymáshoz viszonyított fontosságának meghatározása**

Az informatikai rendszerek fő csapásirányát a polgárok tájékoztatása és az ügyintézés korszerűsítése határozza meg. A közérdekű adatok nyilvánosságra hozatala azért bír nagy jelentőséggel, mivel a településen élőknek alapvető joguk az önkormányzat működésének nyomon követése, hiszen az a saját életüket befolyásolhatja. Az ügyek gyors és pontos intézése szintén fontos szempont a településen élő emberek számára.

## **Az informatika finanszírozási kérdései**

### **Éves koncepciók tervezése**

Az éves koncepció összeállítása során az előző évben felmerülő igényeket, valamint a központi szervek trendjeit figyelembe véve, a lehetséges pénzügyi erőforrások keretei között tervet kell készíteni az éves feladatok megoldására. A koncepció összeállításánál az informatikának már a lehetséges műszaki megoldásokat figyelembe véve kell a terveket elkészíteni, hogy a rendszerek a felmerülő igényeket ki tudják elégíteni. Abban az esetben, ha a fejleszteni kívánt rendszer nagyobb mint 5 millió forint, minden esetben ki kell kérni a véleményét a Polgármesternek, az Informatikai Tanácsnoknak és célszerű külső tanácsadók igénybevétele is egy esetleges hatástanulmány elkészítésében, hogy a beruházás fejlesztés valóban értékarányosan növeli-e a informatikai szolgáltatásokat.

### **Év közben felmerülő igények kezelése**

Abban az esetben, ha a képviselő testület, a Hivatal vezetése, vagy felsőbb szervezet javasol év közben végrehajtandó fejlesztést, vásárlást, akkor meg kell vizsgálni, hogy az ajánlott vagy a piacon létező alkalmazás vagy hardver eszköz teljesíti-e az informatikai koncepcióban meghatározott műszaki feltételeket. Meg kell vizsgálni, hogy az éves informatikai költségvetésben rendelkezésre áll-e elegendő pénzügyi forrás. Amikor a fejlesztés meghaladja a lehetséges pénzügyi keretet, igényt kell benyújtani a költségvetés módosításához. Számíthatunk még különböző pályázatok meghirdetésével a kormány, vagy az EU részéről. Ebben az esetben a képviselő testülettől kell igényelni a pénzügyi önrészt a pályázat benyújtásához.

### **Pályázatok**

Az Önkormányzat 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 rendszerek szolgáltatási és támogatási koncepciója**

### **A felhasználók szerepe a saját rendszerük üzemeltetésében**

Felhasználók alatt most az önkormányzati szerveknél dolgozó munkatársakat, vagyis a „belső” felhasználókat értjük (azzal a megjegyzéssel, hogy az elektronikus önkormányzati szolgáltatások igénybe vételéhez, használatához a megfelelő számú közösségi Internet-hozzáférési pont biztosítása mellett szükség lehet az önkormányzatok ügyfelei, azaz a „külső” felhasználók képzésére is). Ezen belső felhasználók egy részénél feltétlenül fennáll az ismerethiány, a korszerű technikától való idegenkedés, félelem. A hiányosságok felmérésével, a képzési igények meghatározásával, a szükséges képzések végrehajtásával a „digitális szakadék” a munkatársak jelentős részénél áthidalható. Az egyszeri, akciószerű; a képzésen túl fontos, hogy minden esetben, amikor új technika kerül bevezetésre (amikor lényeges változás történik), ez a folyamat a megfelelő időben megismétlésre kerüljön.

### **Helpdesk**

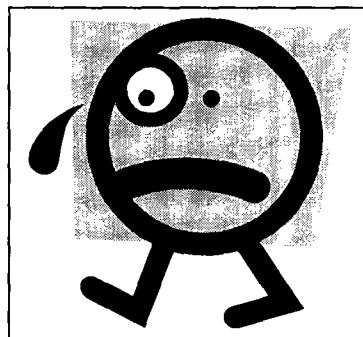
A Helpdesk szolgáltatást az informatikusok csoportja végzi. Telefonon, SMS- ben e-mailban



lehet kérni segítséget távolról egy-egy informatikai probléma megoldásában. A problémás esetek kb. 50%-ában elegendő, ha az informatikus telefonon szóban vezérli a felhasználót, hogy mit állítson be, vagy hogyan tud továbblépni az elakadt munkafolyamatban. Hatékonyan az a felhasználót lehet segíteni, aki ismeri annak programnak a kezelését, amit használ, és nem azt kell elmagyarázni hogy pl. a Mentés másként funkció hol található. Tehát ez a módszer kezdők segítségére alkalmatlan.

#### **Távoli felügyelet**

A távoli felügyeletet az informatikusok csoportja végzi. A felhasználók gépére fel kell telepíteni egy agentet, a segítséget nyújtó gépére, pedig egy vezérlő programot. A segítő át tudja venni a saját gépére a felhasználó képernyőjét, billentyűzetét vagy egerét. Ez funkcionálisan olyan mintha a segítő ott ülne a felhasználó mellett és látja a képernyőjét. Vagy szóban utasítja, hogy mit csináljon a felhasználó, vagy helyette még a kezelőszerveket is átveszi és a felhasználónak csak figyelnie kell hogyan hajtja végre más a feladatot. Távoli felügyelet segítségével távolról lehet programokat telepíteni.



#### **Az informatika személyzeti kérdései**

##### **A szakképzettséggel szembeni jövőbeni igények elemzése**

A korszerűbb, megbízhatóbb technika, rendszerek bekerülésével, általánossá válásával csökken az informatikusi munka „tűzoltás” –jellege. Érdekesebb, vonzóbb lesz a munka, ami szintén hozzájárulhat a munkatársak megszerzéséhez, megtartásához. Néhol szükség lehet szemléletváltásra is, ami az informatika szolgáltató jellege, az informatikai szolgáltatások felhasználó-központúsága szükségességének elfogadását jelenti. A szemléletváltás meggyőzéssel és megfelelő tréningekkel biztosítható.

##### **A személyzet továbbképzése és oktatása**

A célok elérése érdekében elengedhetetlen az önkormányzatok informatikai humán erőforrás-szükséglete és lehetőségei között jelenleg meglévő szakadék áthidalása. Folyamatos továbbképzés híján a legkorszerűbb módszerek, eszközök, rendszerek terén gyakori az ismerethiány, a szakadék; így szükséges a meglévő humán erőforrások fejlesztése (a munkatársak folyamatos továbbképzése, a legkorszerűbb módszerek, technikák, eszközök megismertetése, begyakorlása, a szükséges készségek kialakítása), a megfelelő motivációs és ösztönzési lehetőségek biztosítása (felkészült, tapasztalat munkatársak megszerzése, megtartása, karrier-támogatás, teljesítmény-menedzsment).

