

Projekt:	A döntési mechanizmus korszerűsítése; a költségvetési gazdálkodás eredményességének javítása; a partnerség erősítése Bucsa Községben
Dokumentum neve:	Projekt feljegyzés - partnerség
File:	Partnerseg_II_Utem_Bucsa_0_63
Verzió:	0.63
Létrehozás dátuma:	2009. október 8.
Készítette:	Dargó Sándor, vállalkozó oldali projektvezető
Feljegyzés küldője:	Dargó Sándor, vállalkozó oldali projektvezető
Feljegyzés címzettje:	Magyar László, megrendelő oldali projektvezető
Másolatot kap:	
Dátum:	2009. október 8.
Tárgy:	II. Ütem leszállítandó dokumentumok: Javaslat közzétételi szabályzatok módosítására Tanulmány internetalapú ügyindításra

Tartalom

A II. ütemben elvégzendő feladatok	4
1 <i>A 3. feladatkörbe eső részfeladatok:</i>	4
2 <i>Leszállítandó dokumentumok</i>	4
3 <i>Eredménytermékeket tartalmazó fejezetek</i>	4
Javaslat a lakossági tájékoztatás eljárásrendjének módosítására	5
4 <i>A tanulmány célja</i>	5
5 <i>A lakosság elektronikus úton való tájékoztatása</i>	5
5.1 A honlappal kapcsolatos legfőbb problémák	5
5.2 Kötelezően közzéteendő információk köre	6
5.3 Nem kötelezően közzéteendő információk köre	8
5.4 Elektronikus hírlevélen keresztül történő tájékoztatás	11
6 <i>Papíralapú tájékoztatás</i>	12
6.1 Információk kifüggesztése	12
6.2 A kifüggesztett információk eltávolítása	15
7 <i>Tájékoztatás helyi televízió útján</i>	15
8 <i>Újság</i>	16
Javaslat a civil és vállalkozói szférával való kapcsolattartás eljárásrendjének módosítására	17
9 <i>A tanulmány célja</i>	17
10 <i>A civil és a vállalkozói szférával való kapcsolattartás</i>	17
10.1 Kerekasztal-megbeszélések	17
10.2 „Hétköznapi” kapcsolattartás	20
10.3 Tájékoztatók köre	24
Javaslat partnerek intézményesített bevonására a döntéshozatalba	25
11 <i>A tanulmány célja</i>	25
12 <i>Lakosság bevonása</i>	25
12.1 Közmeghallgatások	25
12.2 Internetes bevonási lehetőségek	27
12.3 Egyéb lehetőségek	28
13 <i>Vállalkozók, civil szervezetek bevonása</i>	28

14	<i>Intézményi partnerek bevonása</i>	30
Összefoglaló tanulmány az internet alapú ügyindítási forma elterjesztéséhez ...		32
15	<i>A tanulmány célja</i>	32
16	<i>Az elektronikus ügyintézés célja és várható hatásai</i>	32
16.1	Tájékoztatás nyújtása az ügyintézéshez	32
16.2	Elektronikus beadványok használata	33
16.3	Időpontfoglalás.....	33
16.4	Elektronikus kapcsolattartási eszközök használata	34
16.5	Tájékoztatás az ügy állásáról.....	34
16.6	Elektronikus adatrögzítés.....	34
17	<i>Az elektronikus ügyintézés megvalósításának feltételei</i>	35
17.1	Az elektronikus ügyintézés fogalma és szolgáltatási szintjei	35
17.2	Az egyszerű tájékoztató szolgáltatás [Ket 164. § (1)].....	36
17.2.1	Interaktív tájékoztató szolgáltatás [Ket. 164. § (2).(5); 165. §].....	36
17.2.2	Teljes körű elektronikus ügyiratforgalom az ügyfél és a hatóság között [Ket. 166.167. §].....	37
17.3	Az elektronikus ügyintézés eszközei	37
17.3.1	Ügyfélkapu	37
17.3.2	Hivatali Kapu	38
17.3.3	Elektronikus aláírás.....	38
17.3.4	Időbélyegző	39
17.3.5	e-úrlap	40
17.3.6	Az e-úrlapok elvárt funkciói.....	40
17.3.7	2D vonalkód.....	42
17.3.8	SMS használata az e-ügyintézési folyamatban	43
17.4	Az elektronikus ügyintézés megvalósításának gyakorlati tapasztalatai az önkormányzatoknál	44
17.4.1	Az önkormányzatok e-ügyintézési jellemzői a MEH 2008. év végi adatai alapján.....	44
17.4.2	Az önkormányzati e-ügyintézési fejlesztések tapasztalatai	45
17.5	Az e-ügyintézési szolgáltatások sikerességét befolyásoló tényezők....	46
17.5.1	Megfelelő e-úrlap kialakítása	46
17.5.2	Az e-ügyintézésre alkalmas ügýtípusok kiválasztása	46
17.5.3	Az e-ügyintézés 2. és 3. szintjének hatékony áthidalása	47
17.5.4	GSM kommunikációs eszközök használata	47
17.5.5	Szervezeti illetve humán tényezők szerepe az e-ügyintézés sikerességében	47
18	<i>Elektronikus ügyintézési rendszer kialakítása helyben</i>	48

A II. ütemben elvégzendő feladatok

1 A 3. feladatkörbe eső részfeladatok:

- a) szervezeti megoldások bevezetése a lakosság naprakész és folyamatos tájékoztatásának javítására, a döntések nyilvánossá tételére
- b) a civil és a vállalkozói szférával kialakítható kapcsolatok megszervezésének mechanizmusa
- c) partnerek intézményesített bevonása a döntéshozatalba
- d) szervezeti és informatikai megoldások a hálózatok létrehozására, illetve a hálózatokon nyugvó működési mód elterjesztésére

2 Leszállítandó dokumentumok

- D30 3a) részfeladathoz kapcsolódóan javaslat módosított Közzétételi szabályzatra.
- D31 3b) részfeladathoz kapcsolódóan javaslat módosított Közzétételi szabályzatra.
- D32 3c) részfeladathoz kapcsolódóan javaslat módosított eljárási rendre.
- D33 3d) részfeladathoz kapcsolódóan összefoglaló tanulmány az internet alapú ügyindítási forma elterjesztéshez

3 Eredménytermékeket tartalmazó fejezetek

- D30 Javaslat a lakossági tájékoztatás eljárásrendjének módosítására
- D31 Javaslat a civil és vállalkozói szférával való kapcsolattartás eljárásrendjének módosítására
- D32 Javaslat partnerek intézményesített bevonására a döntéshozatalba
- D33 Összefoglaló tanulmány az internet alapú ügyindítási forma elterjesztéséhez

Javaslat a lakossági tájékoztatás eljárásrendjének módosítására

4 A tanulmány célja

A tanulmány célja a Projekt I. szakaszában megvalósult helyzetfelmérés alapján egy olyan szabályrendszerre, illetve szervezeti megoldások bevezetésére javaslatot tenni, amely segítséget nyújt a lakosság naprakész és folyamatos tájékoztatásának javításában, illetve a döntések, közérdekű adatok nyilvánosságra hozatalában.

A tanulmány javaslatot tesz a meglévő folyamatok javítására, szükség esetén újak kialakítására, hiányzó szabályzatok elfogadására.

5 A lakosság elektronikus úton való tájékoztatása

A lakosság elektronikus úton való tájékoztatása a gyakorlatban a Község honlapján¹ való megjelentetést jelenti. Jelenleg a honlapon való publikálásnak, a honlapra való adatfeltöltésnek megvannak a kialakult szokásai, illetve a felelősei, azonban nincsen dokumentált közzétételi rend, hiányzik a közzéteendő információk listája, illetve vannak egyéb megoldásra váró hiányosságok.

5.1 A honlappal kapcsolatos legfőbb problémák

A legkomolyabb hiányosság, amint az már említésre került, hogy az Önkormányzat nem rendelkezik a közérdekű adatok elektronikus közzétételéről szóló szabályzattal, holott az erre vonatkozó törvény 2008. július 1. óta minden helyi önkormányzat által kötelezően alkalmazandó. Erre vonatkozó szabályzat bevezetésére, illetve a konkrét szabályzatra ezen dokumentum javaslatot tesz.

A másik legszembetűnőbb probléma, ami közvetve összefüggésben van az előző bekezdésben megfogalmazottakkal, hogy az Önkormányzat nem rendelkezik elegendő tárhellyel ahhoz, hogy visszamenőleg is elérhetővé tegyenek információkat. Amíg ez a probléma nem kerül orvoslásra, addig az Elektronikus információs szabadságról szóló 2005. évi XC. törvényben (továbbiakban Eitv.) megfogalmazott követelményeknek sem lehet eleget tenni. A tárhely elégtelen voltát viszonylag alacsony ráfordítással ki lehet küszöbölni, éves szintén pártízezer Forintos nagyságrendű kiadással elegendő területhez lehet jutni. Ezzel egyfelől komoly javulást lehet

¹ www.bucsa.hu

elérni az információs szolgáltatás területén, másfelől pedig meg lehet szüntetni azt a mulasztásos törvénysértést, amit az Eitv. által megfogalmazott követelmények be nem tartása okoz.

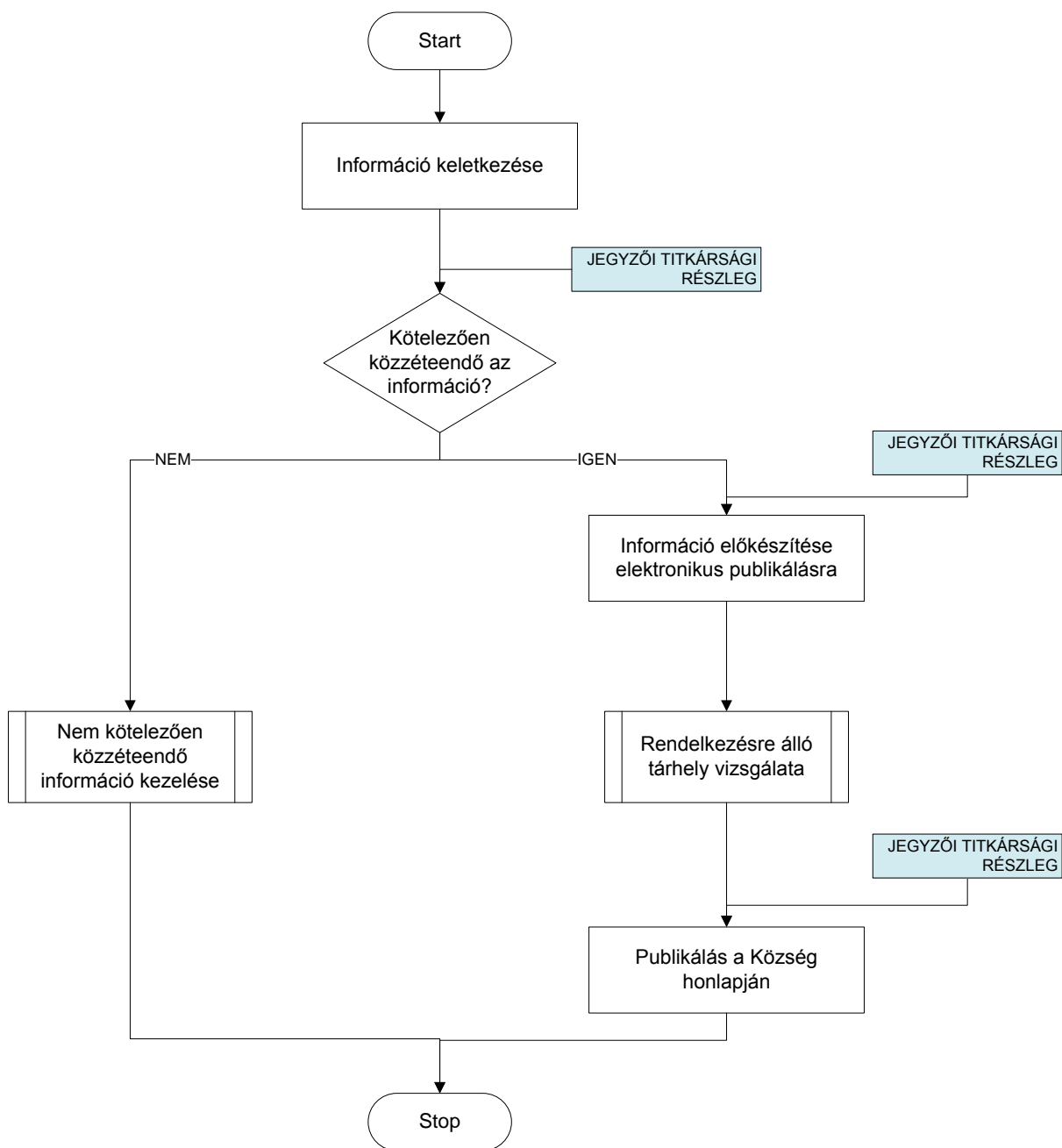
5.2 Kötelezően közzéteendő információk köre

Az önkormányzatoknak törvényi kötelezettsége a közérdekű adatok elektronikus közzététele, ezeknek a körét az Eitv. szabályozza. A törvény fényében szükséges egy közzétételi szabályzat kialakítása, amivel jelenleg a Hivatal nem rendelkezik, a szabályzatra való javaslat a Szervezet-átalakítás című dokumentum VIII.2. számú mellékletben olvasható.

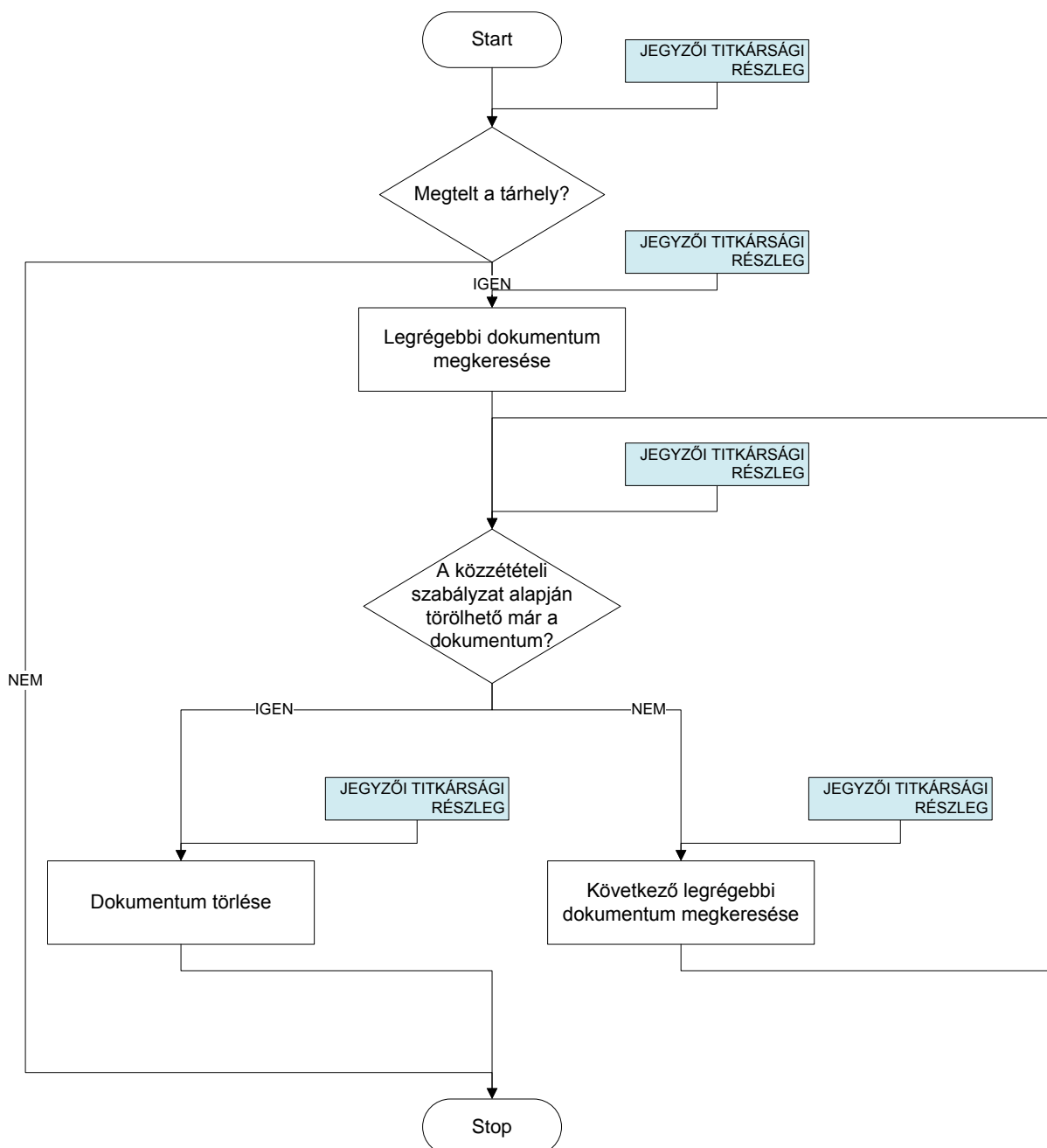
A Község honlapjával kapcsolatos másik szembetűnő probléma, ahogyan az az 5.1 fejezetben említésre került már, hogy a nem legfrissebb információkat csak elvétve lehet elérni. Erre konkrét példa, hogy mindig csak a soron következő testületi ülés előterjesztéseit, valamint a legutóbbi ülés jegyzőkönyvét lehet elérni. Ez a probléma a tárhely nem megfelelő méretéből következik. Azonban ez a hiányosság nem csak zavaró, hanem az Eitv. által megfogalmazott kötelezettségeknek is ellent mond.

