

260/2009

**BUDAPEST FŐVÁROS XVI. KERÜLETI ÖNKORMÁNYZAT
POLGÁRMESTERE**

Tárgy: Budapest XVI. kerületi Önkormányzat
Szervezetfejlesztési és Informatikai
Stratégiaja 2008-2010. felülvizsgálata

Tisztelt Képviselő-testület!

Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Képviselő-testülete (a továbbiakban: Képviselő-testület) a 358/2008. (VI. 18.) Kt. határozatával elfogadta „Budapest XVI. kerületi Önkormányzat Szervezetfejlesztési és Informatikai Stratégiaja 2008-2010” című stratégiatervét (a továbbiakban: Informatikai Stratégia).

A Képviselő-testület a 547/2007. (IX. 5.) határozata alapján az Állami Számvevőszék Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzatnál 2007-ben lefolytatott átfogó vizsgálatáról szóló jelentésben megfogalmazott javaslatokhoz elkészített intézkedési tervet tudomásul vette. Az intézkedési terv 16) pontja előírja az Informatikai Stratégia évenkénti felülvizsgálatát, tárgyév december 31-ig, melynek eredményét elfogadásra a Képviselő-testület elé kell terjeszteni.

A fentieket figyelembe véve a jelen Informatikai Stratégiát felülvizsgálva az alábbi módosítási javaslatokat kívánom a Képviselő-testület elé terjeszteni:

1. Az Informatikai Stratégia 5.2.3 alpontjának első bekezdése helyébe az alábbi intézkedés lép:

“Az alkalmazások integrálása tekintetében a legfontosabb szakalkalmazás az iktatórendszer, hiszen legtöbb esetben ehhez kell integrálni a szakrendszereket. Az iktatóval kapcsolatban azonban több olyan feladat is adódik még, amelyek külön stratégiai célként való megjelenítését indokolták, s így nem e fejezetben kapott helyet (lásd: 5.3. fejezet).”

Indokolás: Az itt felsorolt fejlesztések lényegesen javítják a hivatal hatékonyságát, eredményességét. Az itt megfogalmazott célok, feladatok sokszor gyors döntést igényelnek, nem várhatják meg a Stratégia következő módosítását, ezért tűnhetnek szerteágazónak. A különféle lehetőségek ellenben teljes mértékben megfelelnek számunkra a kívánt cél elérése érdekében.

2. Az Informatikai Stratégia 5.2.4 alpontjának első bekezdése helyébe az alábbi intézkedés lép:

“A szociális ügyek és a jegyzői gyámhatósági feladatok ellátására jelenleg a SZOCINFO program segíti az ügyintézők munkáját. Az adatvagyon felmérés eredményéből (lásd 3.6. fejezet) látszik, hogy az informatikai rendszerek aktivitásának egymáshoz viszonyított arányából, használati szintjéből, valamint a bennük tárolt értelmezhető

adatok mennyiségéből és hasznosíthatóságából a SZOCINFO adta a legjobb eredményt (33%). Ez alapján célszerű arra fókuszálni, hogy még gördülékenyebbé tegyük a rendszer használatát, gondoljuk végig a más rendszerekkel való integrációt. Természetes igényként merült fel az iktatóval való integráció az iratiktatás területén, illetve a pénzügyi rendszerrel való integráció a támogatási döntések pénzügyi részeinek követhetőségére.”

Indokolás: Az ügyintézés hatékonyságát, pontosságát nagymértékben megnöveli a használt rendszerek integrációja, nem beszélve arról, ha ezek szükségszerűen kapcsolódnak az integrált pénzügyi rendszerünkhöz.

3. Az Informatikai Stratégia 5.2.5 alpontjának helyébe az alábbi intézkedés lép:

“Adóügyek

Az adózási terület szakalkalmazások tekintetében igen speciálisnak minősül. A Magyar Államkincstár által fejlesztett ÖNKADO rendszer olyannyira elterjedt és egyedi, hogy kiváltására nincs jelenleg jól működő alternatíva. Az elkészült új, Windows verzió licencéhez ingyenesen hozzájuthat az Önkormányzat, így bevezetése célszerűnek látszik már 2008-ban, ebben ugyanis több olyan új funkció is megjelenik, amelyek a régi verzióból teljesen hiányoztak (pl. szerkeszthető levélsablonok, kimutatások).

Az új verzió platformja azonos az önkormányzat által támogatott MS SQL platformmal. Így üzemeltetése plusz költséggel nem jár, beruházást csupán az MS SQL licenckéje jelent.

Mindenképpen tovább kell fejleszteni az iktatós integrációt. Ez jelenleg a gépjárműadóval kapcsolatos határozatok tömeges iktatását jelenti. Azonban a személyes megbeszélések alapján látható, hogy többféle kapcsolatra lenne szükség a két rendszer között. Mivel a két rendszer adatbázisplatformja azonos e kapcsolatok feltehetően egyszerűbben létrehozhatóak. Mindazonáltal a fejlesztések mindkét fejlesztő céget érinthetik.”

Indokolás: A Magyar Államkincstár a továbbfejlesztett ÖNKADÓ szoftvert (WONKA) 2010-ben vezeti be, ami várhatóan megoldja a rendszerintegrációs problémákat.

4. Az Informatikai Stratégia 5.2.7 alpontjának helyébe az alábbi intézkedés lép:

“Szabálysértés

A jelenleg használt Scriptor szabálysértési rendszer működése nem felel meg a jogszabályoknak. Cseréje a központi „prius nyilvántartás“ fejlesztést követően szükséges.”

Indokolás: A kormány illetékes szerve már bejelentette ennek központi beszerzését, a megjelenését követően célszerű lesz a központi rendszer használata mellett a helyi adatok nyilvántartásának újragondolása a redundáns megoldások elkerülése végett.

5. Az Informatikai Stratégia 5.3 alpontjának helyébe az alábbi intézkedés lép:

“Iktatás továbbfejlesztése, integrálása és iratdigitalizálás

Az alábbiakban több olyan fejlesztésre teszünk javaslatot, amelyek lényegesen javítják a hivatal hatékonyságát, eredményességét.

A Scriptor rendszer jelenleg szűkített tanúsítvánnyal rendelkezik, amit jövő év végéig, 2009. január 1-ig teljes körű tanúsítvánnyal rendelkezőre kell cserélni. Ennek fejlesztésével a Tigra Kft. már foglalkozik, így ennek bevezetése nem jár programváltással, mindössze verziófrissítésre lesz szükség.

A felmérés során folytatott interjúkból kiderült, hogy kisebb-nagyobb hibák előfordulnak a rendszer használata kapcsán és ezek gyakran meg is nehezítik a napi munkát. Ezért javasolt egy részletes funkciókövetelmény-lista összeállítása.

A hivatali informatikai infrastruktúra egyik legfontosabb eleme az iktatórendszer, mivel minden folyamatnak nyoma marad benne. Ezért fontos, hogy az iktatórendszert a Hivatalnál működő illetve bevezetésre kerülő szakalkalmazásokkal is integrálni kell (Az integráció természetesen igaz a beszerzendő e-ügyintézési rendszerre is). Az integrációnak már van a Hivatalnál megvalósult példája is, hiszen az ÖNKADÓ-nál már működik ilyen típusú integráció (tömeges gépjárműadó iktatás). Az interjúk során több integrációs ötlet merült fel. Célszerűen ezeket a feladatokat tipizálni kellene (iktatásra átadás, iktatási információk és dokumentum átvétele, stb.), s az iktatóval megfelelő technológiájú (pl. web-service alapú) interfész felületet kellene készíttetni. Ez azért lenne, hasznos, mert így a beszerzendő új rendszerek felé az már egy definit, a projektben vállalandó elvárás lehetne, hogy ezzel az interfész felülettel kell majd kommunikálniuk. A meglévő rendszereknél is ezt az interfészt kellene felhasználni, azonban itt feltehetőleg nehezebb lesz együttműködésre bírni a meglévő rendszerek fejlesztőit. E feladatokat nagyrészt 2008-tól kezdve folyamatosan kell elvégezni, testületi döntést nem, azonban vezetői döntéseket igényel, ugyanis a forrásokat a szakrendszereket szállító cégekkel kell felhasználni.

Amennyiben a különféle szakalkalmazások integrációja a központi rendszer – iktató – esetleges hibái, fejlesztési elmaradásai, késedelmei miatt hiúsulnának meg, meggondolásra javasoljuk az iktató rendszer cseréjét.

A Hivatalban jelenleg nincs iratdigitalizálási tevékenység, de 2009 első felétől ennek megvalósítása pilot projektben megkezdhető. Erre ki kell választani a leginkább megfelelő szervezeti egységet, illetve feladatkört, majd a pilot projekt eredményei alapján kell továbblépni.”

Indokolás: Az itt felsorolt fejlesztések lényegesen javítják a hivatal hatékonyságát, eredményességét. Az itt megfogalmazott célok, feladatok sokszor gyors döntést igényelnek, nem várhatják meg a Stratégia következő módosítását, ezért tűnhetnek szerteágazónak. A különféle lehetőségek ellenben teljes mértékben megfelelnek számunkra a kívánt cél elérése érdekében.

6. Az Informatikai Stratégia 5.7 alpontjában lévő felsorolás 6. pontjában írt “6. integráció a SCRIPTOR rendszerrel” helyébe az alábbi intézkedés lép:

„6. integráció az iktató rendszerrel”

Indokolás: Ennek szükségességét minden informatikai stratégia alapvető fontosságúnak tartja, például a Kormány által jóváhagyott e-közigazgatás 2010 Stratégia.

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

HATÁROZATI JAVASLAT: Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Képviselő-testülete a „Budapest XVI. kerületi Önkormányzat Szervezetfejlesztési és Informatikai Stratégiája 2008-2010.” felülvizsgálata során hozott módosító intézkedéseket tudomásul veszi, és ezzel egyidejűleg a 2005. júniusában kelt Informatikai Stratégiai Tervet hatályon kívül helyezi.

Felelős: Kovács Péter polgármester

Határidő: 2009. december 2.

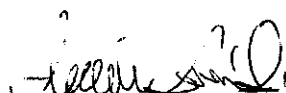
(Elfogadása egyszerű szótöbbséget igényel)

Budapest, 2009. november 26.



Kovács Péter
polgármester

Láttam:



Áncsin László
jegyző

Melléklet: Informatikai Stratégiai Terv



2008-
2010

Budapest XVI. kerületi
Önkormányzat Szervezetfejlesztési és Informatikai Stratégiája
2008-2010.

Tartalomjegyzék

1	Vezetői összefoglaló.....	4
2	Bevezető.....	8
3	Összegző helyzetelemzés az önkormányzat informatikai helyzetéről.....	9
3.1	Horizontális rendszerek.....	9
3.2	Szakalkalmazások.....	10
3.3	IT infrastruktúra.....	11
3.4	Az informatika biztonságos működtetése.....	12
3.5	Az intézményrendszer informatikai infrastruktúrája.....	12
3.6	Az önkormányzati adatvagyon.....	13
3.7	Folyamatfelmérés.....	15
4	A stratégiát befolyásoló tényezők.....	18
4.1	Jogszabályi környezet.....	18
4.2	Európai Uniós források.....	18
4.3	Az Önkormányzat pénzügyi lehetőségei.....	19
5	Stratégiai célkitűzések.....	20
5.1	Szervezetfejlesztéshez kapcsolódó célok.....	21
5.1.1	Egységes ügyfélszolgálat.....	21
5.1.2	Szolgáltató egységek (Shared Service Centre).....	21
5.1.3	Folyamatracionalizálás, Modell és teljesítménymérés stratégiai mutatószámokkal.....	22
5.1.4	Átfogó szervezetfejlesztés.....	24
5.2	Az önkormányzati alkalmazások együttműködésének biztosítására vonatkozó javaslatok.....	25
5.2.1	Szétszórt adatok Excel táblákban.....	25
5.2.2	Önkormányzati ügyfél-törzsadatbázis létrehozása.....	26
5.2.3	Rendszerek integrálása.....	26
5.2.4	Szociális ügyek és jegyzői gyámhatósági feladatok.....	26
5.2.5	Adóügyek.....	27
5.2.6	Építéshatósági rendszer.....	27
5.2.7	Szabálysértés.....	27
5.2.8	Vagyonhasznosítás.....	27

5.3	Iktatás továbbfejlesztése, integrálása és iratdigitalizálás	28
5.4	Vezetői információs rendszer és projektmenedzsment	28
5.4.1	Kerületfejlesztési és városüzemeltetési feladatok.....	29
5.5	Az adminisztrációs és gazdálkodási szoftverek integrált működési feltételeinek kialakítása	29
5.6	Testületi és Bizottsági ülést támogató rendszer	30
5.7	Elektronikus ügyintézés	30
5.8	Az interaktív webes megjelenéssel kapcsolatos javaslatok.....	31
5.8.1	Önkormányzati Portál	31
5.8.2	Az e-demokrácia fogalmköréhez tartozó önkormányzati szolgáltatások.....	31
5.9	Stabil önkormányzati alpinfrastruktúra kialakítására vonatkozó javaslatok	32
5.9.1	Az informatika biztonságos működtetése	33
5.9.2	Térinformatika	33
5.10	Az infrastrukturális környezetre vonatkozó javaslatok.....	34
5.10.1	Hardverek.....	34
5.10.2	Alapszoftverek	34
5.10.3	Hálózati infrastruktúra	34
5.10.4	Egyéb szakalkalmazások: Gyámügy	35
5.10.5	Közüoktatás és közmüvelődés	35
5.10.6	Ipari és kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos hatósági feladatok.....	35
5.10.7	Belső ellenőrzés	35
5.10.8	Humán erőforrás gazdálkodás	35
5.10.9	Egyéb segédalkalmazások- Complex rendszerek és a Cégtár 2000	35
5.11	Intézményrendszer	36
5.11.1	Oktatási intézmények információtechnológiája	36
5.11.2	A GAMESZ információtechnológiája	36
5.11.3	A Nevelési Tanácsadó információtechnológiája	36
5.11.4	Óvoda, általános iskola és a Módszertani Intézmény információtechnológiája	37
5.11.5	Az Egyesített Bölcsődék információtechnológiája	37
5.11.6	A Corvin Művelődési Ház információtechnológiája.....	37
5.11.7	Szociális intézmények információtechnológiája	37
5.11.8	Az Egészségügyi Szolgálat információtechnológiája	37
5.11.9	A Kerületgazda Szolgáltató Szervezet információtechnológiája.....	38
5.11.10	Az önkormányzati intézmények infrastruktúrájának összefoglalása.....	38
5.12	Az informatikai képzésre vonatkozó javaslatok.....	38
6	Az Új Magyarország Fejlesztési Terv pályázati lehetőségeinek bemutatása az önkormányzati intézmények és a Polgármesteri Hivatal informatikai fejlesztéseivel kapcsolatosan.....	38

1 Vezetői összefoglaló

A 2007 őszén indult stratégiaalkotási folyamat végeredménye nem csupán egy szokásos informatikai stratégia. Sokkal több annál, mert felismeri, hogy az informatikai, **technológiai döntések csak az igazgatással, irányítással összhangban** meghozott döntésekkel együtt érhetik el céljaikat. Ezért a stratégiai célok, illetve a célok megvalósítását támogató döntések döntő többsége a szinergia jegyében került megfogalmazásra. Így jelentős számú szervezési, igazgatás- és szervezetfejlesztési feladat jelenik meg a stratégiában, nagy részük külön, önálló fejezetben jelenik meg. Összességében tehát a szinergiára törekvés, valamint a jelentős számú szervezetfejlesztési feladat miatt indokolt a stratégia címében is a kettős megközelítést érvényesíteni és **informatikai és szervezetfejlesztési stratégiaként** jelölni azt.

A modern, az információs társadalom és elektronikus önkormányzatiság kihívásainak megfelelő önkormányzat működése két alapvető követelmény teljesítése révén valósulhat meg:

- az **ügyfelek igényeinek** minél magasabb szinten történő kielégítése (amely a korábbi szolgáltatás-orientált működés ügyfélorientált megközelítéssel való felváltását jelenti),
- a **hivatali igazgatási folyamatok hatékonyságának és eredményességének** emelése.

E célokhoz megfelelő elektronikus önkormányzati megoldások kiválasztása és megvalósítása csak alapos és körültekintő **helyzetelemzés** elvégzését követően, az informatikai eszközök, a jogszabályi követelmények és a felhasználói igények felméréseivel, a célok és a megvalósítandó feladatok pontos meghatározásával lehetséges.

Szerződésünk alapján Budapest Főváros XVI. ker. Önkormányzat Polgármesteri Hivatala részére az elektronikus ügyintézés bevezetéséhez szükséges fejlesztési koncepció elkészítését vállaltuk. A koncepció keretében feladatunk volt **három évre szóló részletes informatikai stratégia és akciótervek** megalkotása az Önkormányzat Polgármesteri Hivatala, valamint az önkormányzati intézmények részére, melyet jelen dokumentum tartalmaz. A stratégiai döntések megalapozása érdekében azonban részletes **helyzetfelmérést** végeztünk, amelynek során megvizsgáltuk az informatikai **infrastruktúrát**, az üzemeltetett rendszereket, az Önkormányzat **adatvagyonát**, valamint az elektronikus ügyintézés bevezetése érdekében a hivatali folyamatokra vonatkozóan **folyamatátvilágítást** is lefolytattunk. A helyzetfelmérést követően vizsgáldásunk eredményeit külön felmérési dokumentációkban foglaltuk össze.

Az informatikai infrastruktúra jelenlegi helyzetének felmérése kapcsán készült dokumentáció a polgármesteri hivatal horizontális rendszereinek, szakalkalmazásainak, a portálnak, valamint az önkormányzati intézmények informatikai infrastruktúrájának állapotával kapcsolatos megállapításokat illetőleg a fejlesztési lehetőségek felvázolását tartalmazza. E munka keretében nem csak a hivatalt, hanem az intézményeket is átvilágítottuk.

Külön tanulmány készült a **hivatali folyamatok átvilágítását** követően azokról a hatósági és egyéb eljárásokról, melyek vonatkozásában az elektronikus ügyintézés lehetőségét az Önkormányzat biztosítani kívánja. A dokumentum részletesen taglalja ezen ügyek általános jellemzőit, a kapcsolódó elsőfokú eljárás folyamatát, az alkalmazandó jogszabályok listáját és a vonatkozó ügyfélfogadási rendet. E tanulmány újdonsága, hogy egységes keretbe, logikai **modellbe** is foglalja az önkormányzatnál folyó hatósági és egyéb folyamatokat. Ennek segítségével egységesen lesz követhető, egységes szemléletben mérhető az önkormányzat összes (legalábbis e körbe bevont), egymástól igen jelentősen különböző folyamata.

Az önkormányzati adatvagyon hasznosításával kapcsolatos tanulmányban áttekintésre kerültek a különböző hivatali rendszerekben, valamint a Word, Excel valamint a papíralapú dokumentumokban tárolt adatok alap-

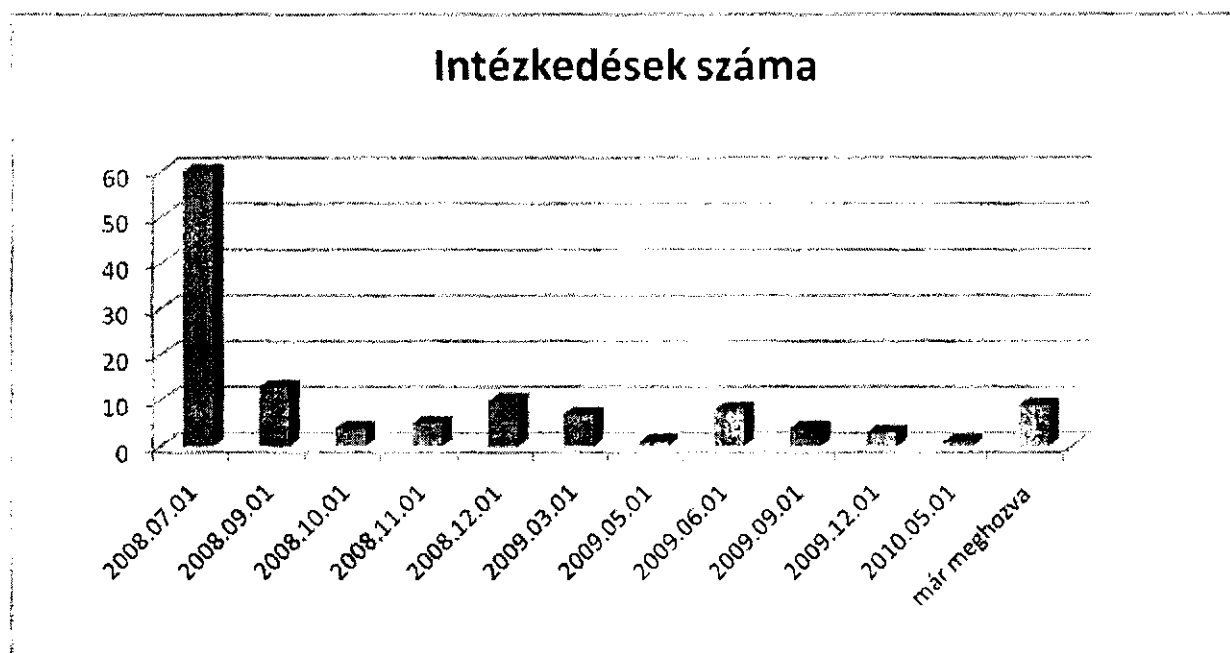
vető jellemzői, hasznosíthatóságuk lehetőségei. Egyértelműen kiderül, hogy a különböző szakrendszerek integrációjában nagy hatékonysági tartalékok rejlenek, illetve az adat- és tudásvagyon jelentős része a szakrendszereken kívül helyezkedik el.

Kiemelt fontossága miatt a **pénzügyi rendszer jelenlegi** állapotáról, a megvalósítandó új rendszerrel szemben támasztandó követelményekről is összefoglaló dokumentum készült, illetve bekapcsolódtunk a hivatalnál már e tárgykörben folyó beszerzési folyamatba.

Mindezen dokumentumok és az egyes megbeszéléseken felvázolt vezetői igények alapján Budapest XVI. Kerületi Önkormányzat a következő stratégiai célokat tűzi ki:

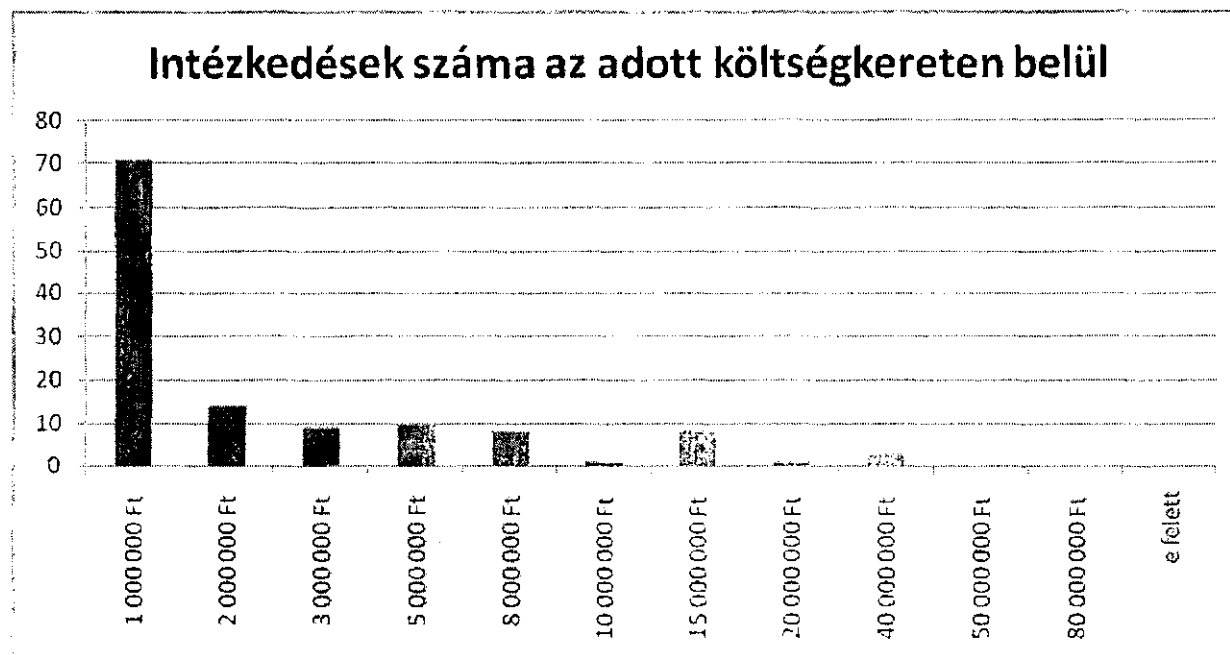
1. Korszerűsíti a szervezetét, igazgatási és egyéb folyamatait, különös tekintettel az egységes, jelentősen bővített funkcionális, nyitva tartású ügyfélszolgálatra, annak érdekében, hogy objektív, mérhető és érzékelhető módon javuljon az ügyintézés és önkormányzati feladatellátás minősége. Áttekinthető a párhuzamosan ellátott feladatokat és átfedő kompetenciákat, ugyanakkor erősíti az irodák együttműködését, koordinációját. Megteremti a működési folyamatok teljesítményének mérhetőségét. **(Szervezetkorszerűsítés, teljesítménymérés)**
2. Együttműködővé teszi az önkormányzat minden olyan alkalmazását, ahol az együttműködés értelmezhető és szükséges, megszünteti a párhuzamosságokat. **(Interoperabilitás)**
3. Célul tűzi a hivatalon belül az iratkezelő rendszer továbbfejlesztését, integrálását és a teljes elektronikus ügyiratkezelés (digitalizálás) megteremtését. **(Iktatás, iratkezelés)**
4. Egységes, átlátható feladat- és projektkövetést vezet be a hivatal és a polgármesteri kabinet részére. Biztosítja a stratégiai- és a költségvetési tervezés összhangját, végrehajtásának követését. **(Kontrolling)**
5. Kialakítja az önkormányzat hivatalában és intézményeiben az adminisztrációs és gazdálkodási szoftverek integrált működésének feltételeit. **(Integrált gazdálkodás)**
6. Folyamatában teljes Testületi és Bizottsági Üléstámogató Rendszert hoz létre, továbbá egyszerűsíti a jogalkotási és egyéb belső szabályozási folyamatokat. **(Testületi munka modernizálása)**
7. Célul tűzi ki az elérhető maximális szolgáltatással az ügyfelek részére az önkormányzat által biztosított szolgáltatásokban az elektronikus ügyintézés. **(e-ügyintézés)**
8. A lakosság és intézmények felé informatív, áttekinthető és a közéleti demokráciát elősegítő interaktív webes megjelenést és szervezeti megoldásokat biztosít. **(önkormányzati portál)**
9. Stabilizálja az önkormányzati informatikai alapinfrastruktúrát. Biztonságossá, dokumentálttá, könnyen üzemeltethetővé teszi a rendszereket, minimalizálja a költségeket és a szállítói függőségeket. **(IT alapinfrastruktúra kiterjesztése)**
10. Költséghatékony infrastruktúrális környezetet teremt, érintve a hivatal valamennyi feladatellátásához szükséges informatikai – szoftver és hardver - eszközt. **(HW/SW)**
11. Az intézményrendszer informatikai színvonalát az önkormányzati feladatellátáshoz szükséges mértékben megfelelő szintre emeli. **(Intézményrendszer)**
12. Informatikai alapképzésben és speciális képzésben részesíti valamennyi önkormányzati munkatársat, akinek ezt munkaköre az önkormányzati feladatellátás szempontjából indokolja. **(Oktatás)**