##### **Koncepció a tanácsadók alkalmazására**

A technológiai fejlődés gyorsasága és szerteágazása az informatikai csoport részéről nem minden esetben követhető. Néhány rendszer, vagy alkalmazás olyan bonyolult, hogy mindenképpen szükségesé tesz külső tanácsadók alkalmazását már a tervezésnél is, de különösen a kivitelezésnél. A külső tanácsadói kört úgy kell megválasztani, hogy minden szakterületről legalább két különböző cég, vagy személy véleményét ki lehessen kérni. Az informatikáért felelős személyeknek össze kell állítani egy szaktanácsadói listát, amelyből szükség esetén ki lehet választani a kívánt fejlesztést segítő szakértőket.

#### **Hardverbeszerzési politika**

### **Több beszállítóra alapozó koncepció**

Bár a beszerzéseket a közbeszerzési szabályok határozzák meg, ügyelni kell, hogy ne kerüljön túlsúlyba egyetlen beszállító sem. A központi közbeszerzések alkalmazásánál ez megoldható, de az egyszerűsített közbeszerzéseket úgy kell kiírni, hogy a pályázók meghívásos közbeszerzéssel a különböző szakcsoportnak megfelelően kerüljenek ki. Jó kapcsolatot kell fenntartani a pályázatok második és harmadik helyezetteivel is, hogy a megvalósítandó célok kivitelezhetők legyenek akkor is, ha a nyertes pályázót valami akadályozza a megvalósításban.

### **Közbeszerzés**

Az önkormányzatokkal szembeni gazdasági, társadalmi igények, valamint E-csatlakozásból következő elvárások teljesítése szempontjából is Magyarországon fontos volna az önkormányzatok, intézmények közös beszerzésekre irányuló összefogása, illetve a beszerzési folyamatok elektronizálása. Egy elektronikus beszerzést támogató rendszerben a beszerzési tevékenység a következő lépésekből áll: a beszerzési (közbeszerzési) eljárásokkal kapcsolatos információk közzététele, tárolása (mind az ajánlatok kiírása, mind tenderfigyelés területén; az ajánlatok elektronikus úton történő fogadása; ill. a beszerzés (közbeszerzés) teljes folyamatának az elektronizálása. Az elektronizált beszerzési rendszerek beszerzése, üzemeltetése a nagyobb helyi önkormányzatok szintjén, egyedileg is megtörténhet (ha 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, amelyek a települések polgármesteri hivatalainak és további önkormányzati intézményeinek igényeit. Az önkormányzatok helyi gazdaságfejlesztő szerepének megfelelően az önkormányzatok pályázatfigyelő szolgáltatást is végezhetnének az uniós közbeszerzési rendszerbe bekapcsolódva. A közbeszerzések konkrét célja, s ezzel összefüggésben jelentős jogi szabályozási háttére 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 előnyeinek túl komoly mértékben elősegítheti a közbeszerzés céljai elérését.

### **A beszerzés módszerei ( lízing, vásárlás, stb...)**

Az éves koncepcióban eltervezett fejlesztések, beruházások mindég vásárlás útján valósuljanak meg. A tervezések tartalmazzák, a pénzügyi erőforrások igénylését a költségvetés összeállításánál. Az év közben felmerülő feladatok megoldásánál alkalmazható a költségek több évre való elosztása. A pályázatokkal megnyert pénzeket előfinanszírozni kell.

### **Információkezelési koncepció**

#### **Információk tárolási igényeinek meghatározása**

Elsősorban a szerverek tárolókapacitása határozza meg az informatikai rendszereken tárolható adatok mennyiségét. A munkaállomások tárolókapacitása

csak a munkakörnyezet kialakítása miatt lényeges. Minden a munkával kapcsolatos adatot a szervereken kívánunk elhelyezni az információ-megosztás és a mentések központi kivitelezése miatt. A központi kapacitásigény 2005-ben 120 GB. Az évenkénti várható kapacitásigény kb. 50%-os növekedése várható, így a 2015-ös évben a kapacitás igény a Tera Byteos tartományba csúszik át. Előreláthatólag ezt a kapacitást a mai technológiai szinten Raid tömbökkel lehet elérni. A technológiai fejlődés hozhat olyan eszközöket, amelyek a mai napig még nem ismeretesek. Ezek alkalmazhatóságáról az informatikai koncepció felülvizsgálatakor lehet majd nyilatkozni.

#### **Adatbiztonsági és védelmi koncepció**

A szerverek adatvédelmét egy nagy kapacitású szalagos mentőeszkővel oldjuk meg. Minden nap végén, a szervereken működő adatbázisokat teljes mentéssel lementjük. Hét végén, pedig a szerverek teljes tartalmáról biztonsági másolatot készítünk. Az adatkazettákat a szerverektől kb. 50 m-re levő informatikai szobában, egy lemezszekrényben tároljuk.

Az adatok védelméről és esetleges katasztrófa esetén való visszaállításáról a Polgármesteri Hivatalban ki kell dolgozni egy informatikai Havaria tervet. A tervnek tartalmaznia kell a teljes vagy részleges katasztrófa utáni visszaállítás menetét, és annak anyagi vonzatait.

#### **Információ megosztási koncepció**

A Hivatal szervezetei, valamint az önkormányzat intézményei megosztott adatbázisokból nyerhessenek adatokat. Természetesen a személyi adatokat, az adótitkokat csak valamely törvényi felhatalmazás alapján lehessen lekérdezni. Ezt mindig az adatvédelmi felelős határozza meg, és a rendszergazda állítja be a hozzáférési jogosultságokat.

#### **Átláthatósági koncepció**

A közérdekű adatok nyilvánosságra hozatalát bővíteni és végül teljessé kel tenni. A jelenleg is működő üvegzeleb adatait úgy kell majd elhelyezni a honlapon, hogy a törvényi előírásban szereplő 5 millió forint alatti közpénzek elköltését is figyelemmel lehessen kísérni. Végző esetben a legkisebb kifizetést is automatikusan a polgárok elé kell tárti, természetesen a személyes adatok védelméről szóló törvényt betartva.

A polgárokat érintő rendelettervezetet már az elfogadás előtt elektronikusan ki kell függesztetni, a bizottságok által tett módosításokat és észrevételeket közzé kel tenni valamint fórumszerűen lehetőséget kell adni az állampolgároknak, hogy észrevételeiket javaslataikat megtehessék.

#### **A számítógépes rendszerek architektúrái**

##### **A várható kapacitásigények elemzése**

Mint ismeretes a számítógépek kapacitása 18 hónaponként megduplázódik. Ez az asztali gépek esetében teljes mértékben igaz. Szervereknél viszont olyan megoldásokat kell találni, ami a működést 6-8 évre biztonságossá teszi. A szerverek konszolidációja vagy az újonnan beruházott központi számítógépek kapacitását túl kell tervezni, hogy életciklusuk magasabb legyen az asztali gépeknél.

