

Szabadszállás Város Önkormányzat
Informatikai Stratégiája

2009-2011
2009-2015

Bevezetés

A Hivatal és az Önkormányzat működésével kapcsolatban a helyszíni egyeztetéseket feldolgozva, továbbá a hazai és nemzetközi elvárásokat figyelembe véve informatikai szemmel vizsgálva a szolgáltató önkormányzat megteremtése érdekében tekintettük át és a feladatokat ennek tükrében állítottuk össze.

Az informatikai stratégia célja, hogy olyan vezetői szintű dokumentum álljon rendelkezésre, amely rövid és hosszú távon meghatározza az önkormányzat informatikai arculatát:

- - irányelveként működik a rendszerfejlesztés folyamán,
- - összehangolja (és optimalizálja) az eltérő informatikai igényeket (figyelembe véve a már folyamatban lévő fejlesztéseket is),
- - kijelöli a fejlesztendő területeket,
- - szabványos környezetet teremt.

Az állampolgárok és a kormányzat által támasztott követelményeknek való megfeleléshez az Önkormányzat:

- 1. A közigazgatás szolgáltató jellegének erősítése érdekében a lakossági ügyintézés és információ igényeinek kielégítése érdekében vezető szerep felvállalása.
- 2. A jogszabályokban rögzített valamennyi feladat pontos és gyors végrehajtására érdekében szakmailag megbízható, ügyfélorientált és eredményalapú szervezetet alakít ki.
- 3. A munkatársak szakmai és személyes fejlődése érdekében megteremti a minőségi munkakörnyezet feltételeit, továbbá biztosítja a továbbképzéseken való részvételt.
- 4. Az EU követelményeknek való megfelelést különösen kiemelten kezeli.
- 5. Az információhoz való egyenlő hozzájutás érdekében az informatikai infrastruktúrát folyamatosan fejleszti.

Érintettek köre:

- 1. Ügyfelek - a város és vonzáskörzetének lakossága, a munkáltatók, munkavállalók,
- 2. Az Önkormányzat dolgozói,
- 3. Az Önkormányzati intézmények dolgozói.

Az érintett csoportokhoz kapcsolódó célok és stratégiai eszközök

Ügyfelek - A jelenlegi illetve jövőbeli ügyfelek szolgáltatás minőségéhez kapcsolódó elégedettségének növelése.
Eszközök:

- 1. Az Önkormányzat szolgáltatási jellegének erősítése.
- 2. A szolgáltatások színvonalának (gyorsaság, minőség, pontosság) javítása.
- 3. A szolgáltatási csatornák átalakítása az ügyintézés és ügyfélszolgálat területén.
- 4. Az ügyfél kiszolgálással foglalkozók szerepének és felkészültségének erősítése.

Önkormányzati dolgozók (munkatársak) - Az állami költségvetési források ésszerűbb felhasználása, a munkatársi elégedettség növelése és az egyéni fejlődés lehetőségeinek biztosítása.

Eszközök:

- 1. Az önkormányzat hivatali alap és támogató folyamatainak optimalizálása.
- 2. A folyamatokat támogató információs (informatikai) háttér hatékonyságának növelése.
- 3. A folyamatokat támogató szervezeti struktúra megfelelő alakítása.
- 4. Az emberi erőforrásokkal való hatékony gazdálkodás.

- 5. A belső működés hatékonyságának és az ügyintézés eredményességének folyamatos mérése a szervezet egészénél, és minél több egységnél, pontosan meghatározott mérőszámok és mérési módszerek segítségével.
- 6. A munkatársak személyes motivációjának erősítése, kihívást jelentő feladatkörök létrehozásával és a munkakörülmények folyamatos javításával.
- 7. A munkatársak személyes fejlődésének elősegítése szakterületükhöz és feladataikhoz illeszkedő, középtávú oktatási-fejlesztési programmal.

Önkormányzati intézmények dolgozói - Az állami költségvetési források ésszerűbb felhasználása.

