ÉRTÉKELÉS

TATA Város Polgármesteri Hivatala

részére végzett IT felmérésről

Készítette:

CONTROLL
Holding Tanácsadó Zrt.

B u d a p e s t, 2009. augusztus

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

PREAMBULUM

Az Államreform Operatív Program (továbbiakban: ÁROP) keretén belül a polgármesteri hivatalok szervezetfejlesztése tárgyú felhívásra Tata Város Polgármesteri Hivatala sikeresen pályázott. A Váti Kht. - mint Közreműködő Szervezet - és Tata Város Polgármesteri Hivatala között 2009. február 20-án aláírt szerződés alapján „A Tatai Polgármesteri Hivatal szervezetfejlesztése" elnevezésű a projekt elvégzéséhez támogatásban részesült.

A projekt teljes körű lebonyolítására Tata Város Polgármesteri Hivatala a Controll Holding Tanácsadó Zrt-t bízta meg.

A szervezetfejlesztési projekt az alábbi feladatok elvégzését jelenti:

- A döntési mechanizmus korszerűsítése.
- A költségvetési gazdálkodás eredményességének javítása.
- A partnerség erősítése.

A szervezetfejlesztési projekt részeként – a döntési mechanizmus korszerűsítése programponthoz kapcsolódóan – a Controll Holding Tanácsadó Zrt. helyszíni bejárást tartott a „Javaslat összeállítása az IT támogatásra a rendeletalkotás és egyéb szabályozási folyamatokra vonatkozóan" programpont egyeztetése és a helyszíni adatgyűjtés céljából.

MEGÁLLAPTÍTÁSOK

A Polgármesteri Hivatal részéről három informatikai tárgyú pont került azonosításra:

1. **Rendeletalkotási és/vagy egyéb szabályozási folyamatok egyszerűsítése, átalakítása**

   Feladat: javaslattétel más polgármesteri hivatalokban bevált gyakorlatok alapján.

2. **Az önkormányzat által felügyelt intézményekkel való rendszeres információáramlás folyamatainak korszerűsítése, illetve az intézményektől érkező visszacsatolás beépítése a hivatal működésébe**

   Feladat: a hivatal részéről később kerül kidolgozásra, ezért az infomatikai javaslatok is később kerülnek megfogalmazásra, a Controll Zrt-vel időközben történő egyeztetés alapján.

3. **Szervezeti megoldások bevezetése a lakosság naprakész és folyamatos tájékoztatásának javítására, a döntések nyilvánossá tételére**

   Feladat: A honlap szerkezetének áttekintése, a közzétételi jogszabályoknak való megfelelés vizsgálata. A fejlesztés lehetséges irányainak meghatározása, különös tekintettel az e-ügyintézés lehetőségeire. Az Ügyfélkapuhoz való kapcsolódás feltételeinek bemutatása.

   A Közzétételi Szabályzat külön dokumentumban kerül megfogalmazásra.

HELYZETKÉP, JAVASLATOK

1. Rendeletalkotási és/vagy egyéb szabályozási folyamatok egyszerűsítése, átalakítása

Bevált gyakorlatok más polgármesteri hivataloknál

Az önkormányzatok legfontosabb döntési, határozathozatali fórumával, a képviselő-testületi üléssel (közgyűléssel) kapcsolatos feladatok egyetlen, az előkészítéstől a végrehajtásig tartó, összetett lépésekből álló folyamattal modellezhetők.

Lehetséges problémaforrások a testületi munka lépéseivel kapcsolatban:

- Elő kell készíteni a bizottsági, testületi anyagot a közgyűlésre. Erre manapság a legjobb megoldás, ha az anyag eleve elektronikus formában kerül rögzítésre, amelyet ki is lehet nyomtatni.
- Egy új döntés meghozatala után le kell dokumentálni a létrejöttét.
- Ha a meghozott döntés nem azonnali végrehajtású, akkor értesíteni kell a végrehajtásában érintett felelősöket. Biztosítani kell számukra, hogy minden információ kellő időben a rendelkezésükre álljon ahhoz, hogy a kiírt határidőre elvégezhessék a feladatot.
- Határidőre végre kell hajtani a feladatot, és be kell tudni számolni a Testület (vagy a Bizottság) felé.
- A következő Testületi ülés napjára el kell készíteni a végrehajtott döntésekről szóló beszámolót. Ehhez szükség van a felelősök jelentéseire.
- Egy aktuális döntés valamilyen módon kapcsolódhat egy korábban meghozott döntéshez, ami miatt elő kell keresni azt a bizonyos régebbi döntést, (például az egységes szerkezet kialakítása érdekében).
- A hatályos magyar jogszabályoknak eleget téve, lehetőséget kell biztosítani az állampolgárok számára, hogy a meghozott rendeleteket el tudják olvasni az interneten keresztül.

Ha mindezt hagyományos papír alapon adminisztráljuk, az évek múlásával egyre nagyobb problémát okoz a "papírrengeteg". Nehézkes előkeresni egy korábbi döntést, ami egy ügy előkészítéséhez kell, nem lehet egy helyen átlátni a határidők és felelősök jelentési és végrehajtási helyzetét, nem lehet könnyen kideríteni, hogy egy adott szó (egy név, egy kifejezés, egy utalás) melyik döntésben szerepelt, - nem egyszerű keresni a döntések tartalmában.

Igaz mindez akkor is, ha a jelenlegi, tatai, - *informatikával már részben támogatott* - rendszert vizsgáljuk. A rendszer tulajdonképpen papír alapú, az informatikai támogatottságot az elkészült dokumentumok honlapon való elhelyezése és az onnan történő letölthetősége, mint „e-postázás" jelenti. A folyamat összes többi eleme a hagyományos, papír alapú jegyeket mutatja.

Milyen megoldás lehetséges? A mai magyar szoftverpiacon **két** meghatározó **alkalmazás** szerezhető be, amely a teljes folyamatot lefedi. A vizsgált polgármesteri hivataloknál kizárólagosan e két szoftver alkalmazása figyelhető meg (ahol fellelhető az IT támogatottság). Az egyéni, helyi fejlesztések minden esetben csak a teljes folyamat bizonyos lépéseire jelentenek megoldást.