##### **Lépéstartás a kapacitásigények változásával**

Az információs rendszerek korszerűsítésénél a számítógépek, szerverek, operációs rendszerek cseréje, felújítása legalább 4 évente szükséges. Az informatikai technológia fejlődésével a berendezések 36 hónaponként a teljesítményüket, kapacitásukat 4-5 szörösiére növelik. Ez az időintervallum, amin belül a hardver elemeket és az operációs rendszereket fel kell újítani. A



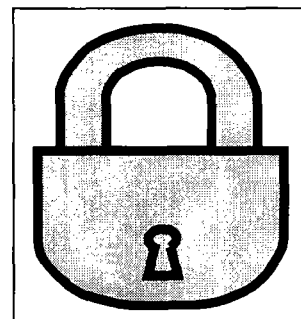
szerverek esetén 7-8 év az az időszak, amikor a szerverek konszolidációját el kell végezni.

### **Centralizálási illetve decentralizálási koncepció**

A hivatalban működő rendszerek és azok adatbázisai jelenleg is a központi szervereken működnek. El kell érni, hogy adatbiztonsági okokból és az adatok megosztási szempontjából ez arány 100%-os legyen. Más a helyzet az intézményeknél lévő adatokkal. Ezeket az adott szervezet gépein, szerverein kell tárolni, de ki kell alakítani azt a keretrendszert, ami az interoperabilitást biztosítja. Az adatok mentését, tárolását az adott szervezetnek kell biztosítani.

### **Titokvédelem, biztonság**

Az önkormányzati adatvagyon védelme érdekében három területen kell lépéseket tenni, hogy illetéktelen személyek, Hackerek ne juthassanak hozzá az adatokhoz, és illegálisan ne használhassák fel, vagy esetleg ne tehessék tönkre az adatbázisokat és az informatikai infrastruktúra mindig megbízhatóan működjön. A hivatali hálózatot tűzfalal, későbbi időszakban tűzfalakkal kell megvédeni az Internet felől várható támadásokkal szemben védeni. A tűzfalakon történő betöréskísérleteket listázni és elemezni kell, hogy fel lehessen készülni a későbbi sikeresebb támadásokkal szemben. A tűzfal megbízható működését külső szakemberekkel auditáltatni kell.



A vírusvédelem a másik fontos terület, ahol mindig korszerű védelmet kell alkalmazni, mivel az új vírusok megjelenése, a régi vírusok mutációja, a trójai vírusok és a kémprogramok kellő védelem hiányában lelassítják, működésképtelenné tehetik az informatikai infrastruktúrát.

A harmadik biztonságot növelő tényező már nem technikai, hanem humán jellegű probléma. Az a jelszóhasználati házirend kialakítása, oktatása, betartatása esetleg kikerülése esetén szankciók alkalmazása.

### **Irodai rendszerek**

#### **A várható igények felmérése**

Az irodai szoftvereknél továbbra is a szövegszerkesztő a táblázatkezelő, a rajzoló és az előadás szervező kerül a munkaállomásokra. A többi alkalmazást a böngésző segítségével lehet majd elérni. A munkaállomások asztalairól le kell csupaszítani a főlegyes ikonokat, el kell távolítani a játékokat, és meg kell tiltani vagy akadályozni, hogy a felhasználó saját maguk programokat installálhassanak a munkaállomásokra. Minden munkaállomáson csak az ügyintézők feladatellátásához szükséges munkakörnyezet legyen beállítva.

#### **Dokumentum-menedzsment**

Amikor már a papíralapú dokumentumok is hozzáférhetőek lesznek elektronikus úton és az elektronikus ügyiratok is elterjednek, meg lehet valósítani a dokumentumok nyomon követését. Naplózni kell a létrehozó, ki nyitotta meg a dokumentumot, ki változtatott rajta és ki továbbította az ügyfél felé. Az iktatóprogram segítségével nyomon lehet követni, hol tart az ügyintézés. Az ügyfél saját maga belenézhet az Interneten keresztül a saját ügyiratába. Természetesen az ügyfelet azonosítani kell, digitális aláírásával, ügyfélkapun keresztül vagy más eszközzel, hogy joga legyen lekérni saját ügyiratát.

#### **Elektronikus iktatás**

Az önkormányzati ügyiratkezelést jelenleg a „38 / 1998. (IX. 4.) BM rendelet a helyi önkormányzatok iratkezelési mintaszabályzatáról” szabályozza. Ennek

melléklete rendelkezik arról, hogy az önkormányzatok milyen kötelező tartalmi elemek figyelembevételével alakíthatják ki iratkezelési szabályzataikat. E melléklet foglalkozik az elektronikus irattal is: meghatározza a fogalmát, az „Általános rendelkezések” pedig tartalmazzák az elektronikus irat kezelésére vonatkozó szabályokat. A „IV fejezet 11.: elektronikus iktatási sajátosságok” foglalkozik a speciális szabályokkal. Az elektronikus iratkezelésről szóló részek teljes egészében a papíralapú iratkezelés gyakorlatát tükrözik, a vonatkozó szabályok az elektronikus iktatásról szólnak, elektronikus dokumentumkezelésről szóló rendelkezések nincsenek. Az elektronikus nyilvántartás nem helyettesítheti azokat az átadókönyveket sem, melyekben az átadás-átvétel tényét a saját kezű aláírás bizonyítja. A rendelet kiadmányozásáról szóló pontja (V. fejezet 16.) sajátkezü aláíráshoz köti a dokumentum hitelességét. Ez a (jelenleg is érvényben lévő) rendelet nem teszi lehetővé az önkormányzatok számára, hogy jogszabályi előírásoknak megfelelő elektronikus dokumentumkezelő rendszert alkalmazhassanak. Szükséges az iratkezelés szabályozásának az elektronikus iratkezelést szervesen magába foglaló újraszabályozása. Az EU csatlakozás kapcsán az önkormányzatok jogi környezete a közeljövőben bizonyos mértékig megváltozik majd; folyik több jogszabály, rendelet felülvizsgálata, korszerűsítése.

#### **Papíralapú dokumentumvédelem**

A papír alapú dokumentumok védelmét jelenleg az iratkezelési szabályzat biztosítja. A jövőben azonban alkalmazni kell majd azt a technológiát, amikor a papír alapú dokumentumokat az iktató be scanneli, és az ügyintézőkhöz nem papíralapú akták kerülnek, ( azok nem tornyosulnak az asztalokon ) hanem azok elektronikus , hiteles másolatuk jeleni meg a munkaállomások képernyőjén.

