



VIAD'ORO KÖZIGAZGATÁSFEJLESZTÉSI TANÁCSADÓ ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.
8230 BALATONFÜRED, VAJDA J. U. 33.
+36 (30) 555-9096
AROP.PALYAZAT@YAHOO.COM



**SZEGHALOM VÁROS ÖNKORMÁNYZATA POLGÁRMESTERI HIVATALÁNAK
SZERVEZETFEJLESZTÉSE**

**E-KÖZIGAZGATÁS BEVEZETÉS STRATÉGIA AZ ÖNKORMÁNYZAT HIVATAL SZERVEZET-
FEJLESZTÉSÉHEZ 4.**

A STRATÉGIA MEGVALÓSÍTÁSA

SZAKÉRTŐI TANULMÁNY

Készült az Új Magyarország Fejlesztési terv Államreform Operatív Program „Polgármesteri Hivatalok Szervezetfejlesztése” Pályázat „Szeghalom polgármesteri hivatalának szervezetfejlesztése 2009”

ÁROP 1.A.2/A-2008-0278

kódszámú pályázata keretében

2009

1. Az e-közigazgatás bevezetése stratégiájának célkonceptiója

A stratégiához Célkonceptió kapcsolódik, amelynek feladata, hogy meghatározza a lehetséges informatikai fejlesztési projektkonceptiókat. A kialakítandó informatikai keretrendszer e-közigazgatás bevezetését támogató szakmai megoldásokat tartalmaz, amelyek a későbbiekben folyamatosan bővíthetők.

A Célkonceptió alapelvei

Az e-közigazgatás bevezetése folyamatának egyes elemeihez egy-egy projektkonceptió kapcsolódik, amelyek 2009 II. negyedévéől pályázati források felhasználásával megvalósíthatók. A projektkonceptiók alkalmasak arra is, hogy EU- támogatási forrásokat nyújtó pályázatokon is résztvevő programokban helyet kapjanak.

A célkonceptió megvalósított eszközrendszere az IT infrastruktúra fejlesztésén túlmenően a hivatali back office (ügyvitel) és a front office (ügyintézés) összehangolt fejlesztését is támogatja. A fejlesztések eredményei, a kiépített infrastruktúra és a kidolgozott informatikai módszertan más önkormányzati intézmény számára is bevezethetők lehetnek.

A projektek olyan egymáshoz illeszkedő szabványos technológiákra épülnek, amelyek hosszútávon nyitottságot nyújtanak a hazai és az EU-s adatrendszerekhez való adatkapcsolat érdekében. Ennek feltétele a vonatkozó jogszabályok változásainak és a technológiai fejlődés új eljárásainak befogadása.

A projektek megvalósításának és a hozzá tartozó kommunikációs infrastruktúra beruházási költségei az EU-s támogatási források felhasználásával finanszírozhatóak, bevonva hitelintézeti és vállalkozói pénzforrásokat is, illetve az esetleges önkormányzati önerőt.

A Célkonceptió tartalma

Áttekintést nyújt a megvalósításra javasolt projektek szakmai háttéréről, illetve elemzi a hozzáférhető alapszoftverek és alkalmazások tulajdonságait. Bemutatja az Új Magyar Fejlesztési Terv e-

közigazgatás fejlesztése témájú pályázati felhívások előírásait, ami alapján meghatározza az önkormányzat kapcsolódó fejlesztésének céljait, szükségleteit, illetve célcsoportjait. Részletezi a fejlesztésre kerülő alkalmazások és rendszerek jellemzőit, felhasználási területeiket, az érintett adatok körét, és az elérhető információkat. Ismerteti a projekt elemeit, a legfontosabb szakmai tevékenységeket, a projekt ütemezését és költségvetését, az időhorizontját, és a belső határidőket, mérföldköveket. Bemutatja a projektirányítás eljárásait és irányítási mechanizmusát, a figyelembe vett jogszabályokat és szakmai szabványokat. Végezetül felsorolja a projekt várhatóeredményeit és a javasolt technológia leírását.

A Célkonceptió megvalósításának eredményei

A projektek megvalósításának eredményei alapját képezik az önkormányzat korszerű, integrált adatbázis, illetve adatbázis-kezelő rendszerének, amelyben koncentrálódik az egyes szakigazgatási feladatok ellátása. Megfelelő infrastrukturális feltételek esetén a különböző szolgáltatások más kerületek számára is felhasználhatók lesznek. Ez a lehetőség az önkormányzati tevékenységek egységes elvek szerinti, egységes informatikai megoldások által támogatott fejlesztésével érhető el. Ennek egyik technológiai alapfeltétele az internet használat, ami mind a hivatal dolgozói, mind a felhasználók (állampolgárok, kkv-k) számára közvetlen elektronikus munkakapcsolatot és kommunikációs felületet nyújt.

