

Karcag Város Önkormányzatának középtávú informatikai fejlesztési koncepciója

I.

Helyzetkép és kiindulópont

Információs társadalom, számítógép, informatika

Az információs társadalom kialakulása gyökeresen átrendezi a világot, a következő néhány év során eldőlt: mely országok kerülnek a fejlődők, melyek a leszakadók közé. Az információs, más néven tudásalapú társadalomban sosem látott mértékben nő a termékekhez, szolgáltatásokhoz hozzáadott tudásérték (információtartalom), a gazdaság regionális és globális szinten elektronikus hálózatba szerveződik, átalakul a munka világa, követelménye válik az „élethosszig tartó tanulás”, összeolvad a távközlés, az informatika és a média. Leszakadás nemcsak országokat, hanem településeket, szervezeteket és személyeket is fenyeget, ugyanígy lehetséges fejlődés is. Mindezen tények el kell gondolkotassák és cselekvésre késztessek a települések önkormányzatait is.

Az információs társadalomhoz az út a kommunikáció és a társadalom fejlődésével vezet. Az emberek közötti kommunikáció a beszéddel kezdődött igazán, az írásbeliség, majd a könyvnyomtatás tette lehetővé az információ megőrzését, egyre szélesebb körű terjesztését. A távközlés fejlődése a hang mellett az adatátvitelt is megoldotta, majd a vezeték nélküli technológiák révén a helyek közötti kommunikációt a személyek közötti (mobil) váltotta fel. A számítógép csak gép, mégpedig olyan, amelyik hatékonyan és pontosan meg tud oldani egy feladatot, ha az ember a megoldás általa kitalált módját közli vele. Erre az utóbbira szolgál a szoftver, vagyis a számítógépet működtető program. A számítógép tehát olyan berendezés, amely elektronikusan, programok segítségével működik, utóbbiak nélkül hasznavehetetlen.

Az információ a személy, vagy szervezet számára értelmezhető adat, új ismeret. Segítségével csökken a bizonytalanság, lehetővé válik a lehetséges alternatívák közötti választás. Az informatika az információ áramlási, feldolgozási, tárolási és hasznosítási módszereinek összessége. Ma már hatékonyan képes biztosítani az irodai, a kommunikációs és az adatkezelési funkciók teljes körét, ezen eszközök egységes igazgatási-műszaki infrastruktúrába integrálódnak.

Az informatika eddigi önkormányzati alkalmazása

Az önkormányzatiság kezdetekor a települések több mint fele telefonon közvetlenül nem volt elérhető. Az önkormányzatok létrejötte potenciálisan nagy piacnak tűnt az informatikai vállalkozások számára. Hamar kiderült azonban önkormányzati oldalon az anyagi és szellemi erőforrások, vállalkozói oldalon a közigazgatási ismeretek hiánya, amelyek többnyire kudarchoz vezettek. Az önkormányzatok informatikai alkalmazásaiban, az eszközfejlesztésben, az ismeretek növelésében meghatározóak voltak a választásokhoz, népszavazásokhoz központilag biztosított rendszerek és infrastruktúra. Az önkormányzatok jelentős delegált állami feladatokat is ellátnak, ennek ellenére állami informatikai

koordinációjuk nem alakult ki a választásokon, személyi adat- és lakcímnnyilvántartáson, pénzügyi területen túl. A hivatalok minőségileg és mennyiségileg újszerű problémák elé vannak állítva, amelyek a korábbi módszerekkel már nem végezhetőek el megfelelően, illetve jelentős emberi kapacitást kötnek le feleslegesen. A polgármesteri hivatalokra döntően ma is a „papíralapú működés” jellemző, a számítógépek csak egyes pontokon segítik a munkát (szövegszerkesztés, iktatás, könyvelés, helyi adók, személyi adat- és lakcímnnyilvántartás, szociálpolitika).

A szoftverpiacon már megtalálható a speciális önkormányzati igényeknek általánosan is megfelelő program, annak ellenére, hogy több cég foglalkozik ezzel, ajánlatok özönét zúdítva a megfelelő kiválasztására egyenként felkészületlen hivatalokra. Az egyes fejlesztésekben a közigazgatási szakmai elem a szükséges mértékben szerepet kap, ezáltal sokak számára alkalmas, egységes modulizált megoldás születik. Az általánosan alkalmazható kivitelű és árú igazgatási felhasználói szoftverek hiánya azért is különös gondot okoz, mert a hardverfeltételek az utóbbi években javultak, ám az eszközök így jórészt kihasználatlanok, degradálják az informatika mint igazgatást hatékonyan segíteni képes erőforrás hitelét. Elkezdődött az internet igazgatási célú alkalmazása is (levelezés, információszerzés, -továbbítás, honlapok, portálok).

A korszerű, hatékony önkormányzati feladatellátás az államnak is alapvető érdeke. A rendszer a kezdeti zökkenőkön túljutva eredményesen, világszínvonalú megoldásokat alkalmazva működik.

Kihívások az önkormányzatok informatikai modernizációjában

Az információs társadalom az emberiség történetében korábban végbement mezőgazdasági és ipari forradalomhoz hasonló jelentőségű változás. Azonban arról csak tanultunk, ezt pedig alakíthatjuk, ám mindenképpen részesei, élvezői vagy elszenvedői leszünk. Az új kor fontos jellemzője az információ és a tudás szabad létrehozásán, forgalmazásán, hozzáférésén és felhasználásán alapuló társadalmi struktúra kialakulása, a tér és idő viszonyának és értelmének megváltozása, a versenyképesség kritériumainak átalakulása települési szinten is. A legfontosabb erőforrássá az információ válik.

