



SZEGHALOM VÁROS ÖNKORMÁNYZATA POLGÁRMESTERI HIVATALÁNAK SZERVEZETFEJLESZTÉSE

Informatikai elemzés

Készült az Új Magyarország Fejlesztési terv Államreform Operatív Program
„Polgármesteri Hivatalok
Szervezetfejlesztése” Pályázat „Szeghalom Város Polgármesteri Hivatalának
korszerűsítése és szervezetfejlesztése”
ÁROP 1.A.2/A-2008-0278
kódszámú pályázat keretében

2009

1	Vezetői összefoglaló	3
2	Célkitűzések	4
2.1	Döntési mechanizmus korszerűsítése	4
2.2	A költségvetési gazdálkodás eredményességének javítása	5
2.3	Partnerség erősítése	5
3	Elemzés, irányelvek	7
3.1	Humán erőforrások, informatikai szervezet	7
3.2	Hardver, szoftver, hálózati, kommunikációs infrastruktúra	7
3.3	Alkalmazások	8
4	Jövőkép.....	10

1 VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

A felmérés első sorban a város polgármesteri hivatalának informatikájával foglalkozik.

A vonatkozó dokumentumok – és ez által jelen felmérés is – az önkormányzati informatika legfontosabb céljának a magas minőségű ügyfélszolgálat és ehhez szorosan kapcsolódóan a hatékonyan működő belső ügyintézés kialakítását nevezi meg. A cél teljes körű elérését 2012-re tettük. Ezen cél részeként megvalósuló elektronikus önkormányzati alkalmazások az alábbi feladatokat látják el:

- Elektronikus ügyintézés
- Elektronikus ügyfélkezelés és ügyfél-kapcsolattartás
- Közérdekű, közhasznú információk publikálása (település-marketing, elektronikus önkormányzás)
- Belső ügyfelek kezelése
- Iroda-automatizálás
- Vezetői információk és döntéstámogatás, tudásmenedzsment

2 CÉLKITŰZÉSEK

Megrendelő az alábbi célokat kívánja megvalósítani a támogatással rendelkező pályázat projektjei alapján

- A polgármesteri hivatalban, illetve a partner intézményekben javuljon a döntési folyamatok megalapozottsága, átlátható információáramlás támogassa a döntési folyamatok szereplőinek tájékozottságát.
- A döntésekről a partnerek (intézmények, civil szervezetek, vállalkozások, állampolgárok) tájékoztatása gyors és érthető legyen.
- Valósuljon meg a civil szervezetek minél teljesebb körű bevonása a döntéshozataltól a megvalósításig.
- Növekedjen a hivatal és az intézmények szakmai munkájának minősége a korszerű informatikai folyamatátmozatások alkalmazásával.
- Javuljon a gazdasági feltételek elemzésének képessége, korszerű költségvetési technikák támogatják a tervek összeállítását és az elfogadott költségvetés végrehajtását.
- Javuljon a kockázatok értékelésének képessége.
- Erősödjön a távlati gondolkodás képessége, a stratégiai szemlélet épüljön be a meghatározó döntési folyamatokba. Növekedjen a prioritások képzésének megalapozottsága.
- Javuljon az önkormányzat által nyújtott közszolgáltatások minősége részint azáltal, hogy jó gazdaként felügyeli az intézményeit, részint pedig a nyújtott közszolgáltatások minőségét mérő standardizált technikák alkalmazásával.
- Komplex szervezetfejlesztési programok növeljék az önkormányzatok által nyújtott szolgáltatások állampolgár-központúságát.
- Végző soron alakuljon át és színesedjen a szervezeti kultúra, ami biztosítja a fejlesztések fenntarthatóságát.

A fejezet az informatikai fejlesztésre épülő célkitűzéseket és azok megvalósítását segítő fejlesztéseket tartalmazza. Az egyes fejlesztéseket minden indokolt esetben kulcsfelhasználói oktatások követik.