E célok eléréséhez mintegy 120 intézkedés meghozatalára van szükség többségében még 2008-ban, ahogyan az a következő táblázatban is látható:



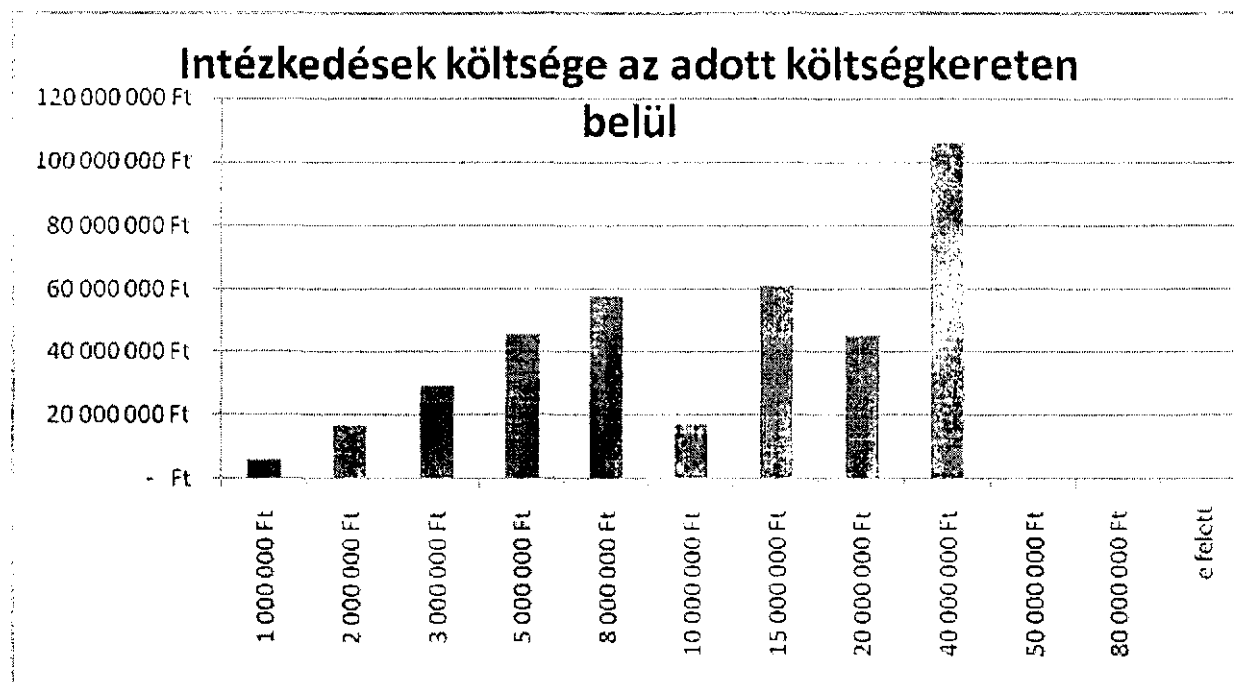
Az intézkedések között nem szerepelnek a már elfogadott költségvetésbe is beépített üzemeltetési kiadások.

Az alábbi táblázatban látható az egyes intézkedések forrásigényének eloszlása:



Az első oszlopból látható, hogy 71 olyan intézkedést javasunk, melyek egyenkénti költsége nem éri el a 1m Ft-ot. 42 olyan intézkedés szerepel a tervekben, melyek egyenként 1-10m Ft-ot igénylenek.

Összességében a 10m Ft-os korlát alatti intézkedések 172M Ft-ot, vagyis az összes költség 44%-át igénylik. Az alábbi táblázatban látható az, hogy e költségintervallumokban összességében mennyi forrásra van szükség:



Végezetül álljon itt a stratégia céljainak összefoglaló forrástáblázata. E táblázatból látható, hogy az egyes stratégiai célok milyen összegeket igényelnek negyedéves bontásban. A jobb érthetőség kedvéért már olyan intézkedéseket is szerepeltettünk e táblázatban, amelyeket az önkormányzat már 2007 utolsó negyedévében meg is hozott. Az itt szereplő számok az általunk ismert költségkeretek voltak.

Az egyes intézkedések költségei a piaci árakkal számolnak, melyek a verseny következtében jelentősen csökkenhetnek, mint ahogy az integrált pénzügyi rendszer kapcsán ez ki is derült. Itt ugyanis az általunk javasolt közbeszerzési, versenyeztetési modell (három fordulóból álló árverseny) eredményeként az eredetileg csupán a hivatalra tervezett 30M Ft-os keretnek a feléből sikerült megvásárolni a hivatalra és az intézményekre (együttesen!) az integrált pénzügyi rendszert, 5 éves rendszer- és jogszabálykövetéssel együtt!

A nagyszámú intézkedéssel kapcsolatos legkomolyabb probléma, azok követése, illetve az összhang megteremtése. Az intézkedések ugyanis sok esetben egymásra épülnek, együttesen kell meghozniuk a kívánt eredményt. Ezért e feladatra külön intézkedést szerepel az első stratégiai cél keretein belül. Ezen intézkedés végrehajtásakor kell időről-időre jelentést készíteni a stratégia állásáról, a költségek alakulásáról, az elért eredményekről.

A stratégia költségigénye														
ssz.	Leírás	Össz	Időtáv											
			2007 Q4	2008 Q1	2008 Q2	2008 Q3	2008 Q4	2009 Q1	2009 Q2	2009 Q3	2009 Q4	2010 Q1	2010 Q2	2010 Q3
1	Szervezetkorszerűsítés, teljesítménymérés	36	0	0	0	12	3	3	3	3	3	3	3	3
2	Interoperabilitás	14,28	0	0	0	1	4,25	4,25	0,25	5,05	0,37	0,37	0,37	0,37
3	Iktatás, iratkezelés	21	0	0	0	0	0	5	4	12	0	0	0	0
4	Kontrolling	12,5	0	0	0	0	5	6	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
5	Integrált gazdálkodás	30	15	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0
6	Testületi munka modernizálása	12,5	0	0	0	0	9	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
7	e-ügyintézés	20,5	0	0	0	0	0	0	18	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
8	Önkormányzati portál	15	6	0	0	1	0	0	2	2	3	0	1	0
9	IT alpinfrastruktúra kiterjesztése	43,4	3,4	0	0,5	1,5	1,5	6,5	1,5	16,5	3	3	3	3
10	HW/SW	40,9	0	0	0	0,5	0,5	16,8	7,4	1,7	5	2,3	4,7	2
11	Intézményrendszer	138	0	0	2	15,9	3,6	13	20	39,57	17	11	7	9
12	Oktatás	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Negyedévenkénti összesen (millió Ft):			24,4	0	2,5	31,9	26,85	70,05	56,9	79	12,62	20,92	20,32	18,62
Mindösszesen (millió Ft):			384,08	24,4		61,25			238,57			59,86		

2 Bevezető

Az elektronikus ügyintézés bevezetéséhez szükséges fejlesztési koncepció keretében elkészítendő informatikai stratégia és akciótervek megalapozása érdekében a Polgármesteri Hivatal és az önkormányzati intézmények munkatársainak közreműködésével személyes interjúk keretében, valamint az átadott dokumentumok vizsgálata alapján az informatikai infrastruktúra, a hivatali folyamatok, az önkormányzati adatvagyon, valamint a pénzügyi rendszer vonatkozásában részletes helyzetfelmérést végeztünk. A helyzetfelmérés adatai és az Önkormányzat tisztségviselőivel, munkatársaival történt egyeztetés alapján azonosítottuk a megvalósítani kívánt célokat és az alapvető követelményeket, valamint részletes javaslatokat fogalmaztunk meg e célok és követelmények megvalósítása érdekében megtenni szükséges intézkedésekre vonatkozóan. A helyzetfelmérés eredményeit, valamint a stratégia megvalósítását célzó javaslatainkat az egyes vizsgált területek szerint külön tanulmányokban foglaltuk össze. Ezt követően döntési javaslatainkat a polgármesteri hivatal tisztségviselőivel egyeztettük, majd e javaslatok véglegesítését követően alkottuk meg az informatikai stratégiát és akcióterveket. E stratégia „Összegző helyzetelemzés az önkormányzat informatikai helyzetéről” címet viselő 3. fejezete tartalmazza tehát a polgármesteri hivatal és az intézményrendszer vonatkozásában az alapvető informatikai rendszerek állapotát és jellemzőit, az informatikai biztonsági követelmények az önkormányzati adatvagyon hasznosíthatóságának lehetőségeivel kapcsolatos tapasztalatokat.

A stratégia 4. fejezetében röviden ismertetjük a stratégia megvalósítását, eredményességét befolyásoló jogi, pénzügyi tényezőket.

Az utolsó, 5. fejezetben pedig, a fent ismertetett 12 stratégiai cél mentén a helyzetfelmérési szakasz előző fejezetekben összefoglalt eredményei alapján ismertetjük a kitűzött célok eléréséhez szükséges intézkedéseket. Az intézkedések megfelelő ütemezését és a megvalósításukhoz szükséges forrásigényeket külön táblák tartalmazzák.

3 Összegző helyzetelemzés az önkormányzat informatikai helyzetéről

Jelen dokumentum elkészítésének egyik alapját képező részletes helyzetelemzéseket a „Három évre szóló átfogó Informatikai Konceptió Budapest XVI. Kerületi Önkormányzat részére - Helyzetelemzés” című dokumentum tartalmazza. E dokumentum alapján az alábbi összefoglaló értékelést tesszük:

	Terület megnevezése	Értékelés
1.	Hivatali IT infrastruktúra fejlettsége	megfelelő
2.	Hivatali IT infrastruktúra biztonsága	közepes
3.	Szakalkalmazások	közepes
4.	Alkalmazások együttműködése	gyenge
5.	Elektronikus ügyintézés	gyenge
6.	Hivatalon belüli ügykezelés	közepes
7.	Informatikai képzettség	közepes
8.	Ügyfél-hivatal kapcsolat, eDemokrácia	gyenge
9.	Döntéshozatal támogatottsága	gyenge
10.	Intézmények IT infrastruktúrája	közepes
11.	Intézmények informatikai képzettsége	közepes
12.	Intézmények szakalkalmazásai	gyenge-közepes
13.	Intézmények adminisztrációs alkalmazásai, azok együttműködése	gyenge

Az alábbi alfejezetekben összefoglaljuk az egyes területekről tett legfontosabb felmérési eredményeinket, megállapításainkat.

3.1 Horizontális rendszerek

A Hivatalban a **Scriptor iktatórendszert** használják. A rendszer funkcionalitása jó, felhasználói felülete az egyik legjobb a piacon elérhető termékek közül. A felhasználók egy része azonban még mindig idegenkedik a programtól, ezért nem is használják egységesen, az iratok nyomon követhetősége gyakran megszakad. Jelenleg a szoftver szűkített tanúsítvánnyal rendelkezik, ezért a teljes körű tanúsítási kötelezettség teljesítése érdekében a szállítóval egyeztetni kell a program mielőbbi megfeleltetéséről.

Az Önkormányzatnál alkalmazott **elektronikus ügyintézés** jelenleg a CLBPS 1-2. szintjét valósítja meg a hatósági ügyek vonatkozásában. E megoldás keretében egyrészt általános információkat szolgáltat az adott ügyekkel kapcsolatos teendőkről és a szükséges dokumentumokról, másrészt az önkormányzati portálon egyes ügyekkel kapcsolatosan az ügyintézéshez szükséges nyomtatványok tölthetők le, amelyeket azonban csupán hagyományos úton (postai úton) lehet benyújtani.

Az **e-Demokráciával kapcsolatos szolgáltatásokat** illetően elmondható, hogy a közzétételi kötelezettség teljesítése céljából jelenleg alkalmazott megoldás nem felel meg maradéktalanul a vonatkozó jogszabályokban előírt követelményeknek. Így az önkormányzat portálján nem szerepel az elektronikus információszabadságról szóló 2005. évi XC. törvényben, valamint a közpénzek felhasználásával, a köztulajdon használatának nyilvánosságával, átláthatóbbá tételével és ellenőrzésének bővítésével összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2003. évi XXIV. törvényben meghatározott valamennyi adat, illetőleg a közzétett adatok sem a vonatkozó jogszabályban meghatározott struktúrában (közzétételi egységek) szerepelnek, hanem a portálon különböző menüpontok alatt elszórva találhatók. A jogszabályok néhány adat esetében azok archívumban tartását írják elő, az archívum azonban ezen adatok esetében nem érhető el.

A fent hivatkozott két törvényben meghatározott adatok túlnyomó többségét az Önkormányzat vizsgált intézményei közül egyik sem tette közzé a honlapján.

Jelenleg az önkormányzat a közérdekű információk nyilvánosságra hozatala érdekében jogszabályban meghatározott kötelezettségének sem tesz teljes mértékben eleget. A közösségszerveződés támogatásával, a hatalomgyakorlás feletti társadalmi kontroll megerősítésével, vagy a politikai tudatosság, az alkotmányos

jogok kiszélesítésének elősegítésével kapcsolatosan az e-demokrácia keretében alkalmazott megoldások száma is csekély. Teljes mértékben hiányoznak (vagy nem működnek) az állampolgárok egymás közötti véleménycseréjének teret adó, kétirányú kommunikációt biztosító megoldások (csevegő alkalmazások, vitafórumok).

Az önkormányzati portál felépítése, szerkezete egyszerű. A honlap az ECONET Zrt. „Webgyár” alkalmazása, melyet a kiépítést követően havi 40 e Ft/hó díj ellenében üzemeltet a szállító. A tartalom feltöltése jelenleg az Informatikai Iroda feladata, míg a feltöltendő tartalom összeállításáért a Kabinet iroda sajtóreferens munkatársa felel. Kivételt képez olyan, jóváhagyást nem igénylő anyagok feltétele, mint űrlapok, ügyfélfogadási információk közzétele. A bevezetésekor a portál megfelelt az akkori követelményeknek, de a jelenlegi funkcionális elvárásokat már nem, vagy igen nehézkesen teljesíti. Gyakorlatilag megragadt az információközlés szintjén és ennél messzebbre mutató fejlesztésekre jelenlegi állapotában nem alkalmas. A stratégia készítésével egy időben zajlik az önkormányzati portál cseréje. Az új portál egy szabad szoftveres keretrendszerre épülő JAVA-s, tartalommenedzsment eszközzel rendelkező korszerű portál. A fejlesztés keretében később valósul meg az intranet bevezetése a hivatalba és kiterjesztése az intézményhálózatra.

Az önkormányzatnál jelenleg nem működik integrált **térinformatikai** alkalmazás és a térinformatika által érintett területeken szakági rendszerek sem működnek. A MAPINFO nevű alkalmazásban tárolják a szabályozási terveket és a légifotót, de a Kerületfejlesztés a tervrajzokat a MAPINFO-val nem kompatibilis AutoCad formátumban kéri. Az építéshatóság emellett szintén nem kompatibilis Digikom rendszert használ. A térinformatikai koncepció jelent majd megoldást a problémákra.

Jelenleg az önkormányzatnál nem működik vezetői információs rendszer.

A Hivatal jelenleg nem rendelkezik bizottsági és testületi ülés támogató rendszerrel. Az általános üléstermi szavazások lebonyolításához a Globomax MikroVoks elnevezésű szoftverét használják. A képviselők az ülések anyagait már nem kapják meg papíron, hanem egy közös elérésű ftp címről tölthetik le. Ehhez rendelkezésükre áll notebook, illetve drótnélküli internet az ülésteremben. Az anyagokat emellett otthonról is elérhetik VPN segítségével.

3.2 Szakalkalmazások

A szakági rendszerek terén az önkormányzat ellátottsága elmaradottnak mondható. Van néhány szakalkalmazás, de nagy része nem működik megfelelően, fejlesztésre vár. Másrészt a feladatellátás szempontjából több szoftveresen jól támogatható területre nincs célszoftver bevezetve.

A Hivatal a **szociális támogatások és gyermekvédelem** feladatainak ellátására jelenleg egyetlen célalkalmazással rendelkezik, a SZOCINFO programmal. Az elektronikus ügyintézési rendszerrel megvalósítható az integráció.

A **gyámügyek** szoftveres támogatására az Abacus Bt. WinGyer nevű szoftverét használják. Elégedettek vele, kisebb hibajavítások azonban szükségesek. Az e-ügyintézési rendszerrel integrálható.

Közükatási és közművelődési feladatok ellátására három rendszert használnak; az Önkormányzat intézményeiben, valamint az Polgármesteri Hivatal Közükatási és Közművelődési Irodáján a 3/2005 (III.1) OM rendelet által meghatározott normatíva felhasználásával a MAGISZTER programot használják. A szoftver jelenleg még nincs feltöltve megfelelően és a fenntartói modul nincs beüzemelve. A fejlesztő cég folyamatosan foglalkozik hibajavításokkal és a további fejlesztésekkel. A kötelezően alkalmazandó Közükatási Információs Rendszert (KIR) a Közükatási és Közművelődési Iroda megfelelően használja. A közükatási és óvodai munkügyi funkcióinak ellátására nem használnak programot.

Az **adóügyek** esetében a Magyar Államkincstár által fejlesztett ÖNKADO rendszer olyannyira elterjedt és egyedi, hogy kiváltására nincs jelenleg jól működő alternatíva. Elérhető azonban az ÖNKADO program új, Windows alatt működő verziója, amelynek bevezetése mindenképpen támogatandó.

Az Önkormányzatnál jelenleg nincs integrált **pénzügyi rendszer**, ennek beszerzése folyamatban van. Az új rendszerrel kapcsolatban elvárás, hogy a jelenlegi Exceles és kisebb DOS-os alkalmazásokat maradéktalanul kiváltsa, illetve képes legyen adatcserére az IMI és Elektra programokkal. További elvárás az, hogy az önkormányzati intézményekre is kiterjeszthető legyen.

A **szabálysértési rendszer** jogszabályellenesen működik, ezért cseréjét mihamarabb meg kell oldani.

Az **építéshatósági feladatok** ellátására Excel táblákat és papír alapú állományokat használtak, ami leginkább a listaszerű adatgyűjtések és statisztikák készítésénél jelentett problémát. Most van bevezetés alatt a Digikom Kft. építéshatósági rendszere. Ennek működéséről még nincs tapasztalat. Integrációját a térinformatikai alkalmazással meg kell oldani a későbbiekben. A térképi adatokat is igénylő döntéshez az ügyintézők a MapInfo Professional programot és a nemrégiben elkészült digitális légifotót használhatják, de jellemzően gond van a kezelésével, és az adatállomány naprakészségével.

Az **ipari és kereskedelmi tevékenységekkel** kapcsolatos hatósági feladatok közül a működési és telephely engedély kiadása és nyilvántartása során alkalmazott program a Civil Soft Kft. fejlesztése. A szoftverrel elégedettek a felhasználók. A magánszálláshelyek nyilvántartásával kapcsolatos feladatokat jelenleg nem támogatja szoftver. Erre a jövőben javasolható szoftver bevezetése.

A **beruházási és városüzemeltetési feladatok** esetében a feladatra jellemzően nincs speciálisan önkormányzatokra fejlesztett szoftver, de a támogatása megoldható egy egyszerűbb feladat illetve projektkövető rendszerrel. Jelenleg a TERC Kft. alapszintű költségvetés-tervezési programja fut, ennek bővítése, nagyobb csomag megvásárlása vizsgálható a hasznosság szempontjából.

A **vagyonhasznosítással kapcsolatos feladatok** jelenleg Excelben és papíralapon kerülnek vezetésre, dokumentálásra. A KomunáInfo programját használják a vagyonkataszteri nyilvántartásra, illetve MapInfo programot csatornatérképként.

Jelenleg a **Belső Ellenőrzési Irodát** nem támogatja semmilyen informatikai alkalmazás. Jellemzően nem is tartanak igényt ezen terület informatikai fejlesztésére.

A **humánerőforrás - gazdálkodási feladatok** során használt rendszer a SZEMIRAMISZ Személyzeti Iratkészítő és Minősítő Szoftver program a Z-Elem Soft fejlesztése. Kifejezetten jó és hasznos programnak tartják az ügyintézők. Az IMI rendszer munkaügyi részét nem használják.

A **Complex rendszerek és a Cégtár 2000** programok adatszolgáltatási funkcióikkal segítik a Hivatal egészének mindennapi munkáját. Az interjúk alapján kijelenthető, hogy az ügyintézők valóban napi rendszerességgel használják. Leváltásuk nem ajánlott, szoftver és hardverigényük nem terheli túl a hivatali infrastruktúrát, a jelenlegi géppark legnagyobb részén kielégítően működik.

3.3 IT infrastruktúra

A **gépállomány** egyharmada nem tekinthető korszerűnek, a géppark inhomogén. A Hivatal **szerverellátottsága** jó. A rendelkezésre álló erőforrások elegendőek ahhoz, hogy a jelenlegi infrastruktúrában felmerülő feladatokat végrehajtsák. Valamennyi **monitor** megfelelő minőségű.

A Hivatalban nagy mennyiségű és sokféle **egyéb hardvereszköz** (nyomtató, fénymásoló, lapolvasó) található. Ez számos szempontból nem praktikus. A nyomtatók többsége kis teljesítményű, egyéni nyomtató. Ezek fajlagos fenntartási és üzemeltetési költségei igen nagyok, a karbantartás és javítás körülményes és lassú a sokféle elem miatt. A tonerek beszerzése évente egyszer történik, ami szintén nem praktikus.

Operációs rendszer szempontjából a hivatal **munkaállomás** gépparkja homogén, a hivatali munka ellátásához megfelelő.

Irodai szoftverek a hivatal szinte valamennyi gépén vannak. A hivatal munkájának szempontjából alapszoftvernek minősülnek. A használt szoftver szempontjából az infrastruktúra homogén, a hivatali munka ellátásához megfelelő.

A számba vett **felhasználói segédsoftverek** használata, mennyisége igen csekély, jelentős kiadást nem jelentenek. Beszerzésük egyedi elbírálás alá esik, fejlesztési stratégiai szempontból nem jelentősek.

A **szerver szoftverek** állománya némileg inhomogén. Két fő típusú szerver operációs rendszer több verziója is használatban van.

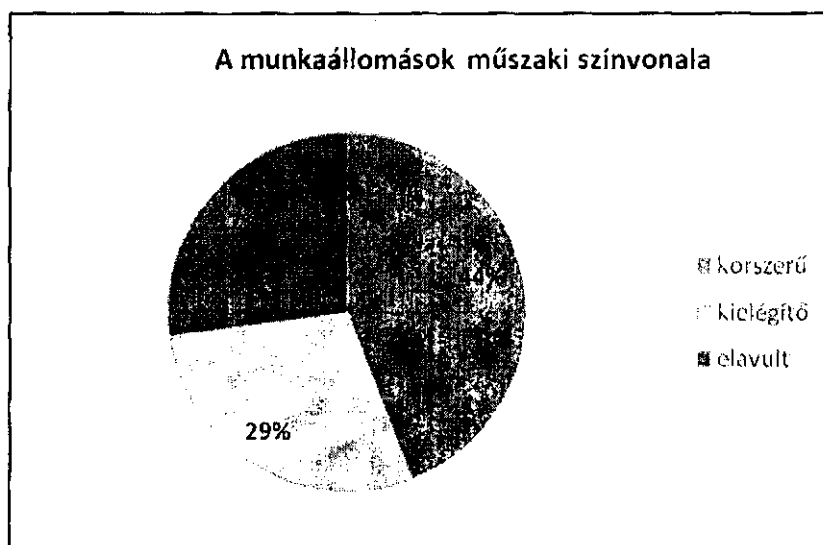
A **hálózati eszközökre** és a hálózatra külső céggel üzemeltetési megállapodása a hivatalnak nincs. Az alkalmazott hálózati eszköztípusok (HP, Cisco és 3COM) megfelelő minőségűek, élettartam garanciás készülékek.

3.4 Az informatika biztonságos működtetése

A Hivatal informatikai dokumentáltsága hiányos. A felhasználók nincsenek felkészítve a biztonsági események kezelésére és észlelésére, ezen kívül nincsenek meghatározva a karbantartás, javítás, üzemeltetés biztonsági követelményei sem. A Hivatal rendelkezik mentési és archiválási szabállyal, a dokumentumban foglalt leírás azonban nem mindenben egyezik meg a valóban működő rendszerrel. Elmondható ugyanakkor, hogy a jelenleg üzemelő mentési megoldás összességében jól működik. A katasztrófavédelem területén a Hivatal jelenleg rendelkezik olyan dokumentációval, amely meghatároz bizonyos szintű cselekvési terveket informatikai problémák esetére (adatvesztés, szervertelenség, hálózati hiba). A terv bizonyos szinten hiányos, ennek felülvizsgálata ajánlott, mivel egy jelentős hiba esetén akár a hivatal jogszabályi kötelezettségeinek ellátása is veszélybe kerülhet, ha a helyreállítás nem, vagy csak részlegesen sikerül. A hálózati határvédelmet tűzfal valósítja meg, illetve központi és kliens oldali vírusvédelem is van.