Sajátos és meghatározó szerep jut a közigazgatásnak mint az informatika egyik legnagyobb potenciális felhasználójának. Megteremtődhet a feltétele a közigazgatási szervek hatékonyabb működésének, az olcsóbb, szakszerűbb, gyorsabb, ugyanakkor egyszerűbb ügyintézésnek, javulhat a polgárok tájékoztatása, véleménynyilvánítási lehetősége. Mindez önkormányzati vonalon csak akkor és úgy lehetséges, ha

- megismerik és adaptálják a világtendenciákat, az országos stratégiákat és programokat,
- az állam koordináló és feltételbiztosítást, innovációt segítő szerepet vállal még inkább,
- egymás számára megismerhetővé és megszerezhetővé teszik előremutató megoldásaikat,
- mindezek alapján kialakítják informatikai stratégiájukat,
- összefogva nagyobb piaci szegmenst kínálva, alkalmas, megfizethető árú és feltételű termékek segítségével koncentrált képességgel, oktatással, ütemesen megvalósítják stratégiájukat.

Ezekhez is segítséget kíván nyújtani informatikai munkacsoportunk megfelelő eszközök, programok felkutatásával, kifejlesztésének segítségével, illetve forgalmazási feltételeik könnyítésével.

A kihívásokra adott állami válasz – Nemzeti Információs Társadalom Stratégia (NITS), valamint Széchenyi-Terv

Információs Társadalom és Gazdaságfejlesztési Program

Magyarországon a Miniszterelnöki Hivatal Informatikai Kormánybiztossága létrehozataláig (2000 nyarán) nem volt a közigazgatási informatikának felelős gazdája. Az országos közigazgatási szervek, valamint az önkormányzatok egységes központi iránymutatás híján elsősorban saját kezdeményezésként és igényeik kiszolgálására hajtottak végre informatikai fejlesztéseket. Ennek következtében – az egyes területeken elért jelentős eredmények ellenére – összehangolatlan és elszigetelt rendszerek jöttek létre. A kormánybiztosság fő feladata éppen ezért pontosan az volt, hogy az ágazati, intézményi szinteken túllépve egységes, az állam szolgáltatói képességét növelő, a polgárok igényeihez alkalmazkodó programot készítsen és hajtasson végre.

A kormánybiztosság 2001-ben elkészítette a Nemzeti Információs Társadalom Stratégiát (1.0 verzió), amelynek tárgyunkat közvetlenül érintő részei:

Elektronikus kormányzat program, keretében kiemelt területként a kormányzati ügyvitel elektronizálása és a szolgáltató kormányzat létrehozása;

- az önkormányzati ügyvitel elektronizálása, a szolgáltató önkormányzat létrehozása.

Mindegyik (összesen 7) cselekvési program az „ember-eszköz-tartalom” fejlesztésének egységén alapul. Jövőképe szerint

- a közép- és kelet-európai régióban Magyarország élenjáró lesz az információs társadalom kiépítésében,
- minőségi ugrást ér el a magyar anyanyelvűek életminőségének javításában, az információs társadalomban való aktív részvétel biztosítása révén.

Az ön-kormányzat program két fő célkitűzése a polgárbarát ügyintézés megvalósítása és a közigazgatás belső működési hatékonyságának javítása az internet és az elektronikus megoldások egységes alkalmazása által.

A két cél szorosan összekapcsolódik, hiszen a közigazgatást és a polgárt összekapcsoló megoldások színvonalát elsősorban az határozza meg, hogy a közigazgatás belső rendszereit milyen mértékben sikerül összehangolni, mekkora hatékonyságnövekedés érhető el a háttérrendszerek működtetése terén, milyenek lesznek a felhasználói felületek, mennyire lesznek képzettek a tisztviselők. A hatékonyabb hivatali munka megvalósítását szolgálja az állami nyilvántartások jobb hasznosítása, az informatikai fejlesztések ésszerűsítése, a szervezeti funkciók informatikai támogatása, ami a közigazgatás működési költségeinek csökkentését is eredményezi. A fenti célok eléréséhez meg kell teremteni a szükséges alapokat és infrastruktúrát, növelni kell az önkormányzati informatikai rendszerek biztonságát, valamint biztosítani kell a szükséges tudást a köztisztviselői kar számára az elektronikus önkormányzati alkalmazások és eszközök használatához.

A teljesen digitalizált alapnyilvántartások közműszerűen szolgálatnak közérdekű információt azzal a természetességgel, ahogy a vezetékes víz vagy az elektromos áram szolgáltatásánál megszoktuk. A polgárok egyre több ügyet intézhetnek el az interneten keresztül, miközben javulnak az ügyintézés hagyományos módjai is, ügyintéзések azok számára is kézzelfoghatóvá válnak, akik még nem tudják közvetlenül igénybe venni az infokommunikációs eszközök nyújtotta lehetőségeket.

Az önkormányzati program a következő feladatokat határozza meg:

Az önkormányzatok ügyvitelt meghatározó infrastruktúrájának fejlesztése és szabványosítása, informatikai fejlesztéssel a papíralapú iratkezelést lépésről lépésre elektronikus alkalmazásokkal felváltani,

- a szoftver-infrastruktúra fejlesztése, az alkalmazások kompatibilitásának, integrációjának emelése, moduláris azaz összetett egymásra utaló, hivatkozó programoknak kell lennie
- az állampolgárok aktív részvételének növelése az önkormányzatban:
- önkormányzati internetes portál használatával, illetve tartalmak kialakításával kétirányú kommunikáció és alapszintű interakció,
- az önkormányzatok által jelenleg használt rendszerek és eszközök folyamatos karbantartásának, fenntartásának és működésének biztosítása. Ennek érdekében az alábbi módszert követi a stratégia:

Az önkormányzatok információtechnológiai (IT) szolgáltatás üzemeltetés kihelyezésének támogatása, a kihelyezést végrehajtó szervezetek pályázati úton történő támogatása. Előnyben kell részesíteni, a támogatott időszak után önfenntartó kezdeményezéseket. A kedvezményezett szervezetek a támogatásért cserébe kedvezményes díjazásért nyújtanak szolgáltatásokat önkormányzatoknak. Az önkormányzati adatgazda szerepkör kialakításának támogatása.

