

BUDAPEST FŐVÁROS XI. KERÜLET ÚJBUDA  
ÖNKORMÁNYZATA INFORMATIKAI STRATÉGIÁJA  
2012-2015

VERZIÓ: V.1.0

A KÖR 2004 NONPROFIT KFT. MEGBÍZÁSÁBÓL KÉSZÍTETTE:  
KOMUNÁLDATA KFT

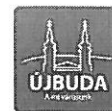
2012. JÚNIUS

## 1 TARTALOMJEGYZÉK

1	TARTALOMJEGYZÉK.....	2
2	VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ .....	5
3	BEVEZETÉS.....	12
4	A HIVATAL INFORMATIKAI INFRASTRUKTÚRÁJA .....	14
4.1	HARDVEREK.....	14
4.1.1	<i>A jelenlegi helyzet bemutatása.....</i>	<i>14</i>
4.1.2	<i>Fejlesztési lehetőségek.....</i>	<i>18</i>
4.2	ALAPSZOFTVEREK .....	24
4.2.1	<i>Jogszabályi kötelezettségek, ajánlások.....</i>	<i>24</i>
4.2.2	<i>A jelenlegi helyzet bemutatása.....</i>	<i>25</i>
4.2.3	<i>Fejlesztési lehetőségek.....</i>	<i>25</i>
4.3	HÁLÓZATI INFRASTRUKTÚRA .....	27
4.3.1	<i>A jelenlegi helyzet bemutatása.....</i>	<i>27</i>
4.3.2	<i>Fejlesztési lehetőségek.....</i>	<i>28</i>
4.4	AZ INFORMATIKA BIZTONSÁGOS MŰKÖDTETÉSE .....	30
4.4.1	<i>A jelenlegi helyzet bemutatása.....</i>	<i>30</i>
4.4.2	<i>Fejlesztési lehetőségek.....</i>	<i>32</i>
4.5	AZ INFORMATIKAI ÜZEMELTETÉS SZEMÉLYI FELTÉTELEI.....	32
5	HORIZONTÁLIS RENDSZEREK.....	34
5.1	IKTATÁS ÉS DOKUMENTUMKEZELÉS .....	34
5.1.1	<i>Az iktató rendszerrel kapcsolatos jogszabályi előírások és ajánlások .....</i>	<i>34</i>
5.1.2	<i>A jelenleg használatban levő iktató rendszer jellemzői .....</i>	<i>36</i>
5.1.3	<i>Az iktató rendszer elvárt funkciói .....</i>	<i>37</i>
5.1.4	<i>Integráció a szakrendszerekkel.....</i>	<i>45</i>
5.1.5	<i>Fejlesztési lehetőségek.....</i>	<i>46</i>
5.2	ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS .....	46
5.2.1	<i>Az elektronikus ügyintézés jelenlegi helyzete.....</i>	<i>46</i>
5.2.2	<i>Az elektronikus ügyintézés elvárt funkciói.....</i>	<i>48</i>
5.2.3	<i>Az elektronikus ügyintézéssel kapcsolatos jogszabályi előírások.....</i>	<i>52</i>
5.2.4	<i>Integráció a szakrendszerekkel.....</i>	<i>54</i>
5.2.5	<i>Fejlesztési lehetőségek.....</i>	<i>55</i>
5.3	ÖNKORMÁNYZATI PORTÁL .....	55
5.3.1	<i>A jelenlegi önkormányzati portál bemutatása .....</i>	<i>55</i>
5.3.2	<i>Tartalmak, szolgáltatások.....</i>	<i>58</i>
5.4	TÉRINFORMATIKA.....	60
5.4.1	<i>A térinformatikai rendszerekkel kapcsolatos jogszabályi előírások és ajánlások .....</i>	<i>60</i>
5.4.2	<i>A jelenleg használatban levő térinformatikai rendszer jellemzői.....</i>	<i>64</i>
5.4.3	<i>A térinformatika rendszerek elvárt funkcionalitása.....</i>	<i>65</i>
5.4.4	<i>Integráció a szakrendszerekkel.....</i>	<i>69</i>
5.4.5	<i>Fejlesztési lehetőségek.....</i>	<i>69</i>
5.5	VEZETŐI INFORMÁCIÓS RENDSZER.....	70
5.5.1	<i>Jogszabályi kötelezettségek, ajánlások.....</i>	<i>70</i>
5.5.2	<i>Az önkormányzatnál jelenleg működő vezetői információs rendszer.....</i>	<i>71</i>
5.5.3	<i>Az önkormányzatoknál működő vezetői információs rendszerek funkciói.....</i>	<i>71</i>
5.5.4	<i>Fejlesztési lehetőségek.....</i>	<i>72</i>
5.6	BIZOTTSÁGI ÉS TESTÜLETI ÜLÉS TÁMOGATÓ RENDSZER.....	72



5.6.1	Jogszabályi kötelezettségek, ajánlások.....	74
5.6.2	A jelenleg használatban levő bizottsági és testületi ülés nyilvántartó rendszer jellemzői.....	74
5.6.3	A bizottsági és testületi ülés nyilvántartó rendszerek funkciói.....	76
5.6.4	Fejlesztési lehetőségek.....	77
<b>6</b>	<b>SZAKALKALMAZÁSOK.....</b>	<b>80</b>
6.1	SZOCIÁLIS ÜGYEK.....	80
6.1.1	Jogszabályi kötelezettségek, ajánlások.....	80
6.1.2	A jelenleg használatban levő szociális program jellemzői.....	80
6.1.3	A szociális programok elvárt funkcionalitása.....	82
6.1.4	Fejlesztési lehetőségek.....	87
6.2	KÖZOKTATÁSI ÉS KÖZMŰVELŐDÉSI FELADATOK.....	87
6.3	ADÓÜGYEK.....	88
6.3.1	Jogszabályi kötelezettségek, ajánlások.....	88
6.3.2	A jelenleg használatban levő adónyilvántartó program jellemzői.....	89
6.3.3	Az adónyilvántartó programok elvárt funkcionalitása.....	89
6.3.4	Fejlesztési lehetőségek.....	93
6.4	PÉNZÜGY.....	95
6.4.1	Jogszabályi kötelezettségek, ajánlások.....	96
6.4.2	A jelenleg használatban levő pénzügyi rendszer jellemzői.....	96
6.4.3	A pénzügyi rendszertől elvárt funkcionalitások.....	97
6.4.4	Fejlesztési lehetőségek.....	99
6.5	ÉPÍTÉSHATÓSÁGI FELADATOK.....	99
6.5.1	Jogszabályi kötelezettségek, ajánlások.....	99
6.5.2	A jelenleg használatban levő építéshatósági program jellemzői.....	100
6.5.3	Az építéshatósági programok elvárt funkcionalitása.....	100
6.5.4	Fejlesztési lehetőségek.....	101
6.6	SZABÁLYSÉRTÉS.....	101
6.6.1	Jogszabályi kötelezettségek, ajánlások.....	101
6.6.2	A jelenleg használatban levő szabálysértési program jellemzői.....	101
6.6.3	A szabálysértési programok elvárt funkcionalitása.....	102
6.6.4	Fejlesztési lehetőségek.....	103
6.7	HAGYATÉKI ÜGYEK.....	104
6.7.1	Jogszabályi kötelezettségek, ajánlások.....	104
6.7.2	A jelenleg használatban levő hagyatéki program jellemzői.....	104
6.7.3	A hagyatéki programok elvárt funkcionalitása.....	104
6.7.4	Fejlesztési lehetőségek.....	104
6.8	IPARI ÉS KERESKEDELMI HATÓSÁGI FELADATOK.....	105
6.8.1	Jogszabályi kötelezettségek, ajánlások.....	105
6.8.2	A jelenleg használatban levő ipari és kereskedelmi programok jellemzői.....	106
6.8.3	Az ipari és kereskedelmi programok elvárt funkcionalitása.....	106
6.8.4	Fejlesztési lehetőségek.....	108
6.9	HUMÁN-ERŐFORRÁS GAZDÁLKODÁS.....	108
6.9.1	Jogszabályi kötelezettségek, ajánlások.....	108
6.9.2	A jelenleg használatban levő humán-erőforrás gazdálkodási program jellemzői.....	108
6.9.3	A humán-erőforrás gazdálkodási programok elvárt funkcionalitása.....	109
6.9.4	Fejlesztési lehetőségek.....	110
6.10	EGYÉB SEGÉDALKALMAZÁSOK.....	110
6.11	A SZAKALKALMAZÁSOK INTEGRÁCIÓS KÉRDÉSEI.....	111
<b>7</b>	<b>STRATÉGIAI CÉLKITŰZÉSEK.....</b>	<b>113</b>
7.1	STRATÉGIAI JÖVŐKÉP.....	113
7.2	AZ INFRASTRUKTÚRA FEJLESZTÉSE.....	114



7.3	A HORIZONTÁLIS RENDSZEREK FEJLESZTÉSE.....	115
7.4	A SZAKALKALMAZÁSOK FEJLESZTÉSE.....	120
7.5	AZ INTEROPERABILITÁS NÖVELÉSE.....	121
7.6	ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS TOVÁBBFEJLESZTÉSE.....	122
7.7	„SMART CITY ÚJBUDA” FEJLESZTÉSI JAVASLATOK.....	129

## 2 VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

- 1.) Az informatikai stratégia kialakításának célja az **informatikai infrastruktúra, a hardverek, szoftverek, alkalmazások és szolgáltatások jelenlegi helyzetének** leírása, **fejlesztési lehetőségeinek** azonosítása, az **elérendő célállapot** kijelölése, illetve a célok eléréséhez szükséges **eszközök** meghatározása.
- 2.) **Informatikai infrastruktúra:** a serverellátottság számszerű értelemben jónak mondható, a technikai paraméterek tekintetében a szerverek megfelelőek, a szerverek jó állapotúak és megfelelnek a végzett feladatokra. Összességében a rendelkezésre álló erőforrások elegendőek ahhoz, hogy a jelenlegi infrastruktúrában felmerülő feladatokat végrehajtsák.
- 3.) A hivatal infrastruktúrájában megfontolandó megoldás lehet az úgynevezett „vékony kliens” technológia, melynek lényege, hogy **a munkaállomások nem a helyi merevlemezükről** futtatják az alkalmazásokat és kapják az adatokat, hanem egy (vagy több) **központi szerverről**.
- 4.) A **vékony kliens megoldás használata esetén jelentősen egyszerűbb lenne mind a nyilvántartás, mind a szoftver management**, hiszen csak a szervereken kellene telepíteni a megfelelő szoftvereket. Ez azt is eredményezné, hogy a felhasználók fizikailag sem lennének képesek nem legális terméket telepíteni.
- 5.) A **nyomtatók üzemeltetésénél** meg kell vizsgálni, hogy mely irodákban lehet megszüntetni az egyéni nyomtatókat, és átállni a sokkal gazdaságosabb üzemeltetésű (valamint gyorsabb és jobb minőségű) **központi nyomtatókra**.
- 6.) A **szoftverek** esetében is javasolt az **intézmények beszerzéseit is figyelemmel kíséző összehangolt beszerzés** gyakorlata, melynek segítségével egy adott funkcióra nagyobb valószínűséggel lehet megtalálni a leginkább költséghatékony megoldást.
- 7.) Megfontolandó kitérés pont az **ingyenes, úgynevezett szabad szoftverek (pl. LibreOffice** irodai szoftvercsomag vagy a Linux operációs rendszer) **szélesebb körű alkalmazhatóságának vizsgálata**.
- 8.) **Hálózati infrastruktúra és biztonság:** a hivatali hálózat **megfelelően nagy sávszélességű, és megbízható eszközparkkal üzemel**, ugyanakkor a hálózati eszközök garanciája sok esetben lejárt és sem gyártói, sem rendszerintegrátori támogatási szerződés nincs rájuk. **A támogatási problémák** miatt az eszközök üzemeltetése akkor is nehézkes, ha a tudásuk/teljesítményük kielégíti az igényeket.
- 9.) **Személyi feltételek:** a legutóbbi informatikai audit óta jelentős előrelépés történt az **informatikai üzemeltetés szervezésében és szabályozásában**. Az informatikai üzemeltetés személyi feltételei közül kiemelkedő fontosságú az **üzemeltetők megfelelő szaktudása és gyakorlata:** mivel az informatikai igen gyorsan változó terület, a **munkatársak képzésének** kiemelt helyet kell kapnia. A munkatársak önképzéséhez nyújt segítséget, ha lehetőségük nyílik **szakkönyvek és szakfolyóiratok** beszerzésére.

### Horizontális rendszerek

- 10.) A **térinformatikai fejlesztési lehetőségek** meghatározásához elengedhetetlen, hogy egy részletes és teljes körű felhasználói interjúkkal megalapozott **térinformatikai felmérés** készüljön az önkormányzatnál használt szakrendszerek térinformatikai igényei, alkalmazható technológiai megoldások és a nyilvántartott adatok köre tekintetében. A geometriai információval rendelkező adatok geokódolása tekintetében kiemelkedő a jelentősége annak, hogy az önkormányzatnál működő informatikai rendszerek közös, közhiteles irányítószám, település és utcajegyzékre épített címrendszert használjanak. **Javasoljuk az igényeket és a lehetőségeket megállapító térinformatikai felmérés elkészítését.**
- 11.) A **vezetői információs rendszer** bevezetésének vizsgálatát a szakalkalmazások cseréje, fejlesztése és zökkenőmentes használata esetén érdemes elvégezni. **Javasoljuk a szakalkalmazások kiválasztásánál a vezetői információs rendszerrel kapcsolatos igények érvényesítését.**
- 12.) A **bizottsági és testületi ülés nyilvántartó rendszer** fejlesztésében a legfontosabb stratégiai cél a korszerű, gyors és hatékony ügyintézés, megalapozottabb testületi és hivatali döntések meghozatala. Mindezeket hatékonyan segítheti, ha a jelenleg használatban levő eszközöket a gyártó újabb eszközeivel egészíti ki az önkormányzat. **Javasoljuk a használatban levő rendszer újabb moduljainak a beszerzését és alkalmazásba vételét.**
- 13.) Jelenleg klasszikus értelemben vett **elektronikus ügyintézés** nem kínálnak Újbuda Önkormányzatának webes felületei; bármennyire is jól működik az „offline” ökmányiroda, annak minőségén sokat lendítene az e-ügyintézés bevezetése, ugyanis jelenleg nincs olyan **önkormányzati ügy**, amelyet **teljes körűen** (a fizetést is beleértve) online lehetne intézni.
- 14.) Az **elektronikus ügyintézés** területén az Önkormányzat óriási fejlesztési lehetőségekkel rendelkezik – tekintve a meglehetősen elmaradott kiindulási helyzetet. A fejlesztésekkel kapcsolatos legfontosabb szempontok:
- a tényleges lakossági/vállalkozói igények és elvárások felmérése;
  - képzés, motiváció (ügyintézők, vállalkozások, lakosság)
  - integráció a belső rendszerekkel, alkalmazásokkal;
  - szeüsz-ök indítása, hatósági engedély megszerzése;
  - szélesebb perspektívába helyezés (pl. smart city koncepció részeként)
- 15.) A közigazgatási hatósági eljárásról szóló **2004. CXL. törvényt (Ket.)** módosító 2011. évi CLXXIV. törvény és a kapcsolódó végrehajtási rendeletek (Vhr-ek) **új alapokra helyezték az elektronikus ügyintézési szolgáltatások rendszerét.** Az új törvényi szabályozás a központosított szolgáltatási modell helyett lehetővé teszi adott szolgáltatástípusok esetében több szolgáltató megjelenését, így akár önkormányzatok, államigazgatási szervezetek, de egyes esetekben magánvállalkozások is nyújthatnak **szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatást (szeüsz).**
- 16.) Javasoljuk, hogy az Önkormányzat a Ket. módosítás és a Vhr-ek tanulmányozását követően, **minél több szolgáltatás indításával, lehetőleg az elsők között lépjen be a szeüsz-szolgáltatók körébe**, mivel ezzel olyan helyzeti előnyre tehet szert,



amellyel a későbbiekben (ellenszolgáltatás fejében) akár más kerületek vagy települések számára is nyújthat hasonló szolgáltatásokat. A „piacra lépés” ily módon nem csak a saját ügyfelek kiszolgálásának költségeit csökkentené, hanem addicionális bevételt is jelenthetne az Önkormányzatnak (különösen, ha párhuzamosan belső ügyviteli szoftvereket és/vagy online alkalmazásokat is más önkormányzatok rendelkezésére bocsát **ASP** vagy **SaaS** modellben – az IT infrastruktúra biztosítása is szeűsz—szolgáltatássá válik.).

- 17.) Újbuda Önkormányzatának, intézményeinek és gazdálkodó szervezeteinek **webes megjelenése jelenleg minden értelemben nélkülözi az egységességet**: az érintett honlapok sem a design tekintetében, sem pedig tartalmi, technológiai, szerkesztőségi vagy üzemeltetési értelemben nem alkotnak egységes rendszert.
- 18.) A jelenlegi változatos technológiai háttérű és megjelenésű, tartalmi, szolgáltatási és szerkesztési szempontból egyaránt heterogén rendszert olyan **egységes technológiai alapokon futó, központi támogatással működő weblaprendszerre** volna célszerű lecserélni, amely **egységes navigációs szerkezetet** és **adminisztrációs háttér** mellett **egyszerű felületeken** a jelenleginél is szélesebb tartalmi és szolgáltatás-portfóliót nyújt a felhasználóknak.
- 19.) **Egyszerűsíteni** szükséges a honlap külső megjelenését, csökkentve a két oldalon található gombok és linkek számát: olyan megjelenésű portálra van szükség, amely mind a nyitóoldalon, mind a belső oldalakon lehetővé teszi az egyes **tartalmak súlyozását, kiemelését**, az internetes hírportálok esetében megszokott rugalmas, képekkel és videókkal gazdagon illusztrált megjelenés mellett.
- 20.) A kerület korszerű infokommunikációs profiljának kialakítása érdekében a meglévő tartalmak **okostelefonra, PDA-ra és tabletekre optimalizált változatának** elkészítése, illetve különböző mobil alkalmazások és kényelmi szolgáltatások bevezetése szintén hasznos lenne.

### Szakalkalmazások

- 21.) Az önkormányzat adóhatósági adatainak feldolgozását a **Kincstár által fejlesztett és térítésmentesen biztosított ÖNKADO adóadat-feldolgozó programrendszer** biztosítja, mely 1991-től folyamatos jogszabálykövetéssel működő rendszer. Az ÖNKADO rendszer **szakmai tartalom szempontjából naprakész, de elavult technológiai platformon**, szigetalkalmazásként üzemel. **Az adóügyeket a jelenleginél lényegesen jobban lehetne informatikával támogatni:**
  - a bevallási adatok rögzítésének szoftver eszközökkel való gyorsítása és pontosítása.
  - az adózási nyomtatványok fejlesztése illetve konszolidálása.
  - az elektronikusan elérhető szolgáltatások számának és elérési lehetőségének növelése.
  - adategyeztetések és ellenőrzések bővítése és korszerűsítése.
- 22.) Megfontolandó a **kétdimenziós vonalkóddal támogatott elektronikus ügyintézés**



tesztelése egy pilot projekt keretében; **ennek során** az elektronikusan kitöltött űrlap az ellenőrzött kitöltés után kétdimenziós vonalkódba tömöríti a rögzített adattartalmat. A **kitöltött űrlap nyomtatása után az ügyfél hagyományos módon hitelesíti a dokumentumot** (aláírja), és hagyományos módon juttatja el az önkormányzathoz (posta, személyes benyújtás). A **hitelesített dokumentum feldolgozása elektronikus eszközökkel végezhető**, a vonalkód segítségével.

- 23.) A pénzügyi-gazdálkodási feladatok támogatására **a központi közigazgatás az önkormányzatok számára egy sor rendszert biztosít ingyenesen**. Ezek a **kincstári szoftverek** szakmai tartalom szempontjából naprakészen, de túlnyomó részt elavult technológiai platformon, helyben üzemelnek, egymástól is független szigetalkalmazásként. Használatuk nehézkes, fenntartásuk és üzemeltetésük költséges. Az önkormányzatok, amennyiben tehetik, üzleti alapon készített rendszerekkel váltják ki ezeket.
- 24.) A közelmúltban **több ponton is módosult a korábban érvényes szabálysértési törvény**. Az önkormányzatokat érintő legjelentősebb változás, hogy az önkormányzat korábbi szabálysértésekkel kapcsolatos feladatai jelentősen csökkennek, illetve idővel meg is szűnnek. A szabálysértési programot mégsem lehet azonnal kivenni a hivatal szoftver rendszeréből: a 2012. április 15. előtt indult ügyek esetében a hivatalnak kell eljárnia. Ezeknek az ügyeknek a törvényes intézése akár évekig húzódhat, ez alatt az idő alatt meg kell őrizni, illetve biztosítani kell a szabálysértési program használatát.
- 25.) A **szabálysértési feladatok megszűnésével párhuzamosan olyan új feladat jelentkezik**, amely a szabálysértésihez hasonló eljárást igényel, és informatikai eszközökkel jól támogatható. Várhatóan a közeljövőben az önkormányzatok megalkotják a „**tiltott, kirívóan közösségellenes magatartásokról**”, valamint a „**tiltott, kirívóan közösségellenes magatartás elkövetőjével szembeni pénzbírság kiszabásának szabályairól**” szóló rendeletüket. Ezeknek az ügyeknek a támogatásához új informatikai rendszer bevezetésére van szükség.
- 26.) A Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium 2012. január 1-óta üzemelteti a **Hagyatéki nyilvántartó rendszerét**, amelyet a települési önkormányzatok ingyenesen igénybe vehetnek. A program igénybe vételéhez a Minisztérium honlapján elérhető regisztrációs adatlapot kell kitölteni, és elküldeni a megadott címre. A regisztrált felhasználók a kapott felhasználói név és jelszó alkalmazásával, bármely böngésző programmal elérhetik a rendszert az interneten keresztül. A **rendszer tehát alkalmazásszolgáltatás formájában (ASP) működik**.
- 27.) Az **ipari és kereskedelmi nyilvántartások** terén az iktató programhoz kapcsolódó új alkalmazást alakítottak ki. Ez az alkalmazás **kizárólag a jogszabályban előírt nyilvántartási kötelezettséget biztosítja**. Annak ellenére, hogy az iktatóhoz való kapcsolódás előremutató elképzelés, a hiányzó funkciók miatt az ipari és kereskedelmi feladatok informatikai támogatása elmarad az ideálistól.
- 28.) A jelenleg használatban levő alkalmazás **legnagyobb hiányossága**, hogy csak minimális mértékben támogatja az ipari és kereskedelmi ügyintézés folyamatát. Ennek megfelelően a fejlesztésnek elsősorban a funkciók bővítését kell szolgálnia. Kiemelt fontosságú, hogy ne csak az üzletek nyilvántartására, de a telep- és szálláshely nyilvántartásra is lehessen használni a programot.

- 29.) A HR területén célszerű volna a hivatal dolgozóinak **jelenléti és szabadság adatainak nyilvántartását** egy olyan informatikai rendszerben kezelni, amely
- képes fogadni a beléptető rendszerektől a **dolgozók be és kilépési adatait**;
  - teljes mértékben **helyettesíti a papír alapon vezetett szabadság igénylést és jelenléti ívet**;
  - funkciói **támogatják a szabadság kiadásának ügyintézési folyamatát**;
  - a szervezeti egységek vezetői a múlt, a jelen és a jövő tetszőleges időpontjára vonatkozóan azonnali és pontos információt kaphatnak a **dolgozók munkahelyi jelenlétéről**;
  - a nyilvántartott adatok alapján elkészíti a szabadságokkal és a jelenlétekkkel kapcsolatban szükséges **nyomatványokat**;
  - működése **web technológiára** épül, ezért nem szükséges telepíteni, bármely gépről használható, ami rendelkezik internet eléréssel;

### Interoperabilitás

- 30.) A szakalkalmazási interoperabilitás két síkon értelmezhető. Egyrészt **két vagy több szakalkalmazás kapcsolatáról** beszélhetünk, ha a programok speciális funkcionalitása igényli az együttműködést. Ebben az esetben jellemző módon a programok interfészekkel kapcsolódnak egymáshoz és így valósítják meg az együttműködést. A másik fontos interoperabilitási terület a **horizontális rendszerek és a szakalkalmazások közötti együttműködés**. Az integráció alapja lehet a közös törzsadatok használata, de jellemzően itt is az alkalmazások közti interfészekon keresztüli adattovábbítás valósul meg. A törzsadatok kérdésében, és ezáltal az önkormányzati alkalmazások interoperabilitásában jelentős változásokat hozhat a „**Közhiteles címregiszter**”.
- 31.) Átfogóan, minden szakalkalmazás tekintetében **az elektronikus iratkezelő rendszerrel történő integráció az elsődleges**. Minden ügy elsőként az iratkezelő rendszerrel kerül kapcsolatba, ezért abban néhány olyan információ már kezdettől fogva rendelkezésre áll, ami később az adott ügy intézésénél fontos lehet. Az ügyfeladatok és az iktatószám kivétel nélkül minden szakalkalmazás ügyintézési menetébe is bekerül. Ezeket az iktatónak át kell adnia a célszoftver részére, így az adatok egy részét már nem kell az ügyintézőnek bevinnie. A határozat generálásakor ezek az adatok automatikusan betölthetnek a célszoftver szerkesztőprogramjába az iktatatóból.

### Jövőkép

- 32.) A közigazgatás jelenleg folyamatban levő reformja **korábban nem látott mértékben alakítja át az önkormányzatok munkáját**. Számos korábban jelentős önkormányzati feladat végrehajtása kerül át a közigazgatás más területére. Említhetnénk a szabálysértési, építéshatósági, a jegyző gyámügyi vagy akár az okmányirodai feladatokat is. A **változás még nem zárult le**, az önkormányzatoknál

maradó feladatok végleges listáját még nem lehet meghatározni.

- 33.) A megszűnő feladatok következtében várhatóan **csökken a feladatokhoz kapcsolódó támogatások összege**, annak ellenére, hogy a feladat megszűnését követően nem jelentkezik azonnali költségcsökkenés az önkormányzat oldalán. Hiába szűnt meg például a szabálysértési hatósági feladata az önkormányzatnak, a folyamatban levő ügyeket neki kell befejezni, ami akár évekig is eltartó munkát igényel. A feladathoz kapcsolódó **ügyintézői létszám és infrastruktúra egy részét fenn kell tartania** a továbbiakban is.
- 34.) Ezzel párhuzamosan számos olyan **központi állami informatikai fejlesztés** indul, aminek sikere esetén az önkormányzatok is jelentős lépést tehetnek az informatikai rendszereik korszerűsítésében, és ezzel együtt jelentősmértékben csökkenthetik informatikai kiadásait.
- 35.) A következő években **nem várható az informatikai fejlesztések céljára rendelkezésre álló pénzügyi források növekedése**, sőt: még a szinten tartás is kétséges. Ennek következtében **még nagyobb hangsúlyt kap a fejlesztések költséghatékonyságának kérdése**. A saját források kiegészítéseként feltétlenül szükséges a **pályázati lehetőségek és egyéb külső források** megszerzése az informatikai fejlesztések finanszírozására. A **központi informatikai fejlesztéseket** fokozott figyelemmel kell kísérni, annak érdekében, hogy az önkormányzat a fejlesztések eredményeit minél hatékonyabban tudja igénybe venni.
- 36.) Az elektronikus szolgáltatások széles körű, több csatornás elérhetőségének biztosítása és igénybe vételének ösztönzése hangsúlyos eleme mind a vonatkozó **uniós stratégiai dokumentumoknak** (EU 2020, Digital Agenda, stb.), mind pedig a **hazai kormányzati törekvéseknek**. Az **elektronikus szolgáltatások** átgondolt, a jó állam koncepciójával és a közigazgatási folyamatok átalakításával összhangban lévő fejlesztése **közpolitikai, költségvetési, társadalmi és versenyképességi szempontból egyaránt kiemelt jelentőségű**, mivel:
- elősegíti a **közigazgatás olcsóbb és hatékonyabb** működését, a bürokrácia csökkentését;
  - az **olcsóbb és gyorsabb ügyintézés** lehetővé tételével erősíti az esélyegyenlőséget, illetve javítja a lakosság életminőségét és a vállalkozások versenyképességét;
  - az elektronikus azonosításnak köszönhetően **csökkenti az ügyfelek adminisztrációs terheit**, ugyanakkor az összerendelésen alapuló azonosítás kizárja az adatokkal való visszaélés lehetőségét;
  - hozzájárul a **digitális írástudás és az internet penetráció növeléséhez**, s ez által a tudásközpontú gazdaság és az információs társadalom megerősödéséhez;
  - **megrendelésekkel erősíti az IKT ágazat** és a kapcsolódó szektorok versenyképességét;
  - a **közlekedéssel járó környezetterhelés csökkentésével** hozzájárul a fenntartható növekedéshez.
  - az elektronikus ügyintézési szolgáltatások fontos és megkerülhetetlen részét képezik az úgynevezett **„smart city” vagy „intelligens város”**





fejlesztéseknek.

- 37.) Bár a jelen stratégia szorosan vett fókusza az Önkormányzat által használt informatikai infrastruktúra, hardverek, szoftverek, alkalmazások és a segítségükkel nyújtott szolgáltatások áttekintése és ezekre vonatkozó fejlesztési javaslatok megfogalmazása, az **innovatív, polgár- és vállalkozásbarát önkormányzatok kezdeményező és/vagy katalizátor szerepet játszanak** településük infokommunikációs fejlesztéseiben is.
- 38.) A stratégia utolsó fejezetében ezért bemutatunk néhány olyan fejlesztési irányt, amelyeket hozzájárulhatnak ahhoz, hogy Újbuda – építve az itt székhellyel vagy telephellyel rendelkező nagy számú infokommunikációs vállalkozás és oktatási intézmény jelenlétére is - a  **hazai intelligens városok élvonalába** kerüljön, egyszerre növelve a helyi **lakosság életminőségét**, a helyi **vállalkozások versenyképességét**, a **kerület ismertségét**, és **javítva az önkormányzat munkájának megítélését**.

### 3 BEVEZETÉS

Jelen dokumentum a Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Önkormányzatának megbízásából készült, a hivatal informatikai stratégiájának meghatározására.

Az informatikai stratégia kialakításának célja az **informatikai infrastruktúra, a hardverek, szoftverek, alkalmazások és szolgáltatások jelenlegi helyzetének** leírása, **fejlesztési lehetőségeinek** azonosítása, az **elérendő célállapot** kijelölése, illetve a célok eléréséhez szükséges **eszközök** meghatározása. A stratégia megalapozottságának és megvalósíthatóságának fontos feltétele olyan célok és eszközök megfogalmazása, amelyek a változó (szabályozási, finanszírozási, technológiai, stb.) külső körülmények és feltételek között is lehetővé teszik a benne foglaltak elérését. A stratégia arra ad választ, hogyan valósítsa meg az Önkormányzat az alapvető informatikai céljait, mint például:

- internet alapú online ügyintézés, az ún. "szolgáltató önkormányzat" kialakítása;
- a hivatal munkájának hatékonyabbá tétele az informatika eszközei által.

A kialakított stratégia alapját informatikai helyzetfelmérés biztosítja. A helyzetfelmérés forrását az önkormányzat informatikai rendszerinek tanulmányozása, a KÖR 2004 Nonprofit Kft. szakembereivel történt megbeszélések, valamint a CODEL Kft. által készített informatika audit anyagának feldolgozása biztosította. Jelen dokumentum első része ennek az informatikai helyzetfelmérésnek a megállapításait tartalmazza a következő struktúrában:

- **Informatikai infrastruktúra:** a hivatalban üzemeltetett hardverek, hálózatok, alapszoftverek, az informatikai biztonság és üzemeltetés jellemzőinek leírása.
- **Horizontális rendszerek:** több szakigazgatási terület által közösen használt kiemelt alkalmazások (iktató, elektronikus ügyintézés, önkormányzati portál, térinformatika, vezetői információs rendszer, testületi ülést támogató rendszer) jellemzőinek leírása.
- **Szakalkalmazások:** a szakigazgatási területek által használt szakalkalmazások leírása.

Az egyes fejezetek alapvetően a következő részekből épülnek fel:

- **Jogsabályi kötelezettségek, ajánlások:** az adott terület vagy alkalmazás működését szabályozó jogi keretek és ajánlások (ha értelmezhető).
- **Az adott rendszerekben általában elérhető funkciók:** azok a funkciók, illetve programjellemzők, amelyek az adott alkalmazástól elvárhatóak.
- **Az önkormányzatnál jelenleg működő rendszer jellemzői**
- **Fejlesztési lehetőségek**

A fenti struktúrájú széles körű helyzetértékelés eredményeinek figyelembe vételével alakítottuk ki a stratégia átfogó célkitűzéseit.

A tervezés további szakaszaiban elkészülhetnek mindazon **részstratégiák és dokumentációk**, amelyek az informatikai fejlesztések sikerét biztosíthatják a stratégiában leírt akciókon keresztül.

A **projektek részletes kidolgozását** a stratégia elfogadása, a prioritások meghatározása és a feladatokról szóló döntések után, a források rendelkezésre állása esetén célszerű



megkezdeni. A célkitűzések megvalósítását, illetve a **monitoring** kérdéseit a stratégia elfogadását követően kialakítandó stratégiai akcióterv tárgyalja részleteiben.

Az informatikai **stratégia felülvizsgálatára, aktualizálására** és a stratégiai akciók áttekintésére **évente célszerű sort keríteni** az igények változása, illetve a pénzügyi lehetőségek figyelembe vételével.

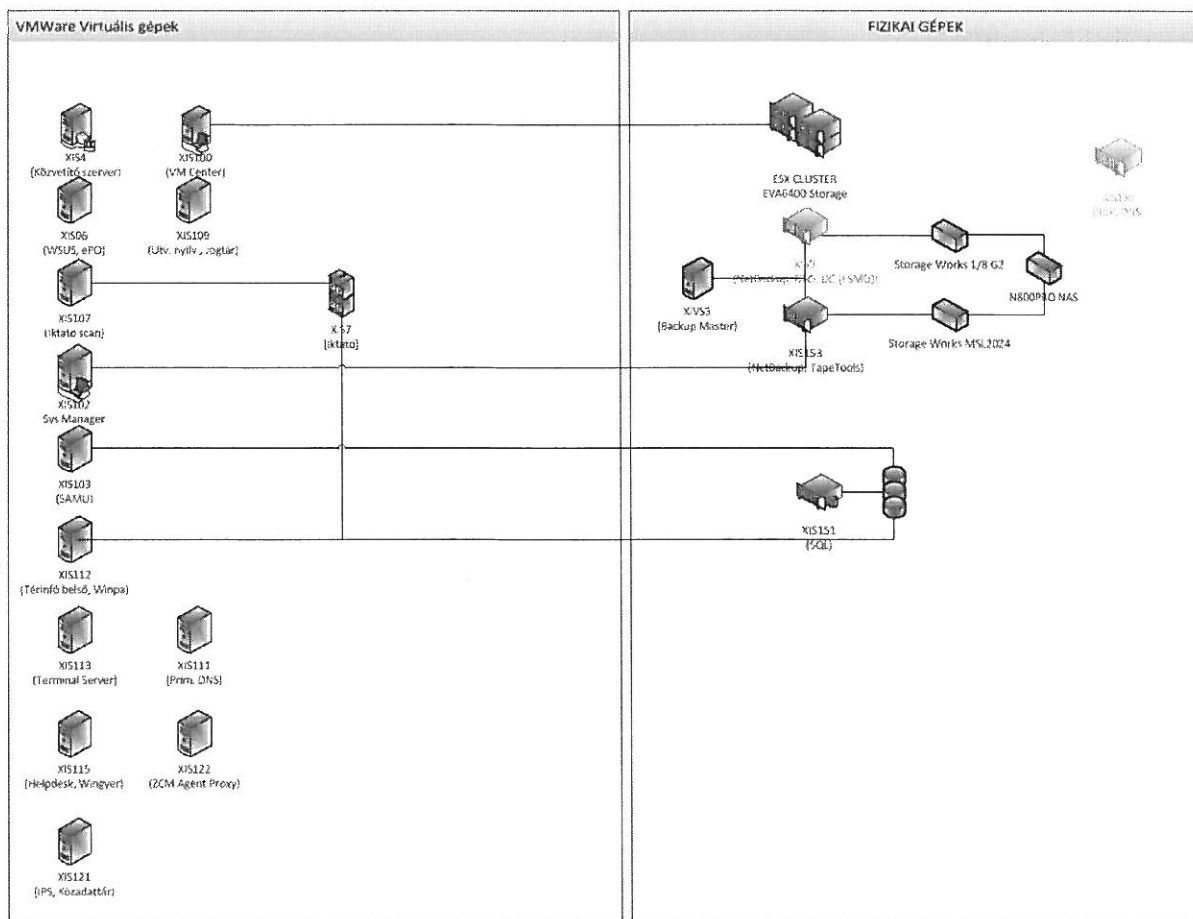
## 4 A HIVATAL INFORMATIKAI INFRASTRUKTÚRÁJA

### 4.1 HARDVEREK

#### 4.1.1 A jelenlegi helyzet bemutatása

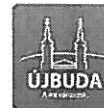
##### 4.1.1.1 Szerverek

Az informatikai infrastruktúra központi elemei a szerver vagy kiszolgáló gépek. A Hivatal szervergépeinek listáját az alábbi grafikon tartalmazza:



A hivatal **szerverellátottsága számszerű értelemben jónak mondható**, a technikai paraméterek tekintetében a szerverek megfelelőek, a szerverek jó állapotúak és megfelelnek a végzett feladatokra. Egységesen HP G5 és G6 generációjú szervereket használnak. Összességében a rendelkezésre álló **erőforrások elegendőek ahhoz, hogy a jelenlegi infrastruktúrában felmerülő feladatokat végrehajtsák.**

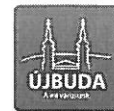
# Újbuda Önkormányzata informatikai stratégiája 2012-2015



## A teljes szerverlista:

Device name:	Device type:	Host name:	Op. System:	
Virtual Center 4 (xis100)	Vmware ESX	esx1.ujbuda.hu	Windows 2008 Server R2	
xis0 (master)	Vmware ESX		SLES	
xis16 (users)	Vmware ESX		SLES	
xis20 (radius)(1)	Vmware ESX		SLES	
xis22 (driverstore)	Vmware ESX		SLES	
xis23 (iprint1)	Vmware ESX		SLES	
xis32 (dhcp, dns)	Vmware ESX		SLES	
xis43 (idm)	Vmware ESX		SLES	
xis90 xits1 (intellisync)	Vmware ESX		SLES	
xits10	Vmware ESX		Other	
xis127 (gw data sync)	Vmware ESX	esx2.ujbuda.hu	SLES	
xis14 (gw)	Vmware ESX		SLES	
xis25 (iprint3)	Vmware ESX		SLES	
xis31 (titan db)	Vmware ESX		Debian 5	
xis33 (titan oktatás)	Vmware ESX		Debian 4	
xis34 (titan core2)	Vmware ESX		Debian 5	
xis35 (titan core2 oktatás)	Vmware ESX		Debian 5	
xis50 (OTP)	Vmware ESX		SLES	
xis101 (AD Inf Master)	Vmware ESX		esx3.ujbuda.hu	Windows 2008 Server R2
xis103 (Samu-Ter2)	Vmware ESX			Windows 2003 Server
xis104 (Kozvetito)	Vmware ESX	Windows 2008 Server R2		
xis107 (OCR)	Vmware ESX	Windows 2008 Server R2		
xis109	Vmware ESX	Windows 2008 Server R2		
xis30 (titan apps)	Vmware ESX	Debian 4		
xis42 (oracle)	Vmware ESX	SLES		
xis51 (iFolder)	Vmware ESX	SLES		
xis53 (Syslog)	Vmware ESX	SLES		
xis54 (kor2004)	Vmware ESX	SLES		
xis7 (iratkezelő)	Vmware ESX	SLES		
xis112 (Geomedia, IMI, Winpa)	Vmware ESX	esx4.ujbuda.hu	Windows 2003 Server	
xis15 (ncp fs)	Vmware ESX		SLES	
xis17 (radius)(2)	Vmware ESX		SLES	
xis18 (zen7)	Vmware ESX		SLES	

# Újbuda Önkormányzata informatikai stratégiája 2012-2015



xis26 (iprint4)	Vmware ESX		SLES	
xis29 (webservices)	Vmware ESX		SLES	
xis41(zcm)(2)	Vmware ESX		SLES	
xis60 (titan db)	Vmware ESX		Debian 6	
xis61 (titan éles)	Vmware ESX		Debian 6	
xis62 (titan oktatás)	Vmware ESX		Debian 6	
xis102 (Insight mgr., OpsCenter)	Vmware ESX	esx5.ujbuda.hu	Windows 2008 Server R2	
xis106 (ePO, WSUS)	Vmware ESX		Windows 2008 Server R2	
xis13 (messenger)	Vmware ESX		SLES	
xis19 (imanager)	Vmware ESX		SLES	
xis21 (repo)	Vmware ESX		SLES	
xis56 (self service)	Vmware ESX		SLES	
xis80 (zabbix)	Vmware ESX		SLES	
xis10 (xic3)	Vmware ESX		esx6.ujbuda.hu	SLES
xis11 (xic3)	Vmware ESX			SLES
xis111 (DNS)	Vmware ESX			Windows 2008 Server R2
xis24 (iprint2)	Vmware ESX	SLES		
xis28 (netStorage)	Vmware ESX	SLES		
xis36 (prodAS-míg)	Vmware ESX	Other 2.6.x Linux		
xis37 (prodDB-míg)	Vmware ESX	Other 2.6.x Linux		
xis38 (Devel-panaszkezeles)	Vmware ESX	Other 2.6.x Linux		
xis39 (SSO)	Vmware ESX	Other 2.6.x Linux		
xis44 (Parkolas)	Vmware ESX	Debian 5		
xis45 (Intra)	Vmware ESX	Other 2.6.x Linux		
xis46 (Ujsag)	Vmware ESX	Other		
xis52 (BM NAT)	Vmware ESX	SLES		
xis58 (vibe)	Vmware ESX	SLES		
xivs1	Hyper-V	xis9.ujbuda.hu	Windows 2003 Server	
xivs2	Hyper-V		Windows 2003 Server	
xivs5	Hyper-V		Windows 2003 Server	

#### 4.1.1.2 Személyi számítógépek

Az **informatikai infrastruktúra legáltalánosabb elemei** a személyi számítógépek. Mivel ez az elem áll közvetlenül kapcsolatban a felhasználóval, a PC-k és laptopok minősége, rendelkezésre állása alapvetően befolyásolja a **felhasználó munkájának**

**hatékonyságát.** A munkaállomásokkal szemben támasztott követelmények a következők:

- a gép a munkaidőben rendelkezésre álljon, ne hibásodjon meg;
- meghibásodás esetén a lehető legrövidebb időn belül javításra, vagy cserére kerüljön sor;
- megfelelő erőforrásokkal rendelkezzen a felhasználni kívánt szoftverek futtatására;

Ezen követelmények alapján törekedni kell a minél **homogénebb géppark kialakítására**, mivel az egyéni gépek karbantartása, javítása körülményes és nem hatékony. Az egyedi gépek használata nem ajánlott. Javasoljuk, hogy a hivatal a későbbiekben **brand gépparkot** alakítson ki. Ez manapság már nem lényegesen drágább, mint az egyedileg szerelt gépek alkalmazása, ugyanakkor lényegesen kevesebb emberi erőforrást igényelnek.

Mivel a személyi számítógépek **előregedési ideje 3-4 év**, így az ilyen kort meghaladó gépek cseréjét tervezni kell. Ez idő után a hardverek gyakrabban hibásodnak meg, így a karbantartási és/vagy javítási feladatok aránytalanul megsokszorozódhatnak.

Az előregedett gépekre garanciális javítás nincs, így meghibásodások esetén költségként merül fel a hibás alkatrész anyagköltsége, a hiba felderítésének és javításának elvégzése, illetve a kiesett munkaidő, illetve adattároló hiba esetén akár adatvesztés is bekövetkezhet. Ez a megoldás nem igazán költséghatékony.

Leggyakoribb hibaforrások a memória, a winchester, illetve a tápegységek. Ezek javítási költségei alkalmanként néhány 10 ezer forintos tételek, ugyanakkor gyakori előfordulás esetén jelentősen lassíthatják a hivatali munkát, illetve lekötik az informatikai csoport erőforrásait.

**A hardver beszerzéseket ajánlott középtávon úgy tervezni, hogy a személyi számítógépek összességében 3-4 évente teljesen megújuljanak.**

#### 4.1.1.3 Egyéb hardverek

A nagyobb hardverelemek közül fontos még kitérni a **nyomtatókra, a fénymásolókra és a lapolvasókra**, mivel egyrészt a papír alapú munkához elengedhetetlenül szükségesek, másrészt beszerzésük, fenntartásuk és üzemeltetésük jelentős költségekkel jár. Napjainkban egyre inkább „combo” eszközök gyártása a jellemző, vagyis egy eszközben több funkcionalitás is elérhető (bizonyos eszközökben fax is lehet).

Az infrastruktúrában **egyéb hardverek** (pl.: projektor, digitális fényképezőgép stb.) kis számban vannak használatban. Ezeket a hivatali igényeknek megfelelően egyedileg kell beszerezni, üzemeltetni.

Ebben a témakörben fontos szempontok:

- **pontos nyilvántartás** vezetése az eszközökről (típus, gyári szám, funkció, gyártás éve, garancia)
- törekedni kell a hasonló funkciójú eszközök esetén **homogén eszközpark** kialakítására
- a fejlesztéseket **tervezetten**, más beszerzésekkel és egyéb fejlesztési irányokkal



összhangban kell végrehajtani.

## 4.1.2 Fejlesztési lehetőségek

### 4.1.2.1 Intézményekkel való koordináció

Az önkormányzati intézmények jellemzően szűkös informatikai kerettel rendelkeznek, amelyből nehéz fejlesztéseket megvalósítani, néha még a működőképesség megőrzése is kérdéses. Itt gyakran előfordul, hogy ötletszerűen, „tűzoltás jelleggel”, közép- és hosszú távú koncepció nélkül döntenek a beszerzésekről, fejlesztésekről. Gyakran előfordul, hogy az intézmények az év vége közeledtével kevésbé ésszerű fejlesztésekre fordítják a még rendelkezésre álló informatikai keretet.

A KÖR 2004 Nonprofit Kft. feladatköréhez illeszkedő logikus törekvés, hogy a hivatal és az intézményrendszer hangolja össze beszerzéseit, hiszen így mennyiségi árendeményt lehet kiharcolni a szállítóktól és a géppark üzemeltetése, fenntartása is költséghatékonyan megoldható. Az intézmények ugyanakkor a beszerzések összevonását autonómiájuk csorbításaként élik meg.

Alternatívaként merülhet fel az a megoldás, hogy a Hivatal hardver- és szoftvergazdálkodási ajánlást fogalmaz meg az intézményeknek.

### 4.1.2.2 Vékony kliens bevezetési lehetőségek

A hivatal infrastruktúrájában megfontolandó megoldás lehet az úgynevezett „vékony kliens” technológia. Ez egy olyan technológia, amikor a **munkaállomások nem a helyi merevlemezükről** futtatják az alkalmazásokat és kapják az adatokat, hanem egy (vagy több) **központi szerverről**.

E technológiában 3 típusú kliens lehet, egy rendszeren belül akár többféle is:

- **Ultra vékony** vagy diskless kliens esetén a munkaállomásnak nincs merevlemeze és minden adatot és programot hálózaton keresztül tölt le a szerverről. Itt a szerver beállításai határozzák meg a kliens minden tulajdonságát.
- **Vékony kliens** esetén a programok és adatok egy része a munkaállomás saját merevlemezén van.
- **Vastag kliens** esetén a munkaállomáson egy beépített operációs rendszer található, de a programokat és az adatokat a szerverekre, mint terminálokra történő bejelentkezéssel érhetjük el.

Vékony kliens esetén **több kiszolgáló is üzemelhet**, ami lehetővé teszi, hogy a különböző operációs rendszerek mindegyike elérhető a kliensekről (természetesen nem egyszerre, hanem felváltva).

A technológia használatának esetében a **központi szerver(ek)re nagy terhelés** juthat, így annak **jó minőségűnek** kell lennie, nem csak sebesség, de rendelkezésre állás tekintetében is. Ezt el lehet érni megfelelő **redundanciával** bíró több gépből álló speciálisan „összekötött” szervertelep alkalmazásával, illetve a szerverek közti feladatok elosztásával.



Minden esetben a **kliens gépeknek igen kicsi számítási feladatai** vannak, így szükség esetén a korszerűtlen gépeket is be lehet állítani a rendszerbe. Mindamelllett lehet vásárolni **speciálisan vékony kliensnek fejlesztett gépeket**. Ezek többnyire nem tartalmaznak mozgó alkatrészeket, így egyrészt kicsi a meghibásodási gyakoriságuk, másrészt kevés az energiafogyasztásuk és teljesen hangtalanul működnek.

Ez a megoldás egy bizonyos munkaállomás szám felett vitathatatlan előnyökkel rendelkezik. Az alábbiakban 5 éves távlatban költségelemzést végzünk, összehasonlítva a jelenlegi PC architektúrát egy vékony kliens architektúrával (a SUN gyártó Sun Ray vékonykliense).