#### **Kommunikációs infrastruktúra**

##### **A várható igények felmérése**

A jelenlegi Internet hozzáférés 2 Mb. sávszélességű 2 érpáros bérelt vonalon történik. A rendelkezésre állási idő 99,8 %-os. Növelni kell a sávszélességet, hogy ki lehessen elégíteni a felmerülő igényeket, valamint a rendelkezésre állási időt is nagyobb megbízhatóságúra kell kialakítani. Ezt a következő módon célszerű elérni. Az Internet hozzáférést kettő vagy több szolgáltatótól kell igénybe venni. A nagy-megbízhatóságú bérelt vonal mellé mikrohullámú és kábel TV- Internet hozzáférést kell vásárolni különböző szolgáltatóktól, így a sávszélesség az igények szerint skálázható. A rendelkezésre állási idő, pedig elérheti a nagyon nagy 99,999 % százalékot. Vagyis a kommunikációs infrastruktúra akkor is fog működni, ha egy vagy két szolgáltató nem tudja biztosítani a hozzáférést.

##### **Mobil felhasználók**

( Open Smart Card Infrastructure for Europe v2 )

A mobil felhasználóknál biztosítani kell a személyazonosításhoz szükséges technológiát. A Globális hordozhatósági keret az intelligens kártyákkal történő személyazonosításhoz, hitelesítéshez és elektronikus aláíráshoz. Ez a keret dokumentum koncepciót és útmutatót ad a biztonságos elektronikus szolgáltatáshoz és tranzakciókhoz szükséges személyazonosítás, hitelesítés ( a kártyára illetve a tulajdonosra vonatkozóan), letagadhatatlanság ( elektronikus aláírás használata ), titkosítás, valamint egyéb alkalmazásokkal történő integrálás vonatkozásában.

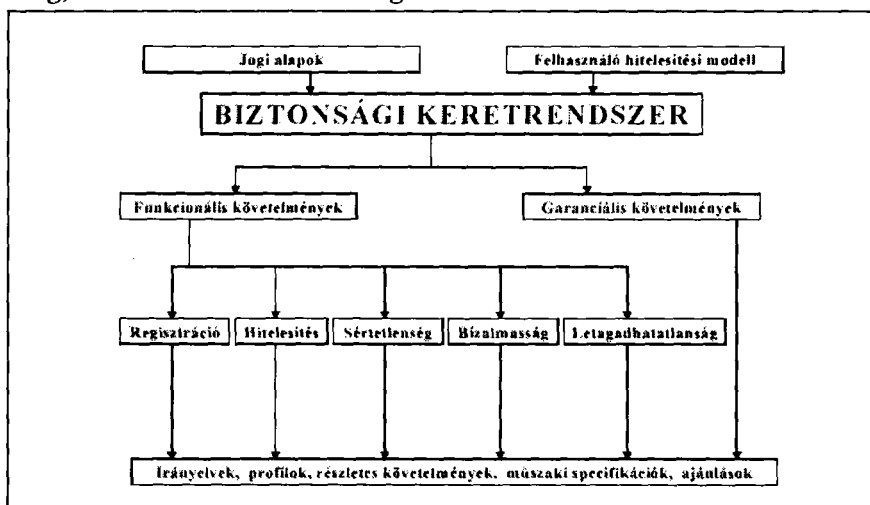
##### **Kommunikáció a felügyelt szervezetekkel**

A Budapest XVI. kerületi közháló létrehozása után, a felügyelt intézményekkel a kommunikációs kapcsolatot VPN ( virtuális magán hálózat ) segítségével kell tartani. Így biztosítható a biztonságos adatcsere, interoperabilitás a decentralizált alkalmazások között. A kommunikáció az elektronikusan, digitális aláírással hitelesített e-mail-ekben történik majd. A papírmentes kommunikáció ezen a területen születhet meg teljes mértékben először. A közhálón keresztül IP telefóniát is célszerű működtetni, így az intézmények közötti telefonálás költsége minimális, vagy teljesen ingyenes lehet.

### **Publikus Kulcs Infrastruktúra**

A Publikus (Nyilvános) Kulcsú Infrastruktúrák (PKI), azáltal, hogy elektronikus megoldásokat kínálnak a korábban papíralapú folyamatok helyett, jelentős mértékben felgyorsíthatják és leegyszerűsíthetik a termékek és szolgáltatások áramlását. Ezek a megoldások az elektronikus folyamatok az adatok sértetlenségén és hitelességén nyugszanak. Mindkét követelmény biztosítható egyedi, nem hamisítható digitális aláírásnak a természetes vagy jogi személyekhez történő hozzárendelésével. Ezután, az aláírás birtokosa digitálisan aláírhatja az adatokat és a címzett ellenőrizni tudja ki az adatok küldője és meggyőződhet arról, hogy az adatokat nem változtatták meg az aláíró tudta nélkül. A PKI segítségével ezen kívül titkosítani is lehet az adatok bizalmas kezelése érdekében. Az informatikai technológiák más fejlesztéseihez hasonlóan, a PKI-t csak gondos tervezés után lehet bevezetni bármely szervezetnél és csak akkor, ha a PKI kapcsolata a többi automatizált rendszerekhez egyértelműen tisztázott. Ez a dokumentum egy rövid áttekintést nyújt a U.S. szövetségi kormányzati publikus (nyilvános) kulcsú infrastruktúra kialakulásáról és a kormányhivatalokban történő bevezetésével kapcsolatos kérdésekről. Áttekintést nyújt a PKI különböző elemeinek kockázatairól és előnyeiről és bemutat néhány, a PKI U.S. szövetségi kormányánál történő bevezetése során lehetséges kompromisszumos megoldást. A dokumentum célja, hogy segítséget nyújtson a különböző tárcák döntéshozóinak abban, hogy eldöntsék, alkalmazható-e tárcáiknál a PKI és, hogy mi a leghatékonyabb módszer a PKI bevezetésére és elterjesztésére. A PKI rendszerek költségeinek és hasznának mélyebb elemzésére a tárcák munkájában és a PKI bevezetésének megtervezésére további dokumentumok tanulmányozása szükséges. Ez a dokumentum csak egy kiindulási alapot nyújt a munkához és referencia listát ad átfogóbb információkat tartalmazó kiadványokról.

## Ellenálló képesség, titokvédelem és biztonság



### Regisztráció a magyar elektronikus közigazgatásban.

Az elektronikus kommunikációban résztvevő partnerek előzetes, kezdeti azonosítására vonatkozó szolgáltatásokkal és követelményekkel foglalkozik.

### Hitelesítés a magyar elektronikus közigazgatásban.

Bemutatja a felhasználók egyedi és egyértelmű azonosításához, és ennek az azonosításnak a hitelesítésére ( igazolására, bizonyosítására ) vonatkozó biztonsági szolgáltatásokat és követelményeket.