Az önkormányzatok közötti tudásbázis felépítése e működési minőség javításának elősegítésére.

- a közigazgatás és az állampolgárok között „elektronikus kapcsolat” minél szélesebb körű kiépítése, az elektronikus úton történő ügyintézési és tájékoztatói lehetőségek körének jelentős bővítése,
- az államigazgatási adatvagyon hasznosítása egy közös közigazgatási fogalomtár technológiai segítségével,
- a közigazgatásban használt informatikai rendszerek együttműködési képességének biztosítása,
- a naprakészen tartható közigazgatási címnyilvántartás kiépítése,
- az elektronikus aláírás (hitelesítés) – megtörtént – és az elektronikus iratkezelés törvényi szabályozásával párhuzamosan az elektronikus ügyiratkezelést támogató rendszerek elterjesztése,
- az elektronikus pályáztatást és közbeszerzést magas szintre emelő információs rendszerek kialakítása,
- mintaértékű információs rendszerek létrehozása és elterjesztése (pl. térinformatika, döntéstámogató rendszerek), valamint a közigazgatás információs rendszereinek kommunikációs kapcsolatait szolgáló megoldások kialakítása, mind a területi államigazgatásban, mind a központi közigazgatásban.
- az önkormányzatok az elektronikus fejlesztések eredményeként átlátható, következő ügyviteli folyamatokkal, a polgárbarát ügyfélkiszolgálással tudják lerövidíteni az átlagos ügyintézési időt, miközben a hivatali munka egységes és magas színvonalú támogatást kap,
- a helyi erőforrások és igények minél jobb és pontosabb kiszolgálása érdekében regionális, kistérségi és települési szinteken is meg kell fogalmazódniuk az ellátottság- és hozzáférés-bővítő programoknak, valamint az arra felépített szolgáltatás-egyetemeseknek,
- megfelelően célzott finanszírozással és információszolgáltatással elérhető, hogy a különböző fejlesztési koncepciókban megfelelő törekvések mögé ne csak a helyi források és erők tudjanak felsorakozni, hanem nagy hatékonysággal lehessen bevonnani az ország határain túli forrásokat, elsősorban az európai uniós alapokból.

II.

A cél meghatározása

Az elektronikus kormányzat és önkormányzat programnak megfelelően, a Széchenyi-terv támogatásai segítségével az informatikát korszerű erőforrásként alkalmazó, az információs társadalom alapvető részeként hatékonyan működő elektronikus alapú önkormányzat és polgármesteri hivatal (e-onk., e-pmh.) megvalósítása tűzhető ki célul, annak alapul vételével, hogy napjainkban már a teljes önkormányzati-hivatali feladatellátás informatikával támogatható. Ennek érdekében szükséges az „ember-eszköz-tartalom” összehangolt, célirányos fejlesztése. Az informatikai rendszer összefüggő elemekből álló együttes, a rendszer jelleg arra utal, hogy egyik a másik nélkül sikeresen nem fejleszhető. A számítógép nem hatékony eszköz a célnak megfelelő szoftver nélkül, ám a szoftver sem fut elavult gépen. Az informatikai rendszer része az ember is, mint valós, illetve potenciális felhasználó. Az informatikai rendszer a települési infrastruktúra része – kell legyen -, hasonlóan más közművekhez.

A cél keretében el kell érni, hogy

- a polgárok az őket érintő kormányzati, önkormányzati, kistérségi, regionális és európai uniós információkhoz elektronikus formában – is – hozzájussanak,
- a kormányzati és önkormányzati működésre, illetve döntésekre vonatkozó adatok az interneten keresztül hozzáférhetővé váljanak,
- az önkormányzati adatvagyron közérdekű, közhasznú köre elérhetővé és hasznosíthatóvá váljon a média, a cégek, vállalkozók, a civil szervezetek, valamint a polgárok számára,
- egyszerűsödjön, emellett hatékonyabbá váljon, gyorsuljon az ügyintézés az informatikai támogatás segítségével, a tér és idő korlátok csökkentésével, on-line módon is, az elektronikus aláírás révén,
- a közszolgálati dolgozók befogadják és alkalmazni tudják a korszerű informatikai megoldásokat.

A megfelelő hivatali információs rendszernek az alábbi alapkövetelményeket kell kielégíteni:

- az információ
- legyen pontos, ne csak egyszeresen legyen tárolva,
- legyen aktuális (könnyen naprakészen tartható),
- legyen könnyen hozzáférhető (könnyű többszörös elérés),
- legyen hasznos (többszörös kapcsolatok – relációk – lehetősége)

Ezen alapvető igények kielégítésén túl a következő hasznossági vonások jellemezzék lehetőleg:

- térbeli és nem térbeli információk integrációja,
- könnyű hozzáférés más információrendszerekhez,
- nagy adatmennyiség komplex kezelésének képessége,
- egyedi konkrét alkalmazási igények testre szabott kielégíthetősége,
- kiterjedt analitikai képesség,
- biztonság és rugalmasság, változások követése,
- felhasználóbarát jelleg,

- moduláris felépítés.