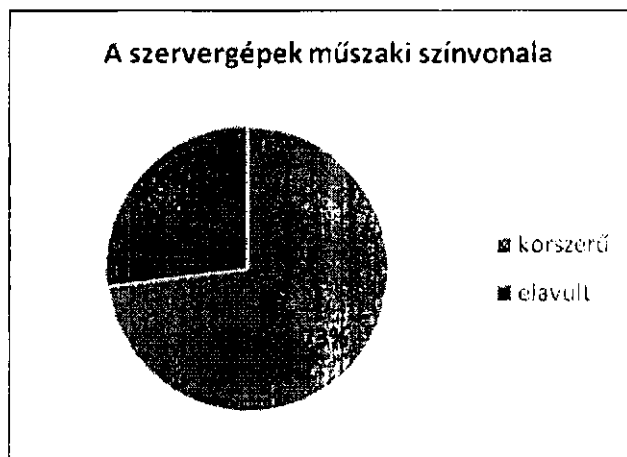
3.5 Az intézményrendszer informatikai infrastruktúrája

Az intézményrendszerben igen nagyszámú munkaállomás van, a kapott adatok szerint 701 darab. Ehhez még számos intézményben igényként merült fel további munkaállomások beszerzése. A gépeknek 44%-a korszerű, ami megfelelő arány, 27% viszont már egyértelműen korszerűtlennek mondható. Ez azt mutatja, hogy az eszközpark megfelelőnek mondható, ez az állapot éves szinten 20-25% (~200 darab) munkaállomás cseréjével hosszútávon fenntartható. A monitorok 60%-a *korszerűtlennek mondható*.



Jelenleg 12 intézményben összesen 26 szervergéppel rendelkeznek az intézmények, ebből 7 elavult. A többi intézmény nem rendelkezik szerver funkciójú gépekkel, illetve az számos esetben igényeinek kisebb kapacitással

tással bír. Sok intézményben egyáltalán nincs szerver, ez az állapot kis (7-10 munkaállomás alatt) infrastruktúrájú intézményeknél még elfogadható lehet, de több tíz gép esetén már mindenképpen súlyos hiányosság.



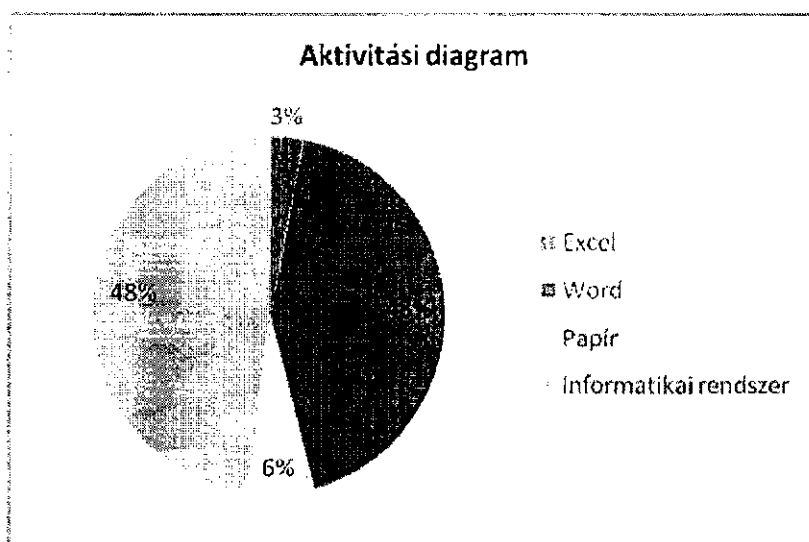
Az intézmények telefon és internet költségei összesen igen jelentősek. Havonta körülbelül 442.000 Ft kerül kifizetésre az internet-kapcsolatra (szinte valamennyi intézmény rendelkezik internet-kapcsolattal). A vonalas telefon költségei havonta mintegy 1,7 M Ft, a mobil költségek pedig körülbelül havi 700.000 Ft, összesen 2,4 M Ft. Jelenleg az intézmények egyikében sem alkalmaznak „voice over IP” technológiát. Az intézményrendszer informatikai infrastruktúrájának üzemeltetésének költségei igen magasak. A végzett felmérés szerint 12,3 Milliő forint megy el üzemeltetésre, 3 Milliő forint javításra. Ez az adat alsó becslés, mivel néhány intézmény nem pontosan, vagy egyáltalán nem szolgáltatott adatokat.

3.6 Az önkormányzati adatvagyon

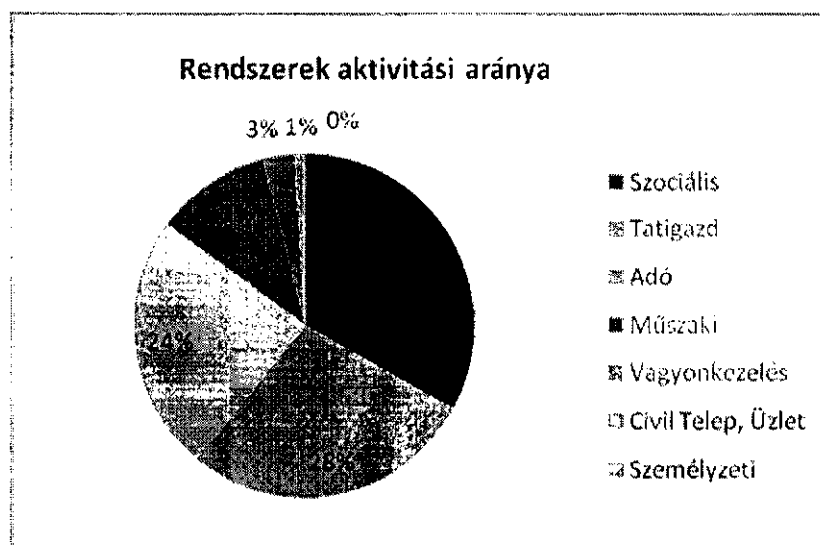
Budapest XVI. kerület önkormányzata sok éve használ informatikai rendszereket, adatvagyonra felett érdeemben mégsem rendelkezik. Ennek oka, hogy a keletkezett adatok hasznosítása a szakági rendszerek keretein belül előállítható listák, kimutatások vagy a közvetlen ügyintézéshez szükséges adatszolgáltatások szintjén merül ki.

Az Önkormányzat jelenleg nem végez másodlagos adatvagyon hasznosítást. A rendszerekben tárolt adatok hozzáférése azonban megoldott, így ez nem jelenthet gátat a rendszerek fölé illeszkedő adatgyűjtő és elemző rendszer létrehozásakor.

Az adatvagyon elérési és hasznosítási szerkezetére megfelelő szemléltető diagramon jól látszik, hogy a különböző adatkezelő eszközök, (Word, Excel, papír, informatikai rendszerek) milyen százalékos arányban állnak egymáshoz viszonyítva. Egy önkormányzat annál jobb informatikai eszközrendszerrel rendelkezik, minél magasabb az informatikai eszközök aránya. A XVI. kerület megfelelősége ezen adatok alapján közepesnek mondható.



Az alábbi diagram az informatikai rendszerek aktivitásának egymáshoz viszonyított arányát, használati szintjét, a bennük tárolt értelmezhető adatok mennyiségét és hasznosíthatóságát szemlélteti.



A szakalkalmazásokat vizsgálva a következő megállapítások tehetők: a telepengedélyezési és a működési engedélyezési eljárások során használatos **Civil Telep** és **Civil Üzlet** rendszerekben tárolt adatok igen széles területet ölelnek fel, elsősorban az önkormányzat területén működő gazdasági társaságok szerkezetének, életképességének, volumenének elemzése segítségével.

A központi iktatóprogram (**Scriptor**) mögött lévő adatszerkezet igen jól szervezett, hatékony forrásadat rendszer lehet szolgáltató adattárházakhoz is. A rendszerben tárolt adatok hozzáférése standard felületeken keresztül megoldott, alapvetően független az adatbázis rétegtől.

A **Tatigazd** könyvelési program igen elavult adat-, és ezekre épülő szolgáltatás struktúrával rendelkezik, a rendszer környezete nem teszi lehetővé az integráns együttműködést más rendszerekkel. A könyvelési rendszerben tárolt adatok, entitások jellegüknél fogva szinte minden olyan szakhatósági rendszerrel, vagy igazgatási rendszerrel releváns módon kapcsolatba hozhatóak, ahol kötelezettségvállalás, pénzügyi teljesítés, bevétel vagy kiadás keletkezik.

A helyi adók kezelését végző **Onkado** rendszerben tárolt adatok listázására és kimutatások készítésére minden eszköz és jogi lehetőség adott. Az adózási rendszert ugyanakkor adatkapcsolati szinten (személyek azonosítását lehetővé tevő módon) nem szabad semmilyen más rendszerrel összekapcsolni, az összekapcsolás

azonban iktatási oldalról lehetséges. Az adatok hasznosítása törvényes keretek között végezhető. Az Onkado DOS platformja gyakorlatilag lehetetlenné teszi a releváns rendszer szintű kapcsolatok kialakítását.

A **muszaki nyilvántartás digikom04** építéshatósági rendszer szervezettsége megfelelő, a rendszerben tárolt adatok hozzáférése standard, együttműködési keretei igen jól meghatározottak.

A szociális ellátást kiszolgáló rendszer (**Szocinfo**) adatvagyon értéke a jó szakalkalmazásnak és szerkezeti felépítésének köszönhetően rendkívül magas. Megfelelő adattisztítás után kiváló szociológiai és egyéb elemzésekre nyújthat lehetőséget.

A hivatal eszközgazdálkodását támogató **Sáfar** rendszernek, az önkormányzat dolgozóinak nyilvántartását, és munkaügyi feladatainak adminisztrálását ellátó **Szemiramisz** rendszernek, valamint az egyes régi, elavult DOS rendszereknek (**Jotamas**) a hatósági munka szempontjából jelentős adatvagyon értéke nincsen.

Az irodai környezetben alkalmazott szoftverek felmérésekor megállapítást nyert, hogy a **Word** eszközrendszerével végzett napi feladatok számossága hasonló arányt mutat, mint az informatikai rendszerekkel támogatott feladatok száma. Ez esetben az összes olyan Word dokumentum, melynek adattartalma nincs meg informatikai rendszerben, elvesző adatvagyon jelent.

Gyakorlatilag teljes egészében a Word eszközeivel kerül levelezésre a teljes

- testületi munkaszervezés,
- a szerződések, beszerzések kezelése,
- építéshatósági feladatellátás,
- közterületi ügyek kezelése.

Meglepően magas volt a szociális feladatellátás terén alkalmazott (nem a rendszer által generált) Word-dokumentumok és az ezekben fellelhető adatjellegek aránya.

Rendkívül fontos stratégiai elem a költségvetés tervezése, és a teljes költségvetéssel kapcsolatos nyilvántartás, de jelentős pénzügyi elemek is **Excel** alkalmazási környezetbe kerültek. Az **Excel** állományokban fellelhető adatvagyon értéke és jelentősége igen nagy.

A **Word** és **Excel** állományokban tárolt adatvagyon vonatkozásában további adatvesztést okozhat, hogy a feladatellátáshoz keletkeztetett dokumentumok jelentős része a felhasználók lokális számítógépein tárolódik. A központi tárolás rendszere és lehetősége adott, használata mégsem általános.

A papíralapon kezelt adatok vonatkozásában megállapítást nyert, hogy az Önkormányzat ezen a területen jó teljesítményt nyújt. Forrásadat szintjén a kerület életében, munkájában nem meghatározó pár feladat során használnak csupán papír alapú nyilvántartásokat. A papíralapon tárolt dokumentumok többségükben a rendszerekben már meglévő adatok nyomtatott változatai, vagy kívülről érkezett anyagok.

Az önkormányzatnál nem működik archiválási rendszer, amely bevezetésével jelentősen csökkenthető lenne a papír alapú dokumentumok száma.

3.7 Folyamatfelmérés

Az interjúk, egyeztetések eredményeképpen 40 ügymenet részletes felmérése történt meg, amelyek felsorolását az alábbi táblázat tartalmazza:

Sorszám	Ügkör	Ügymenet megnevezése	Az elektronikus ügyintézés megvalósításának lehetősége
1	Adóügyi Iroda	Gépjárműadó	teljes körű
2	Adóügyi Iroda	Építmény- és telekadó	teljes körű
3	Építésügyi Iroda	Hatósági Bizonyítvány kiadása	teljes körű
4	Építésügyi Iroda	Kivitelezés megkezdésének bejelentése	teljes körű
5	Építésügyi Iroda	Tájékoztató építési előírásokkal kapcsolatban	teljes körű
6	Építésügyi Iroda	Szabálytalan építési munkával kapcsolatos bejelentések	teljes körű
7	Építésügyi Iroda	Társasházak közös képviselőinek bejelentése	teljes körű

8	Környezetvédelmi Iroda	Állattartással kapcsolatos panaszok	teljes körű
9	Környezetvédelmi Iroda	Fakivágás engedélyezése	teljes körű
10	Környezetvédelmi Iroda	Kidőlt vagy veszélyes fa bejelentése	teljes körű
11	Környezetvédelmi Iroda	Elhagyott hulladék bejelentése	teljes körű
12	Környezetvédelmi Iroda	Közterületen elhullott állat bejelentése	teljes körű
13	Környezetvédelmi Iroda	Közérdékű parlagfű bejelentése	teljes körű
14	Környezetvédelmi Iroda	Parkrongálás bejelentése	teljes körű
15	Okmányiroda	Fogyasztóvédelmi bejelentések	teljes körű
16	Szociális és gyermekvédelmi Iroda	Adósságkezelési szolgáltatás	teljes körű
17	Szociális és gyermekvédelmi Iroda	Ápolási díj	teljes körű
18	Szociális és gyermekvédelmi Iroda	Rendszeres szociális segély	teljes körű
19	Szociális és gyermekvédelmi Iroda	Közgyógyellátási igazolvány	teljes körű
20	Szociális és gyermekvédelmi Iroda	Rendkívüli gyermekvédelmi támogatás	teljes körű
21	Szociális és gyermekvédelmi Iroda	Rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény	teljes körű
22	Szociális és gyermekvédelmi Iroda	Időskorúak járadékának megállapítása	teljes körű
23	Szociális és gyermekvédelmi Iroda	Köztetetés	teljes körű
24	Szociális és gyermekvédelmi Iroda	Lakásfenntartási támogatás	teljes körű
25	Szociális és gyermekvédelmi Iroda	Súlyos mozgáskorlátozottak gépkocsi vásárlási és átalakítási támogatása	teljes körű
26	Szociális és gyermekvédelmi Iroda	Súlyos mozgáskorlátozottak közlekedési támogatása/pénzbeli	teljes körű
27	Szociális és gyermekvédelmi Iroda	Átmeneti segély	teljes körű
28	Szociális és gyermekvédelmi Iroda	Vízitdíj	teljes körű
29	Városüzemeltetési Iroda	Földutak hibái	teljes körű
30	Városüzemeltetési Iroda	Hiányzó utcanévtábla bejelentése	teljes körű
31	Városüzemeltetési Iroda	Illegális hulladék a közterületen	teljes körű
32	Városüzemeltetési Iroda	Járdahibák bejelentése	teljes körű
33	Városüzemeltetési Iroda	Közterületen lévő roncsgépjármű bejelentése	teljes körű
34	Városüzemeltetési Iroda	KRESZ tábla hiány vagy hiba bejelentése	teljes körű
35	Városüzemeltetési Iroda	Utcai lámpa, világítás hiányának bejelentése	teljes körű
36	Városüzemeltetési Iroda	Úthibák, kátyúk bejelentése	teljes körű
37	Városüzemeltetési Iroda	Vízvezetési problémák	teljes körű
38	Vagyonhasznosítási Iroda	Pályázatok	teljes körű
39	Igazgatási és Ügyfélszolgálati Iroda	Birtokvédelem	teljes körű
40	Igazgatási és Ügyfélszolgálati Iroda	Fiktív lakcímrendezés	teljes körű

Általános problémaként merült fel az Önkormányzat részéről, hogy a kerület lakosságánál nem érzékelnek hajlandóságot arra, hogy az elektronikus ügyintézés lehetőségeit igénybe vegyék, és több ügynél is felmerült, hogy a lakosságnak nagyon kis része, és nem elsősorban a célközönség, rendelkezik egyáltalán az elektronikus ügyintézéshez szükséges infrastrukturális felszereltséggel és felhasználói ismeretekkel. Ennek ellenére gondolta úgy több irodavezető is, hogy azzal, hogy megteremtí az Önkormányzat az elektronikus ügyintézés lehetőségét, egyben lehetőséget nyújt ahhoz is, hogy az minél szélesebb körben elterjedjen.

Az egyes hatósági és önkormányzati ügyek felmérése során több olyan ügy is volt, amelyet a kerület adta specialitások hívtak életre (pl. földutak hibáinak bejelentése).

Az ilyen típusú ügyek minden irodánál bekerültek a kiválasztott ügyek listájába, elősegítve ezzel, hogy még nagyobb nyilvánosságot kapjanak. Ezeknek a közös jellemzője, hogy a kerület sajátosságaiból adódó problémákra nyújtanak segítséget.

A folyamatfelmérés során szerzett tapasztalatok alapján elmondható, hogy az Önkormányzat nyitott az elektronikus ügyintézés bevezetésére, viszont az elektronikus ügyintézés korábbi módjától eltérően, nagyobb hangsúlyt helyeznének az ügyfélkapun történő ügyintézésre, mivel kevésbé tartják valószínűnek az elektronikus aláírás elterjedését, mint az ügyfélkapun történő regisztrációt.

A helyzetfelmérés során tapasztaltuk, hogy a különböző szakmai szervezeti egységek a munkájukhoz szükséges adatokat sok esetben rögzítik a feladatra alkalmatlan alkalmazásokban, pl. Microsoft Word-ben, jobb esetben Excel-ben, de előfordul a papír alapon történő adatrögzítés is. Az ilyen módon rögzített adatok közötti keresés nehézkes, a riportolás egyes esetekben csak nagy mennyiségű manuális munkával lehetséges.

Fontos problémaként jelentkezik a feladatkövetéssel kapcsolatos anomáliák megoldása. Nem túl jó az egyes szervezeti egységek közötti együttműködés sem, elvész közöttük az információ. Ennek következtében az egyes feladatok megoldásának gyorsasága, hatékonysága is számottevően csökken. Korábban az egyes szervezeti egységek kialakításakor a személyi körülmények is szerepet játszhattak, ezért elképzelhető, hogy több szervezeti egységnek is hasonló a feladatköre, hatásköre. Így további szervezetracionalizálási javaslatok adódnak. Az Önkormányzati munkatársak és folyamatok teljesítményének megfelelő mérését is meg kell oldani.

Az ügyfélszolgálati tevékenység nem válik el a tényleges ügyintézési munkától, a front office és a back office tevékenység nincs elválasztva, pedig ez véleményünk szerint célszerű lenne. Jelenleg a kérelmek, bejelentések a kapcsolódó eljárást lefolytató irodán is benyújthatók, az iroda hatáskörébe tartozó ügyekkel kapcsolatos általános információkat az iroda munkatársaitól lehet kapni, ezáltal nő az ügyintézők leterheltsége, az ügyintézői munka hatékonysága csökken. Az ügyfélfogadási idő ellenben nem terjed ki a teljes hivatali időre, illetőleg az ügyintézők munkaidejének igazodik.

4 A stratégiát befolyásoló tényezők

Budapest XVI. Kerületi Önkormányzatának Informatikai Stratégiáját leginkább a jogszabályi és finanszírozási környezet határozza meg.

4.1 Jogszabályi környezet

Jogszabályi változás a stratégiai időtávon belül szinte valamennyi szakterületen várható, így az egyes szakalkalmazások e tekintetben folyamatos kihívások elé néznek. Jogszabálykövetés vagy technológiai fejlesztés hiányában előfordulhat, hogy olyan alkalmazásokat is cserélni kell, amelyeket a stratégia előzetesen nem javasol cserére.

Az elektronikus ügyintézés szempontjából fontos Közigazgatási hatósági eljárásról és szolgáltatásról szóló 2004. CXL törvény módosítása várható a közeljövőben. Előreláthatólag azonban stratégiai jelentőségű változások nem lesznek. Az elektronikus illetékfizetés területén már most is van hatályos jogszabály (193/2005. (IX. 22.) Korm. Rendelet. Ezen a téren a stratégia időtávjá alatt várható módosítás. Ennek kezelése az elektronikus ügyintézési megoldás fejlesztésével együtt kezelendő.

Stratégiai jelentőségű lesz az a jogszabály, amely az adatok struktúrájával kapcsolatban tartalmaz majd előírásokat. Ezért az adatkonszolidációs, alkalmazásintegrációs projekteknek ezek tisztázását követően kell majd kezdődniük. Az iratkezelés szigorú központi követelményeit a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet (KEIR) tartalmazza.

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

Informatikai biztonsággal kapcsolatos kötelezettség tekintetében jogszabályváltozás nem (a célrendszereket, pl. elektronikus ügyintézési megoldásokat kivéve), legfeljebb kormányzati ajánlások várhatók.

Az önkormányzat transzparenciáját biztosító 2005. évi XC. Törvény az elektronikus információszabadságról és a 2003. évi XXIV. „üvegseb” törvény érdemi változtatása nem várható. A törvény betartásának ellenőrzése azonban feltételezhetőleg szigorúbb lesz.

4.2 Európai Unió források

A jogszabályi változások mellett a legfontosabb külső determináló tényező, a külső források bevonási lehetősége. Az Új Magyarország Fejlesztési Terv operatív programjai közül a Közép-Magyarországi Operatív Program lehet érdekes az Önkormányzat informatikai fejlesztéseinél.

Jelen stratégia szempontjából kiemelt jelentőségű az ÁROP - 3.A.1 „A polgármesteri hivatalok szervezetfejlesztése a Közép-magyarországi régióban” című pályázat, melyben a legtöbb felvetett probléma kapcsán elvégzendő szervezetfejlesztési feladathoz jelentős Európai Unió forrás pályázható.

A Közép-Magyarországi Operatív Program keretében jelenleg a KMOP 4.6.1/2.-es önkormányzatok számára kiírt informatikai fejlesztéssel kapcsolatos pályázati felhívás érhető el a következő támogatható tevékenységekre:

„Iskolák (alap és középfokú intézmények), kollégiumok esetében: tanulás segítésére és kompetencia fejlesztésre alkalmas oktatásinformatikai berendezések, eszközök (pl: asztali munkaállomás, notebook, projektor,

interaktív tábla kiegészítik) és szoftverek beszerzése, valamint az ezek működtetéséhez szükséges strukturált kábelezés és hálózati aktív eszközök (pl: WIFI Acces Point, Router, központi rendező, stb) biztosítása az oktatási épületeken belül, olyan módon, hogy a tantermek és közösségi terek Internetes lefedése vezetékes vagy vezeték nélküli megoldások révén megoldottá váljon.”

Az operatív program esetében a pályázati kiírások közzététele folyamatos, ezért feltételezhetően később is lesznek olyan támogatások, amelyek esetében az önkormányzatok eredményesen pályázhatnak, ezért a pályázati lehetőségek folyamatos figyelését javasoljuk.

Ezen kívül az operatív program 4. prioritásának akcióterve szerint 2008. III. negyedévében indul „Az elektronikus helyi közigazgatási infrastruktúra fejlesztése konstrukció” (4.7.1. pont), amelynek célja, hogy az önkormányzatok lehető legszélesebb körében meginduljon az eljárások elektronikus alapra helyezése. A konstrukció 2008. IV. negyedévében zárul.

Mivel az Önkormányzat egészségügyi intézmény fenntartója is, fontos lehet „A Közép-Magyarországi régió egészségügyi informatikájának fejlesztése” (4.3.3.) konstrukció, amely a 2008. IV. negyedévében zárul. Célja egyebek mellett, hogy

- biztosítsa a betegek egészségügyi szolgáltatások igénybevételére való jogosultságának integrált ellenőrzését,
- segítse a betegek intézményeken belüli biztonságos azonosítását irányítását és tájékoztatását,
- támogassa olyan ügyviteli és üzletviteli rendszerek bevezetését, melyek hozzájárulnak az intézmények gazdálkodásának hatékonyabbá tételéhez.

Az EKOP és a regionális operatív programokban vázolt ASP szolgáltatások támogatása jelenleg még nem tisztázott. Valószínűsíthető, hogy az EKOP támogatja majd néhány ASP központ felállítását országszerte. Az önkormányzatok ASP központokra való csatlakozását feltehetően a KMOP fogja támogatni. Ennek pontos menetét azonban még nem érdemes előrevetíteni, azért sem, mert nem készültek még el azok az Akciótervek, amelyekben körvonalazódnának az ASP konstrukciók és támogatási feltételei. Az akciótervek és konkrét információk, pályázatok ismertetésével javasolt egy vizsgálat elvégzése arról, hogy Budapest XVI. kerület Önkormányzata részére megfelelőek lesznek-e az ASP központok szolgáltatásai, érdemes-e a csatlakozni majd valamelyik központra.

4.3 Az Önkormányzat pénzügyi lehetőségei

Az önkormányzat pénzügyi lehetőségei a jelenlegi finanszírozási struktúrában tartósan szűkösek lehetnek. Fontos azonban szem előtt tartani azt, hogy ez nem mehet a szakmaiság, az önkormányzat által kitűzött fejlesztési irány kárára. Mindezek ellenére az önkormányzat jelentős előrelépéseket tehet az önkormányzat hatékonyságának fejlesztése irányában. Nagyon fontos, hogy ha pénzügyi lehetőségek szűkössége miatt nem is valósul meg egyik-másik stratégiai projekt, a megvalósuló fejlesztéseknek egymásra épülőeknek kell lenniük, és vargabetűk nélkül, minden projekt az eredményes és hatékony hivatal, az együttműködő önkormányzati informatikai alkalmazások irányába mutasson. Mindezek miatt megfontolandó, hogy a fejlesztések meggyorsítása érdekében hitel formájában, fejlesztési forrásbevonással éljen az önkormányzat.