A következő oldalakon e rendszerek fő jellemzőit mutatjuk be.

a.) A közgyűléshez kapcsolódó tevékenységek folyamat centrikus megközelítése az alapja az **e-Közgyűlés** rendszernek. Az elektronikus alkalmazás úgy támogatja a közgyűlés munkáját, hogy biztosítja a feladatok kiosztására, a munkafázisok nyomon követésére és a csoportmunka szervezésére. Az ismétlődő feladatsorok zárt rendszerbe szervezése révén teljes folyamatvezérlés valósítható meg.

Az e-közgyűlés rendszer végigköveti a közgyűlési tevékenységet és a kapcsolódó folyamatot. A munkafázisok átláthatóak és követhetőek, az előterjesztésektől kezdve, a szakmai és jogi fórumokon történő bírálatokon és módosításokon keresztül, a közgyűlés döntéshozataláig. Az alkalmazás a feladatsor végrehajtásához szükséges információkat a beállított hierarchikus rendszernek megfelelően osztja el és áramoltatja.

Megfelelő felhasználói jogosultság beállítás mellett, mód van a folyamatok ellenőrzésére és a beavatkozásra. Az e-közgyűlés logikai modellje rendkívül megkönnyíti a rendszer használatát. A felhasználók az un. feladatkezelőn keresztül értesülnek a feladataikról. Ezeket a megfelelő módon kezelik, végrehajtják, továbbítják. A munkafolyamatok végrehajtása során keletkezett adatok a háttérnyilvántartásban tárolódnak, ahonnan szükség szerint bármikor előhívhatóak. A környezeti kapcsolódást, a rendszeren kívüli információk importálását exportálását, az adatcserét különböző interfészek teszik lehetővé. A rendszer rugalmas lehetősége, hogy a munkafolyamat változása esetén, utólag is könnyen módosítható és testre szabható. További információk a Geoview Systems honlapján találhatók (*www.geoview.hu*).

b.) A **Mikrovoks-EDtR** (EDtR = Elektronikus Döntéstámogató Rendszer) egy egyszerűen telepíthető és könnyen kezelhető szoftver, kifejezetten az önkormányzatok és hivatalok részére. Sokéves fejlesztés eredményeképpen, a korábban EDtR néven ismert szoftver, valamint a Mikrovoks Szavazatszámláló és Konferencia Rendszer egyre közelebb került egymáshoz, és ma már a két rendszer képes egymással együttműködni. Mivel az EDtR az ülések előkészítésében, valamint a meghozott döntések nyilvántartásában és a végrehajtási folyamatok követésében nyújt segítséget, a Mikrovoks pedig e két szakasz között, vagyis a döntések meghozatalában, ezért alkalmas lett a két rendszer arra, hogy egyben tudja kezelni a teljes folyamatot.

Az alábbi funkciókat támogatja a szoftver:

Döntések nyilvántartása, publikálása

- Döntések rögzítési lehetősége. Tárolható adatok az alap adatok mellett: határidők és felelősök, kapcsolódó ülés és napirendi pont, a döntés meghozatalának körülményei (ülés dátuma, formája, szavazatok száma, névszerinti szavazási eredmények), kapcsolódó döntések, csatolt dokumentumok, felülvizsgálatok és jogorvoslatok, kulcsszavak.
- A döntésekről kivonat készíthető PDF formátumban.
- Döntések gyors visszakeresési lehetősége tetszőleges szempontok szerint.
- A gyakran használt keresések rögzíthetők úgynevezett gyorskeresésként, amelyek egy kattintásra lefutnak és az eredmény azonnal megjelenik.
- Ellenőrzési lehetőség a döntések sorszámainak szakadását illetően.
- A döntések publikálásának lehetősége a város saját honlapjára.
- Egyszerre akár egy egész év döntései is publikálhatók néhány kattintással.

Jelentés és beszámoló készítés

- Felelősök, hivatali felelősök jelentéseinek elkészítési lehetősége, igény szerint akár kétlépcsős rendszerben (jelentés megírása + jóváhagyás).
- A döntések végrehajtásainak és a felelősök jelentéseinek gyors áttekintési lehetősége.
- Beszámoló készítési lehetőség a döntéshozó számára a végrehajtott döntésekről. Kiválasztható, hogy mely döntések kerüljenek bele a mostani beszámolóba, és melyek fognak belekerülni egy későbbibe. A beszámoló készítése igény szerint kétlépcsős is lehet.

Beterjesztések, ülések

- Előterjesztések rögzítése, azokról PDF formátumú kivonat készítési lehetőség. A rögzítési folyamat kétlépcsős: egy felhasználó rögzíti, egy másik felhasználó jóváhagyja.
- A rendszerben rögzített beterjesztések szűrési lehetőségekkel listázhatók ki.
- Ülések (testületi vagy bizottsági) előkészítésének, a napirendi pontok megtervezésének lehetősége.
- A napirendek lehetnek nyíltak vagy zártak, hozzárendelhető a kapcsolódó beterjesztés, kapcsolódó dokumentumok csatolási lehetősége, a napirendi pontok sorrendje módosítható.
- A napirendi pontokhoz javaslatok rögzíthetők, esetlegesen alternatívák kezelésének lehetőségével, illetve határidők és felelősök megadásával. A javaslatok, alternatívák és felelősök sorrendje is bármikor módosítható.
- Párhuzamos munka: egy adott ülés napirendi pontjait egyszerre akár több felhasználó is rögzítheti párhuzamosan, meggyorsítva ez által az előkészítési folyamatot.
- Az ülés előkészítése után meghívó készítési lehetőség PDF formátumban, amely email-ben vagy kinyomtatva postai úton is kiküldhető az érintetteknek.
- Az előkészített ülés teljes anyagának átadási lehetősége a Mikrovoks Szavazatszámláló és Konferencia Rendszerbe. A Mikrovoks-sal lehetőség van az ülés teljes menetét jegyzőkönyvezni (beleértve a hangfelvételeket is). Az ülés után a meghozott döntések átvihetők a Mikrovoks-EDtR rendszerbe.

Megítélésünk szerint a Tatai Polgármesteri Hivatalban ez utóbbi rendszer bevezetése jelentheti az előrelépést a napi metódus korszerűsítése érdekében. A jelenlegi eljárás a rendelkezésre álló eszközökkel nem tehető hatékonyabbá, annak minden előnyös elemét kihasználják már.