Mindezen céloknak és követelményeknek csak a magyar önkormányzati struktúra jellegzetességeit is figyelembe vevő, a teljes hivatali vertikumot átfogó komplex és integrált rendszer felel(het) meg. Ilyen jelenleg nincs, ki kell fejleszteni, a szigetalkalmazásokra alapozva. Fokozatosan el kell érni, hogy a hivatalban minden feladatmegoldás számítógéppel történjen, ezek egymással és más, nem hivatali rendszerekkel az indokolt mértékben és módon kommunikáljanak, teljesítsék a szükséges adatcserét és adatszolgáltatást mind házon belül, mind kifelé (jelentések, statisztikai és egyéb adatszolgáltatások). Alapvető szempont tehát, hogy az egyes feladatokat támogató programokat nem egymástól izoláltan, hanem közös platformra alapozottan, egymással szoros kapcsolatban álló kommunikációs lehetőséget biztosító részekként kell kialakítani. További lényeges követelmény, hogy ne csak regisztrációra legyenek alkalmasak, hanem épüljenek be az igazgatás (ügyintézés) teljes folyamatába, az alapadat keletkezésétől (ügyindítástól) a döntésig, illetve annak teljesüléséig (végrehajtásáig) támogassák a folyamatot. A regisztrációs jellegű, illetve a – pl. adatbázisból – gyorsan elvégezhető eljárási fázisú ügykategóriákban tegyék lehetővé az azonnali (vagy rövidített határidőbeni) ügyintézés. Kényszerpályán az anyagi és eljárási jogszabályok garantált érvényesítésével haladjon az ügyintézési folyamat, csak teljesítésük esetén léphessen tovább az ügyintéző. Biztosítsák az ügyintézési folyamat könnyű vezetői ellenőrzését, segítsék a munkaszervezést.

A különböző önkormányzati működési területek részben azonos, részben különböző adatkört igényelnek. A hatékony működés érdekében elengedhetetlen a közös adatok központi tárolása (adatbank) és a speciális információk hozzájuk kapcsolása. (Ezt hagyományos – elavult - módon az iktató végzi.) Az önkormányzati igazgatás három alapadatcsoportja

- a terület,
- a népesség,
- a szervezetek,

minden igazgatási cselekvés legalább egyikhez kapcsolódik. A térbeli és a hozzájuk kapcsolódó numerikus adatok kezelését térinformatikai rendszerben célszerű megvalósítani. Így lehetségessé válik térbeli keresés, továbbá a numerikus adatok feldolgozása során kapott eredmények térbeli megjelenítése. A térbeli objektumhoz a numerikus adatokon túl dokumentumok, műszaki rajzok, fényképek, videofelvételek kapcsolhatók, tehát naprakészen tárolhatók fejlesztési és rendezési tervek is. Mindezen lehetőségek és előnyök kihasználása céljából az adatbázist – ahol lehet – térinformatikai rendszerre célszerű felépíteni.

A fejlesztés több különböző hivatal igazgatási és informatikai szakmai közreműködésével valósuljon meg. Ezáltal mások számára is alkalmas, piacképes megoldás születhet, kisebb investíciót igényel, kedvezőbb árat eredményez, jótékonyan visszahat a közreműködő hivatalok működési struktúrájának alakítására. Egyszerűbbé válik a rendszerkövetés, karbantartás, továbbfejlesztés is.

III.

Az informatikai rendszer fejlesztése

Az informatikai rendszer az alábbi elemekből áll:

Hardvereszközök: az informatikai tevékenységet közvetlenül vagy közvetve szolgáló gépek, berendezések (számítógép- konfigurációk, adathordozók, iratelőállítás, irattöbbszörözés eszközei stb.).

Szoftverek: a számítógépek működéséhez az ember által készített programok.

Hálózat: a számítógép-konfigurációkat összekötő és összehangolt működésüket biztosító megoldás.

Internet: a információk elektronikus megszerzését és továbbítását lehetővé tevő világhálózat.

Ember: mint az informatikai rendszer létrehozója, valós, illetve potenciális felhasználója.

HARDVERESZKÖZÖK FEJLESZTÉSE

A számítógép települési közigazgatási felhasználása az IBM cég PC (personal computer–személyi számítógép), XT és AT gépeivel kezdődött az 1980-as évek második felében. A számítógép a következő főbb egységekből áll:

- adatbeviteli (legjellemzőbb a billentyűzet, az egér, valamint a képolvasó–szkenner),
- feldolgozó (központi egység, központi tár-memória stb.),
- adatkiviteli (monitor, nyomtató, hangszóró, rajzgép–plotter stb.),
- adattároló (winchester, flopi, CD-lemez stb.).

A környezettel kapcsolatot tartó egységreszket perifériának, míg az adott periféria-kombinációval felszerelt, használatra alkalmas számítógépet konfigurációnak nevezik. A számítógép teljesítményét processzora és memóriája határozza meg. A hivatalokban található IBM 486-os processzorú számítógépek, amelyek megfelelő konfigurációban kisebb feladatok ellátására még alkalmasak (szövegszerkesztés, táblázatkezelés, hálózati munkaállomás céljára). Napjainkban már csak Pentium processzorral ellátott gépek kaphatók, amelyek a feladatellátásra különböző mértékben alkalmasak, korszerű monitorral ellátva. Alkalmazhatóak a hordozható laptop és notebook gépek, megjelentek a vezeték nélküli pocket pc-k, zsebgépek.

A merevlemezek – winchesterek – a számítógépek háttértárolói, tárolják az operációs rendszert, az összes egyéb szoftvert, az adatokat, dokumentumokat. Vírustámadás esetén jelentős adatvesztés, helyreállíthatatlan kár történhet a merevlemezen, amely ellen megfelelő programok alkalmazásával védekezni kell. A gigantikus méretű merevlemezt, illetve a flopiakat (mágneslemezeket) kiválthatja egy CD-író. Egy üres CD-lemez mindössze pár száz forintba kerül, és 650 MB adat fér rá, szemben az 1,4 MB-os flopi lemezzel.