A kötelezően publikálendő közérdekű adatokkal kapcsolatban az Eitv. egyértelműen rendelkezik, hogy az egyes adatokat milyen hosszú időn át kell elérhetővé tenni. A honlaphoz tartozó tárhelyet úgy érdemes megválasztani, hogy a megadott időintervallumon belül ne legyen gond a rendelkezésre álló hely méretével. A későbbi eltávolításokkal kapcsolatos irányelvként javasoljuk, hogy amíg a tárhely mérete engedni, addig ne töröljünk semmilyen tartalmat, ellenkező esetben pedig azok legrégebbi tartalmak kerüljenek törlésre, amelyeket a törvény értelmében már nem szükséges elérhetővé tenni. A meglévő gyakorlathoz hasonlóan a honlapról eltávolított anyagokat továbbra is archiválni javasoljuk.

A kötelezően közzéteendő információk feltöltésének elvégzésére a Településmenedzsment Részleget javasoljuk.



1. ábra Kötelezően közzéteendő információk publikálása



2. ábra Kötelezően közzéteendő információk törlése (rendelkezésre álló tárhely vizsgálata)

5.3 Nem kötelezően közzéteendő információk köre

A kötelezően közzéteendő információk megjelentetése azonban mára kevés a korszerű és a lakosság igényeit kielégítő információ-szolgáltatás megteremtéséhez, hiszen számtalan olyan információ keletkezik egy település életében, melyről joggal várhatja el a polgár, hogy megjelenjen a honlapon.

Azt javasoljuk, hogy amikor egy új információ a Hivatal tudomására jut, annak publikálásáról a Településmenedzsment Részlegén döntsenek. Ezen túlmenően a Hivatal bármelyik alkalmazottja javasolhasson anyagokat publikálásra, amelyek megjelentetéséről szintén a Településmenedzsment Részlegén döntsenek.

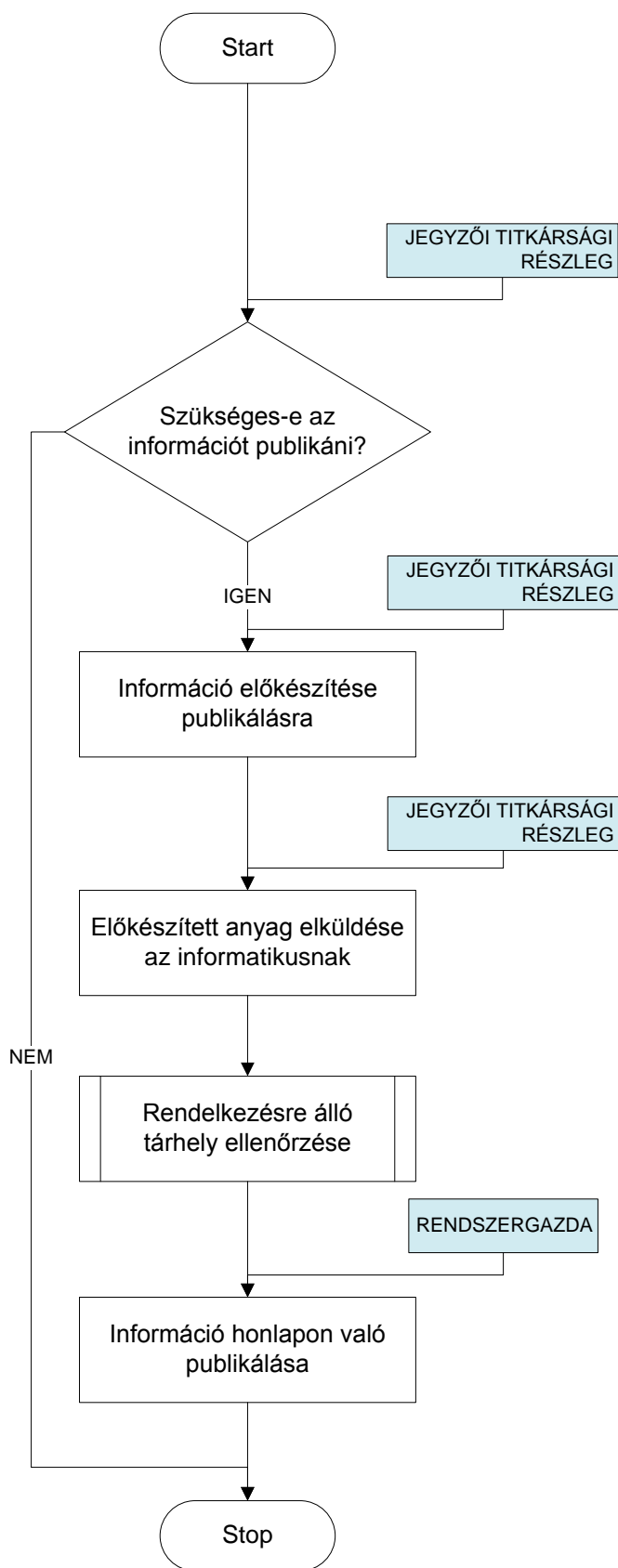
Amennyiben valaki javasol egy anyagot publikálásra, azt már megfelelő formátumban előkészítve küldje meg a Településmenedzsment Részleg részére, ahol az anyag minőségbiztosítását kell ezek után elvégezni. Miután megszületik a döntés a publikálásról, az esetleges további formázások elvégzése után Településmenedzsment Részlegén a rendszergazda töltse fel az anyagot.

Az eltávolítással kapcsolatban irányelvként megfogalmazható, hogy javaslatunk szerint az egyes információkat elévülésük után el kell távolítani a honlapról, tehát például egy eseményre vonatkozó meghívót az esemény után el kell távolítani, míg az el nem évülő híreket, mint például egy eseményről szóló beszámolót kint kell tartani a honlapon, amíg a tárhely engedeli.

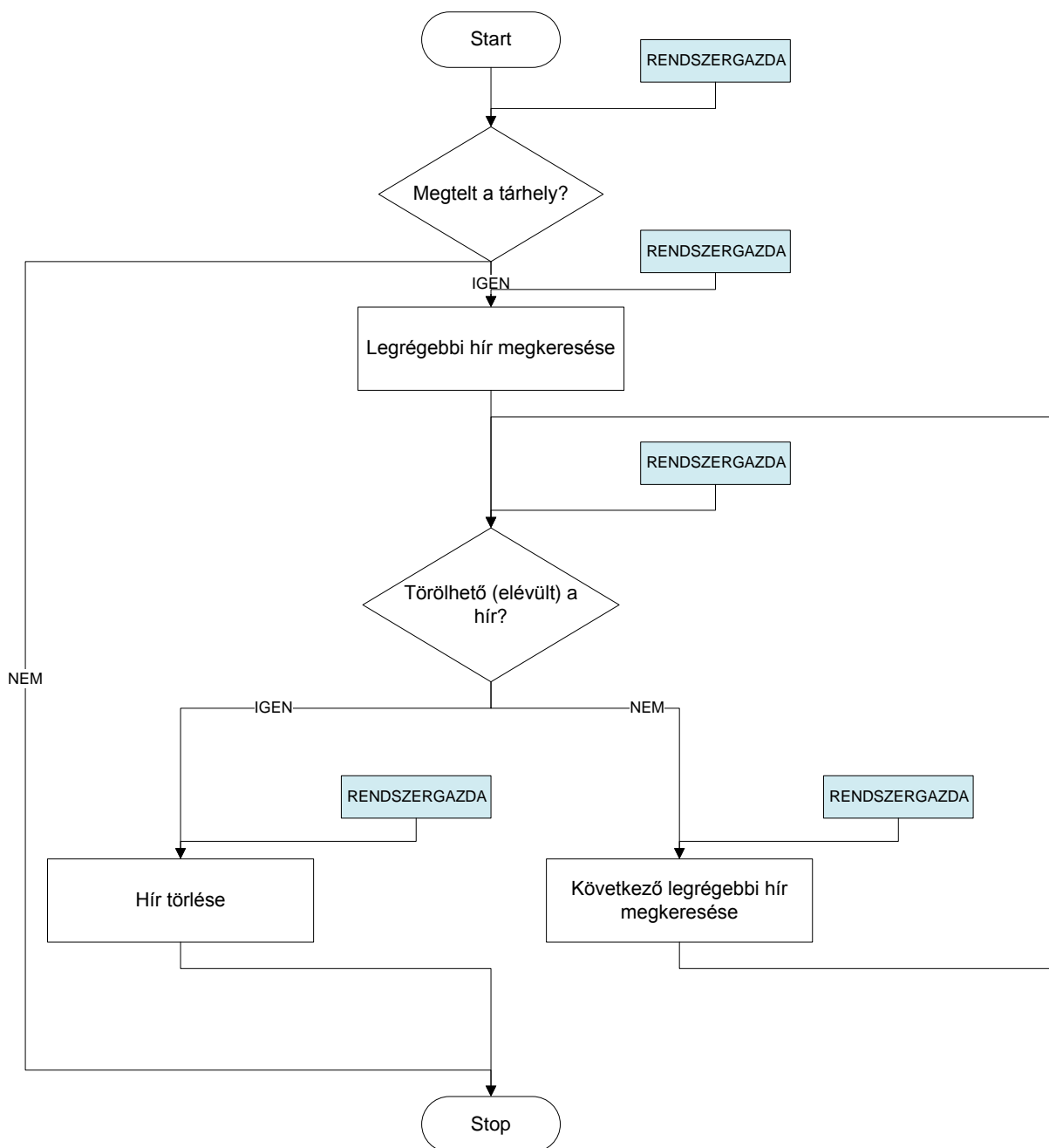
A legújabb hírek kerüljenek mindig legfelülre, míg eltávolításnál a legrégebbi hír kerüljön eltávolításra.

Mivel mind a kötelezően közzéteendő információk, mind a nem kötelezően közzéteendő információk ugyanazzal a tárhellyel dolgoznak, ezért el kell dönteni, hogy a tárhely betelésekor, honnan kerüljön eltávolításra információ. Látható, hogy nem lehet olyan szabályt megfogalmazni, hogy kizárólag az egyik vagy másik részről kelljen ilyenkor eltávolítani, mivel ebben az esetben egy idő után az egyik információcsoport javára billenne el a képzeletbeli mérleg. Ezért azt a szabályt javasoljuk bevezetésre, hogy amennyiben kötelezően közzéteendő információ kerül publikálásra, akkor ehhez a csoporthoz tartozó információ kerüljön törlésre is, nem kötelezően közzéteendő információk esetében, pedig nem kötelezően információk.

A feladatok és hatáskörök pontos elkülönítése érdekében javasoljuk, hogy legyen külön felelős egyrészt a közzététellel kapcsolatos technikai feladatok ellátásának, másrészt pedig publikálandó anyagok meghatározásának. Az előbbi feladatkör felelőse legyen a rendszergazda, Kláricz János, míg az utóbbié a Komóczkiné Nagy Edit.



3. ábra Nem kötelezően közzéteendő információk publikálása



4. ábra Nem kötelezően közzéteendő információk törlése (rendelkezésre álló tárhely ellenőrzése)

5.4 Elektronikus hírlevélén keresztül történő tájékoztatás

Az előzőeken túlmenően van egy idáig csak részben kiaknázott lehetősége az Önkormányzatnak a gyors és olcsó kommunikációra. Bár a Községben egyelőre még nem túlságosan elterjedt az internethasználat, azonban ez várhatóan nőni fog, egyrészt az általános tendenciákból kifolyólag, másrészt pedig a Község területén történő kábeltelepítések miatt, így érdemes megfontolni az e-mail lista, az elektronikus hírlevél minél nagyobb mértékű használatát.

Ez azért lenne előnyös, mert léteznek teljesen ingyenes, jó minőségű rendszerek, amelyeken keresztül percek alatt tájékoztatni lehet a lakosság egy egyre jelentősebb részét. Természetesen az e-mail lista még középtávon sem lehet elsősorú kommunikációs eszköz, mivel belátható időn belül nem lesz száz százalékos az internet-penetráció, azonban egy kiegészítő eszköznek már ma is alkalmas.

A hírlevélhez szükséges egy publikus adatvédelmi szabályzat elkészítése, ami többek között rögzíti, hogy a kezelő a feliratkozott személyek e-mail címeit nem adják ki harmadik fél részére. Továbbá szabályzatban rögzíteni kell, hogy a hírlevél politikai célokra ne legyen felhasználható, és a zaklatás jellegét mindig kerülni kell.

6 Papíralapú tájékoztatás

A Hivatal épületén belül, illetve a Község számos pontján hirdetőtáblák vannak elhelyezve, ahova általános információkat, elérhetőségeket, aktuális rendeleteket, határozatokat, ajánlatokat, illetve az egész lakosságot érintő programokról, kulturális rendezvényekről, megmozdulásokról, lomtalanításról szóló információkat függesztenek ki. Az információk hirdetőtáblákon való megjelenéséért a Településmenedzsment Részleg a felelős.