A választásunkat meghatározó legfontosabb elem a Hivatalban évek óta működő Mikrovoks rendszerrel való együttműködés lehetősége, amely további hatékonyságot eredményez.

További információ a Globomax Kft honlapján érhetők el (*www.globomax.hu*).

2. Az önkormányzat által felügyelt intézményekkel való rendszeres információáramlás folyamatainak korszerűsítése, illetve az intézményektől érkező visszacsatolás beépítése a hivatal működésébe

Később kerül megfogalmazásra mind a Hivatal, mind a Controll Zrt. részéről.

3. Szervezeti megoldások bevezetése a lakosság naprakész és folyamatos tájékoztatásának javítására, a döntések nyilvánossá tételére

A honlap szerkezetének áttekintése, különös tekintettel a közérdekű adatok elektronikus közzétételére

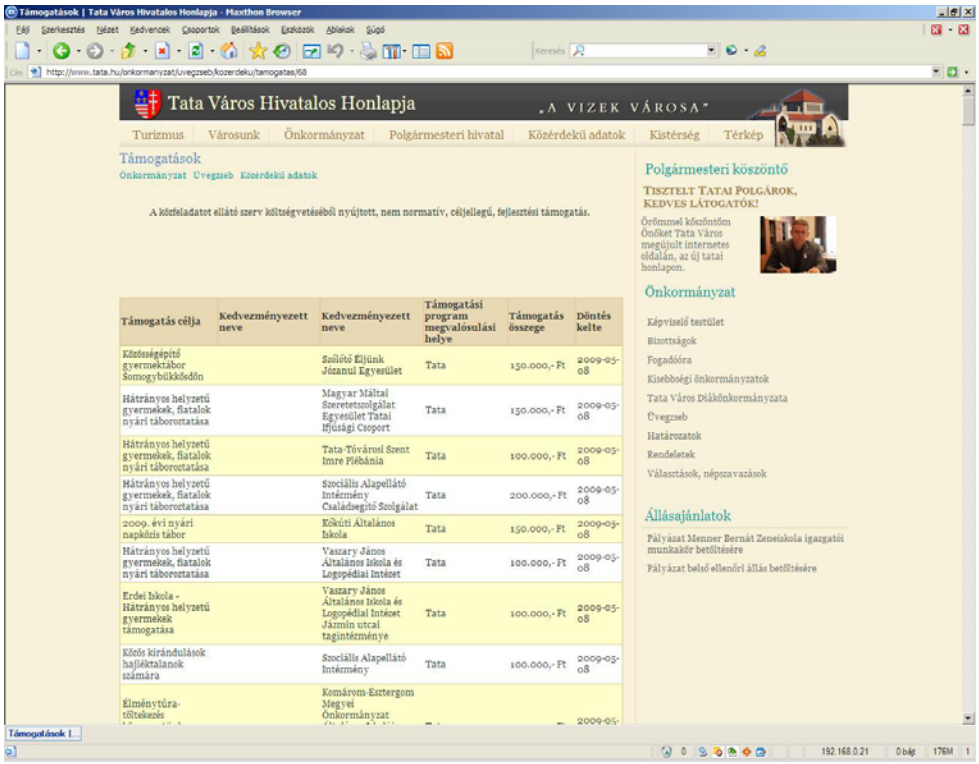
A 2005. évi XC. törvény „az elektronikus információszabadságról" rendelkezik a közérdekű adatok elektronikus közzétételének kötelezettségéről. A törvény 6. § szerinti közzétételi listákon meghatározott adatokat kell a Polgármesteri Hivatalnak választása szerint saját vagy társulásaik által közösen működtetett, illetve a felügyeletüket, szakmai irányításukat vagy működésükkel kapcsolatos koordinációt ellátó szervek által fenntartott, valamint az erre a célra létrehozott központi honlapon közzétenni, nevezetesen

- A közfeladatot ellátó szerv éves (elemi) *költségvetése*, számviteli törvény szerinti *beszámolója*; a költségvetés végrehajtásáról - a külön jogszabályban meghatározott módon és gyakorisággal - készített beszámolók.
- A közfeladatot ellátó szerv költségvetéséből nyújtott, nem normatív, céljellegű, működési és fejlesztési *támogatások* kedvezményezettjeinek nevére, a támogatás céljára, összegére, továbbá a támogatási program megvalósítási helyére vonatkozó adatok.
- Az államháztartás pénzeszközei felhasználásával, az államháztartáshoz tartozó vagyonnal történő gazdálkodással összefüggő - a külön jogszabályban meghatározott értékű - árubeszerzésre, építési beruházásra, szolgáltatás megrendelésre, vagyonértékesítésre, vagyonhasznosításra, vagyon vagy vagyoni értékű jog átadására, valamint koncesszióba adásra vonatkozó szerződések megnevezése (típusa), tárgya, a szerződést kötő felek neve, a szerződés értéke, határozott időre kötött szerződés esetében annak időtartama.

A „**Gazdálkodási adatok**" esetében az alábbi a helyzetkép:

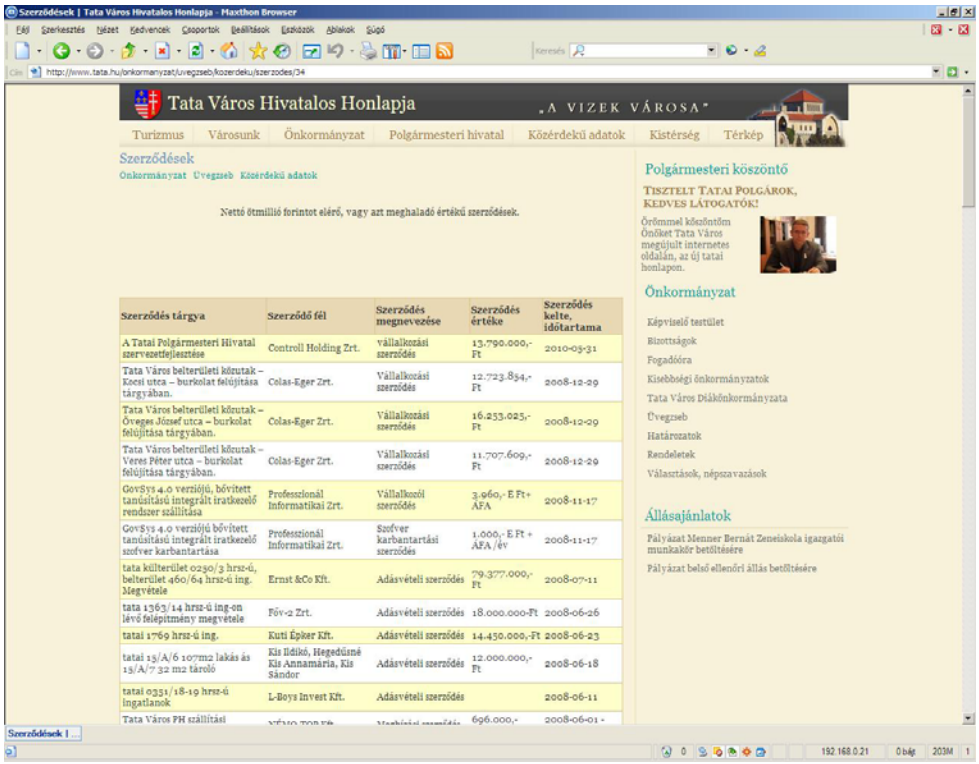
A Polgármesteri Hivatal éves **költségvetés**einek, valamint **gazdálkodási beszámolóinak** a www.tata.hu városi honlapon való megjelenése csak a „Költségvetések végrehajtása" esetében valósul meg. Nem találhatók a honlapon az „Éves költségvetések", valamint a „Számviteli beszámolók".

A közfeladatot ellátó szerv költségvetéséből nyújtott, nem normatív, céljellegű, működési és fejlesztési **támogatások** kedvezményezettjeinek nevére, a támogatás céljára, összegére, továbbá a támogatási program megvalósítási helyére vonatkozó adatok honlapon történő megjelenítése az alábbi módon valósul meg:



„A közpénzekből nyújtott támogatások átláthatóságáról szóló 2007. évi CLXXXI. tv. *hatálya alá tartozó ügyekkel kapcsolatos döntés-előkészítési és közzétételi eljárásról"* elrendeli, hogy a törvény 5. § (1) bekezdésében meghatározott adatokról; a pályázat elbírálását követően a törvény 5. § (2) bekezdésében meghatározott adatokról; az elfogadott pályázati elszámolást követően a törvény 5. § (3) bekezdés szerinti elszámolásról, illetve kizárás esetén a törvény 13. § (1) bekezdésében meghatározott adatokat haladéktalanul továbbítja az Önkormányzati és Területfejlesztési Minisztérium által működtetett honlap kezelője (KOPINT-DATORG Infokommunikációs ZRt) felé.
A gyakorlati tapasztalatok szerint ilyen jellegű adattovábbítás a mai napig egyetlen esetben sem történt.

A 4/2009. (III. 06.) sz. önkormányzati rendelet *„az Önkormányzat vagyonáról, a vagyonnal való gazdálkodás szabályairól és az ezzel összefüggő tulajdonosi jogok gyakorlásáról"* rendelkezik arról, hogy a Tata Város Önkormányzatát, valamint Tata Város Polgármesteri Hivatalát, mint szerződő felet érintő – nettó 5.000.000,- Ft-ot elérő vagy azt meghaladó értékű – árubeszerzésre, építési beruházásra, szolgáltatás megrendelésre, vagyon értékesítésre, vagyon hasznosításra, vagyon vagy vagyoni értékű jog átadására, valamit koncesszióba adásra vonatkozó szerződések megnevezését (típusát), tárgyát, a szerződést kötő felek nevét, a szerződés értékét, határozott időre kötött szerződés esetében annak időtartamát, valamint az említett adatok változásait az Önkormányzat honlapján közzé kell tenni a szerződés létrejöttét követő 60 napon belül. A közzététel kezdő napjától számított 5 évig biztosítani kell a fentiek szerinti adatok hozzáférhetőségét. A szerződés értéke alatt az államháztartásról szóló 1992. évi XXXVIII. tv. 15/b. §. (2) bekezdésében meghatározott értéket kell érteni.
A városi honlapon az alábbi módon valósul meg a közzététel:



Vizsgálni kell azonban a szerződések megjelenítésének teljeskörűségét, valamely minőségügyi eljárásutasításban rögzíteni a rendelet megvalósulásának biztosítékát.

A „**Tevékenységre, működésre vonatkozó adatok**" feltöltését pótolni kell, különös tekintettel a „Közadatszolgáltatások", a „Közzétételi listák", a „Közérdekű adatok igénylése" témakörökben.

A „**Szervezeti adatok**" (Szervezet vezetői, Elérhetőségek, Szervezeti struktúra, Intézmények stb.) esetében teljeskörűen megvalósul a jogszabályokban megfogalmazott kötelezettség.

<u>e-Ügyintézés</u>

A közigazgatási hatósági eljárásról és szolgáltatásokról szóló 2004. évi CXL. törvény, (a továbbiakban röviden: Ket.) kidolgozta az elektronikus ügyintézés jogi kereteit. Az e-ügyintézést a közigazgatási szervek alapértelmezett kötelezettségévé tette, ez alól kivételt csak az önkormányzat képviselőtestülete rendeletben határozhat meg. Tata Város Önkormányzati Képviselő-testülete a fent hivatkozott törvény 160. § (1) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján a közigazgatási hatósági eljárásban az elektronikus ügyintézésről megalkotta rendeletét. Eszerint a közigazgatási hatósági eljárás során az ügyek elektronikus úton – azon ügyek kivételével, amelyek esetében magasabb szintű jogszabály rendelkezései alapján biztosítani kell az elektronikus út ügyfél által történő igénybe vételének lehetőségét – **nem intézhetők**.