A számítógép-konfiguráció operációs rendszer nélkül működésképtelen. Az operációs rendszer olyan programrendszer, amely egységes és szabályozott hozzáférést biztosít a számítógép erőforrásaihoz, kiszolgálja az igényeket, felügyeli és optimalizálja a folyamatot. Korábban legelterjedtebb a Microsoft cég DOS rendszere volt, amely kezelte a Windows szoftverek kezdeti verzióit is. Napjainkban a DOS mellett, a Windows 95 és 98, valamint a 2000, illetve az NT a leginkább használt a hivatalokban.

A számítógépekhez nyomtatót használunk iratelőállításra. A korábbi mátrix (tűs) kivitelűek helyébe a meglehetősen drága üzemű tintasugarasok léptek leginkább. A legolcsóbb üzemű és a legjobb minőséget a fénymásolóval azonos működési elvű, a tintasugaras kivitelűnél drágább lézernyomtatók produkálják. Megjelentek a különböző célú eszközöket integráló multifunkciós gépek, amelyek egyszerre képesek ellátni a nyomtató, a másoló, a fax és a lapolvasó (szkenner) feladatait. Ezek kisebb helyet foglalnak, csökken a karbantartási igény, alacsonyabb az üzemeltetési költségük (számítógép-alapú digitális irodai rendszerek). Használatuk indokolt, hisz a papír ma és a közeljövőben szerves részét képezi az irodáknak, ugyanis könnyebb olvasni, használni a monitornál. A kisebb hivataloknak, illetve a nagyobb hivatalok kisebb irodaegységeinek feltétlenül szükségesek ilyen berendezések, amelyek hálózatra kötve több felhasználót is kiszolgálhatnak. A nagyobb, városi hivatalok iratelőállítás, irattöbbszöröző eszközparkja célszerűen a következő gépekből áll(hat):

- hálózatba kötött, nagy teljesítményű, multifunkciós digitális irodai rendszer iratelőállításra, kis példányszámú (max. 50 pld.), sokszorosításra, szkennelésre, faxelosztásra,
- nagy példányszámú iratsokszorosításra nagy kapacitású, mesterfóliára dolgozó, az előzőnél olcsóbb példányonkénti költségű másológép,
- kisebb irodacsoportoknak, illetve hivataloknak a négy funkciót egyként ellátó kis teljesítményű multifunkciós eszközök.

Alkalmazásuk pusztán gazdaságossági számítás kérdése, amelyet felmérés alapján az ilyen berendezéseket forgalmazó cégek díjmentesen elvégeznek.

Szoftverfejlesztés

A legkorszerűbb számítógép-konfiguráció sem képes támogatni az igazgatási feladatellátást alkalmas szoftver hiányában. Leggyakrabban használt általános felhasználói szoftver a Microsoft Office terméke, amely szövegszerkesztőt (Word), táblázat-, illetve adatbáziskezelőt (Excel, illetve Access), továbbá prezentációs programot (Power Point) tartalmaz, százezer forint fölötti áron. Nemrég jelent meg a Star Office nyílt forráskódú szoftver magyar nyelvű továbbfejlesztett változata Magyar Office néven, lényegesen kedvezőbb áron.

A szoftverpiacon vásárolható többféle hatályos jogszabály-nyilvántartás többféle pluszszolgáltatással, on-line eléréssel. Alkalmazása a hivatalos közlönyök árát és átfutási idejét ismerve célszerű és takarékos megoldás. A Complex CD Önkormányzat Jogtár Plusz termék kifejezetten a jegyzőknek hasznos. Vásárlással ugyancsak beszerezhetők a testületi ülések lebonyolítását segítő szavazatszámoló és konferencia- rendszerek, korszerű ügyfélhívó programok, pénzügyi, gazdasági, valamint iratkezelő, iktató szoftverek, ha nem is a gazdaság piaci szférájában jellemző választékban, (még) nem minden szükséges célra alkalmas kivitelben. A Szociális és Családügyi Minisztérium dicséretes szociális mintahely programja keretében a szociális igazgatást támogató rendszerek is megismerhetők, megvásárolhatók, esetenként minisztériumi támogatással.

A polgármesteri hivatalok alapvető feladata a polgárok és szervezeteik, a partnerek és ügyfelek ügymeneten kívüli tájékoztatása, illetve az ügymenet részeként felvilágosítása, valamint az igazgatási ügyvitel. Az ügyvitel két fő része az ügykezelés (amely az irat-előállításból és az iratkezelésből áll), illetve az ügyintézés. Utóbbi területen jellemzően még csak nyilvántartó, döntéstámogató, döntéskezelő rendszerek működnek, az ügyintéző (tehát az olyan, amelynél az ügyintézéshez csak a számítógép legyen szükséges) megoldások még kifejlesztésre várnak. Ehhez azonban tudni kell, hogy az önkormányzati szférában kinek mi a feladata, milyen hatásköröket biztosít a jogszabály hozzá.

Tájékoztatásra és felvilágosításra hatékonyan felhasználhatók a kormányzati internetes portál (ekormanyzat.hu) életeményeket követő ügyleírásai nemcsak a polgármesteri hivatalokban (teleházakban, könyvtárakban, érdekképviselői szerveknél). A „kinek mit kell csinálni” kérdésre választ olyan feladatokat és hatásköröket kezelő szoftver adhat, amely

- tartalmazza az önkormányzatok összes kötelező, illetve önként vállalt feladat- és hatáskörét,
- eldönti, hogy az adott hatáskör önkormányzati vagy államigazgatási jellegű-e, ezen belül hatósági jogkör, avagy sem,
- megjelöli az adott hatáskör átruházhatóságát, kezeli az átruházás tényét,
- meghatározza a jogorvoslati fórumokat,
- a hatáskörökhöz hozzárendelhető az azt (eredeti jogosítottként vagy átruházás folytán) gyakorló hivatali, belső szervezeti egység, ügyintéző a szükséges adatokkal (név, szobaszám, telefon, stb.).