5 Stratégiai célkitűzések

A helyzetfelmérési munka előző fejezetekben összefoglalt eredményei alapján Budapest XVI. Kerületi Önkormányzat a következő stratégiai célokat tűzi ki:

1. Korszerűsíti a szervezetét, igazgatási és egyéb folyamatait, különös tekintettel az egységes, jelentősen bővített funkcionalitású, nyitva tartású ügyfélszolgálatra, annak érdekében, hogy objektív, mérhető és érzékelhető módon javuljon az ügyintézés és önkormányzati feladatellátás minősége. Áttekinti a párhuzamosan ellátott feladatokat és átfedő kompetenciákat, ugyanakkor erősíti az irodák együttműködését, koordinációját. Megteremti a működési folyamatok teljesítményének mérhetőségét. (Szervezetkorszerűsítés, teljesítménymérés)
2. Együttműködővé teszi az önkormányzat minden olyan alkalmazását, ahol az együttműködés értelmezhető és szükséges, megszünteti a párhuzamosságokat. (Interoperabilitás)
3. Célul tűzi a hivatalon belül az iratkezelő rendszer továbbfejlesztését, integrálását és a teljes elektronikus ügyiratkezelés (digitalizálás) megteremtését. (Iktatás, iratkezelés)
4. Egységes, átlátható feladat- és projektkövetést vezet be a hivatal és a polgármesteri kabinet részére. Biztosítja a stratégiai- és a költségvetési tervezés összhangját, végrehajtásának követését. (Kontrolling)
5. Kialakítja az önkormányzat hivatalában és intézményeiben az adminisztrációs és gazdálkodási szoftverek integrált működésének feltételeit. (Integrált gazdálkodás)
6. Folyamatában teljes Testületi és Bizottsági Üléstámogató Rendszert hoz létre, továbbá egyszerűsíti a jogalkotási és egyéb belső szabályozási folyamatokat. (Testületi munka modernizálása)
7. Célul tűzi ki az elérhető maximális szolgáltatással az ügyfelek részére az önkormányzat által biztosított szolgáltatásokban az elektronikus ügyintézés. (e-ügyintézés)
8. A lakosság és intézmények felé informatív, áttekinthető és a közéleti demokráciát elősegítő interaktív webes megjelenést és szervezeti megoldásokat biztosít. (Önkormányzati portál)
9. Stabilizálja az önkormányzati informatikai alpinfrastruktúrát. Biztonságossá, dokumentálttá, könnyen üzemeltethetővé teszi a rendszereket, minimalizálja a költségeket és a szállítói függőségeket. (IT alpinfrastruktúra kiterjesztése)
10. Költséghatékony infrastrukturális környezetet teremt, érintve a hivatal valamennyi feladatellátásához szükséges informatikai – szoftver és hardver - eszközt. (HW/SW)
11. Az intézményrendszer informatikai színvonalát az önkormányzati feladatellátáshoz szükséges mértékben megfelelő szintre emeli. (Intézményrendszer)
12. Informatikai alapképzésben és speciális képzésben részesíti valamennyi önkormányzati munkatársat, akinek ezt munkaköre az önkormányzati feladatellátás szempontjából indokolja. (Oktatás)

Az alábbi fejezetekben található táblázatokban, az intézmények tekintetében elfogadott döntések (azonosítók) alapján a feladatokat időtávra vetítve ábrázoltuk, költségbecslés megjelölésével. Az állapotfelmérés tartalmazó szakértői dokumentumokban megfogalmazott időtávokat és keretösszegeket vettük alapul a táblázatok elkészítése során. Azokban az esetekben, amikor egy-egy időtávhoz egy adott keretösszeg lett megbecsülve, az összeget az időtáv által átfogott negyedévekre a legtöbb esetben egyenletesen osztottuk el.

Azoknál a döntéseknél, ahol fejezetszám szerepel a döntésazonosítók helyén, ott jelen dokumentum vonatkozó fejezetét kell érteni, illetve ott kell keresni a bővebb indokolást.

5.1 Szervezetfejlesztéshez kapcsolódó célok

Az alábbi javaslataink a felmérés, stratégiaalkotás során felmerült olyan problémák alapján fogalmazódtak meg, amelyek nem oldhatóak meg pusztán az IT rendszerek javításával, hanem több esetben konkrét szervezési, szervezetfejlesztési döntéseket kell meghozni és feladatokat végrehajtani.

5.1.1 Egységes ügyfélszolgálat

Véleményünk szerint nem csupán az elektronikus ügyfélszolgálatot kell fejleszteni, hanem a hagyományos, a személyes ügyintézési infrastruktúrát is. A jövőben megvalósuló teljesen elektronikus ügykezelés egyik alapköve így az **ügyfelek felé történő egységes ügyfélszolgálat kialakítása**. Itt az ügyfelek bármilyen ügyüket személyesen is elindíthatják, és ezen az egységes ügyfélszolgálaton (front-office) keresztül – papírról elektronikus formára történő konverzió után – kerülnek át az ügyek a megfelelő irodákhoz. Az ügyfélszolgálati tevékenység (front-office) tehát, térben is elválna az irodai (back office) munkáktól. A polgárok, amennyiben ügyüket személyesen kívánják intézni, minden ügytípus esetén az ügyfélszolgálati irodán tehetnék ezt meg. Az ügyfélszolgálaton a különböző típusú ügyekkel a megfelelő tudással rendelkező ügyintézők foglalkozhatnak, a bankok és egyéb piaci szolgáltatók ügyfélszolgálatához hasonlóan az ügyfeleket előjegyzés és ügyfélhívó segítségével az illetékes ügyintézőhöz lehetne irányítani.

Az ügyfélszolgálat több helyszínen is működhetne, **több kihelyezett irodát is lehetne működtetni**. A front és back office szétválasztása lehetővé teszi, hogy az ügyfélszolgálat és a hivatal más-más nyitva tartással üzemeljen, az ügyfélszolgálaton így bevezethető a **kétfélszagos szolgáltatás**. Véleményünk szerint az informatikai fejlesztések következtében a belső folyamatok hatékonysága javul, az így felszabaduló munkaerő átcsoportosítható az ügyfélszolgálatra.

Az ügyfélszolgálat ilyen módon történő üzemeltetése azonban csak egyéb belső fejlesztések után valósítható meg igazán hatékonyan, ezek közül a legfontosabbak az iktatórendszer hibáinak javítása, az iktatási folyamatok átalakítása és az elektronikus ügyiratkezelés (a digitalizálás miatt papírmentessé váló irodák) bevezetése. Elképzelésünk szerint az ügyek intézése az iktatástól kezdve azonos logikában történne, függetlenül az indításhoz használt csatornától (pl. e-ügyintézés, levél, személyes megkeresés). Az itt vázolt elképzelés előnyei a következők:

- A kétfélszagos nyitva tartás, az ügyfelek számára egyértelműen rugalmasabb. (Ezt azonban igényfelméréssel célszerű alátámasztani. Olcsó megoldás lehet erre például az, hogy két hónapon keresztül az ügyfélszolgálatokon kitöltetnek egy erre szolgáló egyszerű kérdőívet az ügyfelekkel.)
- Minden ügyindításnak nyoma marad, nincs elveszett, vagy hirtelen felbukkant ügy.
- Kulturált körülmények, előjegyzési rendszer biztosítható, mint egy bármilyen „piaci” ügyfélszolgálaton
- A back office-ban nem hátráltatják a munkavégzést az ügyfelekkel való kapcsolattartási tevékenységek.
- Az őrzésvédelmi feladatok koncentrálhatóak az ügyfélszolgálati helyiségre térben, időben pedig akkor, amikor a második műszakban a hivatal többi része már bezárt.

5.1.2 Szolgáltató egységek (Shared Service Centre)

Az ügyfélszolgálat átszervezése mellett megfontolásra ajánljuk központi **szolgáltató egységek** létrehozását, amelyek szolgáltatásait valamennyi önkormányzati intézmények nyújtják. A pénzügyi-könyvelési feladatok ilyen módon történő támogatásáról már döntés született, s az első – kiadáscsökkenésből látható – eredmények igen biztatóak (A hivatalra és a 33 intézményre öt éves fenntartással mindösszesen 13 millió forintért nyert a közbeszerzési pályázaton az egyik jelentkező. Ezzel szemben az eredeti tervekben csak a hivatalra 15 millió forintos költségvetés szerepelt.). Ilyen lehet az informatikai üzemeltetés, a beszerzések vagy a sze-

mélyügyi kérdések központi kezelése is. Ilyen központi funkciót akkor érdemes létrehozni, ha az új egység olcsóbb megoldást nyújt az eddigi működési módnál, valamint kiállja a piaci összehasonlítás próbáját is.

Ehhez természetesen tervezni kell e tevékenységeket, s pénzügyi elemzéseket is kell készíteni.

5.1.3 Folyamatracionalizálás, Modell és teljesítménymérés stratégiai mutatószámokkal

A folyamatfelmérés eddigi eredményei alapján a következő **célok** fogalmazhatók meg:

- Eddig közel 50 hatósági ügyet mértünk fel és illesztettünk be az általunk alkotott (alább olvasható) modellbe. Ahhoz, hogy az átláthatóság vezetői elvárása teljesíthető legyen fokozatosan az összes folyamatot fel kell mérni.
- Illeszteni kell a modellbe az olyan belső folyamatokat is, melyek a szervezet átfogó menedzsmentje szempontjából is kiemelkedő jelentőségűek. (pl. költségvetés végrehajtásának követése, hivatal és intézményrendszeri feladatellátás és gazdálkodás követhetősége, közbeszerzési folyamatok hatékonnyabbá tétele, elektronizálása)
- A felmérési eredmények alapján a folyamatmodelleket el kell készíteni úgy, hogy:
 - figyelembe kell venni a **folyamatok standardizálására** vonatkozó lehetőségeket,
 - a folyamatok standardizálása alapján ahol lehet **egyszerűsíteni kell** azokat,
 - az előző alpontok eredményeképpen a **folyamatok hatékonyságának** – ezáltal a szervezet hatékonyságának – **növelése** (a hatékonyságra vonatkozó eredmények a folyamatmodellekben az egyes elemekhez és tevékenységekhez rendelt mérőszámokkal és elemzésével állhatnak elő).

A folyamatfelmérési munka kezdetén kialakítottunk egy olyan **modellt**, amelyben az önkormányzat összes fontosabb tevékenysége osztályozható, típusonként, illetve egyben összehasonlítható. Az **ügyfélszolgálati tevékenységek** közé tartoznak mindazon feladatok, amelyekben ügyintézési tevékenységek adódnak függetlenül attól, hogy hatósági, önkormányzati, vagy egyéb ügykategóriáról beszélünk. A **vagyongazdálkodási tevékenységek** alatt értjük a kerület vagyonának megóvását, fenntartását, gyarapítását célzó tevékenységeket. Az **irányítási tevékenységek** a hagyományos szervezetirányítási feladatokat fedik le. Az önkormányzat munkájának irányítása, a testületi munka és belső ellenőrzés. Itt jelenik meg az pénzügy, az IT, a HR, és a helyi jogszabályok és egyéb utasítások megalkotásának feladatai is. Az **innovációs tevékenységek** alatt leginkább a hosszútávú, stratégiai feladatok tervezését értjük. E tevékenységek adnak választ arra, hogy miért lesz elérhető, vonzó a kerület 15 év múlva is.



A folyamatmodell eredményeit az Önkormányzat a következő területeken hasznosíthatja:

1. Szervezetfejlesztés
2. Teljesítménymérés

3. Információs szolgáltatás ügyfeleknek

4. Folyamatok szabályozása

Szervezetfejlesztés

A modell funkcionálisan rendszerezi az Önkormányzat főbb működési folyamatait, így a szervezet tevékenységét egy másik szempontból mutatja meg. Ez a megvilágítás segítséget nyújt az a belső folyamatok átgondolásához, a hatékonyságot szem előtt tartó átszervezéséhez. Láthatóvá teszi, hogy az egyes tevékenységeket milyen szervezeti egységeket végzik, hol találhatók átfedések a kompetenciák között.

Teljesítménymérés

A leírt folyamatokat további elemi tevékenységi egységekre lehet bontani, amelyek azt követően munkakörökhez köthetők. Az piacon elérhető teljesítmény monitoring szoftverek segítségével, valamint a kapcsolódó rendszerekkel mérhetővé tehető a dolgozók teljesítménye, az elvégzett munka mennyisége és ráfordítási ideje.

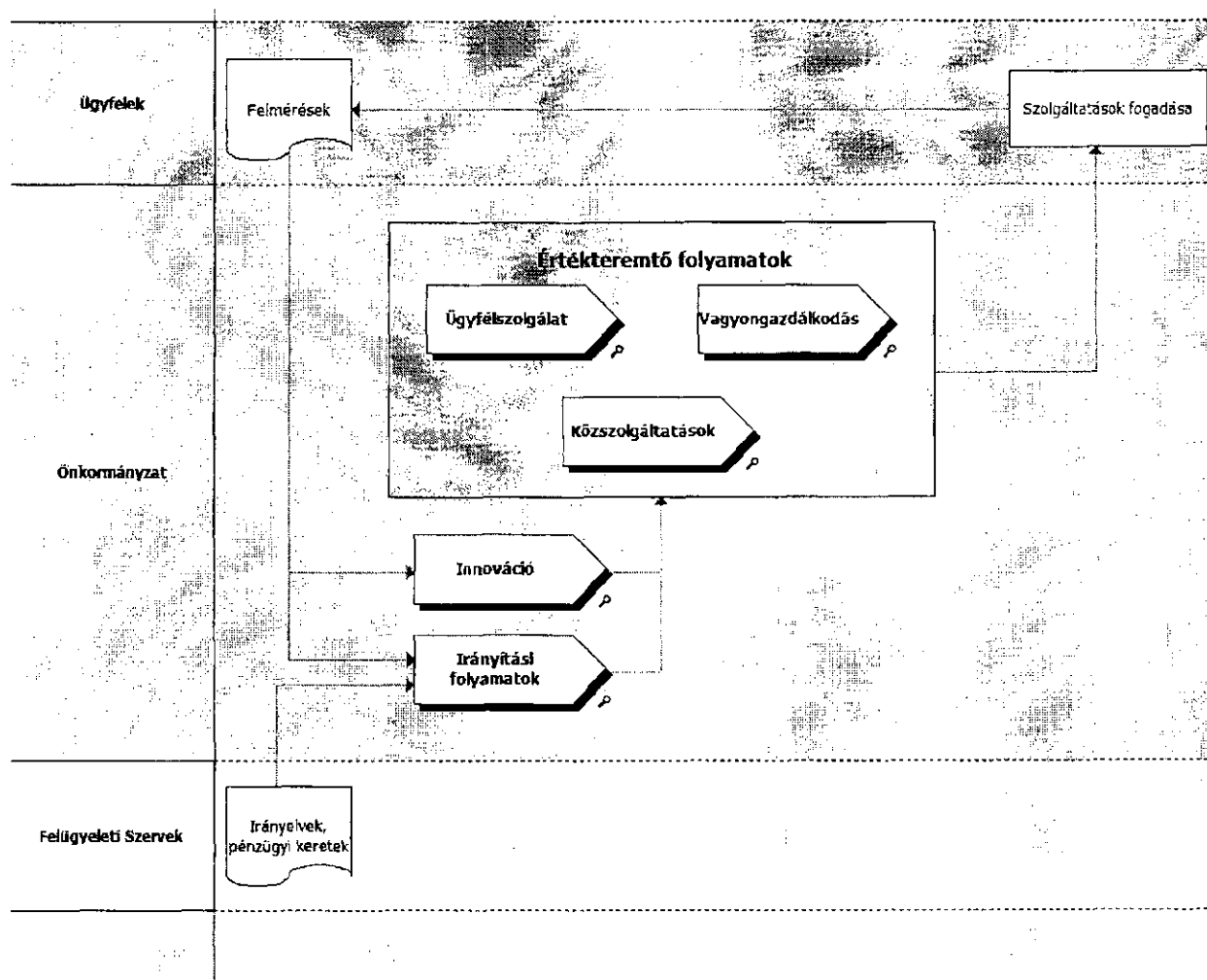
Információs szolgáltatás ügyfeleknek stratégiai mutatószámok alapján

A leírt ügyfélszolgálati folyamatok gyakorlatilag publikálhatóak az Önkormányzat weboldalán. A kapcsolódó formanyomtatványok és jogszabály gyűjtemény segítségével gyakorlatilag teljes körű tájékoztatás adható az ügyfelek részére az egyes ügyekhez szükséges dokumentumokról, szabályokról, és az ügyintézés menetéről. Amennyiben a folyamatokban ellenőrzési pontokat definiálunk, megvalósítható az egyes ügyek aktuális státuszának nyomon követése, amely az ügyfelek részére is publikálható.

Ezen kívül a stratégiai mutatószámok segítségével a folyamatok átlagos átfutási idejére vonatkozó célértékek és az azokhoz képest elért eredmények is megjeleníthetők.

Folyamatok szabályozása

A folyamatmodell segítségével szabványosíthatóak a belső működési folyamatok, workflow eszközök segítségével ezeknek a szabványoknak a betartása is kikényszeríthető.



5.1.4 Átfogó szervezetfejlesztés

Az eddigi és előző fejezetekben leírt eredményeket és célokat felhasználva szervezetfejlesztési projektet kell indítani. E projekt legfőbb célja a hatékonyabb és mérhető szervezeti működés. Célszerűnek látszik a szolgáltatási és közigazgatási (az elmúlt évek angol Shared Service Center projektjeiben a szervezetfejlesztési feladatokat szinte kizárólag e módszer szerint végezték nagy sikerrel) szektorban is egyre népszerűbb LEAN szervezetfejlesztési technikát alkalmazni. Magyarországon eddig e módszer alkalmazásáról az önkormányzati igazgatásban nincsenek publikációk, azonban több olyan előnye van, amely miatt javasoljuk a használatát:

- A módszer participatív jellege miatt a szervezet munkatársai (így a munkatársak speciális tudása a végzett folyamatokról is) aktívan részt vesznek a projektben, így jelentősen nőhet az érdemi szervezetfejlesztési javaslatok megjelenésének esélye.
- A módszer jelentős, dokumentált eszközkészlettel és tapasztalatokkal rendelkezik.

E szervezetfejlesztési projekt elindításakor el kell készíteni azt az összefoglaló feladatdefiníciót, amely a stratégia pontjaiban szereplő szervezetfejlesztési és igazgatásfejlesztési célokat együttesen tartalmazza, hiszen e projektet hatékonyan egyben lehet kezelni és megvalósítani.

5.2 Az önkormányzati alkalmazások együttműködésének biztosítására vonatkozó javaslatok

Az alábbiakban olyan problémákkal foglalkozunk, amelyek megoldása lényeges hatékonyságnövekedést eredményez a Hivatal munkájában. A jól definiált feladatokat közösen ellátó rendszerek nagyon sok adminisztratív tevékenységet tesznek feleslegessé, elősegítve ezzel azt, hogy az ügyintézők a jelenleginél jóval nagyobb arányban ténylegesen érdemi kérdésekkel foglalkozhassanak.

Jelen ponthoz kapcsolódóan az önkormányzati adatvagyon felmérés eredményeinek elemzése alapján az alábbi megállapításokat illetve **célkitűzéseket** fogalmazunk meg:

- az egyes ügymenetek lefolytatásának gyakorlatában a céljukból kifolyólag nem hosszú távú adattárolásra és adatfeldolgozásra szolgáló alkalmazások ilyen funkciójú felhasználásának mellőzése (tipikusan az említett word-ben és excelben tárolt adatok mennyiségének minimálisra csökkentése).
- szakfeladatok ellátásához egyszerűen kezelhető és adminisztrálható adattároló megoldás kialakítása szükséges,
- Mivel jelenleg nem használják ki, a jövőben élni kell az önkormányzat adatvagyonának másodlagos hasznosításának lehetőségével, melynek eredményeképpen akár a civil lakosság, akár a kis- és középvállalkozások számára hasznos információkkal szolgálhat az önkormányzat. Ez a cél összhangba hozható az önkormányzat kis- és középvállalkozások ilyen módon való segítésére vonatkozó elképzeléseivel is.
- Meg kell teremteni az egyes szakrendszerek és speciális alkalmazások együttműködésének lehetőségét. A jövőbeli fejlesztéseket az műszaki **együttműködési képesség, kommunikációs egységesség** szempontjainak szem előtt tartásával kell elvégezni (interoperabilitási képesség növelése). Az együttműködés fokának növelésével,
 - az adatok **redundáns tárolása csökken**,
 - egyúttal csökken az előzőekben említett nem alkalmas eszközben vezetett nyilván-tartások száma
 - a redundancia csökkenésével **csökken az adatok inkonzisztens kezeléséből adódó problémák száma** az interoperabilitás megteremtésével **növekszik a több rendszeren átívelő feladatok elvégzésének hatékonysága**, és optimális esetben minden rendszer számára minden időpillanatban az igényelt információk a megfelelő formában és a megfelelő minőségben állnak majd rendelkezésre.

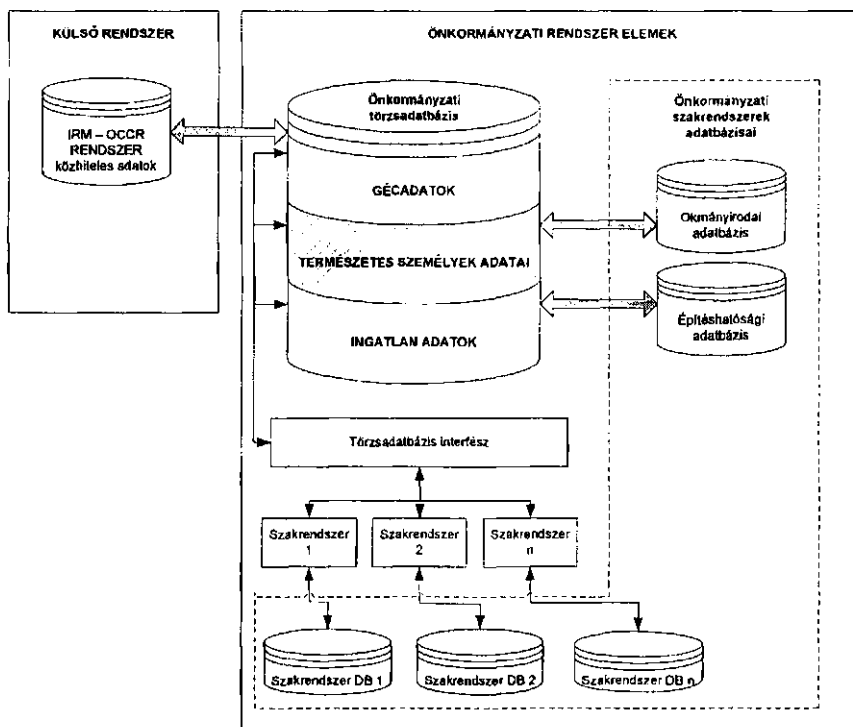
5.2.1 Szétszórt adatok Excel táblákban

Az egyszerűbb, jogszabályban elő nem írt nyilvántartási (pl. közös képviselők listája) problémák megoldására célszerű olyan **böngészővel elérhető adatbázis alapú keretrendszert** fejleszteni, amelyben az egyes szakfeladatot ellátó egységek megfelelő jogosultsággal rendelkező munkatársai egyszerű táblákat készíthetnek, a táblákhoz különböző feltételek alapján riport nézeteket generálhatnak, egyes adatokat láthatóvá tehetnek más irodák, sőt akár az ügyfelek számára is. Ezek olyan adatok, amelyek más irodák munkáját segítik. A rendszer használatával javul a szervezeti egységek közötti információcsere, növekszik a munka hatékonysága, az adatok rendszerezettebbek lesznek.

A feladat nem bonyolult, egy ilyen rendszer tipikusan Open platformra építve gyakorlatilag a fejlesztési költségek szintjén kivitelezhető. Előnye, hogy az adatvagyon felmérésben említett feldolgozhatósági problémák minimalizálhatóak, hiszen e nyilvántartásokat ezentúl nem Excel táblákban, hanem adatbázisban tárolják, tartják majd karban.

5.2.2 Önkormányzati ügyfél-törzsadatbázis létrehozása

A helyzetfelmérés során többször felmerült, hogy célszerű lenne a cégek, a természetes személyek alapadatait egy központi törzsadatbázisban tárolni. Ehhez jött később az, hogy az ingatlanok címadatai körül is sok anomália látszik, ezért azt is be kellene vonni a törzsadatbázisban kezelendő adatok körébe.



Sajnos azonban a helyzet nem olyan egyszerű, ugyanis a természetes személyeket is érintő adatok esetén biztosan felmerülnek tisztázandó adatvédelmi kérdések (ezért csíkoztuk be az ábrán ezt a területet). Végig kell gondolni azt is, hogy megéri-e egyáltalán e kérdéssel foglalkozni származik-e annyi kára az önkormányzatnak a nem teljesen pontos adatokból, hogy megérje a fejlesztést e problémakör.

Mindezek alapján 2008 első negyedévében javasoljuk egy rövid elemzés elkészítését, ami az érintett irodák vezetőivel és az informatikai képviselőivel egyeztetve feltárja és számszerűsíti a problémát, valamint javaslatot tesz a megoldására.

5.2.3 Rendszerek integrálása

Az alkalmazások integrálása tekintetében a legfontosabb szakalkalmazás a **Scriptor** iktatórendszer, hiszen legtöbb esetben ehhez kell integrálni a szakrendszereket. A Scriptor-ral kapcsolatban azonban több olyan feladat is adódik még, amelyek külön stratégiai célként való megjelenítését indokolták, s így nem e fejezetben kapott helyet (lásd: 5.3. fejezet).