2.1 DÖNTÉSI MECHANIZMUS KORSZERŰSÍTÉSE

- Döntéstámogató rendszer (Belső csoportképző portálon)

- Elektronikus ügyfélfogadó rendszer (e-időpontfoglalás)
- Távoli intranet hozzáférés és egységes email címek biztosítása a hivatal és intézményvezetőknek, tisztségviselőknek (VPN, MS Exchange)
- Szakmai kommunikációs csoportképző portál, virtuális közösségi tér (Belső fórum)
- Honlap tartalomfejlesztés, jogszabályok, ellenőrzések jelentései, tervek, jegyzőkönyvek internetes publikálása (Tartalommanagement)
- Szerkesztőségi rendszer, moderátori adminisztrátori rendszer (Belső csoportképző portál)
- Intraneten online értékelőlapok, interaktív felmérések (Intranet: Szakmai csoportképző portál)

2.2 A KÖLTSÉGVETÉSI GAZDÁLKODÁS EREDMÉNYESSÉGÉNEK JAVÍTÁSA

- Döntéstámogató rendszer (Belső csoportképző portálon)
- Távoli intranet hozzáférés és egységes email címek biztosítása a hivatal és intézményvezetőknek, tisztségviselőknek (VPN, MS Exchange)
- Szakmai kommunikációs csoportképző portál, virtuális közösségi tér (Belső fórum)
- Honlap tartalomfejlesztés, jogszabályok, ellenőrzések jelentései, tervek, jegyzőkönyvek internetes publikálása (Tartalommanagement)
- Szerkesztőségi rendszer, moderátori adminisztrátori rendszer (Belső csoportképzőportál)
- Intraneten online értékelőlapok, interaktív felmérések (Intranet: Szakmai csoportképző portál)

2.3 PARTNERSÉG ERŐSÍTÉSE

- A partnerek rendszeres tájékoztatásának technikai feltételeit portálfejlesztéssel, tartalmi feltételeit tartalommenedzsment fejlesztésével kell megerősíteni. (Külső portál)
- döntés-előkészítés tervdokumentumai, a projektek megvalósítása ellenőrzésének eredményei nyilvános fórumokon (valós, internetes) hozzáférhetővé tétele. (Külső fórum)
- Döntéstámogató rendszer (Belső csoportképző portálon)
- Távoli intranet hozzáférés és egységes email címek biztosítása a hivatal és intézményvezetőknek, tisztségviselőknek (VPN, MS Exchange)
- Szakmai kommunikációs csoportképző portál, virtuális közösségi tér (Belső fórum)



InterMap Térinformatikai Tanácsadó Iroda
1037 Budapest, Viharhegyi út 19/c.
Tel.: 06-1-212-2070, 06-1-214-0352, Fax:
06-1-214-0352



Honlap: www.intermap.hu, e-mail:
info@intermap.hu

- Honlap tartalomfejlesztés, jogszabályok, ellenőrzések jelentései, tervek, jegyzőkönyvek internetes publikálása (Tartalommanagement)
- Szerkesztőségi rendszer, moderátori adminisztrátori rendszer (Belső csoportképzőportál)
- Intraneten online értékelőlapok, interaktív felmérések (Intranet: Szakmai csoportképző portál)

3 ELEMZÉS, IRÁNYELVEK

3.1 HUMÁN ERŐFORRÁSOK, INFORMATIKAI SZERVEZET

Az elemzésből levonható következtetések, kiemelten kezelendő problémák, törekvések

Az önkormányzati tevékenység és működés korszerűsítésének folyamatai

Az önkormányzati szakigazgatás korszerűsítésében kiemelt helyet elfoglaló e-közigazgatás bevezetésének másik nagyobb problémakörébe tartozik az ügyintézési és ügyviteli eljárásrendek korszerűtlensége, a modernizációs folyamatok kidolgozatlansága, valamint a szükséges informatikai technológiai hiányosságai.

Az informatikai humán erőforrások

Szükség van az önkormányzati döntéshozók e-közigazgatási ismereteit elmélyítő továbbképzésekre. Az ügyintézők, belső felhasználók esetében a képzési igények meghatározásával, a szükséges képzések végrehajtásával a „digitális szakadék” a munkatársak jelentős részénél áthidalható. Az egyszeri, akció-szerű képzésen túl fontos, hogy minden esetben, amikor új technika kerül bevezetésre (amikor lényeges változás van), a képzési folyamat a megfelelő időben megismétlésre kerüljön.

Belső és külső kommunikáció fejlesztése

A célkitűzések eléréséhez szükséges az önkormányzat és a partnerintézmények (óvodák, iskolák, könyvtárak, kistérségi központ, egészségügyi szolgáltatók, stb..) közti közvetlen hálózati kapcsolat kiépítése, mely segítségével betekintést kapnak a belső csoportmunka portálon publikált hasznos adattárakhoz. A kapcsolat segítségével bárholnan bármikor elérhetőek saját dokumentumaink, lehetőséget biztosít az online közös munkára.