Az így felépített és a helyi adatokkal feltöltött program nem pusztán feladat-, hatáskörjegyzék, hanem az önkormányzati hivatali működést, munkaszervezést, valamint az ügyféltájékoztatást (az interneten is) hatékonyan biztosító alapvető eszköz. Segítségével

- bármikor megállapíthatók az egyes önkormányzati szervek feladat- és hatáskörei (jegyzék),
- bármelyik hivatali ügyintéző munkaköri leírása folyamatosan aktuális,
- az ügyfelek is tájékoztathatók arról, hogy az adott ügyet a hivatalban milyen jogszabályi felhatalmazás alapján, ki intézi.

Az önkormányzatnál a „kinek, mit kell csinálnia” kérdés után a „hogyan”-t is indokolt megválaszolni. Erre részben alkalmas a kormányzati portál első fázisában ügyintézőt és ügyfelet egyaránt csak informáló „ügyleírások” része. Emellett szükséges a feladat-, hatáskörrendszerben szereplő ügyekre készítenő, workflow technológiájú, tudásbázisú ügymenetmodellek kifejlesztése. Az elektronikus ügyintéző rendszernek az ügyintézéshez szükséges valamennyi információt számítógépen célszerű tartalmaznia, így

- a vonatkozó hatályos jogszabályok, bírósági döntések szövegét,
- az ügyintézési folyamat leírását (ügymenet),
- az ügyféltájékoztatókat,
- az iratmintatárat (beadvány és ügyirat).

E megoldás segítségével az ügyintéző számítógépen végezheti az eljárási cselekményeket, megkerülhetetlenül, ami garancia a törvényes, szakszerű, hatékony, gyors ügyintézésre. A tudásbázis nemcsak egy-egy szakügyintéző (tudásgazda) privilégiuma lehet, hanem az ügyfelek által is megismerhetővé, ezáltal az ügyintézés ellenőrizhetővé, a viszony partnerivé válhat. Emellett könnyítheti a helyettesítés, a munkacsúcsok megoldását, a végtermék könnyen válhat minőségivé. A szoftver megoldása az elektronikus aláírás alkalmazásával az on-line non stop távügyintézés is biztosítja. A kisebb településeken kiküszöbölheti a szakember-ellátottság szükségszerű korlátozottságából adódó, egyébként behozhatatlan hátrányokat.

Az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló hatályos 1957. évi IV. törvény 27. § (3) bekezdésében kimondja: „A közigazgatási szerv nem hívhatja fel az ügyfelet olyan adat közlésére, amelyet a közigazgatási szerv jogszabállyal rendszeresített nyilvántartásának tartalmaznia kell.” Az egy közigazgatási szervnek számító polgármesteri hivatalokban az ügyfelek, illetve az eljárás könnyítése, gyorsítása érdekében önmagában szükséges a nyilvántartások egységes adatbázisba szervezése. Szükséges ez továbbá az önkormányzati döntések hatékony előkészítése, az adatvagyon hasznosulása, a kötelező, illetve önkéntesen elvárt (pl. kérdőívek, felmérések) statisztikai és más adatszolgáltatások teljesíthetőségéhez is. Vagyis kell egy alkalmas vezetési, irányítási információs rendszer, nyilvános felületeként az adatvagyon közérdekű, közhasznú köréből az interneten is információt nyújtó résszel.

A kormány 1113/2000. (XII. 27.) számú határozatában rendelkezik a közigazgatási adatvagyon-nyilvántartásról az állami szervekre vonatkozóan. Ennek keretében lehetőséget biztosít az önkormányzatok csatlakozására a nyilvántartáshoz. Hazánk pedig rövidesen csatlakozik az európai közigazgatási adatsere programhoz (IDA), hozzáférhetünk az unió tagállamainak adatbázisához.

Az egységes önkormányzati adatbázis aktuális állapotban tartására, kezelésére, az adatvagyon hasznosítására a nagyobb hivatalokban adatgazdát és adatvédelmi felelőst célszerű foglalkoztatni.

Hálózatkiépítés, működtetés

Hálózatról legalább két gép valamilyen adatátviteli csatornán keresztül történő összekötése esetén beszélünk.

A rendszer működéséhez szükség van egy „közös nyelvre” (protokoll), amelyen a berendezések kommunikálnak és egy hálózati operációs rendszerre, amely irányítja, koordinálja az adatok mozgását.

A számítógépes hálózat a következő egységekből épül fel:

- kiszolgáló egységek (szerver) a felhasználói igények kiszolgálására.
- munkaállomások (kliensek), azok a számítógépek, amelyeken a felhasználók dolgoznak.
- hálózati perifériák, elsősorban nyomtatók.
- hálózati csatoló kártyák, minden a hálózatba kötött gépben megtalálhatók, amelyek a gépeket hálózati működésre fizikailag alkalmassá teszik.
- átviteli eszközök, kábel vagy más (pl. rádióhullám), amelyeken keresztül a gépek közötti adatforgalom bonyolódik.