Az önkormányzat feladatai elvégzésének támogatását olyan keretrendszer látja el, amely tetszőleges számú munkafolyamatra biztosítja a dokumentumiktatás, -követés és -archiválás egységes elvekre épülő eljárásait, valamint on-line módon szolgáltat adatokat a nyilvános (internet) és a nem nyilvános (intranet) tájékoztatási rendszerek felé. A keretrendszer elemei lehetnek a térinformatikai rendszerek, az önkormányzati és kormányzati intézmények meglévő informatikai rendszerei és adatbázisai, országos portálok, stb.

A Célkonceptió általános feladatai:

Nyilvános és önkormányzati adatelérést és tájékoztatást támogató gyűjtőportál kialakítása, ami interaktív módon kapcsolódik a munkafolyamat-támogató rendszerek nyilvános információihoz (tájékoztatási kötelezettségek és adatszolgáltatási kötelezettségek, kérelmek kezelése), valamint a gazdálkodási rendszerekből nyilvánossá tehető információk rendezett megjelenítését is ellátja (tájékoz-

Szeghalom város önkormányzata polgármesteri hivatalának szervezettefejlesztése
e-közigazgatás bevezetés stratégia az önkormányzat hivatal szervezettefejlesztéséhez 4.
A stratégia megvalósítása

tatási kötelezettség). A szakmai folyamatokat támogató egységes téradat-infrastruktúra alaprend-
szer, illetve annak karbantartási, fejlesztési eljárási modelljének megvalósítása. Az önkormányzat
adatkommunikációs infrastruktúrájának továbbfejlesztésével a rendszerek közti on-line adatkapcso-
lat és az internet elérés támogatása

2. Az e-közigazgatás bevezetésének stratégiája megvalósíthatósági tanulmánya: A megvalósítás általános folyamatai

A stratégia alapján megvalósítható programok általános célja a szolgáltató önkormányzat feltételrendszerének kialakítása. A cél elérésének előfeltétele az elektronikus ügyintézés eljárásainak kidolgozása és bevezetése. A cél teljesítésének eredménye az önkormányzat szolgáltatásainak nyilvánossá és szó szerint hasznosíthatóvá tétele. A programok megvalósítása és megvalósulása olyan folyamat, amelynek van kezdete, vannak szakaszai, de nincs vége. Ezért két kifejezést használunk: programállapot és programfolyamat. Az előző az a pont, amikor a cél elérése előfeltételeinek kidolgozása kezdődik, az utóbbi az a pont, ahonnan kezdődően a cél eredménye elérkezett. A program neve pedig: az e-közigazgatás bevezetése Kedvezményezett neve önkormányzati hivatalában és intézményeiben a szolgáltató önkormányzat kialakításáért. Lényeges, hogy a programok lezárásával, a projektek sikeres teljesítésével indul el az a programfolyamat, amely a programok továbbvitelét, folytatását, illetve az eredmények alkalmazását jelenti.

A programállapot tárgyi feltételei és eszközei adottak az önkormányzatnál, azok pontos ismerete, állapotfelmérése a programtervezés feltétele. A programfolyamat eredményei célként jelennek meg, maximális szintet jelentenek, amely valószínűleg a program folytatása során, az eredmények visszacsatolása, a gördülő tervezés és a lehetőségek rendelkezésre állása szerint érető el. Az optimalizálható szint a programfolyamat kiindulási pontjának tekintett, elért állapotot jelenti.

A programállapot erőforrásai gyengék, a programfolyamat erőforrásainak elérése cél. Az alábbi táblázat a három állapot: a jelen, a programidő, illetve a programfenntartás időszakára jutó erőforrás feltételeit hasonlítja össze.