Eszközök:

- 1. Az intézmények vezetőségét ösztönözni kell jelen stratégiához szervesen illeszkedő, a helyi viszonyokat integráló informatikai stratégia kidolgozására.
- 2. Az állampolgári elégedettséget illetve a szolgáltató jelleget növelő fejlesztések támogatása.
- 3. Információtechnológiai területen szakmai tanácsadás és fejlesztési koordináció az intézmények számára.

1. SZABADSZÁLLÁS VÁROS ÖNKORMÁNYZAT INFORMATIKAI HELYZETFELMÉRÉSE

1.1. Informatikai infrastruktúra

Szabadszállás Város Önkormányzat Polgármesteri Hivatalának és intézményeinek informatikai helyzetére jellemző, hogy az informatikai eszközök elavultak, sürgősen cserére szorulnak. A feltételek nemcsak az on-line ügyintézéshez, de még a mindennapi korszerű ügyvitel ellátásához sem elégségesek.

A rendelkezésre álló számítógépes programok nem a legkorszerűbbek, melynek oka az ingyenes programok használata. A rendelkezésre álló programok nem „felhasználó-barátok”, legtöbbször nem megkönnyítik az ügyintézt, hanem hátráltatják. Általuk lényegében egy - az ügyintézők által - feleslegesnek tartott munkafolyamat alakult ki. A Hivatal intézményeivel elektronikus kapcsolat nincs kialakítva. A jelenlegi folyamatokat is az elszigetelt működés jellemzi, sok az ismétlődő vagy fölösleges részfolyamat, egy információt többször kell felvinni a rendszerbe.

Összességében elmondható, hogy az önkormányzat informatikai ellátottsága - a hatékony és ügyfélbarát közigazgatás megvalósítása érdekében - fejlesztésre szorul.

A fejlesztések megvalósításához rövid és hosszú távú stratégia alkotása szükséges.

1.2. Humán erőforrás

A Hivatal külsős szervezettel látja el az informatikai feladatokat.

A rendelkezésre álló szoftverek használatához azonban a köztisztviselők és a közalkalmazottak nagy része nem rendelkezik megfelelő szintű jártassággal, így a meglévő eszközök által biztosított lehetőségek nincsenek teljes körűen hasznosítva. Folyamatos képzésük, továbbképzésük - akár önképzés által is - szükséges.

2. AZ EURÓPAI UNIÓ AJÁNLÁSA AZ INFORMATIKAI FEJLESZTÉSEKRE VONATKOZÓAN

A közszolgáltatások végzésére vonatkozó Európai Unió ajánlás, a "Common List of Basic Public Services" a tagállamok számára elvárásokat határoz meg az állampolgároknak, illetve az üzleti élet szereplőinek elektronikusan nyújtandó közszolgáltatások körére, és azok interneten keresztül történő igénybevételének szintjeire vonatkozóan.

Az ajánlás négy elektronikus szolgáltatási fejlettségi szintet különböztet meg:

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

A Hivatal informatikai eszközállományának felmérése után megállapítható, hogy az 1. szint megvalósult. A 2. fejlesztési szint megvalósítása csak részben történt meg.

Az e-önkormányzat jövőképeinek alapvetése

„A szolgáltató-típusú helyi közigazgatás, önkormányzat megteremtése, az önkormányzatok szervek belső, működési hatékonyságának fokozása, a költségek optimalizálása megköveteli a feladatok legszélesebb körét átfogó, integrált, önkormányzati információs rendszert, valamint a korszerű, megbízható, költséghatékony infokommunikációs infrastruktúrát."

A stratégia az e-önkormányzat jövőképét az alábbi megoldástérképben vázolja:

I. e-Ügyintézés (elektronikus ügyintézési szolgáltatások)

- § On-line információk a közigazgatási szolgáltatásokról (ügyleírások)
- § Nyomtatványok, űrlapok letöltése (az ügyintézéshez)
- § Nyomtatványok, űrlapok on-line kitöltése, hitelesítése, továbbítása
- § Teljes elektronizált ügyintézés, (döntés, kézbesítés, illeték stb.)
- § Függőben lévő ügyek elektronikus követése