A hálózatok feladatai

- biztosítják a közös erőforrás hatékony felhasználását, tehát a drága, nagy teljesítményű perifériák minden gépről elérhetők, illetve adatok, adatbázisok osztott elérését, azaz többek által történő felhasználását.
- lehetővé teszik az egyes munkahelyek, felhasználók közötti egyszerű kommunikációt, adatcserét.
- biztosítják a felhasználók számára a párhuzamos munkavégzést, a csoportmunkát.

A hálózat kiterjedése szerinti típusai

Helyi hálózat (LAN), amelynél a számítógépek egy épületen/hivatalon belül vannak összekapcsolva.

Városi hálózat (MAN), vagyis egy településen belül összekapcsolt hálózat.

Nagy kiterjedésű hálózat, vagy világhálózat (WAN), amely nagyobb földrajzi egységeket köt össze – országokat, földrészeket, a világot.

Az intranet az internet szabványai szerint működő, a külvilág felé zárt helyi hálózat, melyen elektronikus levelezés és egyéb információcsere is megvalósítható.

Az intranet a csoportmunka szervezését és megoldását is lehetővé teszi, biztosítja az interneten megszokott eszközök belső használatát.

Internet

Az internet senki által sem irányított, más hálózatokból kialakult világhálózat. Szolgáltatásai az önkormányzati közigazgatás számára is nélkülözhetetlen információforrást, emellett a világra magunkról egyszerűen nyitható információközlő kaput jelentenek. A közigazgatásban leginkább hasznosítható szolgáltatásai:

- www (World Wide Web): böngészővel megtekinthető hipermédiás dokumentumok rendszere, amelyek tartalmazhatnak szöveget, képet, mozgóképet, hangot. A böngészőszoftverek közül a legelterjedtebb a Microsoft Internet Explorer, illetve a Netscape Navigator.

- Elektronikus posta (e-mail): elektronikus levelezés, vagyis szöveges üzenetek küldése másoknak, illetve érkezése nekünk, más eszközöknél lényegesen gyorsabban és olcsóbban.
- FTP (filetranszfer): fájlok (adatállományok) szerverekről letöltését és feltöltését biztosító hálózati protokoll,
- Usenet: érdeklődési körök szerint szerveződő és működő vitakörök,
- Csevegés (Chat, talk): élő „párbeszéd” több személy között, billentyűzet segítségével,
- Telnet: távoligép-elérés, bejelentkezés után parancsaink egy idegen gépen hajtódnak végre,
- Távoli beszállás (rlogin): más számítógépeken található alkalmazások, programok használata.

Az internet olyan eszköz, amely segítséget nyújt a gyorsan változó világban való eligazodáshoz. Az internetelés napjainkban legjellemzőbb módja a telefonvonalon történő (kapcsolt vonali hagyományos analóg (56 kbit/sec), avagy ISDN [(128 kbit/sec), illetve bérelt vonalon]. Az ország egyes területein hatékonyabb ADSL technológiára [minimum 384 kbit/sec letöltési, 64 kbit/sec feltöltési sebességű], illetve kábeltelevíziós hálózaton [320 kbit/sec letöltési, 64 kbit/sec feltöltési sebességgel] történő elérésre is lehetőség van. E szolgáltatásokat, különböző sávszélességgel több cég kínálja, a megfelelő kiválasztása a célok és a lehetőségek, a sebesség és az ár alapján helyi feladat. A tartalomszolgáltatás körében cégek az eligazodást segítő adatbázisokat is kifejlesztettek és működtetnek (Origo, Index, Startlap stb.). Az önkormányzati közigazgatásban alapvető információforrás a Kormányzati Portál (ekormanyzat.hu), a minisztériumok honlapjainak eléréséhez, az életeseményekhez kapcsolt ügyleírások megkereséséhez, az országos gépjármű-, cég-, valamint ingatlan-nyilvántartásból lekérdezéshez, hírek, „országinfo” információk megismeréséhez, pályázati kiírások és eredményeik megtalálásához.

A jegyzők számára a „jegyzo.hu” honlap nyújt hasznos segítséget. Egyes cégek önkormányzati portálokat is működtetnek, alapvető összegyűjtött információkkal számunkra (hírek, jogszabályok, pályázatok stb.), illetve az érdeklődő közönség számára. Az internetes önkormányzati információk – pl. turisztikai, ügyintézési – közterületen elhelyezett terminálokon is megjeleníthetők.

Az internet az információszerzés mellett az információnyújtásnak is alapvető, ráadásul a legolcsóbb eszköze, képes a valós világot virtuálisan visszatükrözni, nemcsak egyes címzettek (pl. nyomdai kiadványok), hanem sokaság által hozzáférhetően. A bennünket virtuálisan megkeresők oldalán pedig idő- és pénzmegtakarítás jelentkezik. Mindezeket felismerve egyre több önkormányzat készített honlapot, amelyek jellemzően – még – csak statikus általános tájékoztatásra szolgálnak, általában nem nyújtanak több információt, mint egy nyomtatott prospektus az e-polgároknak. (Tisztelet az élenjáró kivételeknek.)

Az internet kínálta lehetőségeket nem célszerű pusztán egyszerű bemutatkozásként kezelni, hanem interaktív, oda-vissza működő kommunikációs településmarketing- és üzleti eszközként. Az elektronikus aláírás megtörtént törvényi szabályozása eredményeként rövidesen lesznek olyanok (cégek, személyek), akik hivatali ügyeiket elektronikusan kívánják intézni, amelyre „fogadóoldalon” fel kell készülnünk. Az internet a kommunikációs eszközök közül egyedül alkalmas arra, hogy az elhelyezett információ néhány percen belül az egész világ számára elérhető legyen, megjelenítésének időigénye és költsége fajlagosan a legalacsonyabb. Éppen ez a gyorsaság és folyamatos aktualitás (frissítés) a legalapvetőbb követelmény az internet-kommunikációban. A követelményeket azért is illik teljesíteni, mert az internet segítségével az önkormányzatok a polgárok érdekében végzett munkájuk új formáit fejleszthetik ki. Szolgáltatásaik megszabadulhatnak a tér és az idő kötöttségeitől, megszűnik a nyitva tartás és az ügyfélfogadás helyének és idejének jelentősége, a partnereknek, ügyfeleknek nem kell utazással és várakozással tölteniük idejüket, helyettük az

adatok utaznak. A számítógépes adatkezelés és ügyintézés az önkormányzati-hivatali oldalon lehetővé teszi hatékony megoldások alkalmazását, az ügyintézők megszabadíthatók a rutinmunka egy részétől, a feladatok olcsóbban és gyorsabban teljesíthetők, optimalizálhatók az igazgatási folyamatok.