Az erőforrások helyzete			
erőforrások	programállapot	Programidő	programfolyamat
személyi	A hivatali struktúrában nem található önálló, csak a programkezeléssel foglalkozó személyzet. Minden dolgozó a munkájához kapcsolódó ügyeket önállóan kezeli.	A hivatal dolgozói közreműködnek az egyes projektek megvalósításában, kialakulnak az egyes munkakörökhöz kapcsolódó eljárásrendek.	Az eljárásrendek beépülnek a hivatal szmsz-ébe munkaköri leírásban, az eljárásrendek megvalósításának és fejlesztésének feltételi szerepelnek a hivatal költségvetésében és képzési tervében

szakmai	A hivatal informatikai személyzete nem foglalkozik az elektronikus ügyintézés és ügyvitelt támogató alkalmazások fejlesztésével.	Az informatikai személyzet közreműködik az egyes projektek megvalósításában, a gyakorlatban elsajátítják a szükséges fejlesztésekkel kapcsolatos szakismeretet.	Az informatikai személyzet szakmai igénye megszilárdul, a szükséges fejlesztések helyet kapnak az önkormányzat tervezésében.
anyagi	A hivatal költségvetésében nincs elkülönített forrás az elektronikus ügyintézés és ügyvitel technológiai fejlesztésére, illetve az ahhoz kapcsolódó feltételek ellátására.	A szükséges beruházások költségei rendelkezésre állnak.	A beruházás eredményeinek szinten tartásához szükséges anyagi feltételek szerepelnek a hivatal költségvetésében, az elektronikus szolgáltatásokból származó bevételek tervezhetővé válnak.
technikai	Szeghalom Város önkormányzati hivatalában és intézményeiben hw és sw állománya elavult, nem kihasznált.	A beruházásokkal tulajdonba vett technikai eszközök és technológia rendelkezésre áll.	Szeghalom Város önkormányzati hivatalában és intézményeiben hw és sw állományának fejlesztése stratégia alapú tervezés alapján történik
infrastrukturális	Szeghalom Város önkormányzati hivatala és intézményei infrastruktúrája nem egységes, a belső és a külső kommunikáció színvonalja alacsony.	Az integrált fejlesztések támogatják az összehangolt munkát, korszerű kommunikációs felületet nyújtanak.	Szeghalom Város önkormányzati hivatala és intézményei infrastruktúrájának fejlesztése stratégia alapú tervezés alapján történik
szervezeti	Szeghalom Város önkormányzati hivatala és intézményei között nincs integrált kapcsolat, a belső alkalmazások is szigetszerűen működnek. Szeghalom Város önkormányzati hivatala és intézményei közötti adatcsere feltételei nem megoldottak.	Kialakul Szeghalom Város önkormányzati hivatala és intézményei közötti adatcsere és kommunikáció irányítási és ellenőrzési rendje.	Az irányítási és ellenőrzési rend beépül az önkormányzat és az intézmények szmszébe, és a gyakorlati megvalósítása rendszeressé válik.
szabályozás	Szeghalom Város önkormányzati hivatalán belül hiányoznak az elektronikus ügyintézés és ügyvitel eljárásai.	Kialakulnak a szükséges eljárásrendek.	Az eljárásrendek ellenőrzése és értékelése részévé válik az önkormányzati és intézményi szmszének,

	rásrendjei.		és a gyakorlati megvalósítása rendszeressé válik
módszertan	Teljesen hiányzik az elektronikus ügyintézéshez és ügyvitelhez szükséges informatikai módszertan.	Elkészül a testreszabott és adaptálható informatikai módszertan.	Az adaptált informatikai módszertan alapján dolgoznak az informatikusok, a módszertan fejlesztése stratégia alapú tervezés alapján történik
know how	Nincs megfelelő képzés és szakismeret az önkormányzati hivatal és intézményei dolgozói között, az informatikus személyzet az önálló fejlesztésekben nem érdekelt.	Megtörténik a dolgozók átképzése és továbbképzése, az informatikai személyzet motivációja megerősödik.	A dolgozók át- és továbbképzése folyamatos és stratégia alapú tervezés alapján történik

Az erőforrások fejlesztése			
erőforrások	programállapot	programidő	programfolyamat
személyi	<ol style="list-style-type: none"> 1. hivatali struktúra és funkciók modellje, elemzése, értékelésének elvégzése, a módszertan adaptálása 2. javaslatok a jelenlegi hivatali struktúra fejlesztésére (ideiglenes állapot) 3. hivatali SzMSz és az alkalmazottak munkaköri leírásának elemzése, értékelése 4. javaslatok a hivatali SzMSz és az alkalmazottak munkaköri leírásának változtatásaira (ideiglenes) 5. az 1-4. pontokból külön kiemelve az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos elemeket, azok önálló elemzése és értékelése 	<ol style="list-style-type: none"> 1. az egyes projektekben a hivatal dolgozói feladatainak meghatározása 2. ideiglenes SzMSz és munkaköri leírások elkészítése, alkalmazása 3. az egyes projektekhez kapcsolódó munkakörökre vonatkozó eljárásrendek kidolgozása (ideiglenes) 4. a 3. pont megvalósításának alkalmazása, értékelés, visszacsatolás az 1-2. pontokhoz 	<ol style="list-style-type: none"> 1. az ideiglenes munkaköri leírások és eljárásrendek végleges beépítése az SzMSZ-be 2. az 1. pont megvalósításához szükséges költségvetési források és továbbképzési tervek elfogadása 3. folyamatos monitoring, visszacsatolás és változás-menedzsment