### Sértetlenség a magyar elektronikus közigazgatásban.

Azokkal a biztonsági szolgáltatásokkal és az ezekre vonatkozó követelményekkel foglalkozik, amelyek biztosítják az elektronikus tranzakciók integritását, sértetlenségét (vagyis azt, hogy a címzett pontosan azt az üzenete kapja meg, amit a feladó részére elküldött).

### Bizalmasság a magyar elektronikus közigazgatásban.

Azokkal a biztonsági szolgáltatásokkal és az ezekre vonatkozó követelményekkel foglalkozik, amelyek ahhoz szükségesek, hogy a továbbított információt jogosulatlan személy vagy folyamat ne ismerhesse meg.

### Letagadhatatlanság a magyar elektronikus közigazgatásban.

Azokkal a biztonsági szolgáltatásokkal és az ezekre vonatkozó követelményekkel foglalkozik, amelyek biztosítják a tranzakciók nyomon követhetőségét és a hitelesített felhasználókhöz vagy más felhasználókhöz való hozzárendelhetőséget úgy, hogy azok utólag a tranzakcióban részt vevők részéről letagadhatatlanok legyenek.

### Megfelelőség vizsgálatok a magyar elektronikus közigazgatásban.

Azokkal a garancia követelményekkel foglalkozik, melyek révén biztosítható a biztonsági elemek megvalósításában vetett bizalom.

## Transzparencia

Társadalmi, gazdasági és EU-s elvárás is a nyitottabb, átláthatóbb közszféra megteremtése, így e cél megvalósulása esetén mindezen elvárások teljesülnek. Növekszik az ország, a lakosság bizalma a közszféra iránt, s nő az ország EU-n belüli presztízse.

## Javaslatok új rendszerekre ill. rendszerbővítésekre

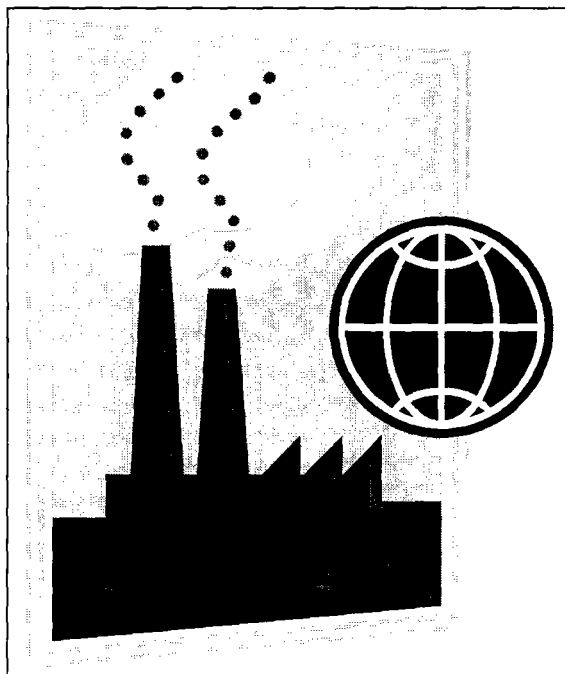
### Irodai környezet

Megfelelő szoftverrel biztosítani kell az irodai és a kommunikációs feladatok magas szint; 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.



### Kommunikációs infrastruktúra

A legnagyobb változás ezen a területen várható. Az alap infrastruktúrák közé ( vízellátás, csatorna , energiaellátás mellett ) be fog épülni az egész területet ellátó Internet hozzáférés. A különbség az lesz, hogy mivel ide nem kell minden esetben vezeték, cső stb. mivel előtérbe kerülnek a mikrohullámú technikák, a szolgáltatók közül valóban korlátlanul lehet válogatni vagy szolgáltatót váltani. Valószínűsíthető, hogy a biztonság nőni fog, mivel egyszerre több csatornát is igénybe vehetünk. Az ár biztosan csökkenni fog. Ez a tendencia már most is észrevehető. Ezen a területen a verseny igazán kibontakozik és ez csak a felhasználók javára válhat.



### Rendszerszoftverek

A rendszerszoftverek ha lehet a nyílt forráskódú technológiára alapuljanak. A szabványos adatbázis motorok közül az MS-SQL-t és az Oracle-t kell alkalmazni. A rendszerszoftverek közül azokat kell előnybe részesíteni, amelyek a platformfüggetlenség kritériumát kielégítik mind a szerver, mint a kliens oldalon.

## XVI. kerületi közháló

### Polgármesteri Hivatal

Az önkormányzati adatvagyon, információk közérdekű, közhasznú része megjelenik az Interneten, s elérhetővé, hasznosíthatóvá válik mindenki számára, akit érint, ill. érdekel (lakosság, cégek, vállalkozók, média, civil szervezetek stb.). Az állampolgárok az Őket érintő önkormányzati, 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 ) és egyéb szervezetek

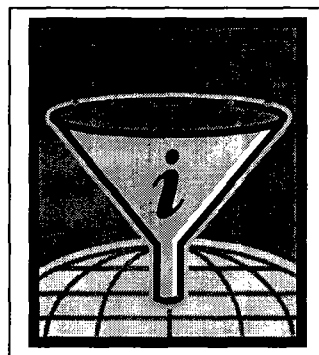
szolgáltatásai is. Az önkormányzati internetes portál információkat és szolgáltatásokat nyújthat minisztériumok, közigazgatási hivatalok és más szervezetek számára is.

Az Európai Unió tagállamaiban a települési és területi önkormányzatok, a versenyszféra szervezeteihez hasonlóan, egyre inkább a széleskörű funkcionalitást megvalósító, integrált irányítási rendszereket alkalmazzák. Ezek funkcionalitása felöleli az önkormányzatok valamennyi feladatát, beleértve az on-line közigazgatási szolgáltatásokat és az azokat „háttérből” kiszolgáló közigazgatás ügyvitelt, a költségvetést és további területeket. Budapest XVI. kerületében ezen a feladatokat a Polgármesteri Hivatalnak kell előállítani, mégpedig mindig a lehető legkorszerűbb technológiával.

Valószínűleg a közháló fenntartását az Önkormányzatnak, a műszaki koordinálását az Önkormányzat Polgármesteri Hivatalnak kell megoldani.