3.2 HARDVER, SZOFTVER, HÁLÓZATI, KOMMUNIKÁCIÓS INFRASTRUKTÚRA

Az internetes hozzáférés

Amíg a város intézményeinek döntő többsége még nem rendelkezik szélessávú internet-hozzáféréssel, nem képzelhető el a megfelelő információ-csere. Sem az önkormányzat hivatalai, sem intézményei között, az önkormányzat és a kormányzati szervek, minisztériumok, közigazgatási hivatalok között sem.

Egységes e-mail címek

Amennyiben a hivatal nem rendelkezik egységes (lehetőség szerint településnév) e-mailcímekkel, a megfelelő helyi szerverkomponensek segítségével létrehozuk azokat.

Önkormányzati HW infrastruktúra bővítése

A fenti célkitűzések eléréséhez (szakmai csoportképző portál, egységes e-mail címek, VPN kapcsolódási lehetőség a partnerintézményeknek) szükséges egy nagy teljesítményű szerverszámítógép és hozzá megfelelő szerver operációs rendszer beszerzése.

3.3 ALKALMAZÁSOK

Szakmai csoportképző portál

Az igazgatási területen (önkormányzati hivatalban), valamint a közszolgáltatásban (intézményekben, társadalmi szervezetekben) dolgozó szakemberek kapacitásbővítése, humán erőforrás-fejlesztése, szakismereteinek bővítése, készségfejlesztése az önkormányzat hivatalának és intézményeinek korszerűbb működéséhez szükséges döntéstámogatás és szervezetfejlesztés javítása érdekében történik. Ezzel a célcsoport tagjai képessé válnak arra, hogy a kapcsoló részterületek megvalósításában, alkalmazásában alkotó módon részt vegyenek. A **szakmacsoport-képző portál** integrált, komplex tevékenységekre épül, elősegíti az együttműködésre épülő olyan további programok kidolgozását, lefolytatását, amelyek még inkább hatékonyabbá teszi az önkormányzat hivatal és az intézmények (társadalmi szervezetek) döntéshozóinak, vezetőinek és munkatársainak alkalmazkodását a bevezetett újításokhoz. A részprojekt egységesen képezi az eltérő intézményekben dolgozó szakembereket, egységes szemléletmód, szaktudás, kommunikáció, (informatikai) portálkörnyezet kialakítását célozza a település önkormányzati hivatalban, és az intézményekben.

A szakmacsoport-képző portál konkrét céljai

Olyan korszerű háttérismeretek nyújtása a célcsoportban megjelölt szakemberek részére, melyekkel a szakmai kompetencia tovább növelhető és megalapozzák a kapacitás folyamatos bővítését. Projektmenedzsment, valamint minőségirányítási ismeretek képzése, amellyel megalapozható, hogy a szakemberek saját munkaterületükön képesek legyenek további komplex szervezetfejlesztési és döntéstámogatási feladatok elvégzésére, önálló szervezésére, lebonyolítására, támogató segítség nyújtására, szakmai tervek elkészítésére. A szakemberek készségeinek fejlesztése révén a szakmai fejlődést szolgáló és a megelőző módszerek elsajátítása, melynek hatására a szakmai és személyes kompetencia egyaránt fejlődik, a másodlagos célcsoport hatékonyabb kiszolgálását teszi hosszabb távon lehetővé. Rendszerszemlélet kialakítása a település eltérő intézményeiben. Intézmények közötti kommunikációs fórum létrehozása, közös infokommunikációs technológiával, adatbázissal, portál fejlesztéssel.

A szakmacsoport-képző portál megvalósításának tevékenységei

1. a település önkormányzati hivatala, intézményei és a társadalmi szervezetek tevékenységének felmérése
2. a településen élő lakosság (társadalmi, iskolai, gazdasági stb.) megoszlásának adatainak felmérése, meglévő egységesítése, elemzések készítése
3. számítástechnikai fizikai infrastruktúra tervezése és telepítése

4. webes felület tervezése és kialakítása
5. IT infrastruktúra és a webes felület kezelésének betanítása
6. célcsoportok képzése (képzők képzése módszer alapján)
7. elektronikus tananyag fejlesztése
8. webes tartalomfejlesztés
9. kommunikáció és projektmenedzsment

Elektronikus időpont foglalási rendszer

A rendszer célja, hogy a polgármesteri hivatal ügyfélfogadási feladatát rendszerezettebbé, és kiszámíthatóbbá tegye. A hivatali ügyintézők oldaláról tervezhetőbbé teszi a feladatok ellátását: az ügyfélfogadási idő előre meghatározott részében kiszámítható, hogy adott ügyfél milyen ügyben kíván ügyet intézni, ennek hozzávetőlegesen mekkora lesz az időigénye, az ügy előzményeinek nyugodt körülmények közötti előzetes áttekintése csökkentheti az adott feladatra fordítandó munkaidőt. A hivatali vezetők oldaláról információk gyűjthetők le az ügyfélfogadási idő felhasználásának jellemzőiről. Az ügyfél oldaláról csökkenti a bizonytalanságot: megszünteti vagy csökkenti a várakozási időt; előre tudja, hogy mikor és mennyi ideig szükséges az ügyének intézésével kapcsolatban a hivatalban tartózkodnia; előzetes kapcsolatfelvétel útján lehetőség van információk kérésére.