6.1 Információk kifüggesztése

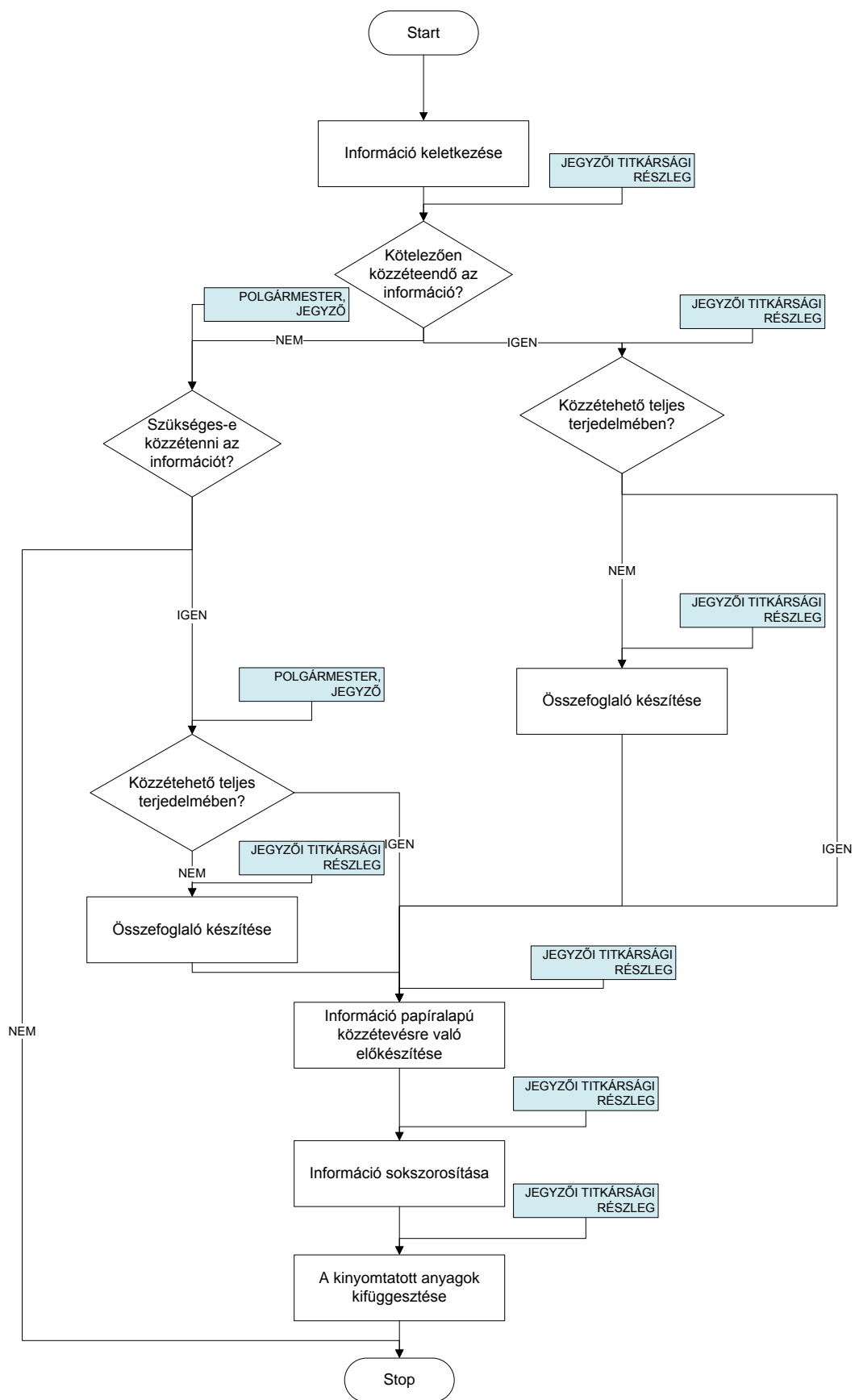
Az információk kihelyezése, cseréje a megszokások alapján jól működik, azonban a tudás a tudásátadás javításának az érdekében a folyamatokat írásba kell foglalni, és ahol lehet, ott a folyamatokon javítani kell. Külön szabályzatra nincs szükség a papíralapú tájékoztatással kapcsolatban, mivel a Szervezet-átalakítás című dokumentum VIII.2. számú mellékletben olvasható „A közérdekű adatok közzétételének teljesítésére vonatkozó részletes szabályzat” című javaslat tartalmazza a szükséges kitételeket, a „helyben szokásos” mód lefedi a papíralapú tájékoztatást is.

Ha keletkezik egy információ, a Településmenedzsment Részlegen meg kell vizsgálni, hogy automatikusan ki kell-e rakni a szabályok szerint. Amennyiben az Eitv. alapján közzé kell tenni a honlapon, azt a hirdetőtáblákon is javasoljuk közzétenni, ha az lehetséges aránytalanul nagy erőforrás-használat nélkül, illetve használható módon.

Ha az anyag a terjedelmi korlátokból kifolyólag teljes méretben nem rakható ki, abban az esetben egy összefoglalót készítését és annak kihelyezését javasoljuk. Az összefoglalóban a főbb tartalmi elemek, valamint a pontos elektronikus elérhetőség kerüljön feltüntetésre.

Azokban az esetekben, amikor a szabályok szerint nem kell kötelezően publikálandó információ jut el a Településmenedzsment Részleg részére, annak kifüggesztéséről a polgármester, távollétében a jegyző döntsön. A Hivatal bármelyik alkalmazottja javasolhat anyagokat publikálásra, ekkor már egy előre megformázott anyagot kell eljuttassanak el a Településmenedzsment Részleg számára, amivel már csak minimális minőségbiztosítási és formázási feladatokat kell elvégezni.

Egyéb esetekben a publikálásra való előkészítés feladata a Településmenedzsment Részleg kijelölt tagjáié legyen. A hirdetőtáblákra kihelyezendő anyagok sokszorosítása, illetve a kihelyezés megszervezése szintén az Településmenedzsment Részleg feladatkörébe tartozzon.



5. ábra Információk papíralapú publikálása

6.2 A kifüggesztett információk eltávolítása

Amennyiben egy hirdetőtáblára kifüggesztett információ elévül, azt el kell távolítani, ami a Településmenedzsment Részleg felelősségi körébe tartozzon.

Azokat az információkat, amiket vagy a szabályok, vagy belső döntés alapján folyamatosan kint akarnak tartani, azokat javasoljuk fél évente frissíteni, vagy pedig olyan időközönként, ahogyan az anyagok olvashatósága megkívánja azt (például az időjárási körülmények okozta rongálódások miatt).

Amennyiben egy információt illetően változás történik, azt azonnal frissíteni kell.

7 Tájékoztatás helyi televízió útján

A község a közeljövőben helyi televízió beindítását tervezi. Mivel ebből kifolyólag még nincsenek helyi tapasztalatok, kialakult konkrét folyamatok, ezért az átszervezésre, folyamatoptimalizálásra sem lehet konkrét javaslatot tenni, de az induláshoz néhány ötletet meg lehet fogalmazni.

A rendelkezésre álló információk alapján a televíziót civil szervezet útján kívánják működtetni. Ennek kapcsán véleményem szerint mindenképpen érdemes megvizsgálni, hogy nem lenne-e érdemesebb egy gazdasági társaságon keresztül megoldani az üzemeltetést, ez amennyiben fizetett és nem önkéntes alkalmazottakban gondolkodnak, illetve reklámbevételekkel is számolnak, egyszerűbbé teheti a gazdálkodást.

A finanszírozás kapcsán fontos megemlíteni, hogy a stúdió kialakításának támogatására több pályázati lehetőség is fennáll az Önkormányzat részére, a továbbiakban felmerülő működési költségek finanszírozására pedig az ORTT minden évben támogatást biztosít az üzemeltető részére.

Bár az Önkormányzat tervei szerint a polgármester a TV felelőse, érdemes úgy kialakítani a folyamatokat, hogy az ő szerepe minél kisebb legyen. Ez egyrészt a fontos a polgármester tehermentesítése érdekében, másrészt pedig minél kevesebb egy hivatali tisztségviselő közvetlen beleszólása egy médium mindennapi működésébe, annál jobb.

Egy alacsony lélekszámú település esetén nem várható el a helyi televíziótól, hogy a nap 24 órájában saját készítésű műsorokat sugározzon, azonban várhatóan mégis az ezen műsorok által közvetített információk lesznek a legfontosabbak a nézők számára.

Fontos egy olyan műsorstruktúra kialakítása, amiben szerepet kapnak a helyi hírek egyfajta híradó formájában, illetve a település életében történekről szóló tudósítások egy magazinműsor keretein belül. Mindenképpen érdemes helyt adni a testületi ülésekről szóló közvetítésnek is.

Érdemes megfontolni a környéken található települések helyi televízióival való együttműködés lehetőségét, így a nézők nem csak a szűkebb, hanem a tágabb környezetükben történő eseményekről is nyerhetnének információkat.

Azokban az időszakokban, amikor nincsenek műsorok, érdemes képűjság jelleggel műsrot sugározni. Meg lehet jelentetni a telepűlést érintő híreket, aktualitásokat, illetve igény esetén SMS-ben, e-mailben, vagy személyesen feladható hirdetéseket is lehetne olvasni a képűjságban.

Ami a stűdió technikai kialakítását illeti, fontos a megfelelő technikai színvonalú eszközök beszerzése. Bár a fejlettebb eszközök beszerzése az indulásnál nagyobb költséget jelent, azonban az üzemeltetés során ez a pluszköltség megtérűlhet. Erre példa a kamerák fényigényének a kérdése. A fejlettebb technikával rendelkező kamerák jóval kevesebb megvilágítást igényelnek, így zárt térben történő felvételek során (például képviselő-testületi ülések alkalmával) rengeteg világítási költséget meg lehet spórolni.

8 Újság

A Község rendelkezik nyomtatott sajtóval², ami nem állandó időközönként jelenik meg, de évente legalább két alkalommal. Az aktuális döntésekről, hirdetményekről, ajánlatokról számol be a lap.

Az újsággal kapcsolatban érdemes törekedni a megjelenések között eltelt idők állandósítására, valamint a benne megjelenő hírek állandó struktűrájára, a tartalmát illetően kövessék a gyakorlatot, tájékoztassanak az aktuális döntésekről, a Község életével kapcsolatos eseményekről.

Érdemes lehet megvizsgálni annak a lehetőségét, hogy inkább sűrűbben, állandó időközönként jelenjen meg a lap, akár kevesebb tartalommal.

² Bucsai Hírek

Javaslat a civil és vállalkozói szférával való kapcsolattartás eljárásrendjének módosítására

9 A tanulmány célja

A tanulmány célja a Projekt I. szakaszában megvalósult helyzetfelmérés alapján egy olyan eljárásrendre való javaslattétel, amin a helyi civil szervezetekkel, vállalkozókkal való kapcsolattételt szabályozza és javítja annak hatékonyságát.

A helyzetfelmérés megmutatta, hogy az ezekkel a körökkel való kapcsolattartásra a Hivatal nem rendelkezik formalizált szabállyal, nincs rendelkezésre álló eljárásrend. A tanulmányban javaslatot teszünk a meglévő gyakorlatok alapján szabályok lefektetésére, valamint a hiányosságok pótlására.

10 A civil és a vállalkozói szférával való kapcsolattartás

10.1 Kerekasztal-megbeszélések

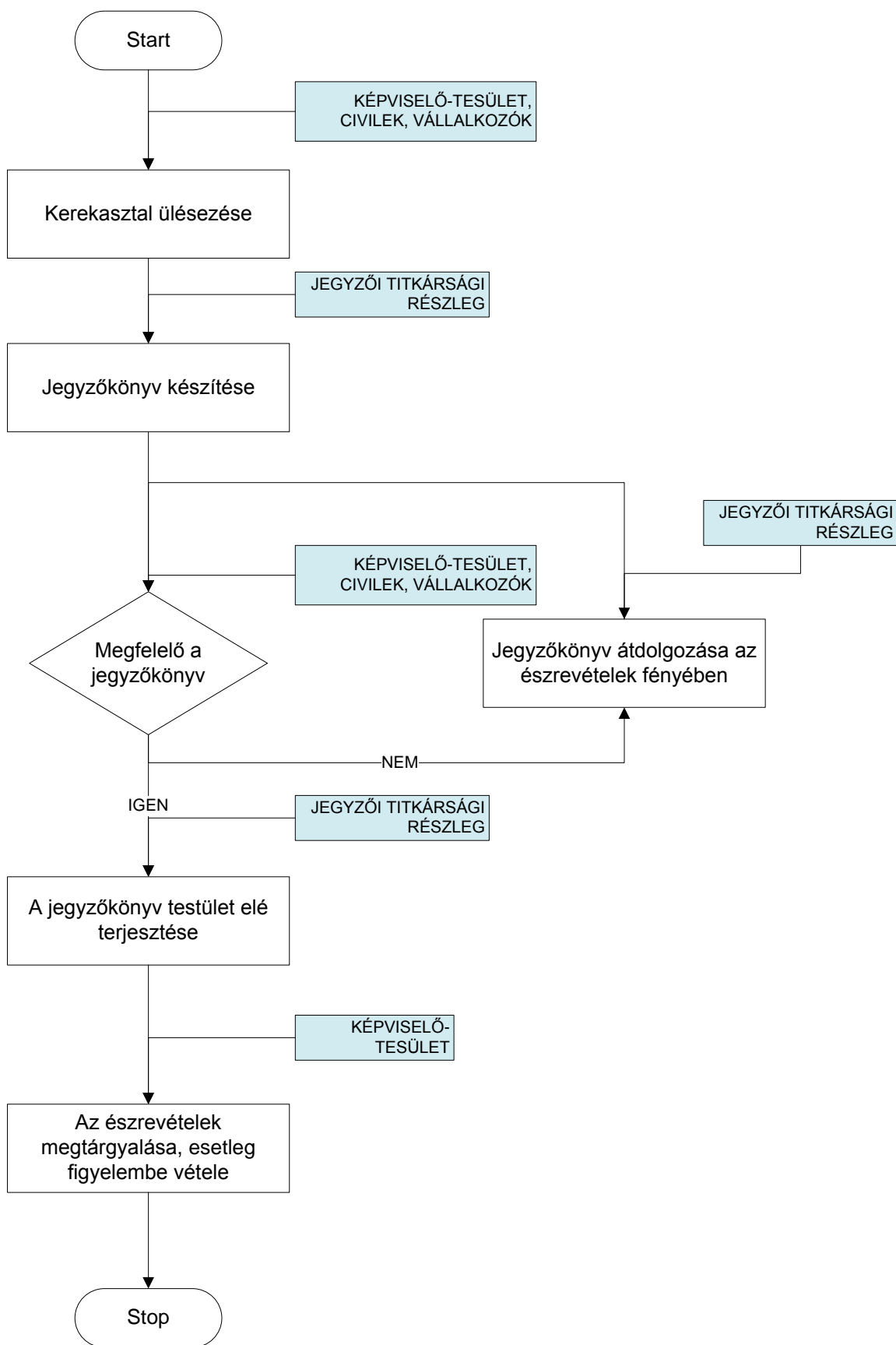
A korábbi tapasztalatok azt mutatják, hogy bár tartottak fórumokat a civilek és vállalkozók részére, azonban azok mégsem jártak a várt eredményekkel, az érdeklődés erőteljesen csökkent az első pár alkalom után, aminek a vállalkozók esetében az egyik legfőbb ok, hogy többségük elsősorban bolt és italbolt tulajdonos.

A civilek számára szervezett fórumok eredményeképpen jött létre a Bucsai Kézműves- és Hagyományőrző Egyesület, ami mind a mai napig sikerrel működik.

További problémát jelent a fórumokkal kapcsolatosan, hogy amennyiben túl sűrűn kéri ki bizonyos csoportok véleményét, azt a képviselő-testület tagjai hatáskör elvonásnak érzik.

