

---

**EREDMÉNYEK INFORMATIZÁLÁSÁNAK ELŐKÉSZÍTÉSE**  
**(ÁROP 3.d)**



**VESZPRÉM MEGYEI JOGÚ VÁROS**  
**POLGÁRMESTERI HIVATALA**  
8200 Veszprém, Óváros tér 9.

# **INFORMATIKAI STRATÉGIA**

**Készítette:**



**CONTROLL**  
Holding Tanácsadó Zrt.

Indikátorok, amelyek teljesítéséhez a dokumentum hozzájárul:  
a hivatal szervezetfejlesztési intézkedései által érintett főállású munkavállalóinak aránya  
szervezetfejlesztést segítő, multiplikálható tanulmányok száma

Budapest, 2010 – 04 – 30

## Tartalomjegyzék

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Bevezető.....</b>   | <b>1</b>  |
| 1.1. Előzmények.....  | 3         |
| 1.2. A stratégia kidolgozásának céljai .....                                    | 3         |
| 1.3. Az önkormányzat jövőképe .....   | 3         |
| 1.4. Az önkormányzat stratégiai célkitűzései.....                               | 3         |
| 1.5. Az érintett csoportokhoz kapcsolódó célok és stratégiai eszközök .....     | 4         |
| 1.5.1. Nemzetközi elvárások .....   | 5         |
| 1.5.2. Alapvető közszolgáltatások Közösségi listája .....                       | 6         |
| <b>2. Az Önkormányzat informatikai víziója és stratégiai célkitűzései .....</b> | <b>7</b>  |
| 2.1. Az Önkormányzat stratégiája .....  | 7         |
| 2.2. Az önkormányzati informatika célkitűzései .....                            | 7         |
| 2.3. Főbb irányvonalak .....  | 8         |
| 2.4. Rövid távú koncepcionális célok.....                                       | 9         |
| 2.5. Középtávú koncepcionális célok .....                                       | 10        |
| 2.6. Hosszútávú koncepcionális célok.....                                       | 11        |
| <b>3. Kritikus, és kulcs sikertényezők, teljesítmény-indikátorok.....</b>       | <b>12</b> |
| 3.1. Kritikus sikertényezők.....  | 12        |
| 3.1.1. Jól működő projektszervezet.....   | 12        |
| 3.1.2. Hivatali felhasználók együttműködése .....                               | 12        |
| 3.1.3. Intézményi dolgozók együttműködése.....                                  | 12        |
| 3.2. Kulcs sikertényezők .....  | 13        |
| 3.2.1. Hiányzó jogszabályok, törvények megszületése .....                       | 13        |
| <b>4. Feladatok.....</b>  | <b>14</b> |
| 4.1. Meghatározott feladatok.....   | 14        |
| 4.2. Minimum program .....  | 15        |
| 4.3. Optimum program.....   | 16        |
| 4.4. ASP program .....  | 17        |



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

## **1. Bevezető**

### **1.1. Előzmények**

Hazánk Európai Unió csatlakozása, a Nemzeti Fejlesztési Terv, valamint a Magyar Információs Társadalom Stratégia elfogadása és megvalósításának elindulása jelentős feladatokat, de egyúttal új lehetőségeket is jelent az Önkormányzat számára. E változások, melyek összességében jelentősen befolyásolják az Önkormányzat informatikai feladatait és lehetőségeit, szükségessé teszik egy új, középtávú informatikai stratégia kialakítását. A stratégia rövid-, közép-, illetve hosszú távú célokat azonosít. A rövid távú célok megvalósításához akcióterveket tartalmaz, melyek megvalósítása az Önkormányzat egyértelmű feladata.

### **1.2. A stratégia kidolgozásának céljai**

Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata az informatikai stratégia kidolgozásával el kívánja érni, hogy:

- az Önkormányzat jövőképe alapján megfogalmazásra kerüljön egy informatikai jövőkép
- meghatározásra kerüljenek az elérendő rövid távú célok
- rövid bemutatásra kerüljenek a folyó és tervezett projektek.

### **1.3. Az önkormányzat jövőképe**

Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzatának alapvető célja, hogy az Önkormányzat ügyfelei részére — az önkormányzati törvényben rögzített alapelveknek és feladatoknak megfelelően — a szolgáltatások biztonságos ellátását, a szolgáltatások színvonalának folyamatos javítását segítő adminisztratív és szakértői támogatást, illetve az Önkormányzat magas színvonalú működését biztosítsa.

E feladatok megoldásában kiemelt szerepet kap az elektronikus kormányzati programokhoz kapcsolódó informatikai stratégia, amely lehetőséget teremt az állam és a polgárok közti kommunikáció minőségi fejlesztéséhez, a rendelkezésre álló információ-tömeg hatékony kezeléséhez.