4 JÖVŐKÉP

A város e-önkormányzati jövőképe azt mutatja be, hogy mi az a szolgáltatási és működési színvonal, amelyet 2012-ig meg kell valósítania a városnak annak érdekében, hogy az előzőekben bemutatott szolgáltatási színvonalat nyújtsa lakossági és vállalati ügyfelei részére.

Az informatika feladata az önkormányzat támogatása küldetése teljesítésében, céljai elérésében, stratégiai megvalósításában, napi feladatai megoldásában – beleértve a gyors, bürokráciamentes, ügyfélbarát közigazgatási szolgáltatások nyújtását, az ügyintézés tér- és időkorlátai áthidalását, az ügyintézési folyamat átláthatóvá tételét és további feladatokat. A feladat csak az igények legszélesebb körét kiszolgáló, a legkorszerűbb rendszerekre, megoldásokra, eszközökre, technológiákra épülő, kiváló minőségű, nagy megbízhatóságú, költség-hatékony, belső (az önkormányzati felhasználók számára nyújtott) és külső (az ügyfelek, érdeklődők és a társ-szervek számára biztosított) informatikai szolgáltatások nyújtásával teljesíthető. A szolgáltató-típusú helyi közigazgatás, önkormányzat megteremtése, az önkormányzati szervek belső, működési hatékonyságának fokozása, a költségek optimalizálása megköveteli a feladatok legszélesebb körét átfogó, integrált, önkormányzati információs rendszert, valamint a korszerű, megbízható, költség-hatékony info-kommunikációs infrastruktúrát. Ez az informatika képes támogatni a hatékony gazdálkodást, hatékony munkafolyamat-kezelést, ügyintézés, ügyfél-kezelést, a (papíralapú működést felváltó) elektronikus iratkezelést, s képes megvalósítani az adatvagyon hasznosítását, a döntéstámogatást, az önkormányzati tudás integrálását, a tudásbázis kiépítését, hasznosítását, és további feladatokat. Az elektronikus ügyintézés, ügyvitel, gazdálkodás, döntéstámogatás és irányítás hosszabb távon akár lényegesen is olcsóbb lehet, mint a jelenlegi működési modell, így megvalósítása a költség-optimalizáció szempontjából sem elhanyagolható.

Az önkormányzat jövőkép megoldás-modelljének célja, hogy megoldási alapelveket, minőségi és egyéb követelményeket rögzítsen, és ez által útmutatásul szolgáljon olyan megoldások megvalósításához / a már meglévők továbbfejlesztéséhez, kiválasztásához, implementálásához, amelyek lehetőleg képesek kielégíteni az összes lényeges, az önkormányzati informatikával szembeni igényt, elvárást.

- Javul a döntési folyamatok megalapozottsága, átlátható információáramlás biztosítja a döntési folyamat szereplőinek tájékozottságát, a döntésekről a partnerek tájékoztatása gyors és érthető. Megvalósul a civil szervezetek minél teljesebb körű bevonása a döntéshozattól a megvalósításig.
- Növekszik a hivatalok szakmai munkájának a minősége korszerű informatikai folyamatátamogatások alkalmazásával.
- Javul a gazdasági feltételek elemzésének képessége, korszerű költségvetési technikák támogatják a tervek összeállítását és az elfogadott költségvetés végrehajtását.
- Javul a kockázatok értékelésének képessége.

- Erősödik a távlati gondolkodás képessége, a stratégiai szemlélet beépül a meghatározó döntési folyamatokba. Nő a prioritások képzésének megalapozottsága.
- Javul az önkormányzat által nyújtott közszolgáltatások minősége részint azáltal, hogy jó gazdaként felügyeli az intézményeit, részint pedig a nyújtott közszolgáltatások minőségét mérő standardizált technikák alkalmazásával.
- Komplex szervezetfejlesztési programok növelik az önkormányzatok által nyújtott szolgáltatások állampolgár-központúságát. Végző soron átalakul és színesedik a szervezeti kultúra, ami biztosítja a fejlesztések fenntarthatóságát.