### **Oktatási intézmények**

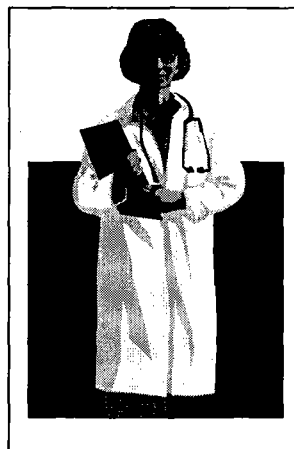
Magyarország EU-n belüli és azon kívüli versenyképessége szempontjából döntő fontosságú, hogy a mai és az eljövendő nemzedékek tudása, felkészültsége mennyire lesz „piacképes”. A Bp. XVI ker. Önkormányzat ezzel összefüggésben célul tűzte ki a magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők társadalmon belüli arányának többszörösére emelését. A közoktatás (alap- és középfokú oktatási intézmények) döntő mértékben a települési és a területi önkormányzatok tulajdonában van, így az önkormányzatok szerepe e téren is jelentős. Az alap- és középfokú oktatás minősége, eredményessége hatással van a gazdaságra (közvetlenül, ill. a felsőoktatás megalapozójaként is).



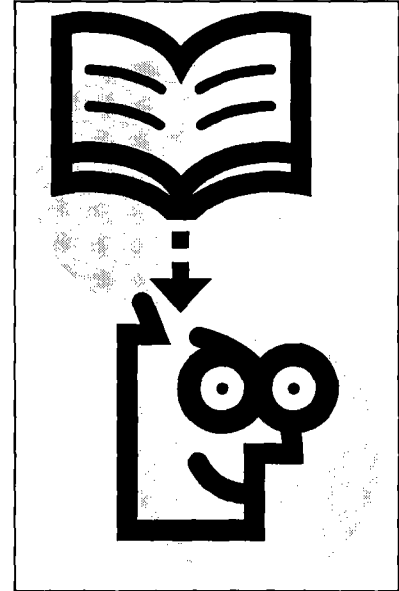
### **Egészségügy**

Tartalmazza a kerület házi- és szakorvosainak rendelési idejét. A szakrendelőbe való bejelentkezés szintén egyszerűbbé válik. Az időpont egyeztetése nemcsak telefonon, hanem Interneten keresztül is lehetséges lenne, amellyel a betegek időt és pénzt takaríthatnának meg. A laboratóriumi leletekhez is könnyen hozzá tudnának jutni, nem szükséges még egyszer a rendelőbe menni. A szakrendelésre beutalt betegek kórtörténeti előéletét.

( természetesen csak az adatokat, amit a háziorvos szükségesnek tart ), a szakorvosok le tudják kérdezni a háziorvosok számítógépein levő adatbázisokból. Az egészségügyi szolgálat és a háziorvosok valamint a Polgármesteri Hivatal

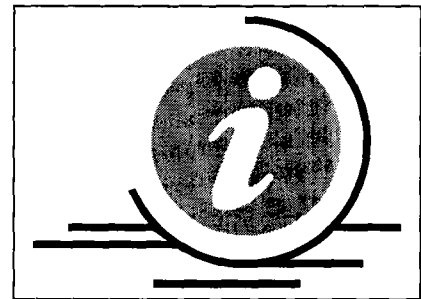


Személy és Lakcímnnyilvántartó szervezete közös, megelőző egészségügyi szűrésekre való felhívási akciókkal, hozzájárulhatnak a betegségek korai felismeréséhez és eredményes gyógyításához.



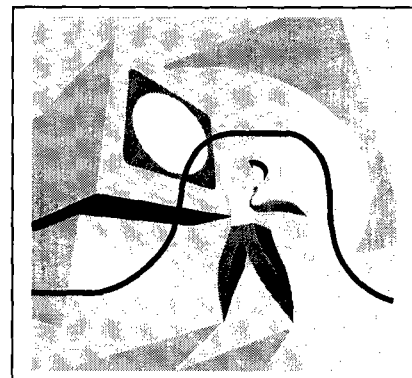
#### Közösségi pontok

Az Internet hozzáférés elterjedtsége bármilyen nagy, vagyis a kerületi polgárok többsége otthonukból, vagy munkahelyükről már eléri az elektronikus szolgáltatásokat, mindig lesznek, akiknek ez műszaki vagy anyagi okokból nem adatik meg. Ezért az esélyegyenlőség fenntartása érdekében célszerű közösségi Internet hozzáférési pontokat létrehozni a kerület különböző részein. Kulturális intézményekben, közösségi házakban, orvosi rendelőkben stb. biztosítani kell az Internet hozzáférést, hogy az elektronikus ügyintézéshez mindenkinek lehetősége legyen.



#### Tartalomszolgáltatások

Az ügyvitel speciálisan a nyilvánosság felé történő elektronikus kiterjesztése. Minden a városrész lakóit érintő információ strukturált, naprakész kereshető formában történő publikálása. A városrész cégeit, lakóit érintő személyes vagy bizalmas információk elérhetőségének biztosítása, megfelelően biztonságos csatornákon keresztül. ( pl. adóegyenleg, az ügy iktatásának folyamata.. stb )



Az Önkormányzat saját honlapja fenntartásának céljai:

- Az állampolgárok tájékoztatása az Önkormányzat és intézményeinek, valamint Polgármesteri Hivatalának tevékenységéről, gazdálkodásáról.

Ezen belül különös tekintettel a hatályos rendeletek, jogtár archívum és kihirdetendő rendeletek hivatalos megjelentetésére és folyamatos hozzáférhetőségének biztosítására.

- Az e-kormányzat folyamatos és fokozatos lehetőségeinek megteremtésével az elektronikus ügyintézés bővítése.
- A kerület közérdekű, kulturális és közéleti eseményeiről történő gyors tájékoztatás.

A fentieknek megfelelően a honlap fenntartójának tartalomszolgáltatói feladatai:

- Az önkormányzati tevékenység kommunikációjának biztosítása
- A jogszabályokban kötelezően előírt tartalmak folyamatos, ill. előírt időszakonkénti feltöltése, frissítése
- A Polgármesteri Hivatal szervezetével, működésével összefüggő információk folyamatos és naprakész megjelenítése
- Hozzájárulás a Polgármesteri Hivatal szolgáltatásainak állampolgár-barát kialakításához az egyes ügyek intézéséhez szükséges tudnivalók és ügyleírások közzétételével, a szükséges nyomtatványok letölthetőségével.
- A kétirányú kommunikáció különböző formáinak (fórumok, elektronikus levelek (e-mailek), elégedettségmérő lapok stb.) működtetése révén és az on-line véleménynyilvánítási lehetőség biztosításával, a Hivatal működésével kapcsolatban hozzájárulás az e-demokrácia kiteljesítéséhez.