A költségbecslésben a **TCO (Total Cost of Ownership)** módszertant alkalmazzuk. bemutatása:

A TCO (a **teljes bekerülési és üzemeltetési költség**) egy nemzetközileg elfogadott mérőszám az informatikai rendszerek birtoklásával járó tényleges kiadások mérésére. A különböző rendszerek TCO-jának összehasonlításával hozhatunk döntést arról, hogy az elérhető lehetőségek közül melyiket válasszuk. A TCO magában foglalja a beszerzési, kivitelezési, beüzemelési és működtetési költségeket a használat időtartamára leosztva. Ezt a folyamatot a következő stádiumokra bontottuk: információszerzés, beszerzés vagy elkészítés, kivitelezés, képzés, karbantartás, megszüntetés és új rendszerre való áttérés. Ezek a következő feladatokat jelentik:

#### ***Információszerzés***

Ez a beszerzési folyamat legkorábbi szakasza, itt kell eldöntenünk, melyik az ideális a lehetséges megoldások közül. Az információszerzés folyamata két nagyobb lépésre bontható; egyrészt ki kell derítenünk, hogy problémánk megoldására létezik-e termék, majd a lehetőségekről **minél információt kell beszerezni a döntés megalapozásához**. Mivel ez a bármely választott rendszer TCO-jában egyforma összeggel szerepel, így ez az összehasonlítás folyamán már nem releváns adat, így ott nem fogjuk szerepeltetni.

#### ***Beszerzés vagy elkészítés***

A döntés utáni fázis a beszerzés, illetve a fejlesztés. Itt merülnek fel a hardver, szoftverlicenc költségek. Itt kell megvizsgálnunk, hogy egy **adott rendszer kiépítéséhez milyen eszközökre van még szükség** (pl.: szerver, kiegészítő hardver elemek, biztonsági elemek). Amennyiben nem létezik a kívánalmunknak megfelelő szoftver, úgy ebben a lépésben kell áttekintenünk a szoftverfejlesztés költségeit (ezzel jelen esetben nem számolunk).

#### ***Kivitelezés***

Ide tartozik a hardverek üzembe állítása, a szoftverek telepítése, majd tesztelése. Ennek anyagi vonzata ott jelentkezik, hogy általában **külső szakemberekkel** végeztetik el ezt a feladatot. Ezt a lépést munkaórában becsüljük meg, majd ezt szorozzuk be egy átlagos szakértői óradíjjal.

Általában igaz az, hogy bonyolult és komoly szakértelmet igénylő rendszerek telepítése esetén az igénybe vett külső szakemberek költségében nem jelentkezik eltérés, akár

szabad, akár kereskedelmi termékről van szó.

## *Képzés*

A munkatársak képzése fontos feladat. Általában igaz, hogy **bármilyen informatikai rendszeren dolgozunk is, szükség van oktatásra**, hiszen még egy adott platformon belül is az újabb verziók bevezetésével elavul a felhasználók tudása. Különösen ajánlott (sőt elengedhetetlen) az oktatás akkor, ha bármilyen típusú szoftveres változás kerül bevezetésre. Transzparens vékony kliens architektúra kiépítése esetén a felhasználók által kapott felület teljes mértékben megegyezik a megszokottal, így csak az egyéb funkciókat szükséges ismertetni (pl.: azonosítás)

## *Karbantartás, üzemeltetés*

Ez a **TCO leginkább mérvadó része**, mivel ez a rendszer működése során több éven keresztül folyamatosan jelentkezik. Ebbe a részbe tartozik az esetleges hardverhibák javítása, illetve az elöregedett hardvereszközök tervezett cseréje (amellyel a garanciák miatt jelentősen csökkenthetőek az esetleges javítási idők és költségek). Ide tervezzük be azt is, hogy várhatóan mennyi időt kell foglalkozni a szoftverek frissítésével, karbantartásával.

## *Megszüntetés és új rendszerre való áttérés*

Egy informatikai rendszer életciklusának utolsó fázisa, amikor leváltásra kerül. A TCO-elemzések gyakran elfelejtkeznek erről a pontról, pedig kulcsfontosságú az adódó költségek miatt. Ha konkrétan a rendszer megszüntetését vizsgáljuk, annak költsége nyilván nem jelentős. Ezzel szemben fontos a régi rendszer által felhalmozott és az új rendszerben is szükséges **adatok átmentése, konverziója**. Ez akkor lehet lényeges szempont, ha az adataink nem szabványos, illetve nem nyílt formátumban tárolódnak.

## **Feltételezések:**

- Becslésünkben 250 munkaállomással fogunk számolni.
- 5 éves távlatlalt tervezve kijelenthetjük, hogy a jelenleg általánosan elterjedt MS Win XP rendszert felváltja a MS Win7. Ez az üzemeltetési költségekre jelentős hatással lesz.
- Megszüntetés és új rendszerre való áttérés stádiumot nem szükséges terveznünk, mivel a rendszert 5 évnél lényegesen hosszabb élettartamúra tervezzük.

A kiegészítő hardverelemekkel nem kell számolnunk (nyomtatók, monitorok, billentyűzetek), mivel ezek élettartama és használata független a használt technológiáktól.

A hálózati infrastruktúra fejlesztési költségeivel nem kell itt számolnunk, hiszen ez független az alkalmazott technológiától, mivel mindkét technológiánál elvárás a **jó minőségű, megbízható hálózat**, aminek fejlesztésére fordítani kell, különös tekintettel arra, hogy a telefonhálózat része az informatikai hálózatnak, a VOIP technológia használata miatt.

A fenti előfeltevések alapján az alábbiakban konkrét költségeket határozunk meg:

### ***Beszerezés***

A PC architektúra tervezésében a géppark 33%-át cseréljük le évente. Ebben az esetben meghibásodással nem számolunk, mivel feltételezzük, hogy ebben az időtartamban még üzembiztosan működnek a gépek.

Vékony kliens esetén a beszerzéstől számított 3 éven belül nincs más költség, mivel ezekre az eszközökre erre az időtartamra cseregarancia van. Mivel ezen eszközök élettartama 6-7 év, így a 4. és 5. évben 5%-os meghibásodással számolunk (ebben az esetben az eszközt cseréljük).

A hivatal megfelelő mennyiségű szerverállománnyal rendelkezik, s ezekből többet fel lehetne használni az új rendszer kiépítéséhez, ezt célszerű összekötni a szerverkonszolidációs javaslatunkkal.

A használt egységárak egyrészt a vékony kliensek esetén a gyártó listaárai, PC esetén pedig egy közepes minőségű, könnyen beszerezhető számítógép átlagára. Ezek az évek folyamán nem változnak, mivel egy adott árszínvonalhoz a mindig egy adott technikai szint tartozik.

### ***Kivitelezés***

A kivitelezési költségek ebben az esetben meglehetősen különbözőek. Vékony kliens esetén az első évben üzembe kell állítani a szervert (szervereket). Ezeket beszerezni nem kell, hiszen a hivatalnak rendelkezésére állnak ilyen eszközök. A feladathoz szükség lehet bizonyos hardver és szoftver beszerzésekre (pl.: memória, merevlemez kapacitás bővítése, szerverszoftver). A szerver üzembe helyezését külső szakemberek végzik, így ennek költségeit kell számolnunk. A kliensek üzembe helyezése abból áll, hogy el kell helyezni az asztalon, és megfelelően csatlakoztatni kell a perifériákhoz, az áram- és az informatikai hálózathoz.

PC architektúra esetén ebben a fejezetben nincs költség, hiszen ez egy működő rendszer. Az évente beszerzett gépek üzembeállítását a karbantartás és üzemeltetés fejezetben fogjuk szerepeltetni.

Ez a fejezet egyszeri kiadás, csak a bevezetés évében szerepel. Ez akkor is igaz, ha a vékony kliens technológia több fázisban kerül bevezetésre, hiszen a szerverek elkészítése már az első fázisban szükséges, illetve a későbbi lépéseknél a szerver beállítása a karbantartási munkák között végezhető.

### ***Képzés***

Mivel a szoftver technológia nem változik egyik vizsgált fejlesztés esetén sem, így külön szoftveres oktatásra nincs szükség. A vékony kliens technológia a felhasználók számára teljesen transzparens.

Rövid, technikai jellegű oktatás szükséges (akár dokumentáció formájában), amely az azonosítást, belépést és alapvető használatot taglalja. Itt kell megjegyezni, hogy a vizsgált ultra vékony klienseknek része a chip kártyás azonosítás.

### ***Karbantartás, üzemeltetés***

A karbantartás és üzemeltetés az alábbi elemeket tartalmazza:

A hibajavítási feladatok a **vékony kliens** esetén egyrészt azt jelenti, hogy az eszközt néhány perces munkával fizikailag ki kell cserélni, illetve szoftveres hiba esetén a szerver beállításit kell korrigálni. Éves szinten 12 hardverhiba és 10 szoftverhiba tűnik reálisnak. A szoftveres probléma elhárítására 1 órát tervezhetünk.

**PC meghibásodása** esetén a hibakeresés és elhárítás mellett szoftvertelepítésre is szükség lehet. Hardver és szoftver hibából évente 25-25 nagy valószínűséggel előfordul. Ezek megoldására 2 órát tervezhetünk.

Költségeként jelentkezik még az **új beszerzésű eszközök üzembe helyezése**.

Számolnunk kell a **szoftverfrissítések** végrehajtásával is. Ezt **vékony kliens esetén csak a szerveren** kell megtennünk, míg **PC környezetben minden gépen** (ez adott esetben körülményes is lehet, sőt fennáll a veszélye annak, hogy nem minden gépen történik meg). Évente mindkét esetben 20 alkalommal számolhatunk, szerver esetén 15 perc élőkommunikáció szükséglettel, a személyi számítógépek központi frissítése esetén (ideális eset) átlagosan alkalmanként 30 perccel.

Ultra vékony kliensek tervezése esetén szükséges megemlíteni két további tényezőt:

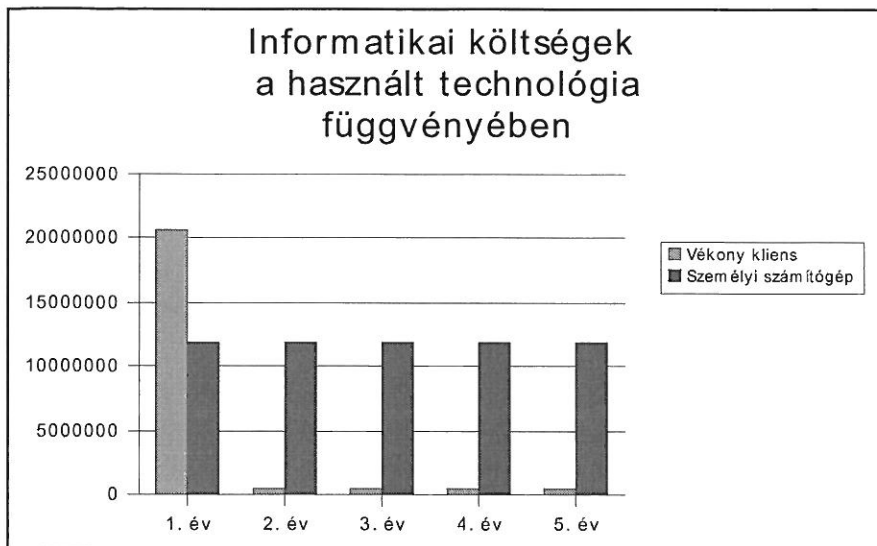
- a manapság használt személyi számítógépek átlagos áramfogyasztása ~120W, míg egy ultra vékony kliensé ~20W. Ez olyan jelentős különbség, hogy 200 munkaállomással érdekes eredményre jutunk.

	Vékony kliens	PC architektúra
Teljesítmény (W)	20	120
Éves üzemidő (óra)	2 000	2 000
Egy gép éves fogyasztása (kW/h)	40	240
1 kW/h ára (Ft)	30	30
Egy gép éves fogyasztása (Ft)	1 200	7 200
250 gép éves fogyasztása (Ft)	300 000	1 800 000

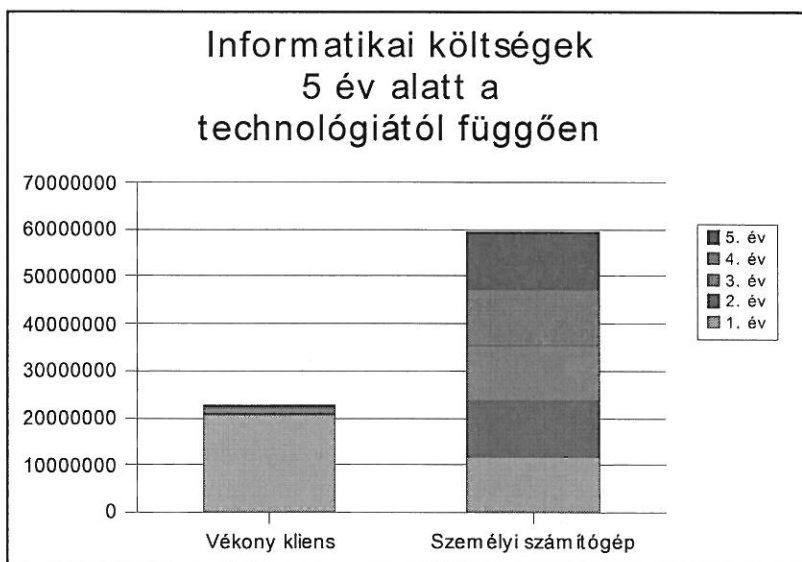
Tehát **éves szinten 1,5 millió forint előny** jelentkezik csak az áramhasználatban a vékony kliensek javára.

Másrészt mivel a vékonyklienseken nincs operációs rendszer, így ennél a technológiánál **vírusvédelmi** megoldásról **csak a szervereken** kell gondoskodni. E célra éves szinten 1.000.000 Ft-os költséggel számolhatunk.

### Összefoglalás



Ezek alapján elmondható, hogy a vékony kliensre való áttérés költségtakarékossági okokból mindenképpen megfontolandó alternatíva.



#### 4.1.2.3 Szerverek tervszerű beszerzése

Jelenleg a hivatal szerver ellátottsága jó. A szerverek alap hardver elemeinek technikai paraméterei a funkciójuknak megfelelőek.

A későbbi fejlesztések esetén figyelemmel kell kísérni azt, hogy a szerverek milyen leterheltséggel működnek, illetve az üzemidejüket figyelembe véve az esetleges hardver cseréket ütemezni kell.

**A szerverpark fejlesztésével kapcsolatos fejlesztési javaslatokat az alkalmazásokkal kapcsolatos döntéseket követően lehet megtenni, mivel bizonyos**



szakalkalmazások igényelhetnek olyan funkciókat, erőforrásokat, amelyek jelenleg nincsenek meg a hivatalban. Ezekre a beszerzések tervezésénél figyelemmel kell lenni. Szakalkalmazások beszerzése esetén a beszerzendő hardverek, szoftverek esetén azt is vizsgálni kell, hogy van-e a hivatal birtokában olyan erőforrás, amely használható az új rendszerben, így megvásárlása nem szükséges (pl.: adatbázis szerver szoftver, szerver hardver, stb.).

#### 4.1.2.4 Nyomtatók

A nyomtatók üzemeltetésénél meg kell vizsgálni, hogy mely irodákban lehet megszüntetni az egyéni nyomtatókat, és átállni a sokkal gazdaságosabb üzemeltetésű (valamint gyorsabb és jobb minőségű) **központi nyomtatókra**.

A központi nyomtatóknál fontos kérdésként merülhet még fel a **biztonság** kérdése, hiszen a felhasználó egy távoli nyomtatóra nyomtat. Ennek megoldására az újabb nyomtatók képesek felhasználó-kezelésre, és a nyomtatást csak akkor kezdik meg, ha a felhasználó beüti az azonosító kódját. Így illetéktelen nem férhet a kinyomtatott adatokhoz.

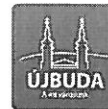
## 4.2 ALAPSZOFTVEREK

### 4.2.1 Jogszabályi kötelezettségek, ajánlások

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.

Itt kell megemlíteni a **BSA egyesület** tevékenységét. Megtévesztő, hogy a köznyelv „szoftverrendőrségnek” hívja ezt a szervezetet, mert valójában a BSA egyesület semmilyen ellenőrzői jogkörrel nem rendelkezik, pusztán néhány szoftvergyártó cég érdekvédelmi tömörülése. Ennek ellenére azt a látszatot keltik, mintha hivatalos lehetőségük lenne bármilyen hivatal, vagy gazdasági társaság ellenőrzésére. Ez valójában nincs így, ezért a BSA megkereséseire a hivatal nem köteles úgy reagálni, mint egy állami ellenőrzésre jogosult szerv megkeresésére (pl.: rendőrség). Persze ez nem mentesíti a hivatalt az említett törvény betartása alól, de ezt csak bizonyos állami szervek ellenőrizhetik.

A **szerzői jogi törvények hatálya alá tartozó adatok** lehetnek még a számítógépeken tárolt, a hivatal működéséhez nem kapcsolódó, saját használatú és/vagy világhálóról letöltött fájlok, mint például filmek, zenék, játékok. Ezek jogtisztaságáért a hivatal infrastruktúrájában a hivatal a felelős, így szabályozni, szükség esetén korlátozni kell a felhasználók ilyen irányú lehetőségeit.



## 4.2.2 A jelenlegi helyzet bemutatása

### 4.2.2.1 Munkaállomások

A hivatal munkaállomásain **MS Windows XP** operációs rendszer van telepítve. Az MS Windows családjának jelenleg kiadott legfrissebb terméke a **Win7 operációs rendszer**, azonban egy **átállítás** erre a rendszerre **igen nagy erőforrásokat igényelne**. Mind az emberi munka, mind a szükséges licencek megvásárlása jelentős anyagi terhet róna a hivatalra. Másrészt a Win7 informatikai erőforrásigénye nagyobb, így valószínűleg jelentős számú munkaállomás lecserélése is szükségessé válna.

Tekintettel arra, hogy az önkormányzat számos szakalkalmazást használ a napi munkájában, valószínűleg lennének olyanok, amelyek egy új rendszer esetén akár fejlesztői módosítást is igényelnének. **Jelenleg az átállást nem javasoljuk**, a munkaállomások üzemeltetéséhez a későbbiekben ismertetünk egy fejlesztési alternatívát.

### 4.2.2.2 Irodai szoftverek

Irodai szoftverek a hivatal valamennyi gépén vannak, a hivatal munkájának szempontjából alapszoftvernek minősülnek. A hivatalban **MS Office és LibreOffice** irodai szoftverek vannak telepítve a munkaállomásokon. Fejlesztési lehetőségként a későbbiekben ingyenesen elérhető irodai szoftver teljes körű bevezetésének lehetőségét ismertetjük.

### 4.2.2.3 Felhasználói segédsoftverek

A hivatal feladatainak ellátásához egységesen meghatározott szoftverkörnyezetet használnak. Ezen szoftverek közé nem értendők a szakalkalmazások, mivel ezzel a témával a dokumentum külön fejezete foglalkozik.

A **használt segédsoftverek jelentős része ingyenes**, a felmerülő irodai feladatok ellátására alkalmasak (pl.: Acrobat Reader, stb.). Ezen szoftverek sem költségben, sem munkaigényben nem jelentenek a rendszer üzemeltetésében jelentős plusz erőforrásigényeket. Használatuk indokolt és hasznos. A felmerülő feladatok esetén a segédsoftverek kiválasztását egyedi elbírálással kell meghatározni, kiemelt tekintettel az alkalmasságra és költséghatékonyságra.

### 4.2.2.4 Szerverek

Mivel a szerverek karbantartása a rendszer üzemeltetésének kiemelt feladata, ezért ennek az egyszerűsítése, hatékonyabbá, biztonságossá tétele jelentős előnyöket hozhat. A fejlesztési lehetőségeknél részletesen kifejtjük szerverkonszolidációs javaslatunkat.

## 4.2.3 Fejlesztési lehetőségek

### 4.2.3.1 Beszerzések

A szoftverek beszerzésére szintén alkalmazható a hardver infrastruktúra-fejlesztési lehetőségeinél említett, **az intézmények beszerzéseit is figyelemmel kíséző összehangolt beszerzések** bonyolítása. Az együttműködésnek járulékos pozitív hozadéka lenne az is, hogy szakmai szempontból is többen megvizsgálják a tervezett beszerzéseket, és így várhatóan egy adott funkcióra nagyobb valószínűséggel lehetne megtalálni a leginkább költséghatékony megoldást.

Megfontolandó kitörési pont lehetne, ha az önkormányzat és intézményei megvizsgálnák az **ingyenes, ügynevezett szabad szoftverek alkalmazhatóságát**. Ilyenek például az OpenOffice.org irodai szoftvercsomag vagy a Linux operációs rendszer. Ezek a programok magyar nyelven elérhetőek, ingyenesek, vagy professzionális disztribúció keretében olcsóbbak, mint a piacon kapható konkurens termékek.

#### 4.2.3.2 Irodai szoftverek

A hivatalban az **LibreOffice** ingyenes irodai szoftvercsomag **megfelelő alternatívája lehet az MS Office** kereskedelmi szoftvercsomagnak, mivel mind megjelenésében, mind funkcionalitásában, mind kezelésében igen nagy hasonlóságot mutat.

Egy átállási projekt keretén belül egyrészt nagy hangsúlyt kell fordítani a **felhasználók oktatására**, másrészt pontosan fel kell mérni az adott munkaállomásokon azokat a célszoftvereket, amelyeknek az alapértelmezett szövegszerkesztővel, illetve táblázatkezelővel együtt kell működnie. Ennek hiányában előfordulhat, hogy a célszoftver nem tudja megfelelően ellátni a feladatát.

Mivel az **LibreOffice nyílt formátumú fájlokat** használ, így nincs annak akadálya, hogy bármilyen szoftverhez olyan bővítmény/kapcsolódási felület készüljön, amely képes ezeket kezelni. A nyílt formátumok előnye az is, hogy ezeket a formátumokat évek múltán is támogatni fogja a szoftver - ellentétben a különböző verziójú MS termékekkel. A későbbi szakalkalmazások bevezetése esetén meg kell vizsgálni, hogy a termék képes-e együttműködni az **LibreOffice** szoftverrel.

Megfontolandó, hogy az MS termékvonal választása esetén mindig újabb és újabb verziókat lesz kénytelen megvenni a hivatal. Ennek nem csak a licencdíj, hanem átállási költség vonzata is van, hiszen az új szoftvereket ugyanúgy telepíteni/tesztelni kell, illetve az újdonságok/különbségek miatt a felhasználóknak is (minimum bevezető) oktatást kell szervezni.

Egy átállás esetén azt kell mérlegelni, hogy a  **megtakarított licencköltség** (akár hosszútávon) **több-e, mint a célszoftverek migrációs költségei**. Ez számos szakalkalmazás esetén teljesen reális lehetőség, tekintve az irodai szoftverek licenc költségeit.

Egy ingyenes, nyílt forráskódú irodai programcsomagra való áttérést úgy érdemes lebonyolítani, ha egyrésztől **valamennyi munkaállomáson** ez van telepítve, és alapértelmezett irodai programként ez van beállítva, másrésztől a szakalkalmazások együttműködnek azzal. Ezen kívül kezelni kell tudni a kívülről **más formátumban érkező fájlokat** (ezek a programok ezt elvileg képesek kezelni, de a gyakorlatban mutatkoznak inkompatibilitási problémák). Az ingyenes, nyílt forráskódú irodai programcsomagra való áttérés tehát járható út, de a Hivatalnak feltétlenül fel kell rá készülnie. Ezért a programcsomag bevezetési lehetőségének vizsgálata javasolt – elsősorban szervezeti kérdésként kezelve.

#### 4.2.3.3 Szerver és kliens gép licenckonszolidáció

A hivatal igen nagy mennyiségű szoftvert birtokol. Ezen **licencek megfelelő nyilvántartása igen fontos feladat**. Mindenképpen szükséges alaposan megvizsgálni két alapesetet:

- minden telepített szoftvert **jogtisztán használ-e** a hivatal;



- minden megvásárolt szoftvert használ-e a hivatal (van-e szükség valamennyire)

Az első esetben a hivatal akár törvénytértési helyzetbe is kerülhet.

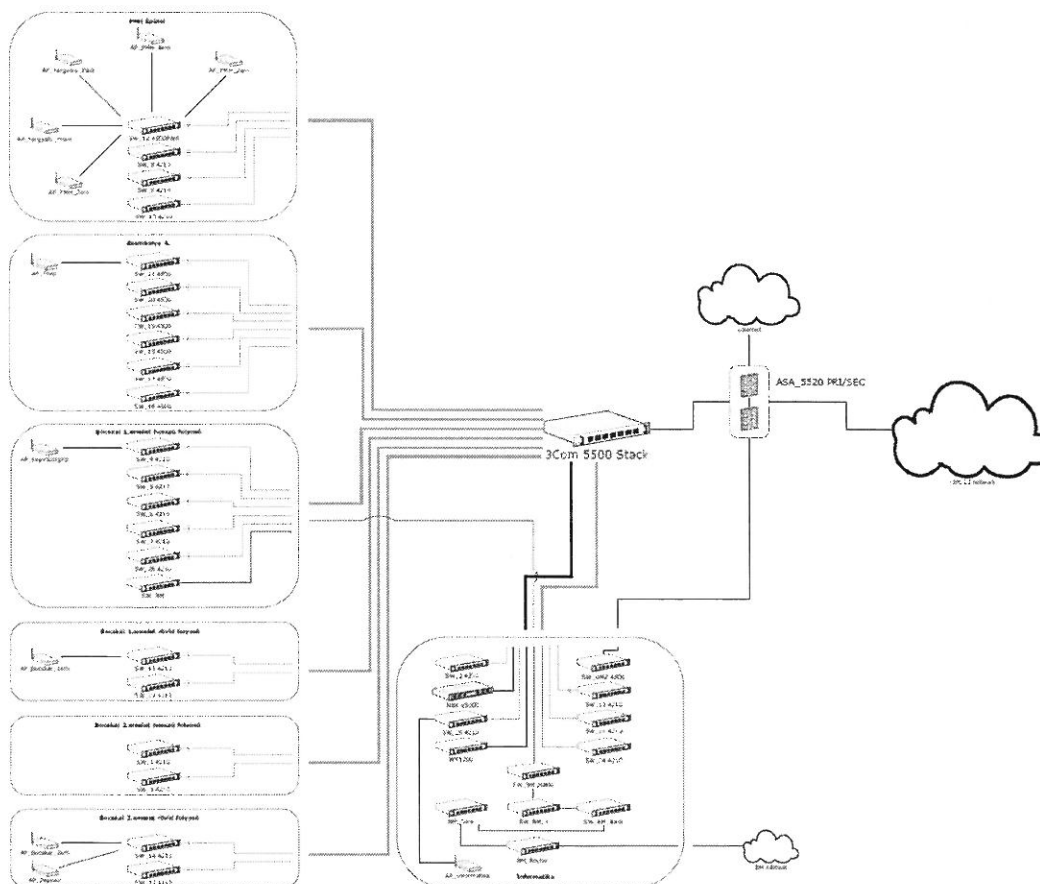
A másik esetben a hivatal olyan eszközökkel rendelkezik (és fizet értük) amelyekre nincs szüksége, így ezek **licencelését meg kell szüntetni**. Előfordulhat, hogy bizonyos szoftverekhez (jellemzően szerver szoftverekhez) terméktámogatás is vásárolható. A licenckel együtt ezeket a szerződéseket is meg kell vizsgálni, és a nem szükségeseket fel kell mondani illetve több ajánlat megvizsgálásával kedvezőbb feltételeket nyújtóra kell cserélni.

A licenckel konszolidációjánál kell megjegyezni, hogy a **vékony kliens megoldás használata esetén jelentősen egyszerűbb lenne mind a nyilvántartás, mind a szoftver management**, hiszen csak a szervereken kellene telepíteni a megfelelő szoftvereket. Ez azt is eredményezné, hogy a felhasználók fizikailag sem lennének képesek nem legális terméket telepíteni.

## 4.3 HÁLÓZATI INFRASTRUKTÚRA

### 4.3.1 A jelenlegi helyzet bemutatása

A hivatal **hálózati topológiáját** a következő ábra szemlélteti:



A hálózat megfelelően nagy sávszélességű, és megbízható eszközparkkal üzemel (többnyire 3Com eszközök, Cisco tűzfal). De megjegyzendő, hogy a hálózati eszközök garanciája sok esetben lejárt és sem gyártói, sem rendszerintegrátori támogatási szerződés nincs rájuk. A tűzfal rendszer redundáns, a switchekből (mind a deval, mind az office LAN esetében) van tartalék. Ugyanakkor, mivel e rendszerek átlagban 4-5 évesek, egyre gyakrabban hibásodnak meg és nem zárható ki tömeges meghibásodás sem (amire volt is példa). Ha ezt nézzük, akkor a **tartalék eszközök száma sem mindig megfelelő**, de a fő baj, hogy meghibásodás – elavultság okán, illetve garancia/támogatás hiányában - csak új eszköz vásárlásával orvosolható, ami ráadásul hosszabb kiesést jelenthet, mintha a támogató partner adott SLA-nak megfelelően pótolná a kiesett eszközt.

#### 4.3.2 Fejlesztési lehetőségek

##### 4.3.2.1 ASP megoldások kialakítása

Az ASP (Application Service Provider) központ lényege, hogy egy **központi szerverre telepítik az alkalmazásokat** (szoftver), amelyet a felhasználók/intézmények a nyilvános városi hálózaton keresztül érnek el. Az intézmények a működésükhöz kapcsolódó bizonyos szoftvereket vehetnék így igénybe (pl.: pénzügy, munkaügyi, élelmezési, stb. szoftverek), úgy, hogy mind a szoftvercsomag, mind az adatok a központi szervereken vannak.

Ebben a működési modellben **a felhasználók mentesülnek a rendszer-fejlesztési, telepítési, üzemeltetési, verzió-követési feladatoktól**, ezeket mindet a központban kell végrehajtani. Jelentősen **nő az adatbiztonság**, hiszen így az adatmentési feladatot is csak a központi szervereken kell végrehajtani, így egy esetleges meghibásodás esetén az adatok teljes egészébe visszatölthetőek (a tapasztalatok szerint az intézmények többsége általában nem rendelkezik naprakész mentésekkel, így egy meghibásodásnak súlyos következményei lehetnek).

Ez a fejlesztés az intézményi **számítógépek karbantartását is költséghatékonyabbá teszi**, mivel amit az intézmények méretükből adódóan külön-külön nem tudnak elérni (megfelelő karbantartás elfogadható áron), az így, egy infrastruktúrában könnyebben megoldható pl.: távoli karbantartás, illetve központi management segítségével.

##### 4.3.2.2 Hálózat fejlesztés, telefonközpont

A hálózatfelmérés alatt kiderült **támogatási problémák** miatt az eszközök üzemeltetése akkor is nehézkes, ha esetleg a tudásuk/teljesítményük kielégíti önkormányzat igényeit (pl. a központi 3Com 5500-as switch-stack esetében), hiszen bármilyen fejlesztési igény esetén magukra/Internetre vannak utalva, vagy egyedi szerződés alapján kell hozzáértő integrátort megbízni a feladattal. Ez pedig könnyen lehet, hogy nem olyan költséghatékony, mintha lenne az eszközökre támogatás.

Különösen súlyos a helyzet az **IP-telefonközpont** esetében. Ez nem redundáns, ráadásul nehezen található az országban hozzáértő szakember. Így ha meghibásodik, akkor a teljes telefónia megszűnik az önkormányzatban és nem is lehet egyhamar pótolni.

A fentiek miatt mindenképpen javasoljuk a hálózati rendszer (kivéve az ASA-kat) lecserélését. A rendszerfejlesztők több javaslatot is előterjesztettek (IPT, switchek, WLAN), melynek irányával egyetértünk.

A **WLAN rendszerben** három hálózat van: Újbuda-Wireless, Újbuda Hotspot és Újbuda. Ezeket a megfelelő adatok birtokában lehet csak elérni. Az ideiglenes jelleggel kiépített Újbuda esetében az üzemeltetőknek nincs róla információja, hogy valójában hányan használhatják (ki adta oda másnak a hozzáféréshez szükséges adatokat. Mivel a **WLAN rendszer elemei is elavultak, ezért javasoljuk sürgősen az újragondolását** (melynek során a biztonsági szempontoknak is kellő súllyal érvényesülnie kell), majd az eredmény alapján új rendszer bevezetését.

A hálózati rendszer elemei kívülről nem hozzáférhetőek, az office LAN-t redundáns csomagszűrő **tűzfalpár és proxy rendszer** védi. Ráadásul a tűzfalakban IPS modul is van. Ez az összeállítás – ha megfelelően van beállítva, karbantartva, akkor – **megfelelő védelmet nyújthat**. Ugyanakkor a devel LAN-t egy számítógépen futó csomagszűrő tűzfal védi és több devel szerver közvetlenül csatlakozik az Internet-szegmensre (bár ezeket a rajtuk futó csomagszűrő tűzfalak védik). Amennyiben e tűzfalak teljesítményével nincs gond, akkor is felhívjuk a figyelmet, hogy a szakirodalom szerint a **csomagszűrő tűzfalak a támadások kb. 80%-át fogják csak meg**. A kifinomultabb támadások kivédéséhez Proxy, illetve IPS kell a csomagszűrő tűzfalak mellé. A devel hálózaton „lévő” adatok értékétől/fontosságától, illetve elérési módjuktól függően **javasoljuk központi FW+Proxy+IPS rendszer bevezetésének** megvizsgálását.

Általában elmondható, hogy a hálózati eszközök adminisztrálását végző userek az eszközök helyi adatbázisából, illetve némely esetben RADIUS (illetve azon keresztül eDirectory) szerver adatbázisából autentikálják magukat. Javasolt **központosított admin adatbázis** (pl. RADIUS + eDirectory) bevezetése, lehetőleg one-time password technológiával (akár az SSL VPN-hez jelenleg is használt megoldás kiterjesztésével).

A **hálózati eszközökhöz való hozzáférést általában csak account védi**. Javasoljuk megvizsgálni, hogy egyéb kiegészítő megoldások (pl. csak mgmt. hálózatból és csak adott gépekről lehet még a jó accounttal is belépni) bevezetése indokolt-e (tekintettel a kényelem-biztonság közti kompromisszumra és arra, hogy annyival nőne-e a biztonság szintje, ami feltétlenül szükséges).

A **hálózati eszközök általában saját magukra loggolnak**, ami sem biztonsági, sem üzemeltetési szempontból nem elfogadható. Most telepítettek központi syslog szervert, ezért ezt még nem tudtuk megvizsgálni, de javasoljuk, hogy minden hálózati eszköz naplózzon e szerverre. Javasoljuk továbbá, hogy ne csak központi naplógyűjtő funkciót valósítsanak meg, hanem naplóelemző megoldást is állítsanak hadrendbe.

A firmware-ek és konfigurációk mentése általában megoldott, de jó lenne egységesebb rendszerben megoldani, továbbá a két hétig való tárolásnál hosszabb idejű tárolást bevezetni.

#### 4.3.2.3 Hálózatdokumentáció készítése

A hivatal **több telephellyel** rendelkezik. Ezek közös informatikai hálózatba vannak kötve, így több mint 300 végponttal számolhatunk.

A **hálózat pontos felépítésének** ismerete mindenképpen szükséges. Hibaelhárítás, illetve a hálózat menedzselésének végrehajtása érdekében elvárható, hogy olyan **hálózatkezelő szoftverrel** rendelkezzen a hivatal, amely képes a topológia kezelésére úgy, hogy a végpontok, aljzatok, munkaállomások, szerverek és hálózati eszközök szintjén ne csak a hálózat felépítését kezelje, hanem az eszközök fizikai helyét is, illetve nyújtson segítséget akár egyéb hálózatdokumentáló funkciókban is (pl. szoftver- és hardver leltár). A **hivatal jelenleg nem rendelkezik olyan szoftverrel, amely képes**

**ellátni ezt a feladatot.** Az ilyen szoftverek adatokkal való feltöltéséhez, üzembeállításához külső hálózati szakember/cég bevonása szükséges. A későbbiekben a szoftver és az adatok naprakészen tartását az informatikai személyzet is képes végrehajtani, amennyiben kulcsfelhasználói oktatásban részesülnek. Ilyen hálózati dokumentáció-készítő eszköz beszerzését és üzembeállítását javasoljuk a hivatalban.

#### 4.3.2.4 *Publikus vezeték nélküli internet kiépítése a kerület frekventált részein*

Napjainkban számos helyen találkozhatunk publikus vezeték nélküli internet elérési pontokkal. Ezek egy része kereskedelmi célzatú, de egyre több példát látunk önkormányzati kezdeményezésekre is. A technológiát főként olyan helyen érdemes alkalmazni, ami **turisztikai, kulturális, szabadidős, vagy egyéb célból népszerű, a környék lakói, illetve vendégei által látogatott hely.**

Ezeknek a helyeknek további vonzerőt kölcsönözhet az, hogy kulturált környezetben, **ingyen internetelérést biztosít az önkormányzat.** A rendszer azért is hasznos lehet, mert adott esetben (néhány publikus munkaállomás telepítésével) sokak számára lehetővé tenné az elektronikus kormányzati, önkormányzati rendszerekhez való hozzáférést is.

Számos cég rendelkezik kész megoldással ilyen rendszer kiépítésére. Természetesen ez a hálózat **nem csatlakozna közvetlenül sem a hivatal, sem az intézmények hálózatához.**

## 4.4 AZ INFORMATIKA BIZTONSÁGOS MŰKÖDTETÉSE

### 4.4.1 A jelenlegi helyzet bemutatása

#### 4.4.1.1 Bevezetés

Jelen dokumentum kereteibe nem fér bele egy **teljes informatikai biztonsági** ismertetés, de néhány alapfogalmat mindenképpen rögzíteni kell.

Az informatikai rendszerek tervezésénél/működésénél mind a hazai, mind a nemzetközi ajánlások alapvetően **három biztonsági célt** tartanak szem előtt. Ezek azok a célok, amelyek egy jól, megbízhatóan működő rendszert jellemeznek.

Az Informatikai biztonsági fogalomtár (<http://www.fogalom.hu/cstore/index.fm>) így határozza meg őket:

#### **Bizalmasság:**

„Olyan biztonsági tulajdonság, amely lehetővé teszi, hogy az információ jogosulatlan szubjektumok számára ne legyen elérhető, vagy ne kerüljön nyilvánosságra.”

#### **Sértetlenség:**

„Olyan biztonsági tulajdonság, amely azt jelenti, hogy az adatot, információt vagy programot csak az arra jogosultak változtathatják meg, és azok észrevétlenül nem módosulhatnak.”

A sértetlenséghez két fogalom szervesen kapcsolódik az adat, információ, dokumentum letagadhatatlansága és hitelessége is:

#### **Letagadhatatlanság:**

„Olyan biztonsági tulajdonság, amely megfelelő bizonyítékokkal szolgál az informatikai rendszerben végrehajtott tevékenységek későbbi ellenőrizhetőségét illetően.”

#### **Hitelesség:**

„A hitelesség az entitás egy olyan biztonsági tulajdonsága, amely egy vagy több hozzá kapcsolódó tulajdonságot más entitás számára bizonyíthatóvá tesz.”

**Rendelkezésre állás:**

„Olyan tulajdonság, amely lehetővé teszi, hogy a feljogosított szubjektum által támasztott igény alapján az adott objektum elérhető és használható legyen.”

*4.4.1.2 Jelszavak és jogosultságok kezelése*

A felhasználók azonosítását Novell e-directory végzi. Működik a rendszerben Microsoft LDAP is - ezek között a replikáció megoldott. **Jelszó policy nincs** használatban, jelen állapotban csak az informatikán van bevezetve próba jelleggel. A felhasználók akár jelszó nélkül is dolgozhatnak, ha nem adnak meg jelszót, ez **súlyos sebezhetősége a rendszernek**.

Az egyedi alkalmazások nem kérnek külön beléptetést, az e-directoryt használják. Az alkalmazásokon belül a jogosultsági szintek jól definiáltak, de nem dokumentáltak. Ha bejelentkezett valaki a rendszerbe, akkor az alkalmazások adatait is eléri, de csak a neki engedélyezett jogokkal. A felhasználói jogosultsági szinteket a munkakörhöz tartozóan a közvetlen munkahelyi vezető határozza meg. Ezt egy adatlap kitöltésével igénylik az informatikai részlegtől.

**Súlyos sebezhetőség**, hogy egy munkavállaló távozásakor, csak kb. 2 hónap után derül ki az informatika számára, hogy az illető már nem dolgozik az intézményben. Ennek folyamata a következő, scriptet futtatnak, hogy ki nem volt bejelentkezve az elmúlt 2 hónapban, és ha találnak ilyet, akkor szóban rákérdeznek, majd ezután blokkolják a felhasználói fiókot. Gyakorlatilag **a távozott dolgozó még közel 2 hónapig hozzáférhet a levelezéséhez kívülről**.

Ezen eljárással a KET törvény hatálya is sérül, mivel az elektronikusan beérkezett (e-mail) ügyfél anyagokra a válaszadási határidő sérül. A jogosultsági szintjének megfelelő adatokhoz az épületen belülről szintén hozzáférhet.

*4.4.1.3 Nyomtatási szabályozások*

A nyomtatások kezelését Novell iPrinttel felügyelik és szabályozzák. Minden felhasználó **csak a neki engedélyezett nyomtatóra tud nyomtatni**. Gyakorlatban fel tud csatlakoztatni a gépére más nyomtatókat is a hálózathoz, de nem engedélyezett a nyomtatás. Jogosultsági szintet itt is a munkahelyi vezető határozza meg. Dokumentálva nincs.

*4.4.1.4 Fizikai biztonság*

Az eszközök fel vannak címkézve, **egységes címkézési rendszer szerint**. Fizikai elhelyezési/összekötési rajzok nincsenek. **Javasoljuk** a logikai topológiák mellett fizikaiak elkészítését is.

A klimatizálás, túlfeszültség- és villámvédelem, szünetmentes energiaellátás a szerverszobában megfelelő, a többi helyen vegyes képet mutat. Javasoljuk a hálózat áttekintését olyan szempontból, hogy az előbbi megoldásokat hova kell bevezetni, hol kell változtatni rajtuk (nyilván ezt műszaki szempontból elsősorban az adott rendező fontossága/elhelyezkedése határozza meg).



#### 4.4.1.5 Vírus védelem

**McAfee vírusvédelmet** használnak, **központi EPO management felületről** szabályozzák a kliensek működését. Vírus adatbázis ezen keresztül központilag történik, ha a saját szerverük elérhetetlen, akkor közvetlenül a McAfee adatbázisából frissülnek a kliensek.

A kliensek központilag vannak beállítva, a felhasználó nem tudja megváltoztatni a beállításokat és nem tudja kikapcsolni a vírus védelmet. A jelszót havonta változtatják.

#### 4.4.1.6 Mentések kezelése

Két példányban történik a mentés. Az első példány a **NAS eszközre**, majd onnan egy példány **szalagos mentő egységre**.

2 hétig visszamenőleg őrzik a mentéseket és minden nap teljes mentés történik.

A szalagok tárolása tűzbiztos szekrényben, egy, az intézményhez tartozó másik épületben történik. Kulcs csak az informatikán van elhelyezve. 3 személy jogosult a kulcsok kezelésére.

### 4.4.2 Fejlesztési lehetőségek

#### 4.4.2.1 Jelszavak és jogosultságok kezelése

Sürgősen **jelszópolitikát** kell kidolgozni, és azt minden felhasználóra alkalmazni kell. (pl. kis- és nagybetű, szám és speciális karakter kötelezően a jelszóban, amelyben személyes információk nem lehetnek, stb.; a jelszó megváltoztatása 30 naponta legyen kötelező.)

A hosszabb távollét esetén az ügyintézőkhöz beérkező levelet a helyettesítőhöz történő átirányításával a KET törvényben előírt válaszadási határidők betarthatók, ami az állampolgárok elégedettségét is javítja.

A felhasználókat a házirendről és a minimális biztonsági tudatosság elsajátításáról **oktatásban** kell részesíteni.

#### 4.4.2.2 Jelszavak és jogosultságok kezelése

Dokumentáció készítését javasoljuk a **nyomtatási jogosultságokról**.

#### 4.4.2.3 Fizikai biztonság

Javasoljuk egy **beléptető rendszer** kialakítását. Első lépésként pedig hasznos lehetne a rack kulcsok nagyobb védelme és a hozzáférés naplózása.

**Karbantartási tervek**, az üzemeltetési és működtetési dokumentációk elkészítése és bevezetése, folyamat menedzsment megvalósítása, hiba- és nyomkövetés bevezetése.

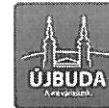
#### 4.4.2.4 Mentések kezelése

Javasoljuk média rotáció kialakítását és dokumentálását;

### 4.5 AZ INFORMATIKAI ÜZEMELTETÉS SZEMÉLYI FELTÉTELEI

A 2011. év végén elkészített informatikai audit a következőket rögzítette az informatika üzemeltetés akkori állapotáról:

„A KÖR 2004 rendszerében az alkalmazottak autonóm, autodidakta szerveződés szerint



*végzik munkájukat, ami a kialakult rendszerben az önszerveződés eredményeként egy még működőképes szervezetet alkot, de esetlegesen komoly problémákat rejt magában. Ezen okok közül a legjelentősebb az IT biztonság szabályozatlansága, a dolgozók dokumentálatlansága (kivétel a beérkező panaszok rögzítésével melyet a ServiceDesk alkalmazással megoldanak).*

*Egy betörés, vagy illetéktelen hozzáférés, esetlegesen valamilyen üzletmenet folytonosságban beálló változás, vagy egy katasztrófa komoly problémák és kihívások elé állítja a szervezetet.*

*Mindezek következtében az egész Hivatal informatikailag a KÖR2004 jelenlegi dolgozói állományának szakmai tudásától és helyismeretétől függ, és az ezzel kapcsolatos összes kockázatot – akár öntudatlanul is – bevállalta.*

*Mivel a fentieket megelőző szabályozás, erőfeszítés, törekvés a menedzsmentben erre kijelölt felelős nem volt, ezért az üzemeltetésben és a fejlesztésben dolgozók természetesen a kialakult helyzetért felelősségre nem vonhatók. Mi több, ezekre a problémákra ők maguk hívták fel a figyelmet, jelezve azt is, hogy a helyzet javítására irányuló törekvések elhaltak visszajelzés nélkül. Ezért egy ideje már csak arra koncentráltak, hogy a meglévő munkájukat ellássák, a lehető legjobban.”*

Nem utolsó sorban ennek köszönhetően is, a legutóbbi informatikai audit óta jelentős előrelépés történt az **informatikai üzemeltetés szervezésében és szabályozásában**. Az informatikai üzemeltetés személyi feltételei közül kiemelkedő fontosságú az **üzemeltetők megfelelő szaktudása és gyakorlata**: mivel az informatikai igen gyorsan változó terület, a **munkatársak képzésének** kiemelt helyet kell kapnia. A munkatársak önképzéséhez nyújt segítséget, ha lehetőségük nyílik **szakkönyvek és szakfolyóiratok** beszerzésére.

## 5 HORIZONTÁLIS RENDSZEREK

Azokat az informatikai alkalmazásokat tekintjük horizontális rendszereknek, amelyek nem csak egy szakterület informatikai igényeit elégítik ki, hanem **egy speciális funkciót valamennyi, azt igénylő szakterület számára biztosítanak**. A horizontális informatikai rendszerek jelentősége kiemelt az önkormányzat számára, mivel

- a felhasználók száma nagy;
- a kezelt adatok mennyisége nagy;
- valamennyi szakterületi feladat végzése során szükséges a használatuk, adatot szolgáltatnak illetve fogadnak a szakterületi rendszerektől.

A stratégia készítése során a következő horizontális rendszereket vizsgáltuk:

- **iktatás és dokumentumkezelés**
- **elektronikus ügyintézés**
- **önkormányzati portál**
- **térinformatika**
- **vezetői információs rendszer**
- **bizottsági és testületi ülés támogató rendszer**

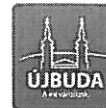
### 5.1 IKTATÁS ÉS DOKUMENTUMKEZELÉS

#### 5.1.1 Az iktató rendszerrel kapcsolatos jogszabályi előírások és ajánlások

*Jogszabályi előírások:*

- 161/2010. (V. 6.) Korm. rendelet a minősített adat elektronikus biztonságának, valamint a rejtjeltevékenység engedélyezésének és hatósági felügyeletének részletes szabályairól
- 90/2010. (III. 26.) Korm. rendelet a Nemzeti Biztonsági Felügyelet működésének, valamint a minősített adat kezelésének rendjéről
- 78/2010. (III. 25.) Korm. rendelet az elektronikus aláírás közigazgatási használatához kapcsolódó követelményekről és az elektronikus kapcsolattartás egyes szabályairól
- 2009. évi CLV. törvény a minősített adat védelméről
- 2009. évi LX. törvény az elektronikus közszolgáltatásról
- 2009. évi LII. törvény a hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről és az elektronikus térítvényről
- 225/2009. (X. 14.) Korm. rendelet az elektronikus közszolgáltatásról és annak igénybeviteléről
- 224/2009. (X. 14.) Korm. rendelet a központi elektronikus szolgáltató rendszer igénybevevőinek azonosításáról és az azonosítási szolgáltatásról
- 223/2009. (X. 14.) Korm. rendelet az elektronikus közszolgáltatás biztonságáról
- 222/2009. (X. 14.) Korm. rendelet az elektronikus közszolgáltatás működtetéséről
- 29/2009. (X. 30.) ÖM rendelet az önkormányzati hivatalok egységes irattári





tervének kiadásáról

- 16/2006. (IV. 6.) BM rendelet a közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverek megfelelőségét tanúsító szervezetek kijelölésének részletes szabályairól
- 24/2006. (IV. 29.) BM-IHM-NKÖM együttes rendelet a közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelményekről
- 2005. évi CX törvény az elektronikus információszabadságról
- 2005. évi LXXVIII. törvény a Nemzeti Akkreditáló Testület szervezetéről, feladat- és hatásköréről, valamint eljárásáról
- 193/2005. (I. 22.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól
- 195/2005. (IX. 22.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés lehetővé tevő informatikai rendszerek biztonságáról, együttműködési képességéről és egységes használatáról
- 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről
- 12/2005. (X. 27.) IHM rendelet az elektronikus ügyintézési eljárásban alkalmazható dokumentumok részletes technikai szabályairól
- 13/2005. (X. 27.) IHM rendelet a papíralapú dokumentumokról elektronikus úton történő másolat készítésének szabályairól
- 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályáról
- 13/2003. (X. 3.) IHM rendelet az egyes hírközlési és informatikai termékek megfelelőségét vizsgáló vagy ellenőrző, illetőleg tanúsító szervezetek kijelölésének részletes szabályairól
- 10/2002. (IV. 13.) NKÖM rendelet a közlevéltárak és a nyilvános magánlevéltárak tevékenységével összefüggő szakmai követelményekről szóló
- 2001. évi XXXV. törvény az elektronikus aláírásról
- 1995. évi LXVI. törvény a közokiratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről
- 182/1997. (X. 17.) Korm. rendelet a műszaki termékek megfelelőségét vizsgáló, ellenőrző és tanúsító szervezetek kijelöléséről
- 4/1999. (II. 24) GM rendelet a műszaki termékek megfelelőségét vizsgáló, ellenőrző és tanúsító szervezetek kijelölésének részletes szabályairól

### Ajánlások:

- Segédanyag az önkormányzatok egyedi iratkezelési szabályzataihoz: [http://www.bm.hu/web/portal.nsf/html/kif.html/\\$file/Segedanyag.pdf](http://www.bm.hu/web/portal.nsf/html/kif.html/$file/Segedanyag.pdf)
- Modell követelmények elektronikus iratok kezeléséhez [http://www.inform-consult.com/download/moreq/MoReq\\_Hungarian.pdf](http://www.inform-consult.com/download/moreq/MoReq_Hungarian.pdf)

### 5.1.2 A jelenleg használatban levő iktató rendszer jellemzői

Az önkormányzat jelenleg a Freesoft Rt. KIR3 Contentum alkalmazás csomagjának eRecord modulját használja az iktatási feladatok ellátására. A Contentum alkalmazás csomag a 24/2006 BM-IHM-NKÖM rendelet követelményeinek kibővített teljesítéséről szóló tanúsítvánnyal rendelkezik. A rendszer minősítését az CERTOP Termék- és Rendszertanúsító Ház végezte.