II. e-Ügyfélkezelés

- § Call Center
- § „Önkiszolgáló” alkalmazások Interneten keresztül (partnerek részére)
- § CRM (Customer Relationship Management)

III. Közérdekű, közhasznú információk; település-marketing

- § Közérdekű, közhasznú információk megjelenítése
- § Ügyfél-fórum, ügyfél-levelezés
- § Település-marketing
- § Elektronikus közbeszerzés

IV. e-Önkormányzás

- § A képviselő testületi és a bizottsági ülések informatikai támogatása
- § A helyi elektronikus szavazás infrastruktúrája biztosítása

V. Belső „ügyfelek” kezelése

- § On-line információk (intraneten, ill. extraneten keresztül)
- § Önkiszolgáló alkalmazások (intraneten, ill. extraneten keresztül)

VI. Közigazgatási alkalmazások

- § Adók és egyéb bevételek
- § Vagyongkezelés, vagyongazdálkodás
- § Településfejlesztés, beruházások
- § Településüzemeltetése
- § Közterület-felügyelet
- § Ipari, kereskedelmi igazgatási feladatok
- § Művelődési, oktatási, sport feladatok
- § Szociális- és egészségügyek
- § Egyéb önkormányzati feladatok

VII. Hatósági alkalmazások

- § Okmányirodai feladatok (üzemeltetés)
- § Gyámhivatali feladatok
- § Anyakönyvi hivatali feladatok
- § Építéshatósági feladatok
- § Egyéb területi igazgatási feladatok
- § Közigazgatási térinformatika

VIII. Adminisztratív (költségvetési) alkalmazások

- § Számvitel, pénzügy, kontrolling
- § Humánpolitika, humánerőforrás-gazdálkodás,
- § Anyag-, tárgyeszköz-gazdálkodás,
- § Projektek és programok (beruházások, fejlesztések)
- § Elektronikus iktatás, ügyirat-, dokumentum-, munkafolyamat kezelés
- § Jogsabályi információk szolgáltatása (jogtárak)

IX. Irodaautomatizálás, kommunikáció

- § Szövegszerkesztés, dokumentáció- és prezentáció-készítés,
- § Táblázatos és grafikus kimutatás készítés,
- § Elektronikus levelezés (belső, külső),
- § Feladatkezelés, ütemezés, stb.

X. Vezetői információk és döntéstámogatás, tudásmenedzsment

- § Stratégiai tervezés és kontroll
- § Önkormányzati intelligencia (döntéstámogatás, adattárház, adatbányászat)
- § Dokumentáció-menedzsment
- § Csoportmunka-szoftverek (group-ware),
- § Internet, intranet, extranet (mint információforrás)
- §

A megoldás-térkép egy jövőmodell koncepció: nem célozza egy egységes önkormányzati alkalmazásrendszer kiépítését; keretként ill. útmutatóként kíván szolgálni. Fenti elvárásoknak, céloknak - valamint elsősorban a helyi gazdaság és társadalom jogos elvárásainak - az Önkormányzat is csak úgy tud eleget tenni, ha egységes szemléletű, a meglévő helyzet felmérésen alapuló, reális célokat kitűző, a megvalósulás mérését is előírányzó stratégiába foglalja az információs technológiák alkalmazásáról való elképzeléseit.

Összegezve: jelen stratégia célja a vízió megalkotása, majd a források (különös tekintettel a pályázati lehetőségekre) tudatos, tervszerű felhasználása e vízió mind teljesebb megvalósítása érdekében.

3. STRATÉGIAI FEJLESZTÉSI CÉLOK

Az informatikai fejlesztéseket több feladatra bontva, feladatonként kell végrehajtani. A feladatok, feladatcsoportok a következők:

I. feladat: Humánerőforrás fejlesztése

Törekedni kell arra, hogy az önkormányzat köztisztviselői és közalkalmazottai minél szélesebb körben sajátítsanak el a munkavégzésükhöz szükséges számítógépes ismereteket. Annak ellenére, hogy a már felhasználói szinten kezelni tudják a jelenleg használatos szoftvereket, számítógépes jártasságuk alacsony fokú. A képzés, továbbképzés az önkormányzat egész szintjét tekintve Hivatal belső humánerőforrásával már nem megoldható, szükséges, hogy az érintettek is szükségesnek érezzék a fejlődésüket és gondoskodjanak saját maguk önképzéséről. Ez a munkavégzés hatékonyságát jelentősen megnövelné.