*Az e-közigazgatás fokozatos megvalósulása azonban ennél többet kíván.*

*A honlap informatikai rendszerünkhöz kapcsolódó további fejlesztésének lehetőségei:*

Az alábbi on-line szolgáltatásokat kívánjuk a jövőben elérhetővé tenni az állampolgárok számára ügyeik intézésének megkönnyítése érdekében:

*1. Az elektronikus aláírás használatának elterjedésével számolva a web-lapot alkalmassá tesszük letöltött formanyomtatványok elektronikus kitöltésére, majd hitelesítés után on-line visszaküldésére.*

*2. Ezt továbbfejlesztve elektronikus ügyintézésre alkalmas portállá alakítjuk a honlapot.*

*3. A lakosság szélesebb körű tájékoztatásának érdekében az önkormányzati honlaphoz/portálhoz csatoltan kerületi hálózatot hozunk létre az önkormányzati intézmények és más kerületi intézmények, valamint a rendőrség honlapjainak összekapcsolásával.*

Ezek a gyors, szakszerű információk, melyek valljuk be őszintén, még utópisztikusnak tűnnek, mit nyújtanak ezen felül a polgárnak. Nemcsak tájékoztatást, de biztonságérzetet is. A nap bármely szakában segítséget kaphat abban, hogy a hivatal útvesztőjében eligazodjon. A XXI. század rohanó emberének az e-önkormányzat megnöveli a szabadidejét oly módon, hogy kevesebb időt kell az ügyintézésre fordítania. Az életkörülményükben minőségi változást idéz elő, ami a lakóhelyhez szorosabb kötődést eredményezhet.

*Helyi információk:*

- Helyi programok
- Rendeletek kihirdetése
- Határozatok
- Költségvetés
- Pályázatok kiírása, kihirdetése
- Városrészi e-Újság
- Események



- A polgármester programja
- A polgármester és kabinetjének bemutatása
- Választások
- Nyilvános fórumok

*Oktatás:*

- Intézmények bemutatása
- Kedvezmények az oktatásban
- Lehetőségek

*Egészségügy:*

- Egészségügyi szolgáltatások
- Vizsgálati anyagokhoz való hozzáférés
- Betegség statisztikák
- Lég, víz, pollen stb. szennyezettségi adatok térképi megjelenítése

*Munkavállalással kapcsolatos kérdések:*

- Munkalehetőségek
- A munkaügyi központ programja
- Közmunkák
- Segítség a munkanélküliek számára

*Humán szolgáltatások:*

- Gyermekvédelem
- Idősvédelem
- Hajléktalan védelem
- Drogfüggők, szenvedélybetegek segítése
- Mozgássérültek, vakok, hallássérültek segítése

*Kulturális rendezvények:*

- Intézmények bemutatása
- Pályázatok
- Kulturális programok

*Ügyintézőssel kapcsolatos információk*

- Ügyintézők hivatalos elérhetősége
- Ügyintézés segítése (formanyomtatványok, ezek kitöltése, időpontfoglalás, stb.)
- On-line ügyintézés

*Marketing jellegű tartalom*

- Szállások
- Étkezés
- Busz, HÉV menetrend
- Csoportosítás üzleti tevékenység alapján
- Elérhetőségek
- Statisztikák, mutatók
- Kedvezmények
- Munkaerő és képesítési statisztikák

**Előrelépési lehetőségek**

**Javasolt megoldások**

Korszerűsíteni kell a települési, területi és a kisebbségi önkormányzatok infokommunikációs eszközparkját. A korszerűtlen, szigetszerűen működő információs rendszereket fel kell váltaniuk a korszerű, globális, integrált rendszereknek. Csökkenteni kell az információs rendszerek, infokommunikációs

eszközök komplex költségeit (TCO-ját). Ennek érdekében támogatni kell a beruházási, finanszírozási igényt csökkentő lehetőségeket, beleértve az alkalmazásslolgáltatást is.

Az e-ügyintézés mint szolgáltatás értékelési szempontjai az EU-ban: a különböző ügytípusok milyen arányban szerepelnek a négy szint valamelyikében; milyen arányban érhető el a különböző szint; 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 kistépülések 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 intézhessék. Növelheti a szolgáltatás komplexitását az ügyfelek szempontjából, ha további, jelentősebb ügyfélforgalommal rendelkező szervezetek is csatlakoznak a rendszerhez (APEH, földhivatalok, közüzemi szolgáltatók stb.). Tekintettel arra, hogy még hosszú ideig nem feltételezhetjük azt, hogy önkormányzatok minden egyes ügyfele minden szempontból képes lesz valamennyi ügy kizárólag elektronikus úton történő intézésére, a harmadik és negyedik szolgáltatási szint bevezetése esetén sem javasoljuk a papíralapú ügyintézés és ezzel együtt a második szintként megjelölt szolgáltatás megszüntetését.

#### **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 ügyfél-tájékoztatás feladatától, munkaidejük nagyobb részét fordíthatják az ügyek elintézésére (az állampolgárok leggyakrabban, évente több mint 6 alkalommal, információszerezés céljából fordulnak valamely közhivatalhoz). Az ügyfelek ügyintézéshez kapcsolódó utazásainak egy része is feleslegessé válhat az on-line információszerezés révén. Az igazgatási ügyvitel mellett a polgármesteri hivatalok alapvető feladata a polgárok és szervezeteik, a partnerek és az ügyfelek ügymeneten kívüli, jogkövetkezménnyel jellemzően nem bíró tájékoztatása, valamint a konkrét igazgatási-hatósági ügyek menetéről történő, jellemzően jogkövetkezménnyel 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.

E két szintnek megfelelően már vannak látható eredmények. Amíg a többi szintet nem tudjuk teljesíteni, addig szükség van bővíteni az e-ügyintézés ezen típusainak bővítésére.

**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.

## Fejlesztési ütemterv

Fejlesztések

Technikai szintentartás

		2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
E-ügyintézés (elektronikus ügyintézési szolgáltatások)	On-line információk a közigazgatási szolgáltatásokról ( ügyleírások )											
	Nyomtatványok űrlapok letöltése ( az ügyintézéshez )											
	Nyomtatványok, űrlapok on-line kitöltése, hitelesítése, továbbítása											
	Teljes elektronikus ügyintézés ( döntés kézbesítés,illeték stb)											
	Függőben lévő ügyek elektronikus követése											
E-ügyfélkezelés	Call Center											
	Önkiszolgáló alkalmazások Interneten keresztül. (partnereknek)											
	CRM											
Közérdekű, közhasznú információk, település marketing	Közérdekű, közhasznú információk megjelenítése											
	Ügyfélforum, ügyféllevezés											
	Településmarketing											
	Elektronikus közbeszerzés											
E-önkormányzás	A képviselő testületek és bizottságok munkájának támogatása											
	Helyi elektronikus népszavazás, választás											
Belső „ügyfelek” kezelése	On-line információk Interneten keresztül											
	Önkiszolgáló alkalmazások interneten keresztül											