Az alkalmazáscsomag nyílt iparági szabványokra épülő, moduláris felépítésű. Az irat- és ügykezelés modul mellett találhatóak benne a **dokumentummenedzsment** és a **csoporthmunkát** (eDokument), a **munkafolyamat-vezérlést** (eFlow) és az **elektronikus ügyintézés** (eGovPortal, eForm) támogató modulok is. Az eRecord modulon kívül, az alkalmazáscsomag más modulját **jelenleg nem használja** az önkormányzat.

Az eRecord modul egy Oracle adatbázisra épülő, háromrétegű web alkalmazás. Alapvető funkciói a bejövő iratok esetén az **érkeztetés, iktatás és ügyintézés** különböző műveleteinek végrehajtása; a kimenő iratokhoz kapcsolódóan pedig a **fogalmazványkészítés, kiadmányozás, postázás** irattári funkciókig.

A modul a következő **integrációt** biztosítja a szakrendszerekkel:

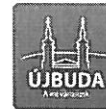
- A DOKTAR-ban tárol, szkennelt dokumentumokat az iratokhoz kapcsolja.
- A beérkező elektronikus leveleket a modul emberi közreműködéssel (az email-t átmásolják egy dedikált könyvtárba) időzítve átveszi, érkezett email-ként érkeztetik és manuálisan iktatják.
- Kötegelte iktatás végez jellemzően az adókiutak tekintetében. Az ONKADO-tól átvett iktatási adatok alapján elvégzi az iktatást, és az iktatószámokat visszaadja az ONKADÓ-nak. A kapcsolat a MÁK IKT\_ONKA nevű alkalmazására épül.
- A WINPA postázó és iktató rendszer postázási funkcióját használja a rendszer, átadva neki a szükséges adatokat.
- Iktatási adatok elérése szakrendszerekből (pl. szabálysértés, iparker, stb.).

A Kormányzati Ügyfélkapun autentikált ügyfelek **elektronikus ügyintézésének támogatására**, a beérkezett dokumentumok automatikus érkeztetésére a rendszert **jelenleg nem használják**, bár a rendszer dokumentációja szerint erre alkalmas lenne.

A program használatában vannak **negatív helyi tapasztalatok** (lásd Informatikai audit), amelyet az üzemeltetők a Freesoft Rt. szakembereivel eddig megfelelően tudtak kezelni. A modulban a címek kezelése meglepően igénytelen, nem éri el az önkormányzatoknál használt iktató rendszereknek még az átlagos szintjét sem. Az iktató programok legnagyobb része már régóta címkönyvtárakkal dolgozik, amelyek tartalmazzák a települések irányítószám és utcajegyzékét, ezzel pontosítják a címek rögzítését.

A vékony-kliens karakter ellenére meglepően **erős az alkalmazás platform-függése**, hiszen kliens-oldalon közvetlenül támaszkodik a Microsoft Office termékcsalád komponenseire (Word, Outlook), szerver oldalon pedig a Microsoft Sharepoint szerveroldali alkalmazásra (a program.NET keretrendszerben íródott). Az erős a platformfüggés miatt, akár egy Windows-frissítés is problémákat okozhat a fejlesztők számára.

További nehézséget jelent, hogy a Word és az Outlook programokba közvetlenül



beépített program-bővítmények új verzióinak telepítését nem a központi számítógépen kell végrehajtani, hanem minden egyes kliens gépen. Miután a hivatalban jelentős számú számítógép van, a **kliens-oldali verziófrissítések végrehajtása meglehetősen nagy feladat** (még akkor is, ha a modern technológiák lehetővé teszik a művelet részben automatizált végrehajtását).

A normál üzemeltetés során a **program fokozatosan feléli a rendelkezésre álló számítógépes erőforrásokat**, ami néhány hetes működést követően telítődési jelenségekhez vezethet (memória hiány, log fájlok halmozódása, beragadt erőforrások). Az ebből eredő és ismétlődő incidens-helyzeteket általában úgy oldják meg, hogy újraindítják az adatbáziskelő programot futtató szerver-gépet.

Részben a telítődési effektushoz kapcsolódóan, de attól függetlenül is, **erős lelassulás jellemzi a programot** a csúcsterhelési időszakokban. Tovább nehezíti a helyzetet, hogy a hosszú műveletek alatt a program nem jelenít meg folyamatjelzést, ezért gyakori, hogy a felhasználók többször is elindítják ugyanazt a műveletet.

A felhasználók leggyakoribb **kritikai megjegyzései:**

1. Viszonylag gyenge a program áttekinthetősége
2. Nehéz kinyomozni az iratok előéletét illetve az iratok közötti összefüggéseket és átfedéseket.
3. Gyakori eset, hogy egy beérkező irat (pl. egy panaszlevél) ügyintézése több szálon is fut és az egymással párhuzamosan futó ügyintézési részfolyamatok nem futnak össze egy közös válaszlevélben (az ügyfél több, egymástól független válaszlevelet is kap, amelyek akár ellent is mondhatnak egymásnak).

### 5.1.3 Az iktató rendszer elvárt funkciói

Az iratkezelő rendszert úgy kell kialakítani, hogy az egyrésztől megfeleljen a **hatályos jogszabályoknak**, másrésztől biztosítsa a **változtatás lehetőségét** a megfelelő jogkövetés érdekében.

Az iratkezelő rendszer feladata az önkormányzati iratkezelési és általános ügyintézési tevékenységek támogatása, legalább a vonatkozó jogszabályokban előírt funkcionalitás biztosításával. Ennek érdekében szabványos kapcsolatokon keresztül biztosítani kell az **információk áramlását a helyi szakrendszerek között**, és a központi rendszer megfelelő funkcióinak használatát. Gondoskodnia kell továbbá az iratok iktatásáról, érkeztetéséről, tárolásáról, a megfelelő iratminták és sablonok használatáról, az ügyintézési folyamatok támogatásáról és a megfelelő ügykövetésről.

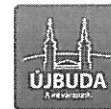


**Részletes követelménylista**

<b>Megnevezés</b>	<b>Követelmény megfogalmazása</b>
<b>Érkeztetés</b>	A rendszer tegye lehetővé a beérkezett iratok nyilvántartásba vételét, független attól, hogy azok később iktatva lesznek, vagy sem. Az érkeztetéskor a program egyértelmű azonosítóval látja el a beérkező iratot.
<b>Érkeztetési adatok</b>	Legyenek rögzíthetők a dokumentum fontosabb adatai: a beküldő és az ügyfelek neve, címe, érintett helyrajzi szám, rendszám, a küldemény fajtája (levél, fax, stb.), a küldemény postai azonosítója (ragszám), az érkezés dátuma, amely alapértelmezés szerint a napi dátum. Támogassa a hasonló jellegű iratok tömeges érkeztetését. Az érkeztetés történhet fájlból és emailből is. Az iratokhoz tetszőleges számú csatolt fájl rendelhető hozzá, fájlból, email mellékletből való beolvasással vagy szkenneléssel.
<b>Felbontás</b>	A felbontás körülményei az érkeztetéstől függetlenül is dokumentálhatók.
<b>Szignálás</b>	A program tegye lehetővé az érkeztetett adatok szignálását akár munkatársra, akár szervezeti egységre. A szignálás többlépcsős folyamat lehet, amelynek minden lépésében a szignáló utasításokat adhat a szignált számára. A szignálás végeredményeként meghatározottá válik a felelős ügyintéző és az aláíró személye.
<b>Előzményezés</b>	A program az általános keresési eljárásokon túlmenően is szolgálja ki a beérkező iratokra vonatkozó előzményezési igényeket (az iktatást segítő műveletként). Az előzményezést végrehajthatja az iktató vagy a szignált munkatárs is.
<b>Iktatószám képzés</b>	Az iktatás során a rendszer az iktatószámot automatikusan generálja. Az iktatás alszámosan történjen. Gyűjtőszámos iktatást csak abban az értelemben biztosítson, hogy tegye lehetővé a főszámok perjeles alábontását (egyéb tekintetben a "gyűjtőszámos ügyakták" normál ügyaktának minősülnek, tetszőleges számú alszámmal). Az iktatószám szerkezete: SS.ffff-aa/EEEE, ahol SS: az iktatási sáv száma (általában római szám) ffff: az ügy főszáma. Minden évben 1-el kezdődik, és iktatási ügyenként 1-el növekedik. A főszám független az iktatási sávtól (egy-egy iktatókönyvön belül egységes főszámozás) aa: alszám. Az irat adott ügyön belül képzett sorszáma. EEEE: az iktatás évszáma. A program tegye lehetővé elkülönült iktatókönyvek és érkeztető könyvek felvételét is. Az iktatókönyvek főszámozása független egymástól és iktatókönyvenként külön-külön hajtható végre a lezárás illetve az újrainítás.

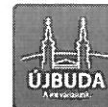




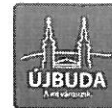


<p><b>Természetes személy adatai</b></p>	<p>Természetes személy esetén a következő adatokat kell eltárolni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐</li> <li>☐</li> <li>☐</li> <li>☐</li> <li>☐</li> <li>☐</li> <li>☐</li> <li>☐</li> <li>☐</li> </ul>
<p><b>Szervezetek adatai</b></p>	<p>Szervezetek esetén az alábbi adatokat kell tárolni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐</li> <li>☐</li> <li>☐</li> <li>☐</li> <li>☐</li> <li>☐</li> </ul>
<p><b>Keresés helyrajzi számra, címre</b></p>	<p>A programnak lehetőséget kell biztosítani az ügyfél címének, a helyrajzi számnak, a forgalmi rendszámnak önálló metaadatként történő tárolására. A rendszer biztosítsa a helyrajzi szám, forgalmi rendszám és az ügyfél címe szerinti keresést. A cím szerinti keresések során címrészekre is lehessen keresni (pl. adott utcában lakó ügyfelek iratai).</p>
<p><b>Előadói ív</b></p>	<p>Új főszám felvételekor a programnak biztosítania kell a helyben használt előadói ív formátumnak megfelelő nyomtatást (beleértve a pótlólagos nyomtatást is). Lehetővé kell tennie az előadói ívek tömeges nyomtatását is.</p>
<p><b>Intézkedés bejegyzése</b></p>	<p>A programnak minden egyes határidős iratra vonatkozóan lehetővé kell tennie az intézkedés adatainak bejegyzését ("kivezetés"). Lehetőség szerint minden intézkedési bejegyzés egy-egy lezáró kiadmánynak feleljen meg. Egy lezáró kiadmány ugyanabban az ügyirat-láncban lévő több határidős iratot is lezárhat. Hatósági döntés esetén az intézkedés bejegyzésével együtt a hatósági statisztika adatait is meg kell adni. A program tegye lehetővé a hatósági statisztika első három adatára vonatkozó, ügytípustól függő kezdőértékek beállítását.</p> <p>Az intézkedés bejegyzését követően a program automatikusan ajánlja fel az ügyirat irattárba vagy határidőtárba helyezését, de tegye lehetővé az ügyintézőnél tartást is.</p> <p>Az intézkedés bejegyzését az iktató munkatársakon kívül hajthassák végre közvetlenül az előadók is.</p> <p>A program adjon lehetőséget a hatósági döntések jogerőre emelkedésére illetve a felülvizsgálati eljárás állapotára és eredményére vonatkozó információk bejegyzésére is.</p>
<p><b>Határidőtár</b></p>	<p>Az irattáros munkatársak bármikor kérhessenek listát a határidőtárból az előadók számára visszajuttatandó ügyiratokról, és az iratküldést hajthassák végre egy ütemben több iratra is.</p>

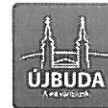
# Újbuda Önkormányzata informatikai stratégiája 2012-2015



<b>Szkennelés</b>	A rendszernek alkalmasnak kell lennie nagy mennyiségű ügyirat szkennelésének támogatására, továbbá lehetővé kell tennie a beérkező iratok beszkennelt, és a dokumentumtárban tárolt képének az irathoz történő csatolását. A beszkennelt képet a rendszer automatikusan helyezze el az elektronikus dokumentumtárban.
<b>Előiratok és utóiratok, szerelés</b>	A rendszer tegye lehetővé egy főszám előiratának a meghatározását, főszámok összerendelését (szerelés illetve lásd még kapcsolat). Ha egy ügyben az indító főszám évét követő évben keletkezik akár bejövő, akár kimenő alszám, akkor a program tegye lehetővé úgy szerelt főszám felvételét az eredeti ügyaktához. A szerelt főszám-láncolatok tetszőleges számú ügyiratból állhatnak. A programnak biztosítania kell, hogy a szerelt ügyiratok holléte csak együttesen változhat. Szerelt ügyirat-láncolat esetén a láncolathoz tartozó összes ügyiratnak közös az őrzési ideje (selejtezés, levéltárba adás). Az őrzési idő a láncolathoz tartozó legkésőbbi őrzési idővel egyezik meg.
<b>Kapcsolódó iratok keresése</b>	A rendszer tegye lehetővé a kapcsolódó iratok egyszerű előkereshetőségét.
<b>Irattározott ügyek keresése</b>	A rendszer tegye lehetővé az irattározott ügyiratok különféle szempontok szerinti keresését, ezen belül, természetes személy esetén az ügyfél természetes azonosító adatai szerint is.
<b>Iratok, ügyiratok holléte</b>	A programnak biztosítania kell, hogy minden pillanatban pontosan megállapítható legyen az iratok és ügyiratok pontos holléte. A hollét típusok minimális köre: érkeztetőnél, szignálónál, iktatónál, ügyintézés alatt, irattárban, határidőtárban, kölcsönadva, selejtezve, levéltárba adva, véglegesen átadva, elveszett
<b>Hivatalon belüli iratküldések</b>	Az iratok és ügyiratok holléte csak iratküldéssel módosulhat. Az iratküldéseket részletesen dokumentálnia kell a programnak és kísérlapok (irattári helyettesítő lapok) nyomtatásával kell támogatnia. A kísérlapok nyomtatása csoportosítva is történhet a címzett szervezeti egységek szerinti bontásban. Egy iratot főszabályként az az előadó küldhet, akinél az irat van. Kivételt képeznek ez alól azok az ügyintézők, akik felhatalmazzák az irat iktatóját a nevükben való küldésre.
<b>Szerepkörök</b>	A programban legalább az alábbi szerepkörök forduljanak elő: csak olvasás, érkeztető, ügyintéző, szignáló, iktató, irattáros, iktató vezető, rendszergazda. Egy munkatárshoz több szerepkört is lehessen hozzárendelni. Szerepkörönként lehessen beállítani, hogy az adott szerepkör birtokában milyen műveletekre jogosult a felhasználó. Példa: az "ügyintéző" szerepkört lehessen helyi igények szerint úgy beállítani, hogy az az "intézkedés bejegyzése" műveleten túl az "érkeztetés" műveletére is kiterjedjen.
<b>Iktatási sávok</b>	Az iktatási sávok elsődleges szerepe a hozzáférési (betekintési) jogok szabályozása. Egy felhasználó csak azoknak az ügyiratoknak az adatait tekintheti meg, amelyek a számára engedélyezett iktatási sávokhoz tartoznak.
<b>Szervezeti egységek vezetői</b>	Felhasználónként lehessen megadni, hogy mely szervezeti egységre (egységekre) van vezetői joga. Más munkatársakra vonatkozó statisztikai kimutatásokat csak vezetői jogosultság alapján lehet kérni.



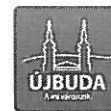
<b>Helyettesítések</b>	A programban lehessen beállítani, hogy egy adott munkatárs nevében melyik másik munkatárs járhat el (elsősorban szabadságolások idején). A helyettesítésre feljogosított munkatárs - a saját jelszavával - legyen képes úgy belépni a programba, hogy a helyettesített munkatárs jogosultságait örökölje. A programnak minden így végrehajtott adatmódosítás során rögzítenie kell a naplózási adatokban, hogy ténylegesen a helyettesítő munkatárs hajtotta végre.
<b>Munkatársak távozása</b>	A programnak hatékonyan kell támogatnia a munkatársaknak a hivatalból való távozásakor, vagy a feladatkör változása esetén felmerülő átadás-átvételi feladatokat (a munkatársnál lévő iratok, illetve a nevéen futó folyamatban lévő ügyek átadása).
<b>Kimutatás a teendőkről</b>	A programból mindenkor legyen elérhető az aktuális munkatársra vonatkozó teendők listája, az alábbi minimális tartalommal: szignálásra váró iratok, iktatásra váró iratok, folyamatban lévő ügyiratok, hátralékos ügyiratok, határidőtárban lévő lejárt határidejű ügyiratok, kölcsönadott ügyaktát vissza kell kérni, kölcsönvett ügyaktát vissza kell adni, át nem vett belső iratküldések, előkészítés alatti belső iratküldések, a munkatársnál lévő elküldetlen levelek
<b>Expediálás és postázás</b>	A programnak lehetővé kell tennie kimenő levelek küldésének kezdeményezését (expediálás), támogatnia kell a levelek előkészítését (etikett-nyomtatás, tértivevény-nyomtatás), képesnek kell lennie a postai feladólista előállítására és az ajánlva feladott küldemények visszaérkező tértivevényének dokumentálására (kézbesítés eredménye).
<b>Selejtezés, levéltárba adás</b>	Minden pillanatban lekérdezhetőnek kell lennie a lejárt őrzési idejű ügyakták listája, iktatási sávonként. Az őrzési időt egyedi módon vagy tömegesen is lehessen módosítani az ügyaktáknál. Az őrzési időtől függetlenül is lehessen az ügyiratokat selejtezési vagy átadási listára venni. A programnak támogatnia kell a selejtezési/levéltárba adási eljárás minden fázisát (jóváhagyás, selejtezési lista, jegyzőkönyvek, visszatartás, stb.).
<b>Digitális aláírás</b>	A program legyen képes a beérkező fájlok digitális aláírásának (vagy időbélyegzőjének) ellenőrzésére, illetve a kimenő iratokhoz tartozó dokumentumok digitális aláírására.
<b>Automatikus email értesítés</b>	A program legyen képes arra, hogy - a beküldő kérése esetén - a digitálisan érkezett iratokkal kapcsolatos fontosabb iratkezelési eseményekről automatikusan küldjön értesítést a beküldő számára (érkeztetés, iktatás, intézkedés).
<b>Adatok exportálása</b>	Az akkreditálási feltételekben előírt exportálási elvárásokon túlmenően a programnak képesnek kell lennie a programmal végrehajtott bármely leválogatás eredmény-táblázatának az Excel programba való betöltésére.
<b>Adatok importálása</b>	A szakterületi programokkal való együttműködés érdekében a programnak képesnek kell lennie arra, hogy egy Excel fájlból beolvasson és érkeztessen tetszőleges számú érkeztetendő iratot, illetve alszámra vagy egy gyűjtő főszámra iktasson tetszőleges számú kimenő iratot (pl. tömegesen küldött kimenő körlevelek). A bejövő illetve kimenő iratok ügyfeleit a szokásos azonosító adatok alapján kell beazonosítani a saját partnertárában lévő partnerekkel (szükség szerint új partnereket felvéve).



<p><b>Web szerviz útján nyújtott szolgáltatások más programok számára</b></p>	<p>Automatikus érkeztetés: az ügyfélkaput kezelő program felé nyújtott szolgáltatás, amivel tetszőleges számú irat érkeztetése kérhető (csatolt fájlokkal).</p> <p>Munkatárs adatok szinkronizálása: ha a rendszerben centralizált munkatárs- illetve jogosultság nyilvántartás van, a programnak képesnek kell lennie a saját munkatárs-adatainak a központi nyilvántartásból való eseti illetve rendszeres átvételére.</p> <p>View-kat kell biztosítani a partnertár és az iktatási adatok lekérdezésére</p> <p>Beazonosítási eljárást kell nyújtania egy tetszőleges azonosító adatokkal megadott személyre vagy szervezetre vonatkozóan (partnertár).</p> <p>Ki kell elégítenie a szakterületi programok kimenő alszámkérési igényeit (ill. alszámfoglalási kéréseit)</p>
<p><b>Táblázatos adatok</b></p>	<p>A program által végrehajtott leválogatások eredmény-táblázatának sorait minden oszlopra lehessen rendezni (lehetőség szerint több oszlopra is). A rendezés időtartama 10000 soronként legfeljebb az 1 másodperces nagyságrendbe eshet.</p> <p>Keresési lehetőség az eredménytáblázat celláiban lévő bármely szövegrészre.</p> <p>Összegzési lehetőség a táblázat számoszlopaira.</p> <p>A táblázatok paraméterezzhető nyomtatása (lehetőség szerint nyomtatási képpel).</p>
<p><b>Iráttári terv</b></p>	<p>Az irattári tervben legyen lehetőség helyi ügytípus-rendszer kialakítására (lehetőség szerint többszörösen strukturált rendszerben, pl. a KSH kódok besorolási szisztémája szerint).</p> <p>A helyi ügytípusokat lehessen megfeleltetni a központi ügykörszámoknak, és minden egyes ügytípushoz lehessen megadni iktatási kezdőértékeket (pl. előadó, aláíró, elintézési idő, hatósági statisztika adatai stb.).</p>
<p><b>Ügyiratforgalmi statisztika</b></p>	<p>A kimutatásokat szervezeti egységenként és munkatársanként, illetve ügytípusonként kell elkészíteni.</p> <p>A szervezeti egység vezetőjeként megjelölt munkatársak a saját szervezeti egységük (illetve alegységeik) és a hozzá tartozó munkatársak adatait láthatják. A vezetői joggal nem rendelkező munkatársak csak a rájuk vonatkozó kimutatásokat kérhetik.</p> <p>Lehetőség szerint a statisztikában megjelenő minden számmal kapcsolatban lehessen kérni az adott számhoz tartozó ügyiratok, iratok, kiadmányok tételes leválogatását.</p> <p>Folyamatban lévő ügyek: a jelenleg folyamatban lévő ügyek, lezáratlan határidő iratok, hátralékos ügyakták száma (hátralék arány számításával)</p> <p>Ügyintézés: beérkező iratok, ügyiratok, kiadmányok, határidő túllépések, felülvizsgálati eljárások száma adott időszakra</p> <p>Iratkezelés: az iratkezelő munkatársak által érkeztetett, iktatott iratok, továbbá a belső iratküldések száma adott időszakban</p> <p>Átlagos időtartamok: érkeztetéstől az iktatásig, érkeztetéstől az intézkedésig</p>
<p><b>Munkatársak teljesítményét összehasonlító statisztikák</b></p>	<p>Folyamatban lévő ügyek, hátralékos ügyek, határidő túllépések, iratérkeztetés, iktatás, iktatás átlagos időtartama, ügyintézés átlagos időtartama</p>



# Újbuda Önkormányzata informatikai stratégiája 2012-2015



<b>Hatósági statisztika</b>	A hatósági statisztika három táblázatának számolása, nyomtatása, Excel fájlba írása, a statisztikák tárolása, emailben való elküldés támogatása. A teljes statisztika számolása 1 perc nagyságrendű időtartamot igényelhet
<b>Irattári terv</b>	A rendszer tegye lehetővé az irattári terv adatainak a nyilvántartását, az önkormányzat sajátosságainak a figyelembevételével. Az irattári tervnél legyen meghatározható az irattári tételszám megnevezése, az irat megőrzési ideje, valamint az, hogy a megőrzési idő leteltével az irat selejtezendő vagy levéltárba adandó. Az irattári terv módosítását érvényességi dátumhoz kötötten lehessen felvinni. A rendszer az irat megőrzési idejét az irat keletkezésekor érvényben lévő irattári terv szerint határozza meg.
<b>Iktatott dokumentum visszakeresése</b>	A rendszernek biztosítania kell az iratok, ügyakták, kiadmányok visszakeresését az előforduló összes lehetséges adatra adott szűrőfeltétellel. Az iktatási szám, az érkeztetési szám, az ügyfelek neve és címe alapján gyorskeresési eljárásokat kell biztosítani. A strukturált keresési eljárások mellett indokolt az interneten megszokott egyszerű szöveges keresés biztosítása is, amely figyelembe veszi az összes publikus adatot.
<b>Változások naplózása</b>	A programmal végrehajtott minden módosítást részletesen dokumentálni kell: ki hajtotta végre, mikor (óra-perc pontosság), módosító művelet jellege, milyen tétel adatait módosította mire (long adatok esetén kivonatos is lehet a naplózás). Minden egyes objektumra vonatkozóan lehessen gyors információt kérni az adott objektum történetéről. A munkatársak számára mindig elérhetőnek kell lennie a saját módosításaik listájának.
<b>Adatbevitel billentyűvel</b>	A rendszer támogassa az adatlapok kitöltését jellemzően a billentyűzet használatával.
<b>Átlátható űrlapok</b>	A rendszer űrlapjai legyenek könnyen áttekinthetők, a lényeges információk kiemelt színnel vagy betűmérettel jelenjenek meg.
<b>Magyar nyelv</b>	A program űrlapjai, üzenetei, súgói kizárólag magyar nyelven jelenhetnek meg.
<b>Védelem a külső behatolás ellen</b>	A rendszert úgy kell kialakítani, hogy a Megrendelő nem nyilvános adatai külső behatolás ellen védettek legyenek.
<b>Hibatűrés</b>	A rendszernek hibatűrőnek kell lennie, azaz véletlen áramszünet esetén is a tárolt adatoknak konzisztens állapotot kell mutatniuk, vagy olyan eljárással kell rendelkezzen, amellyel a tárolt adatok konzisztenciája automatikusan helyreállítható.
<b>Áramszünet</b>	A rendszer a véletlen áramszünet után is legyen újraindítható.
<b>Keresési Válaszidő</b>	A rendszer az egyes dokumentumok visszakeresését, a nagyméretű adatok átvitelét igénylő műveletek kivételével, tegye lehetővé 2 másodperces időhorizonton belül.
<b>Elérés a belső portálról</b>	Amennyiben az önkormányzat rendelkezik belső portállal, a rendszer felhasználói funkcióit a belső portál felületéről is el kell tudnia érni a felhasználónak.



<b>Külső portál integráció</b>	A rendszernek alkalmasnak kell lennie, a külső portál irányából indított ügyek automatikus érkeztetésére, valamint a hatályos jogszabályok alapján az érkeztető számmal ellátott értesítés elektronikus postázására.
<b>Ügyállapot követés</b>	A programnak adatokat kell biztosítania az elektronikus úton indított ügyek állapotának az ügyfél számára történő megjelenítéséhez (fokozott regisztrációval rendelkező ügyfél.)

## 5.1.4 Integráció a szakrendszerekkel

Az iratkezelő rendszer esetében lényeges integrációs kérdés a **szakalkalmazásokkal és az e-ügyintézési megoldással** való kapcsolat.

A szakalkalmazások integrációjának legfontosabb elemei:

- **Közös ügyféltörzs használata:** a többszörös adatbevitel és az adatokban található ellentmondások elkerülése érdekében biztosítani kell, hogy az adott szakalkalmazások az iratkezelési rendszer ügyféltörzsét használják, az abban felvitt felhasználók adatait egészítsék ki az adott szakterület speciális adataival.
- **Iktatószám átadása a szakalkalmazás részére:** az iktatórendszerben előálló iktatószám az ügykezelés indításakor átkerül a szakalkalmazásba, ahol egyértelműen azonosítja az indított ügyet.
- **Iktatószám kérése a szakalkalmazásban készülő határozatokhoz:** amennyiben az adott szakalkalmazás támogatja az iratok előállítását sablonok alapján, szükség van arra, hogy az iratkezelési rendszer képes legyen kimenő iktatószámot adni az elkészülő dokumentumra, amennyiben az adott dokumentumtípust ezt szükségessé teszi.
- **A szakalkalmazásban készülő határozatok átadása az iratkezelő rendszernek:** az egységes tárolás, keresés és archiválás miatt a szakalkalmazásokból az elkészített dokumentumokat is át kell adni az iratkezelési rendszernek.

A szakrendszerek integrációja mellett nagyon fontos lehet különböző **hivatalon kívüli rendszerek illetve közhiteles adatbázisok integrációja** is. Ezek közül is kiemelt szerepe van a közhiteles címeknek.

Hamarosan elindul az AROP keretében kiemelt projektként megvalósuló Címregiszter projekt. A közhiteles **Címregiszter projekt célja a magyarországi címkezelés egységes jogszabályi környezetének, igazgatási folyamatainak és egy teljes, közhiteles címnyilvántartásnak a megvalósítása.** Magyarországon a közigazgatás jelenleg nem rendelkezik egységes, közhiteles az ország valamennyi címét lefedő cím-adatbázissal, de amennyiben ez megvalósul, az önkormányzat informatikai rendszereit, és elsősorban az Iktató rendszer integrálni kell ehhez a fontos központi nyilvántartáshoz.

Az integráció során alkalmazható technológia (webszerviz, adatbázis elérés, időzített lekérdezés, stb.) nagymértékben függ az integrálandó rendszerek lehetőségeitől, ezért erről minden esetben egyedileg kell döntenet. Célszerű az újonnan beszerzendő alkalmazások esetében az integráció igényének megfelelő szabványt kialakítani, és ennek teljesítését megkövetelni a szállítótól.

### 5.1.5 Fejlesztési lehetőségek

A jelenleg használt iktató rendszer számos olyan funkciót nem valósít meg, amely pedig elvárható lenne egy, az iratkezelést hatékonyan támogató rendszertől.

Az iktató programok legnagyobb része pl. már régóta címkönyvtárakkal dolgozik, amelyek tartalmazzák a települések irányítószám és utcajegyzékét, ezzel pontosítják a címek rögzítését.

Mivel a program szállítója az egyik legjelentősebb informatikai fejlesztő cég, az önkormányzat iktató rendszeréből származó bevétele a teljes forgalmához mérten jelentéktelen, ezért nem várható, hogy az önkormányzat igényei szerint átalakítja az alkalmazást. A probléma megoldására az iktató program lecserélése látszik az egyetlen megoldásnak.

## 5.2 ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS

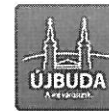
### 5.2.1 Az elektronikus ügyintézés jelenlegi helyzete

Jelenleg klasszikus értelemben vett elektronikus ügyintézés nem kínálnak Újbuda Önkormányzatának webes felületei; bármennyire is jól működik az „offline” okmányiroda, annak minőségén sokat lendítene az e-ügyintézés bevezetése, ugyanis jelenleg nincs olyan önkormányzati ügy, amelyet teljes körűen (a fizetést is beleértve) online lehetne intézni.

Az [ujbuda.hu](http://ujbuda.hu) honlap „Ügyintézés – ügyfajták” feliratú menüpontja egy további almenüre vezet, amelynek pontjai:

- Ügyfajták
- Adóügyi osztály
- Okmányiroda és ügyfélfogadási idő
- On-line időpontfoglalás az önkormányzatban működő okmányirodába
- On-line hivatali kapu
- Nyomtatványok és dokumentumok
- Telefonkönyv
- Polgármesteri hivatal elérhetőségei (jegyző, aljegyző, igazgatóságok)
- Bejelentkezés fogadóórára
- Elektronikus ügyintéзések a [www.magyarország.hu](http://www.magyarország.hu)-n

Az „Ügyfajták” menüpont egy keresőfelületre, illetve az egyes ügyfajták tematikus (ügytípusonkénti), illetve betűrendes felsorolására korlátozódik. A legtöbb ügýtípusnál megtalálható az ügycsoport leírása, az ügyintézés helyszíne, a felfogadás ideje, illetve a kapcsolatfelvételhez egy gyűjtő emailcím (pl. [gyamhivatal@ujbuda.hu](mailto:gyamhivatal@ujbuda.hu)). Sok helyen szerepelnek az adott ügyfajta elintézéséhez szükséges dokumentumok, de csak csekély számú esetben letölthetők le a szükséges formanyomtatványok. A dokumentumok elektronikus beküldésére nincs mód, ahogy az elektronikus ügyindításra sem. Sem



idegen nyelvű, sem akadálymentesített verzió nem érhető el.

Érdemi elektronikus ügyintézésre az „**Adóügyi osztály**” menüpont „**ügyintézés**” gombja alatt sem nyílik lehetőség, mindössze az egyes ügytípusokkal foglalkozó hivatalnokok közvetlen elérhetősége segíti a látogatót. A „nyomtatványok és dokumentumok” menüpontból ugyanakkor letölthető kb. tucatnyi formanyomtatvány, ám ezek tartalmára csak az elnevezésük utal. Érthetetlen, hogy miért nem lehet őket elérni az adott ügytípusoknál is.

Az „**Okmányiroda és ügyfélfogadási időpontok**” menüpont pontosan oda vezet, mint az „**Ügyintézés**” gomb melletti „**Okmányiroda**” gomb. Itt országos és kerületi illetékességű ügytípusok leírása olvasható, a szükséges dokumentumok felsorolásával, de letölthető dokumentumok csak egy nehezen megtalálható (mert az ügytípusok leírásával azonos módon és méretben jelzett) almenüben van lehetőség, itt is csak 7 darab, kizárólag gépjárművekkel kapcsolatos ügyintézéshez szükséges dokumentumminta található. Nem világos, hogy legalább ezek a dokumentumok miért nem jelennek meg a vonatkozó ügytípusok leírásánál is.

Az „**On-line időpontfoglalás az önkormányzatban működő okmányirodába**” menüpont egy **Java Virtual Machine** plug-int használó **Q-CALENDAR Internet** elnevezésű alkalmazás (fejlesztő: Grapho-Print Kft.) segítségével teszi lehetővé az időpontfoglalást az Okmányirodába, azonban az online foglalások nem élveznek automatikus előnyt az Okmányirodában sorszámot húzókkal szemben, pusztán az adott időpontban bekerülnek a várakozók közé.

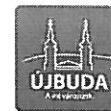
Az „**On-line hivatali kapu**” menüpont mindössze az Általános Nyomtatvány Kitöltő (ÁNyK) és az Általános Nyomtatvány Tervező (ÁNYT) leírását tartalmazza és az előbbi letöltését teszi lehetővé, továbbá linket tartalmaz a [magyarorszag.hu](http://magyarorszag.hu) és a [nyilvantarto.hu](http://nyilvantarto.hu) oldalakra.

A „**Nyomtatványok és dokumentumok**” menüpont számos hasznos dokumentummintát és űrlapot tartalmaz, de az „**Ügyfajták**” menüponttól eltérő logikában. Nem világos, hogy legalább ezek a dokumentumok miért nem jelennek meg a vonatkozó ügytípusok leírásánál is.

A név szerint kereshető „**Telefonkönyv**”, a „**Bejelentkezés fogadóórára**” és az előző menüpontokkal számos ponton átfedésben lévő „**Polgármesteri Hivatal elérhetőségei**” menüpontok jól működnek és teljes körűnek tűnnek. Az „**Elektronikus ügyintéзések a [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu)-n**” menüpont egy link, amely az Ügyfélkapura visz át. A „**Rendeletek**” menüpont alatt az Önkormányzat 1991 óta hozott rendeletei kereshetők év, sorszám és tematika szerint.

Az Önkormányzat által felügyelt vagy az [ujbuda.hu](http://ujbuda.hu) domain alatt működő **további honlapokról** (ld. Önkormányzati portál fejezet) még az alapszintű elektronikus szolgáltatások jelentős része is hiányzik; bár az adott intézményhez e-mailként beérkező kitölthető online formot több helyen is találni, ez jellemzően csak visszajelzésre vagy érdeklődésre szolgál - az ily módon rendelésre jelentkezést is lehetővé tevő egészségügyi terület kivételével.

Az **e-demokrácia** tárgykörébe tartozó alkalmazások közül az **online közvetítés** létezik a képviselőtestületi ülésekről (a bizottságiakról nem). Nincsen **előzetes jelentkezésre** lehetőség a bizottsági ülésekre, a képviselőtestületi ülésen van hozzászólási lehetőség. Bár az Önkormányzat „**Üvegseb**” oldala alapos és részletes információkat tartalmaz, az ugyancsak közpénzből fenntartott önkormányzati intézmények alig tesznek közzé



**közérdekű adatot**, vagy gazdálkodásra vonatkozó információkat.

Ugyancsak hiányoznak a **vállalkozásoknak szóló információk**, így nem tudható meg még az [ujbuda.hu](http://ujbuda.hu)-ról sem, hogy egy vállalkozásnak például milyen adózási kötelezettségei vannak az önkormányzat felé, azt meddig és milyen módon teheti meg. Még a piaci bevételekkel is rendelkező cégek (pl. Prizma) sem nyújtanak megfelelő tájékoztatást a céges ügyfelek részére.

## 5.2.2 Az elektronikus ügyintézés elvárt funkciói

A **közigazgatás hatékonyságának javításában kulcsfontosságú az informatika** széles körű alkalmazása, az állampolgárok, cégek, ügyintézők tényleges bevonása az új, korszerű IT megoldások alkalmazásába. Ehhez – ahogy arra az elektronikus közigazgatás fejlesztés stratégiai alapidokumentuma, a **Simonyi-terv** is rámutat – a közigazgatási folyamatok, rendszerek és szolgáltatások korszerűsítése és fejlesztése mellett kiemelt jelentőségű a szolgáltatások nyújtásában részt vevők megfelelő felkészítése, illetve a felhasználók ismereteinek bővítése az elektronikus közszolgáltatások előnyeiről, és motivációjának erősítése azok széles körű használatára.

A hazai és nemzetközi felmérések és tapasztalatok alapján az elektronikus közszolgáltatások igénybe vételének elterjedését **kínálati és keresleti tényezők** – országonként eltérő súllyal és mértékben - egyaránt akadályozzák.

Kínálati tényezők	Keresleti tényezők
<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ nem érhető el <b>megfelelő számú, logikájú és szofisztikált</b> szolgáltató;</li> <li>☒ az elérhető szolgáltatások <b>használhatósága</b> (usability) alacsony, a felhasználói felületek bonyolultak, nehezen áttekinthetők;</li> <li>1. a korábbi fejlesztések következtelen és heterogén módon, <b>szigetszerűen, párhuzamosan</b> zajlottak, jellemző az interoperabilitás hiánya;</li> <li>☒ <b>nemzeti adatvagyron</b> digitalizációja hiányos, elérhetősége korlátos;</li> <li>☒ a közzsférában keletkezett adatok újrahasznosítását szabályozó európai <b>PSI irányelv implementációja hiányos</b>;</li> <li>☒ súlyos a lemaradás az e-közbeszerzés, az e-illetékefizetés és az e-számlázás területén;</li> <li>☒ szolgáltatások többsége esetén <b>nem valósult meg az egykapus ügyintézés</b>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ a szélessávú lefedettséghez és a szélessávú mobil internet szolgáltatások elérhetőségéhez mérten <b>alacsony internet penetráció</b>;</li> <li>☒ elsősorban a motiváció és az ismeretek hiánya miatt nemzetközi összehasonlításban magas a digitálisan írástudatlanok aránya (<b>elsődleges digitális megosztottság</b>);</li> <li>☒ az elektronikus szolgáltatások és online tranzakciók (e-gazdaság és e-közigazgatás) használatának alacsony szintje (<b>másodlagos digitális megosztottság</b>);</li> <li>☒ az elérhető elektronikus közszolgáltatásokkal kapcsolatos <b>ismeretek hiánya</b>, illetve <b>korábbi negatív tapasztalatok</b> – mind a lakosság, mind a KKV-k körében;</li> <li>☒ az elektronikus ügyintézés <b>előnyeivel kapcsolatos ismeretek hiánya</b> (lakosság, KKV-k);</li> <li>☒ az elektronikus ügyintézésrel és adatkezeléssel kapcsolatos <b>biztonsági fenntartások és aggodalmak</b> (lakosság, KKVk).</li> </ul>
<b>Horizontális tényezők</b>	



Az elektronikus közszolgáltatások fejlesztésében, a szolgáltatások elérhetővé tételében és az igénybe vételük ösztönzésében, támogatásában közreműködő állami szereplők (kormányhivatalnokok, köztisztviselők, ügyintézők) oldalán azonosítható ismeretbéli és **motivációs problémák;**

Az elektronikus közszolgáltatásoknak a közigazgatás átszervezésével és a Jó Állam koncepció megvalósításával párhuzamosan történő gyors és hatékony elterjesztéséhez a **fenti kínálati és keresleti korlátozó tényezőket párhuzamosan, súlyuknak megfelelő arányban célszerű kezelni.**

A kínálati oldal eddigi legnagyobb hatású szabályozási lépéseként a közigazgatási hatósági eljárásról szóló **2004. CXL. törvényt (Ket.)** módosító 2011. évi CLXXIV. törvény és a kapcsolódó végrehajtási rendeletek (Vhr-ek) **új alapokra helyezték az elektronikus ügyintézési szolgáltatások rendszerét.** Az új törvényi szabályozás a központosított szolgáltatási modell helyett lehetővé teszi adott szolgáltatástípusok esetében több szolgáltató megjelenését, így akár önkormányzatok, államigazgatási szervezetek, de egyes esetekben magánvállalkozások is nyújthatnak **szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatást (szeüsz).**

Az alapvető irányt az úgynevezett „jó állam” koncepció szabja meg, amely egyértelműen az ügyfél igényét helyezi a középpontba. A közigazgatás fejlesztését célzó **Magyar Programmal összhangban lévő új megközelítés alap gondolata az ügyfél önrendelkezési jogának tiszteletben tartása;** az új szemlélet lehetővé teszi, hogy az ügyfelek (állampolgárok, vállalkozások) maguk határozzák meg, milyen mértékben élnek az elektronikus ügyintézés lehetőségével, és ehhez milyen adatokat, milyen hatóságnak milyen céllal bocsátanak a rendelkezésére.

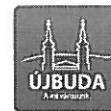
Az új modell legfontosabb elvi pillérei:

- az ügyfél önrendelkezési jogának biztosítása
- az egységes azonosító helyett egységes azonosítás kialakítása
- a tisztán elektronikus működés feltételeinek, ennek részeként a papír – elektronikus működés harmóniájának megoldása
- elemi szolgáltatásokból építkezés.

Az elektronikus ügyintézés szabályozásával kapcsolatos jogszabályi rendelkezések a jövőben nem fogalmazhatnak meg olyan követelményt, amely valamely meghatározott műszaki megvalósítás alkalmazását teszi kötelezővé: a jelenlegi központi elektronikus szolgáltató rendszer szolgáltatásainak - pl. ügyfélkapu, általános nyomtatványkitöltő - igénybe vétele nem lesz kötelező, alternatív szolgáltatási rendszereket jogszabályban meghatározott keretek között piaci szereplők és közigazgatási szervek is működtethetnek. A szolgáltatások közötti **interoperabilitás megteremtése** és az ügyfelek érdekeinek védelme érdekében valamennyi szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatást hatósági engedélyezési eljárás keretében kell engedélyeznie az újonnan létrehozandó **Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnek.**

A rendelkezések között nagy gyakorlati jelentőségű a **meghatalmazás adás lehetősége** (ami akár telefonon is megtehető). Természetesen választható a kapcsolattartási forma (e-mailt használ vagy csak biztonságos kézbesítési szolgáltatást), és az azonosítás is (megelégszik a részleges kódos azonosítással, SMS-es megerősítést igényel, vagy csak





kártyával történő azonosítást fogadjanak el tőle). Mindezeket a rendelkezéseket egy **közhiteles rendelkezés-nyilvántartás** tárolja, és az eljáró hatóságok számára a számukra jogszerűen megismerhető adatokat megismerhetővé teszi (a hatóságnál intézett ügyekre érvényes meghatalmazásokat megismerheti, más hatóság számára kiállítottat nem, az egész modell szigorúan ügyel az adatvédelmi szempontok kielégítésére).

Az **ügyfél „ügyintézési rendelkezés” keretében** rendelkezhet arról, hogy a hatóságok milyen módon tartsanak vele kapcsolatot (papíron, elektronikusan, stb.) A hatóságoknak nyilvántartásba kell venniük e rendelkezéseket és a jövőben minden hatóságnak a nyilvántartásban foglaltaknak megfelelően kell felvennie a kapcsolatot az adott ügyféllel;

A szemléletváltás jól érzékeltethető egy konkrét példán: ha az **ügyfél az adataiban bekövetkező változás** (pl. házasság miatti névváltozás) **átvezetését kéri, akkor kérésére** a változást minden egyes hatósági nyilvántartásban átvezetik, neki nem kell egyesével felkeresnie a hivatalokat; az **esélyegyenlőség jegyében az ügyfelek természetesen nem kötelesek használni az elektronikus formát**, de az új szabályozás lehetővé teszi az elektronikus és papír irat közti egyszerű hiteles átalakítást, amivel függetleníti a belső működést a külső kapcsolattartástól;

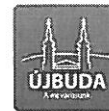
A jövőben az elektronikus aláírással már rendelkező ügyfelektől az ezek fogadására felkészült hatóságok elektronikusan, akár elektronikus levélben is befogadhatják az aláírt beadványokat; lehetővé válik továbbá a **gépi elektronikus aláírások kibocsátása**: minden hatóságtól kimenő dokumentumot automatikusan, emberi közreműködés nélkül aláírhat az erre kialakított informatikai rendszer, így az a hatóság nyilatkozatának tekinthető.

A törvény maga is meghatároz újonnan induló szabályozott szolgáltatás típusokat, ezek közös sajátossága az **ügyfél önrendelkezési jogának kiterjesztése**. A legfontosabb új szolgáltatás az **összerendelési nyilvántartás**, amelynek révén az igénybe vevő személy a nyilvántartásban kapcsolatot teremthet egyes személyes adatai - természetes személyazonosítói, adójele, TAJ száma, személyi száma, stb. - között úgy, hogy meghatározott ügyekben az eljáró hatóság saját nyilvántartásában kezelt önálló adat mellett hozzáférhet az ahhoz rendelt egyéb adatokhoz is, nagyban megkönnyítve a konkrét ügy elbírálását.

A fenti megoldás még azt is lehetővé teszi, hogy semmilyen igazolvány ne legyen nála, ha elektronikus azonosítással rendelkezik, s annak használatát személyes megjelenés igazolására a rendelkezési nyilvántartásban engedélyezte. Ez utat nyit a kizárólag **mobiltelefonos ügyintézés** előtt.

**Garanciális elemként** szolgál egyrészt a rendelkezés nyilvántartás, ahol ügyfél korlátozhatja az összerendelés alkalmazhatóságát, másrészt az **időszakos (rendszeres) értesítés**, ahol ügyfél (ha kéri) rendszeres e-mailben értesül arról adatai összerendelése, vagy épp nevében történő elektronikus bejelentkezés történt-e az adott időszakban. (E tájékoztatás fokozatosan a nevében érkezett és neki küldött iratokra is kiterjed majd a jövőben).

Az új modell ugyanakkor elfogadja, hogy **vannak csak papír formában létező iratok**, amelyek kellenek az ügyintézéshez, s vannak olyan ügyfelek, szervek, amelyekkel továbbra is papíron kell kommunikálni. Az új modell ezért átalakította a hiteles papír-



elektronikus, és **elektronikus-papír átalakítás szabályait** úgy, hogy az szolgáltatásként is nyújthatóvá vált.

A **hatóság már papír alapú megkeresés esetén is jogosult elektronikus másolat alapján eljárni**, döntését elektronikusan meghozni, s az érintett, ha kéri, az elektronikus döntésről papír alakú másolatot kap. E változás lehetővé tette, hogy megszűnjön a papír alapú iratok levéltározási kötelezettsége (már amelyeknek már van elektronikus hiteles másolata), s a hatóságok valóban elektronikus működésre térhessenek át. Itt lényeges elem, hogy az átalakítást az eredeti bizonyító erő megtartásával a posta a hatóság kérésére elvégzi mindkét irányban szolgáltatásként. Ez különösen a kisebb szervezetek (önkormányzatok, kisebb hivatalok) számára jelent óriási könnyebbséget, hisz élhetnek a legkorszerűbb megoldásokkal úgy, hogy annak költséges és munkás részével (például nyomtatással, borítékolással, címezéssel) nem kell foglalkozniuk.