A Stratégia minden olyan esetben, ahol az együttműködés értelmezhető és szükséges, célul tűzi ki valamenyny szakalkalmazás között az **együttműködés** biztosítását és az esetleges párhuzamosságok megszüntetését. Ezek közül a jelenleg látható legfontosabbak a következő alfejezetekben kapnak helyet. Fontossága miatt a **gazdálkodási rendszer** sem e fejezetben szerepel, azonban e rendszer kapcsán is cél az iktató rendszerrel való integrált működési kialakítása (5.4.1. fejezet).

5.2.4 Szociális ügyek és jegyzői gyámhatósági feladatok

A szociális ügyek és a jegyzői gyámhatósági feladatok ellátására jelenleg a SZOCINFO program segíti az ügyintézők munkáját. Az adatvagyon felmérés eredményéből (lásd 3.6. fejezet) látszik, hogy az informatikai rendszerek aktivitásának egymáshoz viszonyított arányából, használati szintjéből, valamint a bennük tárolt érté-

mezhető adatok mennyiségéből és hasznosíthatóságából a SZOCINFO adta a legjobb eredményt (33%). Ez alapján célszerű arra fókuszálni, hogy még gördülékenyebbé tegyük a rendszer használatát, gondoljuk végig a más rendszerekkel való **integrációt**. Természetes igényként merült fel a SCRIPTOR-ral való integráció az irat-iktatás területén, illetve a pénzügyi rendszerrel való integráció a támogatási döntések pénzügyi részeinek követhetőségére.

A SZOCINFO programban vannak **hibák** és egyes ügyintézők körében nem igazán népszerű, ami elsősorban a sokrétű funkcionalitásból, illetve a használat bonyolultságából fakad. A felhasználók panaszai miatt a közeljövőben sor kerül szerződésmódosításra, de ennek részletei pontosan még nem ismertek, illetve az sem ismert, hogy a javítások és a fejlesztés nagyjából milyen összegről valósítható meg. A szerződésmódosítás és hibajavítás mellett a felhasználók rendszertől való idegenkedése miatt érdemes lenne egy újabb, gyakorlati szemléletű **oktatást** is megtartani.

5.2.5 Adóügyek

Az adózási terület szakalkalmazások tekintetében igen speciálisnak minősül. A Magyar Államkincstár által fejlesztett ÖNKADO rendszer olyannyira elterjedt és egyedi, hogy kiváltására nincs jelenleg jól működő alternatíva. Az elkészült új, **Windows verzió licencéhez ingyenesen** hozzájuthat az Önkormányzat, így bevezetése célszerűnek látszik már 2008-ban, ebben ugyanis több olyan új funkció is megjelenik, amelyek a régi verzióból teljesen hiányoztak (pl. szerkeszthető levélsablonok, kimutatások).

Az új verzió platformja azonos az önkormányzat által támogatott **MS SQL platformmal**. Így üzemeltetése plusz költséggel nem jár, beruházást csupán az MS SQL licenciája jelent.

Mindenképpen tovább kell fejleszteni a **SCRIPTOR rendszerrel meglévő integrációt**. Ez jelenleg a gépjárműadóval kapcsolatos határozatok tömeges iktatását jelenti. Azonban a személyes megbeszélések alapján látható, hogy többféle kapcsolatra lenne szükség a két rendszer között. Mivel a két rendszer adatbázisplatformja azonos e kapcsolatok feltehetően egyszerűbben létrehozhatóak. Mindazonáltal a fejlesztések mindkét fejlesztőcéget érinthetik.

5.2.6 Építéshatósági rendszer

Az építéshatósági feladatokat jelenleg még nem támogatja szoftver, de 2007 év végéig bevezetésre kerül a DIGIKOM Kft- építéshatósági szoftvere. A rendszer működéséről még nincsenek tapasztalatok, fontos, hogy mielőbb, de legkésőbb az éles indulásig megkötésre kerüljön a támogatási szerződés, teljes körű hibajavítási és jogszabály-követési garanciával.

A bírságnyltvántartásokkal kapcsolatban az ügyintézők jelezték, hogy jó lenne egységes programban kezelni. Érdemes megvizsgálni, hogy a most bevezetésre kerülő rendszer alkalmas-e a feladatra.

Amennyiben a Hivatal a későbbiekben integrált térinformatikai rendszert vezet be, akkor a DIGIKOM rendszerét javasolt illeszteni ahhoz.

5.2.7 Szabálysértés

A jelenleg használt Scriptor szabálysértési rendszer jogszabályellenesen működik, ezért cseréje mielőbb javasolt.

5.2.8 Vagyonhasznosítás

A vagyonhasznosítási feladatok ellátására eddig nem használtak komolyabb szakalkalmazást, Excel táblákban és papíron dolgoztak. Ez alól kivétel a vagyonkataszter vezetése, ami a Komunáldata programjában történik, illetve a csatorna térkép, amit a MapInfo programban kezelnek.

A jövőben rendkívül hasznos lenne a lakásgazdálkodási feladatok nyomon követésére és az ingatlan beruházásokra is szoftvert bevezetni. Az ingatlan beruházási feladatok esetében vizsgálható a városüzemeltetési és területfejlesztési feladatokra bevezetendő projektszemléletű program kiterjeszthetősége.

A vagyonkataszteri és ingatlan-nyilvántartási feladatokat a térinformatikai rendszerben kell kezelni annak bevezetését követően.

5.3 Iktatás továbbfejlesztése, integrálása és iratdigitalizálás

A Hivatalban a **Scriptor** iktatórendszer működik, ennek megtartása továbbra is javasolt. Az alábbiakban több olyan fejlesztésre teszünk javaslatot, amelyek lényegesen javítják a hivatal hatékonyságát, eredményességét.

A Scriptor rendszer jelenleg szűkített tanúsítvánnyal rendelkezik, amit jövő év végéig, 2009. január 1-ig **tejes körű tanúsítással** rendelkezőre kell cserélni. Ennek fejlesztésével a Tigr Kft. már foglalkozik, így ennek bevezetése nem jár programváltással, mindössze verziófrissítésre lesz szükség.

A felmérés során folytatott interjúkból kiderült, hogy kisebb-nagyobb hibák természetesen előfordulnak a rendszer használata kapcsán és ezek gyakran meg is nehezítik a napi munkát. Ezért javasolt egy **részletes hibalista és funkciókövetelmény-lista** összeállítása, amit mielőbb, de legkésőbb 2008 első negyedében egyeztetni kell a Tigr Kft.-vel. Fontos szempont, hogy úgy nagyon nehéz a továbbfejlesztési elvárásokat behajtani a Tigr Kft.-n, hogy a Hivatal nem fizet ezekért. Véleményünk szerint, amennyiben a Tigr Kft. számára fontos referenciainstítmény a XVI. kerületi önkormányzat hivatala, akkor mérsékelt áron is nagyobb örömmel fogja vállalni a felmerülő hibajavítási, valamint új funkcióbővítési feladatokat.

A hivatali informatikai infrastruktúra egyik legfontosabb eleme az iktatórendszer, mivel optimális esetben minden folyamatnak nyoma marad benne. Ezért rendkívül fontosnak tartjuk, hogy az iktatórendszert a Hivatalnál működő illetve bevezetésre kerülő **szakalkalmazásokkal is integrálni kell** (Az integráció természetesen igaz a beszerzendő e-ügyintézési rendszerre is). Az integrációnak már van a Hivatalnál megvalósult jó példája is, hiszen az Önkadónál már működik ilyen típusú integráció (tömeges gépjárműadó iktatás). Az interjúk során több integrációs ötlet merült fel. Célszerűen ezeket a feladatokat tipizálni kellene (iktatásra átadás, iktatási információk és dokumentum átvétele, stb.), s a Scriptorral egy web-service alapú **interfészfelületet** kellene készíttetni. Ez azért lenne, hasznos, mert így a beszerzendő új rendszerek felé az már egy definit, a projektben vállalandó elvárás lehetne, hogy ezzel az interfészfelülettel kell majd kommunikálniuk. A meglévő rendszereknél is ezt az interfészt kellene felhasználni, azonban itt feltehetőleg nehezebb lesz együttműködésre bírni a meglévő rendszerek fejlesztőit. E feladatokat nagyrészt 2008 folyamán kell elvégezni, testületi döntést nem, azonban vezetői döntéseket igényel, ugyanis a forrásokat a szakrendszereket szállító cégekkel kell felhasználni.

A Hivatalban jelenleg nincs **iratdigitalizálási** tevékenység, de 2009 első felétől ennek megvalósítása pilot projektben megkezdhető. Erre ki kell választani a leginkább megfelelő szervezeti egységet, illetve feladatkört, majd a pilotprojekt eredményei alapján kell továbblépni.

A SCRIPTOR rendszerrel kapcsolatban érezhető egyfajta idegenkedés a felhasználók részéről, ami miatt a rendszer hibajavítását követően újabb, gyakorlati szemléletű oktatást kell tartani a programmal dolgozók körében. A **jegyzőnek utasításban** kell rendelkeznie az iktatórendszer kötelező használatáról, illetve elhagyásának szankcionálásáról.

5.4 Vezetői információs rendszer és projektmenedzsment

Ahhoz, hogy a választási programban **vállalt feladatokat megvalósítani** és a **napi működést pedig követni** lehessen a Polgármesteri Hivatal vezetői és a Polgármesteri Kabinet részére **egységes feladat- és projektkövetést** kell bevezetni.

Komplex, egységes megoldást egy vezetői információs rendszer jelenthetne, azonban az elsődleges adatforrások (szakrendszerek) sem logikailag, sem technológiailag nem megfelelőek, ezért vezetői információs rendszer **csak a jobb minőségű szakalkalmazások** esetén lenne érdemes bevezetni. Ezért olyan célrendszer be-

vezetését javasoljuk, amelyik rugalmasabban illeszthető a jelenlegi különféle technológiai megoldásokat felvonultató rendszerek felé.

A belső folyamatok hatékonyságának, a szervezeti egységek együttműködésének további elősegítésére szükség van egy **belső csoportmunkát támogató rendszer** kialakítására, amely **kiemelten az atipikus feladatok során projektszerűen támogatja a feladatok végrehajtását**. A rendszernek minden időpontban pontos képet kell adnia arról, hogy mik a feladat lépései (ezeket az adott feladathoz előre definiálni lehet), mi a **jelenlegi állapot**, és mik a még **hátralévő lépések**, **kinek kell azt elvégeznie és milyen határidővel**. A rendszerbe felvitt határidők és a jelenlegi helyzet ismeretében a rendszer **riport jelleggel mutatja a csúszásokat**, az el nem végzett feladatokat stb. A rendszer követelményeit a tervezést megelőző fázisban úgy kell definiálni, hogy az alkalmas legyen az önkormányzati szervezetrendszeren belüli **horizontális irányú hatékony kommunikációra**.

A szervezeten belül végzett **tipikus** folyamatok követésére e rendszert érdemes közvetlenül a Scriptor-hoz kapcsolni, azon folyamatok esetében, ahol a szakrendszer több, részletesebb információt szolgáltat ott a szakrendszerhez történő közvetlen csatlakozás preferált. Ez egyrészt a vezetés számára szolgáltat hasznos információkat, mutatókat, másrészt egyes mutatók amelyek az ügyfelek, a lakosság számára is értelmezhetők, publikálhatók az intézményi portálon.

A **hivatalon belüli teljes elektronikus ügyiratkezelés** alapjainak megteremtését követően a belső folyamatok támogatásában érdemes megvizsgálni egy háttér workflow rendszer kialakításának lehetőségeit, korlátait.

Meg kell teremteni továbbá az önkormányzat elfogadott stratégiáinak és a költségvetési tervezésnek az összhangját, vagyis a stratégiai célok jelenjenek meg a költségvetési tervezetekben is. E miatt át kell tekinteni a költségvetés-tervezés folyamatát.

5.4.1 Kerületfejlesztési és városüzemeltetési feladatok

A beruházási feladatok kezelése jelenleg papír alapon és elektronikusan is történik. Az AutoCad és MapInfo szoftvert használják. A beruházások alapvető költségvetési feladatait a TERC Kft. KING 5.2 programja segíti. A TERC program használata azért is javasolt a továbbiakban, mert építési szempontból igen speciális adatkezelésre, rendszerezésre is alkalmas, amit egy átlagos projektkövető alkalmazás nem feltétlenül tud befogadni.

A beruházási feladatok általában projekt szemléletű megközelítést igényelnek, erre a feladatra jellemzően nincs speciálisan önkormányzatokra fejlesztett szoftver, de a támogatása megoldható egy egyszerűbb feladat illetve projektkövető rendszerrel. Ezért e feladatokat az elsők között érdemes a fenti rendszerben megjeleníteni.

5.5 Az adminisztrációs és gazdálkodási szoftverek integrált működési feltételeinek kialakítása

A stratégiaalkotási folyamattal párhuzamosan indult az új pénzügyi rendszer beszerzésének folyamata a Hivatalban. E folyamathoz csatlakoztunk, s a már meglévő szakmai követelmények mellett néhány célszerű további elvárást fogalmaztunk meg.

Ilyen elvárás volt az, hogy ne csupán a Hivatalra vezessük be az integrált rendszert, hanem az **intézményekre** is, hiszen a költségvetés jelentős részét az intézmények használják fel, amit nyilvánvalóan célszerű átláthatóvá tenni az Önkormányzat vezetése számára.

További ilyen javaslatunk volt, hogy olyan rendszer beszerzésén kell gondolkodni, ami könnyen **összekapcsolható** akár szakrendszerekkel, akár az iktatórendszerrel, hiszen ezzel kapcsolatban egyértelmű igények fogalmazódtak meg (pl. a SZOCINFO rendszerben megítélt támogatások állapotának követését illetően).

A pénzügyi és költségvetési feladatok ellátására eddig több különböző programot használtak, melyek egymástól elkülönülten működő szigetalkalmazások voltak, az adatbázisok átjárhatósága nem volt megoldott. Kisebb nyilvántartásokra Excel táblázatokkal dolgoztak. 2008 év elejéig még maradnak ezek az alkalmazások,

de 2008. januártól megkezdődött az új, integrált pénzügyi szoftver bevezetése, ami ezeket az eszközöket kiváltja. A pénzügyi rendszert 2009-ben **ki kell terjeszteni az intézményekre** is az átláthatóság és hatékony gazdasági adminisztráció érdekében.

Szükséges már az indulásnál a közös törzsadat állomány (erről az 5.2.2. fejezetben beszéltünk részletesen) lehetőségének megteremtése is- ennek nem csak a pénzügyi osztály, hanem a többi szervezeti egység, és a későbbiekben az egységes intézményrendszeri alkalmazások igényeit is kell kiszolgálnia.

Az új rendszer egyben egy közös platformként is funkcionál, mely magában foglalja a közös szoftverrel végzett **tervezést, pénzfolyamat kezelést, elszámolást, könyvelést**. Ez is azt indokolja, hogy nem lehet megállni a hivatal kapujánál a jövő rendszerét illetően. Az EU források felé fordulás pénzügyi adatszolgáltatási igényét nem elégíti ki a szintezéssel tervezés, szükséges a zéróbázisú tervezési módszerek meghonosítása is. Az Önkormányzat folyamatainak felgyorsulását jelenti, ha a controlling rendszerét a folyamatokba is beépíti (FEUVE). A fő pénzügyi-tervezési és elszámolási adatfolyamatra kell telepíteni azokat a programokat, melyek a vezetői döntések, testületi előterjesztések megalapozottságát biztosítják. A korrekt számítógépes rendszer lehetőséget biztosít a csak olvasható információk előállítására a különböző hierarchikus szinteken a hozzáférési jogosultságoktól függően.

5.6 Testületi és Bizottsági ülést támogató rendszer

A jelenlegi előterjesztési gyakorlat lehetővé teszi a képviselők számára, hogy a mindenkor testületi anyagot elérjék akár otthonról, akár a testületi ülés terméből. Probléma azonban, hogy amennyiben egy képviselő nem hozza el a notebookot, nem tudja elektronikusan elérni az előterjesztéseket. Emellett nincs támogatva a **bizottsági munka**, és értelemszerűen a két szakasz **dokumentummenedzsmentje** sem megoldott. Javaslatként ennek a - testületi és bizottsági ülés támogató rendszernek - a kifejlesztése indokolt.

Természetesen a rendszerfejlesztés megkezdése előtt át kell tekinteni a hivatali jogalkotási és belső szabályalkotási folyamatok működési rendjét. Racionalizálni kell azokat, hogy az informatikai rendszer, már azt a folyamatot támogassa, ami a hatékonyabb és eredményesebb munkavégzés igényének jobban megfelel.

5.7 Elektronikus ügyintézés

Az elektronikus hatósági ügyintézés megteremtésével a korábbi szabályozáshoz képest a közigazgatási hatósági ügyintézés modellje is megváltozott. Amíg a megelőző rendszerben a közigazgatási ügyeket általános jelleggel hagyományosan papíralapon kellett intézni, addig a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) szerint 2005. november 1-jétől kezdődő hatállyal – részben az Európai Unió elvárásainak eleget téve – a közigazgatási szerveknek kötelezően biztosítaniuk kell az elektronikus út igénybevételének lehetőségét. Ettől csak kivételes esetben törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati rendelet térhet el. Több önkormányzat az egyszerűbb megoldást választva kezdetben kizárta ugyan az ügyintézés elektronikus úton történő igénybevételének lehetőségét, ma már mind többen és egyre magasabb szinten vezetnek be az elektronikus ügyintézés.

Az **elektronikus ügyintézés** funkcionalitásában és lehetőségeiben lehető legszélesebb kiterjesztéséhez mindenképpen szükséges a hivatalban már megvásárolt **elektronikus aláírás valódi alkalmazása**, tekintettel arra, hogy a CLBPS szerinti 4. szintű elektronikus szolgáltatások megvalósításához szükséges az, hogy a hivatali kiadmányozásra jogosultak elektronikusan írják alá a dokumentumokat. A kiterjesztés további célja az, hogy egy adott ügyszámmal a portálon bekérdező ügyfél pontos tájékoztatást kapjon arról, hogy az **ügye éppen milyen fázisban tart**.

Az elektronikus ügyintézés használatára kiváló példák akadnak a magyar közigazgatásban is. Legköltséghatékonyabb módja egy olyan **elektronikus front-office rendszer** bevezetése, ami az önkormányzati portál funkcionalitását bővíti a következő irányokba:

1. ügyfélkapun keresztüli bejelentkezés támogatása
2. elektronikus aláírással történő ügyintézés támogatása
3. automatikus informatikai vizsgálat támogatása a Ket. előírásai szerint

4. ügyindítás lehetősége az önkormányzat által megadott ügytípusokban
5. ügykövetés lehetősége
6. integráció a SCRIPTOR rendszerrel

A CLBPS követelményrendszerét a hazai jogba átültető, a közigazgatás korszerűsítését szolgáló aktuális e-kormányzati feladatokról szóló 1044/2005. (V. 11.) Korm. határozatban meghatározott szolgáltatási szintek alapján az egyes szolgáltatási szintek megvalósításához szükséges, illetőleg célszerű elektronikus ügyintézési funkciókat az alábbiak szerint csoportosíthatjuk:

1. szint: információs, tájékoztató szolgáltatás, amely csak általános információkat közöl az adott ügygel kapcsolatos teendőkről és a szükséges dokumentumokról.

2. szint: egyirányú interakciót biztosító szolgáltatás, amely az 1. szinten túl az adott ügy intézéséhez szükséges dokumentumok, nyomtatványok letöltése, és azok ellenőrzéssel vagy ellenőrzés nélküli elektronikus kitöltése, amely esetben a dokumentum benyújtása hagyományos úton történik.

3. szint: kétirányú interakciót biztosító szolgáltatás, amely közvetlen vagy ellenőrzött kitöltésű dokumentum segítségével történő elektronikus adatbevitel és a bevitt adatok ellenőrzése. Az ügy indításához, intézéséhez személyes megjelenés nem szükséges, de az ügyhöz kapcsolódó közigazgatási döntés (határozat, egyéb aktus) közlése, valamint a kapcsolódó illeték- vagy díjfizetés hagyományos úton történik.

4. szint: teljes on-line tranzakciót (ügyintézési folyamatot) biztosító szolgáltatás, amikor az ügyhöz kapcsolódó közigazgatási döntés is elektronikus úton kerül közlésre, illetve a kapcsolódó illeték- vagy díjfizetés elektronikus úton is intézhető.

A jelenlegi helyzetben az önkormányzatnál CLBPS 1. és 2. szintű szolgáltatások érhetők el, amelyek továbbfejlesztése a döntéseknek megfelelően történik 4. szintre a 2008-as év folyamán.

5.8 Az interaktív webes megjelenéssel kapcsolatos javaslatok

5.8.1 Önkormányzati Portál

Az Önkormányzatnál jelenleg **folymik a portálrendszer cseréje**. Fontos a bevezetendő rendszer funkciójánál figyelembe venni, hogy valamennyi olyan tartalmi elemmel rendelkezzen, amely egy önkormányzati portálrendszernek kötelező, vagy ajánlott, így a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) kötelező tartalmi elemei, a KIETB 19. sz. ajánlása, vagy a későbbiekben részletezett ún. üvegzsar törvénynek és információszabadságról szóló törvénynek való megfelelés.

Az Önkormányzatnál jelenleg bevezetendő portálrendszer keretrendszerének funkcionalitásába beletartozik az intranet, amelynek kialakítása azonban nem történik meg a bevezetés első szakaszában. 2008. második félévében azonban erre is sort kell keríteni. Fontos emellett, hogy az intézmények is lássák a központi intranetet és így hatékony eszközt kapjanak az információk beszerzésére, a kommunikációra. Az intraneten levő információkhoz csak a belső munkatársak férhetnek hozzá, a számukra megszabott hozzáférési jogosultságok alapján. A leggyakoribb elvárta intranet portál funkciók az önkormányzatnál a következőképpen valósulhatnak meg: **közös dokumentumtár, faliújság, csoportmunka** alkalmazások stb.

Az intézményeket is tartalmazó hierarchikus portálrendszer szerkesztésére továbbra is a Hivatal lesz jogosult, így nem kapnak szerkesztési jogot az intézmények.

5.8.2 Az e-demokrácia fogalomköréhez tartozó önkormányzati szolgáltatások

Az elektronikus információszabadságról szóló 2005. évi XC. törvényt (Eitv.) konkrét kötelezettséget ír elő valamennyi adatfelelősrre vonatkozóan (amely körbe természetesen az önkormányzatok is beletartoznak) a törvényben meghatározott adatok közzétételére, valamint a korábban érvényes adatok megőrzésére. A kéréses adatok körét (közzétételi lista), a közzététel módját, valamint az esetleges megőrzési kötelezettséget a

törvény melléklete határozza meg. Rendelkezéseit az 50.000 lakosnál nagyobb népességű városokban 2007. január 1-jétől kezdődően alkalmazni kell. A pontos közzétételi szabályokat a közérdekű adatok elektronikus közzétételére, az egységes közadat-kereső rendszerre, valamint a központi jegyzék adattartalmára, az adat-integrációra vonatkozó részletes szabályokról szóló 305/2005. (XII. 25.) Korm. rendelet, a közzétételi listákon szereplő adatok közzétételéhez szükséges közzétételi mintákat pedig az azonos nevű 18/2005. (XII. 27.) IHM rendelet határozza meg.

Általánosságban megállapítható, hogy a Budapest XVI. Kerületi Önkormányzatnál alkalmazott megoldás nem a fent hivatkozott 18/2005. (XII. 27.) IHM rendelet mellékletében meghatározott közzétételi egységek létrehozásával próbál eleget tenni a közzétételi kötelezettségének. Az Eitv.-ben meghatározott közzétételi kötelezettséggel érintett adatok a portálon különböző menüpontok alatt elszórva találhatók. A hivatkozott IHM rendelet 2.§ (1) bekezdésében előírt, a közzétételi listák által előírt adatokat tartalmazó jegyzékre vagy felületre (a továbbiakban: jegyzékre) mutató hivatkozás a portálon nem szerepel, a „Közérdekű” menüpont alatt általános jellegű információk találhatók, amelyek azonban csak részben, elvértve tartalmazznak közzétételi listák által előírt adatokat.

A közzétételi listák néhány adat esetében azok archívumban tartását írják elő, az archívum azonban ezen adatok esetében nem érhető el. Az előzőek alapján a döntésnek megfelelően cél egy a vonatkozó jogszabályokban meghatározottaknak megfelelő szolgáltatás létrehozása.

E feladatcsoportban szükséges megemlíteni a civil szervezetekkel és vállalkozókkal kapcsolatos együttműködés új módjainak kialakítási igényét. Rendkívül fontos az, hogy a helyi polgárok, civilek, vállalkozók egyes feladatokat együttesen lássanak el. Olyan kezdeményezésekre gondolunk, melyek erősítik a helyi közösséget, szépítik a helyi környezetet, erősítik a felelősségtudatot. Ilyen kezdeményezés például az angliai Wolverhamptonban bevezetett köztisztasági feladatokban - közmunka keretében - történő közreműködés, mely ott szelektív hulladékgyűjtést, előfeldolgozást jelentett. Ez nem csak a lakosság környezettudatosságát erősítette, hanem bevételt is termelt, hiszen az előfeldolgozott hulladékot jó áron lehetett értékesíteni. Összességében a majdnem nullszaldós önkormányzati szervezet még 16 főnek munkát is adott.

Fontos tevékenység lenne a helyi polgárok, civilek, vállalkozók bevonása a helyi döntéshozatalba. Olyan döntések meghozatalában kellene részt venniük, melyek hosszú évekre, évtizedekre meghatározzák a környezetet, a helyi miliőt. Ilyen döntések közé nem csak az eddig is széles körben megvitatott helyi normák tartoznak, hanem olyan döntések is, hogy hogyan nevezzünk el egy-egy utcát, milyen fákat telepítsünk egy önkormányzati beruházás kapcsán, stb.

5.9 Stabil önkormányzati alapinfrastruktúra kialakítására vonatkozó javaslatok

Az önkormányzat és kapcsolódó intézményei tekintetében ki kell alakítani a jelenleginél fejlettebb **stabil korszerű informatikai alapinfrastruktúrát**, amely infrastruktúra átalakítását és a jövőben történő folyamatos üzemeltetését a lehető legmagasabb szinten költséghatékonyan kell megvalósítani. Ehhez kapcsolódóan **meg kell vizsgálni az Open szoftverek alkalmazásának lehetőségét is mind operációs rendszer, mind pedig az irodai szoftverek területén**. A javaslatot az alapozza meg, hogy a jelenlegi munkaállomások szoftver licencei többé-kevésbé rendezettek csupán, illetve a jelenleg használt rendszerek fejlődési iránya a jelenlegieknél jóval magasabb licencköltségeket és erőforrásigényeket prognosztizál.