Fejlesztések

Technikai szintentartás

Közigazgatási alkalmazások	Adók és egyéb bevételek	
	Vagyonkataszter	
	Településüzemeltetés	
	Egyéb önkormányzati feladatok	
	Okmányirodai feladatok (üzemeltetés)	
	Gyámhivatali feladatok	
	Anyakönyvi hivatali feladatok	
	Építéshatósági feladatok	
	Egyéb közigazgatási feladatok	
	Közigazgatási térinformatika	
Adminisztratív (költségvetési) alkalmazások	Számvitel, pénzügy, kontrolling	
	Humánpolitika, humánerőforrás gazdálkodás	
	Anyag, tárgyeszköz gazdálkodás	
	Projectek és programok (beruházások fejlesztések)	
	Elektronikus iktatás, ügyirat, dokumentum, munkafolyamat kezelés	
	Jogszabályi információk szolgáltatása	
Irodaautomatizálás, kommunikáció	Szövegszerkesztés, dokumentumkezelés	
	Táblázatok, grafikonok, kimutatások készítése	
	Elektronikus levelezés külső belső	
	Prezentáció készítése	
	Feladatkezelés, ütemezés	

Fejlesztések

Technikai szintentartás

Vezetői információk és döntéstámogatás Tudásmenedzsment	Stratégiai tervezés és kontroll	
	Önkormányzati intelligencia	
	Dokumentáció menedzsment	
	Csoportmunka szoftverek	
	Internet, intranet, extranet	
	Mesterséges intelligencia	

### Terv a stratégia meghatározására és megvalósítására

#### 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, ügyfeladatok módosítása bejelentésének fogadása, tranzakciók indítása, információgyűjtés, információszerzés. A call center bevezetését követően elsődleges érintkezési felület az adott önkormányzati intézmény, pl. polgármesteri hivatal és az ügyfelek között, így döntő szerepe van abban, hogy az ügyfelek milyen képet alakítanak ki a hivatalról. A call center hardver és a szoftver oldala a funkcionalitást, a megbízhatóságot, rendelkezésre állást képviseli, míg az Informatikai és Hírközlési Minisztérium Magyar Információs Társadalom Stratégia Elektronikus Önkormányzat Stratégia 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.) bejuto 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. Tv. Az 1992. évi LXIII. törvény módosításáról stb.). Az adatvédelmi törvények, előírások betartása érdekében a közszféra 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.

#### **Javaslatok a stratégia felülvizsgálatának rendjére**

Az 1960-as évek közepén az USA egyik kutatója meghatározott egy jóslatot, ami ma már axiómaként létezik. „A számítógéppel segített tervezés és gyártástechnológia ( CAD, CAM ) a fejlődést úgy befolyásolja, hogy a számítógép teljesítménye 18 hónaponként megduplázódik. Ez azt jelenti, hogy 4

év alatt a számítástechnikai eszközök funkcionálisan elavulnak. Lehet, hogy a gépek, eszközök, programok még kiválóan működnek hosszabb ideig is, de a működtetésük már egyre drágább, és a megkövesedett struktúra a fejlődés gátjává válhat. Példa erre a még mindég működő DOS-os rendszerek. Működnek, de más rendszerekkel nem, vagy nehezen kapcsolhatók össze. A tervezési időhorizonton belül (azaz 2005-től 2012 – 2015-ig) a stratégia minden évben megtörténik majd a stratégia felülvizsgálata, szükség esetén aktualizálása, kiigazítása. Ennek fő célja a környezeti változások (pl. közigazgatási reform előrehaladása, információ- vagy kommunikációs technológiai fejlődés és így tovább), ill. azok hatásainak realizálása a stratégiában. Szintén megtörténik a pilot projektek, azok eredményei, tapasztalatai értékelése, és döntés születhet a folytatásról.

#### **Egyéb törvényi, jogi megfelelés.**

1949. évi XX. tv. a Magyar Köztársaság Alkotmánya  
1959. évi IV. tv. a Polgári Törvénykönyvről  
1978. évi IV. tv. a Büntető Törvénykönyvről  
1992. évi XXII. tv. a Munka Törvénykönyvéről  
1992. évi LXVI. tv. a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról, a 146/1993. (X. 26.) Korm. rendelettel együtt  
1992. évi LXIII. tv. A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról  
1992. évi LXXII. tv. a távközlésről  
1995. évi LXV. tv. az államtitkokról és a szolgálati titkokról  
79/1995. (VI. 30.) Korm. rend. A minősített adatok kezelésének rendjéről  
1996. évi XXXI. tv. a tűz elleni védekezésről, a műszaki mentésről és a tűzoltóságról  
1996. évi LVII. tv. a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról  
1997. évi LXXVIII. tv. az épített környezet alakításáról és védelméről  
1998. évi IV. tv. a vállalkozás keretében végzet személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól, a Személy-, Vagyonvédelmi Magánnyomozói Szakmai Kamaráról  
1999. évi LXIX. tv. a szabálysértésekről  
1999. évi LXXI. tv. a szerzői jogról  
2001. évi XXXV. Tv. az elektronikus aláírásról  
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

#### **Felhasznált irodalom**

Számítógép-Hálózatok

*Andrew S. Tanenbaum*

Ember-Információ-Rendszer

*Dr. Halassy Béla*

Tanuljuk meg a PHP5 használatát 24 óra alatt

*Matt Zandstra*

SQL A-Z

*Martin Gruber*

Windows 2000 Biztonság

*Ian McLean*

LINUX lépésről lépésre

*Szabó Bálint*

The Debian Linux User's Guide

*Dale Scheetz*



SUSE LINUX professional

*Felhasználói kézikönyv*

Az adatbázis tervezés alapjai és titkai

*Dr. Halassy Béla*

LINUX teljes referencia

*Richard Petersen*

Búcsú a kékhaltól- Váltson LINUX-ra

*Marcel Gagné*

ORACLE 8i - Kézikönyv kezdőknek

*Michael Abbey – Michael J. Corney – Ian Abramson*

ORACLE 8i - Teljes referencia

*Kevin Loney – George Koch*

Az XML –kézikönyv

*Neil Brandley*

Internet és Intranet IntraNetwork hálózaton

*Nagy Sándor*

Válogatott kalandozásaim Informatikában

*Kovács Győző*

GroupWise

*VAR Kft*

WInternet 2001

*Kis Balázs*

Windows 2000 Haladókönyv haladó szoftverhez

*Kis Balázs*

Windows 2000 server rendszergazdáknak

*Kis Balázs*

Windows 2000 Professional

*Peter Norton*

PHP fejlesztők kézikönyve

*R.Allen Wyke – Michael J. Walker – Robert M- Cox*

Microsoft SQL server 7.0 kéziköny I. kötet

*Stephen Wynkoop*

Microsoft SQL server 7.0 kéziköny II. kötet

*Stephen Wynkoop*