II. feladat: Az informatikai infrastruktúra biztosítása

Az intézmények költségvetésére tekintettel a fejlesztés csak több év alatt, lépésenként valósítható meg. A már meglévő eszközökre alapozva, azok lehetőségeit kihasználva kell megvalósítani a fejlesztést.

Szükséges:

- - minden területén legalább Pentium IV. szintű számítógép használatának biztosítása;
- - a szoftverhasználat harmonizálása, lehetőleg MS Office programcsomag biztosítása valamennyi ügyintéző számára;
- - a munkavégzés körülményeinek javítása a régi típusú monitorok cseréjével LCD monitorokra;
- - a hatékonyabb kihasználás (gyorsabb, kevesebb festéket fogyaszt) érdekében a nyomtatók cseréje;
- - az ügyintézés megkönnyítő szoftverek vásárlása: komplex ügyviteli rendszer, integrált pénzügyi rendszer, segélyezési program;
- - laptopok vásárlása a vezetők, valamint a képviselő-testület tagjai számára a mobilitás, valamint a papírhasználat mennyiségének csökkentése érdekében.

III. feladat: On-line információk nyújtása a lakosság felé a Hivatalban intézendő ügyek menetéről

Az Önkormányzat honlapján (www.szabadszallas.hu) Közérdekű adatok, Ügyintézés menüpont kialakításával az ügyfelek számára könnyen elérhető tájékoztatás nyújtása az ügyintézés menetéről.

IV. feladat: Az ügyintézéshez szükséges dokumentumok rendelkezésre bocsátása

Az Önkormányzat honlapján a már kialakított Közérdekű adatok, Ügyintézés menüponton belül az ügyintézéshez szükséges dokumentumok, űrlapok, formanyomtatványok letöltési lehetőségének biztosítása szerkeszthető formátumban.

V. feladat: A Hivatal belső kommunikációs rendszerének kialakítása

Az intézményi dolgozók számára kialakítani annak lehetőségét, hogy belső informatikai hálózat segítségével hatékonyabban kommunikálhassanak a szervezeten belül intraneten keresztül. Ez nem csak a munkavégzés hatékonyságát növeli, hanem a felhasznált papírmennyiség csökkentését is eredményezi.

VI. feladat: E-Önkormányzat megteremtése

A képviselő-testület és bizottsági ülések informatikai támogatása.

VII. feladat: Elektronikus ügyintézés megvalósítása

Az elektronikus ügyintézés kiépítése az ügyintézés valamennyi területén. Prioritást élvez az okmányirodai, az építésügyi, valamint az adóügyi ügyintézés területe. Az ügyek teljes körű elektronikus intézése elektronikus aláírás és dátumbélyegző használatával a kérelem benyújtásától a kézbesítésig.

VIII. feladat: Az önkormányzati irattár digitalizálása

Az önkormányzat irattárában található teljes iratanyag elektronikus formában történő rögzítése. A feladat elvégzésével megoldódna az egyre szaporodó dokumentumok helytakarékos és a hatályos jogszabályoknak megfelelő tárolása, valamint jelentős iroda, illetve raktárhelyiséget nyernének az intézmények.

IX. feladat: Egyenlő hozzáférés megteremtése az e-ügyintézéshez

Az önkormányzat valamennyi lakosának megteremtheti az egyenlő esélyeket az e-ügyintézés használatához, ha települési szintű wireless internet hozzáférést alakít ki, amelynek köszönhetően a település valamennyi lakosa ingyenes juthatna hozzá az internet szolgáltatáshoz.

4. A STRATÉGIA IDŐTÁVI

Az előző pontban meghatározott feladatok nagy része meghaladja az önkormányzat informatikai fejlesztésekre fordítható keretösszegét, ezért azok megvalósítását rövid és hosszú távú célokra kell felosztani. A rövid távú fejlesztési célok részben megvalósíthatók az önkormányzat éves költségvetésének keretein belül, a hosszú távú célok megvalósításához azonban nemcsak külső szakértők, hanem pályázati forrás bevonása is szükséges.