Az infrastrukturális átalakítások során törekedni kell arra, hogy **az újonnan fejlesztett alkalmazások és egyéb szoftvermegoldások lehetőleg platform függetlenek legyenek**, elősegítve ezzel azt, hogy a háttér szoftver és hardverfejlődésekből eredő változások kevésbé gátolják az alkalmazások használhatóságát.

A platformfüggetlenségen túlmenően már a tervezés fázisában ügyelni kell arra, hogy a fejlesztések során a **kialakításra kerülő rendszerek, rendszerelemek előre definiált szabványos interfészeken keresztül a lehető legnagyobb mértékben tudjanak együttműködni egymással**. Ez azt segíti elő, hogy a jövőben megvalósuló back-office rendszerfejlesztések, illetve a rendszerbővítések, a rendszerek közötti kommunikáció megteremtése a lehető legkevesebb speciális fejlesztési munkát igényli és a lehető legstabilabb együttműködést biztosítja (lásd erről bővebben az 5.2. fejezetben).

A felsorolt feltételek alapját képezik az intézményen belüli és intézményközi összehangolt szoftver infrastruktúra kialakításának is. Az egységes kommunikációs felületek kialakítása az új rendszereknél megkönnyíti az integrációt egy workflow rendszer esetleges bevezetése esetén is.

5.9.1 Az informatika biztonságos működtetése

A hivatal rendelkezik mentési és archiválási szabályzattal, azonban a dokumentumban foglalt leírás nem teljesen egyezik meg a valóban működő rendszerrel. Mindenképpen ajánlott a mentési terv felülvizsgálata. A katasztrófavédelem területén a hivatal jelenleg rendelkezik olyan dokumentációval, amely meghatároz bizonyos szintű cselekvési terveket informatikai problémák esetére (adatvesztés, szervertelenség, hálózati hiba). A terv bizonyos szinten hiányos, ennek felülvizsgálata ajánlott, mivel egy jelentős hiba esetén akár a hivatal jogszabályi kötelezettségeinek ellátása is veszélybe kerülhet, ha a helyreállítás nem, vagy csak részlegesen sikerül.

A hivatal informatikai dokumentáltsága hiányos. A felhasználók nincsenek felkészítve a biztonsági események kezelésére/észlelésére, illetve nincs meghatározva számukra, hogy milyen cselekményeket végezhetnek az informatikai rendszeren és miket nem.

5.9.2 Térinformatika

A Hivatalnak nincsen egységes térinformatikai koncepciója, amely alapján koncepcionálisan fejleszthető az Önkormányzat térinformatikát szolgáló szoftverparkja. Ezért mindenképpen szükséges térinformatikai szakértők bevonásával egy koncepció készítése.

A koncepció elkészültét követően ki kell alakítani olyan téradatbázison alapuló térinformatikai rendszert, amely a következő adatforrásokat ábrázolja:

- Építhetőség,
- Vagyongazdálkodás,
- Burkolatkataszter,
- Zajtérkép,
- Közműnyilvántartások,
- Közterülethasználat,
- Ingatlanhoz köthető engedélyek ügyintézési folyamatának támogatása,
- Terület felhasználási tervek,
- Szabályozási tervek,
- Tilalom területek,
- Közterület szabályozási tervek,
- A különböző körzetekkel kapcsolatos nyilvántartások,
- Az egészségügyi intézményekkel kapcsolatos nyilvántartások,
- Szolgáltatásokkal kapcsolatos nyilvántartások,
- Intelligens közlekedés, jármű-navigáció, parkolás szabályozás,
- Környezetvédelem,
- Végleges hulladékátviteli helyek,
- Talajvíz és talajszerkezeti adatbázis,
- Különböző elemzések elkészítése, döntések meghozatalának támogatása,
- Hulladéklerakó helyének meghatározása,
- Városi csapadékvíz elvezetése, záporkiömlők, víznyelők elhelyezésének a megtervezéséhez az ortofotóból levezetett digitális domborzatmodell alapján.

5.10 Az infrastrukturális környezetre vonatkozó javaslatok

Az alábbiakban az infrastrukturális környezetre vonatkozó, a felmérésekből következő javaslatokat gyűjtöttük össze.

5.10.1 Hardverek

A hivatal hardver eszközeinek teljes körű felmérést követően a fő megállapítások:

- a) A PC-k vonatkozásában megállapítható, hogy amíg a hivatalban személyi számítógépes architektúra van, addig fejlesztéseket kell végrehajtani ahhoz, hogy a gépállomány folyamatosan megfeleljen a szakmai elvárásoknak, illetve a megfelelő rendelkezésre állás biztosítva legyen.
- b) Jelenleg a Hivatal szerver ellátottsága jó. A szerverek alap hardverelemeinek technikai paraméterei a funkciójuknak megfelelőek. A szerverpark fejlesztésével kapcsolatos fejlesztési javaslatokat a rendszerek és alkalmazások fejlesztésével szinkronban kell megtenni.
- c) A Monitorok esetében a jelenlegi eszközpark megfelelő. Mivel a monitorok élettartama ~6 év, így éves szinten körülbelül 35 eszköz beszerzésével lehet biztosítani azt, hogy folyamatosan megfelelő állapotban legyen az eszközpark.
- d) A hivatal infrastruktúrájában megfontolandó megoldás lehet az úgynevezett „vékony kliens” technológia. A megoldással hosszabb távon költségmegtakarítás érhető el, valamint jelentősen egyszerűsödnek a karbantartási, üzemeltetési és rendszer adminisztrációs feladatok.
- e) Nyomtatók esetében szükséges egy nyomtató konszolidációs terv készítése.

5.10.2 Alapszoftverek

Operációs rendszerek szempontjából a hivatal gépparkja homogén. Irodai szoftverek a hivatal szinte valamennyi gépén vannak, az infrastruktúra ebből a szempontból is homogén. Ezen felül a felhasználói gépeken felhasználói segéd-szoftverek is telepítve vannak (pl. Adobe Acrobat Reader stb.)

Szerver alkalmazások esetében megállapítható, hogy bizonyos hasonló feladatok ellátására több különböző terméket használnak, ezen alkalmazások konszolidációja szükséges, érdemes ugyanazon feladatokat egy típusú rendszerrel végeztetni (pl. adatbázis szerverek).

E témakörben a meghatározó törvényi előírás az 1999. évi LXXXVI. törvény a szerzői jogról. A hivatal szempontjából ez leginkább az informatikai infrastruktúrában használt szoftverek legális használata miatt fontos. A hivatalban mindenképpen csak jogilag tiszta szoftverek használhatóak. Ezek egyrészt olyan kereskedelmi szoftverek, amelyeknek a hivatal megvásárolt licenceivel rendelkezik, másrészt olyan szabad szoftverek, amelyeket licenc vásárlása nélkül is legálisan lehet használni. Ennek megfelelően a szoftverekről naprakész nyilvántartással kell rendelkezni (típus, funkció, licenc stb.), így bármikor ellenőrizhető, hogy a hivatal nem sért-e törvényt?

5.10.3 Hálózati infrastruktúra

A hálózati eszközökre és a hálózatra külső céggel üzemeltetési megállapodása a hivatalnak nincs. Így a hivatal munkatársainak kell detektálniuk és verifikálniuk az esetleges hibákat. Fejlesztési lehetőségként felmerült a zárt hálózat kialakítása, amely alkalmazási lehetőség vizsgálatát, valamint az eredmények tükrében a bevezetést a döntések értelmében el kell végezni.

5.10.4 Egyéb szakalkalmazások: Gyámügy

A Gyámhivatalnál elégedettek a WINGYER szakalkalmazással, ezért ennek meghagyása, üzemeltetésének folyamatos fenntartása, a szállítóval való szerződéses viszony alapján továbbra is javasolt. Felmerült, hogy a Gyámhivatalnál iktatási jogot kellene biztosítani az ügyintézők részére, ezt a hivatal vezetésével egyeztetni szükséges. A későbbiekben felmerülhet a SCRIPTOR rendszerrel való integráció.

5.10.5 Közoktatás és közművelődés

A 3/2005 (III.1) OM rendelet alapján a közoktatási intézmények és azok fenntartói a közoktatásban résztvevő tanulószám alapján iskolai adminisztrációs és ügyviteli szoftverekre vonatkozó felhasználási jogot szerezhettek bevezetésre és üzemeltetésre.

Budapest XVI. kerületi Önkormányzat intézményeiben a 3/2005 (III.1) OM rendelet által meghatározott normatíva felhasználásával a MAGISZTER programot használják. A Polgármesteri Hivatal Művelődési Ügyosztálya is megkapta fenntartói modult, de eddig nem volt használatban, elsősorban kapacitáshiány miatt.

A MAGISZTER célkitűzésében egyébként megfelelően szolgálhatja a felhasználók igényeit, amennyiben kiküszöbölik a hibákat. Addig azonban sok felhasználónál többletmunkát és bosszúságot okoz, hiszen a MAGISZTER mellett továbbra is működnek az egyéb elektronikus nyilvántartások és a papír alapú dokumentálás. Az előzőekből következően az egyéb nyilvántartások megszüntetése és a MAGISZTER rendszerbe történő adatfeltöltés alapvető feladat. Ennek koordinálása az Ügyosztály feladata 2008 második felétől, folyamatosan. A feladat megkezdésével egyidejűleg projektfelelőst kell kinevezni.

5.10.6 Ipari és kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos hatósági feladatok

Az önkormányzatnál jelenleg meglévő működési és telephely engedélyek kiadását segítő rendszerek a CIVIL-SOFT Kft. programjai. Működésükkel szinte maradéktalanul elégedettek a felhasználók, de kisebb hibajavításokra szükség van. Ezek a karbantartási szerződés keretéből megvalósíthatóak. Az ipari és kereskedelmi tevékenységek teljes körű szoftveres támogatásának érdekében javasolt 2008 második felében a magánszálláshelyek nyilvántartására is egy kisebb programot bevezetni. Első körben érdemes a CIVIL SOFT szálláshely programját vizsgálni, az egységesítés érdekében, de választható más szállító programja is.

5.10.7 Belső ellenőrzés

A belső ellenőrzés feladatait jelenleg nem támogatja szoftveres alkalmazást, ennek fejlesztését nem is igénylik a jelenlegi stratégia időtávlatában.

5.10.8 Humán erőforrás gazdálkodás

A HR feladatok ellátására a SZEMIRAMISZ Személyzeti Iratkészítő és Minősítő Szoftvert használják. A program DOS-os kliens-szerver alkalmazás. Szeretik a felhasználók, de igen elavult. Egyeztetés javasolt a fejlesztő Z-Elem Soft Kft.-vel a program korszerű platformra helyezéséről, illetve többfelhasználóssá fejlesztéséről.

5.10.9 Egyéb segédalkalmazások- Complex rendszerek és a Cégtár 2000

A hivatalon belüli munka hatékonyságának növelésére, az információk mindenki számára folyamatos és egyszerű közzétételére, szükséges egy olyan rendszer kialakítására, amelyben a rendeleteket, belső szabályzatokat a hivatali dolgozók minden esetben a hatályos változatban elérik, abból nagy biztonsággal dogozhatnak.

A rendszernek biztosítani kell a dokumentumok tárolását, hatályosításának folyamatát, illetve a felhasználók számára a könnyű használatot, elérést. A hivatal jelenleg használja a Complex Kiadó jogtár termékeit, ennek használatát a felhasználók elsajátították, így jó megoldás lehet a Complex Jogtár adatbázisra épülő megoldás, amely a kiadónál alacsony áron elérhető.

A Complex alkalmazások és a Cégtár 2000 adatszolgáltatási funkcióikkal segítik a Hivatal egészének mindennapi munkáját. Az ügyintézők valóban napi rendszerességgel használják az alkalmazásokat. Frissítésük rendszeres az éves vagy féléves előfizetési díjak ellenében. Az elfogadott döntés értelmében a Complex rendszerek és a Cégtár 2000 alkalmazások megmaradnak, folyamatos üzemeltetésük szükséges.

Az önkormányzat részéről igényként jelent meg az, hogy az önkormányzati rendeleteket, belső szabályozásokat és egyéb hasonló jellegű dokumentumokat és azok követését mindenképpen jó lenne valamilyen könnyen kezelhető alkalmazással támogatni. Erre megfelelő eszköz lehetne a Complex Kiadó terméke, amely a Complex Jogtár adatbázis motorján alapul. A termék licencdíja 85.000+ÁFA forint évente. Használata nem túl bonyolult, akár rendelkezésre álló belső erőforrással is megoldható. Erőforrás hiány esetén külön díjazás ellenében vállalja a kiadó a feltöltést és a hatályosítást.

5.11 Intézményrendszer

Az intézményrendszer informatikai színvonalát az önkormányzati feladatellátáshoz szükséges mértékben a megfelelő szintre kell emelni. Ki kell alakítani az önkormányzat és az intézményei közötti együttműködés jelenleginél magasabb szintű feltételeit is.

5.11.1 Oktatási intézmények információtechnológiája

Az oktatási intézmények kapcsán az alábbi intézkedések fogalmazódtak meg:

- A nagyobb intézményekben el kell végeznie a vékony kliens megvalósításának lehetőségének vizsgálatát.
- Meg kell valósítani a kisebb (vagy akár a nagyobb) intézményekben a központosított informatikai beszerzést, üzemeltetést.
- Azokban az intézményekben, amelyeknél ez indokolt, nyomtatóracionálizálást kell végrehajtani.
- Meg kell vizsgálni a magas telefonköltségű intézményekben a VOIP technológia alkalmazásának lehetőségeit.

Függőségek: Az intézményi hardverállomány cseréjét/fejlesztését a vékony kliens megvalósítási vizsgálatának eredményétől, illetve a központi beszerzés és üzemeltetés kiépítésétől függően kell végrehajtani.

Oktatástechnika 2008-ban az intézményi multimédiás eszköztár fejlesztésének ütemezését a mostani helyzet ismeretében az intézményi egyeztetéseket követően, a folyamatosan megjelenő EU-s pályázatok figyelembevételével el kell készíteni.

5.11.2 A GAMESZ információtechnológiája

Az GAMESZ kapcsán az alábbi intézkedések fogalmazódtak meg:

- Meg kell valósulnia az elavult személyi számítógépek cseréjének, a szerver cseréjének.
- Az intézményi hardverállomány cseréjét/fejlesztését a központi beszerzés és üzemeltetés kiépítésétől függően kell végrehajtani.

5.11.3 A Nevelési Tanácsadó információtechnológiája

Az Nevelési Tanácsadó kapcsán az alábbi intézkedések fogalmazódtak meg:

- Meg kell valósulnia az új informatikai eszközök beszerzésének.

- Az intézményi hardverállomány fejlesztését a központi beszerzés és üzemeltetés kiépítésétől függően kell végrehajtani.

5.11.4 Óvoda, általános iskola és a Módszertani Intézmény információtechnológiája

Az Nevelési Tanácsadó kapcsán az alábbi intézkedések fogalmazódtak meg:

- Meg kell valósulnia az elavult informatikai eszközök cseréjének.
- Az intézményi hardverállomány fejlesztését a központi beszerzés és üzemeltetés kiépítésétől függően kell végrehajtani.

5.11.5 Az Egyesített Bölcsődék információtechnológiája

Az Egyesített Bölcsődék kapcsán az alábbi intézkedések fogalmazódtak meg:

- Meg kell valósulnia az elavult informatikai eszközök cseréjének.
- Az intézményi hardverállomány fejlesztését a központi beszerzés és üzemeltetés kiépítésétől függően kell végrehajtani.

5.11.6 A Corvin Művelődési Ház információtechnológiája

A Corvin Művelődési Ház kapcsán az alábbi intézkedések fogalmazódtak meg:

- Közösségi Internet-elérési lehetőséget/ oktató géptermet kell kiépíteni az intézményben.
- Az intézményi hardverállomány fejlesztését a központi beszerzés és üzemeltetés kiépítésétől függően kell végrehajtani.
- Az oktatóterem kiépítése során figyelembe kell venni a vékony kliens technológia, illetve a szabad szoftverek alkalmazási lehetőségeit.

5.11.7 Szociális intézmények információtechnológiája

A Szociális intézmények kapcsán az alábbi intézkedések fogalmazódtak meg:

- Meg kell valósulnia az elavult informatikai eszközök cseréjének.
- Kiszámú közösségi Internet-elérési pontot kell kialakítani.
- Az intézményi hardverállomány fejlesztését a központi beszerzés és üzemeltetés kiépítésétől függően kell végrehajtani.
- A közösségi internet elérési pontok kiépítése során költséghatékony megoldásokat kell alkalmazni.

5.11.8 Az Egészségügyi Szolgálat információtechnológiája

Az Egészségügyi Szolgálat kapcsán az alábbi intézkedések fogalmazódtak meg:

- Meg kell valósítani az információcserét az alap- és a szakellátás között, ennek keretében:
 - lehetőséget kell biztosítani az alapellátás orvosainak, hogy betegek számára előjegyzést kérjenek a szakorvosi vizsgálatokra,
 - a kért vizsgálatok eredményeit on-line hozzáférhetővé kell tenni a beutaló orvos számára,
 - a betegadatokat az ügyeleti ellátást biztosító szolgáltató orvosai számára is hozzáférhetővé kell tenni sürgős szükség esetén.

Továbbá

- Meg kell valósulnia az elavult informatikai eszközök cseréjének/fejlesztésének (személyi számítógépek, szerver).
- Meg kell vizsgálni az intézményben a voip technológia alkalmazhatóságát.
- Nyomtató racionalizálást kell végrehajtani.
- Az intézményi hardverállomány fejlesztését a központi beszerzés és üzemeltetés kiépítésétől függően kell végrehajtani

5.11.9 A Kerületgazda Szolgáltató Szervezet informáciotechnológiája

Az Egészségügyi Szolgálat kapcsán az alábbi intézkedések fogalmazódtak meg:

- Meg kell valósulnia az elavult informatikai eszközök cseréjének/fejlesztésének (személyi számítógépek, szerver).
- Meg kell vizsgálni az intézményben a voip technológia alkalmazhatóságát.
- Nyomtató racionalizálást kell végrehajtani.
- Az intézményi hardverállomány fejlesztését a központi beszerzés és üzemeltetés kiépítésétől függően kell végrehajtani.

5.11.10 Az önkormányzati intézmények infrastruktúrájának összefoglalása

Biztosítani kell az intézményi infrastruktúra minőségi fejlesztését. Emellett javaslatot kell kidolgozni arra, hogy egyes intézmények központi szervezésben bonyolítsák az informatikai beszerzéseket és az üzemeltetést, valamint az informatikához tartozó egyes költségeket (pl.: internet előfizetések).

5.12 Az informatikai képzésre vonatkozó javaslatok

Az oktatás rendkívül fontos területe a stratégiának. Az áttekinthetőség kedvéért azonban az egyes oktatás jellegű tevékenységeket az első 11 célterületen terveztük.

6 Az Új Magyarország Fejlesztési Terv pályázati lehetőségeinek bemutatása az önkormányzati intézmények és a Polgármesteri Hivatal informatikai fejlesztésével kapcsolatosan

Az operatív program esetében a pályázati kiírások közzététele folyamatos, ezért feltételezhetően később lesznek olyan támogatások, amelyek esetében az önkormányzatok eredményesen pályázhatnak, ezért a pályázati lehetőségek folyamatos figyelését javasoljuk.

A Közép-Magyarországi Operatív Program keretében jelenleg a KMOP 4.6.1/2.-es önkormányzatok számára kiírt informatikai fejlesztéssel kapcsolatos pályázati felhívás érhető el, melynek beadási határideje 2008.január 28.

Az operatív program esetében a pályázati kiírások közzététele folyamatos, ezért feltételezhetően később is lesznek olyan támogatások, amelyek esetében az önkormányzatok eredményesen pályázhatnak, ezért a pályázati lehetőségek folyamatos figyelését javasoljuk.

Az EKOP és a regionális operatív programokban vázolt ASP szolgáltatások támogatása jelenleg még nem tisztázott. Valószínűsíthető, hogy az EKOP támogatja majd kb. 7 ASP központ felállítását országszerte (azt egyelőre nem tudni, mennyire kötődik majd ez a hét központ a régióhatárokhoz). Az önkormányzatok ASP köz-

pontokra való csatlakozását feltehetően a ROP-ok fogják támogatni. Ennek pontos menetét azonban még nem érdemes előre vetíteni, azért sem, mert nem készültek még el azok az Akciótervek, amelyekben körvonalazódnának az ASP konstrukciók és támogatási feltételei. Az akciótervek és konkrét információk, pályázatok ismerteté válásával javasolt egy vizsgálat elvégzése arról, hogy Budapest XVI. kerület Önkormányzata részére megfelelőek lesznek-e az ASP központok szolgáltatásai, érdemes-e a csatlakozni majd valamelyik központra.

**Budapest XVI. kerületi Önkormányzat
Szervezetfejlesztési és Informatikai
Stratégiája 2008-2010.**

A stratégia költségigénye

A stratégia költségigénye														
ssz.	Leírás	Össz	Időtáv											
			2007 Q4	2008 Q1	2008 Q2	2008 Q3	2008 Q4	2009 Q1	2009 Q2	2009 Q3	2009 Q4	2010 Q1	2010 Q2	2010 Q3
1	Szervezetkorszerűsítés, teljesítménymérés	36	0	0	0	12	3	3	3	3	3	3	3	3
2	Interoperabilitás	14,28	0	0	0	1	4,25	4,25	0,25	3,05	0,37	0,37	0,37	0,37
3	Iktatás, iratkezelés	21	0	0	0	0	0	5	4	12	0	0	0	0
4	Kontrolling	12,5	0	0	0	0	5	6	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
5	Integrált gazdálkodás	30	15	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0
6	Testületi munka modernizálása	12,5	0	0	0	0	9	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
7	e-ügyintézés	20,5	0	0	0	0	0	0	18	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
8	önkormányzati portál	15	6	0	0	1	0	0	2	2	3	0	1	0
9	IT alpinfrastruktúra kiterjesztése	43,4	3,4	0	0,5	1,5	1,5	6,5	1,5	16,5	3	3	3	3
10	HW/SW	40,9	0	0	0	0,5	0,5	16,8	7,4	1,7	5	2,3	4,7	2
11	Intézményrendszer	138	0	0	2	15,9	3,6	13	20	39,5	17	11	7	9
12	Oktatás	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Negyedévenkénti összesen (millió Ft):			24,4	0	2,5	31,9	26,85	70,05	56,9	79	32,62	20,92	20,32	18,62
Mindösszesen (millió Ft):			384,08	24,4	61,25			238,57				59,86		

Szervezetkorszerűsítés, teljesítménymérés															
ssz.	Leírás	Döntés		Időtáv											
				2007 Q4	2008 Q1	2008 Q2	2008 Q3	2008 Q4	2009 Q1	2009 Q2	2009 Q3	2009 Q4	2010 Q1	2010 Q2	2010 Q3
1	Ügyfélszolgálati modell kialakítása, tervezés, költségbecslés	1100	2												
2	Ügyfélszolgálatok kialakítása (nem IT feladat)	NA	0												
3	Központi szolgáltatások kialakításának vizsgálata	1120	2												
4	Folyamatracionalizálás, Modell és teljesítményértékelés, stratégiai mutatószámok tervezése, bevezetése és folyamatos monitorozása	1130	5												
5	Informatikai stratégia monitoringja	1140	27												
Negyedévenkénti összesen (millió Ft):				0	0	0	12	3	3	3	3	3	3	3	3
Mindösszesen (millió Ft):				0		15				12				9	

Interoperabilitás																
SSZ.	Leírás	Döntés		Időtáv												
				2007 Q4	2008 Q1	2008 Q2	2008 Q3	2008 Q4	2009 Q1	2009 Q2	2009 Q3	2009 Q4	2010 Q1	2010 Q2	2010 Q3	
	Adatbázis keretrendszer specifikáció és megvalósítás	1210	3													
	Törzsadatbázis létrehozásának elemzése	1220	1													
	Törzsadatbázis létrehozása	1230	4													
	SZOCINFO rendszer hibajavítása és fejlesztése, integrációk	190	0													
	A SZOCINFO rendszer karbantartása, frissítése	191	0													
	Gyakorlati szemléletű, a napi használatot megkönnyítő oktatás a javított rendszerről.	180	0													
	ÖNKADÓ rendszer integrációja szakrendszerekkel (SCRIPTOR, stb.)	1240	0													
	ÖNKADÓ windowsos verziójának bevezetése	1250	0													
	ÖNKADÓ rendszer üzemeltetése	1251	0													
	DIGIKOM rendszer folyamatos üzemeltetése	271	0													
	A DIGIKOM rendszer vizsgálata a bírságnylvántartásokkal kapcsolatban	280	0													
	DIGIKOM rendszer integrációja a térinformatikai alkalmazással.	270	2													
	Új szabálysértési rendszer bevezetése	300	1													
	A bevezetett új rendszer üzemeltetése	301	2													
	Lakásgazdálkodási feladatokra szakalkalmazás bevezetése	346	0,8													
	A bevezetett szoftver üzemeltetése	347	0,48													
Negyedévenkénti összesen (millió Ft):				0	0	0	1	4,25	4,25	0,25	3,05	0,37	0,37	0,37	0,37	
Mindösszesen (millió Ft):				14,28	0	5,25				7,92				1,11		