	6. az 5. pont eredményeinek visszacsatolására javaslatok az 1-4. pontokra (ideiglenes)		
szakmai	<ol style="list-style-type: none"> 1. az informatikai személyzet hivatalban betöltött helyének strukturális és funkcionális elemzése, modellezése, az értékelés elvégzése, a módszertan adaptálása 2. javaslatok az informatikai személyzet strukturális és funkcionális fejlesztésére (ideiglenes állapot) 3. az 1-2. pontokból az 1-4. pontokból külön kiemelve az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos elemeket, azok önálló elemzése és értékelése 4. az 3. pont eredményeinek visszacsatolására javaslatok az 1-2. pontokhoz (ideiglenes) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. az egyes projektekben az informatikai feladatok meghatározása 2. az egyes projektek megvalósításához szükséges szakismeret meghatározása 3. a hiányzó belső és a szükséges külső informatika szakismeret definiálása 4. javaslat a belső és a külső munkaerő megosztására 	<ol style="list-style-type: none"> 1. a belső és a külső informatikai feladatok hosszú távú megosztásának vonatkozó tervek elfogadása 2. a szükséges költségvetési források és továbbképzési tervek elfogadása 3. folyamatos monitoring, visszacsatolás és változás-menedzsment
anyagi	<ol style="list-style-type: none"> 1. a hivatal költségvetésének elemzése, értékelése 2. az informatikára fordított anyagi erőforrások (és tervek) elemzése, értékelése (kiemelten az elektronikus ügyintézés) 3. az informatikára fordítható költségvetés és a hozzáférhető anyagi erőforrások tervezése, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. az egyes projektek megvalósításához szükséges költségvetés felhasználásának tervezése, a felhasználás megvalósítása 2. a beruházások kivitelezése 3. a pénzügyi ellenőrzés módszertanának meghatározása, az eljárások kidolgozása 	<ol style="list-style-type: none"> 1. a projekteredmények szinten-tartásához forrástérkép készül, a szükséges források részévé válnak a hivatal költségvetésének 2. lehetséges bevételek tervezése 3. folyamatos monitoring, visszacsatolás és változásmenedzsment

	(kiemelten az elektronikus ügyintézés)		
technikai	<ol style="list-style-type: none"> 1. a hivatal hw és sw állományának felmérése, elemzése és értékelése 2. a hw és sw állomány felhasználásának, alkalmazásának és működtetésének felmérése, elemzése és értékelése 3. az 1-2. pont modellezése, értékelése 4. a 3. pont eredményeinek visszacsatolására javaslatok az 1-2. pontokhoz (ideiglenes) 5. hw és sw fejlesztési terv készítése 	<ol style="list-style-type: none"> 1. az egyes projektek beruházásaival beérkező hw és sw állomány tesztelése, üzembehelyezése 	<ol style="list-style-type: none"> 1. a fejlesztések eredményeinek szinttartásához forrástérkép készül, a szükséges források részévé válnak a hivatal költségvetésének 2. a szükséges stratégiai tervezés folyamatossá és a hivatal tervezési folyamatainak állandó részévé válik 3. folyamatos monitoring, visszacsatolás és változásmenedzsment
infrastrukturális	<ol style="list-style-type: none"> 1. a hivatal hagyományos és a jelenleg rendelkezésre álló IT alapú kommunikációs rendszerének felmérése, elemzése 2. a hivatal belső és külső kommunikációs gyakorlatának felmérése, elemzése 3. az 1-2. pont modellezése és értékelése 4. javaslatok a kommunikáció fejlesztésére 	<ol style="list-style-type: none"> 1. a korszerű kommunikációs technológia fejlesztését és az alkalmazási eljárásokat érintő projektek megvalósításának tervezése, a bevezetés ellenőrzése 	<ol style="list-style-type: none"> 1. a fejlesztések eredményeinek szinttartásához forrástérkép készül, a szükséges források részévé válnak a hivatal költségvetésének 2. a szükséges stratégiai tervezés folyamatossá és a hivatal tervezési folyamatainak állandó részévé válik 3. folyamatos monitoring, visszacsatolás és változásmenedzsment
szervezeti	<ol style="list-style-type: none"> 1. hivatali szervezeti egységek közötti informatikai rendszerek modellje, elemzése, értékelésének elvégzése, a módszertan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. az egyes projektekben a hivatal szervezeti egységeinek informatikai rendszerben elfoglalt helyének meghatározása 	<ol style="list-style-type: none"> 1. az ideiglenes informatikai megoldások rendszerleírásainak és IT biztonsági szabályzathoz kapcsolódó eljárásrendek végleges beépítése az SzMSz-