Az információs társadalom szabályozási környezete az előző években fejlődő terület volt. Az internet nyújtotta lehetőségek – és ezzel közvetve az e-kormányzati szolgáltatások – széle-

sebb körű társadalmi igénybevételét támogatta az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény elfogadása, amely szabályozta a hazai hírközlési piacot és kiszélesítette a szolgáltatók között versenyt.
Az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény (Eat.) 2001. szeptember 1-jétől megteremtette a hiteles **elektronikus nyilatkozattétel** illetőleg **adat-továbbítás** jogszabályi feltételeit. Az Eat. azonban csak abban az esetben tette lehetővé az eljárási kérelem elektronikus dokumentumban történő benyújtását, ha annak alkalmazási lehetőségét külön jogszabály biztosítja.

Az elektronikus ügyintézés jogi szabályozása terén további előrelépést jelentett az elektronikus közigazgatási ügyintézésről és a kapcsolódó szolgáltatásokról szóló 184/2004. (VI. 3.) Korm. rendelet, mely előírta az **elektronikus szolgáltatások nyújtásának általános feltételei**t.

A Ket. rendelkezései a közigazgatási eljárások és szervek elektronizálásának átfogó keretet adott és ösztönözte az elektronikus eljárásokat megalapozó intézményi fejlesztéseket. A Ket. – a korábbi szemlélettől eltérően – főszabályként elektronikus útra terelte a hatósági eljárást és ügyintézést, ami alól csak törvény, kormányrendelet, illetve önkormányzati rendelet zárhat ki valamely ügyintézést. Emellett az ügyfelet az eljárás bármely szakaszában – törvény eltérő rendelkezése hiányában – megilleti az a jog, hogy válasszon az ügyintézés hagyományos és elektronikus formája között.

A jogalkotásról szóló 1987. évi XI. törvény szerint a jogszabálytervezettel egyidejűleg kellett volna elkészíteni és véleményeztetni a végrehajtási jogszabály tervezeteket is (32. §), azonban a Ket. végrehajtási rendeleteit közvetlenül hatálybalépését megelőzően – 2005. szeptemberében – adták ki, amelyek késleltették az elektronikus ügyintézés megfelelő kialakítását.

A Ket. Elektronikus ügyintézés és hatósági szolgáltatás című X. fejezetéhez kapcsolódó végrehajtási rendeletek: az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól szóló 193/2005. (IX. 22.) Korm. rendelet; a közigazgatási hatósági eljárásokban felhasznált elektronikus aláírásokra és az azokhoz tartozó tanúsítványokra, valamint a tanúsítványokat kibocsátó hitelesítésszolgáltatókra vonatkozó követelményekről szóló 194/2005. (IX. 22.) Korm. rendelet; az elektronikus ügyintézést lehetővé tevő informatikai rendszerek biztonságáról, illetve az együttműködési képességéről és egységes használatáról szóló 195/2005.(IX. 22.) Korm. rendelet.

Az ügyintézésben is alkalmazható hiteles elektronikus kommunikációval összefüggő kérdések az Eat.-ban már kialakított jogszabályi kereteit a Ket. végrehajtási rendeletei – különösen a 194/2005. (IX. 22.) és 193/2005. (IX. 22.) Korm. rendeletek – tovább pontosították. A gyakorlat során egyes kérdésekben (pl. szervezeti aláírás, közigazgatási gyökérhitelesítésszolgáltató) és elsősorban a korábbi szabályozások (Eat.) tekintetében maradtak még ellentmondásos rendelkezések, amelyek a jogalkotásban, illetve jogalkalmazásban érintettek (MeH, GKM, PM stb.) körültekintő együttműködésével voltak rendezhetők.

A 4. szintű szolgáltatások kialakítását és egységes feltételek melletti igénybevételét korlátozta, hogy a PM és a MeH nem alakította ki az elektronikus fizetés egységes jogszabályi kereteit, holott erre a Ket. felhatalmazást adott. Egységes elvek hiányában az érintett szolgáltatásokra egyedi szabályokat és eljárásrendeket alkalmaztak az elektronikus fizetés lebonyolítására, amelyek az ügyfelek számára is eltérő követelményeket jelentettek.

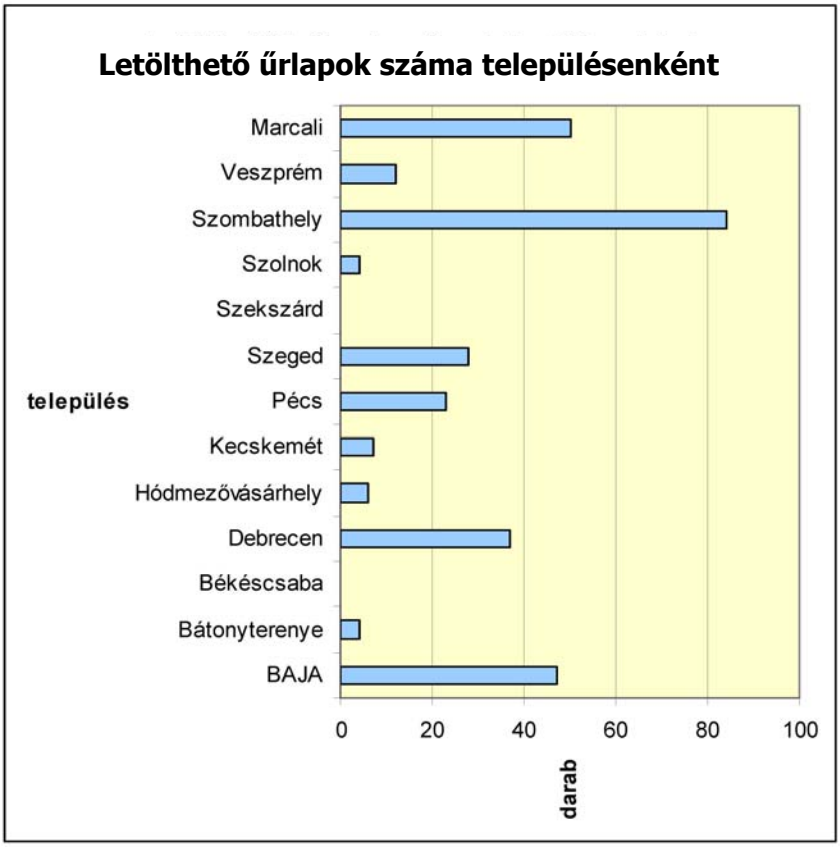
Az elektronikus ügyintézés jogszabályi hátterének hiányosságaira – a technológia újdonsága és a kevés tapasztalat miatt – a gyakorlati alkalmazás során derült fény. Technikai és biztonsági okokból olyan kérdések is szabályozást igényeltek, amelyek a hagyományos ügyintézésnél nem fordultak elő. Az e-ügyintézés szabályai sokszor – a sajátos informatikai szakmai kifejezések miatt – bonyolultak és nehezen áttekinthetőek. A KR fejlődése olyan új eljárásokat eredményezett az elektronikus ügyintézés területén, amelyek a vonatkozó szabályozásban teljes körűen vagy konzisztens módon nem jelentek meg. További pontosítást hozott azonban az „elektronikus közszolgáltatásról" szóló 2009. évi LX. törvény.