Iktatás, Iratkezelés															
SSZ.	Leírás	Döntés		Időtáv											
				2007	2008	2008	2008	2008	2009	2009	2009	2009	2010	2010	2010
				Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3
	Scriptor iktatórendszer hibajavítása	20	0												
	A kijavított Scriptor rendszer oktatása	30	0												
	Scriptor rendszer verziófrissítése teljes körű tanúsítással rendelkezésre	40	0												
	A Scriptor rendszer üzemeltetése	41	0												
	Scriptor és a meglévő szakrendszerek kapcsolatainak felmérése, interfészdefiníció készítése	1310	0												
	A Scriptor rendszer illesztése a szakalkalmazásokkal	80	6												
	A Scriptor rendszer illesztése az e-ügyintézési rendszerrel	1320	3												
	Iratdigitalizálás megkezdése pilot projektben, később teljes bevezetés	50	12												
Negyedévenkénti összesen (millió Ft):				0	0	0	0	0	5	4	12	0	0	0	0
Mindösszesen (millió Ft):				21	0	0	0	0	21				0		

Kontrolling															
SSZ.	Leírás	Döntés		Időtáv											
				2007 Q4	2008 Q1	2008 Q2	2008 Q3	2008 Q4	2009 Q1	2009 Q2	2009 Q3	2009 Q4	2010 Q1	2010 Q2	2010 Q3
	A Scriptor rendszerhez kapcsolódó feladatkövető és projektkövető rendszer bevezetése	70	11												
	A feladatkövető és projektkövető rendszer üzemeltetése	71	1,5							0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
Negyedévenkénti összesen (millió Ft):				0	0	0	0	5	6	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
Mindösszesen (millió Ft):			12,5	0	5					6,75			0,75		

Integrált gazdálkodás																
SSZ.	Leírás	Döntés		Időtáv												
				2007 Q4	2008 Q1	2008 Q2	2008 Q3	2008 Q4	2009 Q1	2009 Q2	2009 Q3	2009 Q4	2010 Q1	2010 Q2	2010 Q3	
	Integrált pénzügyi rendszer bevezetése	260	15													
	Integrált pénzügyi rendszer bevezetése az intézményeknél	261	15													
	A bevezetett rendszer üzemeltetése	262	0													
	Pénzügyi rendszer integrálása SZOCINFO-hoz és SCRIPTOR-hoz	1510	0													
Negyedévenkénti összesen (millió Ft):					15	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0
Mindösszesen (millió Ft):				30	15	0				15				0		

Testületi munka modernizálása															
ssz.	Leírás	Döntés		Időtáv											
				2007 Q4	2008 Q1	2008 Q2	2008 Q3	2008 Q4	2009 Q1	2009 Q2	2009 Q3	2009 Q4	2010 Q1	2010 Q2	2010 Q3
	Integrált testületi és bizottsági üléstámogató rendszer bevezetése	170	8												
	Notebookok cseréje	1610	0												
	A Feladatkezelő rendszerben legyen látható a lejárt határidejű határozatok és a kérdések, interpellációk követése	173	0												
	Globomax Mikrovox rendszerrel való integráció	1620	1												
	Folyamatos üzemeltetés	171	3,5												
Negyedévenkénti összesen (millió Ft):				0	0	0	0	9	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Mindösszesen (millió Ft):				0		9				2				1,5	

e-Ügyintézés															
SSZ.	Leírás	Döntés		Időtáv											
				2007 Q4	2008 Q1	2008 Q2	2008 Q3	2008 Q4	2009 Q1	2009 Q2	2009 Q3	2009 Q4	2010 Q1	2010 Q2	2010 Q3
	A CLBPS 3., 4. szintű szolgáltatási szintek megvalósítása	100	15												
	Szükséges rendszerintegrációk elvégzése (ONKADO, SZOCINFO, portál, stb.)	1710	3												
	Az elkészített rendszer üzemeltetése	101	2,5												
Negyedévenkénti összesen (millió Ft):				0	0	0	0	0	0	18	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Mindösszesen (millió Ft):				0	0	0	0	0	0	19				1,5	

Önkormányzatok portál																
ssz.	Leírás	Döntés		Időtáv												
				2007 Q4	2008 Q1	2008 Q2	2008 Q3	2008 Q4	2009 Q1	2009 Q2	2009 Q3	2009 Q4	2010 Q1	2010 Q2	2010 Q3	
	A jelenlegi portálrendszer cseréje egy korszerű, a felhasználók és az önkormányzat vezetésének igényeit kielégítő funkcionalitással.	121	6													
	Korszerű intranet rendszer kialakítása	131	2													
	Intézmények hozzákapsolása az intranethez	140	4													
	Az elkészült portál rendszer üzemeltetése, frissítése. Beleértve az időközbeni fejlesztések üzemeltetéseit is.	122	0													
	A portálrendszer kiterjesztése a civil szervezetekre	145	0													
	A nyilvános közérdekű információk hozzáférhetőségének javítására tett intézkedések.	380	1													
	A társadalmi kontroll megerősítésével kapcsolatos szolgáltatások kialakítása.	390	1													
	A politikai tudatosság növelésével és az alkotmányos jogok gyakorlati lehetőségeinek kiszélesítésével kapcsolatos szolgáltatások megvalósítása.	400	1													
Negyedévenkénti összesen (millió Ft):					6	0	0	1	0	0	2	2	3	0	1	0
Mindösszesen (millió Ft):				15	6		1				7				1	

IT alapinfrastruktúra kiterjesztése																
SSZ.	Leírás	Döntés		Időtáv												
				2007 Q4	2008 Q1	2008 Q2	2008 Q3	2008 Q4	2009 Q1	2009 Q2	2009 Q3	2009 Q4	2010 Q1	2010 Q2	2010 Q3	
	Térinformatikai koncepció készítése	146	0													
	Az egységes térinformatikai rendszer megvalósítása	147	20													
	A térinformatikai rendszerek üzemeltetése	148	11													
	Adatbázis háttérű hardver és szoftver leltár elkészítése.	540	0													
	Informatikai rendszerleírások és üzemeltetési szabályzat teljessé tétele.	550	0													
	Informatikai Biztonsági Szabályzat átdolgozása, mentési és archiválási rend felülvizsgálata, katasztrófavédelmi terv elkészítése.	560	1,6													
	Célorientált informatikai biztonsági oktatás valamint az IBSZ oktatása a hivatali dolgozóknak.	570	0,2													
	Átfogó biztonsági audit elkészítése	580	1,6													
	Számítástechnikai Csoport dolgozói részére a munkájukhoz szükséges tanfolyamokon való részvétel biztosítása.	590	2,25													
	Folyamatos informatikai oktatás az önkormányzat dolgozói részére.	591	6,75													
Negyedévenkénti összesen (millió Ft):					3,4	0	0,5	1,5	1,5	6,5	1,5	16,5	3	3	3	3
Mindösszesen (millió Ft):				43,4	3,4		3,5				27,5				9	

[illegible]

Novell Operációs rendszer korszerűsítése	10010	0															
Microsoft OS és az Oracle szoftverlicenz éves díj megfizetése	10020	4,6															
	531	3															
Publikus vezeték nélküli internetelés kiépítése az Erzsébetligeten	532	4															
Telefonközpont korszerűsítése	10030	0															
Telefonkészülékek és telefonközpont javítása	10040	0															
Teljes telekommunikációs költségkeret	10050	0															
Forgalomelemzés készítése a voip telefonhálózaton, az infrastruktúra racionalizálása érdekében	533	2															
A gyámhivatalnál használt WINGYER-rendszer folyamatos üzemeltetése érvényes szerződés alapján.	210	0															
MAGISZTER rendszer folyamatos üzemeltetése	211	0															
Intézményi adatok feltöltése a MAGISZTER rendszerbe.	240	0															
Projekt szemléletű felelős kijelölése a MAGISZTER üzemeltetéséhez.	212	0															
A CIVIL SOFT programok hibajavítása	310	0															
A CIVIL SOFT programok folyamatos üzemeltetése	311	0															
Magánszálláshely program bevezetése	320	0,5															
Az magánszálláshely program üzemeltetése	321	0															
Egyeztetés a SZEMIRAMISZ program fejlesztéséről	360	0,5															
SZEMIRAMISZ program folyamatos üzemeltetése	361	0															
Complex rendszerek és a Cégtár 2000 folyamatos üzemeltetése	370	0															
Információs rendszer költségkeret	10060	0															
Negyedévenkénti összesen (millió Ft):		0	0	0	0,5	0,5	16,8	7,4	1,7	5	2,3	4,7	2				
Mindösszesen (millió Ft):	40,9	0			1		30,9						9				

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Oktatás															
ssz.	Leírás	Döntés		Időtáv											
				2007	2008	2008	2008	2008	2009	2009	2009	2009	2010	2010	2010
				Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3
			0												
			0												
Negyedévenkénti összesen (millió Ft):					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mindösszesen (millió Ft):				0		0			0			0			

Budapest XVI. kerületi Önkormányzat Szervezetfejlesztési és Informatikai Stratégiája 2008-2010.

A stratégia döntésigénye

Javaslat száma	Stratégiai cél	Leírás	Előnyök	Hátrányok	Költség
1100	1 költségbecslés	Ügyfélszolgálati modell kialakítása, tervezés,	Az ügyfelek számára biztosítható a rugalmasabb nyitva tartás, kulturáltabb körülmények, előjegyzési rendszer, valamint a belső irodai tevékenység hatékony támogatása.	Kialakítása komoly költséggel jár majd, ez ráadásul előre nehezen becsülhető	2 000 000
1120	1 vizsgálata	Központi szolgáltatások kialakításának	A központi szolgáltató egységek segítségével biztosítható az olcsóbb működés, több területen nincs értelme az intézményi önállóságnak.	Az intézményeknek nem fog tetszeni az önállóság megvonása, még akkor sem, ha a javasolt esetekben indokolt.	2 000 000
1130	1 folyamatos monitorozása	Folyamatracionalizálás, Modell és teljesítményértékelés, stratégiai mutatószámok tervezése, bevezetése és	A folyamatok hatékonyságát - és ezáltal a szervezet hatékonyságát növeli. A vezetés számára átláthatóvá és mérhetővé teszi a munkavégzést.	A folyamatracionalizálási projektek munkatársi támogatottsága általában rendkívül alacsony.	5 000 000
1140	1 Informatikai stratégia monitoringja	mutatószámok tervezése, bevezetése és	A monitoring útján biztosítható az informatikai stratégia célkitűzéseinek megvalósulása	a tevékenység ellátásának komoly költségvonzata van	27 000 000
180	2 SZOCINFO rendszer oktatása	SZOCINFO rendszer fejlesztése, javítása a szállítóval való egyeztetést követően,	Az ügyintézők munkájukat könnyebben tudják ellátni.	Az oktatásnak anyagi vonzata van.	-
190	2 integrációs költségek		Kisebbségi költségigénnyel jár, nem kell új programot megtanulni, a felhasználók igényei mentén változhatnak a program funkciói.	A programmal kapcsolatos rossz tapasztalatok miatt az idegenkedés fennmaradhat a javítást követően is.	-
191	2 SZOCINFO rendszer üzemeltetése				-
270	2 rendszerhez	Digikom illesztése a térinformatikai	Az integráció eredményeként térképi felületen elérhetővé válnak a műszaki nyilvántartás bejegyzései.	Az illesztés emberi és anyagi erőforrással jár.	2 000 000
271	2 DIGIKOM rendszer folyamatos üzemeltetése				-
280	2 a bírságnylvántartás vezetésére	Annak vizsgálata, hogy a Digikom alkalmas-e	Amennyiben lehetséges, akkor a bírságnylvántartás közvetlenül elérhető az építészetügyi rendszerből.	Nincs ismert hátránya.	-
300	2 támogatással rendelkező alkalmazásra.	A jelenlegi Szabálysértsirendszer cseréje egy megbízható, referenciákkal és	A piacon megfelelő programok állnak rendelkezésre, így a bevezetési projekt sikere valószínű.	Adatmigrációs problémák merülhetnek fel.	1 000 000
301	2 új szabálysértési rendszer üzemeltetése				2 000 000

346	Lakásgazdálkodási feladatokra 2 szakalkalmazás bevezetése	Ellenőrizhető körülmények között üzemeltetett célprogram eredményesebb, hatékony munkát jelent.	A szakalkalmazásnak költsége van.	800 000
347	Lakásgazdálkodási feladatokra 2 szakalkalmazás üzemeltetése			480 000
1210	Adatbázis keretrendszer specifikáció és 2 megvalósítás	Az egyszerűbb, jogszabályban elő nem írt nyilvántartási problémák megoldására céljából létrehozandó adatbázis alapú keretrendszer használatával javul a szervezeti egységek közötti információcsere, növekszik a munka hatékonysága, az adatok rendszerezettebbek lesznek		3 000 000
1220	2 Törzsadatbázis létrehozásának elemzése	Az elemzés segítségével a megfelelő törzsadatbázis hozható létre, vagy éppen elkerülhető a hibás döntés.		1 000 000
1230	2 Törzsadatbázis létrehozása	A természetes személyek és az ingatlanok alapadatainak különböző helyeken történő tárolásából eredő anomáliák kezelhetőek lesznek.	Az alapadatok központi törzsadatbázisban történő tárolásával kapcsolatosan adatvédelmi problémák merülhetnek fel	4 000 000
1240	ÖNKADÓ rendszer integrációja 2 szakrendszerekkel (SCRIPTOR, stb.)	Megvalósítható a kapcsolat a szakrendszerekkel, ezáltal az ügykezelői, ügyintézői munka hatékonyabbá válik	Az integráció megvalósításának költségvonzata van	-
1250	2 ÖNKADÓ windowsos verziójának bevezetése	Az új, Windows verzió licencéhez ingyenesen hozzájuthat az Önkormányzat, emellett ebben több olyan új funkció is megjelenik, amely a régi verzióból teljesen hiányzott	Újszerűségéből eredően használata szokatlan lesz a munkatársak számára, a használat során hibák is felmerülhetnek, a bevezetésének van költségvonzata	-
1251	2 ÖNKADÓ windowsos verziójának 2 üzemeltetése			-
20	3 A Scriptor rendszer hibajavítása	A programban könnyen azonosítható funkcionális hibák vannak, amelyek kijavítása kivitelezhető.	A funkcionális hibajavítások egy része valószínűleg nem oldható meg a karbantartási szerződésből.	-
30	3 Scriptor rendszer oktatása	Az oktatás eredményeként a felhasználók könnyebben, eredményesebben fogják használni a Scriptor-t.	Az oktatásnak költségvonzata van.	-
40	Scriptor rendszer teljes körű tanúsítással 3 rendelkező verziójának telepítése	2009. január 1-től kötelező teljes körűen tanúsított iktató- és dokumentumkezelő rendszert használni. A bevezetés által a rendszer képes lesz az elektronikus aláírás kezelésére.	A bevezetés anyagi és emberi erőforrás igényes.	
41	3 Scriptor rendszer üzemeltetése			
50	Az elektronikus ügykezelés megvalósítása - pilot projekt indítása iratdigitalizálásra. 3 (Pilotprojekt: adóigazolás)	Az elektronikus ügykezelés megvalósítása az egyik legfontosabb paradigmaváltás egy önkormányzat hivatalában.	A megvalósítás jelentős humán ellenállásba ütközhet.	12 000 000
80	iktatórendszer integrációja a 3 szakalkalmazásokkal	Az ügyek szakalkalmazásban való kezelése, gyorsabb, kevesebb adatfelvitelre van szükség.	Az integrációhoz szükségesek a szakalkalmazások szállítói	6 000 000

	Scriptor és a meglévő szakrendszerek kapcsolatainak felmérése, interfészdefiníció	Az interfészfelület sokkal komolyabb együttműködési lehetőségeket tesz lehetővé a rendszerek között	A forrásokat a szakrendszereket szállító cégekkel kell felhasználni	-
1310	3 készítése			
1320	A Scriptor rendszer illesztése az e- 3 ügyintézési rendszerrel	Az integráció révén nő az e-ügyintézés hatékonysága		3 000 000
70	Iktatórendszerhez kapcsolt feladatkövető 4 rendszer bevezetése	A feladatkövető rendszerrel a kabinetben megjelenő minden egyes munkát lehet követni - beleértve az iktatószámot kapott és nem kapott leveleket is. Ilyen feladatkövető rendszerrel a jelenlegi iktatórendszer nem rendelkezik.	A feladatkövető rendszer egy külön alkalmazás. Bevezetésének költsége van.	11 000 000
71	Iktatórendszerhez kapcsolt feladatkövető 4 rendszer üzemeltetése			1 500 000
260	5 Integrált pénzügyi rendszer bevezetése	Rendkívüli módon átláthatóvá és kontrollálhatóvá válik az intézményi gazdálkodás	A bevezetés nagyon emberi erőforrás-igényes. Szigorú központi bevezetéssel, menedzsmenttel valósítható csak meg.	15 000 000
261	Integrált pénzügyi rendszer kiterjesztése a 5 teljes intézményi hálózatra	Kiválthatóak a kisebb, DOS-os programok és Excel táblák, a feladatok egységes rendszerben kezelhetők. Rendkívüli módon átláthatóvá és kontrollálhatóvá válik az intézményi gazdálkodás	A bevezetés nagyon emberi erőforrás-igényes. Szigorú központi bevezetéssel, menedzsmenttel valósítható csak meg.	15 000 000
262	5 Integrált pénzügyi rendszer üzemeltetése			-
1510	Pénzügyi rendszer integrálása SZOCINFO- 5 hoz és SCRIPTOR-hoz	A rendszer kiszolgálja a gazdasági adminisztráció iktatással, valamint a szociális igazgatással kapcsolatos információk iránti igényeit		-
170	Integrált testületi és bizottsági 6 üléstámogató rendszer bevezetése	A képviselők és a hivatal egy funkcionalitásában teljes rendszert tudnak használni.	A megoldás bevezetése jelentős szervezési és fejlesztési feladattal jár.	8 000 000
171	Integrált testületi és bizottsági 6 üléstámogató rendszer üzemeltetése			3 500 000
173	A Feladatkezelő rendszerben legyen látható a lejárt határidejű határozatok és a 6 kérdések, interpellációk követése	A Polgármesteri Kabinet követni tudja a lejárt határidejű határozatokat és a kérdéseket, interpellációkat.	Integráció szükséges a feladatkezelő és a testületi és bizottsági üléstámogató rendszer között.	-
1610	6 Notebookok cseréje	hatékonyabbá válik a képviselői munka		-

1620	Globomax Mikrovoks rendszerrel való 6 integráció	Létrejönne a kapcsolat a bizottsági és üléstámogató rendszer, valamint a szavazások lebonyolításához használt rendszer között		1 000 000
100	A CLBPS 3.,4. szintjének megfelelő megoldás 7 megvalósítása	Az ügyfelek számára lehetővé válik beadványuk személyes megjelenés vagy postaköltség nélkül történő benyújtása. Kevesebb papíralapú iratot kell kezelni.	Az ügyfeleknek ügyfélkapus regisztrációval vagy elektronikus aláírással kell rendelkezniük, az önkormányzat a fejlesztést jelentős többletköltséggel tudja csak megvalósítani.	15 000 000
101	A CLBPS 3.,4. szintjének megfelelő megoldás 7 üzemeltetése			2 500 000
1710	Szükséges rendszerintegrációk elvégzése 7 (ONKADO, SZOCINFO, portál, stb.)	Ezek eredményeképpen a különböző szervezeti egységek munkatársai hatékonyan végezhetik elektronikus ügyintézési tevékenységüket		3 000 000
121	A jelenlegi portálrendszer cseréje egy korszerű, a felhasználók és az önkormányzat vezetésének igényeit kielégítő 8 funkcionálissal.	Felhasználóbarát és hasznos funkcionalitást tartalmazó portálrendszer növeli a választók vezetőikkel szembeni bizalmát, a portálon lehetővé váló funkcionalitás bizonyos területeken egyszerűsíti a hivatali munkát.	A csere erőforrásigénye jelentős. Ez igaz a lényegesen kibővülő portál fenntartására is.	6 000 000
122	8 új portál üzemeltetése			-
131	Az internetes portálrendszer cseréjével 8 együtt egy korszerű intranet kialakítása.	Az intranet lehet a hivatal hatékony kommunikációjának, eredményesebb munkájának a motorja.	Az intranet üzemeltetésének humán erőforrásigénye nagy. Az erőforrásigény - beleértve a bevezetést, oktatást is - magasabb, mint a csak hivatali intranetre nézve.	2 000 000
140	8 Az intézmények intranethez kapcsolása.	Az előző változatokhoz képest az önkormányzat és az intézmények kapcsolatát is hatékonyabbá teszi.		4 000 000
145	A portálrendszer kiterjesztése a civil 8 szervezetekre.	A civil szervezetek olcsó és hatékony webes eszközhöz jutnak. Kiváló PR akció.	Nem tökéletes megvalósítás esetén visszájára sülhet a kezdeményezés.	-
380	A nyilvános közérdekű információk hozzáférhetőségének javítása, az 8 idevonatkozó jogszabályok betartása.	Az önkormányzat teljesíti a jogszabályokban meghatározott közvetéti kötelezettségét. Az állampolgárok könnyebben jutnak hozzá a közérdekű információkhoz.		1 000 000
390	A társadalmi kontroll megerősítésével 8 kapcsolatos szolgáltatások megvalósítása	Az állampolgárok számára átláthatóbbá válik az önkormányzat működése, az önkormányzati és a hatósági döntéshozatal folyamata.	A különböző érdekek megjelenése akadályozhatja, szélsőséges esetekben szétzilálhatja a döntéshozatali folyamatot.	1 000 000

400	A politikai tudatosság növelésével és az alkotmányos jogok gyakorlati lehetőségeinek kiszélesítésével kapcsolatos 8 szolgáltatások megvalósítása	Az állampolgároknak tudatosul, hogy hatással lehetnek a közélet, a döntéshozatali folyamatok alakulására, a közösségek önszerveződése, az állampolgárok öntudatosodása javul. Egységes, integrált térinformatikai megjelenítés érhető el önkormányzati szinten	Nem megfelelő autentikáció esetén közösségbomlasztó tényezők is felléphetnek.	1 000 000
146	9 Térinformatikai koncepció elkészítése			-
147	Téradatbázison alapuló, szabványokra épített térinformatikai rendszer kialakítása, címadatbázissal, metaadatbázissal, 9 geokódolással, adatmigrációval,	A hivatalban kialakítható egy minden területet átfogó, egységes térinformatikai rendszer	A fejlesztés emberi és anyagi erőforrás igényes	20 000 000
148	9 térinformatikai rendszer üzemeltetése			11 000 000
540	Adatbázis háttérű hardver / szoftver leltár 9 készítése	Könnyebben frissíthető és menedzselhető.		-
550	Az informatikai rendszerleírásokat és az 9 üzemeltetési szabályzatot teljessé kell tenni Informatikai Biztonsági Szabályzat átdolgozása, Mentési és archiválási rend felülvizsgálata, Katasztrófavédelmi terv 9 készítése	Könnyebben üzemeltethető és biztonságosabb hardver - szoftver környezet alakítható ki. Biztonságosabb hardver - szoftver környezet alakítható ki, ahol egyértelműek a szerepekörök és feladatok bármilyen biztonságot érintő esemény esetén.	Az anyagok elkészítését független szakértőknek érdemes végezniük.	-
560	Hivatali dolgozóknak célorientált informatikai biztonsági oktatás, valamint az 9 IBSZ oktatása	A Hivatali biztonságot leginkább veszélyeztető elem - a humán tényezők - kockázatainak jelentős csökkentése.	Az oktatásnak szervezési nehézségei lehetnek.	1 600 000
570				200 00
580	Átfogó informatikai biztonsági audit 9 készítése	Az egész informatikai infrastruktúrára vonatkozóan feltárhatók a hiányosságok, hibák. Az audit eredményeként a Hivatal pontosan tudhatja, hogy milyen infrastruktúrára alapozza működését.	Az auditnak anyagi költségvonzata van.	1 600 00
590	A Számítástechnikai Csoport dolgozóinak a munkájuk elvégzéséhez szükséges 9 tanfolyamok, képzések biztosítása	A képzésekkel magabiztosabb üzemeltetés elérhető, adott esetben kiváltható a külső üzemeltetés. Nő a dolgozók elégedettsége.	A dolgozók a megszerzett értékes tudás birtokában elcsábíthatókká válhatnak.	2 250 00
591	A felhasználói állomány önkormányzati szervezésű, praktikus ismereteket adó 9 oktatása	A munkatársak (kb. 200 fő) informatika tudásának növelése hatékonyabbá tenné a napi munkát	Az oktatás költségekkel jár	6 750 00

210	Gyámügyi rendszer meghagyása, 10 üzemeltetése	Nincs költségigénye a karbantartási díjon kívül, az ügyintézők jól ismerik és megfelelően kihasználják a programot.	Nem ismert	-
211	10 Mgiszter program üzemeltetése			-
212	10 Projektfelelős Mgiszter programhoz A Mgiszter program feltöltésének támogatása az intézményeknél, projektfelelős kijelölése ennek irányítására, a jelenlegi korlátozott hozzáférési	A Mgiszter ennek eredményeként megfelelően működhet, a fenntartó is sokkal jobban ráláthat az intézmények adminisztrációira	A megfelelő eredmények elérésére csak kitartó, céltudatos projektfelelőssel van esély.	-
240	10 lehetőségek bővítése			-
310	A két CIVIL programmal kapcsolatban a kisebb hibákról hiba lista készítése és egyeztetés a szállítóval a javításokról. 10	A programokat jelenleg is használják, így a hibajavítás olcsóbbnak, célszerűbbnek tűnik, mint a csere.	Elképzeltető, hogy az észrevételezett hibák nem javíthatók.	-
311	A CIVIL SOFT programok folyamatos 10 üzemeltetése			
320	Magánszálláshelyek nyilvántartásának 10 vezetéséhez alkalmas program beszerzése	Egy megfelelő szakalkalmazás kontrolláltabb környezetben, több adatot szolgáltathat.	A bevezetésnek anyagi erőforrás-igénye van.	500 00
321	10 Az magánszálláshely program üzemeltetése			
360	Egyeztetés a SZEMIRAMISZ program 10 fejlesztéséről	Több felhasználó egyidejű használata esetén a kampányszerű adatfeltöltés lényegesen könnyebb lehet.	Amennyiben lehetséges is az alkalmazás átprogramozása, anyagi erőforrás-igényes.	500 0
361	SZEMIRAMISZ program folyamatos 10 üzemeltetése			
370	A Complex rendszerek és a Cégtár 2000 10 meghagyása	A felhasználók előszeretettel használják.	Használatuk költséges.	