	<p>adaptálása</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. javaslatok a jelenlegi hivatali informatikai rendszerek fejlesztésére (ideiglenes állapot) 3. javaslatok a hivatali IT biztonsági szabályzat és az alkalmazottak munkaköri leírásának változtatásaira (ideiglenes) 4. az 1-4. pontokból külön kiemelve az adatkezeléssel kapcsolatos elemeket, azok önálló elemzése és értékelése 5. az 5. pont eredményeinek visszacsatolására javaslatok az 1-4. pontokra (ideiglenes) 	<ol style="list-style-type: none"> 2. ideiglenes IT biztonsági szabályzat és munkaköri leírások kiegészítésének elkészítése, alkalmazása 3. az egyes projektekhez kapcsolódó informatikai rendszerekre vonatkozó eljárásrendek kidolgozása (ideiglenes) 4. a 3. pont megvalósításának alkalmazása, értékelés, visszacsatolás az 1-2. pontokhoz 	<p>be</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. az 1. pont megvalósításához szükséges költségvetési források és továbbképzési tervek elfogadása 3. folyamatos monitoring, visszacsatolás és változás-menedzsment
szabályozás	<ol style="list-style-type: none"> 1. hivatal informatikai rendszerének alkalmazására vonatkozó eljárásrendek modellje, elemzése, értékelésének elvégzése, a módszertan adaptálása 2. javaslatok a jelenlegi hivatali informatikai rendszerek alkalmazására vonatkozó eljárásrendek fejlesztésére (ideiglenes állapot) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. az egyes projektekben a hivatal informatikai rendszerének alkalmazására vonatkozó eljárásrendek SzMSz-ben elfoglalt helyének meghatározása 2. az ideiglenes eljárásrendek kiegészítésének elkészítése, alkalmazása 3. az egyes projektekhez kapcsolódó informatikai rendszerek alkalmazására vonatkozó eljárásrendek kidolgozása (ideiglenes) 4. a 3. pont megvalósításának alkalmazása, értékelés, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. az informatikai rendszerek alkalmazására vonatkozó ideiglenes eljárásrendek végleges beépítése az SzMSz-be 2. az 1. pont megvalósításához szükséges költségvetési források és továbbképzési tervek elfogadása 3. folyamatos monitoring, visszacsatolás és változás-menedzsment

		visszacsatolás az 1-2. pontokhoz	
módszertan	<ol style="list-style-type: none"> 1. hivatal informatikai rendszerekre vonatkozó szakmai módszertanok modellje, elemzése, értékelésének elvégzése, a módszertan adaptálása 2. javaslatok a jelenlegi hivatali informatikai rendszerekre vonatkozó módszertanok fejlesztésére (ideiglenes állapot) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. az egyes projektekben a hivatal informatikai rendszereire vonatkozó módszertanok SzMSz-ben elfoglalt helyének meghatározása 2. az ideiglenes módszertanok kiegészítésének elkészítése, alkalmazása 3. az egyes projektekhez kapcsolódó informatikai rendszerekre vonatkozó módszertanok kidolgozása (ideiglenes) 4. a 3. pont megvalósításának alkalmazása, értékelés, visszacsatolás az 1-2. pontokhoz 	<ol style="list-style-type: none"> 1. az informatikai rendszerekre vonatkozó ideiglenes módszertanok végleges beépítése az SzMSz-be 2. az 1. pont megvalósításához szükséges költségvetési források és továbbképzési tervek elfogadása 3. folyamatos monitoring, visszacsatolás és változás-menedzsment
know how	<ol style="list-style-type: none"> 1. a hivatal dolgozói és az informatikai személyzet informatikai, szakmai képzettségének elemzése, az értékelés elvégzése, a módszertan adaptálása 2. javaslatok a hivatal dolgozói és az informatikai személyzet továbbképzésének fejlesztésére (ideiglenes állapot) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. az egyes projektekhez szükséges az informatikai szakképzettség meghatározása 2. végleges képzési, továbbképzési terv elkészítése 	<ol style="list-style-type: none"> 1. képzési, továbbképzési tervek elfogadása 2. a szükséges költségvetési források és továbbképzési tervek elfogadása 3. folyamatos monitoring, visszacsatolás és változás-menedzsment