Tata Város Polgármesteri Hivatalában az elektronikus közigazgatás **első szintje megvalósult**, az elektronikus információ szabadságról szóló törvény, valamint végrehajtási rendeletében foglaltaknak megfelelően a közérdekű információk közlése megtörtént a város honlapján. (A továbbiakban fokozott figyelmet kell fordítani az adatbázis frissítésére, illetve a 2009. október 1-jén hatályba lépő ún. Ket. novellában megfogalmazott további adatok felvitele szükséges.)

Az elektronikus közigazgatás **második szintje** az egyirányú kommunikáció **részben valósult meg** a hivatalban. Egyes nyomtatványok, űrlapok elektronikusan már letölthetők.

(Az elektronikus ügyintézés magasabb szinteken az okmányirodai ügyintézés terén tapasztalható. Az Internetes közigazgatási szolgáltató rendszer (XR rendszer) az okmányirodai E-ügyintézés kerete és alapja. Az Okmányirodai rendszer azonban jelen tanulmányban nem képezi a Polgármesteri Hivatal informatikai rendszerének integráns részét, a központi üzemeltetés okán.)

A grafikon az ország néhány városában elérhető űrlapok számát szemlélteti.

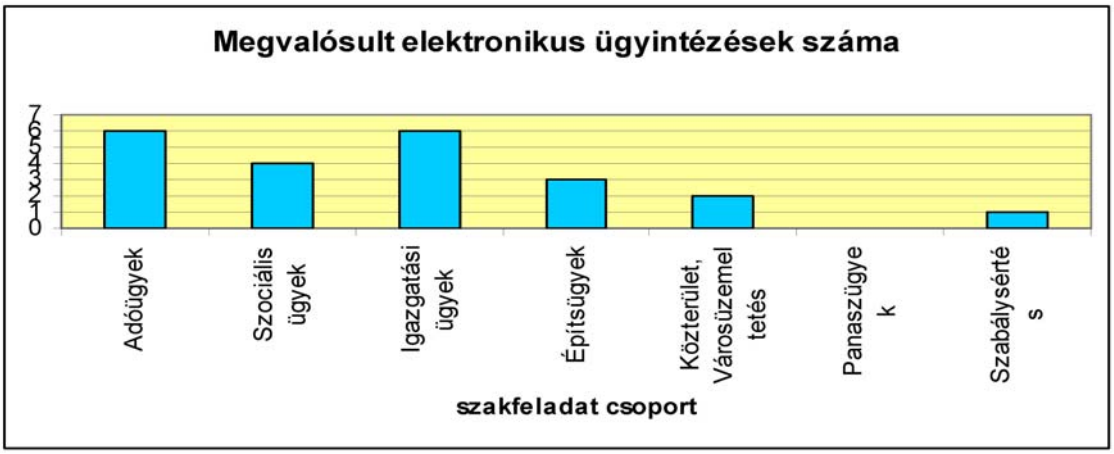


Magasabb szintű e-Ügyintézés az országban gyakorlatilag szinte kizárólag a Gazdasági Versenyképesség Operatív Program (GVOP) keretében megvalósult önkormányzati informatikai fejlesztések kapcsán jött létre.

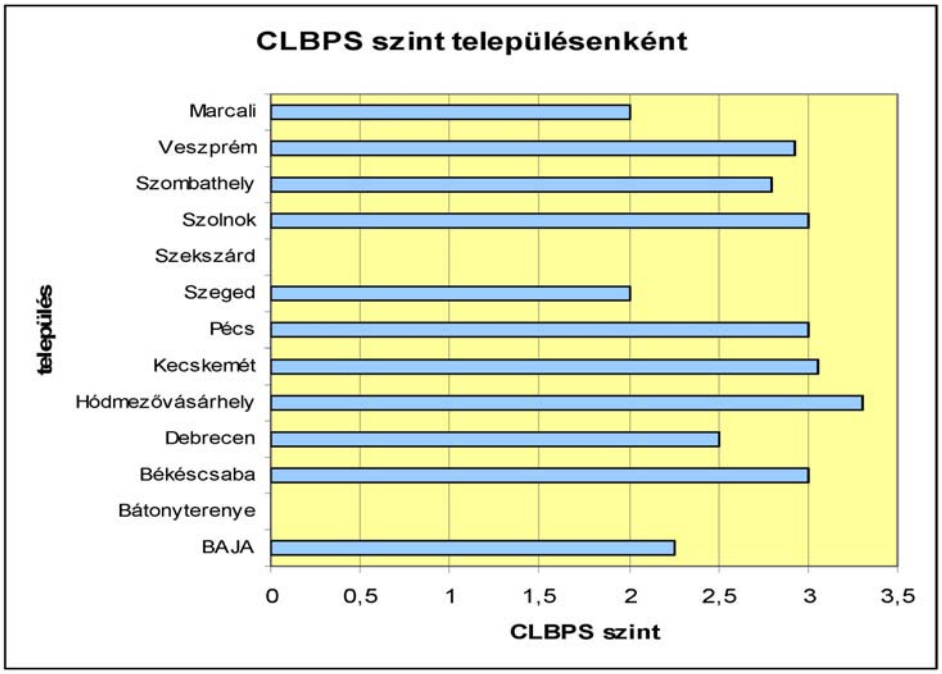
Tipikus elektronikusan intézhető ügymenetek:

- Az **adóügyek** körébe tartozik az adózással kapcsolatos ügymenetek csoportja, az adóbejelentkezéstől a különböző adóbevallásokig, magánszemélyek és vállalkozások vonatkozásában egyaránt.
- A **szociális ügyek** csoportja jelenti a segélyezési, gyermekvédelmi és gyámügyi ügymeneteket.
- Az **igazgatási ügyek** csoportja igen széleskörű, a különböző engedélyezési eljárásoktól, a birtokvédelmi eljárásokig bezárólag gyűjti egybe az igazgatási ügyeket.
- Az **építésügyek** és **szabálysértés** csoportja nem szorul különösebb magyarázatra.
- A **közterület és városüzemeltetés** olyan ügyeket foglal magába, mint a közterület használati engedélyezés, az útburkolattal kapcsolatos engedélyek, egyéb városüzemeltetéssel kapcsolatos hozzájárulások, eljárások.
- A **panaszügyek** csoportja összefogja mindazon panasztétellel és bejelentéssel kapcsolatos eljárásokat, amelyeket az ügyfelek tehetnek a hivatal felé önkormányzati ügyekben.

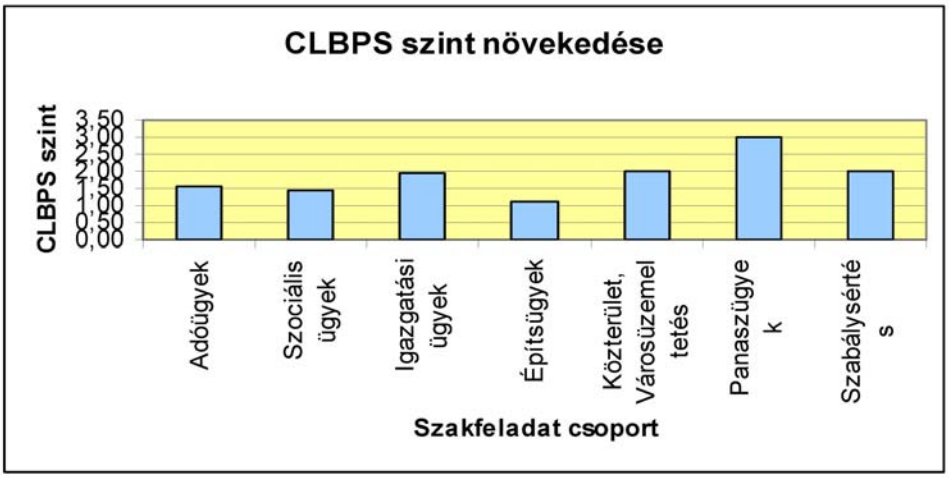
Megvalósult e-ügyintézési lehetőségek átlaga a GVOP-s városokban:



A GVOP nyertes városokban kialakult átlagos e-ügyintézési szinteket (CLBPS szerint) az alábbi grafikon szemlélteti.



A felsorolt szakfeladatok esetében a következő ábrán feltüntetett adatok szerint változott a városok átlagos elektronikus szintje.



Tata Város esetében lehetséges fejlesztési irány az elektronikus ügyintézés kiterjesztése más szakfeladatokra, illetve a CLBPS szerinti szintjének emelése lehet.

- Informatikai stratégia kidolgozása, (az állampolgári igények felmérése alapján),
- Back-office rendszerek kialakítása, integrálása, szigetszerű alkalmazások megszüntetése, ezzel párhuzamosan
- Front-office rendszerek tervezése, megvalósítása, városi honlaphoz illesztése.

Szem előtt kell tartani azonban, hogy a bevezetett e-ügyintézési rendszerek egyik legjobb fokmérője az állampolgári elégedettség. Sajnos ennek jelentőségét jellemzően nem ismerik fel a fejlesztő önkormányzatok. Fel kell mérni, hogy az állampolgárok milyen arányban igénylik az effajta szolgáltatások bevezetését, kiterjesztését.
Sok város informatikai stratégiájának megalapozatlanságából is kitűnik, hogy a fejlesztések mozgatórugója sok esetben nem a szolgáltató önkormányzat koncepciójának megfelelően történik, nem az állampolgári igények minél magasabb szinten történő kielégítése a cél. A stratégiák általában nem töltik be azt a funkciót, amely a fejlesztést megalapozó helyzetkép és igényfelmérés bemutatása, így nem is alkalmasak meglapozott fejlesztési irányvonalak kijelölésére.

E tanulmány keretei nem teszik lehetővé az ennél részletesebb problémavizsgálatot, de a Controll Zrt. pályázatfigyelő szolgáltatásának igénybevételével Tata Önkormányzata és Polgármesteri Hivatala is sikeres pályázatot nyújthat be a jövőben támogatás elnyerésére a további IT fejlesztések tervezése és megvalósítása érdekében.

Az Ügyfélkapuhoz való kapcsolódás feltételei

A Közigazgatási Informatikai Bizottság 21. számú ajánlása *„Az ügyfélkapu és hivatali kapu kapcsolódás műszaki specifikációja"* nevű dokumentum célja az, hogy bemutassa a központi elektronikus szolgáltató rendszer (továbbiakban: KR) részét képező ügyfélkapu és hivatali kapu egységekhez csatlakozni szándékozó vagy csatlakozni kötelezett szervezetek számára illetve a számukra fejlesztést és üzemeltetést végző informatikai szolgáltatók számára:

- milyen szolgáltatásokat biztosít a KR az elektronikus szolgáltatások nyújtásához;
- hogyan tudják saját rendszerük szolgáltatásai közé az ügyfélkaput beilleszteni;
- hogyan nyújthatják saját szolgáltatásaikat a kormányzati portálon keresztül;
- hogyan tudnak a hivatali kapun keresztül hiteles, bizonylatolt elektronikus dokumentum alapú kommunikációt folytatni az állampolgárokkal;
- milyen követelményeknek kell megfelelniük a sikeres csatlakozás érdekében.