Az önkormányzatok világszerte és egyre inkább hazánkban is leggyakoribb internetes szolgáltatása az általános tájékoztatás és az elektronikus kommunikáció. Ez napjainkban minimumkövetelménynek tekinthető. Az általános tájékoztatás ezen a szinten a település bemutatását jelenti a történelem, a települési politika, közigazgatás, gazdaság, (köz)szolgáltatások alapvető információival, helyenként már inter-aktív településtérképpel. Az elektronikus kommunikáció az elektronikus posta (e-mail) lehetőségeit takarja, akár „polgárok fórumát” is biztosítva, általánosságban vagy vélemény- és javaslatkérésként egy-egy fontos településpolitikai kérdésben. A képviselő-testületi döntések anyagai (előterjesztések, rendeletek, határozatok) interneten elhelyezése mellett alkalmas szoftverrel digitális, indexált hangfeltétel is készíthető az ülésekről, tehát a hanganyag is megjeleníthető, bárki által meghallgathatók a hozzászólások. Lehetőség van a település fizikai működésének virtuális leképezésére és internetes megjelenítésére, amennyiben az önkormányzat a települési szereplőket integrálja honlapjára.

Az internet előnyei tehát önkormányzati szempontból is számosak:

- az internet-hozzáféréssel lehetővé válik a munkához szükséges információk hatékony megszerzése;
- adatvagyona és igazgatási, valamint egyéb közszolgáltatásai bárki általi, bármikori utánjárás nélküli, közvetlen elérhetőségével közelebb kerül a polgárokhoz, információt vissza is kapva;
- a település világhálós bemutatásával kaput nyit a világra, ismertté, vonzóvá válhat a település a virtuális látogatók (turisták, befektetők) számára (olcsó és hatékony reklám- és marketingeszköz);
- csökkennek az önkormányzat működési költségei (posta, papír, telefonköltség stb.), amellet hogy javul a működés, az ügyintézés színvonala.

Teendők

A világ és benne Magyarország egyre jobban halad az információs társadalom követelményeinek teljesítésében. Hosszabb távra kiható települési helyi döntés következményeként egy helyben topogás, lemaradás, avagy folyamatos fejlesztés eredményeként fejlődés – ez a tét az egyes települések önkormányzatainál. A lemaradást mindig nehezebb pótolni. Napjainkban egyértelműen igazoltan, ugyanis legdrágább a nem hatékonyan végzett emberi munka a közigazgatásban, amelynek fedezetét egyre nehezebb előteremteni. A pénzt az informatikai fejlesztéshez is a képviselő-testületnek kell biztosítani, szerencsés esetben csak a pályázati önrész mértékében. Az informatikai ciklusstratégia és az éves fejlesztési tervek tervezetének elkészítése a polgármesteri hivatal vezetőjének, a jegyzőnek a feladata, segítheti ebben az „ajánlás”. A tervezetet célszerű az önkormányzati választásokra elkészíteni és az ajánlással együtt a polgármester-, illetve képviselőjelölteknek átadni, hogy programjuk részeként szerepeltethessék.

A jegyzők tevékenységében e területen is szerepet kell játszania a tervezési, szervezési, irányítási és vezetési funkciónak, természetesen a hivatalra vonatkozó polgármesteri irányítási jogosítványok érvényesülésével. A tervezés a polgármesteri hivatal jövőbeli működésére vonatkozó célok meghatározása, egyben döntés az azok eléréséhez szükséges tevékenységekkel és erőforrásokkal kapcsolatban arról, hogy kinek, mit, milyen sorrendben,

mikorra kell megtenni. A szervezés az elvégzendő feladatok és az azokat teljesítő dolgozók elrendezése, csoportosítása és összekapcsolása, annak érdekében, hogy az érintettek a legeredményesebben tudják elvégezni a munkát. A vezetés a szervezetbe tartozó emberek viselkedésének tudatos befolyásolása annak érdekében, hogy azok a meghatározott célok eléréséért tevékenykedjenek. Az irányítás az irányított személyek és szervezet tevékenységének ellenőrzése, a tevékenységeknek az előzetesen kitűzött cél felé vezető úton tartása és az esetleg szükséges korrekciók végrehajtása.

Részei:

- a követelmények megfogalmazása, amelyekhez képest a teljesítményeket mérni fogják,
- a mérés, vagyis annak megállapítása, hogy a teljesítmény mennyire közelíti meg a célokat,
- az értékelés, a célállapot és a tényállapot közötti eltérés okainak meghatározása és a szükséges, illetve lehetséges korrekciókról döntés,
- a korrekció, a célállapottól való kedvező irányú eltérések kihasználása, illetve a kedvezőtlen irányú eltérések kedvező irányú módosítása.

Kmft.

Dr. Fazekas Sándor s.k.
polgármester

Rózsa Sándor s.k.
jegyző

A kivonat hiteles:

Karcag, 2004. március 12.