### **1.4. Az önkormányzat stratégiai célkitűzései**

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

- aktív szerepet vállal a közigazgatás szolgáltató jellegének erősítésében, a polgárok ügyeikkel kapcsolatos információs igényeinek kielégítésében,
- szakmailag megbízható, ügyfélorientált és eredményalapú szervezetet működtet, amely garanciát jelent a jogszabályokban rögzített valamennyi feladat pontos és gyors végrehajtására,
- minőségi munkakörnyezetet teremt, amelyben biztosított a munkatársak szakmai és személyes fejlődése,
- EU követelményeknek való megfelelés,
- az információhoz való egyenlő hozzájutás érdekében az informatikai infrastruktúra fejlesztése.

#### **Érintettek köre:**

- ügyfelek – a város és vonzáskörzetének lakossága, a munkáltatók, munkavállalók,
- az Önkormányzat dolgozói,
- az önkormányzati intézmények dolgozói,
- az önkormányzati tulajdonú vállalatok dolgozói.

#### **1.5. Az érintett csoportokhoz kapcsolódó célok és stratégiai eszközök**

**Ügyfelek** – A jelenlegi illetve jövőbeli ügyfelek szolgáltatás minőségéhez kapcsolódó elégedettségének növelése.

Eszközök:

- Az Önkormányzat szolgáltatási jellegének erősítése;
- A szolgáltatások színvonalának (gyorsaság, minőség, pontosság) javítása;
- A szolgáltatási csatornák átalakítása a ügyintézés és ügyfélszolgálat területén;
- Az ügyfél kiszolgálással foglalkozók szerepének és felkészültségének erősítése

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

Eszközök:

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

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

**Önkormányzati intézmények dolgozói és az önkormányzati tulajdonú gazdasági társaságok dolgozói** - Az állami költségvetési források ésszerűbb felhasználása.

Eszközök:

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

### **1.5.1. Nemzetközi elvárások**

Az Önkormányzattal szemben elvárás, hogy ismerje a nemzetközi trendeket, amelyek hatást gyakorolnak az intézmény működésére és tevékenységére. Az Önkormányzatnak tájékozottnak és naprakésznek kell lennie az EU csatlakozásból adódó feladatairól és ezek hatásáról a szervezet működésére. Az Európai Közösség önkormányzatokra vonatkozó hatályos ajánlásai az alábbiak szerint foglalhatók össze:

- elektronikus szolgáltatások területén történjen meg az eEurope 2005 program által megfogalmazott nyilvános alapszolgáltatások adaptálása 2006 elejéig úgy, hogy ezek közül legalább 70% integrált tranzakciós szolgáltatással rendelkezzen az Önkormányzatra vonatkozókból;
- országos közös önkormányzati portál(rendszer) jöjjön létre 2004 folyamán, komplex (integrált) elektronikus közigazgatási rendszerek, alkalmazások implementálása valósuljon meg 2006 elejéig, legalább az önkormányzatok 30%-a tekintetében;
- az önkormányzati információs infrastruktúra-menedzsment korszerűsítése 2006 elejéig fejeződjön be;
- az emberi erőforrás modernizációja folyamatos feladatot jelentsen.

### **1.5.2. Alapvető közszolgáltatások Községi listája**

Kiemelendő, hogy a fenti célok alapvetően az EU tagállamok felé, és ajánlás formájában fogalmazódtak meg, ugyanakkor a technológia harmonizáció érdekében az Önkormányzatnak ezeket az ajánlásokat informatikai fejlesztési tervezésekor érdemes figyelembe vennie. Az informatikai rendszerek koncepcionális fejlesztése lehetőséget teremt arra, hogy az EU által preferált teljesítménymérési módszerek alkalmazhatóak legyenek. Az EU ajánlás szerint az alábbi két mutató szolgálhat a teljesítménymérés alapjául:

- az on-line közszolgáltatások száma,
- az on-line szolgáltatásokat igénybevétele a lakosság által.

Ezen mérőszámok hatékonytá tételének érdekében a Tagállamok összeállítottak egy listát, amelyen húsz közszolgáltatás szerepel, melyek közül a Veszprém MJV Önkormányzata számára releváns elemek az alábbiak:

#### **Lakossági közszolgáltatások:**

- Helyi adók kezelése: bevallás, értesítések adókivetésről,
- Személygépkocsi regisztráció (használt vagy import jármű esetén),
- Építési engedélyek kezelése,
- Rendőrségi felhívások,
- Anyakönyvi ügyek (házassági, születési kivonatok) kérvényezés, kiszállítás,
- Egészségüggyel kapcsolatos szolgáltatások (milyen szolgáltatások vannak az adott intézményekben, időpont egyeztetés).

#### **Közszolgáltatások gazdasági társaságok részére:**

- Adatszolgáltatás a Statisztikai Hivatalnak,
- Környezetvédelemmel kapcsolatos engedélyek (beleértve a jelentéseket is),
- Helyi (önkormányzati) közbeszerzések.