A szabályozás olyan szolgáltatásokra terjed ki, amelyek fontosak az egységes működés, az interoperabilitás szempontjából, ugyanakkor nem szól bele egy-egy szakrendszer szakmai problémáinak informatikára való leképezésébe. Ilyen szolgáltatás például az **azonosítás, biztonságos elektronikus kézbesítés**, a papír-elektronikus és viszont irányú átalakítás, de szabályozott szolgáltatás az egyes **nyilvántartások elérési felülete**, illetve az **iratkezelő rendszerek kapcsolatát** biztosító felület is.

A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások mellett a Simonyi-terv hangsúlyosan foglalkozik az **elektronikus beszerzésekkel**, leszögezve, hogy „a jó beszerzési folyamat főbb ismérvei: **gyors, hatékony és átlátható**. Az e-közbeszerzés az informatika adta lehetőségeivel jól használható eszköz mindhárom jellemző támogatására.” Ennek egyik megjelenési formája az **elektronikus piactér**, amely arra teremt lehetőséget, hogy a vásárlói igényeket:

- egy időben több szállító összehasonlítható ajánlataival;
- összehasonlítható, helyettesítő termékekkel;
- a termékeket kereshető, jól strukturált kategóriák és funkciók szerinti bontásban bemutatva elégítse ki.

A másik megoldás az **elektronikus aukció**, melynek segítségével az egyes szállítók egy időben, egy helyen, azonos feltételek mellett tesznek könnyen összehasonlítható ajánlatokat. Az ajánlattétel mellett versenyeznek is egymással, de ennek lebonyolítása a különféle aukciós modellek esetén más és más.

Fontos elvárás a **követhetőség**: a hosszabb határidejű és/vagy több szervezetet érintő közigazgatási ügyek esetén a felhasználóknak meg kell adni a lehetőséget, hogy az ügyintézés státuszát követni tudják. Ehhez természetesen fel kell készíteni a kapcsolódó közigazgatási rendszereket, hogy a folyamatokban lévő jelentősebb **mérföldkövek** állapotát automatikusan jelezzék.

Az **elektronikus fizetés** lehetősége ugyancsak egyre szélesebb körben elvárás a pénzforgalmat is bonyolító közigazgatási eljárások során, ahogy a modern elektronikus szolgáltatási portfóliónak tartalmaznia kell a **mobil eszközökre** (okos telefonok, PDA-k, tabletek, stb.) optimalizált tartalmak, alkalmazások és fizetési lehetőségek lehetőségét is.

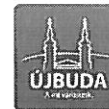
A **keresleti oldali korlátozó tényezők** (ismeretek és motiváció hiánya) kezelésére szintén érdemes hangsúlyt fektetni. Ahhoz, hogy az informatikailag képzetlenebb és bizonytalanabb tudással rendelkező állampolgárok és vállalkozások képesek legyenek igénybe venni a szolgáltatásokat, közérthető tájékoztatásra van szükség: az e-

közigazgatási szolgáltatásokat érthetővé és átláthatóvá kell tenni a felhasználók számára.

Egyes nemzetközi és hazai példák azt jelzik, hogy a szabályozási eszközök alkalmazása (pl. az e-közigazgatási szolgáltatások fokozatos kötelezővé tétele) nagy elmozdulást jelenthet a használat növelése felé. Fontos ugyanakkor kiemelni, hogy a sikeres szabályozói beavatkozás mellett is mindig ott kell állnia az ismeretterjesztésnek és a motivációnak, ellenkező esetben könnyen a szándékolttal ellentétes hatás érhető el: a felhasználók az elektronikus közigazgatási szolgáltatásokat szükséges rossznak, nem pedig az életüket megkönnyítő, az ügyintézés egyszerűbbé és olcsóbbá tevő lehetőségnek tekintik. Az elektronikus közszolgáltatások széles körű elterjedéséhez az abban rejlő **előnyök tényleges felismerése és a használat tudatos választása** szükséges.

### 5.2.3 Az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos jogszabályi előírások

- 2011. évi CLXXIV. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény és egyes kapcsolódó törvények, valamint a miniszteri hatósági hatáskörök felülvizsgálatával összefüggő egyes törvények módosításáról;
- 2010. évi LIX. törvény az egyes elektronikus eljárások módosításáról
- 2010. évi XXXVIII. törvény a hagyatéki eljárásról
- 2010. évi I. törvény az anyakönyvi eljárásról
- 2009. évi LX. törvény az elektronikus közszolgáltatásról
- 2009. évi LVI. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény módosításáról szóló 2008. évi CXI. törvény hatálybalépésével és a belső piaci szolgáltatásokról szóló 2006/123/EK irányelv átültetésével összefüggő törvénymódosításokról
- 2009. évi LII. törvény a hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről és az elektronikus tértivevényről
- 2008. évi CXI. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény módosításáról
- 2008. évi XXV. törvény az elektronikus információszabadságról szóló 2005. évi XC. törvény módosításáról
- 2005. évi XC. törvény az elektronikus információszabadságról
- 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól
- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
- 2003. évi XCII. törvény az adózás rendjéről
- 2001. évi XXXV. törvény az elektronikus aláírásról



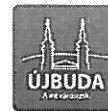
- 1999. évi LXXXIV. törvény a közúti közlekedési nyilvántartásról
- 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
- 1997. évi CXLI. törvény az ingatlan-nyilvántartásról
- 1992. évi LXVI. törvény a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról
- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- 82/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos kormányrendeleteinek módosításáról;
- 83/2012. (IV.21.) Korm. rendelet a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról;
- 84/2012. (IV.21.) Korm. rendelet egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről;
- 85/2012. (IV.21.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletes szabályiról;
- 161/2010. (V. 6.) Korm. rendelet a minősített adat elektronikus biztonságának, valamint a rejtjeltevékenység engedélyezésének és hatósági felügyeletének részletes szabályairól
- 160/2010. (V. 6.) Korm. rendelet az integrált ügyintézési és tájékoztatási pont kialakításáról, működtetéséről, valamint a működtető és az érintett szervek együttműködésének rendjéről
- 78/2010. (III. 25.) Korm. rendelet az elektronikus aláírás közigazgatási használatához kapcsolódó követelményekről és az elektronikus kapcsolattartás egyes szabályairól
- 64/2010. (III. 18.) Korm. rendelet a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet módosításáról
- 1/2010. (I. 8.) Korm. rendelet a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala létrehozásáról, feladatairól és hatásköréről szóló 276/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet módosításáról
- 241/2009. (X. 29.) Korm. rendelet a Nemzeti Környezeti Térinformatikai Rendszer létrehozásáról és működtetéséről
- 225/2009. (X. 14.) Korm. rendelet az elektronikus közszolgáltatásról és annak igénybeviteléről

- 224/2009. (X. 14.) Korm. rendelet a központi elektronikus szolgáltató rendszer igénybevevőinek azonosításáról és az azonosítási szolgáltatásról
- 223/2009. (X. 14.) Korm. rendelet az elektronikus közszolgáltatás biztonságáról
- 222/2009. (X. 14.) Korm. rendelet az elektronikus közszolgáltatás működtetéséről
- 194/2009. (IX. 15.) Korm. rendelet az építési beruházások megvalósításához szükséges eljárások integrált intézésének részletes szabályairól és a közreműködő hatóságok kijelöléséről
- 193/2009. (IX. 15.) Korm. rendelet az építésügyi hatósági eljárásokról és az építésügyi hatósági ellenőrzésről
- 187/2009. (IX. 10.) Korm. rendelet a közigazgatási hatósági eljárás megindulásáról szóló értesítés érdekében vezetett elektronikus adatbázis létrehozásáról, vezetéséről, valamint az adatbázis alapján történő értesítésről
- 278/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala létrehozásáról, feladatairól és hatásköréről szóló 276/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet módosításáról
- 277/2008. (XI. 24.) Korm. rendelet az építésügy, a településfejlesztés és -rendezés körébe tartozó dokumentációk központi nyilvántartásáról
- 67/2008. (III. 29.) Korm. rendelet a közpénzekből nyújtott támogatások átláthatóságáról szóló 2007. évi CLXXXI. törvény végrehajtásáról
- 47/2008. (III. 5.) Korm. rendelet a decentralizált helyi önkormányzati fejlesztési támogatási programok előirányzatai, valamint a vis maior tartalék felhasználásának részletes szabályairól
- 257/2007. (X. 4.) Korm. rendelet a közbeszerzési eljárásokban elektronikusan gyakorolható eljárási cselekmények szabályairól, valamint az elektronikus árlejtés alkalmazásáról
- 255/2007. (X. 4.) Korm. rendelet az építésügy körébe tartozó egyes hatósági nyilvántartásokról
- 182/2007. (VII. 10.) Korm. rendelet a központi elektronikus szolgáltató rendszerről
- 84/2007. (IV. 25.) Korm. rendelet a Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer és a kapcsolódó rendszerek biztonsági követelményeiről

#### 5.2.4 Integráció a szakrendszerekkel

Nem találni példát a lakosságnak nyújtott elektronikus szolgáltatásoknak az Önkormányzat belső rendszereivel való integrációjára; jellemző példa, hogy az Önkormányzat tulajdonában lévő Gyógyír Nonprofit Kft. által használt „AMB-Info” elnevezésű back-office munkaprogram a belső workflow-t támogatja, de **nincs**





**integrálva a webes szolgáltatásokkal** – ezért az időpontkérő form kitöltésekor egy sor adatot újra meg kell adni.

### 5.2.5 Fejlesztési lehetőségek

Az elektronikus ügyintézés területén az Önkormányzat óriási fejlesztési lehetőségekkel rendelkezik – tekintve a meglehetősen elmaradott kiindulási helyzetet. A fejlesztésekkel kapcsolatos legfontosabb szempontok:

- a tényleges lakossági/vállalkozói **igények és elvárások felmérése**;
- **képzés, motiváció** (ügyintézők, vállalkozások, lakosság)
- **integráció** a belső rendszerekkel, alkalmazásokkal;
- **szeüsz-ök** indítása, hatósági engedély megszerzése;
- **szélesebb perspektívába** helyezés (pl. Smart City Újbuda koncepció részeként)

## 5.3 ÖNKORMÁNYZATI PORTÁL

### 5.3.1 A jelenlegi önkormányzati portál bemutatása

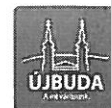
Újbuda Önkormányzatának, intézményeinek és gazdálkodó szervezeteinek webes megjelenése jelenleg **minden értelemben nélkülözi az egységességet**: az érintett honlapok sem a design tekintetében, sem pedig tartalmi, technológiai, szerkesztőségi vagy üzemeltetési értelemben nem alkotnak egységes rendszert. Ahogy a jelen stratégia elkészítésének idején még le nem zárt „**ÚBweb\_2012**” projekt helyzetértékelő dokumentuma megállapítja, *„jelenleg is több mint tucatnyi, az újbudai önkormányzathoz közvetlenül vagy közvetve kapcsolódó intézményi honlap működik a kerületben. Ezeket az egységes arculat és tartalomkezelés teljes hiánya, a technológiai megoldások különbözősége jellemzi, valamint az, hogy az önkormányzatnak korlátos a közvetlen ráhatása az érintett honlapok működtetésére.”*

Az önkormányzat nem rendelkezik a kerületi lakosokat/vállalkozásokat jellemző **internet-használati arányokra, szokásokra vonatkozó információkkal** (sem a 60+, sem a valamilyen fogyatékkal élők körében); nincs felmérésük arról sem, hogy hány **fogyatékkal élő** él a kerületben.

Az egységes Újbuda brand erősítése, a kifelé irányuló kommunikáció pontosabbá, naprakészebbé tétele, az állampolgárok tájékozódásának megkönnyítése, az elektronikus ügyintézés feltételeinek megteremtése, illetve a költséghatékony működés érdekében a KÖR 2004 Nonprofit Kft. **közbeszerzési eljárás** lefolytatását tervezi az érintett honlapok tartalmi és arculati megújítása, egységes technológiai alapokra helyezése, az önkormányzat cégei és intézményei számára tartalomszerkesztési funkció biztosítása, illetve egyszerű, gyors navigáció lehetőségét biztosító honlap-rendszer létrehozása érdekében.

A közbeszerzés szakmai megalapozását célzó „**ÚBweb\_2012**” projekt elemzése az alábbiak közül azokra a honlapokra terjedt ki, amelyek a vizsgálat időpontjában **működtek, önálló tartalommal rendelkeztek és nem irányítottak át egy másik portálra**:

# Újbuda Önkormányzata informatikai stratégiája 2012-2015



Intézmény neve	Önálló domain	Működésre vonatkozó megjegyzés
60+ Program	<a href="http://www.ujbudahatvanplusz.hu">www.ujbudahatvanplusz.hu</a> <a href="http://www.hatvanplusz.hu">www.hatvanplusz.hu</a>	nem elérhető nem elérhető
<b>BUDA-HOLD Vállalkozásszervezési és Szolgáltató Kft.</b>	<a href="http://www.budahold.hu/">http://www.budahold.hu/</a>	működik, önálló tartalom
Egyesített Bölcsődei Intézmények	-	-
Farkasréti Általános Iskola	<a href="http://www.farkasret-isi.hu">www.farkasret-isi.hu</a>	működik, önálló tartalom
Gazdasági Műszaki Ellátó Szolgálat (GAMESZ)	<a href="http://www.ujbudagamesz.hu/">http://www.ujbudagamesz.hu/</a>	működik, önálló tartalom
<b>Gyógyír XI. Egészségügyi Szolgáltató Nonprofit Kft.</b>	<a href="http://www.gyogyir11.hu">www.gyogyir11.hu</a>	működik, önálló tartalom
Hadik-Kávéház Kft.	<a href="http://hadikkavehaz.blog.hu/">http://hadikkavehaz.blog.hu/</a>	blog.hu-ra vezet
Kelenföld	<a href="http://www.kelenfold.hu">www.kelenfold.hu</a>	nem elérhető
Kelenvölgy	<a href="http://www.kelenvolgy.hu">www.kelenvolgy.hu</a>	nem elérhető
<b>KÖR 2004 Informatikai Nonprofit Kft.</b>	-	-
Központi honlap	<a href="http://www.ujbuda.hu">www.ujbuda.hu</a>	működik, önálló tartalom
Központi honlap	<a href="http://www.ujbudaonkormanyzat.hu">www.ujbudaonkormanyzat.hu</a>	nem elérhető
Központi honlap	<a href="http://www.buda11.hu">www.buda11.hu</a> <a href="http://www.bp11.hu">www.bp11.hu</a>  <a href="http://www.bp-xi.hu">www.bp-xi.hu</a>	nem elérhető működik (az <a href="http://ujbuda.hu">ujbuda.hu</a> -ra vezet) nem elérhető
<b>MÉDIA 11. Tömegkommunikációs és Szolgáltató Kft.</b>	<a href="http://www.ujbudatv.hu">www.ujbudatv.hu</a>	blog.hu-ra vezet
Nyéki Imre uszoda	<a href="http://www.nyekiimreuszoda.hu">http://www.nyekiimreuszoda.hu</a>	működik, önálló tartalom
Örmező	<a href="http://www.ormezo.hu">www.ormezo.hu</a>	nem elérhető
Quality ageing honlap	<a href="http://www.qageing.eu">www.qageing.eu</a> , <a href="http://www.qageing.hu">www.qageing.hu</a>	működik, önálló tartalom nem elérhető
Újbuda Közterület-felügyelet	<a href="http://www.ujbuda.hu/koztf.php">http://www.ujbuda.hu/koztf.php</a>	működik ( <a href="http://ujbuda.hu">ujbuda.hu</a> aloldala)
Újbuda Prizma Közhasznú Nonprofit Kft.	<a href="http://www.ujbudaprizma.hu/">http://www.ujbudaprizma.hu/</a>	működik, önálló tartalom
<b>Újbuda Sportjáért Nonprofit Kft.</b>	<a href="http://sport.ujbuda.hu/">http://sport.ujbuda.hu/</a>	működik, önálló tartalom
Újbudai Humán Szolgáltató Központ	<a href="http://www.ujbudaihszk.hu/">http://www.ujbudaihszk.hu/</a>	nem működik, fejlesztés alatt
Újbudai Idősek Háza	-	-
Újbudai Kulturális Intézet	-	-
Újbudai Logopédiai és Pedagógiai Szakszolgálat	<a href="http://www.logopedia11.hu/">http://www.logopedia11.hu/</a>	működik, önálló tartalom
Újbudai Nevelési Tanácsadó	<a href="http://www.nevtan.ujbuda.hu/">http://www.nevtan.ujbuda.hu/</a>	működik, önálló tartalom
Újbudai Pedagógiai Intézet	<a href="http://www.pszk.hu/">http://www.pszk.hu/</a>	működik, önálló tartalom
Újbudai Szociális Szolgálat	-	-
<b>ÚT XI. Építő, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.</b>	<a href="http://www.utxi.hu">www.utxi.hu</a>	működik, önálló tartalom
XI. Kerület Közbiztonságáért Közalapítvány	<a href="http://11.kozbiztonsagaert.hu/">http://11.kozbiztonsagaert.hu/</a>	működik, önálló tartalom

*Forrás: ÚBweb\_2012 projekt*

Vannak olyan domainek is, amelyek tartalmazzák az 'ujbuda' tag-et valamilyen



formában – célszerű volna megvizsgálni az **önkormányzat jogi lehetőségeit** ezzel összefüggésben.

**Az [ujbuda.hu](http://ujbuda.hu) honlap hatalmas mennyiségű információt kínál kevésbé jól áttekinthető formában;** a honlap **navigációja nehézkes**, a tartalmak elérése sok kattintást igényel, ráadásul a **kereső működése esetleges**; a weboldalak mind megjelenés, mind technológia, mind pedig tartalom szempontjából **rendkívül vegyes képet mutatnak**; összességében az oldal mai formájában **nem alkalmas arra, hogy hatékonyan támogassa az önkormányzat kommunikációját**, illetve érdemben csökkentse a lakosság (és az Önkormányzat) adminisztratív terheit;

Az ÚBweb\_2012 projekt keretében megkérdezett több tucatnyi önkormányzati és háttérintézmény vezető és szakember szerint a jelenlegi honlap azért nem vonz nagy számban látogatókat, mert **nehezen áttekinthető**, ezért a **felhasználók sokszor elvesznek az óriási mennyiségű tartalomban**; a keresett tartalom megtalálása körülményesebb, mint telefonon érdeklődni vagy a Google keresőjébe beírni a keresett információt. Az [ujbuda.hu](http://ujbuda.hu) honlap jelenleg sem **hírportálként**, sem az **e-ügyintézés platformjaként nem tölti be a neki szánt funkciót**.

A központi honlap és az egyes aloldalak, illetve néhány külső honlap által is használt **szerkesztőségi (CMS) rendszer korlátai** egyre nyilvánvalóbbak a szerkesztésért felelős munkatársak számára; a tartalmak önálló feltöltése és a tördelés gyakran okoz nehézséget, a feladattal hivatalosan megbízott Média 11. Kft. általi feltöltésnél pedig a várakozási idők jelentenek frusztrációs tényezőt.

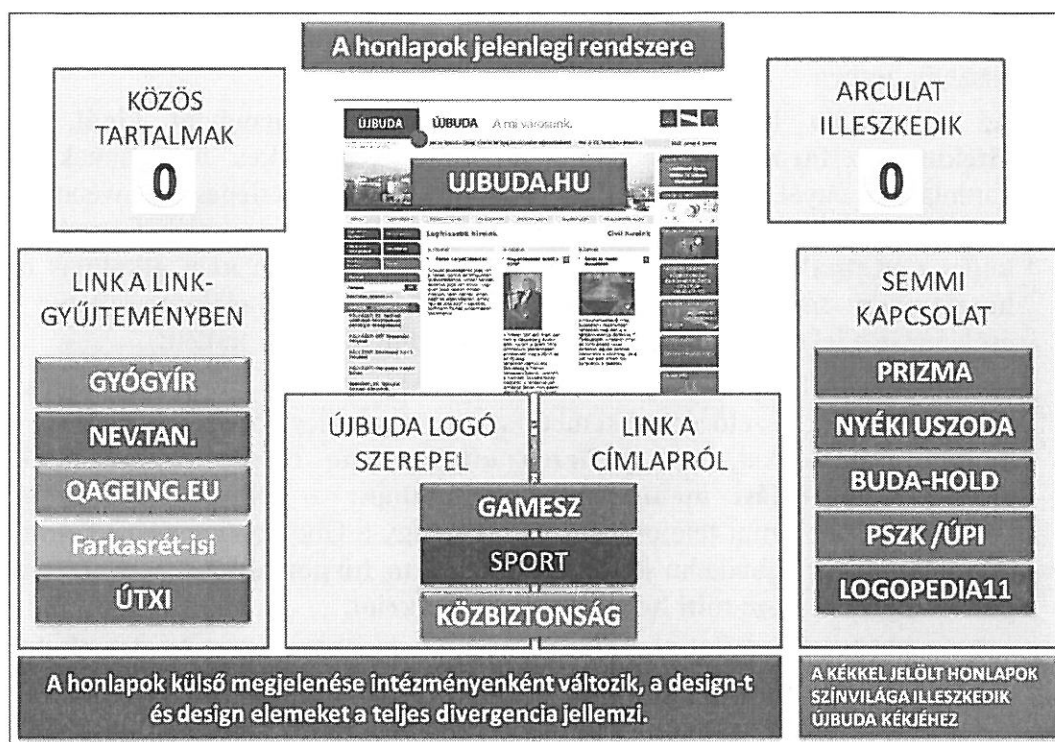
A működtetői háttér (jogok, szerződések, stb.) széttagoltsága miatt **jelenleg nincs dedikált webszerkesztő**, aki a tartalom tényleges szerkesztése mellett képes lenne rugalmasan kezelni az egyszerűbb informatikai feladatokat (bannerek elhelyezése, menüpontok szerkesztése, stb. az aktuális igényeknek megfelelően).

Az egyes weboldalak általában az adott intézmény saját tevékenységével kapcsolatban közölnek információkat, nem pedig az általuk képviselt területről - általában is elmondható, hogy **a hír típusú tartalmak erősen hiányoznak** a rendszerből, amit feltehetően a szerkesztőségi rendszer szűk keresztmetszetei és a szerkesztéssel megbízott munkatársak túlterheltsége/kapacitáskorlátai együttesen magyaráz.

Az ÚBweb\_2012 projekt felmérése szerint az újbudai Önkormányzathoz - a Polgármesteri Hivatal és az oktatási intézményeket (19 általános iskola és gimnázium, 23 óvoda, 9 bölcsőde) nem számítva - összesen 20 intézmény tartozik; a 20 intézmény közül **14 rendelkezik önálló honlappal**, önálló domain alatt, saját tartalommal és tartalomkezelési rendszerrel. Az önkormányzat 28 regisztrált domainnel rendelkezik, amelyek közül 9 egyáltalán nem elérhető, 2 pedig a [blog.hu](http://blog.hu)-ra vezet;

Az [ujbuda.hu](http://ujbuda.hu) honlaptól független, **önálló honlapok** rendkívül heterogének, mind szerkesztőségi rendszerüket, mind design-jukat tekintve elütnek az [ujbuda.hu](http://ujbuda.hu)-tól, egyes esetekben elavultak (pl. az oktatási intézmények zöme), más esetekben nem, vagy csak a fejlesztők közreműködésével szerkeszthetők (pl. Újbuda Prizma). Az önálló honlapokat az intézmények általában maguk szerkesztik, azok **jó esetben átjárhatóak** az [ujbuda.hu](http://ujbuda.hu) honlappal, de ez jobbra csak tartalomcserét jelent, nem integrált felületeket (ld. pl. rendelési idők);

*Az Újbuda Önkormányzata tulajdonában lévő domaineken üzemelő honlapok rendszere*



Forrás: ÚBweb\_2012 projekt

## 5.3.2 Tartalmak, szolgáltatások

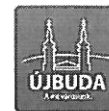
Az [ujbuda.hu](http://ujbuda.hu) kivételével az oldalak többsége viszonylag **egyszerű felépítésű**, kevés tartalommal rendelkezik, és még az alapvető szolgáltatások sem teljes körűen elérhetők; a belső oldalak, aloldalak, tartalmak az [ujbuda.hu](http://ujbuda.hu) honlapon is szegényesek, szerkesztésük és elhelyezkedésük rugalmatlan;

A központi [ujbuda.hu](http://ujbuda.hu) honlap a **jogszabályok/jogszabálytervezetek közzétételére vonatkozó mai jogszabályi előírásoknak eleget tesz**, ugyanakkor a kerületi oldalak többsége a saját intézményre vagy működési területre vonatkozó **jogszabályokat** sem teszi közzé, így az adott oldalra látogató felhasználó azt sem tudhatja meg, hogy az intézményt milyen jogszabály alapján hozták létre, mivel foglalkozik, vagy milyen törvényi elvárások vannak vele szemben;

A legtöbb oldalról hiányzik az **interaktivitás**, a **közösségi alkalmazások**, a honlapot interaktívva, felhasználó-baráttá tévő szolgáltatások. A sporadikusan rendelkezésre álló látogatottsági statisztikák szerint a szolgáltatások közül a felhasználók elsősorban az **információkeresést** használják, a Gyógyír honlapján viszont az időpontkérés is népszerű (bár nem lehet online bejelentkezni, de egy form kitöltésével és elküldésével lehet kérni időpontot és 24 órán belül visszajeleznek.)

Esetleges az **események, rendezvények megjelenítése esetleges**; az önkormányzat rendezvényeiről a Média 11 Kft. jobbra kap tájékoztatást, a kulturális rendezvények megjelenítését a Kulti szerkesztősége gondozza, de pl. a sportrendezvények esetében bizonytalan a rendszer, és az is előfordul, hogy az önkormányzat a saját rendezvényeiről sem mindig szerez tudomást; klasszikusnak mondható **eseménynaptár** funkció egyetlen vizsgált honlapon sem található (az Újbuda Sportjáért Nonprofit Kft. honlapján legalább egy Google naptár elérhető, benne a fontosabb eseményekkel.)





Ennek oka, hogy nincs egységes platform, amelyeken a különböző intézmények megoszthatnák rendezvényeiket, de még a saját rendezvényeik megjelenítése is vagy elmarad, vagy csak nehezen hozzáférhető. Általában az események vagy hírek formájában kerülnek ki a webre, vagy PDF formátumban teszik elérhetővé. Ezen még segíthetne például egy hírlevél funkció, de a weboldalak döntő része **nem üzemeltet hírlevél funkciót** sem.

A térképes vagy **térinformatikai alkalmazások** köre kimerül az adott intézmény címének Google térképre felvételében és a honlapba történő beágyazásában. A **közművekkel** kapcsolatos információk (gáz, vagy vízvezetékcső-csere, szolgáltatás-kimaradás, vagy hibabejelentő funkció még a releváns honlapokon (pl. GAMESZ) sem lelhető fel.

**Közérdekű bejelentésre** vonatkozó alkalmazás elérhető az [ujbuda.hu](http://www.ujbuda.hu) honlapon ([http://www.ujbuda.hu/form\\_bejelent.php](http://www.ujbuda.hu/form_bejelent.php)), de nem világos, hogy mi történik a bejelentésekkel, mit vállal az Önkormányzat (vagy a Közterület-felügyelet), mire számíthat a bejelentő;

A **környezetvédelemmel** kapcsolatos információk között leginkább a szelektív hulladékgyűjtésre vonatkozó felhívások kapnak helyet, de például a szelektív hulladékgyűjtő szigetekről sehol sem található térkép, illetve nincs információ az évente történő lomtalanításról, vagy a speciális hulladékgyűjtés (elem, akkumulátor, fáradt olaj, egyéb súlyosan környezetkárosító hulladék) különböző formáiról

**Közlekedési információk** (elterelések, útfelbontások, felújítások, stb.) még az egyébként kizárólag útfelújítással foglalkozó [utxi.hu](http://utxi.hu) honlapon sem érhetők el, általános információk többnyire az [ujbuda.hu](http://ujbuda.hu)-n kapnak helyet;

**Galériát az ÚBweb\_2012 projekt** a vizsgált honlapok 57%-ánál talált, videótárat viszont mindössze három esetben; **hírlevél funkció** mindössze 4 honlapon található ([pszk.hu](http://pszk.hu), [ujbuda.hu](http://ujbuda.hu), [qageing.hu](http://qageing.hu), [ujbudaprizma.hu](http://ujbudaprizma.hu)), azonban ezek is teljesen esetlegesen frissülnek, illetve a [pszk.hu](http://pszk.hu) esetében egy letölthető PDF-kiadványt jelentenek; sok honlapon még a **keresés funkciót** sem építették be, ahol pedig van (pl. [ujbuda.hu](http://ujbuda.hu)), ott esetlegesen, vagy egyáltalán nem működik;

A honlapok készítői **nem fordítottak különösebb figyelmet az infokommunikációs akadálymentesítésre**, így a legtöbb esetben nem csak gyengén látó verzió nincs, de a siketek számára sem biztosítanak megfelelő funkcionalitást – ritka kivétel a Gyógyír honlapja, amely gyengén látóknak szóló verziót is tartalmaz; a fogyatékosok számára is van **információ** a honlapon, de **már jó ideje elavult**, frissíteni kellene (pl. fogyatékos szakértő elérhetősége)

**A legtöbb vizsgált honlapon nem lelhető fel az alábbi funkciók sem:**

- álláshelyek (kivéve Gyógyír)
- hirdetőtábla
- panasz- és ötletláda
- civil szervezetek
- FAQ (kivéve Gyógyír, de szűk funkcionalitással)
- idegen nyelvi változat (kivéve Gyógyír)
- Facebook vagy más közösségi profil, Youtube csatorna (kivéve [ujbuda.hu](http://ujbuda.hu) és [ujbudaprizma.hu](http://ujbudaprizma.hu))



- RSS feed

A honlapok **külső megjelenése intézményenként változik**, a design-t és design elemeket a teljes divergencia jellemzi. Sem a használt logók (ahol vannak), sem a színvilág, sem az elrendezés nem utal arra, hogy a felhasználók az újbudai önkormányzat fenntartásában lévő intézményi honlapon vannak. (Érdemes megjegyezni, hogy a webes felületeken kívül sincs jelenleg egységes Újbuda arculat, így szükséges volna a kerület megjelenéseinek arculati egységesítése.)

Az [ujbuda.hu](http://ujbuda.hu) alatt működő aloldalak kivételével a vizsgált weboldalak **önálló domain** alatt működnek, de a fejlesztőre, üzemeltetőre vonatkozó információk hiányoznak (gyakran az impresszum is); néhány weboldal esetében található **beágyazott flash videók**, ezek többsége vagy „header”, tehát képet helyettesít, vagy valamilyen hírfolyam alkalmazás flash-es változata.

Nagyon változatos képet mutatnak a **tartalomkezelési, tartalomszerkesztési rendszerek**: a ma már meglehetősen elmaradottnak tekinthető statikus megjelenésre alkalmas HTML technológiára épül a honlapok ötöde; a viszonylag nehezkesebb tartalomkezelést és szörfölést biztosító flash a honlapok harmadánál alkalmazott megoldás. Ahol a honlap fejlesztője ugyanaz a Magnet-X Kft., amely az [ujbuda.hu](http://ujbuda.hu) portált is fejlesztette (php és MySQL alapú CMS) ott az adminisztrációs felület használatát több megkérdozett nehezkesebbnek tartja; a szöveg gyakran szétesik a frissítéskor, nincs beépített „preview” funkció.

## 5.4 TÉRINFORMATIKA

### 5.4.1 A térinformatikai rendszerekkel kapcsolatos jogszabályi előírások és ajánlások

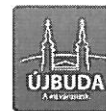
#### *Térinformatikára vonatkozó jogszabályok:*

- 1997. évi LXXVIII. Törvény az épített környezet alakításáról és védelméről,
- 253/1997. (XII. 20.) Kormányrendelet, (OTÉK), Az országos településrendezési és építési követelményekről,
- 36/2002. (III. 7.) Kormányrendelet, mint az OTÉK módosításáról szóló a megelőzői kormányrendelet módosítása.

#### *Építéshatósági, településrendezési jogszabályok:*

- 1996. évi XXI. Törvény a területfejlesztésről és a területrendezésről,
- 1997. évi LXXVIII. Törvény az épített környezet alakításáról és védelméről
- 253/1997. (XII. 20.) Kormányrendelet az országos településrendezési és építési követelményekről
- 35/1998. (III.20.) OGY határozat az Országos Területfejlesztési Konceptióról
- 1999. évi XCII. Törvény a területfejlesztésről és területrendezésről szóló 1996. évi XXI. törvény módosításáról

#### *Vagyongazdálkodásra vonatkozó jogszabályok:*



- 147/1992. (XI. 6.) Kormányrendelet az önkormányzatok tulajdonában lévő ingatlanvagyon nyilvántartási és adatszolgáltatási rendjéről,
- 48/2001. (III. 27.) Kormányrendelet az önkormányzatok tulajdonában lévő ingatlanvagyon nyilvántartási és adatszolgáltatási rendjéről szóló 147/1992. (XI. 6.) Kormányrendelet módosításáról,

A következőkben azoknak a térinformatikai szabványokat, és ezek jellemzőit mutatjuk be, amelyek figyelembe vétele nélkülözhetetlen egy korszerű térinformatikai rendszer kialakításában.

### ***Geography Markup Language (GML):***

A GML (Térbeli jelölő nyelv) gyakorlatilag egy XML alapú formátum. A GML szabvány megteremtését alapvetően az a törekvés indokolta, hogy megalkotásra kerüljön egy olyan XML (Extensible Markup Language) Schema, amely alkalmas a különböző térinformatikai adatforrások kezelésére, leírására, semleges adatszolgáltatásra, majd ez kiegészült a **rendszerek közötti adatszerével** (SOAP - Simple Object Access Protocol).

Ezen formátumon keresztül valósítható meg az egyes OGC szabvány alapú megoldások alkalmazás-sémái leírásai éppúgy, mint térbeli adatok átvitele és tárolása. A szabvány az ISO 19100-as sorozata és az OpenGIS összefoglaló definícióján alapul.

Ez a szabvány meghatározza az XML és GML sémák szerkezetét, mechanizmusát és szabályrendszerét, amely összefoglalóan az alábbiakban szerepel.

**A szabvány keretet biztosít a térbeliséggel foglalkozó alkalmazások sémáihoz,** valamint a térbeli adatok tárolásához és átviteléhez. Alkalmas profilok alakíthatók ki, amelyekkel támogathatók a helyes GML-keret leíró tulajdonságcsoportok. Speciális területek és információk körök térbeli alkalmazás-sémái alakíthatók ki.

Kapcsolt térbeli alkalmazás-sémák és adathalmazok létrehozásának és karbantartásának támogatása. Lehetőséget biztosít a felhasználó szervezetek számára, hogy megosszák az általuk leírt térbeli alkalmazás-sémákat és információt.

A GML szabvány használói választhatnak, hogy GML-ben tárolják az alkalmazás-sémákat és adataikat, vagy csupán az adatközléshez konvertálják az adatokat és sémákat saját formátumból GML-be.

Mivel az XML Schema könnyű bővíthetőséget tesz lehetővé, és az XML dokumentumok kezelését, valamint a GML-hez kapcsolódó fejlesztések nagyszámú eszközt biztosítanak, ezért a kialakításra váró informatikai rendszert úgy kell megtervezni és kivitelezni, hogy a tárolt adatok egyértelműen megfeleltethetők legyenek GML dokumentumoknak.

### **A GML szabvány alkalmas:**

- Geometriai primitívek kezelésére (0,1,2,3 dimenziós),
- Referencia rendszerek kezelésére,
- Koordinátarendszerek kezelésére,
- Dátumok kezelésére,
- Koordináta műveletek támogatására.
- Topológiai adatok leírására (primitívek, gyűjtemények).

- Irányultság kezelésére (gráf).

### *Web Map Server (WMS):*

A WMS szabvány lehetővé teszi, hogy **diverzifikáltan elhelyezett térképi szolgáltatások kommunikáljanak egymással**, míg a felhasználó elől rejtve marad, hogy a kapott dinamikus térképi tartalom több szolgáltatás egyidejű használatával áll elő. A megoldás legnagyobb előnye, hogy az egyes szervezeteknél elhelyezett térképi szerverek függetlenül működhetnek, minden egyes szervezet a saját adatait módosítja anélkül, hogy ügyelnie kellene rá, hogy az aktuális verzió átkerüljön egy központi szerver számítógépre.

A megoldás automatikusan mindig a szervezet kijelölt számítógépének adatforrásából fogja megjeleníteni a térképi tartalmat. Egyidejűleg egy térkép megtekintése közben **több szerver számítógépről érkező dinamikus adattartalom megjelenítésére** is van lehetőség. A megoldás tehát lehetővé teszi, hogy az egyes szervezetek gondozásában levő térképi rétegek on-line összekapcsolását.

Az ilyen módon kialakított infrastruktúra kedvező minden olyan szervezet esetében, ahol a térképi tartalom különböző folyamatok eredményeként esetleg földrajzilag is különböző helyszíneken áll elő, ezért a felesleges adatszinkronizálási idő és költség megtakarítható.

Az Európai Bizottság JRC gondozásában fejlesztett és várhatóan az INSPIRE direktíva gazda szervere is elvárja a térképszerverektől a WMS szabvány támogatását, valamint a piaci szoftverek is támogatják, így a megoldás használata feltételen szükséges a jövőbeli célok teljesítéséhez.

WMS kliens például a Google Earth is, továbbá támogatják a legnagyobb téradat-kezelő (mapserver) szoftverek is, mint az ESRI ArcIMS, UMN Mapserver, Autodesk MapGuide, Geomedia megoldások, Geoserver

A WMS rendszerében **a kliens felé közölt adat nem maga a térkép, hanem a lekérdezésekből előállt (renderelt) kép** (PNG, JPEG, TIFF, GIF), vagy esetenként vektor-alapú grafikai elemeket tartalmazó SVG (skálázható vektorgrafika) vagy WebCGM (Web Computer Graphics Metafile).

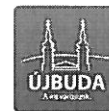
A WMS rendszer a következő három **alapvető tevékenységet** különbözteti meg:

- szolgáltatás-szintű **metaadat** visszaküldése.
- jól definiált térbeli és kiterjedési paraméterek alapján generált **térkép** közlése.
- **információ** közlése a térképen megjelenített különböző elemekről opcionálisan.

A szolgáltatás lényeges momentuma, hogy kliens oldalon szabványos web protokoll URL segítségével érhető el.

### *Web Feature Service (WFS):*

A WFS szabvány egy olyan korábban folyamatosan felmerülő probléma megoldására ad korrekt és egységes megoldást, mint a **hálózati (Web alapú) térképi adatmódosítás** problematikája.



A WFS képes arra, hogy az alkalmazások során a felhasználók a hálózaton keresztül is tudják az adattartalmat módosítani, így biztosítva a **térképi adattartalom folyamatos karbantartását**. A megoldás használata olyan esetekben fontos, amikor a térképi adattartalom több szervezet, vagy szervezeti egység által módosulhat, mivel az adatok egységesen GML formátumban kerülnek átküldésre (XML formátumú file, publikus XML Schema-val). A WFS szabvány ezen kívül támogatja a több szerverhez intézett egyidejű adatlekérdezést, amely a WMS szabványhoz hasonlóan lehetőséget biztosít több térképszerveren elhelyezett tartalom egyidejű kezelésére.

A WFS szabványt megvalósító szoftvermegoldások alkalmasak a következő **műveletek** végzésére:

- új térbeli objektumok **létrehozására**
- térbeli objektumok **törlésére**
- térbeli objektumok **módosítására**
- térbeli objektumok **zárolására**
- térbeli vagy nem térbeli **lekérdezésre, adatmegjelenítésre**

A szabványt megvalósító szoftverek alapvetően az alábbi két körbe sorolhatóak:

- **Basic**, amely megoldások csak az adathozzáférést biztosítják
- **Advanced**, amely megoldások a teljes adatmódosítást biztosítják

A szabványban szereplő előírások két típusa ismert, mint:

- A felület **XML**-ben kerül definiálásra.
- A felületen át történő geometriai elem-átvitelhez **GML**-t kell használni.

Minimum elvárásként a WFS-nek GML-t használva képesnek kell lennie elemek produkálására is az alábbi feltételek szerint:

A lekérdezést jelentő kifejezést vagy szűrőt XML-ben kell definiálni, valamint az OpenGIS Catalogue Interface Implementation Specification-ban meghatározott CQL-ből (Common Query Language – általános lekérdező nyelv) kell származtatni.

A geometriai elemeket tároló adattár nem lehet átlátszó a kliens oldali alkalmazások számára, az egyetlen elérés csak a WFS felületen át történhet.

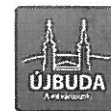
A vonatkozó tulajdonságok számára XPath kifejezés-csomagok használata.

### **Web Coverage Service (WCS):**

A WCS struktúra definiálja a **Web interface-t többdimenziós, több időponthoz tartozó térbeli adatok interoperábilis, on-line eléréséhez**.

A WCS felület térbeli adatok rétegenkénti (más szóval fedvényenkénti) elektronikus szolgáltatását végzi, hozzáférést biztosít az esetenként részletes és sokoldalú térinformáció-halmazhoz, ezáltal hasznos a kliens-oldali megjelenítés támogatására, valamint bemenet szolgáltatásként tudományos modellezéshez stb.

A Web Coverage Service (**internetes fedvény-szolgáltatás**) a WMS (Web Map Server) képességein túl az elérhető adatokat a leíró részükkel együtt teszi elérhetővé.



A Web Coverage Service **három alapvető tevékenység** köré szerveződik, amelyek megfelelnek a kliens által a szerver felé közölt kéréseknek, úgymint

**GetCapabilities:** a szervertől szolgáltatási metaadatok kérése. A szerver GML (XML) kódon keresztül kommunikál a kliens felé, melyben benne foglaltatik a szolgáltatás és a rétegek rövid leírása, amelyre a kliensnek valószínűleg szüksége lesz.

**DescribeCoverage:** egy vagy több réteg teljes lekérdezését teszi lehetővé, melyet a WCS szerver szolgáltat. A szerver itt is GML kóddal kommunikál a kliens felé.

**GetCoverage:** a térbeli helyek halmaza értékeivel vagy tulajdonságaival megadott kért réteget szolgáltatja. Rokon a WMS és WFS megfelelő tevékenységeivel, de e rendszer néhány kiterjesztése inkább a fedvények átadását végzi, mint az említett másik kettő, ahol statikus térképeket vagy diszkrét elemeket adnak át a kliensnek. A szerver a réteg leválogatott adatait egy ismert formátumra alakítja, ezt közli a klienssel.

#### **Web Map Context Documents Implementation (WMC):**

A WMC definiálja a **Web interface-t többdimenziós, több időponthoz tartozó térbeli adatok interoperábilis, on-line eléréséhez.**

Ez a szabvány leírja, hogyan készíthető egy térképi nézet különböző Web Map szerveren tárolt különböző rétegek kompozíciójaként (összefüggés-rendszer, kontextus – „Context”). Az összefüggés-rendszer kódolható és elmenthető, így a felhasználók által készített internetes térképek („Web Map”-ek) automatikusan újra-előállíthatóak és bővíthetőek.

Jelenleg a kompozíciók mentése főként WMS-hez kötött, és fejlesztések történnek más szolgáltatások (például Web Feature Service) irányába. Az összefüggésrendszer (Context) XML felhasználásával kerül leírásra.

A Context lehetséges felhasználási körei:

- alapértelmezett **induló nézet** létrehozása különböző felhasználói csoportok számára;
- a kliens nézet aktuális, a **felhasználó által történő navigálás** és térképi réteg módosítások állapotmentése.

A felhasználói beállításokon túl az egyes rétegekhez tartozó **extra információ** is tárolható (elérhető megjelenítési stílusok, formátumok, SRS stb.), így amennyiben a felhasználó ismét használni kíván egy réteget, elkerülhető a szerverről történő ismételt lekérdezés.

A Contextet elmentve egy kliensen, szabadon átvihető egy másik kliens alkalmazásba.

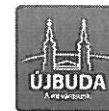
A Contextek katalogizálhatók és böngészhetők, hierarchiába rendezhetők, így az egyedi felhasználók számára megfelelően tagolt hozzáférés biztosítható.

#### **5.4.2 A jelenleg használatban levő térinformatikai rendszer jellemzői**

Az önkormányzat a **Tekiré Kft. Intergraph technológiára épített geoportálját** használja.

Az **Intergraph** a világ egyik vezető vállalata a térinformatika és tér-adat menedzsment szoftverek előállításában. Számtalan állami és magán cég, több mint 60 országban használja ezt a térinformatikai technológiát.





A **GeoMedia WebMap** az Intergraph web-alapú térképi megjelenítő és elemző eszköze. A szoftver térbeli adatokra épülő interaktív weboldal, vagy webszolgáltatás létrehozását és működtetését támogatja. A **WebMap** részét képező Publisher eszköz révén mindez akár web programozás nélkül is lehetséges. Amennyiben összetett rendszer kiépítése a cél, számos programozható objektum áll rendelkezésre, melyekkel saját térképes weboldal hozható létre, vagy egy már meglévő oldalt lehet képessé tenni térbeli adatok szolgáltatására.

A **GeoMedia WebMap** minden olyan térbeli adatformátumhoz közvetlen, valós idejű adatkapcsolatot biztosít, amit a GeoMedia támogat. A **GeoMedia WebMap**-ban az asztali GeoMedia szoftver minden térbeli elemző funkcionalitása megtalálható. Ez azt jelenti, hogy a **WebMap** segítségével a kliens oldalon egyetlen webböngészőt (IE, Firefox, Opera) használva egy olyan nagy teljesítményű, dinamikus térinformatikai alkalmazás építhető, aminek a funkcionalitását korábban csak asztali GIS szoftverek nyújtották.

A **WebMap** egy teljesen **skálázható web architektúrát** nyújt az ún. "Web Presentation" technológiával. A technológia lehetővé teszi raszteres és vektoros kimeneti formátumú térképek generálását. Az egyik ilyen vektor formátum a Scalable Vector Graphics, (SVG) ami véleményünk szerint a fejlett megjelenítési funkcióinak köszönhetően leginkább alkalmas a flottamenedzsment támogatására (pl.: weben keresztüli renderelés). A skálázható web architektúra lehetővé teszi a szerver oldali méretbeli fejlesztést kódszerkesztés nélkül, amennyiben a felhasználói oldalon a felhasználók, vagy felhasználói kérések száma jelentősen megnövekedne.

A Geoportál térképi alapját a **Földhivataltól származó alaptérkép** biztosítja. Ennek frissítése, a kb. 50 különböző tematikájú réteg rendberakása évente aktuálissá váló feladat. A poligonizációt a Geomédia rendszer végzi automatikusan. A szakmai attribútumok XLS állományban vannak. A poligonok és a szakmai attribútumok összekapcsolását a poligon egy belső pontja (centroid) biztosítja.

A Geoportál rendszerből **napi rendszerességgel készítenek tematikus térképeket**, aminek nyomtatásához saját plotter áll rendelkezésre.

A Geoportál nyilvános adatai a **weben keresztül is elérhetőek** a külső felhasználók számára.

### 5.4.3 A térinformatika rendszerek elvárt funkcionalitása

A közigazgatási adatok egy jelentős része rendelkezik térbeli tulajdonsággal, jellemzővel, ezért megjelenítésére célszerű a térinformatikai alkalmazások használata. Mindezek esetében a különböző objektumok térbeli elhelyezkedése több szempontból nem közömbös. A **térbeli és a hozzájuk kapcsolódó alfanumerikus adatok kezelése** (térképek digitalizálása, bináris formában történő tárolása, a bináris adatállományok összekapcsolása, integrálása „hagyományos” adatbázisokkal), elemzése, adatok szolgáltatása a **térinformatikai rendszerek feladata**.

Egy integrált, önkormányzati térinformatikai rendszer általában az önkormányzati tevékenység egyes részterületeit alrendszerekkel támogatja. Vannak általános tevékenységet támogató alrendszerek (pl. valamilyen keretrendszer, partneryilvántartás, címkataszter) és vannak egy-egy konkrét szakterületet támogató alrendszerek (pl. ilyen lehet egy ingatlanvagyon-kataszter). Az alrendszerek

mindegyikének követnie kell a hatályos és jelenleg érvényes, legújabb jogszabályi követelményeket.

A térinformatikai rendszer fontos feladata egy olyan **térbeli adatbázis** kialakítása, amely biztosítja a térképi információk központi elérhetőségét, minek eredményeként

- a térképi adatok csak egy **egységes és az önkormányzat által hitelesnek elfogadott** forrásból érhető el;
- **megszűnnek a helyi másolatok** pl.: a különböző osztályok által módosított példányok;
- **központilag kezelhető az adatok elérhetősége** és azokon különböző módosítások csak megfelelő jogosultsággal végezhetőek;
- **központilag kezelhető és ellenőrizhető az adatok módosítása**, ami akár egy kötelező nagyban automatizált jóváhagyási és ellenőrzési folyamatot is jelenthet.

Egy **integrált térinformatikai rendszer alrendszerei** általában a következő területekre oszthatók:

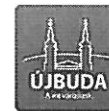
### ***Központi modulok***

A rendszer alapvető működési környezetét biztosító modulok. A keretrendszerben kezelhető, rugalmas és korszerű felhasználói jogosultságokon keresztül ellenőrizhető a rendszerrel kapcsolatba kerülők **hozzáférése**. A felhasználói felület lehetővé teszi a digitális térkép és a szöveges adatok együttes kezelését, a legalapvetőbb **adatok karbantartását és kódolását**, mint az alaptérkép, címkataszter, partneryilvántartás. A rajzi alrendszeri funkciók hatékony tematikus térképkészítést és térinformatikai funkciókészletet biztosítanak. A magas fokú rendszerintegráció következményeképpen a többi alrendszer ezeket az információkat már kódoltan, redundancia-mentesen használhatja.