410	Az Önkormányzat intézményrendszerének informatikai infrastrukturális fejlesztésének, beszerzéseinek összehangolása a Hivatal beszerzéseivel.	Méretgazdaságosság miatt költséghatékonyság érhető el. Az összehangolt infrastruktúrának adott esetben lehetnek előnyei.	A központosítást az intézmények autonómiájuk csorbításaként érezhetik. Az elviekben olcsóbb a közbeszerzés rendszere miatt a valóságban mégsem olcsóbb.	-
420	Annny számú munkaállomás beszerzése, amennyit az alkalmazás-fejlesztések és tönkremenetelek okoznak.(BRAND)	Költséghatékonyság szempontjából a legkedvezőbb megoldás.	A hivatali munkakörnyezet ezáltal nem tehető hatékonyra és biztonságossá.	6 000 000
421	Vékony kliens architektúra bevezetésének vizsgálata	Több éves távlatban jelentős költségmegtakarítás. Könnyen menedzselhető, biztonságos környezet.	A kialakítás évében jelentős költségek merülhetnek fel. A kialakítás jelentős humán erőforrásigénnyel és szervezési munkával jár.	500 00
430	Szerverek beszerzése az alkalmazás-fejlesztések ismeretében.	Olyan mennyiségű és minőségű szervergépek beszerzése, amelyek a valódi igényeket tükrözik.		9 000 000
431	10 Számítógép-eszközök javítása			
440	10 Évente 35 új TFT monitor beszerzése	Folyamatosan marad/emelkedik a monitorok színvonala.	Évente ~2 millió forint kiadással jár.	3 400 00
450	Nyomtatókonszolidáció terv elkészítése a 10 Számítástechnikai Iroda által.	A helyi viszonyokat jól ismerő dolgozók, a több oldalról való megközelítést figyelembe véve készíthetik el a tervet.	Az elfogultság adott esetben felléphet.	
460	Az Önkormányzat intézményrendszerének informatikai szoftver beszerzéseinek összehangolása a Hivatal beszerzéseivel.	Méretgazdaságosság miatt költséghatékonyság érhető el. Az összehangolt szerverparknak számos előnye lehet.	A központosítást az intézmények autonómiájuk csorbításaként érezhetik. Az elviekben olcsóbb közbeszerzés a valóságban mégsem olcsóbb.	
470	A Hivatalban az Open Office-ra való áttérés vizsgálatának elvégzése.	A vizsgálat a helyi humán viszonyokat figyelembe véve megalapozott döntést készíthet elő.	A vizsgálatnak nincsen különösebb hátránya.	400 00
490	Szerver oldalon operációs rendszer licenckonszolidációt kell végrehajtani	Könnyebben és olcsóbban üzemeltethető környezet jön létre.	Rövid távon költségek merülhetnek fel.	3 000 00
500	Terheléstervezet végzése alapján a szoftverállománynak megfelelő - akár virtualizációs technológiával -	Kiseb erőforrásigénnyel üzemeltethető a jelenlegi alkalmazáspark.	Nem megfelelő kialakítással növekedhet az infrastruktúra biztonsági kockázata.	4 000 00
510	10 szerverkonszolidációt végezni.			
	10 Nod 32 licencek megvásárlása	Az Önkormányzat a jogszabályoknak megfelelően jár el. A hálózati dokumentációk naprakészek lesznek, könnyebb üzemeltetés, egyéb dokumentumok (leltárak) elkészítésének könnyítése	Mind a szoftver beállítása, mind a külső szakember bevonásának költségei vannak	3 000 00
531	Hálózati management szoftverrel a részletes 10 hálózati topológia elkészítése			

532	Publikus vezeték nélküli internetelés 10 kiépítése Erzsébetligeten	A terület lakói és vendégei nagyobb számban férnek hozzá az elektronikus önkormányzati szolgáltatásokhoz	A rendszer kiépítése és karbantartása költségekkel jár	4 000 000
533	Voip rendszeren forgalomelemzés 10 végrehajtása	Az erőforrásokat lehetne racionalizálni, így esetleg költségeket csökkenteni	A vizsgálathoz külső szakemberek bevonása szükséges, így költségekkel jár	2 000 000
10010	10 Novell Operációs rendszer korszerűsítése	Az operációs rendszer működése hatékonyabb lesz		-
10020	Microsoft OSL és az Oracle szoftverlicenz 10 éves díja	A Hivatalnál csak jogtiszta szoftvereket szabad használni A korszerűsítéssel jelentős csökkenést lehet elérni a telekommunikációs költségek terén		4 600 000
10030	10 Telefonközpont korszerűsítés			-
10040	Telefonkészülékek és telefonközpont 10 javítása	Biztosítható telekommunikációs rendszer megfelelő működése		-
10050	10 Teljes telekommunikációs költségkeret			-
10060	10 Informatikai vis-major keret			-
600	A nagyobb intézményekben a vékony kliens 11 megvalósításának vizsgálata	A vékony kliens architektúra alkalmazásával csökkenhetnek az üzemeltetési költségek, biztonságosabbá válhat az IT-környezet.	A vékony kliens bevezetés humán és anyagi erőforrásokkal jár.	200 000
601	döntéstől függően a vékonykliens 11 bevezetése			3 000 000
602	Nyomtatóracionalizálás végrehajtása azokban az intézményekben, amelyeknél ez 11 indokolt.	A nyomtatóracionalizálás könnyebben és olcsóbban üzemeltethető nyomtatóparkot eredményez.	Adott esetben bizonyos dolgozóknak csökkenhet a komfortérzete a központi nyomtatók alkalmazásával.	2 000 000
620	VOIP alkalmazási lehetőségek vizsgálata 11 nagyobb forgalmú intézményeknél	Költségcsökkentő hatása lehet	Kiépítése egyszeri befektetést és üzemeltetést igényel	200 000
621	11 VOIP bevezetése			5 000 000
630	A kisebb (vagy akár a nagyobb) intézményekben központosított informatikai 11 üzemeltetés megvalósítása.	Költséghatékony és biztonságos környezetet hoz létre.	Az intézmények szuverenitásuk csökkenéseként érezhetik a központi üzemeltetést.	14 000 000
650	Az intézményi multimédiás eszköztár fejlesztésének ütemezését a mostani helyzet ismeretében az intézményi egyeztetéseket követően, a folyamatosan megjelenő EU-s pályázatok 11 figyelembevételével el kell készíteni .	A több szempont szerint összeállított fejlesztési terv megpróbálja optimalizálni a lehetőségeket az igényekkel.	Nem eredményez a kor igényeinek megfelelő, kompromisszum nélküli fejlettséget.	5 000 000

690	11	A szakmai munkát támogató programokról való döntés intézményi jogkörben hagyása - konszenzusos döntéssel az önkormányzattal a DOS-os programok korszerűre cserélésének elősegítése.	A szakmai munkával kapcsolatos programokat a kompetens személyek ismerik a legjobban.		6 000 000
710	11	A SZIKLA program kiterjesztése valamennyi olyan intézménybe, ahol könyvtár van.	A kerület teljes könyvtári állománya egy adatbázisban elkészíthető.	A megvalósítás emberi és némi anyagi erőforrást igényel.	1 000 000
730	11	Szerver cseréje	A feladatellátás csak megfelelő szerverrel valósítható meg.	Költségekkel jár.	500 000
740	11	Az intézményi kiterjesztésre kerülő pénzügyi rendszer vizsgálata a kötelezettségvállalások nyilvántartására vonatkozó igény szempontjából.	A vizsgálat megalapozhatja a rendszer megfelelő szakmai kiterjesztését.		-
760	11	Leltár program beszerzése, amennyiben a pénzügyi rendszer erre nem alkalmas	Akkurátusabb leltár érhető el.	Szigetalkalmazás jön létre.	1 000 000
780	11	Egyéni fejlesztési programok, kezelési kártyák nyilvántartását segítő szoftver bevezetése	Kis költségből nagy segítség az adminisztrációnak.	Kisebbséggel jár.	1 000 000
790	11	Személyügyi program bevezetése	Hatékony és áttekinthető lesz az intézmény személyügye.	Kisebbséggel jár.	1 000 000
800	11	Leltárprogram bevezetése	Hatékony és áttekinthető lesz az intézmény eszközállománya.	Kisebbséggel jár.	200 000
810	11	Szakmai fejlesztési programok beszerzése	Javul az intézmény szakmai színvonala.	Költségekkel jár.	2 000 000
820	11	Ebédprogram beszerzése	Gyors és pontos ebédrendelés valósítható meg.		1 000 000
830	11	Élelmiszervezetőket segítő program beszerzése	Egyszerűen, gyorsan kiszámítható a szükséges tápanyag.	A bevezetésnek költsége van.	1 000 000
840	11	Szárny könyvtárprogram bevezetése	Egységes könyvtárprogramhoz való csatlakozás javasolt.	A bevezetésnek költsége van.	200 000
850	11	Kölcsönzési program beszerzése	A kölcsönzések könnyebben követhetők.	A bevezetésnek költsége van.	200 000
860	11	Informatikai oktató terem / közösségi internet elérési pontok felállítása	Nőhet a lakossági elégedettség, a látogatók száma.	Üzemeltetési költségek is felmerülnek a beszerzési költségek mellett.	2 500 000
870	11	Szerver beszerzése	Szerverrel hatékonyabb és biztonságosabb feladatellátás valósulhat meg.	Költségekkel jár.	500 000

900	11 Községi internet elérési pontok felállítása A Területi Szociális Szolgálat gondozási	Nőhet a lakossági elégedettség, a látogatók száma.	Üzemeltetési költségek is felmerülnek a beszerzési költségek mellett.	2 000 000
920	11 programjának funkcionális bővítése	Javul a feladatellátás színvonala. Szerverrel hatékonyabb és biztonságosabb feladatellátás valósulhat meg.	Betanulás, bevezetés anyagi és emberi erőforrásokat feltételez.	-
940	11 Szerver beszerzése		Költségekkel jár.	500 000
950	11 Nyomtatóracionalizálás végrehajtása	A nyomtatóracionalizálás könnyebben és olcsóbban üzemeltethető nyomtatóparkot eredményez.	Adott esetben bizonyos dolgozóknak csökkenhet a komfortérzete a központi nyomtatók alkalmazásával.	2 000 000
960	Voip alkalmazási lehetőségek vizsgálata 11 nagyobb forgalmú intézményeknél	Költségcsökkentő hatása lehet	Kiépítése egyszeri befektetést és üzemeltetést igényel	2 000 000
980	Háziorvosoknak és gyermekorvosoknak ingyenesen elérhető, a központi rendszerhez kapcsolható program 11 rendszer	Lényegesen könnyebbé válik a betegekkel kapcsolatos információk kezelése.	A magánpraxisú orvosoknál is meg kell valósítani a fejlesztést.	13 000 000
990	Háziorvosok számára is elérhető előjegyzési rendszer.	A betegeket a háziorvos fogja tudni előjegyezni a szakrendelőbe.	Feltételezi a háziorvos - labor informatikai kapcsolatot.	6 000 000
991	11 Elavult hardver eszközök cseréje	Az intézményi PC-állomány rövid időn belül korszerűvé válik.	A kampányszerű beszerzés jelentős anyagi és számottevő emberi erőforrást igényel.	6 000 000
995	11 Munkaügyi program bevezetése	Az adminisztrációban jelentős segítséget jelentene.	A bevezetésnek költsége van.	-
1000	Szinttartás az intézményrendszer infrastruktúrájában. 11 infrastruktúrájában.	Az intézményi infrastruktúra amortizációja megáll.	A kampányszerű beszerzés jelentős anyagi és számottevő emberi erőforrást igényel.	27 000 000
1010	Minőségi fejlesztés az intézményrendszer infrastruktúrájában. 11 infrastruktúrájában.	Az intézményi PC-állomány rövid időn belül korszerűvé válik.	A kampányszerű beszerzés jelentős anyagi és számottevő emberi erőforrást igényel.	32 000 000

Döntés meghozatalának optimális ideje	nagyobb horderejű döntés	Ellenőrzés	Más döntéstől való függőség	Iroda/Bizottság támogatja	Felsővezetés támogatja	Kategória	üzemeltetés/beruházás?	főváll
2008.07.01 igen		2008.10.01	NA	?	?	Általános	beruházás	eGov
2008.07.01 igen		2008.10.01	NA	?	?	Általános	beruházás	?
2008.07.01 igen		2008.10.01 és utána 3*q	NA	?	?	Általános	beruházás	?
2008.07.01 igen		negyedévente	NA	?	?	Általános	beruházás	eGov
2008.07.01 nem		2008.10.01	NA	Igen	?	Szociális ügyek és jegyzői gyámhatósági feladatok	beruházás	HBMÖIK
2008.07.01 nem		2008.10.01	NA	Igen	?	Szociális ügyek és jegyzői gyámhatósági feladatok	beruházás	HBMÖIK
2008.07.01 nem		évente	NA	?	?	Szociális ügyek és jegyzői gyámhatósági feladatok	üzemeltetés	HBMÖIK
2009.03.01 nem		2009.09.01	146	Igen	?	Építéshatósági feladatok	beruházás	?
2008.07.01 nem		évente	NA	?	?	Építéshatósági feladatok	üzemeltetés	Digikom
2008.11.01 nem		2009.03.01	NA	Igen	?	Építéshatósági feladatok	beruházás	?
2008.07.01 igen		2008.12.01	NA	Igen	?	Szabálysértés	beruházás	?
2008.09.01 nem		évente	300	?	?	Szabálysértés	üzemeltetés	?

2009.06.01 nem	2009.10.01	NA	?	?	Vagyonhasznosítási feladatok	beruházás	?
2009.09.01 nem	évente	346	?	?	Vagyonhasznosítási feladatok	üzemeltetés	?
2008.07.01 igen	2008.12.01	NA	?	?	Általános	beruházás	webs
2008.07.01 igen	2008.10.01	NA	?	?	Általános	beruházás	Blue
2008.10.01 nem	2009.03.01	1220	?	?	Általános	beruházás	?
2008.10.01 nem	2008.12.01	1250	?	?	Adóügyek	beruházás	MÁK
2008.07.01 igen	2008.12.01	NA	?	?	Adóügyek	beruházás	?
2008.07.01 nem	évente	1250	?	?	Adóügyek	üzemeltetés	?
2008.10.01 nem	2008.12.01	NA	?	?	iktatás és dokumentumkezelés	beruházás	TIGRA
2008.10.01 nem	2008.12.01	20	?	?	iktatás és dokumentumkezelés	beruházás	TIGRA
2008.07.01 nem	2008.10.01	20	?	?	iktatás és dokumentumkezelés	beruházás	TIGRA
2008.07.01 nem	évente	NA	?	?	iktatás és dokumentumkezelés	üzemeltetés	TIGRA
2008.09.01 igen	2009.03.01, utána 2*q	NA	Igen	?	iktatás és dokumentumkezelés	beruházás	Blue
2008.09.01 igen	2008.12.01, utána 4*q	20	Igen	?	iktatás és dokumentumkezelés	beruházás	TIGRA

2008.07.01	nem	2008.10.01	20	?	?	iktatás és dokumentumkezelés	beruházás	?
2008.11.01	nem	2009.02.01	20	?	?	iktatás és dokumentumkezelés	beruházás	TIGRA
2008.07.01	igen	2008.12.01, és utána 1*q	NA	Igen	?	Kabinet	beruházás	Ponte.hu
2009.03.01	nem	évente	70	?	?	Kabinet	üzemeltetés	Ponte.hu
már meg hozva	igen	2008.03.20	NA	Igen	Igen	Pénzügy	beruházás	Saldo
már meg hozva	igen	2009.03.20	NA	Igen	Igen	Pénzügy	beruházás	Saldo
már meg hozva	nem	évente	NA	Igen	Igen	Pénzügy	üzemeltetés	Saldo
2008.07.01	igen	2008.10.01	NA	?	?	Pénzügy	beruházás	Saldo
2008.07.01	igen	2008.12.01	NA	Igen	?	Bizottsági és testületi ülés támogató rendszer	beruházás	Ponte.hu
2008.12.01	nem	évente	170				üzemeltetés	Ponte.hu
2008.07.01	nem	2009.03.01	70	Igen	?	Bizottsági és testületi ülés támogató rendszer	beruházás	Ponte.hu
2008.07.01	nem	2008.10.01	NA	?	?	Bizottsági és testületi ülés támogató rendszer	beruházás	?

2008.09.01 nem	2008.12.01	170	?	?	Bizottsági és testületi ülés támogató rendszer	beruházás	Globomax
2008.11.01 igen	2009.05.01	NA	Igen	?	Elektronikus ügyintézés	beruházás	Novell
2009.05.01 nem	évente	100	?	?	Elektronikus ügyintézés	üzemeltetés	Novell
2008.11.01 igen	2009.05.01	100	?	?	Elektronikus ügyintézés	beruházás	Novell
már megkötve	2008.05.01	NA	Igen	?	Önkormányzati Portál	beruházás	zajlik
2008.07.01 nem	évente	121	?	?	Önkormányzati Portál	üzemeltetés	zajlik
2008.07.01 nem	2008.12.01	121	Igen	?	Önkormányzati Portál	beruházás	zajlik
2008.12.01 igen	2009.05.01	131	Igen	?	Önkormányzati Portál	beruházás	zajlik
2008.07.01 nem	2008.09.01	121	Igen	?	Önkormányzati Portál	beruházás	zajlik
2008.07.01 igen	2008.09.01	121	Igen	?	Az e-demokrácia fogalmköréhez kapcsolódó önkormányzati szolgáltatások	beruházás	Blue
2009.09.01 igen	2009.12.01	121	Igen	?	Az e-demokrácia fogalmköréhez kapcsolódó önkormányzati szolgáltatások	beruházás	Blue

						Az e-demokrácia fogalomköréhez kapcsolódó önkormányzati szolgáltatások	beruházás	Blue
2010.05.01	igen	2010.09.01	120	Igen	?			
2008.09.01	nem	2008.12.01	NA	?	?	Térinformatika	beruházás	Blue
2008.12.01	igen	2009.04.01, és utána 1*q	146	?	?	Térinformatika	beruházás	?
2008.07.01	nem	évente	NA	?	?	Térinformatika	üzemeltetés	?
2008.09.01	nem	2008.12.01	NA	Igen	?	Az informatika biztonságos működtetése	beruházás	Blue
2008.09.01	nem	2008.12.01	NA	Igen	?	Az informatika biztonságos működtetése	beruházás	Blue
már meghozva	nem	2008.03.20	NA	Igen	?	Az informatika biztonságos működtetése	beruházás	Blue
már meghozva	nem	2008.03.20	NA	Igen	?	Az informatika biztonságos működtetése	beruházás	Blue
már meghozva	nem	2008.03.20	NA	Igen	?	Az informatika biztonságos működtetése	beruházás	Blue
2008.07.01	nem	évente	NA	Igen	?	Az informatika biztonságos működtetése	beruházás	Blue
2008.07.01	igen	évente	NA	?	?	Az informatika biztonságos működtetése	beruházás	Blue

már meghozva	nem	évente	NA	Igen	?	Gyámügyek	üzemeltetés	?
2008.07.01	nem	évente	NA	?	?	Közüktatási és közmuvelöldési feladatok	üzemeltetés	?
2008.07.01	nem	2008.10.01	NA	?	?	Közüktatási és közmuvelöldési feladatok	beruházás	?
2008.07.01	nem	2008.10.01	NA	Igen	?	Közüktatási és közmuvelöldési feladatok	beruházás	?
2008.07.01	nem	2008.10.01	NA	Igen	?	Ipari és kereskedelmi tevékenységekkel kapcsolatos hatósági feladatok	beruházás	?
2008.07.01	nem	évente	NA	?	?	Ipari és kereskedelmi tevékenységekkel kapcsolatos hatósági feladatok	üzemeltetés	?
2008.09.01	nem	2008.12.01	NA	Igen	?	Ipari és kereskedelmi tevékenységekkel kapcsolatos hatósági feladatok	beruházás	?
2008.12.01	nem	évente	NA	?	?	Ipari és kereskedelmi tevékenységekkel kapcsolatos hatósági feladatok	üzemeltetés	?
2008.07.01	nem	2008.10.01	NA	Igen	?	Humán-erőforrás gazdálkodás	beruházás	?
2008.07.01	nem	évente	NA	?	?	Humán-erőforrás gazdálkodás	üzemeltetés	?
már meghozva	nem	évente	NA	Igen	?	Egyéb segédalkalmazások - Complex rendszerek és a Cégtár 2000	üzemeltetés	Complex

2008.07.01 nem	évente	NA	Igen	?	Hardverek	beruházás	?
2008.07.01 igen	évente	NA	Igen	?	Hardverek	beruházás	?
2008.12.01 nem	2009.03.01	NA	Igen	?	Hardverek	beruházás	?
2008.07.01 igen	évente	NA	Igen	?	Hardverek	beruházás	?
2008.07.01 igen	évente	NA	?	?	Hardverek	üzemeltetés	?
2008.07.01 nem	évente	NA	Igen	?	Hardverek	beruházás	?
2008.07.01 nem	2008.10.01	NA	Igen	?	Hardverek	beruházás	?
2008.07.01 nem	évente	NA	Igen	?	Alapszoftverek	beruházás	?
2009.03.01 nem	2009.06.01	NA	Igen	?	Alapszoftverek	beruházás	?
2008.11.01 nem	2009.03.01	NA	Igen	?	Alapszoftverek	beruházás	Blue
2009.03.01 nem	2009.06.01	490	Igen	?	Alapszoftverek	beruházás	Blue
2008.07.01 nem	2008.10.01	NA	Nem	?	Alapszoftverek	üzemeltetés	?
2008.12.01 nem	2009.03.01	NA	?	?	Hálózati infrastruktúra	beruházás	Blue

2008.12.01 nem	2009.03.01	NA	?	?	Hálózati infrastruktúra	beruházás	?
2008.12.01 igen	2009.03.01	NA	?	?	Hálózati infrastruktúra	beruházás	?
2008.07.01 nem	2008.10.01	NA	?	?	Alapszoftverek	beruházás	?
2008.07.01 igen	2008.10.01	NA	?	?	Alapszoftverek	üzemeltetés	?
2008.07.01 nem	2008.10.01	NA	?	?	Hálózati infrastruktúra	beruházás	?
2008.07.01 nem	évente	NA	?	?	Hálózati infrastruktúra	üzemeltetés	?
2008.07.01 igen	negyedévente	NA	?	?	Hálózati infrastruktúra	üzemeltetés	?
2008.07.01 nem	évente	NA	?	?	Hálózati infrastruktúra	üzemeltetés	?
2008.07.01 nem	2008.10.01	NA	?	?	Oktatási intézmények	beruházás	Blue
2009.06.01 nem	2009.09.01	600	?	?	Oktatási intézmények	beruházás	Blue
2009.06.01 nem	2009.09.01	NA	?	?	Oktatási intézmények	beruházás	Blue
2008.07.01 nem	2008.10.01	NA	?	?	Oktatási intézmények	beruházás	?
2009.06.01 igen	2009.09.01	620	?	?	Oktatási intézmények	beruházás	?
2008.07.01 igen	2008.09.01 és utána félévente	1120	?	?	Összes intézmény	beruházás	?
2009.06.01 nem	2009.09.01	NA	?	?	Oktatási intézmények	beruházás	?

2008.07.01 igen	évente	NA	?	?	Oktatási intézmények	beruházás	?
2009.06.01 nem	2009.09.01	NA	?	?	Oktatási intézmények	beruházás	?
2008.07.01 nem	2008.10.01	NA	?	?	GAMESZ	beruházás	?
2008.09.01 nem	2008.12.01	NA	?	?	GAMESZ	beruházás	?
2008.09.01 nem	2008.12.01	NA	?	?	GAMESZ	beruházás	?
2009.03.01 nem	2009.06.01	NA	?	?	Nevelési tanácsadó	beruházás	?
2009.12.01 nem	2010.03.01	NA	?	?	Nevelési tanácsadó	beruházás	?
2008.09.01 nem	2008.12.01	NA	?	?	Nevelési tanácsadó	beruházás	?
2009.06.01 nem	2009.09.01	NA	?	?	Nevelési tanácsadó	beruházás	?
2008.07.01 nem	2008.10.01	NA	?	?	Óvoda, Általános Iskola és Módszertani Intézmény	beruházás	?
2008.07.01 nem	2008.10.01	NA	?	?	Egyesített bölcsődék	beruházás	?
2008.07.01 nem	2008.12.01	NA	?	?	Egyesített bölcsődék	beruházás	?
2008.09.01 nem	2008.12.01	NA	?	?	Egyesített bölcsődék	beruházás	?
2009.12.01 nem	2010.03.01	NA	?	?	Corvin Művelődési Ház	beruházás	?
2009.12.01 nem	2010.03.01	NA	?	?	Corvin Művelődési Ház	beruházás	?

2008.07.01 nem	2008.10.01	NA	?	?	Szociális intézmények	beruházás	?
2008.07.01 nem	2008.10.01	NA	?	?	Szociális intézmények	beruházás	?
2009.06.01 nem	2009.09.01	NA	?	?	Egészségügyi Szolgálat	beruházás	?
2009.09.01 nem	2009.12.01	NA	?	?	Egészségügyi Szolgálat	beruházás	?
2009.09.01 nem	2009.12.01	NA	?	?	Egészségügyi Szolgálat	beruházás	?
2009.03.01 igen	2009.12.01	NA	?	?	Egészségügyi Szolgálat	beruházás	?
2009.03.01 igen	2009.12.01	NA	?	?	Egészségügyi Szolgálat	beruházás	?
2008.12.01 igen	2008.03.01 és utána 3*q	NA	?	?	Az önkormányzati intézmények infrastruktúrájának összefoglalása	beruházás	?
2008.09.01 nem	2008.12.01	NA	?	?	Kerületgazda Szolgáltató Szervezet	beruházás	?
2008.07.01 igen	félévente	NA	?	?	Az önkormányzati intézmények infrastruktúrájának összefoglalása	beruházás	?
2008.12.01 igen	2008.03.01 és utána 3*q	NA	?	?	Az önkormányzati intézmények infrastruktúrájának összefoglalása	beruházás	?