Mindezek ellenére, mégis érdemes megfontolni fórumok, vagy kicsit más néven és formában, kerekasztal-megbeszélések tartását az említett körök számára. Ezen javaslatunkat arra alapozzuk, hogy egyrészt a falusi turizmusban részt venni kívánó vállalkozók motiváltabbak, másrészt a terület most indult fejlődésnek, amit az új halastó és a további tervek is jeleznek. A falusi turizmus kapcsán érdemes lehet újraindítani a szorosabb együttműködést a felek között,

aminek formája lehet, hogy meghatározott időközönként összeülnek az abban érdekelt vállalkozók a képviselő-testülettel, ahol megtárgyalhatják azokat az ügyeket, melyek a hatékonyabb működést, turizmus fejlesztését elősegíthetik (SZMSZ-ben érdemes rögzíteni ezen megbeszélés folyamatát). A felvetett problémákat, melyekről a hivatal jegyzőkönyvet készít, felülvizsgálat után a testület a soron következő ülésén figyelembe veheti a döntéshozatalkor.

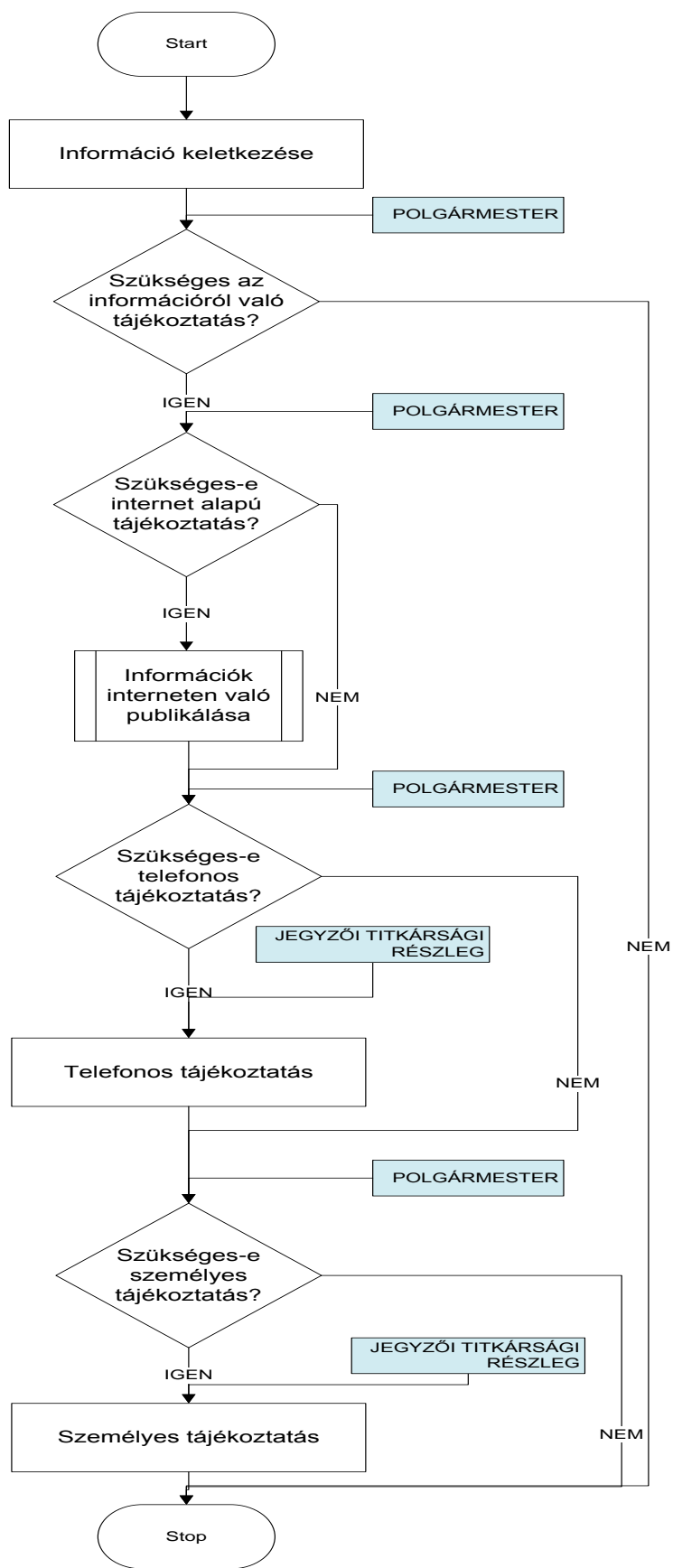


6. ábra Kerekasztal-beszélgetések folyamatábrája

10.2 „Hétköznapi” kapcsolattartás

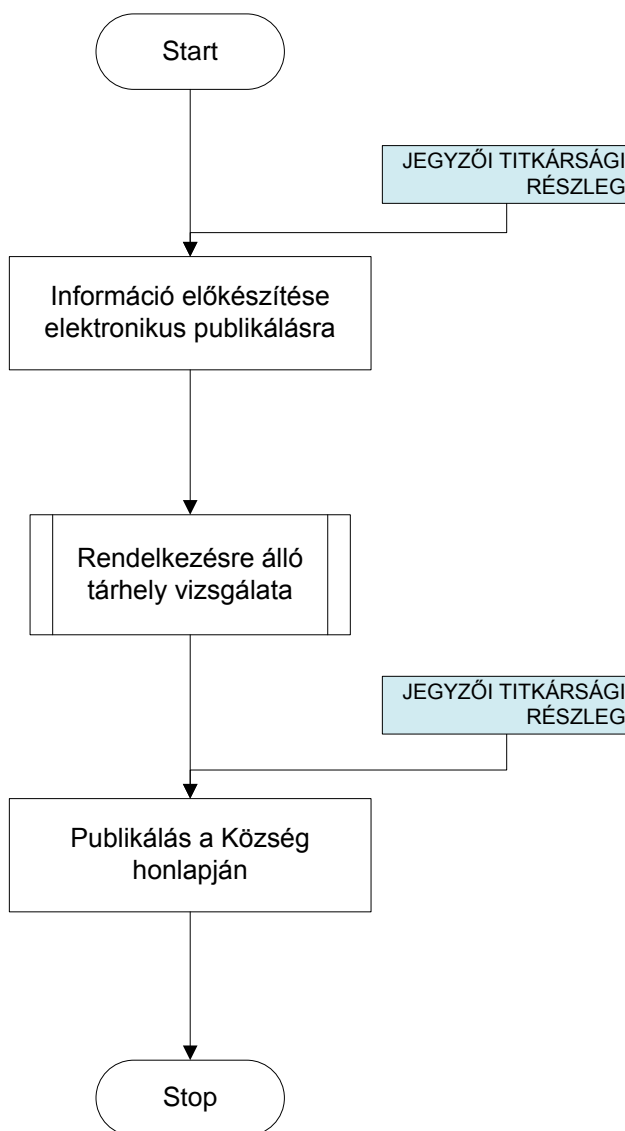
Nyilvánvaló, hogy egy jól működő kapcsolathoz nem elegendő, ha meghatározott időközönként leül egymással a két fél, és csak meghatározott időközönként kommunikálnak egymással.

A kerekasztal-megbeszéléseken túl szükséges az állandó telefonos, elektronikus kapcsolattartás. Amikor egy a vállalkozói vagy civil szférát érintő információ keletkezik a Hivatalban, vagy jut el valamelyik alkalmazotthoz, el kell dönteni, hogy arról szükséges-e tájékoztatni az érintett kört, és ha igen, akkor milyen módon. A publikálásról, illetve annak módjáról való döntés felelősségének a Polgármestert javasoljuk továbbra is.



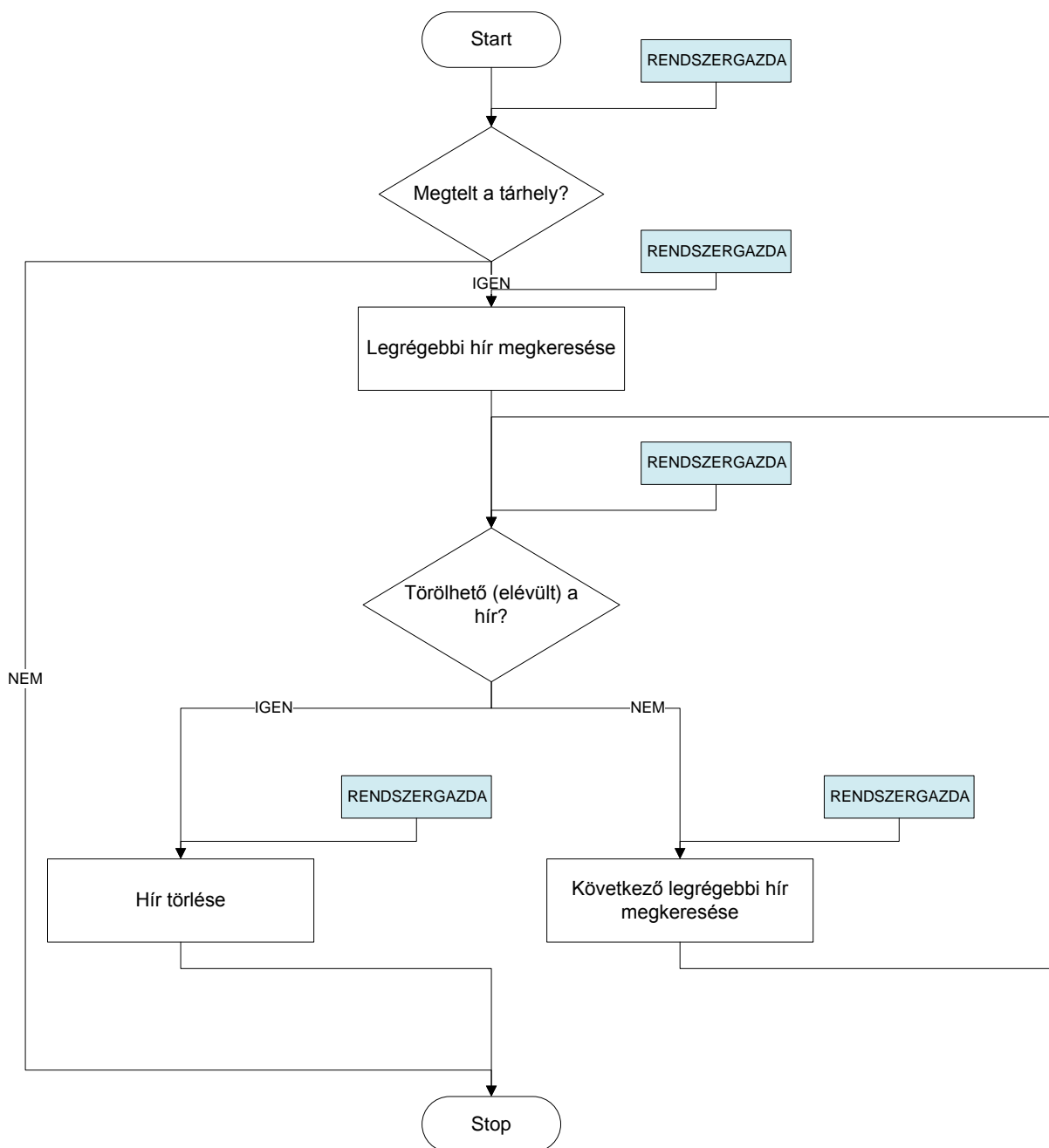
7. ábra Információk publikálása

A személyes tájékoztatásért a Településmenedzsment Részleg legyen a felelős, ez a gyakorlatban – mivel a Polgármester a Részleg vezetője – a Polgármestert is jelenheti, de lesznek olyan projektek, ahol más, a projekt területén jártas szakembernek is részt kell vennie kommunikációban. Amennyiben telefonos tájékoztatás szükséges, azért a Településmenedzsment Részleg legyen felelős. Elektronikus tájékoztatás esetében a honlapon való publikálásért a rendszergazda legyen felelős, míg az anyag megfelelő formátumban hozzá való eljuttatásáért a Településmenedzsment Részlegről Komróczkiné Nagy Edit.



8. ábra Információk elektronikus publikálása

Az információk eltávolításra ugyanaz vonatkozik, mint a lakossági tájékoztatás esetén (5. fejezet). A legrégebbi törölhető információ kerüljön törlésre, amikor már nem áll rendelkezésre elegendő tárhely.



9. ábra Információk eltávolítása

A Község honlapján található fórumot érdemes továbbfejleszteni és népszerűsíteni a lakosság körében, illetve átalakítani egy olyan sűrűn látogatott és használt fórummá, ahol a vállalkozók és civilek elmondhatják a véleményüket a számukra létrehozott szobákban, és az ott leírtakat pedig a Hivatalban figyelik és reagálnak rájuk.

A Község honlapját olyan irányba kell továbbfejleszteni, hogy azt hatékonyan lehessen használni a közigazgatási ügyintézés során és természetesen teljes körű információszolgáltatást is nyújtson mind a lakosok, mind a vállalkozói és civil szféra számára.

10.3 Tájékoztatandók köre

Az Önkormányzatnak javasoljuk, hogy naprakész listával rendelkezzenek a helyben működő (azaz a helyi önkormányzatnak iparűzési adót fizető) vállalkozásokról, valamint civil szervezetekről. A táblázatban javasoljuk tárolni a szervezetek megnevezését, a vezető, valamint a kapcsolattartó nevét, és elérhetőségeit. Mind vállalkozások, mind civil szervezetek körében érdemes tárolni a profilt, illetve civil szervezetek körében azt, hogy aktívak-e, illetve a tagság méretét.

Adatvédelmi szempontból elengedhetetlen a listákra felkerülőket megfelelően tájékoztatni annak létéről, céljáról. A listára való felkerülésről tájékoztatni kell az érintett szervezeteket.

Javaslat partnerek intézményesített bevonására a döntéshozatalba

11 A tanulmány célja

A tanulmány célja, hogy a Projekt korábbi szakaszában elkészült helyzetfelmérés alapján javaslatokat adjon az Önkormányzat partnereinek a döntésekbe való intézményesített bevonásába.

Először is azt kell tisztázni, hogy milyen csoportokat is tekintünk az Önkormányzat partnereinek. A gyakorlatban partnernek tekintünk minden olyan kört, akivel az Önkormányzat kapcsolatban áll. Ez alapján 3 csoportot határozzunk meg, ami alapján a helyzetelemzés is történt:

- Lakosság
- Civil és vállalkozói szféra
- Intézményi partnerek

Ami minden csoportoktól függetlenül a legfontosabb, hogy a társadalmi vita intézményét be kell vezetni a döntéshozatali mechanizmusba. A vitára való bocsátásnak egyrészt a honlapon keresztül kell megoldani, másrészt hagyományos módokon, amelyek mikéntjével a tanulmány későbbi részei foglalkoznak.

12 Lakosság bevonása

Jelenleg a lakosság bevonásának két intézményesített módja van. Egyrészt a bevonás a közmeghallgatásokon, másrészt pedig a falugyűléseken keresztül történik. Ezen bevonási módok megfelelőek, a tapasztalatok alapján a közmeghallgatások elegendő lehetőséget biztosítanak a személyes bevonásra, az elektronikus lehetőségeket ellenben mindenképpen érdemes továbbfejleszteni.