A stratégiai két időtartamra vonatkozó fejlesztési célokat határooz meg:

- rövid távú **2009-2011-ig**
- hosszú távú **2009-2015-ig.**

•4.1 Rövid távú fejlesztési célok:

- - humán erőforrás fejlesztése,
- - az informatikai infrastruktúra biztosítása,
- - on-line információk nyújtása a lakosság felé a Hivatalban intézendő ügyek menetéről,
- - az ügyintézéshez szükséges dokumentumok rendelkezésre bocsátása,
- - a Hivatal belső kommunikációs rendszerének kialakítása
- - E-Önkormányzat megteremtése.

•4.2. Hosszú távú fejlesztési célok:

- - elektronikus ügyintézés megvalósítása,
- - az önkormányzati irattár digitalizálása,
- - egyenlő hozzáférés megteremtése az e-ügyintézéshez.

•5. Fenntarthatóság

Fontos szempont a folyamatos működtetés, fenntarthatóság biztosítása. A fent meghatározott fejlesztéseket nem csak megvalósítani kell, hanem folyamatosan üzemeltetni, karbantartani.

A célkitűzések megvalósításánál figyelembe kell venni, hogy a kivitelezés, létrehozás költségein felül jelentős költségek merülnek fel a későbbi üzemeltetés során is.

Az alkalmazások egy másik csoportja önmagában hatékonyságnövekedést okoz (adminisztratív, irodaautomatizálási alkalmazások, közigazgatási alkalmazások).

A kívánt működés kialakulásával csökkennek a költségek, hiszen munkaerő, postai-, telefon-, nyomtatási költségek lesznek megtakaríthatóak a jelenlegi működéshez képest. A közvetlen bevételek megteremtésére a következő lehetőségeket látjuk kihasználhatónak.

6. Akcióterv

A jövőkép elérése érdekében meg kell határozni a kitűzött célok megvalósításának feladatait a feladathoz rendelt határidő, valamint a tervezett forráshely megjelölésével.

Feladat száma	Feladat meghatározása	Határidő	Fejlesztés tervezett összege (Ft)	Forrás	Üzemeletetés várható költségei (Ft)
Feladat I.	Humánerőforrás fejlesztés	2009.	20.000	költségvetés	Nem értelmezhető
Feladat II.	Informatikai infrastruktúra biztosítása	2011.	3.000.000	Költségvetés+pályázat	Garanciális időszak (2-3 év) 0Ft, utána 450.000/Ft/év
Feladat III.	On-line információk nyújtása a lakosság felé a hivatalban intézendő ügyek menetéről	2009.	0	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető
Feladat IV.	Ügyintézéshez szükséges dokumentumok rendelkezésre bocsátása	2009.	0	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető
Feladat V.	A Hivatal belső kommunikációs rendszerének kialakítása	2010.	350.000	Költségvetés+pályázat	20.000 Ft/hó
Feladat VI.	E-Önkormányzat megteremtése	2011.	2.100.000	Költségvetés+pályázat	10.000 ft/hó
Feladat VI.	Elektronikus ügyintézés megvalósítása	2014.	4.000.000	Költségvetés+pályázat	800.000 Ft/év
Feladat VII.	Önkormányzati irattár digitalizálása	2014.	1.000.000	Költségvetés+pályázat	150.000 Ft/év
Feladat VIII.	Egyenlő hozzáférés megteremtése az e-ügyintézéshez	2015.	800.000	Költségvetés+pályázat	40.000 Ft/hó

7. Hatályba lépés

E stratégia 2009. április 23. napján lép hatályba.

Szabadszállás, 2009. március 18.

Dr. Balázs Sándor
polgármester

Dr. Kusztos Mónika
jegyző

Záradék:

Szabadszállás Város Önkormányzat Képviselő-testülete jóváhagyta/2009. (.....) számú határozatával.