Ilyen funkciókat láthat el az általában **keretrendszernek** nevezett modul, melynek elsődleges feladata a térinformatikai rendszerkezelő felületének biztosítása, az alapvető térinformatikai funkciók ellátása – digitális térképek kezelése, rétegkapcsolás, közelítés-távolítás stb. –, a nyilvántartott objektumok alfanumerikus és grafikus jellemzőinek egyidejű kezelése. A rendszerekben általában **beépített vezérlő** biztosítja az önkormányzati alrendszerek együttes és párhuzamos működésének összehangolását és vezérlését, az egyes modulok között szükséges adatkommunikáció irányítását és lefolytatását.

Egy **rajzi, tervezői alrendszer** is a központi elemek részét képezheti. Feladata a hatékony **tematikus térképkészítés és térinformatikai funkciókészlet** biztosítása. A rajzi modul egy opciója lehet a légifénykép-kezelés is. Ennek segítségével a vektoros térképek mellett a **légi fényképek megjelenítése és hatékony kezelése** is lehetővé válik.

Rendkívül hasznos, ha a rendszer **címnyilvántartással, címkataszterrel** van ellátva. A térinformatikai rendszerek sajátja, hogy **megvalósítják a nyilvántartott objektumok földrajzi lokációjának szöveges és grafikus azonosítását**. Általában ezt egy grafikus közterület-ábrázoló felülethez rendelt szöveges nyilvántartás oldja meg, amely a szöveges nyilvántartásból kiinduló pontos postai címre vagy helyrajzi számra történő térképi lekérdezést tesz lehetővé. Ennek az adatbázisnak a korrekt és pontos



karbantartása oldható meg egy ilyen alrendszerben. Ezt a **központi postai cím adatbázist** használja minden modul, biztosítva a redundancia csökkentését, valamint az egységes címnyilvántartásból fakadó előnyöket.

A címkataszterhez hasonló adatbázis a **partneryilvántartás**, melynek feladata az önkormányzattal, intézményeivel és önkormányzati cégekkel kapcsolatba kerülő személyek, vállalkozások, intézmények egységes elvek szerinti nyilvántartása. Ez a nyilvántartás az összes alrendszerből elérhető, ezáltal egyetlen centrális partnertörzs használható a hivatal összes szervezeti egységében.

Egy nagyobb térinformatikai rendszer esetében a **jogosultságkezelés** és a különböző alrendszerek által kezelt nyilvántartásokhoz való **hozzáférést szabályozó jogosultságok**, szerepkörök nyilvántartása is általában egy külön modulban van megoldva. Az alrendszer kezelése rendszergazdai feladatkör, melyet fontosságán és felelősségi jelentőségénél fogva az üzemeltetés mikéntjétől függetlenül a hivatal belső munkarendjébe ágyazottan kell megoldani.

### *Műszaki nyilvántartások*

A polgármesteri hivatal törvényi kötelezettségek által meghatározott **kötelező és legfontosabb alapnyilvántartásait** jelentik. Az alrendszerek automatikusan elkészítik a különböző, kötelező vagy opcionális statisztikai kimutatásokat és jelentéseket. A műszaki nyilvántartásokban szereplő adatok elsődleges adatgazdái lehetnek külső autonóm szervezetek (pl. Földhivatalok, közművállalatok stb.), az ezekkel valamint a **nagy országos informatikai rendszerekkel** és programokkal (NKP, TAKAROS, TAKARNET, OTeIR, MTeIR stb.) **való kapcsolattartás szabványos felületeken** keresztül valósulhat meg, lehetővé téve online vagy automatizált offline adatcserét.

Ilyen alapnyilvántartás általában valamilyen **ingatlantörzs-adatbázis**, melynek feladata az ingatlanok – földrészletek, épületek, albetétek – alapadatainak, illetve az azonosítására szolgáló – helyrajzi szám, elsődleges cím - adatoknak a nyilvántartása, az ingatlanok térképi megjelenítése – megfelelő térképi szimbólumokkal való összerendelése.

Szintén alapvető műszaki nyilvántartások körébe tartozhat az **útnyilvántartás**. Egy digitális alaptérképen a közterületet ábrázoló felülettel összekapcsolva teszi lehetővé az önkormányzatok tulajdonában, illetve kezelésében lévő közterületekkel kapcsolatosan a parkolók, útszakaszok, csomópontok, útviszonyok stb. nyilvántartását és korszerű kezelését.

Egy **építményműszaki nyilvántartás** feladata lehet az ingatlanokra – telkekre, épületekre, lakás és nem lakás célú helyiségekre – vonatkozó műszaki adatok nyilvántartása és kezelése. Általában szöveges nyilvántartásában leírásra kerülnek az ingatlanok közmű ellátottságára, liftjeire, műszaki állapotára vonatkozó adatok és ezek mellé rögzíthető a digitális formában rendelkezésre álló grafikus műszaki dokumentáció. A **beépített dokumentumkezelőnek** képesnek kell lennie a legelterjedtebb dokumentum formátumok csatolására és megjelenítésére (Pl.: TIFF, JPG, DGN, SVF, DWG stb.).

A polgármesteri hivatalok számára elsőrendű fontosságú a területükön húzódó közműobjektumok geográfiai adatainak ismerete. A **közműnyilvántartás** egyrészt törvényi kötelezettség, másrészt a műszaki osztályok számára elengedhetetlen a beruházások tervezésében és az építési engedélyezésben.



A polgármesteri hivatal és a települési közművállalatok számára az együttműködés keretét egy integrált közműnyilvántartás nyújthatja. Az ebben résztvevő intézmények a rendszer adatkapcsolati felületein és kommunikációs szoftverein keresztül megoszthatják saját adatbázisaikat, amely révén egy mindenki számára hatékonyabb működést lehetővé tévő települési közmű adatbázis jön létre. Minderre a **fővárosban a fővárosi közműcégekkel való egyeztetés nehézsége miatt nincs reális esély.**

A **zöldkataszter** alrendszer, mint alapnyilvántartás segítségével végezhető el a standard és egyedi védetségű faállomány nyilvántartása, és végezhető a fakivágási engedélyek kiadása.

### ***Komplex vagyongazdálkodási alrendszerek***

A vagyongazdálkodási folyamatok nyomon követését akár több alrendszer is végezheti és ezen felül általában elérhető egy vagy több, a kapcsolódó alapvető analitikákat kezelő analitikus nyilvántartás is. A 147/1992 számú kormányrendelet előírja az önkormányzatok számára a tulajdonukban lévő **ingatlanok nyilvántartását**. A rendelet és annak melléklete pontosan előírja a nyilvántartás informatikai követelményeit, az adatszolgáltatások adattartalmát. A vagyongazdálkodás számos folyamatában a földhivatali ingatlan-nyilvántartás hiteles adatai nagy jelentőséggel bírnak. Egy ingatlan-nyilvántartási alrendszer feladata a hiteles földhivatali információk szolgáltatása és kezelése, az előírásoknak megfelelő nyilvántartás kezelése és az adatszolgáltatás biztosítása, illetve az ingatlan vagyonnal való gazdálkodás támogatása.

Legtöbbször egy **vagyonanalitikai modul** biztosítja az önkormányzati ingatlanok értékadat-változásainak nyilvántartását oly módon, hogy az automatikusan összehasonlítható az Ingatlanvagyon-kataszter alrendszerben tárolt ingatlanadatokkal. Ezáltal minimálisra csökken az a humán erőforrásigény, amely a két nyilvántartás összehasonlításához szükséges.

### ***Hatósági tevékenységet és egyéb igazgatási feladatokat támogató alrendszerek***

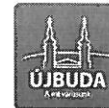
Az építésigazgatás és város- illetve területrendezés hatósági feladatai mellett a **környezetvédelem és zöldterület kataszter** feladatait valósítják meg, támogatják az alrendszerek. Az alrendszerek az egyes dokumentumokat egy meghatározott szövegformátumban (pl. Word) automatikusan elkészítik és az iktatóval szorosan együttműködve katalogizálják.

Az építésügyi feladatok szorosan kapcsolódnak a térinformatikához, ezért a legcélszerűbb, ha a térinformatikai rendszer része egy építésügyi szakági modul. Egy ilyen alrendszer feladata az önkormányzatok műszaki osztályainak támogatása. Megvalósítható a teljes építésügyi ügymenet számítógépes vezetése, a szükséges dokumentumok előállítás és tárolása.

A **városrendezési feladatokat** is alrendszerben érdemes ellátni, ennek feladata a digitális formában elkészült rendezési tervek szöveges és térképi adatainak kezelése. Hasznos, ha ez az alrendszer képes kezelni mind az OÉSZ mind az OTÉK szerint készült rendezési terveket, akár egymással párhuzamosan is.

A **környezetvédelmi** feladatok ellátására is külön alrendszer szolgálhat, melynek feladata, hogy támogassa a polgármesteri hivatal környezetvédelmi nyilvántartásokkal, ügyekkel kapcsolatban végzett munkáját. Általában egy ilyen modul az alábbi környezetvédelmi területekkel foglalkozik: légszennyezés, zajterhelés, háttérsugárzás,





parlagfű, környezetvédelmi program.

A vagyongazdálkodás folyamatokhoz hozzátartozik a **pályázatás** lefolytatása. A vagyongazdálkodás – elidegenítés, bérbeadás, beruházási fenntartási munkák – során lezárt, illetve folyamatban lévő pályázatok (verseny tárgyalások, licitek, közbeszerzések), a beérkezett ajánlatok, értékelések adatainak nyilvántartása és kezelése.

Fontos a **bérbeadás hasznosítás és szerzések, elidegenítések** kezelése. A bérbeadás hasznosítási rendszer feladata az önkormányzati bérlmények (telek, lakás, nem lakás célú helyiség stb.) hasznosításával (bérbeadásával), a bérleti szerződések, a hasznosítás feltételeit meghatározó övezetek, a hasznosítás ellenőrzéséhez, tervezéséhez szükséges felmérések, tervek nyilvántartása és kezelése. A szerzés és az elidegenítés tervezéséhez, végrehajtásához és utólagos ellenőrzéséhez kapcsolódó ügyiratok, értékesítési feltételek, adásvételi szerződések, a szerződéskötés körülményeinek (vevőkiválasztás, pályáztatás stb.) és a szerződésekben rögzített fizetési és egyéb feltételek nyilvántartása és kezelése.

A **beruházási és karbantartási feladatokra** is létezik alrendszer, melynek feladata az Önkormányzat tulajdonában lévő ingatlanokon végzett beruházások (felújítások), a mindennapi, rendeltetés szerű, folyamatos használatot biztosító fenntartási (kezelési és karbantartási) munkák, illetve a kapcsolódó ügyiratok, tervek nyilvántartása és kezelése. Segítségével az Önkormányzat hatékonyabban tudja tervezni és felhasználni a fejlesztési és felújítási pénzalapokat, ellenőrizni a műszaki, pénzügyi teljesítéseket, határidőket, a megalapozott szerződéskötéseket.

### *Kommunikációs alrendszerek*

Internet-alapon működő, az adatok változását automatikusan követő (az adatbázisból dinamikusan generált HTML lapok révén) publikációs rendszer, amely a települést számos információs bázis alapján, multimédia eszközökkel mutatja be. Hivatali dokumentumok tölthetők le, a rendszer az első – de lényeges – lépés egy virtuális hivatal megvalósítása felé.

A **közmű vállalatok** számára térinformatikai alapon működő, teljes szakági nyilvántartást valósíthatnak meg az egyes közmű modulok.

#### 5.4.4 Integráció a szakrendszerekkel

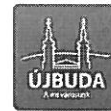
Az integráció a térinformatikai rendszer és a szakrendszerek között a következőket jelenti:

- 1.) A **szakrendszerekben tárolt adatok közvetlenül megjelennek a térkép megfelelő rétegein**, a térképen kiválasztott objektumoknak a szakrendszerekben tárolt adatait a térkép felületén elérhetőek, míg a másik oldalról
- 2.) A **szakrendszerekben kiválasztott objektum és környezete megjeleníthető a térinformatikai rendszerben.**

#### 5.4.5 Fejlesztési lehetőségek

A térinformatikai fejlesztési lehetőségek meghatározásához elengedhetetlen, hogy egy részletes és teljes körű (felhasználói interjúkkal is megalapozott) **térinformatikai**





**felmérés** készüljön az önkormányzatnál, melynek során felmérésre kerülnek a következők:

- az önkormányzatnál használt **szakrendszerek térinformatikai igényei** és az általuk alkalmazható technológiai megoldások.
- a szakrendszerekben **nyilvántartott adatok köre**, különös tekintettel azokra, amelyek geometriai információval rendelkeznek, illetve amelyek térképi kezelése hasznos lehet.

A geometriai információval rendelkező adatok **geokódolása** (azaz térképi információval ellátása) általában igen munkaigényes és ennek következtében költséges feladat. Jelentős mértékben egyszerűsíti a geokódolás folyamatát az, hogy amennyiben a kódolandó adathoz **megfelelő pontosságú cím** rendelhető, akkor ez a folyamat gépesítve végezhető (pl. a Google Maps segítségével). Ezért is kiemelkedő a jelentősége annak, hogy az önkormányzatnál működő informatikai rendszerek közös, **közhiteles irányítószám, település és utcajegyzékre épített címrendszert** használjanak.

## 5.5 VEZETŐI INFORMÁCIÓS RENDSZER

A **működési hatékonyság** folyamatos fejlesztése, a működési **teljesítmény értékelése**, illetve kormányzati szervek által megfogalmazott **elvárások** teljesítésének igénye szükségessé teszi **Vezetői Információs Rendszer (VIR)** használatát az önkormányzatoknál.

A vezetői információs rendszerek a **felső vezetés** (polgármester, alpolgármester, jegyző, kiemelt irodavezetők) **számára készítene jelentéseket** az egyes alkalmazások adataiból. **Jellemzően több adatbázisból** nyerik az adatokat, így ez a kérdés szorosan kapcsolódik a közös törzs-adat kérdéséhez. Egy **közös törzs-adat** esetén lényegesen **magasabb színvonalú** vezetői információs rendszer hozható létre, mint a szoftverek adatexportjai esetén.

A **vezetői információs rendszerek célja:**

- **vezetői munkafolyamatok** informatikai támogatása felhasználóbarát rendszer révén;
- **vezetői döntések megalapozása** naprakész információkkal és adatokkal;
- az önkormányzat szervezetének és intézményeinek **működési átláthatóságának** biztosítása;
- az önkormányzat **gazdálkodási és ügyintézési teljesítményének** mérése, nyomon követése és értékelése;
- **több szakterület** vezetői szempontból lényeges **adatainak egy rendszerben** történő együttes megjelenítése;
- **kimutatások, elemzések és beszámolók** meghatározott formátumú készítése táblázatokkal és diagramokkal.

### 5.5.1 Jogszabályi kötelezettségek, ajánlások

A területet meghatározó legmagasabb szintű jogszabály „A személyes adatok



védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról” szóló 1992. LXIII. törvényt és a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. LXIV. törvényt, egységes szerkezetben a végrehajtásáról szóló 146/1993. (X. 26.) Korm. rendelettel.

### 5.5.2 Az önkormányzatnál jelenleg működő vezetői információs rendszer

**Jelenleg vezetői információs rendszer nem működik az Önkormányzatnál.** A hivatal vezetői a szakigazgatási területek összefoglaló adatait rendszeresen felhasználják. A jelenlegi helyzetben a szakigazgatási területek vezetőinek közreműködésével jutnak el az igényelt adatok a felső vezetéshez. Vezetői információs rendszert, amely közvetlenül a szakigazgatási rendszerekből nyerne adatot, nem használnak. Az igényelt adatokat **megfelelő minőségben és időben megkapják** a jelenlegi megoldás alapján.

### 5.5.3 Az önkormányzatoknál működő vezetői információs rendszerek funkciói

A vezetői információs rendszernek jellemzően a következő lehetséges kimutatásokat kell előállítania:

#### *A gazdálkodás minőségére vonatkozó kimutatások*

E kimutatások naprakész vezetői információkat szolgáltatnak az önkormányzat gazdálkodásának helyzetéről, az önkormányzat fizetőképességéről, az önkormányzati kiadások és bevételek tervezett és tényleges alakulásáról, az előirányzatok teljesüléséről.

**Kötelezettségek:** az önkormányzat kötelezettség-állománya adott időszakra/időpontra vonatkozóan, szállítók szerinti bontásban, felmerülés, fizetési esedékesség, és pénzügyi teljesítés alapján, lehetőség szerint kiterjesztve a részben önálló gazdálkodókra, illetve az önkormányzat tulajdonában lévő gazdasági társaságokra.

**Követelések:** az önkormányzat kintlévőségei adott időszakra/időpontra vonatkozóan, vevők szerinti bontásban, felmerülés, fizetési esedékesség, és pénzügyi teljesítés alapján, lehetőség szerint kiterjesztve a részben önálló gazdálkodókra, illetve az önkormányzat tulajdonában lévő gazdasági társaságokra.

**Likviditás:** az önkormányzat likviditásának nyomon követésére és ellenőrzésére alkalmas, ki és befolyó pénzforgalom összevetésén alapuló likviditási kimutatás.

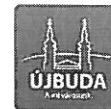
**Előirányzati kimutatások:** előirányzati értékek adott időszakra vonatkozóan, szakfeladatonként, intézményenként (részben önálló gazdálkodók szerint) és tételtípusonként (bevételi vagy kiadási előirányzat).

**Tényleges gazdálkodási (teljesülési) adatok:** bevételek és kiadások bontásban, szakfeladatok és részben önálló gazdálkodók szerint adott időszakra (év, negyedév, hó, nap).

**Terv-tény kimutatás:** előirányzati és tényleges gazdálkodási adatok összevetése adott időpontig, bevételek és kiadások bontásban, szakfeladatonként, részben önálló gazdálkodók szerint.

#### *Az ügyintézés minőségére vonatkozó kimutatások*

Az ügyintézési kimutatások készítésével és értékelésével elemezhetővé válik az



ügyintézésben érintett **szervezeti egységek leterheltsége**, a munkatársak rendelkezésre állása, a **hátralékos ügyek** száma, eloszlása és kialakulásuk okai. E kimutatások segítségével a **kedvezőtlen folyamatok időben kezelhetők**, és intézkedések hozhatók. Ilyen információk lehetnek pl.:

- **elektronikusan indított ügyek** száma irodánként, ügykörönként és ügyintézőnként adott időszakra (év, negyedév, hó, nap) vonatkozóan;
- **hagyományos módon indított ügyek** száma irodánként, ügykörönként és ügyintézőnként adott időszakra (év, negyedév, hó, nap) vonatkozóan;
- **elindított ügyek száma** irodánként, ügykörönként és ügyintézőnként adott időszakra (év, negyedév, hó, nap) vonatkozóan;
- **folyamatban lévő ügyek** száma irodánként, ügykörönként és ügyintézőnként adott időszakra (év, negyedév, hó, nap) vonatkozóan;
- **hátralékos (határidőn túli) ügyek** száma irodánként, ügykörönként és ügyintézőnként adott időszakra (év, negyedév, hó, nap) vonatkozóan;
- **lezárt ügyek száma** irodánként, ügykörönként és ügyintézőnként adott időszakra (év, negyedév, hó, nap) vonatkozóan;

### *E-közigazgatásra vonatkozó kimutatások*

E kimutatások révén láthatóvá válik az önkormányzati portál e-ügyintézési funkcióinak kihasználtsága, az e-ügyintézés intenzitásának mérése és időbeli fejlődése. Az alábbi információk birtokában intézkedések hozhatók az **elektronikus ügyek számarányának növelésére**:

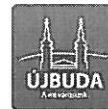
- önkormányzati **portálon elérhető tartalmak és funkciók látogatottsága** (egyedi látogatók, visszatérő ügyfelek, kattintások száma, critical path stb.)
- önkormányzati **portálról kezdeményezett elektronikus ügyek** száma felhasználók szerint (lakossági vagy kis- és középvállalkozás) és ügytípusonként.

### 5.5.4 Fejlesztési lehetőségek

A vezetői információs rendszer bevezetésének alapvető feltétele, hogy **olyan adatszolgáltató alkalmazások üzemeljenek a hivatalban, amelyek képesek szabványos formában adatot szolgáltatni**. Az új alkalmazások beszerzésénél ezt a szempontot célszerű nagy hangsúllyal figyelembe venni.

## 5.6 BIZOTTSÁGI ÉS TESTÜLETI ÜLÉS TÁMOGATÓ RENDSZER

A települési önkormányzatok túlnyomó részében a bizottsági és a testületi ülés támogatására jellemzően csak az **elektronikus szavazás támogatására szolgáló rendszer** (döntő többségben az **Globomax Microvoks** rendszere) és az ahhoz közvetlenül kapcsolódó, vagy attól függetlenül működő nyilvántartást vezető alkalmazás szolgál.

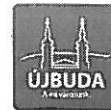


. A **teljes bizottsági és testületi ülés előkészítés** folyamatának támogatására azonban a rendszerek jelentős része **nem alkalmas maradéktalanul**.

A képviselők a hagyományos papíralapú ügyintézésről akkor tudnak megválni, és akkor tudják elsődleges munkaeszközüknek a támogató rendszert elfogadni, ha az a teljes önkormányzati **döntéshozatalban mindenkor a legfrissebb adatokat tartalmazza**, abban könnyen kereshetnek, és bárhol el tudják érni.

### Egy sikeres bizottsági és testületi ülés támogató rendszer főbb jellemzői:

- **workflow-alapú**, amely egyrésztől leképezi a teljes döntéshozatali mechanizmust, másrésztől megfelelően rugalmas az egyes ügyek tekintetében;
- **támogatja** a bizottsági és albizottsági **döntéshozatalt** (azokat az előterjesztéseket is, amelyek nem kerülnek testület elé);
- **támogatja a jegyzőkönyvkészítést** – akár hangfelismerő és értelmező szoftver illesztésével, amelynél az emberi beavatkozás igénye kisebb;
- a napirend és más **módosítások azonnal**, vagy meghatározott időn belül (5-10 perc) megjelennek a rendszerben, és láthatóvá válnak az ülésen. Így nem szükséges a valóságtól elrugaskodott, spártai munkamenet bevezetése. Módosító indítvány felvihető az ügyintéző, vagy a képviselő által az ülésen elektronikusan benyújtva;
- a **helyszínen kiosztott anyagok** is azonnal felkerülnek a rendszerbe;
- az előterjesztések előzményei, verziói megtekinthetők a rendszerben. Az egyes dokumentumok összekapcsolhatók;
- illetve van az **önkormányzati intranethez**, ahol minden hivatali, vagy akár önkormányzati dolgozó láthatja a döntéseket, jegyzői utasításokat stb. A rendszer bevezetését megelőzően hozott döntések pedig szintén látszanak a rendszerben – egységes szerkezetben.
- az **intraneten** keresztül illetve van az **Önkormányzat portáljához**, így a nyilvános információk gyakorlatilag emberi beavatkozás nélkül megjeleníthetők;
- illetve van az **iktatórendszerhez**, így az előterjesztések az iktatórendszerben található dokumentumokkal egyértelműen megfeleltethető viszonyban vannak.
- illetve van az iktatórendszerhez tartozó **feladatkövető rendszerrel**, így a feladatkövető rendszerben a döntések alapján kioszthatók a feladatok.
- illetve van a **szavazást lebonyolító rendszerhez** (ha ennek kiváltása körülményes – ez jellemzően nem informatikai, hanem elektronikai feladat).
- olyan **minőségügyi szabályok** bevezetése és betartatása, amely eredményeként minimalizálni lehet az ügyintézői hibákat (pl. a papír alapú határozatok és rendeletek az elektronikussal egyezzen meg);
- meg van oldva a **papír alapú határozatok és az elektronikus határozatok egyértelmű megfeleltetése**, a rögzítő folyamat során az emberi hibák lehetősége minimalizált;
- meg van oldva a **döntések követése**, azok teljesülése bizottsági és testületi szinten – illeszkedve a feladatkövető és iktatórendszerhez;



- **felhasználói szintű nézet** definiálható, ami az egyes döntéshozatali grémiumok tekintetében testre szabható, másrésztől minden egyes előterjesztéshez jegyzet illeszthető (pl. frakció támogatja ezt az előterjesztést, hozzászólás vázlata stb.),
- az **interneten** a bizottsági vagy testületi előterjesztések megjeleníthetők, az interneten a lakosság által az egyes előterjesztéshez felvitt vélemények, fórumok láthatók a zárt rendszerben is közvetlenül az egyes előterjesztésekhez kapcsolódva;
- **felhasználóbarát, rugalmas, áttekinthető és gyors.**
- web-alapú **kliens-szerver** alkalmazás.

## 5.6.1 Jogszabályi kötelezettségek, ajánlások

- 2011. évi CLXXXIX. törvény Magyarország helyi önkormányzatairól
- Magyarország alaptörvénye
- 2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról
- A közigazgatási és igazságügyi miniszter 23/2012. (IV. 25.) KIM rendelete
- Az adott települési Önkormányzat rendelete a Közgyűlése és szervei Szervezeti és Működési Szabályzatáról

## 5.6.2 A jelenleg használatban levő bizottsági és testületi ülés nyilvántartó rendszer jellemzői

Az önkormányzatnál jelenleg a Globomax Kft. két alkalmazását használják a bizottsági és testületi munka támogatására: a **Microvoks** rendszert a testületi ülések hang, és a **MikroKam** rendszert a képi anyagának rögzítésére.

### A **Microvoks** rendszer

A **legelterjedtebb, integrált testületi rendszer**, amely nem csak önkormányzati testületek, de más demokratikus és tökéarányos döntéshozatali testületek munkáját szolgálja ki az előkészítéstől a döntések végrehajtásáig és publikálásáig. A legfontosabb funkciói:

- szavazatszámolás;
- konferencia berendezés;
- jegyzőkönyvvezetés;
- digitális, indexelt hangrögzítés (közvetlenül a számítógépen);
- archiválás (javasolt a CD-ROM -ra történő mentés);
- statisztikák készítésének lehetősége, tetszőleges számú ülésről;
- diktafon üzemmód a rögzített hanganyag visszajátszására;
- határozatok, rendeletek nyilvántartása, kezelése, karbantartása, a végrehajtás nyomon követése;
- teremhangosítás, és közvetítés.

*Szavazatszámolás*





Nyílt, titkos és névszerinti szavazások lebonyolítását végzi a rendszer, az SZ.M.SZ. általános előírásai szerint. A szavazatok összeszámlálása, kiértékelése és jegyzőkönyvezése néhány tizedmásodperc alatt készül el. Az eredmény azonnal a teremben elhelyezett kijelzőkön látható, a Határozatok, rendeletek tárában rögzíthető.

### *Vitavezetés*

A hozzászólásra jelentkezőket a gép sorba rendezi és megjeleníti az elnök előtti monitoron. Lehetőség van különböző fontosságú jelentkezések külön sorrendi nyilvántartására. (Pl. normál, ügyrendi, esetleg frakcióvezetői, vagy bizottsági elnöki.). A rendszer napirendi pontonként rögzíti a kérdések és hozzászólások számát. Az SZ.M.SZ. -ben rögzített hozzászólási idők túllépése esetén figyelmeztető hangjelzést is adhat.

### *Hangosítás*

A résztvevők önálló, **névre szóló mobil szavazó és mikrofonos egységgel** rendelkeznek:

- asztali kivitel, gégecsöves mikrofonnal (45-60 cm);
- beépített mikrofonnal;
- felhajtható állványos mikrofonnal;
- gallérra tűzhető, elegáns "klipszmikrofonnal".

Hozzászólások ideje alatt a számítógép bekapcsolja az adott személy mikrofonját, ez a hang a teremhangosító rendszerre, a **hangos jegyzőkönyv magnetofonjára**, digitális hangrögzítés esetén a hangkártyára, valamint az élő internetes közvetítésre kerül az Önkormányzati TV médiaszerver oldalon keresztül.

### *Jegyzőkönyvvezetés*

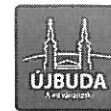
A rendszer kezelése és a jegyzőkönyvezés könnyen elsajátítható minden olyan személy számára, aki a Windows bármely verziójának kezelését korábban már megtanulta és rendelkezik szövegszerkesztői ismeretekkel. A munka megkönnyítése érdekében a kezelőszoftver tartalmaz egy súgórendszert, valamint a rendszernek tartozéka egy kezelési kézikönyv is, melyekben minden információ megtalálható.

### *Digitális hangrögzítés*

A testületi ülés anyaga közvetlenül a **számítógép háttértárára (HDD) rögzíthető**. A felvétel minősége a mintavételi frekvencia változtatásával beállítható. A felvétel szintje az ülés közben folyamatosan is állítható.

A hangfelvétel munkakönyvtára tetszőlegesen kiválasztható. A felvétel közben biztonsági mentések történnek a hangos jegyzőkönyv védelme érdekében, tehát áramkimaradás, vagy az operációs rendszer esetleges hibája miatt nem veszhet el adat vagy információ.

A rögzítés közben a **fontos események** alkalmával (pl.: szavazások, napirendi pontok



beszúrása, pultok ki-, bekapcsolása, mikrofonok ki-, bekapcsolása, hangrögzítés ki-, bekapcsolása) az **időpontok rögzítésével együtt indexelés** történik, ami tovább könnyíti a későbbi feldolgozási munkát.

### *Diktafon üzemmód*

Az ülés befejezése után az **összefűzött hanganyag visszahallgatható**. Ez többféle módon történhet:

- teljes hanganyag, hozzászólásonként;
- teljes hanganyag folyamatosan minden hozzászóló meghallgatásával;
- napirendi pontonként;
- név szerint.

### **A MikroKam rendszer**

A **MikroVoks** szavazatszámoló rendszer kiegészítéseként készült a MikroKam **robotkamerás rendszer** mely a képviselőtestületi ülések anyagának, TV-n illetve interneten történő megjelenítésére szolgál. A testület számára minden zavaró momentum nélkül végzi a munkát. Az önkormányzat szakembere indítja el az elő közvetítés folyamatát, rajta kívül a normál működés során nincsen más beavatkozó személy, a folyamatok teljes körűen automatizáltak.

A **MikroVoks** szavazatszámoló és konferencia rendszer által vezérelve, automatikusan működnek a kamerák, oda fordulnak, aki hozzászól, adásba kerül a kép és szintén automatikusan megjelenik a feliratozás is. Lehetőség van a közvetítés folyamatán minden fázisban manuális beavatkozásra is. Az így megvalósított video és hangközvetítést vagy a helyi a televíziós hálózaton keresztül, vagy egy stream szerveren keresztül kerül az Önkormányzati TV médiaszerverre.

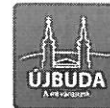
Az **Önkormányzati TV médiaszerverről** aztán a lakosság és az érdeklődők földrajzi helytől függetlenül tudják a döntéshozatal folyamatát követni. A testület tagjai szempontjából semmilyen változással nem jár, a már megszokott módon végezhetik munkájukat, ugyanúgy ahogyan eddig.

Az ülésteremben **3 vagy 4 robotkamera** kerül elhelyezésre, melyek a rendszer beállítását követően folyamatosan figyelik a képviselők hozzászólásait, majd az így keletkező video anyagot továbbítják egy központi vezérlő számítógépre. Ennek a központi PC-nek a feladata, a robotkameráról érkező képi anyagok összekeverése, archiválása, illetve - szükség esetén- továbbítása.

A fenti Globomax modulok mellett a képviselőtestületi határozatok nyilvántartására használják még a **That** nevű (**Mihalics**) alkalmazást. Ez a DOS-ra épített program technológiai szintjével jelentősen elmarad a többi alkalmazástól, minden integráció nélkül, **független őskövületként** üzemel az önkormányzat alkalmazásai között.

### **5.6.3 A bizottsági és testületi ülés nyilvántartó rendszerek funkciói**

Egy olyan méretű önkormányzat számára, mint a Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Önkormányzata mindenképpen **javasolt egy elektronikus döntéstámogató rendszer használata**, mely az önkormányzati képviselő-testület és azok bizottságai, valamint a



tisztviselői által hozott egyedi és normatív aktusok (rendelet, határozat, utasítás stb.) előkészítésében, nyilvántartásában, a kiszabott feladatok végrehajtásának nyomon követésében, az azokról történő jelentések összeállításában, a jóváhagyási folyamat kezelésében, továbbá a nyílt információk publikálásában nyújt segítséget. Lehetőség szerint a szoftver egy **webes alapú rendszer** legyen, amelyet elég csak egy központi szerverre telepíteni, és a felhasználók (akik lehetnek hivatali dolgozók, képviselők) a biztonsági beállításoknak megfelelő helyekről (így akár otthonról is) elérhetik és használhatják a szoftvert. Ezáltal gyorsabb, hatékonyabb ügyintézés valósulhat meg és megfelelő szabályozás alkalmazásával az ügyek nyomon követhetősége is jobban biztosítható.

### 5.6.4 Fejlesztési lehetőségek

A bizottsági és testületi ülés nyilvántartó rendszer fejlesztésében a legfontosabb **stratégiai célok**:

- korszerű, gyors és hatékony ügyintézés a Hivatalban az informatikában rejlő lehetőségek teljesebb kihasználásával;
- megalapozottabb testületi és hivatali döntések az informatikai támogatás eredményeként.

Az Önkormányzat részére javasolt egy olyan elektronikus döntéstámogató rendszer használata, mely az önkormányzati képviselő-testület és azok bizottságai, valamint a tisztviselői által hozott **egyedi és normatív aktusok** (rendelet, határozat, utasítás stb.) **előkészítésében, nyilvántartásában, a kiszabott feladatok végrehajtásának nyomon követésében, az azokról történő jelentések összeállításában, a jóváhagyási folyamat kezelésében, továbbá a nyílt információk publikálásában** nyújt segítséget.

Ez a fejlesztés a következő **eredményeket** hozhatja:

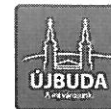
- átlátható folyamatok biztosítása;
- felelősségek egyértelmű definiálása, nyomon követése;
- elemzésekhez alapadatok generálása, statisztikai adatok előállítása, jelentések készítése;
- szükségtelen adatszolgáltatások, párhuzamos munkafolyamatok elkerülése;
- párhuzamos irattárak kiküszöbölése;
- 7x24 órás elérhetőség.

Az elektronikus döntéstámogató rendszer funkcionalitásának fejlesztésére a következő új modulok bevezetését javasoljuk:

#### ***Bizottsági hangrögzítő és jegyzőkönyvező rendszer (DigIrat)***

A közigazgatási és igazságügyi miniszter 23/2012. (IV. 25.) KIM rendelete alapján nem csak a Testületi Ülések jegyzőkönyveit, hanem a Bizottsági Ülések jegyzőkönyveit is el kell juttatni a kormányhivatal részére.

A modul által megcélzott stratégiai cél, egy **könnyen mobilizálható rendszer** kiépítése a Bizottsági Ülésekre is. Az igény ebben az esetben is az, hogy az ülések anyagának feldolgozása lehetőleg egyszerűen, jó hatékonysággal történjen.



A hangrögzítés során használt eszköz és vagy **szoftver alkalmas legyen a következő feladatok ellátására:**

- jelszóval védhető állomány létrehozásának lehetősége (zárt ülés esetén fontos)
- hanganyag visszahallgatása a számítógépen, lábpedál vezérlésével
- hanganyag visszahallgatás közben lejátszási sebesség csökkentési lehetőség.
- a felvételi szint automatikus figyelése és korrigálása az optimális hangfelvételi minőség érdekében.

A rendszer a fentiekén túl még alkalmas a következőkre:

- névsor beviteli lehetőség (indexelés, billentyűzet segítségével)
- a hangrögzítés igény szerint naplózható (név és egyedi jelölőpont beszúrási lehetősége)
- szövegbeviteli lehetőség akár előre elkészített sablonok használatával (rtf)
- a titkosított állományból exportálható, publikálható állományok: hang (mp3), szöveg (rtf)
- gyorsbillentyűk használata a szöveg bevitelének megkönnyítésére

### *Napir (MikroVoks program kiegészítő szolgáltatásaként lehetséges)*

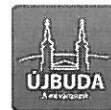
A Képviselő Testületi ülésen előfordulnak olyan napirendek, amikhez külső hozzászólók, szakértők és egyéb munkatársak meghallgatása szükséges. Létezik olyan kiegészítő szolgáltatás, mellyel az üléstermen kívüli helységben, **LCD TV-n** (pl. folyosó, másik tárgyaló, kávézó, stb.) követni lehet az ülést: az aktuális napirendi pontot, a befejezett, valamint a következő napirendi pontokat, szavazási eredményeket. A hivatali dolgozók **akár hálózaton keresztül is, böngésző segítségével** „élőben” követhetik a Közgyűlés munkáját. Ezáltal minden felelős vagy érdekelt időben értesülhet arról, hogy mi történik az ülésteremben.

### *Önkormányzati TV – ÖTV*

A kerületet érintő információk eljuttatásának egyik legfontosabb eszköze az Újbuda portál. A portálon egy hivatkozás (link) elhelyezésével közvetlen el lehet jutni az Önkormányzati TV oldalra, melyen a kerület Testületi Üléseinek és egyéb a lakosságot is érintő (közmeghallgatás, év értékelés, város marketing, sajtótájékoztató) anyagai időrendi sorrendben megjelennek.

Előnyei a jelenlegi megoldással szemben: a Testületi Ülések anyagaiban, napirendre, hozzászólóra is lehet keresni, valamint külön **kategorizálni lehet a feltett anyagokat** például meghívóra, lakossági és sajtótájékoztatóra, jegyzőkönyvre, ülésekre és városmarketingre.

Közzé tehető a tervezett **képviselő testületi ülések meghívói** is. A regisztrált felhasználók így azonnal **e-mail értesítést** kaphatnak a tervezett ülés napirendjéről. Ezen a módon akár a képviselők is egyszerre értesíthetők. Az ÖTV további komoly előnye, hogy amíg az Újbuda portált csak interneten lehet elérni, az ÖTV-n megjelenő videó anyagok és élő közvetítések idén nyártól már Samsung SMART applikáción keresztül a családi televízió is megtekinthetők. A háztartások így a megszokott televízió nézhetik a testületi üléseket, ahogy a híradót vagy a szórakoztató filmeket. A



különbség csak annyi, hogy a helyi TV adása csak a körzetben nézhető.

Ezt a lehetőséget kihasználva az Önkormányzat a Testületi Ülések döntési folyamatainak **maximális átláthatóságát** biztosíthatja, valamint folyamatosan tájékoztathatja a lakosságot az aktuális kérdésekről.



## 6 SZAKALKALMAZÁSOK

### 6.1 SZOCIÁLIS ÜGYEK

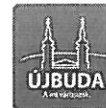
#### 6.1.1 Jogszabályi kötelezettségek, ajánlások

- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény.
- A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény.
- A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény.
- A pénzbeli és természetben nyújtott szociális ellátások helyi szabályairól szóló 30/2007. (VI.28.) rendelet.
- A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény által szabályozott pénzbeli és természetben nyújtott ellátások helyi szabályainak végrehajtásáról szóló 6/2006. (II.24.) rendelet.
- A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 217/1997.(XII.1.) Korm. rendelet.
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 1/2000.(I.2.) SzCsM. rendelet.
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999.(XI.24.) SzCsM. rendelet.
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjairól szóló 29/1993.(II.17.) Korm.rendelet.
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről és a térítési díjairól szóló 14/2008.(III.28.) rendelet.
- Az 1 és 2 forintos címletű érmék bevonása következtében szükséges kerekítés szabályairól a társadalombiztosítási és szociális ellátások megállapítása során, továbbá a társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény módosításáról szóló 2008. évi IV. törvény.
- 2012. évi XXXIV. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény, valamint a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény módosításáról.

#### 6.1.2 A jelenleg használatban levő szociális program jellemzői

A SZOCINFO Szociális Információs Rendszer **lefedi a szociális igazgatás szerteágazó és bonyolult területét** a szociális törvény, a kapcsolódó szabályozók és a helyi rendeleteknek megfelelően.

A rendszerrel **nyomon követhető az ügyirat elintézésének menete** a kérelem beadásától a döntések előkészítésén, döntések átvezetésén keresztül az ellátás utalásáig, az ezzel kapcsolatos nyilvántartások, statisztikák, kimutatások elkészítéséig. A kérelmezőt a vele együtt élőkkel egy háztartásba soroljuk. Személyenként három cím



megadására van lehetőség. A jövedelem és vagyon adatok személyekhez történő rendelkezésével a háztartások összetételének megváltozásakor az egy főre jutó jövedelem számítása automatikusan történik. A **személyek keresése több szempont szerint lehetséges**: azonosító, név, születési dátum, TAJ szám, cím, határozatszám az aktuális, valamint az archív adatállományban.

A döntések előkészítéséhez az ügyintézői munkát támogatja a rendszer azzal, hogy az ellátások felvitelekor a kérelmező jövedelmi helyzetét figyelembe véve javaslatot ad a jogosultságra, a megítélhető összegre vonatkozóan. A **segélyfajták paraméterezésével** beállítható, hogy a program az egyes adatmezőkbe milyen értéket kínáljon fel a rögzítés során, a különböző segélyeknél milyen jövedelemforrásokat kell figyelembe venni az egy főre jutó jövedelem számításához. Az adatok berögzítése nagyrészt kódkatalógusból való kiválasztással, valamint a felkínált adattartalom elfogadásával történik. A javasolt adattartalmat a felhasználó vagy elfogadja vagy módosítja.

Az ellátáshoz rögzítés során megtekinthető az általános **jogosultsági feltételrendszer**, külön kiemelve, hogy az adott ügyfélre vonatkozóan melyik intervallumot kell alkalmazni. A határozatok berögzítésével egyidejűleg a döntési környezet is letárolásra kerül, amely a későbbiekben is információt ad a döntés körülményeiről: az egy főre eső jövedelemről, a háztartásban figyelembe vett személyek számáról, aktuális öregségi nyugdíjminimum összegéről, stb.

A rendszer mind a döntésre váró, mind a döntés utáni állapotú határozatokat tartalmazza. A döntéshozó számára előterjesztési lista kérhető. Azokról a határozatokról, melyekről a döntés megszületett, lehetőség van utalást készíteni. Szigorúan szabályozva van, hogy utalásra csak az ellenőrzés megtörténtének bejegyzése után kerülhet sor.

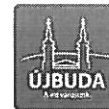
A rendszer támogatja a készpénzes kifizetést, illetve a postai és egyéb közmű részére az adattovábbítást, OTP vagy Raiffeisen bankterminálon keresztül folyószámlára utalást. Az utaláshoz egyszerű és részletes **utalólista** is kérhető, melyek adattartalmát a felhasználó a rendelkezésre álló adattartalom bejelölésével változtathatja.

A program kezeli a **visszaérkezett pénzeket**. Ennek megfelelően a regisztrált visszaérkezett pénzeszegek újbóli kiutalására is lehetőség van. A vezetés számára pénzügyi összesítő táblázat készíthető megadott időszakra vonatkozóan a tervezett és kifizetett összegek megjelenítésével.

A rendszerhez az általánosan elterjedt szövegszerkesztő programokkal kompatibilis **határozatminta szerkesztő** tartozik. Használata során mintegy 250 féle adat, adatsoport beemelése válik lehetővé a határozatba. Az adatrögzítés során a meghatározott jellemzők szerint a program automatikusan iratmintát rendel hozzá a határozathoz. Megjelenítésre kerülnek továbbá a még választható iratminták.

A rendszer biztosítja a **külső szervek felé történő adatszolgáltatáshoz** a megfelelő adatállományt (KSH, OEP, TEP/REP). Rendelkezik azzal a tanúsítvánnyal, mely engedélyezi az Egységes Foglalkoztatási és Szociális Adatbázis interfészhez való közvetlen csatlakozást. Az aktív korúak támogatásával kapcsolatosan a rendszer felkészült mind az on-line, mind az offline módon való adattovábbítás biztosítására.

A SZOCINFO rendszerben lehetőség van az évváltási tevékenységet megelőzően **előzetes ellenőrző lista** készítésére, mely a felhasználók számára segítséget nyújt a következő évi utalások ellenőrzéséhez. A nyilvántartott adatok a törvényben előírt elévülési idő elteltével a rendszerből törölhetők.



A SZOCINFO rendszerhez való **hozzáférés csak felhasználói jelszóval** lehetséges, az adatok letárolásakor a módosítást végző felhasználó azonosítója és a változtatás dátuma is letárolásra kerül.

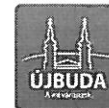
### 6.1.3 A szociális programok elvárt funkcionalitása

#### *Alapnyilvántartások vezetése*

- szociális ügyfelek adatainak nyilvántartása;
- támogatott háztartások és családok adatainak nyilvántartása;
- kimenő iratok nyilvántartása (a megállapító határozatokon túl az elutasítások, módosítások és egyéb kimenő iratok is);
- támogatások nyilvántartása;
- kifizetések nyilvántartása (tervezett kifizetések is; postai utalvány, banki átutalás, házipénztár, természetbeni);
- kifizetési listák nyilvántartása (ténylegesen végrehajtott kifizetések és kísérőadataik);
- pénzügyi elszámolások nyilvántartása (más szervezet által végrehajtott kifizetések esetén);
- követelések és ügyfél általi befizetések nyilvántartása.

#### *Kimenő iratok, támogatások, kifizetések*

- Az egyes kiadmány- illetve támogatástípusoknak a közös adatokon túlmenően specifikus adatai is lehetnek. Olyan **paraméterezési felületet** kell biztosítani, amely a jogszabályok változása esetén lehetővé teszi a meglévő adatok jellemzőinek módosítását és új adatok felvételét.
- Támogatásról döntő határozat felvételekor a programnak javaslatot kell tennie a döntésre (megállapítás/elutasítás), számolnia kell az adható összeget, és képesnek kell lennie a számolás során alkalmazott háttér adatok áttekinthető megjelenítésére. Olyan algoritmusokat kell alkalmazni, amelyek a **jogszabályok változása** esetén pár napos átfutási idővel módosíthatóak.
- A támogatások összegének számításakor alkalmazott alapösszegek tárolása és módosítása.
- Új támogatás csak megállapító határozattal jöhet létre.
- Ugyanaz a megállapító határozat több kapcsolódó támogatást is megállapíthat (pl. adósságkezelési + kapcsolódó lakásfenntartási).
- A támogatás csak a kimenő irat (megállapító határozat) jogerőre emelkedésekor jön létre.
- A kimenő iratoknak több elsődleges ügyfele (pl. gondnok, törvényes képviselő) és több másodlagos ügyfele is lehet (pl. gondozott gyermekek, ápolt személyek).
- A támogatás aktuális ügyfélkörre megegyezik a megállapító határozat vagy az utolsó továbbfolyósító határozat ügyfélkörével.
- A kimenő iratok iktatásakor érvényes ügyfélkör nem változhat a megállapított támogatás ügyfélkörének utólagos változása esetén.



- A támogatások létrejöttékor előzetesen létrejönnek a hozzá tartozó tervezett kifizetések is.
- Minden esetben biztosítani kell a programnak, hogy a rendes kifizetések pontos összhangban legyenek a támogatásban szereplő összeg- és időszak-adatokkal. A támogatás adatainak utólagos módosításakor a programnak automatikusan javaslatot kell tennie a kifizetések megfelelő módosításra (új kifizetések felvétele, tervezett kifizetések módosítása/törlése, szükség szerint visszakövetelés beállítása).
- A kerekítési algoritmusok a jogszabályi előírásoknak megfelelőek
- A tervezett kifizetések lehetnek feltételesek is (egyedi jóváhagyást igényel).
- A programnak kezelnie kell az előleg-kifizetéseket és az ebből fakadó pénz-visszaköveteléseket is (rendkívüli visszakövetelés is felvehető). A visszakövetelések esetén kamatszámítás is kérhető.
- Át nem vett kifizetések visszavételezésének illetve újrafelvételének kezelése.
- A tervezett kifizetések végrehajtásakor a programnak számolnia kell a járulékokat és az egyéb közterheket (utólagos kimutatási lehetőség).
- Kifizetési lista létrehozatalakor riportkészítés a listára kerülő kifizetésekről (jóváhagyási lista).
- Csoportosítási lehetőség az azonos címzett számára kézbesítendő kifizetésekre vonatkozóan.
- Az intézményi címzettek számára kísérőlista nyomtatható (vagy Excel formátumú export).
- Feladási lista a pénzügy számára a tényleges feladásokról.

## *Ügyféltár szolgáltatások*

- Ugyannak az ügyfélnek több neve is lehet (pl. leánykori név) és mindegyik névre közös platformon lehet keresni. Az azonos ügyfélhez tartozó nevek sorrendbe vannak állítva, a hivatalos név van az első helyen.
- Ugyannak az ügyfélnek több címe is lehet (pl. tartózkodási hely, háztartás cím, korábbi címek), és mindegyik címre közös platformon lehet keresni. Az azonos ügyfélhez tartozó címek sorrendbe vannak állítva, a hivatalos cím áll az első helyen.
- Új ügyfél felvételekor a programnak figyelmeztetnie kell, ha a név+cím vagy név+azonosítók alapján feltételezhető, hogy az adott ügyfél már fel van véve.
- A valóságban azonos személyhez tartozó ügyfél-tételek összevonásának hatékony támogatása (minél több hasznosítható adat megőrzésével, önálló felhasználói felület az adat-ütközések kezelésére).
- Biztosítani kell "bárhol a névben" típusú keresést is, amivel a névelemek eltérő sorrendje illetve a többlet-névelemek is hatékonyan kezelhetők
- "hasonlók keresése": kisebb elírásokra vagy kismértékben eltérő névváltozatokra is adjon találatot.
- Algoritmus és felhasználói felület a feltételezhetően azonos személyhez tartozó



partnertételek felderítésére, és csoportos összevonásának támogatására.