12.1 Közmeghallgatások

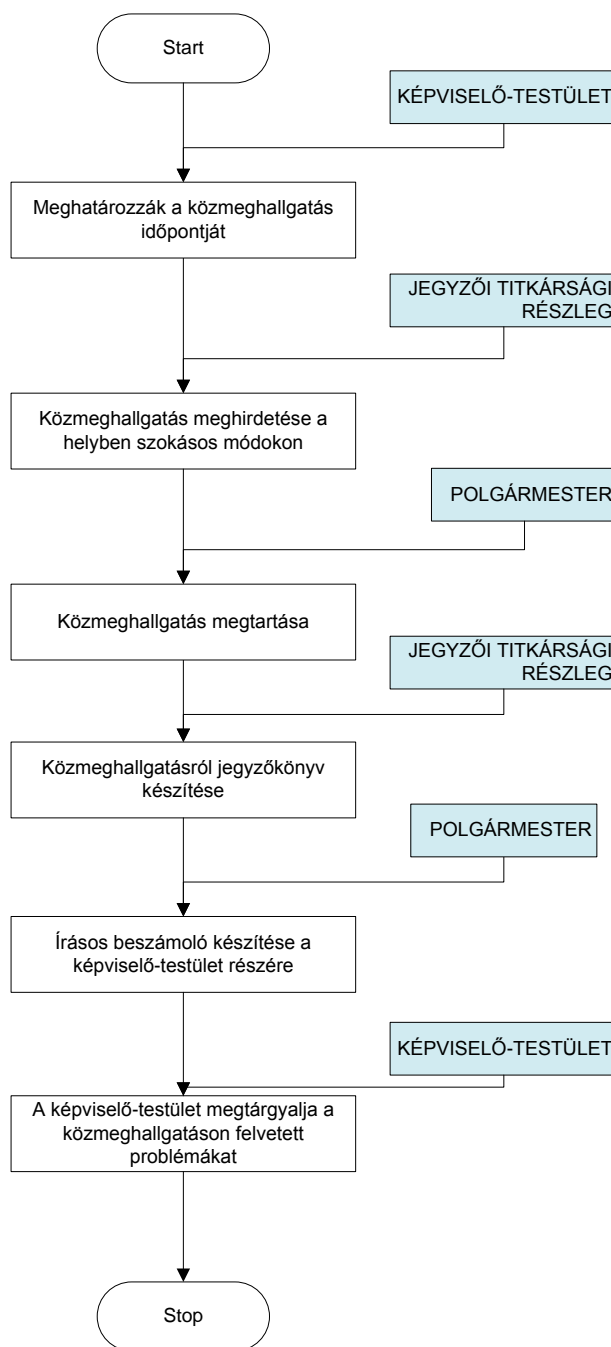
A közmeghallgatásokkal kapcsolatosan több probléma is felvetődik. Az első probléma, hogy nehéz úgy megszervezni, hogy az adott időpontban kellően tudjanak részt venni a meghallgatáson. A második probléma, hogy a közmeghallgatáson vagy nincs hozzászólás, vagy pedig átcsap panasznapba.

Ennek ellenére jelenleg is az Önkormányzati Törvény által előírt minimális mennyiségnél nagyobb számban tartanak közmeghallgatásokat, így a törvényi kötelezettségek és a tapasztalatok fényében kijelenthetjük, hogy ezeknek a száma elegendő.

A közmeghallgatások időpontját továbbra is a törvényben leírtaknak megfelelően a képviselő-testület határozza meg, az időpontról és az esetlegesen előre meghatározott fő témáról a lakosságot a hirdetőtáblákon, a honlapon, a fejlesztendő hírlevélen, valamint a helyi TV-n keresztül javasoljuk tájékoztatni. Amennyiben a helyi lap megjelenése és a közmeghallgatás időpontja közötti idő engedni, abban is javasoljuk megjelentetni az időpontot.

A közmeghallgatások alkalmával a lakosok elmondhatják a panaszait, amik bekerülnek a közmeghallgatásról készülő jegyzőkönyvbe. A közmeghallgatás hanganyagát rögzíteni kell, a TV indulása után érdemes képfelvételt is készíteni. A jegyzőkönyvet a Településmenedzsmnt Részleg készítse el Word dokumentum formájában.

A közmeghallgatáson elhangzottakról a képviselő-testület számára a Polgármesternek írásban kell beszámolnia, a felvetett problémákat, amelyek a hatáskörébe tartoznak, a Képviselő-testületnek meg kell tárgyalnia.



10. ábra Közmeghallgatás folyamatábrája

12.2 Internetes bevonási lehetőségek

Mivel a közmeghallgatások tartása egy időszakos bevonási lehetőség, ahol a lakosok csak évente néhány alkalommal fejthetik ki a véleményüket, a mindennapok során is lehetőséget kell adni a polgároknak véleményük, javaslataik kinyilvánítására.

Erre a célra a legjobban a Község honlapja felel meg. Az oldalon érdemes lehet elhelyezni szavazásokat a Község életét érintő kérdésekről, illetve továbbfejleszteni a fórumot, ahol a

honlapra látogatók kifejthetik a véleményüket a Községet érintő ügyekről, vitázhatnak egymással.

A Településmenedzsment Részlegnek nyomon kell követnie a honlapon megírt releváns hozzászólásokat, és ezekről, illetve a szavazások eredményéről tájékoztatniuk kell a Polgármestert, valamint a Jegyzőt.

12.3 Egyéb lehetőségek

Mivel a képviselőtestületi ülések (döntő többségükben) nyilvánosak, ezért a lakosok azon is részt vehetnek, illetve az SZMSZ-ben meghatározott formában lehetőségük nyílik hozzászólni a vitához, a polgármester engedélyezhet soron kívüli felszólalásokat a megjelentek részére.

13 Vállalkozók, civil szervezetek bevonása

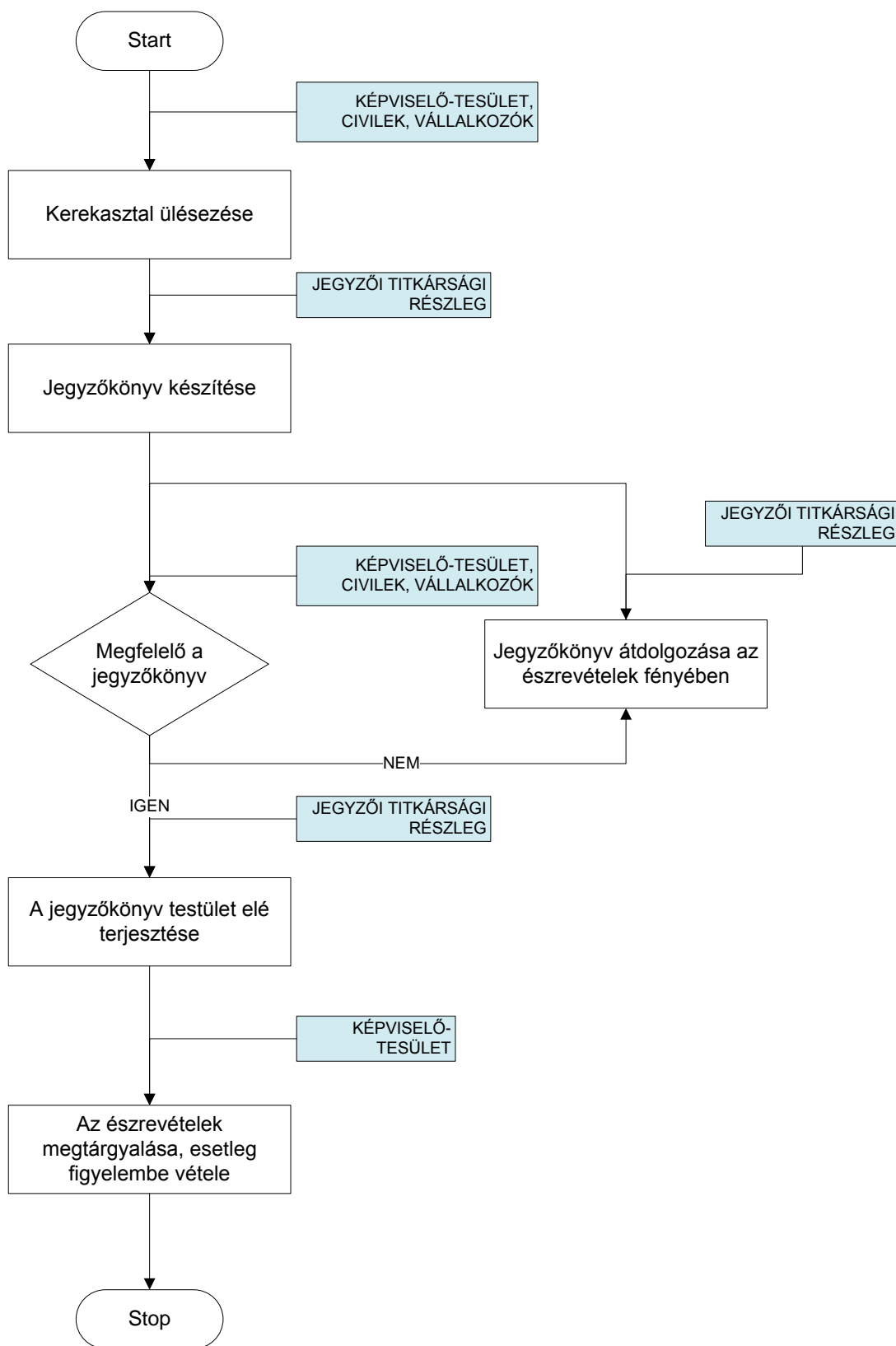
A vállalkozók, civil szervezetek bevonása a döntéshozatalba jelenleg nem intézményesített formában történik, az Önkormányzat nem szervez olyan fórumokat, ahol ezek a szervezetek elmondhatnák a véleményüket. Ennek okai a 10. fejezetben kifejtésre kerültek. Mivel Bucsa alacsony lélekszámú település, ezért a döntéshozatalba való beleszólás személyes úton történik, amely két dolgot jelent. Egyrészt a vállalkozók személyesen keresik meg a képviselőket elképzeléseikkel, másrészt pedig a képviselők egy része – mint ahogy az a 2. ábrán látható – vállalkozó is. A civil szervezetekre döntéshozatalba való beleszólására ugyanez igaz.



11. ábra Különböző csoportok keveredése

Érdemes megfontolni az ezen a gyakorlaton való változtatást, és intézményesíteni az együttműködést. A faluturizmus beindításával egy időben a 10. fejezetében leírtaknak megfelelő módon érdemes lehet újból kerekasztal-megbeszéléseket szervezni az említett kör részére. Ennek formája lehet, hogy meghatározott időközönként összeülnek az abban érdekelt vállalkozók és civil szervezetek a képviselő-testülettel, ahol megtárgyalhatják azokat az ügyeket, melyek a hatékonyabb működést, turizmus fejlesztését elősegíthetik (SZMSZ-ben érdemes rögzíteni ezen megbeszélés folyamatát). A felvetett problémákat, melyekről a hivatal

jegyzőkönyvet készít, felülvizsgálat után a testület a soron következő ülésén figyelembe veheti a döntéshozatalkor.



12. ábra Kerekasztal-beszélgetések folyamatábrája

14 Intézményi partnerek bevonása

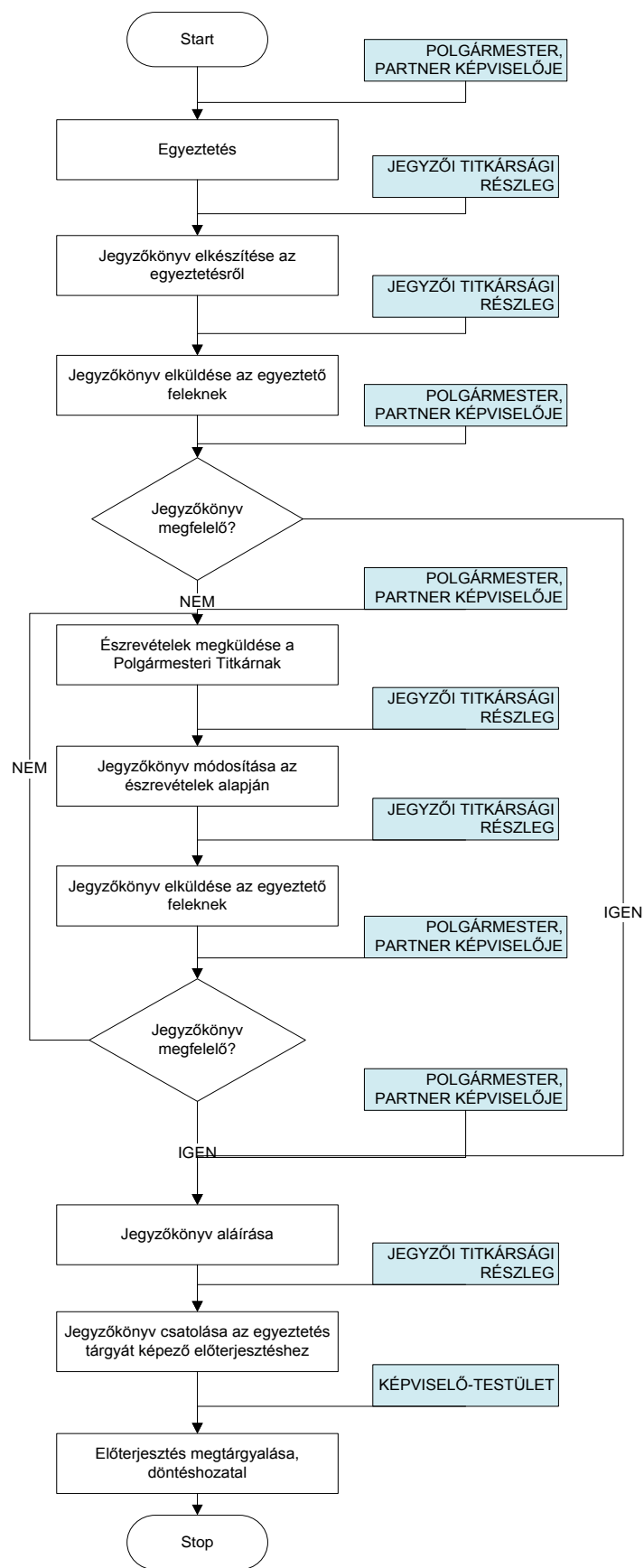
Az intézményi partnerek bevonása a döntéshozatalba jelenleg is a törvényi előírások szerint történik, ami megfelelő. Ilyen törvényben meghatározott esetek:

- Költségvetés készítése
- Zárszámadás készítése
- Szolgáltatástervezési koncepció készítése
- Feladatellátási, intézményhálózat-működtetési és -fejlesztési terv készítése

Az államháztartási törvény előírja az önkormányzati költségvetés készítés rendjét. A költségvetés készítése előtt minden esetben véleményeztetni kell a költségvetés tervezetét

- az oktatási intézmények, alkalmazotti közösségek, szülői szervezetek,,
- az egyéb önkormányzati tulajdonú intézmények (közszolgáltatást végző kft vezetője)
- illetve a körjegyzőség által.

Minden egyeztetésről jegyzőkönyvet kell felvenni, ami a Településmenedzsment Részleg feladata. A jegyzőkönyvet az egyeztetéseken részt vetteknek aláírásukkal hitelesíteni kell. A költségvetést érintő egyeztetés esetében a jegyzőkönyvet a költségvetés tervezetéhez csatolni kell, és a költségvetés-tervezet mellékleteként a képviselő-testület elé kell terjeszteni.



13. ábra Egyeztetés az intézményi partnerekkel

Összefoglaló tanulmány az internet alapú ügyindítási forma elterjesztéséhez

15 A tanulmány célja

A tanulmány célja egy összegző kép nyújtása az internet alapú ügyindítás, elektronikus ügyintézés fajtáiról, a benne rejlő lehetőségekről, valamint helyben kitűzhető és kitűzendő célokról. A tanulmány áttekintést ad az elektronikus ügyintézés céljáról, várható hatásairól, majd bemutatásra kerülnek a szintjei, a megvalósításának feltételei, eszközei. A tanulmány utolsó részében az internetes ügyindítás helyben bevezethetőségéről, annak mikéntjéről esik szó.