A KR kialakítására a közigazgatási hatósági ügyek elektronikus úton való intézésének lehetővé tétele érdekében került sor, amelyhez a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény adta meg a jogi hátteret. A Ket. alapján a legalább fokozott biztonságú közigazgatásban használható elektronikus aláírással nem rendelkező természetes személyek számára az elektronikus hatósági ügyintézés lehetőségét a KR biztosítja. Már a KR kialakításának kezdeti szakaszában felmerült azonban az igény a Ket. hatálya alá nem tartozó közigazgatási ügyintézések elektronikus úton való intézésére is a KR-en keresztül. Bár ennek technikai lehetősége kezdettől fogva adott, a jogi háttér a központi elektronikus szolgáltató rendszerről szóló 182/2007 (VII. 10.) Korm. rendelet (továbbiakban KR rendelet) megjelenéséig nem volt tisztázott. A KR rendelet megteremtette a lehetőségét a nem közigazgatási hatósági ügyintézést megvalósító elektronikus szolgáltatások nyújtására is a KR-en keresztül.
A KR rendelettel teljes körűen tisztázásra került az a kérdés is, hogy mely közigazgatási szervek számára kötelező és melyek számára opcionális a KR-hez való csatlakozás. Ez alapján a kormány irányítása alá tartozó szerveknek kötelező a KR-hez csatlakozni függetlenül attól, hogy közigazgatási hatósági ügyintézést vagy más típusú ügyintézést valósítanak meg elektronikusan, egyéb szerveknek (*pl.: önkormányzatoknak*) viszont a Ket. alapján csak akkor kötelező a csatlakozás, ha közigazgatási hatósági (azaz nem önkormányzati, hanem jegyzői hatáskörbe tartozó államigazgatási) ügyintézést valósítanak meg, egyéb esetekben a csatlakozás számukra opcionális. A csatlakozásra kötelezett szervek szolgáltatásai, ha a szolgálta-

tásuk nem igényel ügyfél-azonosítást, csak a kormányzati portál szolgáltatási linkgyűjteményében (szolgáltatások A-tól Z-ig) jelennek meg. Azonban ha a szolgáltatás ügyfél-azonosítást is igényel, akkor az ügyfél azonosításához kötelezően az ügyfélkaput kell használni.
A rendelet 4.§ (8) alapján a KR-hez való csatlakozás és a szolgáltatásainak igénybevétele a közigazgatási szervek számára, beleértve ebbe a csatlakozásra nem kötelezett szervezeteket is, ingyenes. A csatlakozáshoz a közigazgatási szerv oldalán szükséges interfész (a KR-el való kommunikációt végző programrész) fejlesztési feladata és az azzal járó költség azonban a csatlakozót terheli.

A KR működése, az alábbi ajánlásban ismertetett folyamatok jobb megértése, valamint a csatlakozott szervezetekre vonatkozó kötelezettségek pontosabb megismerése érdekében minden csatlakozott szervezet számára ajánlott

- a KR rendelet: 182/2007 (VII. 10) Korm. rendelet a központi elektronikus szolgáltató rendszerről
- a KR biztonsági rendelet 84/2007 (IV. 25) Korm. rendelet, a Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer és a kapcsolódó rendszerek biztonsági követelményeiről
- a Ket. elektronikus ügyintézésre, elektronikus kapcsolattartásra vonatkozó részei,
- a 193/2005. (IX. 22) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól, valamint
- a 195/2005. (IX. 22) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézést lehetővé tevő informatikai rendszerek biztonságáról, együttműködési képességéről és egységes használatáról

alapos áttanulmányozása. (Amennyiben elektronikus aláírást kívánnak használni, akkor a 194/2005. (IX. 22) Korm. rendelet – a közigazgatási hatósági eljárásokban felhasznált elektronikus aláírásokra és az azokhoz tartozó tanúsítványokra, valamint a tanúsítványokat kibocsátó hitelesítésszolgáltatókra vonatkozó követelményekről – tanulmányozása is elengedhetetlen.)

A KR működtetését a MeH végzi. A **csatlakozni szándékozó szervezet a MeH-nek jelzi csatlakozási szándékát** (*a csatlakozás menetéről a www.ekk.gov.hu oldalon található részletes információ*). A csatlakozási szándék jelzése után több technikai jellegű tárgyalásra is sor kerül, amelyek során tisztázásra kerülnek a csatlakozás során felmerülő a jelen ajánlást is érintő műszaki és szervezési kérdések.
A csatlakozás a KR rendelet 1. melléklete alapján kialakítandó csatlakozási megállapodás aláírásával jön létre, ha a csatlakozni kívánó szervezet szolgáltatása megfelel

- a 21. számú Ajánlás dokumentumban rögzített feltételeknek,
- a szolgáltatások biztonsági felülvizsgálatát végző szervezetek valamelyike tanúsítja (a KR biztonsági. rendeletnek megfelelően) a biztonsági követelmények teljesítését, és
- a szervezet oldaláról a csatlakozás technikai feltételei biztosítottak.

A Központi Rendszerhez történő csatlakozás és a hivatali kapu nyitásának folyamata igen egyszerű.
A csatlakozáshoz a http://krcsatlakozas.magyarorszag.hu oldalon elérhető **elektronikus űrlapot** kell kitölteni**, majd kinyomtatni 3 példányban** (a nyomtatott példányokat alá kell írnia a jegyzőnek, és el kell látni a polgármesteri hivatal/körjegyzőség hivatalos pecsétjével is) amiből **2 példányt postázni** kell a **területileg illetékes államigazgatási hivatal megyei kirendeltségéhez.**
Az elektronikus űrlap eléréséhez jelszó szükséges, amely a polgármesteri hivatal/körjegyzőség jegyzője számára e-mailen került kiküldésre.

Az űrlap kitöltését nemcsak a jegyző végezheti el, hanem helyette a hivatal bármelyik ügyintézője is, akit a jegyző ezzel megbíz. Ha nem a jegyző tölti ki az űrlapot, az e-mailben kapott jelszót a jegyző által megbízott ügyintéző használja az űrlap kitöltésekor.
Mivel a csatlakozás eredményeképpen az önkormányzat számára létrejövő hivatali kaput az önkormányzat ügyintézői a saját személyes ügyfélkapujukon belépve fogják elérni, ezért fontos tudni, hogy a szervezet hivatali kapuját használó ügyintézőknek rendelkezniük kell saját, személyes ügyfélkapuval, amelyet ingyenesen lehet megnyitni bármelyik okmányirodában.

További információ és segítség a http://www.ekk.gov.hu/ oldalon érhető el.