- Interfész biztosítása a központi néesség-nyilvántartással való adategyeztetéshez
- A szociális ügyfelekre vonatkozó felhasználói felületen könnyen áttekinthető módon kell megjeleníteni az ügyfélhez kapcsolódó utolsó rendszeres támogatások, eseti támogatások, elutasítások, kiadmány-tervezetek, jogerő előtti határozatok kivonatos adatait (átlépési lehetőséggel).

### *Címtár szolgáltatások*

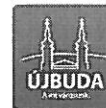
- **Elkülönült címnyilvántartás** a címek részadatainak strukturált tárolása a hatékony visszakeresések érdekében.
- **Kódtárak:** irányítószámok, településjegyzék, utcajegyzék (a tulajdonos önkormányzat utcajegyzékének teljesnek kell lennie).
- **Kísérőinformációk tárolása** a címekre vonatkozóan (pl. naplózási és hitelesség információk).
- Interfész biztosítása a Magyarországon előforduló fontosabb **központi címnyilvántartásokkal való adategyeztetéshez**
- A programnak rendelkeznie kell olyan **hatékony címszabványosító eljárásokkal** és a címhitelességre vonatkozó visszajelzési algoritmusokkal, amelyek segítségével mind a címek bevitel, mind az utólagos visszakeresése biztosítható szabad formátumú cím-begépeléssel. Lehetőség szerint képesnek kell lennie minden Magyarországon előforduló címbeviteli mintázat felismerésére és megkülönböztetésére. A címszabványosító algoritmus tegye lehetővé a helyi címek rövidített begépelését (pl. az utcanévből csak az első három betű), az emeletjelzések arab számmal történő megadását.
- **Algoritmus a sarokcím-megfelelések hatékony kezelésére** (ideértve az épületcím-megfeleltetéseket, a gyakori elírások kezelését és a régi utcaneveket is). A keresések során a programnak bármely sarokcímből kiindulva képesnek kell lennie a teljes eredménykészlet előállítására.

### *Irattípusok*

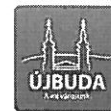
- megállapító/elutasító határozatok, áttétel, eljárás megszüntetése;
- meglévő támogatás módosítása: továbbfolyósítás, meghosszabbítás, szüneteltetés, újraindítás, megszüntetés, összegmódosítás, egyéb felülvizsgálati módosítás, pénz-visszakövetelés, előlegfizetés, feljegyzés az ügyféladatok változásáról;
- általános határozatok és levelek: módosító/visszavonó határozat, jogerőre emelés, fellebbezés elutasítása, igazolás kérelem, értesítés felterjesztésről, kísérőlevél (másodfoknak), előterjesztés döntésre, megkeresés, válasz megkeresésre, eljárás felfüggesztése, felszólítás, meghívó, feljegyzés, jegyzőkönyv, értesítés, tájékoztató, igazolás, hatósági bizonyítvány.

### *Támogatástípusok*





- átmeneti segély
- korábbi: krízishelyzetbe került személyek támogatása, bevonulási segély, élelmiszerjegy, katonai családi segély
- lakással kapcsolatos támogatások:
  - lakásfenntartási támogatás
  - adósságkezelési szolgáltatás
  - hulladékkezelési díjtámogatás
  - első lakáshoz jutó fiatalok támogatása
  - lakbérkedvezmény
- korábbi: helyi támogatás, gázártámogatás, tüzelő térítés, távhő támogatás
- egészségügyi támogatások:
  - ápolási díj
  - közgyógyellátás
  - egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság
  - gépkocsi szerzési/átalakítási támogatás
  - mozgáskorlátozottak közlekedési támogatása
  - hadigondozottak pénzellátása
- korábbi: mozgáskorlátozottak parkolási engedélye, vak személyi járadék, gyógyszer-támogatás
- időskorúak támogatása
- időskorúak járadéka
- korábbi: beutalás bentlakásos intézménybe
- aktív korúak támogatása
- rendszeres szociális segély (egészségkárosodott, 55 év feletti, 14 éven aluli gyermeket nevelő, közfoglalkoztatás alól mentesített, aktív korú nem foglalkoztatottak)
- foglalkoztatás helyettesítő támogatás (korábban: bérpótló juttatás, rendelkezésre állási támogatás)
- közcélú munkavégzéshez szükséges igazolás
- korábbi: munkanélküliek jövedelempótló támogatása, munkanélküliek rendszeres szociális segélye, munkanélküliek együttműködési megállapodása
- gyermekekhez kapcsolódó támogatások:
  - rendkívüli gyermekvédelmi támogatás
  - rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény
  - egyszeri gyermekvédelmi kedvezmény
  - kiegészítő gyermekvédelmi támogatás
  - óvodáztatási támogatás
  - rendszeres nevelési segély
  - egyedi térítési díjtámogatás



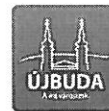
- helyi **tömegközlekedési** támogatás (gyermekhez kötődő)
- térítési díj támogatás (étkezési díj, gondozási díj)
- korábbi: rendszeres gyermekvédelmi támogatás, egyszeri gyermekvédelmi kedvezmény, tanszer segély, gyermeknevelési támogatás, intézményi gyermekvédelmi támogatás
- temetkezéssel kapcsolatos támogatások
- temetési segély
- köztemetés
- tanulmányi támogatások
- Bursa Hungarica

### *Dokumentumkezelés*

- MS Word vagy Open Office alapú dokumentumkezelés, lehetőleg integrált megoldással (a szövegszerkesztő alkalmazás alárendelt ablakban való megjelenítése, fölérendelt vezérlő kontrollokkal)
- A kimenő iratokhoz tartozó dokumentumok elkészítésének támogatása, mezők alkalmazásával. A mezők a kimenő irat / támogatás / ügyfelek adatait automatikusan beillesztik a dokumentum szövegébe. A programnak olyan felhasználói felületet kell biztosítani a mezők kezelésére, amely az ügyintézők számára is lehetővé teszi új mezők egyszerű felvételét egy-egy iratmintába vagy konkrét dokumentumba.
- A kiadomány- és támogatástípusokhoz rendelhető dokumentumsablonok (iratminták) menedzselése. Az iratminták lehetnek mindenki számára elérhetők vagy ügyintézőhöz kötődők.
- A dokumentumok összehasonlítása, verziókövetés.
- A dokumentumban maradt kitöltetlen mezők ellenőrzése (véglegesítéskor).
- Elavult szövegrészek ellenőrzése (véglegesítéskor).
- A dokumentum "Erről értesül" szakaszában lévő címzettek beolvasása és expedíálási listaként való felajánlása.
- Az expedíálási információknak megfelelő boríték-, etikett- és térítvény-nyomtatás, továbbá a dokumentum nyomtatása a megadott példányszámban.
- A dokumentumok hosszú távon tárolódnak az iratkezelő rendszerben. Lehetőség szerint teljes-szöveges keresést is biztosítani kell.
- Egy kimenő irathoz több dokumentum is csatolható (pl. javítás esetén a javított dokumentum).
- A korábban csatolt dokumentumok sztorozhatók (törlés nem lehetséges).

### *Kapcsolat az iratkezelő rendszerrel*

- A kapcsolat lehet közvetlen - közvetlen fejlesztői együttműködés - vagy közvetett is (interfészen keresztül).
- Kérelmek és egyéb beérkező iratok érkeztetése, ideértve az emailek és az xml



alapú fájlok érkeztetését is (az utóbbiak érkehetnek pl. az ügyfélkapu közvetítésével).

- Beérkező iratban, ügyiratban szereplő ügyfél (ügyfelek) átvétele kezdőértékként.
- Az iratkezelő rendszerben szereplő ügyfelek utólagos pontosításának lehetősége (ügyfélkör, illetve az egyes ügyfelek adatai).
- Előzetes alszám foglalás a kimenő iratok számára az iratkezelő rendszerben.
- Kimenő iratok iktatása új vagy lefoglalt alszámra, a csatolt dokumentumok feltöltése az iratkezelő rendszer központi dokumentumtárába.
- Csatolt dokumentumok utólagos megtekintése / szternózása, javított dokumentum-változat mentése.
- Expediálási (postázási) információk átadása az iratkezelő rendszernek vagy egy elkülönült postázó alrendszernek.
- A hatósági döntésnek minősülő kimenő iratok esetén a hatósági statisztikára vonatkozó információk átadása.
- A jogerőre emelésre, felülvizsgálatra vonatkozó információk átadása/átvétele az iratkezelő rendszertől.

### *Statisztika, interfészek*

- időszakos kimutatások, támogatástípusonként, diagramként való megjelenítési lehetőséggel (támogatások száma, támogatottak száma, másodlagos ügyfelek száma, kifizetések, követelések, befizetések);
- a ténylegesen végrehajtott és tervezett kifizetések összevetése a költségvetési előirányzatokkal;
- KSH 1206, Szociális támogatások;
- KSH 1080/05, Lakásügyi statisztika.
- riportok és háttér adatok a MÁK visszaigénylésekhez;
- banki feladólista elkészítése;
- postai feladólista elkészítése (utalványok);
- valós-idejű interfész az Országos Foglalkoztatási és Szociális Adatbázis felé;
- interfész az OEP jelent program felé;
- adatszolgáltatás az Országos Nyugdíjfolyósító Igazgatóság számára;
- adatszolgáltatás a KIR számfejtő program számára.

#### **6.1.4 Fejlesztési lehetőségek**

Javasoljuk a felvázolt funkcionális igényeket teljesítő, az **iktató rendszerrel integrált szociális informatikai rendszer beszerzését.**

## **6.2 KÖZOKTATÁSI ÉS KÖZMŰVELŐDÉSI FELADATOK**

A jelenlegi helyzetben számos olyan kérdés vethető fel a közoktatás átalakítása



ügyében, amire az önkormányzatok nem ismerik a választ, vagy az adott kérdésben **még nem született döntés**. A közoktatási és közművelődési feladatok informatikai támogatásának fejlesztése ezért a jelen pillanatban nem tartozik a hivatal azonnali intézkedést igénylő feladatai közé.

A jelenleg használt informatikai rendszerekkel kapcsolatos kép, az átalakuló közoktatás kérdéseitől függetlenül is eléggé ellentmondásos. Az önkormányzat és a közoktatási intézmények normatív támogatás keretében kapják meg az oktatási kormányzat által hatalmas összegért kifejlesztett és karbantartott rendszert (Taninform). Ugyanakkor az intézmények számos feladatuk informatikai támogatására nem ezt a rendszert használják ingyenesen, hanem inkább a saját pénzükből vásárolt alkalmazásokat (pl. Cityform).

### 6.3 ADÓÜGYEK

A gazdasági önállósulás egyik eszköze a helyi adók rendszere. Ez a települési önkormányzat számára lehetőséget teremt a helyi szuverén adóztatási jog gyakorlására, s ezzel együtt a helyi adópolitika kialakítására.

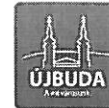
A helyi önkormányzatokról szóló törvény rendelkezéseivel összhangban a **helyi adóztatás törvényi feltételrendszerét** úgy teremti meg, hogy általa:

- az önkormányzati gazdálkodás szabadságát és a saját bevétel növelése lehetőségét biztosító adóstruktúra alakuljon ki,
- e rendszerbe beépítésre kerüljenek az adóalanyok teherviselő-képességét figyelembe vevő, az adótöbbszöröződést (túladóztatást) korlátozó garanciális szabályok;
- erősödjön az adóztatás szektorsemlegessége;
- a helyi adóztatás eszköze (alkalmazhatóságának lehetősége) a helyi sajátosságokhoz igazíthatóan és időt állóan legyen meghatározva.

A helyi adó bevezetése az önkormányzat kezében lehetőség (nem kötelezettség), amely a helyi vagyoni érdekeltiséghez, a kommunális fejlesztésekhez, valamint a helyi gazdasági tevékenységhez kapcsolódhat. A szabályozás lehetővé teszi azt, hogy a lakosság mellett, a vállalkozó (gazdálkodó) szféra egésze – diszkrimináció nélkül – adóztatható legyen.

#### 6.3.1 Jogszabályi kötelezettségek, ajánlások

- 1990. évi C. törvény a helyi adókról
- 1991. évi LXXXII. törvény a gépjárműadóról
- 292/2009. (XII. 19.) Korm. rendelet az államháztartás működési rendjéről
- 2003. évi XCII. törvény az adózás rendjéről
- 2004. évi CXL. törvény (Ket.) a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól
- 13/1991. (V. 21.) PM rendelet a települési önkormányzat hatáskörébe tartozó adók és adók módjára behajtandó köztartozások nyilvántartásáról, kezeléséről és elszámolásáról
- 35/2008. (XII. 31.) PM rendelet az önkormányzati adóhatóságok által



rendszeresíthető bevallási, bejelentési nyomtatványok tartalmáról

- 1995. évi CXVII. törvény a személyi jövedelemadóról
- 2002. évi XLIII. törvény az egyszerűsített vállalkozói adóról
- 2006. évi IV. törvény a gazdasági társaságokról
- 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról
- 1999. évi LXIX. törvény a szabálysértésekről
- 1991. évi XLIX. törvény a csődeljárásról, a felszámolási eljárásról és a végelszámolásról
- 2003. évi LXXXIX. törvény a környezetterhelési díjról
- 35/2008. (XII. 31.) PM rendelet az önkormányzati adóhatóságok által rendszeresíthető bevallási, bejelentési nyomtatványok tartalmáról
- 2009. évi LX. törvény az elektronikus közszolgáltatásról
- 225/2009. (X. 14.) Korm. rendelet az elektronikus közszolgáltatásról és annak igénybevételéről

### 6.3.2 A jelenleg használatban levő adónyilvántartó program jellemzői

Az adózási terület szakalkalmazások tekintetében igen speciálisnak minősül. Jelenleg a Fővárost és két fővárosi kerületet kivéve közel 3200 önkormányzati adóhatósági adóadatainak-feldolgozását a **Kincstár által fejlesztett és térítésmentesen biztosított ÖNKADO adóadat-feldolgozó programrendszer** biztosítja, mely 1991-től folyamatos jogszabálykövetéssel működő rendszer. Az ÖNKADO rendszer **szakmai tartalom szempontjából naprakész, de elavult technológiai platformon**, helyben szigetalkalmazásként üzemel. Az ÖNKADO rendszer olyannyira elterjedt és egyedi, hogy **kiváltására nincs jelenleg jól működő alternatíva**. Alternatív fejlesztésekre van példa (pl. Budapest Főváros Önkormányzata), de ezek elterjedtsége elenyésző, annak ellenére, hogy lényegesen magasabb technológia szinten megvalósított, hatékonyabb és korszerűbb alkalmazások.

A programmal kapcsolatos felhasználói kritikák hatására a **MÁK is rákényszerült a program továbbfejlesztésre**. Az adó program Windows alapú változatának (WONKA) fejlesztése 2000-ben indult. Rekord hosszúságú fejlesztést követően 2009-ben próbaüzemben elindult a rendszer egy településen, míg a teljes bevezetést 2010-re tervezte a MÁK. Mostanra bátran kijelenthető, hogy a fejlesztés teljes kudarccal zárult. **Az önkormányzatok 99%-a továbbra is a régi, DOS alapú ÖNKADO programot használja.**

Az iktatóprogramhoz, illetve más programokhoz történő illesztéséhez külön alkalmazások készültek (WEBONKA, IKTONKA).

### 6.3.3 Az adónyilvántartó programok elvárt funkcionalitása

Az adóügyi modul feladata, hogy biztosítsa a települési (helyi) önkormányzatok hatáskörébe tartozó **központi és helyi adók**, az adók módjára behajtandó **köztartozások, díjak, pótlékok, bírságok**, továbbá az államigazgatási eljárási **illeték** nyilvántartását, elszámolását, kezelését, tegye lehetővé az adókötelezettségek teljesítésével kapcsolatos ügyek **elektronikus úton történő intézését**.



A Kincstár üzemelteti a központi összevont önkormányzati adónyilvántartást, melynek feladata az országos adatok összegyűjtése, hatósági adatszolgáltatások teljesítése.

***A helyi adóztatás főbb szabályai, amihez a rendszer funkcióinak igazodni kell:***

- az önkormányzat csak a törvényben meghatározott adókat vezetheti be rendeletével (alkotmányos garancia);
- rendeletének területi hatálya csak önkormányzat közigazgatási területére vonatkozik;
- rendeletének személyi hatályát a törvényben foglalt alanyok esetén nem módosíthatja;
- bevezetésében, megszüntetésében, módosításában az önkormányzat dönt;
- az önkormányzat saját bevételét képzí, tőle nem elvonható;
- az adótöbbszörözés, kettős adóztatás tilalma;
- diszkrimináció tilalma;
- a helyi adók mértéke és összege nem befolyásolja az önkormányzat részére megállapított támogatásokat;
- a beszedett adó felhasználásáról az önkormányzat köteles a település lakosságát tájékoztatni.

***A helyi adó alanyai lehetnek:***

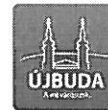
- magánszemély;
- jogi személy;
- jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság;
- magánszemélyek jogi személyiség nélküli személyi egyesülése.

***A helyi adó tárgya lehet:***

- ingatlan, illetve ehhez kapcsolódó vagyoni értékű jog;
- nem állandó lakosként való tartózkodás;
- meghatározott gazdasági tevékenység folytatása (iparüzési tevékenység);
- munkaerő-foglalkoztatás (2010. december 31-ével megszűnt a vállalkozók kommunális adója).

***Helyi adó fajtái:***

- vagyoni típusú adók;
- Építményadó;
- Telekadó;
- kommunális jellegű adók;
- Magánszemély kommunális adója;
- Vállalkozások kommunális adója (2010. december 31-ével megszűnt);
- Tartózkodás után fizetendő idegenforgalmi adó;



- Épület után fizetendő idegenforgalmi adó (2010. december 31-ével megszűnt);
- tevékenység típusú adók;
- Helyi iparüzési adó;
- Állandó jelleggel végzett tevékenység után;
- Ideiglenes jelleggel végzett tevékenység után;
- Központi adó fajták;
- Gépjárműadó;
- Termőföld bérbeadásából származó jövedelem adója (SZJA tv.);
- Luxusadó (2007.10.31-n megszűnt – elévülési időn túl nem része a rendszernek);
- Önkormányzati hatáskörbe utalt díjak;
- Talajterhelési díj.

Az adóhatóság a tudomására jutott adatokat nyilvántartja és megőrzi. A magánszemély adózó azonosításával, adókötelezettségének keletkezésével és teljesítésének ellenőrzésével összefüggésben személyes adatokat tart nyilván és ellenőrizhet. Fontos szabály, hogy **az adóhatóság által kezelt adatok különleges adatoknak, adótitoknak minősülnek**. Adótitok az adózást érintő bármilyen tény, adat, körülmény, határozat, végzés, igazolás vagy más irat.

Az adóhatóság alkalmazottja, volt alkalmazottja, az ellenőrzésbe vagy az eljárásba bevont szakértő és minden más személy, akinek az adatszolgáltatás, (adó)nyilvántartás, (adó)feldolgozás, az ellenőrzés, az adó megállapítás, az adó és adóelőleg-levonás, adóbeszedés, adóvégrehajtás, illetve statisztikai célú felhasználás során feladataival összefüggésben adótitok, vagy más titok jut a tudomására, köteles azt megőrizni. Az adóhatóságot a hivatali eljárása során tudomására jutott minden irat, adat, tény, körülmény tekintetében titoktartási kötelezettség terheli.

A **statisztikai célú felhasználás** esetén az adózással összefüggő tény, adatot, iratot a hivatalos statisztikai szolgálathoz tartozó szervek statisztikai célra felhasználhatják, ha a titoktartási kötelezettség megtartását a feldolgozás során biztosítják és - amennyiben a statisztikáról szóló törvény másként nem rendelkezik - azt a későbbi egyedi azonosításra alkalmatlanná teszik. A fent meghatározott adatok adatkörön belül nem minősül adótitoknak a nyilvános cégadat, a céginformációs és az elektronikus cégeljárásban közreműködő szolgáltatótól kérhető adat, valamint az az adat, amely alanyával (adóalannyal vagy adózóval) nem hozható kapcsolatba, minden további adat, tény, körülmény, információ adótitok, melyet csak alapos okkal lehet felhasználni. Az alapos okokat az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 53. §- 55/B. §-a taxatívén sorolja fel:

- a) adó vagy költségvetési támogatás ellenőrzését, az adóigazgatási eljárás, a vámhatóság hatáskörébe tartozó eljárás megindítását, lefolytatását törvényben meghatározott szerv használja fel,
- b) törvény előírja vagy megengedi,
- c) az érintett hozzájárul,
- d) a vállalkozási tevékenységet folytató adózó nevére, elnevezésére,



székhelyére, telephelyére, adószámára vonatkozó adatok megismerésére más adózónak - az őt terhelő adókötelezettség jogszerű teljesítéséhez - vagy állami szervnek, köztisztviselőnek törvényben meghatározott feladata ellátásához van szüksége,

e) az adóvégrehajtás során végrehajtási joggal vagy jelzálogjoggal terhelt ingatlan tulajdonosának az ingatlanra az adóhatóság által bejegyeztetett jogok alapját képező tartozás fennálló összegéről, valamint a tehermentesítés módjáról szóló tájékoztatását szolgálja.

Az adózás rendjéről szóló törvény **nem ad lehetőséget az adótitkokat képező adatok** (ide értve az adózókra vonatkozó állandó- és változó úgynevezett törzsadatokat is) **más nyilvántartás alapjául szolgáló adatbázis létrehozására**. A **közös adatkezelést kizárólag törvény engedélyezheti**, írhatja elő, vagy tilthatja meg (hatályos szabályozás).

Art. 5. § (3) bekezdés értelmében adóügyben az **elektronikus kapcsolattartásra** akkor van lehetőség, **ha azt jogszabály** (jogszabály ez esetben törvény, kormányrendelet, miniszteri rendelet, és önkormányzati rendelet is) **az ügy típusának megjelölésével lehetővé teszi**. Ez gyakorlatilag az adóügyek valamennyi címére kiterjeszhető, ahol fizikailag elképzelhető az ügyek elektronikus vitele és a kapcsolattartás.

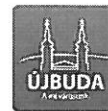
Az adatok nyilvántartásával, vezetésével kapcsolatban Magyarország Alaptörvénye és az **információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról** szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései szolgálják az alapvető elveket, adatbiztonság követelményét, az adattovábbítást, adatkezelés korlátait, feldolgozást (az automatizált feldolgozást is), a személyes adatok statisztikai célra történő felhasználását, mely utóbbira az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény adótitokra vonatkozó szabályai speciálisak.

E törvény meghatározza továbbá, az érintettek jogait és azok érvényesítését, a hatóságok tájékoztatási követelményeit, valamint a közérdekű adatok (pl. adóbevételek alakulása), annak elektronikus közzétételét egyaránt.

Iratkezelés során a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet minden pontja releváns.

#### ***Főbb adóügyi folyamatok:***

- törzsadatok kezelése, karbantartása.
- a hagyományos papír és elektronikus úton beérkezett bevallások, kérelmek kezelése, nyilvántartásba vétele.
- adónemek kezelése.
- érdemi döntések meghozatalának ügyviteli támogatása, határozatok, végzések készítése.
- könyvelés és analitika vezetése.
- pénzforgalmi adatok napi szintű ellenőrzése.
- adatszolgáltatások elvégzése.
- túlfizetések és hátralékok kezelése.
- nyilvántartás karbantartása.



- adatkapcsolatok kezelése.
- az ügyfélszolgálati folyamatok elektronikus támogatása.

### *Belső működést támogató funkciók*

- hatáskörbe tartozó adónemek kezelése, karbantartása.
- egyéb bevételek nyilvántartása, elszámolása (pótlékok, bírságok, államigazgatási eljárási illeték és az adók módjára behajtandó köztartozások).
- befizetések nyilvántartása, elszámolása, számfejtése.
- végrehajtási cselekmények nyilvántartásának kezelése.
- biztosítási intézkedés nyilvántartásának kezelése.
- adó-felfüggesztési nyilvántartás kezelése.
- 10.000 forintot meg nem haladó, törölt adótartozások nyilvántartása.
- behajthatatlan adótartozás nyilvántartása.
- adatszolgáltatások, adókövetelések értékelése, zárasi összesítők, adóerő-képesség.
- iratok készítése sablonok (határozatminták és végzésminták) alapján.
- listák, jelentések készítése.
- vezetői ügykövetés, tervezés, VIR.
- onkado funkcionalitás.
- űrlap adatainak beolvasása.
- munkafolyamat támogatása.
- információszolgáltatás rendjének támogatása.

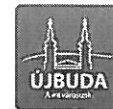
### 6.3.4 Fejlesztési lehetőségek

Az adóigazgatási ügyek minden önkormányzat számára kiemelt fontosságú, adóigazgatási ügyekben éves szinten 8,5 millió irat készül. Az adóalanyok **adóbevallásainak elektronikus úton történő benyújtása**, teljesítése az **adminisztrációs terhek jelentős csökkentését** jelentené az adóhatóságok részére.

Az önkormányzati felmérések alapján az alkalmazás használata az összes önkormányzat számára kritikus fontosságú. Korszerű új technológiára épülő rendszer fejlesztése indokolt, amely felgyorsítja a hagyományos ügyintézés és már az elektronikus ügyintézés integrált megvalósítását is biztosítja, de ez nem az egyes önkormányzatok feladata.

Az ügyintézők véleménye szerint, és ezzel mi is egyetértünk, **az adóügyeket a jelenleginél lényegesen jobban lehetne informatikával támogatni**. Gyakran szembesülnek az ügyfelek kritikájával, akik komolyabb informatikai ellátottsághoz szoktak az egyéb adók illetve járulékok bevallásával kapcsolatban. A település jelentős mennyiségű adót szed be. A bevallási adatok rögzítése időszakos, **szoftver eszközökkel való gyorsítása és pontosítása** szükséges lenne.

Fontos lenne, hogy az adózók az **adószámlájuk aktuális adatait lekérdezhessék**. Most ezt egyenként kérdezik, leterhelve vele az ügyintézőket. További elektronikusan



elérhető szolgáltatásra lenne igény és lehetőség.

Az **adózás informatikai fejlesztését** a következő területeken javasoljuk:

- a bevallási adatok rögzítésének szoftver eszközökkel való gyorsítása és pontosítása.
- az adózási nyomtatványok fejlesztése illetve konszolidálása.
- az elektronikusan elérhető szolgáltatások számának és elérési lehetőségének növelése.
- adat egyeztetések és ellenőrzésekre bővítése és korszerűsítése.

### ***Elektronikus űrlapok alkalmazása az adóbevallásokban***

A Nemzeti Fejlesztési Ügynökség 2008 októberében kiadta „Útmutató a közigazgatási eljárások során használt nyomtatványok elektronizálásához” című ajánlását. A tanulmány, amely „**Az államreform koncepcionális megalapozása**” című, ÁROP-3.1.3-2007-0001 azonosító számú projekt keretén belül készült a Miniszterelnöki Hivatal részére, sok kérdésben útmutatást nyújthat annak érdekében, hogy az elkészülő nyomtatványok megszabadulhassanak számos elönytelen tulajdonságuktól, amelyek a használhatóságot jelentős módon csökkentik.

**A jelenleginél magasabb szintű elektronikus ügyintézésre számos szakterületen jelentkezik igény**, mint az ügyintézők, mint az ügyfelek oldaláról. Ezek közül is kiemelendő az önkormányzati adók kezelésének eljárása. Ebben az ügykörben, a következő körülmények azok, amelyek különösen indokolják az elektronikus ügyintézési forma fejlesztését:

- az adózás folyamata **más területen jelentős mértékben elektronizált** folyamat.
- a **kezelt adatok mennyisége és jellege** alapján jól támogathatóak az elektronikus ügyintézés lehetőségével.
- az **ügyfelek (adózók) jelentős része vállalkozás**, amely az egyéb kötelező járulék bevallások és adatszolgáltatások miatt már hozzászokott, és jól alkalmazza az elektronikus bevallási formákat.

A 3-as szintű **elektronikus ügyintézési lehetőség használatnak alacsony szintje** a következő okokra vezethető vissza:

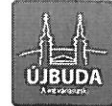
- kevesen rendelkeznek **elektronikus aláírással**.
- kevesen vállalják az **ügyfélkapun történő regisztrációt**.
- az **alkalmazás, illetve az űrlapok nem támogatják megfelelően az ügyintézés**.

Az ügyfelek idegenkedése az internettől nem okozhatta az alacsony szintű használatot, hiszen az űrlapok elektronikus kitöltését jelentős számban választották.

1044/2005. (V. 11.) Korm. határozatban meghatározott szolgáltatási szintek mellett a gyakorlatban megvalósításra került néhány a szintek között elhelyezkedő, de a gyakorlati jelentőségét tekintve fontos elektronikus ügyintézési szint, aminek alkalmazása jelentős mértékben növelhetné a jelenlegi elektronikus szolgáltatási szintet.

A 2-es és a 3-as szint közé helyezhető az az elektronikus ügykezelési forma, amikor az elektronikusan kitöltött űrlap az ellenőrzött kitöltés után kétdimenziós vonalkódba





tömöríti a rögzített adattartalmat. A **kitöltött űrlap nyomtatása után az ügyfél hagyományos módon hitelesíti a dokumentumot** (aláírja), és hagyományos módon juttatja el az önkormányzathoz (posta, személyes benyújtás). A **hitelesített dokumentum feldolgozása elektronikus eszközökkel végezhető**, a vonalkód segítségével. A kétdimenziós vonalkód használata jelentős előnyöket szolgáltat az azokban az ügymenetekben, ahol egy számítógépes rendszer papír alapú dokumentumon kapcsolódnak egy másik információs rendszerhez.

A két dimenziós vonalkóddal támogatott elektronikus ügyintézés legfontosabb lépései:

- az internetről letölthető űrlap elektronikus ellenőrzött és támogatott kitöltése.
- az űrlap végső ellenőrzésekor vonalkód generálása a rögzített adatokból.
- a kitöltött űrlap kinyomtatása, hitelesítés és benyújtása.
- az űrlap elektronikus feldolgozása a két dimenziós vonalkód beolvasásával.

**A kétdimenziós vonalkóddal támogatott elektronikus ügyintézés legfontosabb előnyei:**

- a nyomtatványok távoli elérése.
- ellenőrzött, támogatott kitöltés.
- elektronikus feldolgozás.

Ez az elektronikus ügyintézési forma a **jelenleginél lényegesen nagyobb felhasználási eredményt** tudna mutatni, mivel kiküszöböli a használat jelenlegi akadályait (elektronikus aláírás hiánya, ügyfélkapu regisztrálás igénye), ugyanakkor rendelkezik a 3-as szint legfontosabb előnyével, hogy elektronikusan feldolgozható a beküldött adatok.

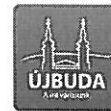
Az elképzeléseknek a gyakorlatban történő ellenőrzésére javasoljuk **pilot projekt indítását**. Ennek a projektnek a keretében egy kiemelt szakterületen készülnének 2D vonalkóddal ellátott PDF-alapú űrlapok.

A pilot projekt keretében használandó PDF űrlapoknak a következő jellemzőkkel rendelkezni:

- az űrlapok legyenek kitölthetők az **ingyenes PDF olvasó** segítségével, hogy minden felhasználó elérhesse a rendszert.
- az űrlapok feleljenek meg az **NFÜ 2008 októberében kiadott „útmutató a közigazgatási eljárások során használt nyomtatványok elektronizálásához” című ajánlásának**.
- az **űrlapok ellenőrizzék és támogassák a kitöltést**.
- az űrlapok **generáljanak két dimenziós vonalkódot** a helyes kitöltés után.

## 6.4 PÉNZÜGY

A gazdálkodási rendszer feladata a **települési önkormányzat és irányítása alá tartozó költségvetési szervek gazdálkodási tevékenységének támogatása**.



A hatékony gazdálkodás alapja olyan információ nyújtása, amely a gazdálkodó szervezetek eszköz és pénzügyi helyzetéről teljes körű naprakész nyilvántartáson alapszik.

Az önkormányzati reform során alapvető elvárás, hogy **egységes pénzügyi, ügyviteli, ügyintézési és az egyéb alapfeladatok egységes szabályok szerinti elvégzését, átláthatóságát biztosító központi rendszer** használata valamennyi önkormányzat és TKT számára kötelező legyen (minimum adatszolgáltatás szintjén.)

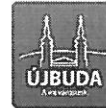
### 6.4.1 Jogszabályi kötelezettségek, ajánlások

- 1992. évi XXXVIII. törvény az államháztartásról
- 2007. évi CLXIX. törvény a Magyar Köztársaság 2008. évi költségvetéséről
- 2008. évi CII. törvény a Magyar Köztársaság 2009. évi költségvetéséről
- 2009. évi CXXX. törvény a Magyar Köztársaság 2010. évi költségvetéséről
- 2010. évi CLXIX. törvény a Magyar Köztársaság 2011. évi költségvetéséről
- 2000. évi C. törvény a számvitelről
- 2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról
- 1990. évi LXV. törvény helyi önkormányzatokról
- 2011. évi CLXXXIX. törvény Magyarország helyi önkormányzatairól
- 2010. évi CLXIX. törvény a Magyar Köztársaság 2011. évi költségvetéséről
- 2011. évi CLXXXVIII. törvény Magyarország 2012. évi költségvetéséről
- 1990. évi XCIII. törvény az illetékekről
- 2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról
- 2009. évi LXXXV. törvény a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról
- 2007. évi CVI. törvény az állami vagyonról
- 2011. évi CXCVI. törvény a nemzeti vagyonról
- 2010. évi LXXXVII. törvény a Nemzeti Földalapról
- 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról
- 25/2009. (XI.18.) PM. rendelet a törzskönyvi nyilvántartásról
- 254/2007. (X.4.) Korm. rendelet az állami vagyonnal való gazdálkodásról
- 56/2011. (XII. 31.) NGM rendelete a szakfeladatokról és az államháztartási szakágazati rendről
- 249/2000. (XII. 24.) Korm. rendelet az államháztartás szervezetei beszámolási és könyvvezetési kötelezettségének sajátosságairól
- 292/2009. (XII. 19.) Korm. rendelet az államháztartás működési rendjéről 1990. évi XCIII. törvény az illetékekről

### 6.4.2 A jelenleg használatban levő pénzügyi rendszer jellemzői

Az önkormányzatok számára a következő **rendszereket biztosítja ingyenesen a központi közigazgatás** a pénzügyi-gazdálkodási feladatok támogatására:

- **SZÁMADÓ** - Főkönyvi könyvelési program (könyvelés, számlázás,



pénztárkezelés, kontírozás, kimutatások). Paraméterezhető, csomagokban bővíthető rendszer.

- **TATIGAZD** - Főkönyvi rendszer, mérlegkészítés, féléves és éves beszámoló készítés (bank, pénztár vegyes rögzítés és könyvelések, előirányzat nyilvántartás, kötelezettségvállalás; kötelező és önként vállalt feladatok, egyéb pénzeszköz átadás, tárgyeszköz-nyilvántartás, személyi juttatások)
- **ANAL** - Készlet-nyilvántartási feladatok, kis értékű tárgyi eszközök nyilvántartása.
- **BEFESZ** - Nagy értékű tárgyi eszköz és immateriális javak nyilvántartása.
- **DOKK** - Főkönyvi könyvelési rendszer, intézményi számlaforgalom vezetése. Kötelezettségvállalás nyilvántartás, bizonylatkezelés (szerződések, megrendelések, teljesítések, jegyzőkönyvek).
- **SÁFÁR** - Immateriális javak és tárgyi eszközök analitikus nyilvántartása. Értékcsökkenések kezelése.

A **Kincstári szoftverek** több ezer installációban, főleg kisebb településeken üzemelnek és bár **szakmai tartalom szempontjából naprakészen, de túlnyomó részt elavult technológiai platformon, helyben üzemelnek, egymástól független, szigetalkalmazásként.** Használatuk nehézkes, fenntartásuk és üzemeltetésük rendkívül költséges. Talán ennek a következménye, hogy az önkormányzatok, amennyiben tehetik, üzleti alapon készített rendszerekkel váltják ki ezeket. Ez történt a GAMESZ és más intézmények esetében, amelyeknél a RITEK Rt. pénzügyi moduljait használják.

### 6.4.3 A pénzügyi rendszertől elvárt funkcionalitások

Az önkormányzatok pénzügyi, gazdálkodási feladatai eltérnek a hatósági ügymenetektől, ezért az e területre fejlesztett szoftverekkel szemben támasztott követelmények is más struktúrát mutatnak, mint az előzőekben ismertetett célalkalmazások. Természetesen így is számos hasonló funkciót is ellátnak, elsősorban a nyilvántartás, nyomtatványkezelés és munkafolyamat-támogatás terén.

A rendszernek a **következő részterületeken jelentkező feladatokat kell támogatnia:**

#### ***Költségvetési tervezés***

A feladatkörbe tartozik az éves költségvetés kialakítása, illetve a hatékony gazdálkodás alapját megteremtő keretgazdálkodás megvalósítása a felelősségi és elszámolási egységekhez kapcsolódóan. A **pénzügyi szoftverek többsége tartalmaz ilyen funkciót, de eltérő mélységgel.** A feladat nagyon sokrétű, vezetői döntéseket is tartalmazó munkafolyamat, ezért bonyolultabb funkciókat igényel. Általában ez a szolgáltatás összekapcsolódik valamilyen döntéstámogató modullal is, ezért akkor a leghatékonyabb, ha egy integrált pénzügyi rendszer része, és minden modulból átvehető a szükséges adatok a megalapozott költségvetési tervezéshez.

#### ***Előirányzat-gazdálkodás***

A szoftveres előirányzat-gazdálkodási funkciónak elő kell segítenie, hogy az intézmény minden évben létrehozza azokat az előirányzatokat, amelyek az év folyamán az adott célra felhasználhatóak. Lehetőséget kell adni, arra is, hogy a tervezett előirányzatokkal később minden szükséges művelet elvégezhető legyen, így például a módosítás vagy az



átcsoportosítás.

### ***Kötelezettségvállalás, teljesítés, utalványozás***

A kötelezettségvállalás olyan intézkedés, amely - a költségvetés végrehajtása céljából, az önkormányzat feladatainak ellátásához szükséges feltételek biztosítása érdekében – a jóváhagyott kiadási előirányzat vagy az önkormányzat által kezelt egyéb pénzeszközök vonatkozásában – fizetési vagy egyéb más teljesítési kötelezettséget eredményez, pl. megrendelés, megrendelés visszaigazolása, szállítási és vállalkozási szerződés, bérleti szerződés, közérdekű célú kötelezettségvállalás /főhatósági engedéllyel/, munkavállaló alkalmazása. Az utalványozás a kiadás teljesítésének, a bevétel beszedésének vagy elszámolásának elrendelését jelenti. A célszoftver ezeket a feladatokat kell, hogy megfelelően támogassa, a folyamatokat hatékonyan leképezve elektronikusan kezelje

### ***Pénzforgalom (bank/kincstár, házipénztár, postai utalvány)***

A rendszerek egyik alapvető funkciója a pénzforgalom követése. A szoftverből nyomon követhetőnek kell lennie minden egyes pénzmozgásnak. Ki- és befizetés a házipénztárba, postai utalványok (csekk) kezelése, kincstári elszámolási számla mozgásai, banki tranzakciók. Megalapozott igény lehet egy ilyen modullal szemben, hogy valamilyen módon közvetlen kapcsolatban legyen a banki terminállal.

### ***Számlázás***

Egyszerű és alapvető funkció, mellyel elkészíthetők a kimenő számlák. Fontos, hogy az ismert adatok automatikusan betölthetőek legyenek, és a rendszerben a megfelelő elszámolási helyre kerüljenek. A számlák kiállításakor (nyomtatásakor) minden rendszernél követelmény, hogy az igen részletes jogi szabályozást figyelembe vegye (pl. szigorú sorszámozás, első és többi példány megjelölése, elektronikus számla kibocsátása e-aláírással stb.).

### ***Analitika***

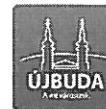
A pénzügyi rendszerek mindegyikében rendelkezésre kell állnia analitikus nyilvántartások vezetésére alkalmas funkciónak. A nyilvántartásokhoz kapcsolódóan többféle lekérdezésre, listázásra keresésre kell lehetőséget biztosítani az adott szoftvernek. Az analitikus nyilvántartások közül a legfontosabb az ÁFA-analitika, melyből naprakészen nyomon követhető az ÁFA egyenleg különböző bontás szerint.

### ***Főkönyvi könyvelés***

A piacon elérhető szoftverek e funkció alatt általában automatikus könyvelési eljárásokkal biztosítják a naprakész számviteli folyamatokat. Szintén fontos a jogszabályoknak való megfelelés, illetve a megfelelő adatlelvívási lehetőségek megléte a vezetői döntések támogatásához.

### ***Eszköz- és készletnyilvántartás***

Az önkormányzat kis és nagy értékű eszközeit, valamint a folyamatban lévő beruházásait, beruházásokra adott előlegeket - számviteli törvényben meghatározottak szerint – nyilván kell tartani, az eszközökkel kapcsolatban felmerülő valamennyi változást, mozgást (gazdasági eseményt), zárt rendszerben kell bizonylatolni és nyilvántartani. Ennek megfelelő funkcióval minden pénzügyi célszoftvernek rendelkeznie kell.



## *Nyomtatványkezelés, sablonok*

Itt is, mint a hatósági feladatoknál, szükség van bizonyos nyomtatványokra a pénzügyi rendszerben. Ezek elsősorban, számlák, bizonylatok, de lehet például fizetési felszólítás, vagy egyéb kimenő irat. Előnyös, ha ezekre sablontár is rendelkezésre áll, melyet adott esetben szerkeszthet, módosíthat az ügyintéző.

## *Nyilvántartások, statisztikák, lekérdezések*

Itt is, mint minden más önkormányzati feladat esetében, jogszabályi előírás illetve egyéb feladatból eredő szükségletek alapján, különböző nyilvántartásokat kell vezetni. Sőt, a terület sajátosságaiból adódóan igen nagy adatmennyiséget kell ilyen formában rendszerezni. A szoftver a nyilvántartás mellett ezeket az adatokat hatékonyan fel is kell használnia. Lekérdezéseket, szűréseket kell végrehajtani, illetve a különböző adatokat a szoftver egyéb szolgáltatásaiba beemelni.

Az **adatszolgáltatási követelményeket** az alábbi jogszabályok határozzák meg:

- 2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról;
- 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról;
- 249/2000 (XII.24.) Korm. rendelet az államháztartás szervezeti beszámolási és könyvvezetési kötelezettségének sajátosságairól;
- 2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról.

## 6.4.4 Fejlesztési lehetőségek

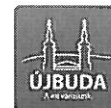
**Központi fejlesztésű és üzemeltetésű (ASP) pénzügyi-gazdálkodási rendszer létrehozását célzó projekt** szerepel az Elektronikus Közigazgatás Operatív Program 2011–2013. évi akciótervében. A pénzügyet érintő informatikai fejlesztéseket ezért célszerű ennek a fejlesztésnek a figyelembe vételével kialakítani.

## 6.5 ÉPÍTÉSHATÓSÁGI FELADATOK

### 6.5.1 Jogszabályi kötelezettségek, ajánlások

- 16/2010. (II. 5.) Korm. rendelet - a területfejlesztéssel és a területrendezéssel összefüggésben megőrzendő dokumentumok gyűjtéséről, megőrzéséről, nyilvántartásáról és hasznosításáról
- 1997. évi CXLI. törvény - az ingatlan-nyilvántartásról
- 109/1999. (XII. 29.) FVM rendelet - az ingatlan-nyilvántartásról szóló 1997. évi CXLI. törvény végrehajtásáról
- 255/2007. (X. 4.) Kormányrendelet - az építésügy körébe tartozó egyes hatósági nyilvántartásokról
- 16/2010. (II. 5.) Korm. rendelet - a területfejlesztéssel és a területrendezéssel összefüggésben megőrzendő dokumentumok gyűjtéséről, megőrzéséről, nyilvántartásáról és hasznosításáról





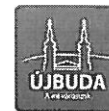
- 1997. évi CXLI. törvény - az ingatlan-nyilvántartásról
- 109/1999. (XII. 29.) FVM rendelet - az ingatlan-nyilvántartásról szóló 1997. évi CXLI. törvény végrehajtásáról
- 255/2007. (X. 4.) Kormányrendelet - az építésügy körébe tartozó egyes hatósági nyilvántartásokról
- 16/2010. (II. 5.) Korm. rendelet - a területfejlesztéssel és a területrendezéssel összefüggésben megőrzendő dokumentumok gyűjtéséről, megőrzéséről, nyilvántartásáról és hasznosításáról
- 1997. évi CXLI. törvény - az ingatlan-nyilvántartásról
- 109/1999. (XII. 29.) FVM rendelet - az ingatlan-nyilvántartásról szóló 1997. évi CXLI. törvény végrehajtásáról
- 255/2007. (X. 4.) Kormányrendelet - az építésügy körébe tartozó egyes hatósági nyilvántartásokról
- 16/2010. (II. 5.) Korm. rendelet - a területfejlesztéssel és a területrendezéssel összefüggésben megőrzendő dokumentumok gyűjtéséről, megőrzéséről, nyilvántartásáról és hasznosításáról
- 1997. évi CXLI. törvény - az ingatlan-nyilvántartásról
- 109/1999. (XII. 29.) FVM rendelet - az ingatlan-nyilvántartásról szóló 1997. évi CXLI. törvény végrehajtásáról
- 255/2007. (X. 4.) Kormányrendelet - az építésügy körébe tartozó egyes hatósági nyilvántartásokról
- 16/2010. (II. 5.) Korm. rendelet - a területfejlesztéssel és a területrendezéssel összefüggésben megőrzendő dokumentumok gyűjtéséről, megőrzéséről, nyilvántartásáról és hasznosításáról
- 1997. évi CXLI. törvény - az ingatlan-nyilvántartásról
- 109/1999. (XII. 29.) FVM rendelet - az ingatlan-nyilvántartásról szóló 1997. évi CXLI. törvény végrehajtásáról
- 255/2007. (X. 4.) Kormányrendelet - az építésügy körébe tartozó egyes hatósági nyilvántartásokról
- 16/2010. (II. 5.) Korm. rendelet - a területfejlesztéssel és a területrendezéssel összefüggésben megőrzendő dokumentumok gyűjtéséről, megőrzéséről, nyilvántartásáról és hasznosításáról
- 1997. évi CXLI. törvény - az ingatlan-nyilvántartásról

### 6.5.2 A jelenleg használatban levő építéshatósági program jellemzői

A szoftver audit alkalmazás jegyzéke alapján az **önkormányzat jelenleg nem használ erre a célra kialakított szakalkalmazást az építéshatósági feladatok támogatására.** A határozatok készítésére és a jogszabályban előírt adatok (255/2007. (X. 4.) kr.) digitális rögzítésére irodai szoftver eszközöket (MSWORD, MSEXCEL) alkalmaznak.

### 6.5.3 Az építéshatósági programok elvárt funkcionalitása

*Hatósági munka támogatása*



A funkció fogalmkörébe sorolható minden olyan tevékenység, mely az építésügyi, illetve nem hatósági ügyintézés jelenti. A célalkalmazásokkal szemben elvárás, hogy minden ilyen ügymenetet a jogszabályoknak és a terület szakmai logikájának megfelelően támogassanak.

### *Határozatkezelés és szerkesztés, nyomtatványkezelés, sablonok*

Minden, a hatósági ügymenetekre jellemző funkciót érintő elvárás itt is megtalálható. A szoftvernek segítenie kell az ügyintézőt a határozatok, egyéb hivatalos dokumentumok kiállításában. Erre külön sablontár szükséges, és a sablonok szerkesztését lehetővé kell tenni. Előny, ha a megnyitott sablonba az elérhető adatok automatikusan betöltődnek. A kész határozatot a rendszerből közvetlenül kell tudni nyomtatni, illetve hasznos, ha postázási funkció is követheti a dokumentum kiállítását.

### *Nyilvántartás, statisztikák, listák, lekérdezések készítése*

Az építésügyi területen is több nyilvántartást kezelnek. Egy építésügyi célalkalmazásnál fontos, hogy össze legyen kapcsolva valamilyen térképi adatbázissal is. A nyilvántartások akkor használhatók egy rendszerben hatékonyan, ha az ügyintézők kereshetnek, listázhatnak különböző szempontok szerint. Természetesen itt is fontos, hogy az adatfeltöltés, a nyilvántartások kezelése felhasználóbarát módon történjen.

### *Ügykövetés, munkafolyamat-támogatás*

Az építésügyi ügymenetek folyamat-támogatási funkciója gyakorlatilag megegyezik minden más hatósági ügymenet esetében leírt funkcióval. A legfontosabb az ügykövetés megvalósulása, amellyel a hivatal pontos információt tud szolgáltatni az ügyfelek felé.

## 6.5.4 Fejlesztési lehetőségek

**Központi fejlesztésű és üzemeltetésű építésügyi rendszer (ETDR) fejlesztését kezdte meg az év elején a BM.** Az építésügyi feladatokat érintő informatikai fejlesztéseket ezért célszerű ennek a fejlesztésnek a figyelembe vételével kialakítani.