Elöljáróban le kell írni, hogy a modern, törvényes és hatékonyan szolgáltató önkormányzati működés kialakítása nem nélkülözheti az ügyintézési folyamatok racionalizálását, korszerűsítését. Ez annál is inkább fontos követelmény, mert a lakosság a valóságban soha nem az önkormányzattal, hanem az annak nevében fellépő hivatallal találkozik, azaz számára az önkormányzatot maga a hivatal testesíti meg. Amennyiben a hivatal az ügyet számára gyorsan, megnyugtatóan rendezi, akkor elégedett lesz az önkormányzattal is.

A szolgáltató önkormányzat megteremtésének egyik alapvető feltétele az ügyintézési folyamatok digitális platformra helyezése a hivatalon belül, hivatalok között, és a hivatal-ügyfél viszonylatában egyaránt. A jól kialakított rendszer egyszerűbbé, gyorsabbá, hatékonyabbá teszi az ügyintézését, használatával időt takaríthat meg az ügyfél és az ügyintéző, segít elkerülni mindkét oldalon a hibák elkövetését. A folyamatos információ biztosításával elfogadottabbá teszi az ügyintézését.

16 Az elektronikus ügyintézés célja és várható hatásai

Az elektronikus ügyintézés általános célja, hogy könnyítse az ügyfelek és az ügyintézők munkáját, ugyanakkor megfelelő biztonságot is nyújtson a tévedésekkel, szándékos hamisításokkal szemben.

16.1 Tájékoztatás nyújtása az ügyintézéshez

Az elektronikus ügyintézés első szolgáltatási szintje az ügyfelek ügyintézésével kapcsolatos tájékoztatása. Feladata, hogy az ügyfelek jelentős része által elérhető elektronikus úton

biztosítson tájékoztatást az ügyintézés menetéről. Tegye lehetővé, hogy az ügyfél megismerje azokat a lehetőségeket, amelyekkel a hivatal az ügyintézés során elérheti, hogy ügyét melyik szervezeti egységnél, melyik ügyintézőnél, mikor intézheti. Nyújtson információt az ügyének elintézési módjáról, hogy milyen okiratokat szükséges bemutatni illetve csatolni, milyen illetékkötelezettség terheli az üggyel kapcsolatban, és azt milyen formában tudja teljesíteni; milyen jogorvoslati lehetőségei vannak az ügymenet során. Célja, hogy az ügyfél minden szükséges információt megszerezhessen egy forrásból az ügye intézéséhez anélkül, hogy ehhez hivatali időben be kellene mennie az önkormányzathoz. Az ismeretek birtokában az ügyfélnek kevesebb elkerülhető lépést (hiánypótlás) kelljen végeznie az ügyintézés során, az ügyintézők tájékoztatási feladatai, pedig lényegesen lecsökkenjenek.

16.2 Elektronikus beadványok használata

Az elektronikus ügyintézés következő fontos eszközét képezik az elektronikus űrlapok. Ezek az ügy intézéséhez szükséges nyomtatványok, amelyeket az ügyfelek elektronikus úton érhetnek el, és ellenőrzött módon tölthetnek ki. Az ilyen űrlapok használatának egyik legfontosabb célja, hogy az ügyfeleknek ne kelljen bejönniük a hivatalba a kitöltendő űrlapokért, illetve a hivatalnak ne kelljen postán elküldeni azokat az ügyfél számára (pl. adóbevallások). Fontos ugyanakkor, hogy ezek az űrlapok önmagukban is támogassák a kitöltést (választási lehetőségek, adatellenőrzés, számolási feladatok). A beépített támogatás és ellenőrzés segítségével elkerülhető, hogy az ügyfél hibásan kitöltött űrlapot adjon be. Ez lényegesen megkönnyíti mind az ügyfél mind az ügyintéző feladatát, hiszen a hibás űrlap elkerülhető ügyintézési ágat eredményez, az ügyintézőnek tájékoztatást kell küldenie a hibás kitöltésről, az ügyfélnek pedig ismételtelen be kell adnia az űrlapot.

16.3 Időpontfoglalás

Az önkormányzati ügyek intézésének alapvető helyszíne a hivatal, ahol az ügyfelek az ügyintézés során kénytelenek akár több alkalommal is megjelenni. Az elektronikus ügyintézés talán legfontosabb célja, hogy az ügyfeleknek minél kevesebb alkalommal kelljen megjelenni az ügyintézés során a hivatalban, és minél kevesebb időt töltsenek várakozással ott. A felesleges várakozás elkerülésére bevált eszköz az elektronikus időpont foglalási rendszer, amiben az ügyfél rögzítheti a számára legalkalmasabb időpontot, amikor várakozás nélkül juthat el az ügye intézőjéhez. Használatával időt takaríthat meg a hivatal az ügyfél számára, egyúttal az ügyintézők egyenletes terhelését és jobb kihasználását is biztosítja.

16.4 Elektronikus kapcsolattartási eszközök használata

Számos elektronikus kapcsolattartási lehetőséget nevesít a KET módosítása (2008. évi CXI. törvény), a lehetőségek közül a hivatal az ügyfél kérése, a költségtakarékosság és a hatékonyság szempontjai alapján választhat. Az elektronikus kommunikációs lehetőségek széleskörű használata meggyorsítja, és egyszerűbbé teszi az ügyfelek tájékoztatását, az előzetes egyeztetést az ügyféllel az egyes eljárási cselekmények elvégzésének időpontjáról.

16.5 Tájékoztatás az ügy állásáról

Az elektronikus ügyintézés fontos célja, hogy az ügyfél számára folyamatosan tájékoztatást nyújtson az ügye intézési állapotáról az ügyéhez, illetve személyéhez kapcsolódóan nyilvántartott adatokról (ügy státusz, adó egyenleg). Az elektronikusan elérhető információk adott esetben megnyugtatók az ügyfelet, láthatja, hogy dolgoznak az ügyén. Gyorsíthatja is az ügy intézését, amennyiben az ügyfél észleli, hogy a következő eljárási eseményhez az ő tevékenységére van szükség, és arra felkészülhet. Emellett jelentősen tehermentesíti az ügyintézőket az ügyfelek tájékoztatása alól.

16.6 Elektronikus adatrögzítés

Az elektronikus ügyintézés célja az is, hogy az ügyfelek által elektronikusan ellenőrzött, és így nagy valószínűséggel helyesen kitöltött űrlapok adatai pontosan kerüljenek be a szakrendszerekbe. A kézi adatrögzítés számos hibalehetőséget rejt magában, munka- és időigényes feladat. Az elektronikus adatfeltöltés eszközei ettől a munkától, és a munka során elkövethető hibáktól kímélik meg az ügyintézőket.

Az elektronikus ügyintézés megvalósításának tehát a következő jelentős előnyei vannak az ügyfelek és az ügyintézők számára:

- Az ügyfél tájékoztatásával gyorsítja, és elfogadottabbá teszi az ügyintézését, egyúttal tehermentesíti az ügyintézőket.
- Megkönnyíti mind az ügyfél, mind az ügyintéző feladatát azáltal, hogy segít elkerülni a hibás beadványok készítését.
- Használatával időt takaríthat meg a hivatal az ügyfél számára, egyúttal az ügyintézők egyenletes terhelését és jobb kihasználását is biztosítja.
- Az elektronikus kommunikációs lehetőségek költségtakarékos és hatékony megoldást nyújtanak, meggyorsítják, és egyszerűbbé teszik az ügyfelek tájékoztatását, és az előzetes egyeztetéseket.

- Az elektronikus adatfeltöltés eszközei megkímélik az ügyintézőket az adatrögzítési munkától, és a munka során elkövethető hibáktól.

Mindezek az előnyök növelik az ügyintézési folyamat hatékonyságát és az ügyfelek elégedettségét, megkönnyítik és gyorsabbá teszik az ügyintézők munkáját.

A kétségtelen és vitathatatlan előnyök mellett, a következőket is meg kell jegyezni az elektronikus ügyintézés önkormányzati alkalmazásával kapcsolatban:

Az elektronikus ügyintézés megvalósítása során csak olyan megoldásokat szabad alkalmazni, amelyek nem szakadnak el túlzott mértékben az önkormányzatok jelenlegi informatikai lehetőségeitől, ugyanakkor ösztönzik a fejlődést is.

A teljes körű e-ügyintézés kialakulásának és terjedésének a legnagyobb korlátja a központi elektronikus illeték- és díjfizetési rendszer hiánya, valamint a melléletek hiteles elektronikus csatolásának megoldatlansága. Az ügyek nagy százalékában az ügyintézési folyamat teljes mértékű elektronikus, az ügyfél megjelenése nélküli végig vitele nem lehetséges mindaddig, amíg az ügyfél nem tudja az eljárási illetéket vagy az igazgatási szolgáltatási díjat elektronikusan megfizetni (és a fizetés megtörténtének igazolására személyesen is meg kell jelennie, vagy postán kell megküldenie). A hatósági ügyek többségében az ügyfélnek több dokumentumot kell a hatóság rendelkezésére bocsátania.

Az e-ügyintézés csak az ügymenet bizonyos elemeit képes hatékonyan támogatni, ezért nem minden ügytípus esetében eredményezi az ügyintézési határidő jelentős lerövidítését az elektronikus úton történő eljárás alkalmazása. Az elektronikus út alkalmazása az adatrögzítésre, postázásra fordított időt megszünteti, gyors, és azonnali kommunikációt tesz lehetővé, de nem jelenti azt, hogy a hatóságnak az ügy érdemi intézésével kapcsolatos feladatai csökkennének, vagy lerövidülnének. Az ügyintézőnek ugyanúgy meg kell vizsgálnia a kérelem és melléletei tartalmát, akár elektronikusan, akár postán küldte az ügyfél vagy éppen személyesen adta le azokat, szükség esetén ugyanúgy tanulmányoznia kell a jogszabályi környezetet hiánypótlásra és az ügyfél vagy tanúk idézésére, és ennek alapján meghallgatására ugyanúgy sort kell kerítenie.

17 Az elektronikus ügyintézés megvalósításának feltételei

17.1 Az elektronikus ügyintézés fogalma és szolgáltatási szintjei

Az elektronikus közigazgatási ügyintézés (a továbbiakban e-ügyintézés) olyan közszolgáltatás, amikor a hatóság az ügyek eljárási cselekményeinek vagy azok részlejárásainak jogszabályban

foglalt feltételek szerinti elektronikus úton történő gyakorlását, biztonságos, zárt informatikai rendszerben biztosítja. Mindazon szolgáltatások összessége tehát, melyek elektronikus és távközlési eszközök segítségével, az ügyfél személyes jelenléte nélkül is lehetővé teszik az ügyintézést.

Az e-ügyintézés alapvető szabályait a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL., és a módosításáról szóló 2008. évi CXI. törvény határozza meg. A törvény az e-ügyintézés során nyújtandó szolgáltatásokat a következő három csoportba sorolja:

17.2 Az egyszerű tájékoztató szolgáltatás [Ket 164. § (1)]

Információközlés, amely nem igényel ügyfél azonosítást, a szolgáltatást bárki igénybe veheti.

Lehetővé teszi, hogy az ügyfél megismerje:

- a hatósági ügýtípusokat, a hivatal illetékességi körét, a hivatal címét, telefonszámait, telefax elérését, e-mail címét; továbbá azt, hogy ügyét melyik szervezeti egységnél intézik;
- ki az ügyintéző és milyen elérési lehetőségei vannak; mikor van a hivatalban ügyfélfogadási idő.

Tájékozódjon az ügyének elintézési módjáról; megtudhatja, hogy:

- milyen okiratokat, dokumentumokat szükséges bemutatni, esetleg másolatban csatolni; milyen illetékkötelezettség terheli az üggyel kapcsolatban, s azt milyen formában tudja teljesíteni;
- milyen jogorvoslati lehetőségei vannak az ügymenet során.

17.2.1 Interaktív tájékoztató szolgáltatás [Ket. 164. § (2).(5); 165. §]

Az Interneten keresztül lehetővé teszi az ügyfél és a hivatal közötti on-line kommunikációt. Általános szolgáltatás, nem igényel ügyfél azonosítást. Az egyszerű tájékoztatási funkción túlmenően itt az ügyfél:

- megismerheti az ügyintézési folyamat részleteit, letöltheti a vonatkozó hatályos jogszabályokat;
- lehetősége van bizonyos eljárások távoli kezdeményezésére, elektronikus ügyindításra; például rendelkezésére állnak elektronikusan kitölthető és visszaküldhető nyomtatványok, adatlapok;

- előzetesen ügyfélfogadási időpontot tud foglalni a neki legalkalmasabb dátumot és időpontot kiválasztva;
- kérdést tehet fel, és választ kap ügyének intézésével kapcsolatosan.

17.2.2 Teljes körű elektronikus ügyiratforgalom az ügyfél és a hatóság között [Ket. 166.167. §]

Ebben a formában az ügyfél és a hivatal közötti kizárólagos elektronikus kapcsolat áll fenn. Olyan szolgáltatás, amely hitelesítéshez kötött, tehát ügyfél azonosítást igényel. A hatóság és az ügyfelek közötti elektronikus információcsere biztonságos környezetben működő szoftverekkel valósul meg, amelyek ellátják:

- az ügyfél-azonosítást (Ügyfélkapu);
- az elektronikus ügyirat érkeztetést, visszaigazolást, az archiválást, a biztonságos tárolást és visszakeresést (Minősített Ügyiratkezelő rendszer);
- az elektronikus díjfizetést.

Az e-ügyintézés informatikai rendszerének a következő funkciókat kell megvalósítania:

- az elektronikus kérelem fogadása,
- a fogadott dokumentum tartalmi és formai egyezőségének biztosítása,
- a fogadás/benyújtás időpontjának rögzítése,
- automatikus visszaigazolás küldése az ügyfélnek,
- az ügyszám egyedi azonosító jel képzése (ügyazonosító jel),
- az elektronikus üzenetben küldött e-dokumentumok (elektronikus eszköz útján értelmezhető adathalmaz, mely elektronikus aláírással van ellátva) iktatása és hiteles, hosszú távú archiválása,
- a dokumentumok belső mozgásának nyomon követése,
- adatszolgáltatási funkciók ellátása.

17.3 Az elektronikus ügyintézés eszközei

17.3.1 Ügyfélkapu

Az ügyfélkapu, a magyar kormányzat elektronikus ügyfélbeléptető és azonosító rendszere, az e-ügyintézés egyik alapvető eszköze. A www.magyarorszag.hu Kormányzati Portálon található. Biztosítja, hogy a felhasználók a személyazonosság igazolása mellett, egyszeri belépéssel biztonságosan kapcsolatba léphessenek az elektronikus közigazgatási ügyintézés és szolgáltatást nyújtó szervekkel.

Az Ügyfélkapu használatához az ügyfélnek létre kell hoznia személyes ügyfélkapuját, mely a következő lépésekből áll:

- a regisztráció megindítása, aminek során igazolnia kell személyazonosságát (hitelesítés), alá kell írnia az Adatszolgáltatási nyilatkozatot,
- a személyes ügyfélkapu aktiválása az ügyfél egyszer használatos kódjával (első belépés).

A regisztráció bármely okmányirodában kezdeményezhető, ahol az azonosítási eljárás és regisztráció lebonyolítása érdekében személyesen kell megjelenni (kivéve a meghatározott feltételeket teljesítő elektronikus aláírással rendelkezőket).

Ügyfélkapu létrehozását bármely természetes személy kezdeményezheti. A személyes ügyfélkapu létrehozásához azonosítania kell magát. A felhasználó személyazonosságát igazolhatja:

- személyazonosító igazolvánnyal,
- útlevelel,
- 2001. január 1. után kiállított vezetői engedéllyel.

17.3.2 Hivatali Kapu

A Hivatali Kapu (HKP) a Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer (központi rendszer, KR) része. A HKP-n keresztül az igénybevevő szervezetek hitelesen tudnak fogadni elektronikus üzeneteket, illetve a hivatalok elektronikus üzenetei a hitelesen azonosított ügyfelekhez (állampolgár vagy hivatal) eljuttathatók.

Hivatali kaput azok az önkormányzatok használhatnak, akik csatlakoznak a központi rendszerhez. A csatlakozás a Miniszterelnöki Hivatal és a csatlakozandó hivatal között megkötött megállapodás alapján történik. A KR rendszerhez való csatlakozás adminisztratív és műszaki feltételeit a mellékletben mutatjuk be részleteiben.

17.3.3 Elektronikus aláírás

Az e-ügyintézési eljárásban a hitelesítés legfőbb eszköze az elektronikus aláírás. Az elektronikus aláírás az elektronikusan aláírt e-dokumentumhoz azonosítás céljából logikailag hozzárendelt digitális jelsorozat, amely a dokumentum tartalmából és az aláíró kizárólagos tulajdonában lévő, egyedi kulcsból áll elő.

Az elektronikus aláírás során a hitelesítő személy a dokumentumot aláírva, mintegy tanúsítja, hogy az tőle származik. Az elektronikus aláírás tehát funkcionálisan ugyanúgy működik, mint a hagyományos, kézzel történő aláírás. A kézi aláíráshoz hasonlóan itt is elvárás, hogy csak egyetlen személy tudja létrehozni a rá jellemző aláírást, így az nem hamisítható és

letagadhatatlan, valamint könnyen létrehozható és ellenőrizhető. Az elektronikus aláírás olyan módon kapcsolódik az aláírt dokumentumhoz, hogy az aláírást követően az már nem módosítható észrevétlenül.

Az elektronikus aláírásnak különböző biztonsági szintű megvalósításai érhetőek el a gyakorlatban.

17.3.3.1 Fokozott biztonságú elektronikus aláírás

Az, amely alkalmas az aláíró azonosítására és kizárólag hozzá köthető, olyan eszközzel hozták létre (pl. intelligens kártya, token), amely kizárólag az aláíró befolyása alatt áll. Az egyedi kulcs az eszközben jön létre, és az a digitális aláírás készítése, a titkosítás dekódolása közben sem hagyja el az eszközt, onnan kimásolni semmilyen módon sem lehet. Az e-dokumentum tartalmához technikailag oly módon kapcsolódik, hogy az aláírás elhelyezését követően az iraton, illetve dokumentumon tett minden módosítás érzékelhető.

17.3.3.2 Minősített elektronikus aláírás

Olyan fokozott biztonságú elektronikus aláírás, amely biztonságos aláíró eszközzel készült, és amelyet minősített hitelesítés-szolgáltató által kiadott tanúsítvány hitelesít. Minősített tanúsítványt kizárólag azok a szolgáltatók bocsáthatnak ki, amelyeket a Nemzeti Hírközlési Hatóság minősített szolgáltatóként vett nyilvántartásba.

17.3.4 Időbélyegző

Az időbélyegző az e-dokumentum fogadási és benyújtás időpontjának rögzítésére szolgáló eszköz. Az időbélyeg bizonyítja azt, hogy az adott dokumentum egy meghatározott időpillanatban már biztosan létezett.

Maga az időbélyegzés két lépésből álló tranzakciós folyamat.

Az első üzenetet az időbélyegzést kérelmező magánszemély vagy szervezet küldi az időbélyegzést végző szolgáltatónak; ez az üzenet az időbélyegzés-kérelem.

A második üzenet az időbélyegzés szolgáltató válasza a kérelemre; ez maga az időbélyeg.

Az időbélyeg kérelem a bélyegeztetni kívánt dokumentum digitalizált formátumát tartalmazza. A válaszon az időbélyeg-szolgáltató ehhez a lenyomathoz legalább két, megbízható időforrásból vett referenciaidőt kapcsol és ezeket az adatokat saját elektronikus aláírásával ellátva visszaküldi az igénylőnek.

A minősített időbélyeggel ellátott elektronikus okirat teljes bizonyító erejű magánokirat, az időbélyeg igazolja, hogy az adott e-dokumentum az időbélyegző elhelyezésének időpontjában, az adott tartalommal jött létre.

17.3.5 e-úrlap

Az e-úrlap speciális elektronikus dokumentum, amelyet az ügyfél az Internetről elérhet, a számítógépe segítségével kitölthet, elektronikus aláírásával hitelesíthet, és elküldhet a hatóságnak. Az e-úrlapok nélkülözhetetlen szerepet játszanak az e-ügyintézés folyamatában, az ügyfél ezzel az eszközzel készítheti el beadványát.

17.3.6 Az e-úrlapok elvárt funkciói

Ellenőrzött adatrögzítés

Az e-úrlap beépített logika alapján támogatja az ügyfelet a kitöltésében. Kitöltési workflow-val, az adatbevitelnél választási lehetőségek felajánlásával, a mezők formátum ellenőrzésével, adatokból számolható mezők számolásával megkönnyíti az ügyfélnek az úrlap kitöltését. A rögzített adatok ellenőrzésével segíti elkerülni a hibás kitöltést.

Formai elvárások

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 - útmutatást nyújthat annak érdekében, hogy az önkormányzat által elkészítendő e-úrlapok megszabadulhassanak azoktól az előnytelen formai tulajdonságoktól, amelyek a használhatóságot jelentős módon csökkentik.

Akadálymentes használat

Az elektronikus úrlapkitöltő felületnek alkalmasnak kell lenni arra, hogy eleget tegyen annak az alapvető elvárásnak, hogy vak, gyengén látó és színtévesztő ügyfelek számára is akadálymentes legyen az elektronikus úrlapok olvasása, áttekintése, a felületen történő navigáció és az adatok bevitele. Az akadálymentesítés egyik eszköze, hogy az egyébként színes úrlapkitöltő felület egy gomb megnyomására fehér alapon fekete, vagy fekete alapon fehér, magas kontrasztú felületté alakítható, amelyen a betűméret is növelhető. Ez utóbbi az idősek számára is nagy segítség, hiszen az olvashatóság az ő esetükben a betű méretének is függvénye.

Feldolgozhatóság az e-ügyintézés során

Az e-úrlapnak rendelkeznie kell mindazokkal a lehetőségekkel, amelyek a kitöltött adattartalmat az e-ügyintézés folyamatában felhasználhatóvá teszik.

17.3.6.1 Az e-úrlapok használhatóságának feltételei

Az e-úrlapok megvalósítására számtalan különböző műszaki módszert alkalmaztak gyakorlatban. Közülük kizárólag azok tudtak sikeressé válni, amelyeket az ügyfelek számítástechnikai felkészültségüktől és eszközeiktől függetlenül egyszerűen tudtak használatba venni.

A használatot megkönnyítő feltételek:

- **Az e-úrlap használata minél kevesebb szoftver eszköz telepítését igényelje:** Az ügyfeleket meg kell kímélni attól, hogy hosszadalmas letöltési és telepítési folyamat után tudják csak használni az e-úrlapot. A hosszas és gyakran bizonytalan kimenetelű telepítés az időigényesség mellett biztonsági aggályok miatt is távol tarthatja a felhasználókat az e-úrlap használatától.
- **Platform függetlenség:** Az e-úrlapok használatát valamennyi, az ügyfél használatában valószínűsíthető platformról (Windows, Linux, Mac) biztosítani kell.
- **Ismert, sokak által használt dokumentum szerkezetre épüljön:** Célszerű, ha az e-úrlap megjelenésében és kezelő felületében hasonlít valamely széles körben elterjedt irodai eszközre. Így a kevesebb számítástechnikai gyakorlattal rendelkező ügyfelek számára is ismerős, megbízható eszközként fog jelentkezni, ami megkönnyíti az elfogadását.
- A magyar önkormányzatokban jelenleg az **ADOBE PDF formátumra épülő úrlapokból** dolgoznak fel a legtöbbet, többet, mint az összes többi módszerrel együttvéve. Ennek oka, hogy **a fenti feltételeknek igen jól megfelel** ez az eszköz.
 - Az úrlapba építhető logikát standard nyelvi eszközök (Java) biztosítják. Rendelkezik elektronikus aláírási és 2D vonalkód integrálási lehetőséggel.
 - Úrlap tervező rendszere hatékony segítséget nyújt az e-úrlapok gyors, a formai elvárásoknak megfelelő elkészítésére.
 - Beépített funkciókkal rendelkezik az akadálymentesítés támogatására, automatikusan biztosítja a megfelelést az akadálymentességi feltételeknek.
 - Az úrlapok használatához csupán az Adobe Reader ingyenes szoftvere szükséges, amely a felmérések adatai szerint a Windows felhasználók 80%-ának egyébként is a gépén van, tehát külön letöltést nem igényel.
 - Az ADOBE PDF formátumra épülő úrlapok valamennyi, az ügyfelek használatában valószínűsíthető platformról (Windows, Linux, Mac) elérhetőek.

- Az Adobe cég PDF formátuma a legjobban elterjedt formátum az Internetes dokumentumok kezelésének világában.

17.3.7 2D vonalkód

Az űrlapok elektronikus feldolgozását támogató eszköz a kétdimenziós vonalkód. Az elektronikus ügyintézés 2. és 3. szintje között húzódó jelentős távolságot lehet vele sikeresen áthidalni. Vagyis amikor az ügyfelek már az Internetről töltik le a nyomtatványokat, de elektronikus aláírás illetve ügyfélkapu kapcsolat híján az űrlapokat még a hagyományos módszerekkel hitelesítik (aláírás) és juttatják el a hivatalba (pl. postai úton).

A 2D vonalkóddal támogatott ügyintézés során, az űrlapot az ügyfél kitöltés után kinyomtatja az adatokat tartalmazó vonalkóddal együtt. Aláírja és eljuttatja az önkormányzathoz. Az űrlapon levő adatokat nem kell rögzíteni, a vonalkód segítségével beolvasható a megfelelő feldolgozó szakalkalmazásokba.

A gyakorlati tapasztalat azt mutatja, hogy az ügyfelek jelentős része torpan meg az elektronikus ügyintézés 2. szintjén. A felmérések azt mutatják pl. helyi adó ügyekben, hogy míg az ügyfelek szinte kizárólag az elektronikus űrlapok kitöltését választják a hagyományos papír alapú bevallások kitöltése helyett, a kitöltött adóbevallásokat mégis legalább 70%-uk hagyományos módszerekkel küldi be, akkor is, ha az elektronikus beküldést is lehetővé teszi a hivatal.

A 2D vonalkód használatának azokban az esetekben van gyakorlati szerepe, amikor az egymástól elválasztott informatikai rendszerek között az adatkapcsolat papír alapon valósul meg. Ebben az esetben a papírra a szöveges információk mellett ezek sűrített és gépi módszerekkel feldolgozható formája is felkerül 2D vonalkód formájában.

A kétdimenziós vonalkódok (1. kép) nagyságrendekkel több információt képesek tárolni, mint a hagyományos vonalkódok. Akár egy 8 oldalas adóbevallási nyomtatvány teljes adattartalmát is képes magában tárolni.



1. kép

Az adatok egyetlen biztonságos, logikai fájlban vannak összekapcsolva. Közismert, szabványos kódolási eljárással készül, valamint nagyfokú olvasási biztonságot, és sérülés esetén akár 100%-os hibajavítást biztosít. Valamennyi médiára nyomtatható és minden felhasználási területen jól olvasható.

Az elektronikusan kitölthető űrlapokra a kétdimenziós vonalkód beilleszthető, és az űrlap kitöltése közben folyamatosan feltöltődik az adatokkal. Az űrlapok kitöltés után e-mailben és hagyományos úton egyaránt beküldhetők. A postai úton beküldött nyomtatványokon található vonalkód leolvasható, így a korábban kitöltött adatokat nem kell manuálisan rögzíteni.

17.3.8 SMS használata az e-ügyintézési folyamatban

A mobil kommunikáció napjaink legdinamikusabban fejlődő területe. Mára a hétköznapi élet nélkülözhetetlen eszközévé váltak a mobiltelefonok. Méretük egyre csökken, tudásuk napról-napra nő. Az önkormányzatok munkájuk során nem nélkülözhetik ennek az igen elterjedt és népszerű kommunikációs eszköznek a használatát.

A mobil kommunikáció egyik leggyakrabban alkalmazott eszköze az SMS. Előnyei (halasztott üzenet fogadás, gyors és pontos adatcsere, jó dokumentálhatóság) az ügyintézői munka során is megmutatkozhatnak. Nem véletlen, hogy a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (KET) módosítására született 2008. évi CXI törvény már az elektronikus kapcsolattartás hivatalos eszközeként nevesíti a Rövid Szöveges Üzenetet (SMS).

Az önkormányzati gyakorlat évekkel megelőzte a jogalkotót, hiszen számos hivatal évek óta működtet sikeresen SMS szolgáltatást a napi ügyintézési folyamatban. Hivatalos statisztikai adat nem áll rendelkezésünkre, de a gyakorlati tapasztalatainkra építve kijelenthetjük, hogy legalább 200 olyan önkormányzat van, ahol az ügyintézési munka során rendszeresen igénybe veszik olyan eszköz segítségét, amellyel a szakalkalmazásokhoz integrálva, vagy azoktól függetlenül automatizált SMS üzeneteket küldhetnek az ügyfelek, intézményeik, képviselőik számára.

Jelenleg az ügyfelek értesítésének elektronikus módszerei közül az SMS az önkormányzatok körében az egyik legelterjedtebb. Nem véletlenül, hiszen az eszköz a következő jelentős előnyökkel rendelkezik:

- Az ügyfelek nagy része rendelkezik az SMS fogadására alkalmas mobiltelefonnal. A napi használatban bevált gyakorlat az SMS fogadása.
- Az ügyfelek maguknál hordják a mobiltelefonjukat, az üzenetet azonnal megkapják.
- Az üzenetküldés dokumentált, a szolgáltató státuszjelentése alapján az ügyintéző tudomást szerez róla, hogy az ügyfél telefonjára mikor érkezett meg az üzenet.

- Az üzenetküldés automatizálható, a szakalkalmazások önállóan tudják kezdeményezni.
- Az SMS küldést végző alkalmazások képesek a szakalkalmazásokban illetve saját telefonkönyvükben rögzített adatok alapján akár csoportos hívásokat is kezdeményezni.

Az SMS kommunikáció leggyakoribb e-ügyintézési alkalmazási területei a következők:

- **Okmányiroda:** értesítés az okmány elkészültéről és átvételéről.
- **Intézményi kapcsolatok:** intézmények vezetőinek értesítése.
- Testületi szervezési munka: képviselők értesítése.
- **Választási feladatok:** választási bizottsági tagok értesítése.
- **Szakigazgatási feladatok:** hiánypótlási értesítés, időpont egyeztetés, értesítés engedély elkészültéről.
- **Adó feladatok:** információszolgáltatás, adófizetési, bevallási kötelezettségre emlékeztetés.

17.4 Az elektronikus ügyintézés megvalósításának gyakorlati tapasztalatai az önkormányzatoknál

17.4.1 Az önkormányzatok e-ügyintézési jellemzői a MEH 2008. év végi adatai alapján

A számítógéppel rendelkező önkormányzatok 67%-a rendelkezik saját honlappal, ami összesen mintegy 2000 önkormányzati weboldalt jelent. A honlap-penetráció igen jelentősen nőtt a számítógépet használó önkormányzatok körében a 2004-ben mért 40%-hoz képest.