## 6.6 SZABÁLYSÉRTÉS

### 6.6.1 Jogszabályi kötelezettségek, ajánlások

- 2012. évi II. törvény a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről

### 6.6.2 A jelenleg használatban levő szabálysértési program jellemzői

A szabálysértési ügyek nyilvántartásának támogatására, az iktató programhoz kapcsolódó alkalmazást alakítottak ki. Ez az alkalmazás az ügyintézéshez szükséges támogatásnak csak egy kis részét biztosítja. Nem is tekinthető önálló alkalmazásnak, inkább az iktató rendszer bővítményének. Ez a bővítmény kizárólag a jogszabályban előírt nyilvántartási kötelezettséget biztosítja, az iktatási adatokat kiegészítheti az ügyintéző azokkal az adatokkal, amelyeknek a nyilvántartását a szabálysértési ügyek esetében a jogszabályok előírják. A nyilvántartási kötelezettség mellett bizonyos korlátozott keresési lehetőségeket is biztosít a szabálysértési ügy adatai alapján, de

olyan fontos funkciókat, mint a statisztikai adatszolgáltatás és az ügyszámok kapcsolódó nyomtatványok előállítás és tárolása, egyáltalán nem támogat.

Annak ellenére, hogy az iktatóhoz való kapcsolódás előre mutató elképzelés, a hiányzó funkciók miatt azt kell mondanunk, hogy a szabálysértési ügyintézés informatikai támogatása messze átlagon aluli.

**Nem problémamentes a program iktatóhoz való kapcsolódása sem**, gyakran előfordul, hogy az iktatási adatokat nem lehet elérni a programból. Mivel a szabálysértési ügyek intézése jelentős mértékben épül az iktatási adatokra, ezek hiányában a program nem használható. Az ügyeket ilyen esetben a „tartalék” papír alapú nyilvántartás alapján intézik, amikor a kapcsolat helyreáll pótlólag bevezetik az adatokat az informatikai rendszerbe is. Könnyen belátható, hogy amennyiben ezek a hibák gyakran jelentkeznek, illetve a hibás időszak hosszú, az utólagos adatrögzítés olyan igénybevételt okoz, amit az ügyintézők már nem tudnak viselni. A gépi nyilvántartás fokozatosan lemarad a valóságtól, végül teljesen használhatatlanná válik. Az iktatóval való kapcsolata stabilitásának biztosítása a legfontosabb feladat a szabálysértési programmal kapcsolatban.

2012. április 15-i hatállyal **több ponton is módosult a korábban érvényes szabálysértési törvény**. Az önkormányzatokat érintő legjelentősebb változás, hogy **szűkült a szabálysértés miatt eljáró hatóságok köre**. Általános szabálysértési hatóság a jegyző helyett a megyei (fővárosi) kormányhivatal (2013. január 1-től a járási hivatalok), szabálysértési hatóság ezen túl a rendőrség (helyi rendőrkapitányság), valamint a Nemzeti Adó- és Vámhivatal vámszerve. Ez azt jelenti, hogy az önkormányzat korábbi szabálysértésekkel kapcsolatos feladatai jelentősen lecsökkennek, illetve idővel meg is szűnnek. A szabálysértési programot mégsem lehet azonnal kivenni a hivatal szoftver rendszeréből. A 2012. április 15 előtt indult ügyek esetében a hivatalnak kell eljárnia. Ezeknek az ügyeknek a törvényes intézése akár évekig húzódhat, ez alatt az idő alatt meg kell őrizni, illetve biztosítani kell a szabálysértési program használatát.

**A szabálysértési feladatok megszűnésével párhuzamosan olyan új feladat jelentkezik, amely a szabálysértésihez hasonló eljárást igényel, és informatikai eszközökkel jól támogatható.** Várhatóan a közeljövőben az önkormányzatok megalkotják a „tiltott, kirívóan közösségellenes magatartásokról”, valamint a „tiltott, kirívóan közösségellenes magatartás elkövetőjével szembeni pénzbírság kiszabásának szabályairól” szóló rendeletüket. Ezeknek az ügyeknek a támogatásához új informatikai rendszer bevezetésére van szükség.

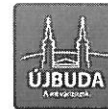
### 6.6.3 A szabálysértési programok elvárt funkcionalitása

#### *Iktatási funkciók - főszámos és alszámos iktatás*

A funkciók a hagyományos iktatórendszereknél elvártakkal azonosak.

A következő kiegészítő adatok nyilvántartása szükséges részben az ellátandó feladat, részben a statisztikai adatszolgáltatás miatt:

- Kiegészítő cselekmények kezelése (külön az adott cselekményre vonatkozó határozat és esemény nyilvántartásra).
- Társelkövetők adatainak kezelése (a főszámtól eltérő cselekmény(ek), a vonatkozó határozat és esemény nyilvántartása).



- Bíróság kiszabására, törlesztésére illetve leírására vonatkozó adatok kezelése;
- Esemény (kezelés, határozat, jogorvoslat, végrehajtás) nyilvántartása a statisztika elkészítéséhez is elégséges adatok rögzítésével.

### *Priorálás*

Kulcsfontosságú funkció az ügyintézés folyamatában. A funkcióval kapcsolatban elvárt legfontosabb igények:

- a priusz adatok teljessége. a fő és gyűjtőszámokon rögzített adatok alapján valamennyi, a priorálást támogató (folyamatban levő ügyek adatai is) információ legyen elérhető.
- a priusz adatok biztos szolgáltatása. mivel ez az ügy kimenetelét lényegesen befolyásoló tényező, nem engedhető meg a nyilvántartásban semmi bizonytalanság, adatvesztés, tévedés.
- a priusz adatok automatikus kezelése. a programok a nyilvántartott adatok alapján aktualizálják a priusz információkat. emellett szükség lehet a kézi módosítás lehetőségére, elsősorban a téves adatrögzítés illetve a külső priuszok nyilvántartására.
- az aktuális priusz adatok (priusz karton) nyomtathatósága az ügymenetet támogató fontos lehetőség.

### *Pénztárkönyv-kezelés*

A programnak biztosítania kell a pénztárkönyv vezetésének informatikai háttérét. Lehetőleg úgy, hogy a rögzítésre kerülő bírság esemény adatok egyben a bírságbkönyv adatait is aktualizálják. Az évváltások automatikusan töltsék a következő évi bírságbkönyveket a hátralékok nyitóadataival. A bírság kezelést támogató analitikák készítése szükséges.

### *Nyomtatvány szerkesztés*

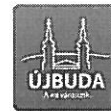
A program a rögzített adatok alapján támogassa bizonyos, az ügghöz kapcsolódó nyomtatványok (idézés, áttétel, megkeresés, végzés, lakcímkérés, letiltás, tájékoztatás) elkészítését és nyilvántartását.

### *Határidő kezelés*

A határidők kezelését támogató analitikák (hátralékos ügyek...) készítése szükséges, valamint a tértivevény és a postázás adatainak nyilvántartása.

## **6.6.4 Fejlesztési lehetőségek**

A „tiltott, kirívóan közösségellenes magatartásokról” szóló önkormányzati rendeletnek megfelelő ügyintézés támogató rendszer bevezetése. A funkcionalitás a „tiltott, kirívóan közösségellenes magatartásokról” szóló önkormányzati rendelet alapján határozható meg.



## 6.7 HAGYATÉKI ÜGYEK

A hagyatéki eljárás során az önkormányzatok az **illetékes közjegyzőkkel szoros kapcsolatban** végzik a munkájukat. Az önkormányzati nyilvántartásokban rögzített hagyatéki adatokat hagyatéki leltár formájában továbbítják a közjegyzőknek, a hagyatéki eljárás lefolytatásához.

### 6.7.1 Jogszabályi kötelezettségek, ajánlások

- 2010. évi XXXVIII. törvény a hagyatéki eljárásról.
- 2010. évi CXV. törvény A hagyatéki eljárásról szóló 2010. évi XXXVIII. törvény módosításáról.
- A hagyatéki eljárás egyes cselekményeiről szóló 29/2010. (XII. 31.) KIM rendelet.

### 6.7.2 A jelenleg használatban levő hagyatéki program jellemzői

A szoftver audit alkalmazás jegyzéke alapján **az önkormányzat jelenleg nem használ, szakalkalmazást a hagyatéki feladatok támogatására.** A dokumentumok készítésére, és az adatok rögzítésére irodai szoftver eszközöket (MS Word, MS Excel) alkalmaznak.

### 6.7.3 A hagyatéki programok elvárt funkcionalitása

- örökanyagok adatainak nyilvántartása;
- érdekeltek adatainak nyilvántartása;
- ingó és ingatlanvagyon nyilvántartása;
- önkormányzatok, földhivatalok, közjegyzők adatainak elérése;
- az eljáráshoz kapcsolódó nyomtatványok (hagyatéki leltár, idézés, stb.) előállítás a nyilvántartásban szereplő adatok alapján;
- idézési naptár kezelése;
- hagyatéki leltár elektronikus küldése a közjegyzők számára.

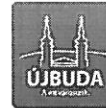
### 6.7.4 Fejlesztési lehetőségek

A Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium 2012. január 1-óta üzemelteti a **Hagyatéki nyilvántartó rendszerét**, amelyet a települési önkormányzatok ingyenesen igénybe vehetnek. A program igénybe vételéhez a Minisztérium honlapján elérhető regisztrációs adatlapot kell kitölteni, és elküldeni a megadott címre. A regisztrált felhasználók a kapott felhasználói név és jelszó alkalmazásával, bármely böngésző programmal elérhetik a rendszert az interneten keresztül. **A rendszer tehát alkalmazásslolgáltatás formájában (ASP) működik.**

A szolgáltatás az 5.7.3 pontban rögzített funkciókat biztosítja.

A 2010. évi CXV. törvény 23. § (1) és (2) bekezdése alapján 2012. július 1-től az **önkormányzat jegyzőjének a hagyatéki leltárt, elkészítését követő 5 napon belül** a hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről és az elektronikus térítvevényről szóló törvény rendelkezései szerint kell megküldeni a közjegyzőnek. Erre az új, kötelezően előírt elektronikus adatküldésre **fel kell készíteni a hagyatéki eljárásban résztvevő önkormányzati ügyintézőket**, és meg kell teremteni a szükséges műszaki feltételeket (hivatali kapu elérés). Mindezeket az előkészületeket meg lehet spórolni a KIM





hagyatéki nyilvántartó rendszeréhez kapcsolódással, mivel az feltehetően biztosítani fogja az elektronikus küldés lehetőségét is.

## 6.8 IPARI ÉS KERESKEDELMI HATÓSÁGI FELADATOK

Az ipari és kereskedelmi rendszer feladata, hogy **biztosítsa az önkormányzati hatáskörbe utalt ipari és kereskedelmi igazgatási ügyek ügyintézésének teljes körű támogatását.**

**Főbb területek:**

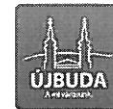
- működési engedélyek nyilvántartása (üzletek)
- telepengedély nyilvántartása (ipari és szolgáltató tevékenységek)
- szálláshelyek nyilvántartása (üzleti és nem üzleti célú)
- társasház és ingatlan kezelők nyilvántartása
- rendezvény engedélyek nyilvántartása (vásár, piac, bevásárló központ nyilvántartása)

Az alkalmazás az önkormányzatnak jelentős segítséget nyújthat, mert:

- **jogszabály írja elő a KSH adatszolgáltatást** és az adatok internetes megjelenítését. Ezeket a feladatokat megfelelő minőségben csak informatikai támogatással lehet elvégezni.
- gyakoriak az **előre nem tervezhető adatszolgáltatási feladatok** az élelmszer egészségügy, a polgári védelem, és egyéb területek kérésére. Ezeket az adatszolgáltatásokat informatikai támogatás nélkül nehéz a szükséges határidőkre elkészíteni.
- a terület által kezelt információk **fontosak a helyi lakosság számára.** Az üzletek által forgalmazott termékek és a nyitva tartás, a telepek engedélyezett tevékenysége, a szálláshelyek és rendezvények befogadóképessége olyan adatok, amelyekre joggal tarthat igényt a lakosság. Az önkormányzathoz érkező lakossági bejelentések több mint a fele a helyi ipari és kereskedelmi objektumok működésével kapcsolatos.

### 6.8.1 Jogszabályi kötelezettségek, ajánlások

- 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól.
- 2005. évi CLXIV. törvény a kereskedelemről
- 80/1999. (VI. 11.) Korm. rendelet a telepengedély alapján gyakorolható ipari és szolgáltató tevékenységekről, valamint a telepengedélyezés rendjéről
- 133/2007. (VI. 13.) Korm. rendelet az üzletek működésének rendjéről, valamint az egyes üzlet nélkül folytatható kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről
- 307/2008. (XII.20.) Korm. rendelet a 133/2007. (VI.13.) Korm. rendelet módosításáról.
- 358/2008 (XII. 31.) Korm. rendelet a telepengedély, illetve a telep létesítésének



bejelentése alapján gyakorolható egyes termelő és egyes szolgáltató tevékenységekről, valamint a telepengedélyezés rendjéről és a bejelentés szabályairól.

- 210/2009 (IX. 29.) Korm. rendelet a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről
- 2009. évi LVI. Törvény. A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény módosítása.
- 55/2009. (III.13.) Korm. rendelet a vásárokról és piacokról.
- 212/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet az 55/2009. (III.13.) Korm. rendelet módosításáról.
- A Kormány 239/2009. (X.20.) Korm. rendelete a szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről.
- 30/2009. (XI.3.) ÖM rendelet az üzletszerűen végzett társasház-kezelői, és az üzletszerűen végzett ingatlankezelői tevékenység folytatásának feltételeiről, az eljárás részletes szabályairól.

### 6.8.2 A jelenleg használatban levő ipari és kereskedelmi programok jellemzői

A hivatalban a jelenleg is használatban levő iktató rendszer bevezetése előtt az ipari és kereskedelmi feladatok támogatását **DBASE adatbázisra épített egyedi alkalmazásokkal** biztosították. Ezeknek az alkalmazásoknak az egyik nagy hiányossága az **elszigetelt működésük** volt, nem kapcsolódtak más rendszerekhez, így képen az iktató rendszerhez sem.

Az informatikai döntéshozók helyesen ismerték fel a problémát, az alkalmazások használatát korlátozták, a továbbiakban új adatokat nem rögzítettek bennük, kizárólag a korábban rögzített adatok elérésére használták. Az üzletek nyilvántartásához, amely a legjelentősebb az ipari és kereskedelmi nyilvántartások közül, **az iktató programhoz kapcsolódó új alkalmazást alakítottak ki**. Ez az alkalmazás az ügyintézéshez szükséges támogatásnak csak egy kis részét biztosítja. Nem is tekinthető önálló alkalmazásnak, inkább az iktató rendszer bővítményének. Ez a bővítmény **kizárólag a jogszabályban előírt nyilvántartási kötelezettséget biztosítja**, az iktatási adatokat kiegészítheti az ügyintéző azokkal az adatokkal, amelyeknek a nyilvántartását az üzletek esetében a jogszabályok előírják. A nyilvántartási kötelezettség mellett bizonyos korlátozott keresési lehetőségeket is biztosít az üzletek adatai alapján, de olyan fontos funkciókat, mint az Internetes adatok publikálása, KSH adatszolgáltatás illetve az ügyhöz kapcsolódó nyomtatványok előállítás és tárolása, egyáltalán nem támogat.

Annak ellenére, hogy az iktatóhoz való kapcsolódás előremutató elképzelés, a hiányzó funkciók miatt az ipari és kereskedelmi feladatok informatikai támogatása elmarad az ideálistól.

### 6.8.3 Az ipari és kereskedelmi programok elvárt funkcionalitása

#### *Adatok nyilvántartása*

Az üzemeltetők, üzletek, telephelyek, szálláshelyek, üzemeltetési engedélyk és forgalmi adatok rögzítése, szükség szerinti módosítása.



### *Adatok naplózása*

Az adatok módosításakor az előző állapot naplózása, hogy a módosítások egyértelműen követhetők legyenek.

### *Dokumentumok készítése*

Az engedélyezési eljárás során különböző dokumentum sablonokkal lehet támogatni az ügyintézői munkát. Ilyen dokumentumok a szakhatósági megkeresés, szakhatóságok értesítése, értesítés helyszíni szemléről, helyszíni szemléhez jegyzőkönyv, engedély megadásáról megadó határozat, adatváltásról vagy megszüntetésről módosító határozat, igazolás üzemeltetési engedély kiadásáról. A rögzített adatok alapján a sablonok feltölthetőek és értesítési záradékkal elláthatóak, majd egy szövegszerkesztő segítségével tetszőlegesen kiegészíthetőek. Biztosítani kell a lehetőséget, hogy az elkészített dokumentumot el lehessen menteni, kinyomtatni. Az elkészített dokumentumok listája legyen elérhető, és bármelyik szabadon megtekinthető.

### *Statisztikai adatszolgáltatások készítése*

A Központi Statisztikai Hivatal (KSH) számára jelenteni kell az üzletek, telephelyek, szálláshelyek változásának adatait, azaz hogy melyik üzlet kezdet tevékenységet, melyik módosította illetve szüntette meg a tevékenységét az adott adatszolgáltatási időszakban. Ezt a KSH által előre megadott formában, adattartalommal és határidőre kell teljesíteni.

### *Listák készítése*

A rögzített adatok alapján különböző listák készítésére adjon lehetőséget a program. következő listák alapvető fontosságúak:

- nyilvántartásba vett **üzletek, telephelyek, szálláshelyek listája** nyilvántartási szám/név/utca/státusz szerint rendezve
- **aktív üzletek, telephelyek, szálláshelyek** nyilvántartási szám/név/utca szerint rendezve
- **megszüntetett üzletek, telephelyek, szálláshelyek** nyilvántartási szám/név/utca szerint rendezve
- az üzletek, telephelyek, szálláshelyek listázása a **forgalmazott termékek szerint**.
- összesítés darabszámra a nyilvántartott üzletekről, telephelyekről, szálláshelyekről a következő bontásban: **összes, aktív, ideiglenesen bezárt és megszüntetett**.
- a listákat **folyamatosan bővíteni** kell a felhasználói igények alapján.

### *Internetes publikálás*

Az önkormányzatnak **rendelet írja elő, hogy a nyilvántartott adatokat a weboldalán meg kell jelenítenie**, ezért a rendszernek automatikusan generálnia kell egy olyan formát, ami az önkormányzat honlapjára látogató összes vendég számára szabadon megtekinthető. A listát célszerű naponta frissíteni, hogy mindig naprakész legyen. További kényelmi funkció, ha a közzétett lista - különböző szempontok szerint - rendezhető, valamint keresni is lehet benne.

#### **6.8.4 Fejlesztési lehetőségek**

A jelenleg használatban levő alkalmazás legnagyobb hiányossága, hogy minimálisan, vagy egyáltalán nem támogatja az ipari és kereskedelmi ügyintézés folyamatát. Ennek megfelelően a fejlesztésnek elsősorban a funkciók bővítését kell szolgálnia. Kiemelt fontosságú, hogy ne csak az üzletek nyilvántartására, de a telep és szálláshely nyilvántartásra is lehessen használni a programot.

Az új alkalmazás támogassa a teljes ügyintézési folyamatot, beleértve azokat a fontos feladatokat:

- nyomtatványok készítése közös sablonok alapján,
- internetes publikálás,
- statisztikai adatszolgáltatás.

### **6.9 HUMÁN-ERŐFORRÁS GAZDÁLKODÁS**

#### **6.9.1 Jogszabályi kötelezettségek, ajánlások**

- Az önkormányzatok humánerőforrás gazdálkodását meghatározó legfontosabb jogszabály a Köztisztviselők jogállásáról szóló 1992. évi XXIII törvény. További fontos jogszabályok:
- a Munka Törvénykönyvéről szóló 1992. évi XXII. törvény (Mt.)
- az (170/1992. (XII.22.) Kormány Rendelet a Köztisztviselők munkavégzéséről, munka- és pihenőidejéről, jutalmazásáról, valamint juttatásairól
- az 51/1993. Kormány Rendelet a közigazgatási és ügykezelői alapvizsgáról
- a 68/1993. (V.5.) Kormány Rendelet a közzolgálati nyilvántartásról
- a 46/1995. (IV.24.) Kormány Rendelet a közigazgatási szakvizsgáról
- az 1995. évi XLVIII tv. (GSTV) vonatkozó paragrafusai
- a BM KÖZIGTAD felé teljesítendő adatszolgáltatási kötelezettség teljesítéséhez a 7/1996 (III.20.) BM Rendelettel, a 42/1997 (VIII.1.) BM Rendelettel és a 4/1998 (II.4.) BM Rendelettel módosított 16/1993 (XII.14.) BM Rendelet
- a nyugdíjas foglalkoztatásra vonatkozó szabályozás
- az 1993. évi munkaügyi szabályok munkanélküliek alkalmazására vonatkozó szakaszai
- az érvényes KSH előírások
- a szervezeti struktúra és az erre alapuló tevékenységek tekintetében az alkalmazó szerv mindenkor érvényes SZMSZ-e
- a köztisztviselők 13. havi illetményének, juttatásainak, törzsgárda jutalmainak, lakásépítési kölcsönének, tanulmányi támogatásának tekintetében a mindenkor hatályos helyi utasítások.

#### **6.9.2 A jelenleg használatban levő humán-erőforrás gazdálkodási program jellemzői**

Az önkormányzat a humán-erőforrás gazdálkodási feladatok támogatására a **Ritek Zrt.**

SAMU fantázia nevű személyzeti adatnyilvántartó és munkaügyi rendszerét használja.

### 6.9.3 A humán-erőforrás gazdálkodási programok elvárt funkcionalitása

#### *Nyilvántartások, statisztikák, lekérdezések, listázás*

A HR feladatok legnagyobb részét a **különböző nyilvántartások vezetése** teszi ki. Az egyik adatkör a köztisztviselők személyéhez kötődő adatokat foglalja magában, a második adatkör egy folytonosan bővülő ismeretkör az előző adatszoport értelmezéséhez (pl. szakképzettségek, iskolák). A harmadik adatkör az alkalmazó szervezet adatait, a negyedik adatkör a Ktv. fogalmait leíró adatokat tartalmazza.

Az alkalmazó közigazgatási szervről a **következő adatok tarthatók nyilván:**

- a **szervezet alapadatai** (név, cím, technikai azonosító, statisztikai azonosító, a szervezet típusa a ktv. 44.§-a szerint, az alapértelmezésként alkalmazott illetménykiegészítések a négy besorolási osztályban a változások időpontjai szerint, az érvényes illetményalap illetve nyugdíjkorhatárok évenként)
- **munkahelyek** (a szervezetnél előforduló szervezeti egységek, a területi szerv megjelölésével)
- **szervezeti felépítés** (a szervezeti egységek hierarchiája a változások időpontjai szerint)
- **munkakörök** (a szervezetnél előforduló összes munkakör)
- **státuszok** (az egyes szervezeti egységekben előforduló munkakörök)
- **területi szervek** (a területileg illetve a ktv. 44.§-a szerint a központtól elkülönülő területi szervek, a szervezet alapadatainak felsorolásában található adatokkal)
- **engedélyezett létszámok** (szervezeti egységekhez és a változások időpontjaihoz kötötten)

A fentiekén túl a szoftvereknek rendelkezni kell **általános lekérdező szolgáltatásokkal**. Szabadon összeállított tartalmú, illetve csoportosítású listák összeállítását és elkészítését kell lehetővé tenniük, majd azokat táblázatos formában exportálni kell. Hasznos funkció, ha az egyszer elkészített lekérdezések eltárolása megoldott, azokat többször, különböző dátumra illetve különböző szűrőfeltételek alkalmazásával le lehet futtatni.

Szintén hatékony és felhasználóbarát funkció a **kötegetelt feldolgozás**. Olyan feladatok támogatására szolgál, amelyeket egyszerre sok köztisztviselővel kapcsolatban kell végrehajtani. Ezek a következők: illetmény meghatározás (jellemzően az illetményalap változásával kapcsolatban), jutalmak beadása, 13. havi illetmény meghatározása, ruhapénz meghatározása, évente egyszer a szabadság áthozatok meghatározása, illetve mindezek rögzítése.

#### *Nyomtatványkezelés*

Alapvető funkció, hogy közvetlenül lehet nyomtatni egy adott dokumentumot. A programnak rendelkeznie kell **saját szövegszerkesztővel**, vagy alkalmasnak kell lennie az elterjedtebb irodai alkalmazások használatára. Fontosak az előre definiált és újként megadható sablonok.

Kiemelendő szolgáltatás az **automatikus okiratok készítése**. Ez akkor a





leghatékonyabb, ha a rendszer automatikusan összeállítja a köztisztviselők kinevezésekor, átsorolásakor, vezetői megbízásának, ill. beosztásának, illetményének megváltozásakor kiadandó okiratokat. Ennek során figyelembe veszi a konkrét köztisztviselő összes adatát, és ennek megfelelően állítja össze az okiratot (pl. átsorolási okirat készítése során a vizsgakötelezettséget csak azoknál jeleníti meg, akiknek ilyen van, vagy pl. az illetményadatok változását csak akkor írja bele, ha azok megváltoztak, stb.).

### *Munkafolyamat-támogatás*

Ennek a feladatnak a támogatására az **eseménynaptár** szolgálhat, mely segít a feladatok meghatározott szempontú követésében, de a klasszikus értelemben vett munkafolyamat-támogatást általában nem valósítanak meg ezek az alkalmazások. A Ktv. aktuális előírásai alapján az összes jogviszonyban álló köztisztviselőre meghatározhatók a humánpolitika által elvégzendő soron következő tevékenységek.

Minimális **ügykövetés** is megvalósítható, ha a program jelzi a soron következő feladatot: átsorolások; alap-, szak-, ügykezelői alapvizsgák határideje, jubileumi jutalmak, törzsgárda, határozott idejű kinevezés lejárta, tartós távollét várható vége, felmentési idő vége, fegyelmik lejárta, nyugdíjkorhatár, következő minősítés.

#### 6.9.4 Fejlesztési lehetőségek

Mivel gyors és látványos eredményekkel szolgálhat, célszerűnek tartanánk a hivatal dolgozóinak **jelenléti és szabadság adatainak nyilvántartását** egy olyan informatikai rendszerben kezelni, amely

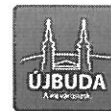
- képes fogadni a beléptető rendszerektől a **dolgozók be és kilépési adatait**;
- teljes mértékben **helyettesíti a papír alapon vezetett szabadság igénylést és jelenléti ívet**;
- funkciói **támogatják a szabadság kiadásának ügyintézési folyamatát**;
- a szervezeti egységek vezetői a múlt, a jelen és a jövő tetszőleges időpontjára vonatkozóan azonnali és pontos információt kaphatnak a **dolgozók munkahelyi jelenlétéről**;
- a nyilvántartott adatok alapján elkészíti a szabadságokkal és a jelenlétekkkel kapcsolatban szükséges **nyomtatványokat**;
- működése **web technológiára** épül, ezért nem szükséges telepíteni, bármely gépről használható, ami rendelkezik internet eléréssel;

#### 6.10 EGYÉB SEGÉDALKALMAZÁSOK

Ezek a programok **adatszolgáltatási funkcióikkal** segítik a Hivatal egészének mindennapi munkáját. Az alkalmazások szoftver- és hardverigénye nem terheli meg a hivatali infrastruktúrát, a jelenlegi géppark legnagyobb részén kielégítően működnek.

##### *Complex Jogtár*

Tartalmazza több mint kétszázezer jogi dokumentum tartalmát, félszáz hivatalos lap valamennyi anyagát, jogszabályokat, határozatokat, tájékoztatókat, alkotmánybírósági és bírósági döntéseket.



### Legfontosabb jellemzői:

- **Időgép** funkció - az egyes magyar és európai uniós jogszabályok (CompLex Jogtár Plusz esetén) időrendi változásai nyomon követhetők, összehasonlíthatók.
- **Folyamatos frissítés** - rendszeresen, de legalább kéthetente frissülő szakmai anyagok, naponta frissülő joganyagok.
- **Megjelenítés** - a joganyagok könnyen kezelhető felületen, egységes szerkezetben jelennek meg.
- **Speciális keresőablak** - könnyű és célzott keresés az anyagok között.

### Takatnet

Országos **földhivatali hálózat**, a Körzeti Földhivatalok adatbázisait (TAKAROS) kapcsolja össze. A rendszert a FÖMI üzemelteti. Legfontosabb funkciója, amelyet a hivatal igénybe vesz:

- a földhivatali adatok és szolgáltatások forgalmazása;
- szabványosított kérelmek, nyomtatványok biztosítása;
- on-line ügyintézés lehetősége..

A csatlakozási engedéllyel rendelkező ügyfelek az **interneten keresztül** kapcsolódhatnak a rendszerhez, amelyről a következő elektronikus dokumentumokat érhetik el:

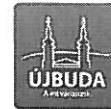
- nem hiteles tulajdoni lap;
- e-hiteles tulajdoni lap;
- nem hiteles térképmásolat;
- földhasználati lap másolat.

## 6.11 A SZAKALKALMAZÁSOK INTEGRÁCIÓS KÉRDÉSEI

A szakalkalmazási integráció két síkon értelmezhető. Egyrészt két vagy több szakalkalmazás integrációjáról beszélhetünk, ha a programok speciális funkcionalitása igényli az együttműködést. Ebben az esetben jellemző módon a programok **interfészekkel kapcsolódnak egymáshoz** és így valósítják meg az együttműködést.

A másik fontos integrációs terület a **horizontális rendszerek és a szakalkalmazások közti együttműködés**. Az integráció alapja lehet a **közös törzs-adat használat**, de jellemzően itt is az alkalmazások közti interfészekon keresztüli adattovábbítás valósul meg.

Átfogóan, minden szakalkalmazás tekintetében az **elektronikus iratkezelő rendszerrel történő integráció** az elsődleges. Minden ügy elsőként az iratkezelő rendszerrel kerül kapcsolatba, ezért abban néhány olyan információ már kezdetől fogva rendelkezésre áll, ami később az adott ügy intézésénél fontos lehet. Leginkább az **ügyféléadatok** és az **iktatószám** az, ami kivétel nélkül minden szakalkalmazás ügyintézési menetébe

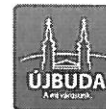


bekerül. Ezeket az **iktatónak át kell adnia a célszoftver részére**, így az adatok egy részét már nem kell az ügyintézőnek bevinnie. A határozat generálásakor ezek az adatok automatikusan betölthetnek a célszoftver szerkesztőprogramjába az iktatatóból.

Az adatátadás mellett az **ügykövetésben is nagy szerepet játszhat az iktatórendszer**. Nyomon követhető belőle minden olyan információ, melyet később az e-ügyintézési rendszeren keresztül az ügyfél ügyével kapcsolatban státuszként lekérdezhet. Ezen kívül, az ügyintéző is lekérheti saját ügyeinek státuszát.

Természetesen egy-egy **szakalkalmazás is rendelkezhet saját ügykövető funkcióval**, amely bővebb szolgáltatási szintet nyújt az iktató ügykövetési funkcióinál, de ez esetben ezeknek a pluszszolgáltatásoknak jellemzően az ügyintézők munkájának megkönnyítésében van szerepük. Az ügyfél felé elegendő az iktató rendszer adatai alapján ügystátuszt szolgáltatni.

Az iktatórendszer és a szakalkalmazások integrációja a Hivatal informatikája szempontjából az **egyik legfontosabb fejlesztési terület**.



## 7 STRATÉGIAI CÉLKITŰZÉSEK

### 7.1 STRATÉGIAI JÖVŐKÉP

A közigazgatás jelenleg folyamatban levő reformja **korábban nem látott mértékben alakítja át az önkormányzatok munkáját**. Számos korábban jelentős önkormányzati feladat végrehajtása kerül át a közigazgatás más területére. Említhetnénk a szabálysértési, építéshatósági, a jegyző gyámügyi vagy akár az okmányirodai feladatokat is. A **változás még nem zárult le**, az önkormányzatoknál maradó feladatok végleges listáját még nem lehet meghatározni.

A megszűnő feladatok következtében várhatóan **csökken a feladatokhoz kapcsolódó támogatások összege**, annak ellenére, hogy a feladat megszűnését követően nem jelentkezik azonnal költségcsökkenés az önkormányzat oldalán. Hiába szűnt meg például a szabálysértési hatósági feladata az önkormányzatnak, a folyamatban levő ügyeket neki kell befejezni, ami akár évekig is eltartó munkát igényel. A feladathoz kapcsolódó **ügyintézői létszám és infrastruktúra egy részét fenn kell tartania** a továbbiakban is.

Ezzel párhuzamosan számos olyan **központi állami informatikai fejlesztés** indul, aminek sikere esetén az önkormányzatok is jelentős lépést tehetnek az informatikai rendszereik korszerűsítésében, és ezzel együtt jelentősmértékben csökkenthetik informatikai kiadásukat. Az alábbiakban a teljesség igénye nélkül ezek közül mutatunk be néhányat:

#### *Közhiteles címregiszter kialakítása ÁROP kiemelt projekt keretében*

Jelenleg nem létezik egységes és közhiteles címnyilvántartás, a címek kezelése és az adatok egyes területeken (ingatlan, személyi adat és lakcím, céginformáció) eltérőek, ami jelentős többlet terhet jelent az önkormányzatok informatikai alkalmazásai számára. A közhiteles nyilvántartások nincsenek összhangban és ennek szükségességét a jogszabályi környezet sem írja elő.

A projekt eredményeként a közigazgatáson belül sor kerül a címadatok konszolidálására, validálására és tisztítására, így lehetővé válik egységes formában és alapokon történő használatuk. Ez az önkormányzat hatékonyabb működését eredményezi és javítja az állampolgároknak nyújtott közszolgáltatások minőségét. Emellett leveszi az önkormányzat válláról a címmel kapcsolatos informatikai feladatokat, amelyeket saját erőforrásokból csak igen nehezen tudna végrehajtani:

- önkormányzati globális címregiszter létrehozása és üzemeltetése;
- saját címszabvány kialakítása és alkalmazása;

#### *Önkormányzati ASP központ kialakítása EKOP kiemelt projekt keretében*

A fejlesztés célja a piaci e-közigazgatási megoldásokra és tapasztalatokra építve **informatikai szolgáltató központ („ASP”) létrehozása a közép-magyarországi régióban**. Az ASP az önkormányzatok (gazdálkodási, ingatlan-vagyonkataszter modul esetében az önkormányzatok és önkormányzatok intézményei) számára lehetővé teszi a hatékony forrásfelhasználás mellett a belső működés támogatását és egyes e-közigazgatási szolgáltatások nyújtását. Korszerű informatikai megoldások segítségével

lehetőséget nyújt az állampolgárok és a vállalkozások igényeihez igazodó, egységes önkormányzati e-ügyintézési szolgáltatások igénybevételére.

#### *ETDR fejlesztése EKOP kiemelt projekt keretében*

A Belügyminisztérium által indított „Építésügyi hatósági engedélyezési eljárást támogató elektronikus dokumentációs rendszer megvalósítása” című projekt az építésügyi hatósági engedélyezési eljárás folyamatait fogja támogatni, korszerű informatikai eszközökkel.

A következő években **nem várható az informatikai fejlesztések céljára rendelkezésre álló pénzügyi források növekedése**, sőt: még a szinten tartás is kétséges. Ennek következtében **még nagyobb hangsúlyt kap a fejlesztések költséghatékonyságának kérdése**. A saját források kiegészítéseként feltétlenül szükséges a **pályázati lehetőségek és egyéb külső források** megszerzése az informatikai fejlesztések finanszírozására. A **központi informatikai fejlesztéseket** fokozott figyelemmel kell kísérni, annak érdekében, hogy az önkormányzat a fejlesztések eredményeit minél hatékonyabban tudja igénybe venni.

Az önkormányzati feladatok változása szükségessé teszi a korábbi informatikai megoldások ártértékelését, lehetőséget ad az **informatikai eszközrendszer racionalizálására**.

Az informatikai eszközök műszaki fejlődése mind az ügyfelek mind a hivatal oldalán egyaránt jelentkező lehetőség, amely olyan informatikai megoldásokat tesz lehetővé, amelyek jelentősen növelhetik az önkormányzat informatikai alkalmazásainak hatékonyságát. Példaként kiemelhető a **mobil technológia** használata.

## 7.2 AZ INFRASTRUKTÚRA FEJLESZTÉSE

A Polgármesteri Hivatal informatikai infrastruktúrájának állapotfelmérése és elemzése alapján a következő lépések megtételét javasoljuk:

#### *Munkaállomások*

- **brand gépekből** eszközpark kialakítása;
- az előregedő gépek tervezett és folyamatos cseréje, ezáltal az eszközpark szinten tartása;
- az előbbiek alternatívája **vékony kliens** technológia bevezetése.

#### *Nyomtatók*

- **nyomtatókonszolidáció** végrehajtása a költséghatékonyabb működés érdekében

#### *Szerverek*

- a **virtualizálás** továbbgondolása, jelenlegi szerverek terheltségének és kihasználtságának pontos felmérése.





## *Hálózati infrastruktúra*

- hálózati eszközök támogatásának kialakítása, az elöregedő eszközök folyamatos cseréje;
- ASP szolgáltatások bővítése, szolgáltatások nyújtása az intézményeknek;
- IP telefonközpont redundanciájának kiépítése;
- hálózati dokumentáció készítése;
- publikus vezeték nélküli hálózatok kiépítése (bővítése) a kerület frekventált helyein

## *Intézmények*

- hardver és szoftver beszerzések összehangolása;
- kisebb intézmények infrastruktúrájának központi karbantartása.

## *Üzemeltetés és biztonság*

- Elő kell írni, hogy a humán erőforrással foglalkozó részleg azonnal jelezze az informatikának írásban, ha egy munkavállaló kilépett az intézménytől.
- A felhasználókat a házirendről és a minimális biztonsági tudatosság elsajátításáról oktatásban kell részesíteni.

## 7.3 A HORIZONTÁLIS RENDSZEREK FEJLESZTÉSE

### *Iktató rendszer*

A jelenleg használt iktató rendszer számos olyan funkciót nem valósít meg, amely pedig elvárható lenne egy, az iratkezelést hatékonyan támogató rendszertől. A programban a címek kezelése meglepően igénytelen, nem éri el az önkormányzatoknál használt rendszerek átlagos szintjét sem. Az iktató programok legnagyobb része már régóta címkönyvtárakkal dolgozik, amelyek tartalmazzák a települések irányítószám és utcajegyzékét, ezzel pontosítják a címek rögzítését.

**Javasoljuk az iktató program lecserélése a felvázolt funkcionális és integrációs igényeket teljesítő alkalmazásra.**

### *Önkormányzati portál*

Egy település online megjelenése ma már nemcsak a tetszetős és információban gazdag weboldalt jelenti, hanem az **online kommunikációs csatornák és formátumok széles körű és tudatos használatát** a tabletre és/vagy okos telefonra optimalizált tartalmaktól a Facebook profilon át a Youtube csatornáig. A települési honlapnak felhasználóbarát, könnyen navigálható, jól áttekinthető felületeken a helyben lakók és az oda látogatók minden lehetséges kérdésüket meg kell tudni válaszolni; a felhasználónak lehetőség szerint minden élethelyzetben **minden releváns információhoz** néhány kattintással el kell jutnia, és egy korszerű települési portál nem nélkülözheti a **magas szintű**



**elektronikus ügyintézés**, az interaktivitás és a térinformatikai alkalmazások lehetőségét sem. **Az újbudai honlapcsalád jelenleg szinte semmilyen elemében nem felel meg ezeknek az elvárásoknak.**

Az egyik legnagyobb magyarországi települési önkormányzat webes megjelenésének jól átgondolt, koncepcionálisan megalapozott fejlesztése és egységesítése példaértékű lehet, annál is inkább, mivel **az elektronikus közigazgatás fejlesztését a kormányzat is kiemelkedő jelentőségűnek tekinti.** Ebben - a közigazgatási folyamatok, rendszerek és szolgáltatások korszerűsítése és fejlesztése mellett - kiemelt szerepet játszanak a lakosság és a helyi vállalkozások által igénybe vett internetes felületek, így a közvetlenül vagy közvetve az egyes önkormányzatokhoz tartozó honlapok is.

Az önkormányzati portál folyamatban lévő **átvilágításának és megújításának célja**

- honlapok **tartalmi megújítása,**
- **a rendszer egységes technológiai alapokra helyezése** (beleértve a tartalomszerkesztés, ill. tartalom elhelyezést is),
- **egységes design / designelemek kidolgozása,**
- **az önkormányzat cégei és intézményei számára tartalomszerkesztési funkció biztosítása;**
- **egyszerű és világos használhatóság, a könnyű eligazodás és a gyors navigáció lehetőségének megteremtése.**

A települések korszerű internetes jelenléte az elektronikus közigazgatási szolgáltatások széles körű biztosításán túl azért is kiemelt jelentőségű, mert a mind a hazai lakosság és vállalkozások, mind a hazánkba látogató külföldi turisták és üzletemberek egyre nagyobb arányban veszik igénybe az internetes és mobil kommunikációs felületeket. Ebben az értelemben az átgondoltan fejlesztett honlap-rendszer a kerületi **településmarketing egyik zászlóshajója** lehet.

Az ÚBweb\_2012 projekt alább kivonatolva ismertetett javaslati jelentősen hozzájárulhatnak az [ujbuda.hu](http://ujbuda.hu) **felhasználóbarát fejlesztéséhez** és látogatottságának növeléséhez, ugyanakkor mindenképpen indokoltnak tűnik egy **reprezentatív lakossági (és esetleg vállalkozások körében elvégzett) felmérés,** amely nemcsak az önkormányzati portállal kapcsolatos használati szokásokat és elvárásokat járhatná körbe, hanem egyúttal pontos képet is adhatna az újbudaiak infokommunikációs ellátottságáról, az internet és az egyéb kommunikációs csatornák használatára vonatkozó szokásaikról, az Önkormányzattal kapcsolatos informatikai és elektronikus ügyintézési szolgáltatásokra vonatkozó ismereteiről, motivációiról és elvárásairól.

A jelenlegi változatos technológiai háttérű és megjelenésű, tartalmi, szolgáltatási és szerkesztési szempontból egyaránt heterogén rendszert olyan **egységes technológiai alapokon futó, központi támogatással működő weblaprendszerre** volna célszerű lecserélni, amely **egységes navigációs szerkezetet és adminisztrációs háttér** mellett **jól navigálható, egyszerű felületeken** a jelenleginél is szélesebb tartalmi és szolgáltatás-portfóliót nyújt a felhasználóknak; jelentősen javítani szükséges a honlap **áttekinthetőségét,** navigálhatóságát, az egyértelműen beazonosítható tartalmak megtalálhatóságát;

**Egyszerűsíteni** szükséges a honlap külső megjelenését, csökkentve a két oldalon található gombok és linkek számát: olyan megjelenésű portálra van szükség, amely mind a nyitóoldalon, mind a belső oldalakon lehetővé teszi az egyes **tartalmak**



**súlyozását, kiemelését**, az internetes hírportálok esetében megszokott rugalmas, képekkel és videókkal gazdagon illusztrált megjelenés mellett.

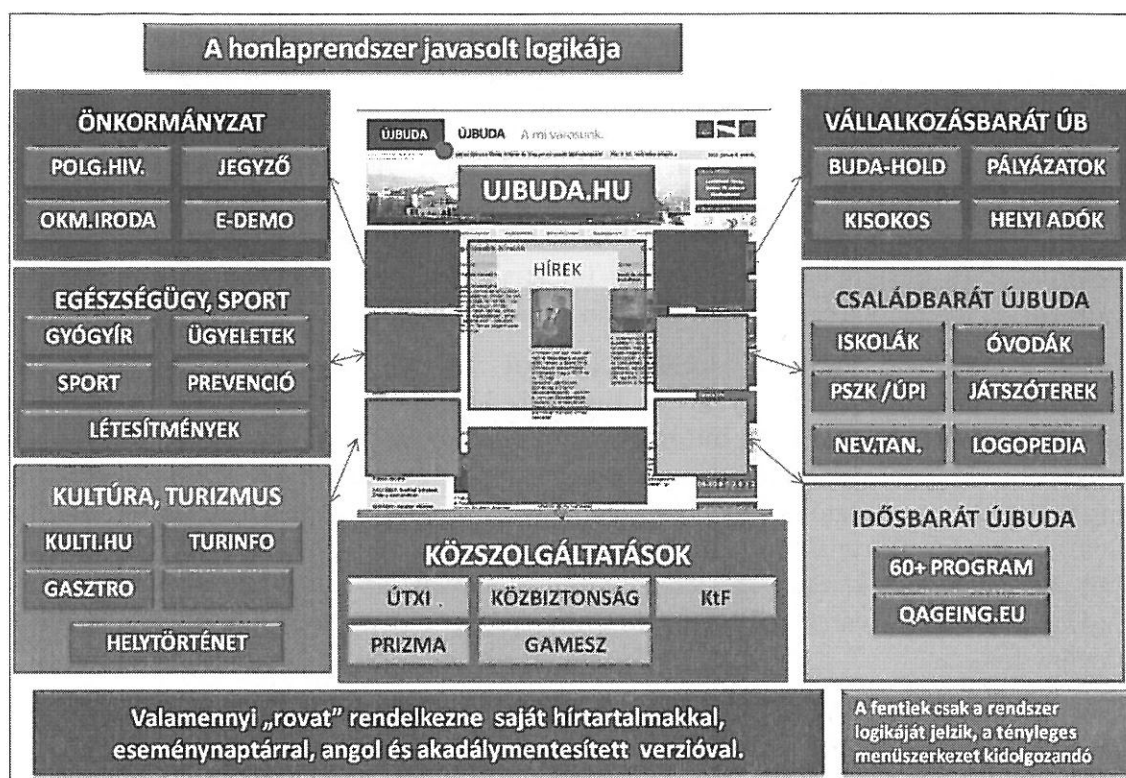
Ehhez az ismert hírportálokéhoz hasonló **adatbázis-alapú egységes szerkesztőségi rendszerre van szükség, amely lehetővé teszi, hogy egyazon tartalom akár több aloldalon is automatikusan megjelenjen, ugyanakkor az egységes honlap-struktúra és adminisztrációs háttér ellenére a portálrendszerhez tartozó egyes weboldalak egyedi tartalmakat és design elemeket is meg tudjanak jeleníteni.** Fontos, hogy a portál a jelenleginél jobban legyen képes a **változások lekövetésére, átvezetésére.**

Ennek érdekében **célszerű különválasztani** (illetve a jogosultsági szinteken meghatározni) **az intézmények, a hivatali központi weboldal és a híroldal tartalomkezelési háttérét.** Az intézmények, illetve bizonyos hivatali egységek számára egyszerű, könnyen kezelhető, minimális hibalehetőséget tartalmazó admin szükséges, míg a híroldal szerkesztői számára ez nem annyira lényeges. A híroldal, illetve az index oldal tekintetében rugalmas, minden helyzethez jól alkalmazkodó rendszerre van szükség, melynek kereteit, a lehetséges variációkat az alapvető layout-ban kell rögzíteni. Fontos elvárás a következő CMS-mel szemben, hogy legyen automatikus preview funkció.

Az önkormányzati kommunikációt is támogatná, ha a **tartalmak archiválása** olyan adatbázisba történne, amely a cikkek, megjelenések mellett **fotó- és videotárként** is működik. Ezt az adatbázist célszerű elérhetővé tenni a szerkesztő felületről is. Az **archívum és a rendszeres háttérmentés** fontosságát támasztja alá, hogy a honlap tartalmainak teljes archívuma megsemmisült az előző vezetés távozásakor.

Az ÚBweb\_2012 projekt által javasolt rendszer „lelke” egy **világos jogosultsági szinteket tartalmazó osztott szerkesztőségi rendszer**, amelyben a központi szerkesztőség funkciókat (newsroom, felelős szerkesztő, olvasószervező, főszerkesztő, stb.) központilag, az egyes „rovatokhoz” rendelt funkciókat pedig az adott területért felelős intézményben látnák el. A **rugalmasan alakítható és bővíthető funkcionalitású CMS-rendszer** adminisztrációs felületén minden egyes hír típusú/textuális/képi vagy audiovizuális tartalom vonatkozásában beállítható volna, hogy az adott „rovaton” kívül milyen további helyeken és alkalmazásokban (címlap, hírlevél, más rovatok, Facebook, tabletre/mobilra optimalizált változat, stb.) jelenjen meg (illetve kerüljön az ottani szerkesztő elé jóváhagyásra); ezzel elérhetővé válna, hogy minden egyes, a rendszerben keletkező tartalom minden olyan, a rendszerhez tartozó felületen és alkalmazásban megjelenjen, ahol az indokolt.

## *Újbuda Önkormányzata portáljának javasolt felépítése*



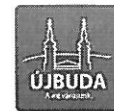
Forrás: ÚBweb\_2012 projekt

Az [ujbuda.hu](http://ujbuda.hu) jobb webes „láthatósága” érdekében erősíteni kell a **honlap keresési funkcióját**, illetve hatékony **keresőoptimalizálási megoldásokra** is szükség van annak érdekében, hogy ha valaki a kerülettel kapcsolatos információt keres, elsők között az [ujbuda.hu](http://ujbuda.hu)-ra jusson el. Az érintett weboldalakat minden tekintetben (látás- és halláskárosultak számára is) **akadálymentesíteni** kell, és feltétlenül szükséges a portál és a mobil alkalmazások **idegen nyelvű változatainak** elkészítése (akár szűkített tartalommal).

A kerület korszerű infokommunikációs profiljának kialakítása érdekében a meglévő tartalmak **okos telefonra, PDA-ra és tabletekre optimalizált változatának** elkészítése, illetve különböző mobil alkalmazások és kényelmi szolgáltatások bevezetése szintén hasznos lenne (pl. hírek, közlekedési infók, ügyfélfogadás, telefonszámok, kultúra, sport, egészségügyi információk, e-mail form, térinformatikai megoldások hibabejelentés, közlekedési infók elküldése, kapcsolat a weboldallal, távlatosan közösségi hírszerkesztés, stb.).

A jelenlegi honlapok egyik legfőbb hiányossága a jól áttekinthető, több féle módon kereshető **rendezvénynaptár; célszerű volna bevezetni egy** olyan központi eseménynaptár alkalmazást, amely témakörök (kultúra, egészségügy, sport, stb.), programok/korcsoportok (60+, családbarát Újbuda, gyermek, mozgáskorlátozott, stb.), időpont, illetve városrész és/vagy helyszín szerint is szűrhető, és a portál valamennyi releváns aloldalán, az ottani design-nak megfelelően megjeleníthető; az eseménynaptár alkalmazáshoz közvetlenül kapcsolódhatna egy **hírlevél** alkalmazás, amelyre regisztrálva a felhasználó megjelölhetné, hogy milyen típusú eseményekről kér tájékoztatást/hírlevelet.





A portálon jelenleg nem szerepelnek a **helyi civil, nemzetiségi és politikai szervezetek**, ezek egységes szerkezetű megjelenítése hozzájárulna a kerületről kialakított kép teljesség tételéhez, növelné a honlap látogatottságát, és – legalább részben - tehermentesítené az Újbuda című önkormányzati lapot az ilyen típusú tartalmak kezelése alól. Az új portálon növelni kellene a **helytörténeti tartalmakat**, akár a helyi polgárok előtt is megnyitva a digitalizált képek, dokumentumok, videók és hangfelvételek feltöltésének lehetőségét (megfelelő szerkesztőségi kontrol mellett).

A költségvetés szűkössége miatt célszerű volna áttekinteni azokat a futó és tervezett **önkormányzati projekteket, amelyekben infokommunikációs fejlesztések elszámolhatók**, és minden egyes alkalommal beépíteni az adott pályázatban honlap- vagy alkalmazásfejlesztésre elszámolható lehetséges maximális költséget (A Kulturális Városközpont városmarketing keretén belül pl. lehetőség nyílhat térinformatikai megoldások finanszírozására is, de minden uniós finanszírozású projekt megvalósításának egyik feltétele a megfelelő offline és online kommunikáció, amelyhez minden projektnek önálló költségvetési forrást kell hozzárendelnie.)

A tartalmi megújulást le kell követnie a **technológiai háttérnek** is. Központi, egy cégben működő szolgáltatást kellene kialakítani, amely biztosítja a biztonságos tartalom-elhelyezést és archiválást, továbbá lehetővé teszi, hogy a kisebb módosítások megoldása hosszadalmas hivatali/beszerzési körök nélkül is működjön; fontos, hogy a **tartalomfeltöltési rendszerhez legyen** egy egyszerű, világos, jól használható felhasználói **kézikönyv és oktatás**.

### *Térinformatika*

A térinformatikai fejlesztési lehetőségek meghatározásához elengedhetetlen, hogy egy részletes és teljes körű felhasználói interjúkkal megalapozott térinformatikai felmérés készüljön az önkormányzatnál használt szakrendszerek térinformatikai igényei, alkalmazható technológiai megoldások és a nyilvántartott adatok köre tekintetében. A geometriai információval rendelkező adatok geokódolása tekintetében kiemelkedő a jelentősége annak, hogy az önkormányzatnál működő informatikai rendszerek közös, közhiteles irányítószám, település és utcajegyzékre épített címrendszert használjanak.

**Javasoljuk az igényeket és a lehetőségeket megállapító térinformatikai felmérés elkészítését.**

### *Vezetői információs rendszer*

A vezetői információs rendszer bevezetésének vizsgálatát a szakalkalmazások cseréje, fejlesztése és zökkenőmentes használata esetén érdemes elvégezni.

**Javasoljuk a szakalkalmazások kiválasztásánál a vezetői információs rendszerrel kapcsolatos igények érvényesítését.**

### *Bizottsági és testületi ülés nyilvántartó rendszer*

A bizottsági és testületi ülés nyilvántartó rendszer fejlesztésében a legfontosabb stratégiai cél a **korszerű, gyors és hatékony ügyintézés**, megalapozottabb testületi és hivatali döntések meghozatala. Mindezeket hatékonyan segítheti, ha a jelenleg használatban levő eszközöket a gyártó újabb eszközeivel egészíti ki az önkormányzat.

**Javasoljuk a használatban levő rendszer újabb moduljainak a beszerzését és**



alkalmazásba vételét.

#### 7.4 A SZAKALKALMAZÁSOK FEJLESZTÉSE

A **szociális rendszerrel** kapcsolatban felvetett legjelentősebb hiányosság, az hogy a rendszerből alapvető statisztikai illetve vezetői információk kigyűjtések csak programozási eszközökkel (SQL utasításokkal) lehetséges, sürgős megoldást igényel.

**Javasoljuk a felvázolt funkcionális igényeket teljesítő, az iktató rendszerrel integrált szociális informatikai rendszer beszerzését.**

Az **adóbevallások** elektronikus űrlapok alkalmazásával történő benyújtása jelentősen csökkentené az adóhatóság adminisztrációs terheit. Az ügyfelek az Internetről letöltött űrlapokat, az űrlapban levő informatikai eszköz ellenőrzésével és támogatásával, könnyebben és hibátlanul tudják kitölteni. Az űrlapban levő eszközök az automatikus feldolgozást is támogatják.

**Javasoljuk azoknak az űrlapoknak az egységesítését és elektronizálását, amelyeket az ügyfelek a hivatalnak küldenek.**

Központi fejlesztésű és üzemeltetésű (ASP) **pénzügyi-gazdálkodási rendszer** létrehozását célzó projekt szerepel az Elektronikus Közigazgatás Operatív Program 2011–2013. évi akciótervében.

**Javasoljuk a pénzügyet érintő informatikai fejlesztéseket ennek a fejlesztésnek a figyelembe vételével kialakítani.**

Központi fejlesztésű és üzemeltetésű **építéshatósági rendszer (ETDR)** fejlesztését kezdte meg az év elején a BM.

**Javasoljuk az építéshatósági feladatokat érintő informatikai fejlesztéseket ennek a fejlesztésnek a figyelembe vételével kialakítani.**

A módosult **szabálysértési** törvény alapján az önkormányzat jegyzőjének megszűnik szabálysértési hatóság feladata. Ez azt jelenti, hogy az önkormányzat korábbi szabálysértésekkel kapcsolatos feladatai jelentősen lecsökkennek, illetve idővel meg is szűnnek.

**Javasoljuk az új feladatoknak megfelelően a „tiltott, kirívóan közösségellenes magatartásokról” szóló önkormányzati rendeletnek megfelelő ügyintézés támogató rendszer bevezetését.**

A **hagyatéki leltár** kötelezően előírt elektronikus küldésre fel kell készíteni a hagyatéki eljárásban résztvevő önkormányzati ügyintézőket, és meg kell teremteni a szükséges műszaki feltételeket (hivatali kapu elérés). Mindezekhez az előkészületeket meg lehet spórolni a KIM hagyatéki nyilvántartó rendszeréhez kapcsolódással, mivel az feltehetően biztosítani fogja az elektronikus küldés lehetőségét is.

**Javasoljuk a KIM által biztosított rendszer használatba vételét.**

A jelenleg használatban levő alkalmazás minimálisan, vagy egyáltalán nem támogatja az **ipari és kereskedelmi ügyintézés** folyamatát. Ennek megfelelően a fejlesztésnek elsősorban a funkciók bővítését kell szolgálnia. Kiemelt fontosságú, hogy ne csak az üzletek nyilvántartására, de a telep és szálláshely nyilvántartásra is lehessen használni a programot. Az új alkalmazás támogassa a teljes ügyintézési folyamatot, beleérve nyomtatványok készítését közös sablonok alapján, az internetes publikálást, statisztikai adatszolgáltatást, amelyeket a mostani alkalmazás nem támogat.

**Javasoljuk az ipari és kereskedelmi alkalmazás lecserélését a felvázolt funkcionális és integrációs igényeket teljesítő alkalmazásra.**

Mivel gyors és látványos eredményekkel szolgálhat, célszerűnek tartanánk a hivatal dolgozóinak **jelenléti és szabadság adatainak nyilvántartását** egy olyan informatikai rendszerben kezelni, amely

- képes fogadni a beléptető rendszerektől a **dolgozók be és kilépési adatait**;
- teljes mértékben **helyettesíti a papír alapon vezetett szabadság igénylést és jelenléti ívet**;
- funkciói **támogatják a szabadság kiadásának ügyintézési** folyamatát;
- a szervezeti egységek vezetői a múlt, a jelen és a jövő tetszőleges időpontjára vonatkozóan azonnali és pontos információt kaphatnak a **dolgozók munkahelyi jelenlétéről**;
- a nyilvántartott adatok alapján elkészíti a szabadságokkal és a jelenlétekkal kapcsolatban szükséges **nyomtatványokat**;
- működése **web technológiára** épül, ezért nem szükséges telepíteni, bármely gépről használható, ami rendelkezik internet eléréssel;

**Javasoljuk a felvázolt funkcionális és integrációs igényeket teljesítő szabadság- és jelenlét nyilvántartó alkalmazás bevezetését.**

## 7.5 AZ INTEROPERABILITÁS NÖVELÉSE

A szakalkalmazási interoperabilitás két síkon értelmezhető. Egyrészt **két vagy több szakalkalmazás kapcsolatáról** beszélhetünk, ha a programok speciális funkcionalitása igényli az együttműködést. Ebben az esetben jellemző módon a programok interfészekkel kapcsolódnak egymáshoz és így valósítják meg az együttműködést.

A másik fontos interoperabilitási terület a **horizontális rendszerek és a szakalkalmazások közötti együttműködés**. Az integráció alapja lehet a közös törzsadatok használata, de jellemzően itt is az alkalmazások közti interfészekon keresztül adattovábbítás valósul meg. A törzsadatok kérdésében, és ezáltal az önkormányzati alkalmazások interoperabilitásában jelentős változásokat hozhat a „Közhiteles címregiszter”.

Jelenleg nem létezik egységes és közhiteles címnyilvántartás, a címek kezelése az egyes szakterületeken eltérő, a közhiteles nyilvántartások nincsenek összhangban és ennek szükségességét a jogszabályi környezet sem írja elő. A projekt eredményeként a

közigazgatáson belül egységes címadat kezelés valósul meg, amely leveszi az önkormányzat válláról a címegységesítéssel kapcsolatos feladatokat.

Átfogóan, minden szakalkalmazás tekintetében **az elektronikus iratkezelő rendszerrel történő integráció az elsődleges**. Minden ügy elsőként az iratkezelő rendszerrel kerül kapcsolatba, ezért abban néhány olyan információ már kezdetől fogva rendelkezésre áll, ami később az adott ügy intézésénél fontos lehet. Leginkább az ügyfeladatok és az iktatószám, az, ami kivétel nélkül minden szakalkalmazás ügyintézési menetébe is bekerül. Ezeket az iktatónak át kell adnia a célszoftver részére, így az adatok egy részét már nem kell az ügyintézőnek bevinnie. A határozat generálásakor ezek az adatok automatikusan betölthetnek a célszoftver szerkesztőprogramjába az iktatóból.

Az adatátadás mellett az ügykövetésben is nagy szerepet játszhat az iktatórendszer. Elérhető belőle minden olyan információ, melyet később az e-ügyintézési rendszeren keresztül az ügyfél ügyével kapcsolatban státuszként lekérdezhet. Ezen kívül, az ügyintéző is lekérheti saját ügyeinek státuszát.

**Javasoljuk az alkalmazások interoperabilitását biztosító szabványok meghatározását és kötelező alkalmazásuk előírását, valamint a „Közhiteles címregiszter” kötelező használatának előírását az újonnan beszerzendő, vagy kifejlesztendő alkalmazások számára.**

## 7.6 ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS TOVÁBBFEJLESZTÉSE

Az elektronikus ügyintézés területén az Önkormányzat óriási fejlesztési lehetőségekkel rendelkezik – tekintve a meglehetősen **elmaradott kiindulási helyzetet**, illetve a **Ket. módosításával és a Vhr-ek elfogadásával keletkezett új lehetőségeket**. A fejlesztésekkel kapcsolatos legfontosabb szempontok:

- a tényleges lakossági/vállalkozói **igények és elvárások felmérése**;
- **képzés, motiváció** (ügyintézők, vállalkozások, lakosság)
- **integráció a belső rendszerekkel**, alkalmazásokkal;
- **szeüsz-ök indítása**, hatósági engedély megszerzése;
- **szélesebb perspektívába** helyezés (pl. Smart City Újbuda koncepció részeként)

### *Igényfelmérés*

Az önkormányzati portál fejlesztésére vonatkozó fejezetben írtakkal összhangban véleményünk szerint az elektronikus közigazgatási szolgáltatások fejlesztését megelőzően is célszerű volna lefolytatni egy **reprezentatív lakossági (és esetleg vállalkozások körében elvégzett) felmérést**, amely pontos képet adhatna az elektronikus ügyintézési szolgáltatások percepciójáról, az igénybe vételi hajlandóságról, az elvárt szolgáltatástípusokról és szolgáltatási paramétereikről, stb.

### *Képzés, motiváció*

Az elektronikus közszolgáltatások széles körű, több csatornás elérhetőségének biztosítása mellett e szolgáltatások igénybe vételének ösztönzése is hangsúlyos eleme a vonatkozó **uniós stratégiai dokumentumoknak** (EU 2020, Digital Agenda, stb.), illetve **hazai kormányzati törekvéseknek**.



A nemzetközi és hazai felmérések szerint mind az **elsődleges** (számítógép és internet nem-használat, azaz a digitális írástudás hiánya), mind a **másodlagos digitális megosztottság** (tranzakcionális tevékenység kerülése, e-gazdasági és e-közigazgatási szolgáltatások igénybe vételének mellőzése) legfőbb magyarázata a motiváció és az ismeretek hiánya. Az elektronikus közszolgáltatásokra költött összegek hasznosulásának feltétele az elektronikus közszolgáltatások **felhasználói oldalának fejlesztése**, a használat motivációs és ismerethiányból fakadó korlátainak csökkentése.

Az elektronikus közszolgáltatások igénybe vétele ösztönzésének - a megfelelő minőségű és struktúrájú szolgáltatás-kínálat rendelkezésre állása mellett – fontos feltétele, hogy a közigazgatási oldalon **megfelelő felkészültségű hivatalnokok** működjenek közre e szolgáltatások igénybe vételének támogatásában.

**Ezért az elektronikus szolgáltatások bevezetésével párhuzamosan az alábbi két program elindítását javasoljuk:**

#### *Képzési program a hivatalnokok körében*

- **tájékoztató anyagok** (benne: infografikák, folyamatábrák, közérthető vizualizáció) eljuttatása minden önkormányzati szereplőnek (miért fontosak az elektronikus közszolgáltatások, miként kapcsolódnak a közigazgatás átalakításához, milyen előnyökkel járnak az önkormányzat, az állam, a vállalkozások és a polgárok számára, milyen tényleges biztonsági kockázatok vannak, hogyan lehet ezeket minimalizálni stb.) – ezek a tájékoztató anyagok tartalmilag megegyeznek a lakossági tájékoztatás keretében elkészülő anyagokkal;
- **workshopok, bemutatók**, házon belüli „minikonferenciák” szervezése;
- **fejlesztési útmutató és módszertani kézikönyv** készítése az elektronikus közigazgatási szolgáltatások koncepcionális kialakításában és fejlesztésében közreműködők számára;
- **blended learning** (kontakt + e-learning) formájában képzések szervezése;
- **kötelező** részvétel minden **front-office** hivatalnoknak;
- **opcionális** részvétel minden **önkormányzati** alkalmazottnak.

#### *Tájékoztató és motivációs program a lakosság és a kis- és középvállalkozások körében*

- **folyamatosan bővülő és frissülő**, közérthető, az [ujbuda.hu](http://ujbuda.hu) portál almenüjeként üzemelő **ismeretterjesztő honlap** létrehozása és gondozása;
- a honlap elsősorban az elektronikus szolgáltatások **igénybe vételének előnyeire**, a már elérhető szolgáltatásokra, illetve a tényleges biztonsági kockázatokra és azok elhárítási módjaira hívja fel a figyelmet;
- a **portál tartalmainak** (cikkek, hírek, elemzések, infografikák, folyamatábrák, statisztikák, egyéb vizualizációs anyagok) **terjesztése** különböző csatornákon (közösségi site-ok, online és offline média, konferenciák, kiadványok, prezentációk stb.);
- közérthető elektronikus **ismeretterjesztő anyagok** fejlesztése és ingyenes hozzáférhetővé tétele mind a (köz- és felnőttoktatási) képző intézmények, mind a magánszemélyek és vállalkozások számára;

- a portálra és az elektronikus közszolgáltatások jelentőségére vonatkozó **helyi kommunikációs kampány** (lehetőség szerint TCR formájában, precíz célcsoport-szegmentációval).

### *Integráció a belső rendszerekkel, alkalmazásokkal*

Az elektronikus ügyintézés felé tett első lépések között javasoljuk

- **az online bejelentő rendszer kiegészítését** az automatikus válasz lehetőségével („vettük a panaszát, a hivatal x napon belül válaszol”)
- **új határozat-nyilvántartó program bevezetését:** a képviselőtestület **határozatai** jelenleg DOS alatt jelennek meg, kivonat készül csak belőlük és ezek sem kereshetők;
- **webes ügyfélszolgálat indítását;**
- a jellemző **ügytípusok folyamatát leíró panelek**, infografikák, grafikus megoldások (pl.: milyen kötelezettségek adódnak/mit kell intézni és hol születés, halálozás, ingatlanvásárlás, engedélyeztetés stb. kapcsán) elérhetővé tételét;
- az **önkormányzati bizottságok** webes jelenlétének erősítését (előterjesztések, napirendek, jegyzőkönyvek, stb.)
- az ügyleírásoknál valamennyi szükséges **úrlapot és dokumentumminta letölthetővé tételét**
- a későbbiekben az **igénylések online elindításának lehetővé tételét** (ez alapján történne a jogosultság elbírálása, és az érintett személyes megjelenésére legfeljebb aláíráskor és/vagy fizetéskor kerülne sor)
- **végső célként az elektronikus azonosítás és fizetés bevezetésének kitzűzését**, amivel az elektronikus ügyintézés teljes körűvé válna;

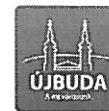
Az integráció második lépéseként a **belső szoftvereket / back-office alkalmazásokat** (az adatvédelmi szabályok és az adatbiztonság szempontjainak messzemenő figyelembe vételével) célszerű volna legalább olyan szinten **integrálni a webes szolgáltatásokkal**, hogy az ügyfeleknek elég legyen néhány adat megadásával bejelentkezniük (pl. egészségügyi szolgáltatásokra). Ez még nem lenne szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás, pusztán a bejelentkezés és azonosítás megkönnyítése a regisztrációt vállaló lakossági és vállalati ügyfeleknek.

Ma is **számos informatikai fejlesztés, illetve előkészítése zajlik az önkormányzatnál** (pl. testületi munkát támogató rendszer, határozat-nyilvántartó rendszer, Hivatali Kapu, stb.), ezeknek az áttekintése, elektronikus ügyintézés, illetve e-demokrácia szempontjából történő auditja, a szükséges **interfészek** azonosítása a jövőbeni elektronikus ügyintézési fejlesztések szempontjából elengedhetetlen.

### *Szeűsz-ök indítása, hatósági engedély megszerzése*

A közigazgatási hatósági eljárásról szóló **2004. CXL. törvényt (Ket.)** módosító 2011. évi CLXXIV. törvény és a kapcsolódó végrehajtási rendeletek (Vhr-ek) **új alapokra helyezték az elektronikus ügyintézési szolgáltatások rendszerét**. Az új törvényi szabályozás a központosított szolgáltatási modell helyett lehetővé teszi adott szolgáltatástípusok esetében több szolgáltató megjelenését, így akár önkormányzatok, államigazgatási szervezetek, de egyes esetekben magánvállalkozások is nyújthatnak





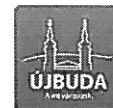
**szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatást (szeüsz).**

Az új szabályozás értelmében **egyedül az államnak kötelezően nyújtania kell**, más szolgáltatások esetében az azokat nyújtani tervező közigazgatási egységnek **engedélyeztetniük kell a szolgáltatást a KIM keretében működő Elektronikus Ügyintézési Felügyelettel**, amely ajánlásokat bocsát ki, illetve konkrét iránymutatásokat is ad a szolgáltatások nyújtásához.

Javasoljuk, hogy az Önkormányzat a Ket. módosítás és a Vhr-ek tanulmányozását követően, **minél több szolgáltatás indításával, lehetőleg az elsők között lépjen be a szeüsz-szolgáltatók körébe**, mivel ezzel olyan helyzeti előnyre tehet szert, amellyel a későbbiekben (ellenszolgáltatás fejében) akár más kerületek vagy települések számára is nyújthat hasonló szolgáltatásokat. A „piacra lépés” így módon nem csak a saját ügyfelek kiszolgálásának költségeit csökkentené, hanem addicionális bevételt is jelenthetne az Önkormányzatnak (különösen, ha párhuzamosan belső ügyviteli szoftvereket és/vagy online alkalmazásokat is más önkormányzatok rendelkezésére bocsát **ASP vagy SaaS** modellben – az IT infrastruktúra biztosítása is szeüsz-szolgáltatássá válik.).

**Az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokat az alábbi táblázat tartalmazza:**

Szolgáltatás	Szolgáltatás rövid ismertetése
<b>1. Az ügyfél ügyintézési rendelkezésének nyilvántartása</b>	az ügyfél rendelkezhet arról, hogy pl. a hatóság milyen módon tartson vele kapcsolatot – papíron, elektronikusan, csak elektronikusan, stb. A hatóságoknak a nyilvántartásban foglaltaknak megfelelően kell felvennie a kapcsolatot az adott ügyféllel;
<b>2. Iratértvényességi nyilvántartás</b>	ez a nyilvántartás az egyes hatóságok által kiadott e-dokumentumok, ill. ezen e-dokumentumokról készített hiteles papír alapú másolatok tartalmának és hitelességének ellenőrzését biztosítja;
<b>3. Kormányzati hitelesítés-szolgáltatás</b>	ugyanaz, mint a <b>hitelesítés-szolgáltatás szeüsz</b>
<b>4. Kormányzati elektronikus aláírás ellenőrzési szolgáltatás</b>	ugyanaz, mint az <b>elektronikus aláírás ellenőrzési szolgáltatás szeüsz</b>
<b>5. Központi azonosítási ügynök</b>	az ügyfélkapu fölé kerülő új szolgáltatás, amely lehetővé teszi, hogy az ügyfél többféle – akár piaci szereplő által nyújtott – azonosítási lehetőség között választhasson;
<b>6. ANYK űrlap benyújtás támogatási szolgáltatás</b>	a jelenleg működő rendszer további működését biztosító szeüsz;
<b>7. Azonosításra visszavezetett dokumentum-hitelesítés</b>	a szolgáltató az ügyfél által rendelkezésre bocsátott nyilatkozatot az általa igazolt személyhez rendeli, majd a személyhez rendelést hitelesen igazolja; ez szükségtelenné teszi a tömeges elektronikus aláírással való ellátást, a személy hozzárendelését igazoló, és a szolgáltató elektronikus aláírásával ellátott elektronikus dokumentum lehetővé teszi az elektronikus iraton alapuló teljes értékű ügyintézését.

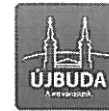


<b>8. Elektronikus irat hiteles papír alapú irattá alakítása</b>	ugyanaz, mint az „ <b>elektronikus irat hiteles papír alapú irattá alakítása</b> ” szeüsz
<b>9. Papír alapú irat hiteles elektronikus irattá alakítása</b>	ugyanaz, mint a „ <b>papír alapú irat hiteles elektronikus irattá alakítása</b> ” szeüsz
<b>10. Elektronikus fizetési és elszámolási rendszer</b>	lehetővé teszi, hogy pl. hatóság felé fizetendő díjakat, vagy tartozást banki átutalással lehessen rendezni; jelenleg is létezik ilyen, ha egy hatóság külön megállapodott egy bankkal és a saját megállapodásuk alapján biztosítják ezt a hatóság ügyfeleinek;

*Forrás: Ket. és Vhr-ek*

A közigazgatási szervezetek által is nyújtható, a **felügyelet által engedélyezendő** (szeüsz) szolgáltatások körében egy sor, az ügyfelek kényelmét növelő szolgáltatás bevezetése is lehetővé válik, így például:

- **elektronikus dokumentum titkosítása:** titkosítja a küldő dokumentumát, titkosító alkalmazást biztosít, illetve segít a fogadónak a titkosított dokumentum kicsomagolásában;
- **elektronikus űrlapok kezelése:** a továbbra is használható, elsősorban az adóbevallás igényeit kielégítő ANYK nyomtatványrendszer mellett a jövőben az egyéb közigazgatási funkciókhoz jobban illeszkedő nyomtatvány-rendszerek kialakítása is lehetővé válik.
- **kézbesítési szolgáltatás:** a szabályozás lehetővé teszi az egyszerű, széles körben elterjedt megoldások használatát; így lehetővé válik a **normál közigazgatásai működésben megszokott kézbesítési logika** alkalmazása az elektronikus kapcsolattartásban is.
- **biztonságos kézbesítési szolgáltatás:** papír alapú kézbesítésnél megszokott **garanciákat** (hivatalos irat-, illetve könyvelt küldemény-kezelés) biztosító kézbesítési forma az elektronikus dokumentumok esetében;
- **elektronikus dokumentumtárolási szolgáltatás:** ez voltaképpen egy **hatósági irattár** - a szolgáltató garantálja, hogy az **e-dokumentum megőrzi hitelességét**, illetve tartósan olvasható marad (e-irattár);
- **hitelesítés-szolgáltatás: több szolgáltatás gyűjtőneve:**
  - **elektronikus aláírási tanúsítványok kibocsátása;**
  - **titkosítási célú tanúsítványok kibocsátása**
  - **gépi elektronikus aláírások kibocsátása** (minden hatóságtól kimenő dokumentumot automatikusan, emberi közreműködés nélkül aláírhat az erre kialakított informatikai rendszer, így az kifelé a hatóság nyilatkozatának minősül)
  - **tanúsítványok érvényességének igazolása** (az elektronikus aláírás sajátossága, hogy nem örök ideig érvényes, ezért használatához hozzá tartozik, hogy eldönthető legyen: az adott időpontban érvényes volt-e az e-aláírás)



- időbélyegzés (cégeljárásból ismert szükséges kellék)
- elektronikus aláírás ellenőrzés hatóságok részére.
- **elektronikus aláírás ellenőrzési szolgáltatás:** az elektronikus aláírás ellenőrzése az uniós kötelezettségek miatt külföldi internet címen történő ellenőrzés lefolytatását is igényli (belső piaci irányelv, trusted list); mivel az egyes hitelesítés-szolgáltatók szolgáltatásai csak elvben teljesen kompatibilisek, az ellenőrzés terhet jelent a hatóságoknak, így ez önálló szolgáltatásként nyújtható számukra;
- **nyilatkozattételi jogosultsággal kapcsolatos elektronikus igazolás szolgáltatása:** a hatóság közzéteszi a nevében nyilatkozatot tenni jogosult személyek nevét és az e-aláírásuk adatait (ahogy a korábbi állapotokat, visszavont e-aláírás tanúsítványokat és a tanúsítványok érvényességi idejét is); ezzel elkerülhetők a jogosultsági viták, ahhoz hasonlóan, mint amikor két egymással szerződő cég jogászai ellenőrzik a partner ügyvezetőjének aláírási jogosultságát;
- **a hatóság informatikai rendszeréhez automatikus adatelérési felület (hozzáférés) biztosítása:** ez a (szeüsz) szolgáltatás a hatóságok informatikai rendszerei között teszi lehetővé a **közvetlen adatátadást/átvételt** olyan esetekben, amelyekben az eljáró hatóság erre jogszabályban biztosított jogosultsággal rendelkezik;
- **hozzáférés az elektronikus iratkezelő rendszerhez:** megteremti a szorosabb együttműködésre épülő és hatékonyabb ügyintézési módok lehetőségét azzal, hogy szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásként (szeüsz) előírja az elektronikus iratok átadását biztosító iratkezelő rendszerekhez való kapcsolódáshoz szükséges felületet és funkcionalitást;
- **hozzáférés biztosítása elektronikus nyilvántartások adataihoz:** a közcélú adatok nyilvánosságának biztosítása érdekében az ügyfelek hozzáférhetnek a közcélú adatbázisokhoz, így egy védjegy bejegyzése előtt ellenőrizhető, hogy az vajon szabad-e még (hasonlóan, mint pl. egy .hu domain regisztrálása előtt a domain-szolgáltatók adatbázisában)
- **hozzáférés biztosítása az informatikai rendszer működésével kapcsolatos adatokhoz:** a közigazgatás működésének monitorozására ad lehetőséget, (pl. a hatékonyság javítására irányuló erőfeszítések vagy a valós terhelést tükröző ügyfélforgalmi, ügyforgalmi adatok megszerzése céljából)
- **elektronikus irat hiteles papír alapú irattá alakítása:** a hatóságoknál keletkező papír alapú iratok csökkentése érdekében a hatóság tisztán elektronikusan folytathatja le az eljárást, határozatát elektronikusan hozhatja meg, majd a papír alapú kapcsolatot igénylő ügyfélnek **a határozatot hiteles papír alapú másolatban kézbesítheti**; a szeüsz szolgáltatás maga az átalakítás, amit az érintett hatóságon kívül más szolgáltató (a kormány kijelölése alapján a **Magyar Posta**) is nyújthat;
- **papír alapú irat hiteles elektronikus irattá alakítása:** ez a szeüsz lehetővé teszi, hogy pl. egy hiánypótlásként benyújtandó iskolai bizonyítványt ne kelljen ténylegesen beküldeni vagy a hivatalhoz felutazva bemutatni; e helyett akár a postahivatalban elég bemutatni, ott a közigazgatás számára hiteles elektronikus

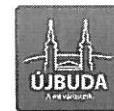
másolatot készítenek, majd a hatóság számára benyújtják azt;

- **elektronikus iratról hiteles elektronikus másolat készítése:** a közigazgatás belső működését érintő szabály - ahol az egyes elektronikus irat példányoknak jelentősége van, ott a másolat készítés e szabály szerint történhet;
- **elektronikus iratról hiteles, más formátumú elektronikus másolat készítése:** különböző formátumú dokumentumokról hiteles másolat készítését teszi lehetővé ez a szolgáltatás (pl. xml->PDF)
- **elektronikus iratok kezelése:** az iratkezelés központi eleme a közigazgatási eljárásoknak, ezért az elektronikus iratokra nézve **az általános iratkezelési szabályoknál szigorúbb** előírásokat érvényesít ez a szeüsz;
- **biztonságos elektronikus igazolási szolgáltatás:** **egységes formátumú és tartalmú elektronikus hatósági** igazolások kiadását teszi lehetővé (a papír alapú működésnél nem okozott gondot, hogy az egyazon ügytípusban kiállított igazolások formája hatóságonként más-és más volt, az elektronikus működésnél viszont a szoftvereket és adatbázis-kezelőket minden egyes formátumra meg kellene tanítani, ezért a formákat egységesíteni kell);
- **elektronikus tájékoztatási szolgáltatás:** kijelöli az egyes kormányzati honlapok pontos célját; ennek értelmében a [www.kormanyablak.hu](http://www.kormanyablak.hu) válik az egyablakos ügyintézés központjává, míg a [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu) elsődlegesen országportál marad (de a megszokott ügyintézési részek továbbra is elérhetőek maradnak); a szabályozás kiterjed az intézményi honlapokra is, elindítva ezzel egy összehangolási folyamatot;
- **informatikai háttér szolgáltatása:** a korábbi gyakorlatot jellemző szigetszerű fejlesztések elkerülése érdekében a háttér IT infrastruktúra biztosítását is szeüsz szolgáltatássá teszi;

### *Szélesebb perspektívába helyezés*

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások elindítása egyetlen esetben sem lehet öncél. Az elektronikus szolgáltatások széles körű, több csatornás elérhetőségének biztosítása és igénybe vételének ösztönzése hangsúlyos eleme mind a vonatkozó **uniós stratégiai dokumentumoknak** (EU 2020, Digital Agenda, stb.), mind pedig a **hazai kormányzati törekvéseknek**. Az **elektronikus szolgáltatások** átgondolt, a jó állam koncepciójával és a közigazgatási folyamatok átalakításával összhangban lévő fejlesztése **közpolitikai, költségvetési, társadalmi és versenyképességi szempontból egyaránt kiemelt jelentőségű**, mivel:

- elősegíti a **közigazgatás olcsóbb és hatékonyabb** működését, a bürokrácia csökkentését;
- az **olcsóbb és gyorsabb ügyintézés** lehetővé tételével erősíti az esélyegyenlőséget, illetve javítja a lakosság életminőségét és a vállalkozások versenyképességét;
- az elektronikus azonosításnak köszönhetően **csökkenti az ügyfelek adminisztrációs terheit**, ugyanakkor az összerendelésen alapuló azonosítás kizárja az adatokkal való visszaélés lehetőségét;
- **hozzájárul a digitális írástudás és az internet penetráció növeléséhez**, s ez által a tudásközpontú gazdaság és az információs társadalom megerősödéséhez;



- **megrendelésekkel erősíti az IKT ágazat és a kapcsolódó szektorok versenyképességét;**
- **a közlekedéssel járó környezetterhelés csökkentésével hozzájárul a fenntartható növekedéshez.**

A fenti szempontokon túl az elektronikus ügyintézési szolgáltatások fontos és megkerülhetetlen részét képezik az úgynevezett „smart city” vagy „intelligens város” fejlesztéseknek.

### 7.7 „SMART CITY ÚJBUDA” FEJLESZTÉSI JAVASLATOK

Bár a jelen stratégia szorosán vett fókusza az Önkormányzat által használt informatikai infrastruktúra, hardverek, szoftverek, alkalmazások és a segítségükkel nyújtott szolgáltatások áttekintése és ezekre vonatkozó fejlesztési javaslatok megfogalmazása, az **innovatív, polgár- és vállalkozásbarát önkormányzatok kezdeményező és/vagy katalizátor szerepet játszanak** településük infokommunikációs fejlesztéseiben is.

Az internet elérhetőségének és használatának gyors terjedésével egyre fontosabbá válik, hogy az egyes települési önkormányzatok átgondolt felépítésű, megfelelő logikájú és használhatóságú honlapokon, portálokon kommunikáljanak polgáraikkal, és ezeken a felületeken magas szintű elektronikus közigazgatási és egyéb szolgáltatásokat nyújtsanak. Hasonlóan fontos, hogy az önkormányzatnál és intézményeinél megtörténjen a belső munkafolyamatok elektronizálása, továbbá hogy az önkormányzat felmérje és kihasználja azokat a **közlekedési, környezetvédelmi, egészségügyi, oktatási, turisztikai és egyéb területeket érintő digitális fejlesztési lehetőségeket**, amelyek

- **javítják a helyi polgárok életminőségét és a helyi vállalkozások üzleti környezetét;**
- **a működés hatékonyságának növelésével mérséklik az önkormányzat kiadásait;**
- **a digitális írástudás és az internet-használat terjesztésével hozzájárulnak a helyi lakosság munkaerőpiaci versenyképességének növeléséhez;**
- **a helyi digitális gazdaság fejlesztésével megerősítik a helyi vállalkozások versenyképességét;**
- **csökkentik a környezet terhelését és ezzel hozzájárulnak a fenntartható növekedéshez;**
- **javítják az esélyegyenlőséget** azáltal, hogy a fejlesztések előnyeiből a digitálisan írástudatlan lakosságot is részesítik;

E fejezetben bemutatunk néhány olyan fejlesztési irányt, amelyeket hozzájárulhatnak ahhoz, hogy Újbuda – építve az itt székhellyel vagy telephellyel rendelkező nagy számú infokommunikációs vállalkozás és oktatási intézmény jelenlétére is - a  **hazai intelligens városok élvonalába kerüljön, egyszerre növelve a helyi lakosság életminőségét, a helyi vállalkozások versenyképességét, a kerület ismertségét, és javítva az önkormányzat munkájának megítélését.**

Ideális esetben egy **smart city fejlesztési koncepció** első lépéseként sor kerül az adott

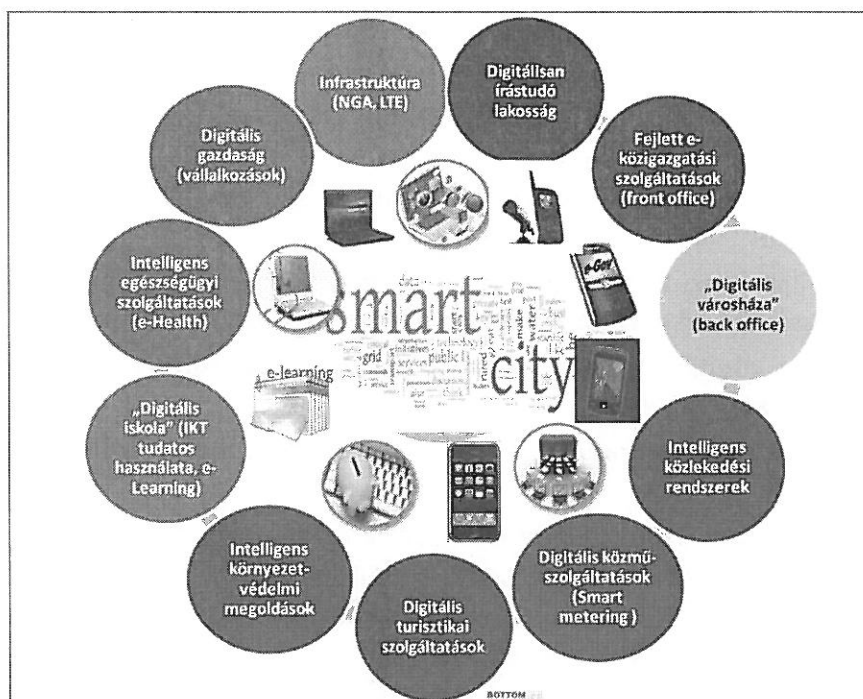


település és önkormányzat „**digitális felkészültségének**” átfogó elemzésére, a lakosság ezzel kapcsolatos igényeinek felmérésére, illetve az adott település lehetőségeihez mérten az „intelligens várossá” váláshoz szükséges fejlesztési javaslatok megfogalmazására. A jelen fejezet nem helyettesíthet egy ilyen átfogó koncepciót, de felvillanthatja azokat a fejlesztési lehetőségeket, amelyek Újbuda Önkormányzata előtt is nyitva állnak.

**Egy intelligens város (smart city) a rendelkezésre álló új technológiai lehetőségek felhasználásával tudatosan növeli működési hatékonyságát és lakóinak életminőségét.**

A **European Smart Cities Project** hat jellemzőjét határozza meg egy jól működő intelligens városnak:

- **Smart economy** (innovációs hajlandóság, termelékenység, vállalkozások, a változásra való képesség, munkaerőpiaci rugalmasság, stb.)
- **Smart mobility** (IKT-infrastruktúra jelenléte, közlekedési rendszerek, stb.)
- **Smart environment** (környezetvédelem, fenntarthatóság, stb.)
- **Smart governance** (döntéshozatalban való részvétel, átlátható kormányzás, politikai stratégiák, közszolgáltatások, stb.)
- **Smart living** (kulturális lehetőségek, a lakhatás minősége, oktatási intézmények, stb.)
- **Smart people** (iskolázottság szintje, LLL-hez való viszony, kreativitás, rugalmasság, a közéletben való részvétel, stb.)



**A smart city főbb ismérvei:**

- **Digitalizált:** a város rendszerei digitalizáltak (közlekedés, víz- és energia-



gazdálkodás, stb.)

- **Összekapcsolt:** az egyes alrendszerek elektronikusan össze vannak kötve
- **Intelligens:** új információelemzési technológiák teszik lehetővé a különböző érzékelők és mérőműszerek által összegyűjtött adatok értelmezését, az összefüggések feltárását.
- **Kényelmes:** mind a felhasználók, mind a szolgáltatók életét egy sor intelligens megoldás és alkalmazás teszi kényelmesebbé

A smart city jellegű kezdeményezések **Magyarországon sem előzmény nélküliek.** Egyrészt a piac (a Magyar Telekom T-City néven már 2009-ben elindította saját kezdeményezését), másrészt az állam is felismerte egy intelligens rendszereket működtető, innovatív szolgáltatásokra alapozó város koncepciójának szükségességét.

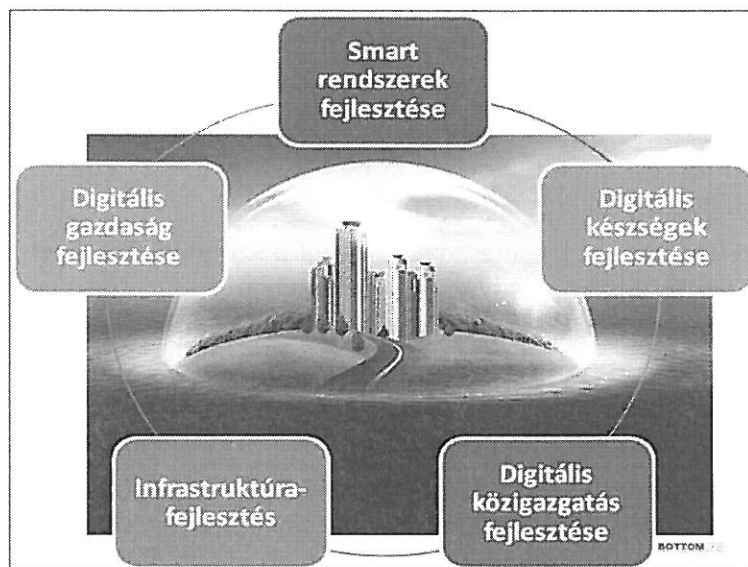
A 2010 végén elfogadott **Digitális Megújulás Cselekvési Tervben (DMCsT)** számos közvetett kapcsolódási pont (az állami működés hatékonyságának növelése; erős pénzügyi- és folyamatellenőrzés bevezetése; folyamatokat és műszaki tartalmakat meghatározó egységes szabályrendszerek megfogalmazása és kötelezővé tétele; egészségügy, gondoskodó környezet; közigazgatási szolgáltatások kialakítása; intelligens közlekedési rendszerek; a városi és elővárosi közlekedés támogatása IKT eszközökkel; környezetvédelem támogatása IKT eszközökkel, stb.) mellett közvetlenül is nevesítette is „**Smart City – „Élhető és intelligens város”**”

Közvetlenül smart city jellegű fejlesztések támogatását az **Új Széchenyi Terv nem nevesíti.** Kísérletek ugyan történtek a Digitális Megújulás Cselekvési Tervben akcióként is nevesített projekt uniós forrásból történő finanszírozására, eddig kevés sikerrel. Az érintett OP-k a GOP, esetleg ÁROP, EKOP, valamint a ROP-ok.

**Az egyelőre kis számú hazai smart city kezdeményezés néhány közös jellemzője:**

- **multinacionális cég(ek)** és városi **önkormányzatok**, esetenként **egyetemek** közös projektjeként, jellemzően **uniós (rész)finanszírozással** jönnek létre;
- jobbára **pilot jellegűek**, azaz menet közben is alakulnak (a kezdeti terveket tükröző látványos prezentációkhoz képest a megvalósulás időszakára jelentősen szűkül a szakmai tartalmuk);
- igyekeznek **teljes körűségre** törekedni, azaz infrastruktúra, hardver, szoftver, alkalmazások és humán fejlesztések egyaránt a projektek részét képezik;

A smart city projektek egyik legfőbb kihívása az **alkotóelemek/modulok megfelelő belső súlyozása** az ésszerű költségek mellett elérhető maximális társadalmi-gazdasági és kommunikációs hatás biztosítása érdekében.



E kihívás kezelésének első lépése lehet a kiindulási helyzet precíz elemzése és a település fejlesztési lehetőségeinek szisztematikus számba vétele, pl. az alábbi tényezők mentén:

#### ***Infrastruktúra (NGA, LTE)***

- a település gerinc- és körzethálózati infrastruktúra ellátottsága
- a helyi hálózatok száma, típusa, tulajdoni szerkezete
- NGA-hálózatok elérhetősége, fejlesztési tervek
- mobil lefedettség (3G, LTE)
- Önkormányzat tulajdonában lévő infrastruktúra elemek felmérése
- stb.

#### ***Digitális ellátottság és készségek***

- lefedettségi mutatók (vezetékes, mobil)
- penetrációs mutatók (vezetékes, mobil)
- digitális írástudás szintje
- használati szokások (helyszín, gyakoriság, időtartam, tartalom/szolgáltatás típusa, stb.)
- digitálisan írástudatlanok aránya
- a nem használat okai
- eMagyarország Pont és egyéb közösségi hozzáférési helyek elérhetősége
- eddigi programok a digitális írástudás fejlesztésére
- a település oktatási intézményeinek infrastrukturális és eszköz-ellátottsága
- az informatikai eszközök tanrendbe illesztett és azon kívüli használata
- felnőttképzés helyzete és e-Learning lehetősége
- oktatási intézmények nyitottsága, eszközeik hozzáférhetősége;

- együttműködés a helyi vállalkozások és az oktatási intézmények között;

## *Digitális közigazgatás*

- elektronikus közigazgatási szolgáltatások köre és online elérhetősége
- a szolgáltatások szintje (az EU besorolása szerint)
- online ügyintézés lehetősége
- a szolgáltatások tesztelése, a back-office háttér felmérése;
- a szolgáltatások Ket. (és Vhr-ek) kompatibilitása;
- adatbiztonsági kérdések

## *Digitális gazdaság*

- a kerületben aktív infokommunikációs vállalkozások katasztere;
- a kerülethez köthető innovatív vállalkozások, K+F projektek, inkubátorok, stb.
- a kerületi vállalkozások e-kereskedelmi és e-gazdasági aktivitása (elektronikus beszerzés, értékesítés, számlázás, piacterek, klaszterek, stb.);
- e-gazdasági (e-kereskedelmi, e-banki, mobil fizetési, stb.) szolgáltatások lakossági igénybe vétele;

## *Smart rendszerek*

- **interaktív térképek**
  - a tömegközlekedés, az utcakeresés, a szálláshelyek, turisztikai látnivalók stb. listázása és térképes megjelenítése;
  - útkarbantartások, lezárások, elterelések, közműépítések;
  - fogyatékkal élők, mozgásukban korlátozottak számára fontos információk;
  - parkolási információk;
  - telekkönyvi és földhivatali információk;
  - stb.
- **egészségügyi alkalmazások**
  - **betegirányítási rendszer**
  - **elektronikus kartonozás**
  - **távdiagnosztikai szolgáltatások** (vérnyomás, pulzus, testhőmérséklet, akár videokamerás online chat, stb.)
  - **távmonitoring** szolgáltatások (vérnyomás, pulzus, testhőmérséklet, stb.)
  - **nyilvános „Viola”**: a Viola nevű Védőnői program a gyerekek fejlődését követi (és az esetleges korai fejlesztői beavatkozás szükségességét jelzi), egyben eleget tesz a különböző adatszolgáltatási kötelezettségeknek. Ennek a programnak lehetnének olyan publikus alkalmazásai (webes, mobilos felületekkel), amelyek segítségével a szülők is könnyen nyomon követhetik a gyerekek fejlődését (súly és magasságnapló, stb.)

- **elektronikus kereskedelmi és fizetési szolgáltatások**
  - iskolai/óvodai/bölcsődei befizetések
  - adók, illetékek elektronikusrendezése
  - kerületi kártya vásárlása
  - jegyrendelés a kerületi eseményekre
  - merchandising (könyv, sétatob, sapka, póló, stb.)
  - stb.
- **intelligens közlekedési rendszerek**
  - forgalomirányítás
  - tömegközlekedés
  - GPS-alapú forgalomfigyelés, dugójelzés
  - stb.
- **közösségi szolgáltatások**
  - PIAP-ok (közösségi internet hozzáférési helyek)
  - ingyenes WiFi és hotspot lehetőségek
  - ingyenes IKT képzések, oktatások
  - mobil és e-mailes riasztások (légszennyezettség, UV, vihar, stb.)
  - stb.
- **„zöld IT” megoldások**
  - cloud, SaaS, stb.
  - használt PC program
  - smart grid, smart metering
  - stb.

## Smart city fejlesztésekre elérhető források

A smart city koncepció kidolgozásában a fő (finanszírozási) feladatok jellemzően a résztvevő önkormányzatokra, illetve a programban részt vállaló (elsősorban multinacionális) cégekre hárulnak.

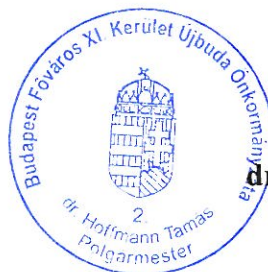
A projektek megvalósítására uniós (és a legtöbb ország esetében hazai) forrás is elérhető. A főbb bevonható központi EU-források:

- az ICT Policy Support Programme – ICT PSP;
  - okos városi digitális szolgáltatások az energiahatékonyság erősítésére;
  - együttműködő közlekedési rendszerek fejlesztése;
  - újgenerációs (NGA) és internetalapú szolgáltatások fejlesztése
  - **Teljes támogatási összeg 2012-re: 27M €**
- az EU 7. Kutatás-fejlesztési keretprogramja
  - Egészségügy;
  - IKT (9,1 mrd €);
  - Megújuló energiák;



- Közlekedés (4,1 mrd €);
  - Energiahatékonyság és –megtakarítás;
  - Fenntartható erőforrás-gazdálkodás;
  - Környezetvédelmi technológiák (1,8 mrd €).
- az INTERREG IVC program.
    - **1. prioritás:** innováció és tudásgazdaság; vállalkozások és KKV-k; információs társadalom; foglalkoztatás, humán tőke, oktatás)
    - **2. prioritás:** környezetvédelem és kockázatkezelés; klímaváltozás; vízgazdálkodás; hulladékkezelés és gazdálkodás; biodiverzitás és kulturális örökségvédelem; levegő minősége; energia és fenntartható közlekedés. Keret: 321 M€

Budapest, 2012. június 22.



**dr. Hoffmann Tamás**  
**polgármester**