17.4.1.1 Ügymenetleírások

A honlappal rendelkező önkormányzatok 35%-ának weboldalán találkozhatunk az ügymenetekről szóló információkkal, ügymenetleírásokkal; ez jelentős előrelépés a 2005-ös 12%-os arányhoz képest. Összesen mintegy 720 darab olyan önkormányzati honlap van Magyarországon, amelyeken ügymenetleírások találhatóak, ezek közül 440 községi, 69 nagyközségi, 182 városi és 28 megyei jogú városi, illetve kerületi önkormányzat.

17.4.1.2 Űrlapok letöltése

Az önkormányzati honlapok 24%-áról tölthetők le nyomtatványok, űrlapok, ami azt jelenti, hogy összesen 500 ilyen lehetőséget biztosító önkormányzati honlap van Magyarországon.

17.4.1.3 Űrlapok elektronikus úton történő benyújtása

A honlappal rendelkező önkormányzatok 3%-ánál van lehetőség a letöltött űrlapok elektronikus benyújtására, ami egész Magyarországra vetítve összesen 54 önkormányzatot jelent. Ezen a téren lassabb fejlődés figyelhető meg, mint az űrlapok letöltése kapcsán, az online beküldhető

úrlapok tekintetében az igazi áttörés még nem következett be. Az úrlap letöltését lehetővé tévő, honlappal rendelkező hivatalok 7%-ánál van lehetőség az úrlap elektronikus benyújtására.

17.4.1.4 Teljes körű online ügyintézés

A honlappal rendelkező önkormányzatok körében a teljes körű online ügyintézés lehetősége még nagyon ritkának számít, és általában az ügyeknek csak egy kis részét (általában a kevésbé jelentős ügyeket) érinti.

Leggyakrabban az adóügyek esetében létezik valamilyen szintű elektronikus szolgáltatás, erre a honlappal rendelkező önkormányzatok 33%-ánál van példa. Az elektronikus szolgáltatás az adóügyek esetében legtöbbször már letölthető nyomtatványokat jelent (16%), közel ilyen arányban az Internet segítségével teljes körű információ szerezhető be az adóügyekkel kapcsolatban, valamint 2%-ban már elektronikus úton úrlapok is beadhatóak az önkormányzathoz. Az elektronikus ügyintézés igénybevétele második leggyakrabban a szociális és egészségügyi igazgatással kapcsolatosan lehetséges. A szolgáltatás elektronizálása a honlappal rendelkező önkormányzatok 14%-ánál érte el az interakciós és 13%-ánál az információs szintet. Az előző kettőn kívül az általunk felsorolt szolgáltatások közül még az építéshatóság esetében van a honlappal rendelkező önkormányzatok több, mint 20%-ánál lehetőség valamilyen szintű elektronikus szolgáltatás igénybevételére.

17.4.2 Az önkormányzati e-ügyintézési fejlesztések tapasztalatai

Az elmúlt évek legjelentősebb e-ügyintézési fejlesztése az NFT I. Gazdasági Versenyképesség Operatív Program (GVOP) 4.3 jelű, e-közigazgatás fejlesztését célzó intézkedése keretében valósult meg. Összesen 40 települési önkormányzat, illetve kistérségi társulás számára ítélték meg több mint 12 milliárd forint értékű pályázati támogatást, társfinanszírozást. Az intézkedés célja az volt, hogy az önkormányzatok magasabb szintű e-ügyintézési szolgáltatásokat nyújtsanak az ügyfelek számára.

A pályázat keretében megvalósított e-ügyintézési fejlesztések eredményeit vizsgálva az önkormányzatok honlapjain úgy tűnik, hogy a megvalósítások költség – hatékonyság mutatója nem a várt eredményt mutatja. Egyenlőre nem született olyan központi értékelés ezekről a munkákról, ami magyarázatot adna az eredményekre (eredménytelenségre), illetve levonná a szükséges következtetéseket.

A jövőben lényegesen szerényebb támogatásra számíthatnak az önkormányzatok e-ügyintézési programjaikhoz, ezért is fontos ezeknek a munkáknak a tapasztalatait minél alaposabban vizsgálni és felhasználni az elkövetkező fejlesztések során. A számunkra elérhető információk alapján ezeket a tanulságokat a következőkben összegezhetjük:

A legszembetűnőbb probléma a megvalósított e-ügyintézési megoldásokkal kapcsolatban, hogy az ügyfelek elenyésző számban, gyakorlatilag egyáltalán nem használják ezeket a szolgáltatásokat. Gyakran találni olyan önkormányzatot, olyan ügýtípust, ahol a százmilliós nagyságrendű fejlesztéssel létrehozott e-ügyintézési rendszert az elmúlt évben 10-20 felhasználó vette igénybe. Gyaníthatóan ezek egy része is csupán fejlesztési vagy tesztelési használat volt.

A GVOP 4.3 pályázatok eredményeinek vizsgálata alapján jelentős kockázati tényezőnek ítéljük, és ennek megfelelően a javaslatunkban kiemelt szerepet kap, hogy az önkormányzat által megvalósítandó e-ügyintézési rendszer valódi használatot eredményezzen, az ügyfelek számottevő részének ügyintézésében szerepet kapjon.

17.5 Az e-ügyintézési szolgáltatások sikerességét befolyásoló tényezők

17.5.1 Megfelelő e-úrlap kialakítása

Az e-úrlapok használata az önkormányzati ügyek nagy részében ma már nem nélkülözhető, nem a létjogosultsága a kérdés, hanem a kialakításának a mikéntje. Az úrlapok formai kialakítására megfelelő ajánlások léteznek, ennek ellenére a megvalósított e-úrlapok egy részét figyelembevételük nélkül készítették el. Ez teremthet olyan helyzetet, hogy az ügyfelek inkább a hagyományos, papír alapú úrlapot töltik ki, mert az átláthatóbb, jobban érthető, mint az elektronikus forma.

Az e-úrlapokat olyan módszerrel kell kialakítani, hogy azt az átlagos informatikai képzettséggel és számítógéppel rendelkező ügyfél is gond nélkül ki tudja tölteni. Sok e-úrlap sikertelenségét okozza, hogy a használatához különböző segéd programokat kell az Internetről letöltenie és telepíteni a gépére az ügyfélnek. Egy olyan heterogén informatikai környezetben, amellyel az átlagos ügyfél rendelkezik, minden újabb telepítés kimenete bizonytalan, az e-úrlap használhatóságát csökkentő tényező.

Az ügyfelek jelentős részének kevés a gyakorlata az informatikai rendszerek használatában, ezért azokban az alkalmazásokban tud könnyen eligazodni, amely ismerős neki. Az úrlapokat célszerű tehát olyan eszközzel kialakítani, amelynek működésével, felhasználói felületével nagy valószínűséggel már találkozhattak, illetve használhatták.

17.5.2 Az e-ügyintézésre alkalmas ügýtípusok kiválasztása

Az e-ügyintézés sikerét jelentős mértékben befolyásolhatja, hogy milyen ügýtípusok esetén kerül kialakításra. Olyan ügýtípus alkalmas az e-ügyintézés megvalósítására leginkább:

- amelyben kevés az elektronikusán nem támogatható eljárási lépés (illetékhizetés, személyes megjelenés, hiteles iratok benyújtása, ...);

- az ügyfelek életkor és szociális helyzet alapján becsülhető informatikai affinitása megfelelő szintű;
- az ügy elektronikus intézése számottevő előnyöket biztosít.

17.5.3 Az e-ügyintézés 2. és 3. szintjének hatékony áthidalása

Az e-ügyintézési eljárások használatának egyik akadálya, hogy az ügyfelek jelentős részének az elektronikus ügyintézés 2. és 3. szintje között átléphetetlen a távolság. Vagyis az ügyfelek már az Internetről töltik le a nyomtatványokat, elektronikusan töltik ki azokat, de elektronikus aláírás illetve ügyfélkapu kapcsolat híján még a hagyományos módszerekkel hitelesítik (aláírás) és juttatják el a hivatalba (pl. postai úton).

Ezt a körülményt figyelembe kell venni, és ameddig az ügyfelek nagy részének nem lesz természetes az elektronikus azonosítási és hitelesítési eljárás, az elektronikusan feldolgozott és hagyományosan hitelesített űrlapokat is valamilyen módszerrel (pl. 2D vonalkód) be kell kapcsolni az e-ügyintézési folyamatba.

17.5.4 GSM kommunikációs eszközök használata

A mobil telefonok jelentős elterjedése olyan, minden ügyfélnek rendelkezésére álló kommunikációs eszközt biztosít, amit a hivatalnak mindenképpen ki kell használnia az ügyintézés folyamatában.

A GSM kommunikáció felhasználására számtalan sikeres és kevésbé sikeres megoldás látható az önkormányzatoknál. Általában azok a megoldások számíthatnak sikerre, amelyek:

- a mobiltelefon alap szolgáltatásaira építenek (nem igényelnek WAP vagy más Internet elérést);
- az ügyfelek számára nem jelentenek még minimális költséget sem (az emelt díjas hívásokkal szembeni bizalmatlanság);
- inkább az ügyfelek információ fogadására, és nem küldésére építenek.

17.5.5 Szervezeti illetve humán tényezők szerepe az e-ügyintézés sikerességében

Az elektronikus ügyintézési rendszer kialakítása szükségszerűen az ügyintézési folyamatok újragondolását, a korábbi ügyintézési modell átalakítását igényli. Ezt a feladatot csak a megfelelő közigazgatási képzettséggel és szervezeti kultúrával rendelkező hivatal tudja sikeresen megvalósítani.

Az elektronikus ügyintézés megvalósításával nagyobb szerepet kapnak bizonyos számítástechnikai eszközök (számítógép, Internet, email, elektronikus aláírás), amelyeket korábban csak részben, vagy egyáltalán nem használtak az ügyintézők munkájuk során. A siker

nagymértékben múlik azon is, hogy az ügyintézők mennyire nyitottak az új eszközök és eljárások felhasználására, mennyire képzettek informatikai szempontból.

18 Elektronikus ügyintézési rendszer kialakítása helyben

A javaslattétel során figyelembe vettük azokat a sajátosságokat, amelyekkel az önkormányzat, illetve a település rendelkezik. A legfontosabb szempontok így az önkormányzat informatikai fejlettségéből, a település méretéből és az ügyintézés ezekből következő jellegéből fakadnak.

Figyelembe véve, hogy az elektronikus aláírás, illetve az ügyfélkapu használata nem elterjedt sem Bucsán, sem más településeken, ezért az elektronikus ügyintézés harmadik szintjét kitűzni célul, ahol ezen eszközök használata is bevezetésre kerül, felesleg erőforrás-pazarlás lenne.

Ez alapján elsődleges általános célként azt érdemes kitűzni, hogy a Község polgárait sikerüljön bevonni az önkormányzattal való elektronikus, hálózati kommunikációba az önkormányzat honlapján keresztül.

A honlap továbbfejlesztésének alapvető irányát meghatározzák a fentebb leírt sajátosságok, illetve hogy Bucsá Község Önkormányzat Képviselő-testületének a közigazgatási hatósági eljárásban az elektronikus ügyintézésről szóló 22/2005(XI.12.) sz. rendelete kimondja, hogy elektronikus úton intézhető ügyek jelenleg nincsenek. A későbbiekben ezt a rendeletet érdemes lehet felülvizsgálni.

A technikai és jogi lehetőségek alapján első körben abba az irányba kell fejleszteni a város honlapját, hogy az elérje az elektronikus ügyintézés 2. szintjét, azaz egyrészt tegye lehetővé az ügyintézésrel kapcsolatos információk elektronikus elérését, másrészt pedig az ügyfeleknek legyen lehetőségük a nyomtatványok, űrlapok letöltésére.

Az űrlapok kapcsán érdemes megfontolni az e-űrlapok bevezetését, ami számos az előző fejezetekben már bemutatott előnyt hordoz magában, melyek közül a legfőbbek, hogy csökkenthető a hibásan leadott űrlapok száma és ezzel összefüggésben csökkenthető a leadott űrlapok ellenőrzésére fordítandó ügyintézői idő.

A feldolgozásra fordítandó idő további csökkentésének érdekében érdemes megfontolni a 17.3.7 fejezetben ismertetett 2D vonalkódok bevezetésének a lehetőségét.

A hatályos rendeletből kifolyólag egyelőre a dokumentumok Ket. szerinti benyújtására nincs lehetőség, és amint az említésre került, ennek bevezetése az aktuális helyzetet figyelembe véve

felesleges is volna, azonban érdemes más, nem Ket. szerinti lehetőségeket megvizsgálni, amelyek hatékonyabbá tehetik az ügyintézés menetét, mind hivatali, mind ügyfél oldalról.

Egy ilyen lehetőség a honlapon keresztüli időpontfoglalás lehetővé tétele. Ennek keretében az ügyfél számára lehetővé kell tenni, hogy a szabad időpontok közül kiválaszthassa a számára megfelelő félfogadási időpontot. Ez előnyös mind az ő számára, mivel nem kell annyit sorban állnia, mind a hivatal számára, mivel a kevesebb sorban állás már önmagában nagyobb elégedettséghez vezet, ugyanakkor az ügyintézőre jutó terhelést is egyenletesen el lehet osztani.

További nem Ket. alapú lehetőségként érdemes megvizsgálni a nyomtatványok elektronikus beadásának lehetőségét. Meg kell vizsgálni, hogy mely ügyek fordulnak elő a legtöbbször, mire volna a legnagyobb igény, illetve, hogy ezzel kapcsolatban milyen ügyindítási formát érdemes bevezetni. Ennek keretén belül csak olyan ügytípusok jöhetnek szóba, amelyek nem igénylik hiteles dokumentumok bemutatását az űrlap leadása mellett.

A szervezet-átalakítási tanulmányban leírt új hivatali struktúra alkalmassá teszi a települést az elektronikus ügyintézés egyre kiterjedtebb bevezetésére, a dolgozók pedig megszokják az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó back-office tevékenységet.

A titkársági főelőadó és a rendszergazda egy részlegesen belüli elhelyezkedése segíti az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó adminisztrációt, a szükséges feladatok ellátását.

Az elektronikus ügyintézés elterjesztését illetően előnyös, hogy az egyablakos ügyintézésen keresztül az ügyfelek is hozzászoknak az ahhoz kapcsolódó ügyfélfogadási rendszerhez.

Az elektronikus ügyintézés fejlesztése mellett a honlapon elérhetővé kell tenni a helyi rendeleteket, a testületi határozatokat, a képviselő-testületi ülésekről készült jegyzőkönyveket, kiküszöbölve a meglévő hiányosságokat, amelyek abból fakadnak, hogy mindig csak a legfrissebb rendeletek érhetőek el a honlapon. Ezen megfelelő méretű tárhely biztosításával könnyen lehet segíteni.

A honlapon már meglévő fórumon új szobák nyitását javasoljuk a helyi lakosság, a civil szféra és a vállalkozók részére, ezeket javasoljuk népszerűsíteni a helyi médiumokban. Továbbá olcsó és gyors tájékoztatási lehetőségként érdemes a továbbfejleszteni helyi elektronikus hírlevelet.

A hírlevéllel kapcsolatosan fontos a megfelelő adatvédelmi szabályozás, lehetőséget kell biztosítani a leiratkozásra is, emellett a leveleknek mindig politikamentesnek kell lenniük.