## **2. Az Önkormányzat informatikai víziója és stratégiai célkitűzései**

Az alábbi fejezet az Önkormányzat általános jövőbeli célkitűzéseiből fogalmazza meg informatikai küldetését, célkitűzéseit.

### **2.1. Az Önkormányzat stratégiája**

Veszprém MJV Önkormányzata a hagyományait megőrző, identitását ápoló, de a kor új lehetőségeit is kihasználni képes Veszprém fejlődését szolgálja. Az Önkormányzat stratégiai célkitűzése, hogy a város regionális szerepét erősítse, és ezzel az itt élő polgárok és a városban működő vállalkozások számára jobb életkörülményeket és jobb érvényesülési esélyeket nyújtó, versenyképebb környezetet hozzon létre.

Az Önkormányzat választópolgárai felé is felelősséget vállaló politikai tevékenységei:

- a magasan képzett, és ezáltal jól érvényesülni képes, jól megélt munkaerő létrejöttét és megtartását, továbbá a város közösségi vonzerejének megerősödését, valamint
- a regionális gazdaság növekedését, a high-tech kutatás-fejlesztési és gyártás-összeszerelési ágazatok városba vonzását elősegítő programjai

A város jelentős gazdasági, innovációs és szabadidős potenciállal rendelkezik. A stratégia a globalizáció, az integrációk, és a hétköznapi életet — a közösségek, a helyi demokrácia, a munka-, szórakozás- és szolgáltatások világát — gyors ütemben átalakító elektronizáció korában a célok elérését elképzelhetetlennek tartja az *információs társadalom technológiáinak intenzív alkalmazása* nélkül.

Az Önkormányzat tehát csak akkor lehet sikeres, ha

- kezdeményező és támogató szerepet játszik a *regionális és helyi információs társadalom kialakításában*, és egyidejűleg
- *polgárbarát, szolgáltató önkormányzatként* (e-Önkormányzatként) tölti be közigazgatási funkcióit.

### **2.2. Az önkormányzati informatika célkitűzései**

Az önkormányzati informatika, mint részstratégia (értsd: informatika politika) célkitűzései az Önkormányzat stratégiájából származtathatók:

- az Önkormányzat politikaalkotó-, valamint stratégiai akciókat érintő cselekvéseinek (regionális és helyi) információs társadalom témakörébe helyezése,
- a városnak a régió legfejlettebb infokommunikációs infrastruktúrájával és informatikai alkalmazási kultúrájával rendelkező várossá fejlesztése (*a régió vezető "intelligens" városa fejlett helyi közhálóval*),

- a Hivatal közigazgatási funkcióinak szolgáltatásorientált alapokra helyezése (*szolgáltató közigazgatás funkcióinak megvalósítása, e-Önkormányzat back- és front office kiépítése és működtetése*).

### **2.3. Főbb irányvonalak**

A Nemzeti Fejlesztési Terv (NFTM) és a Gazdaság Versenyképesség Operatív Programjának (GVOP) célkitűzéseivel összhangban az e-közigazgatás fejlesztése, Magyarország pozíciójának, versenyhelyzetének erősítése megköveteli többek között a helyi önkormányzatok, így Veszprém MJV szintjén is a szolgáltató önkormányzat, azaz az ügyfélbarát szolgáltatások, ügyintézés rendszerének kiépítését, működtetését. Az Interneten keresztül biztosított önkormányzati szolgáltatási rendszer – információszolgáltatás, illetve e-ügyintézés kialakítása és működtetése – jelentősen hozzájárul az információs és tudásalapú társadalom kialakulásához.

A folyamatban lévő közigazgatási reform célja a szolgáltató önkormányzatok kialakítása, az önkormányzatok belső hatékonyságának növelése, a működés és a döntéshozatal átláthatóbbá tétele. A reform elősegíti a magyar intézményrendszer uniós hierarchiába történő betagozódását. A gyors és hatékony, ügyfél- és üzletbarát közigazgatás fejlesztheti a köz- és a magánszféra partnerségi viszonyát, javítja a közigazgatás megítélését. A közigazgatás nyílttá válásával a piaci szereplők követhetik annak működését, mely hozzájárul az igazságos és egyenlő elbírálásához.

Ezeknek az irányoknak megfelelő hatékony rendszer a komplex elektronikus önkormányzati informatikai rendszer, tehát ilyen rendszer megvalósítását kell célul tűzni. A komplex rendszer megvalósításához ugyanakkor elengedhetetlen a megfelelő technikai és szervezeti háttér megteremtése is.

Veszprém MJV olyan átfogó önkormányzati informatikai rendszer kifejlesztését tűzi ki céljául, mely végeredményben lefedi az összes önkormányzati feladatot, beleértve a terület vállalkozóinak, ügyfeleinek nyújtott szolgáltatásokat, a teljes elektronikus ügyintézés, valamint a társszervezetek informatikai stratégiájának kialakítását. Az átfogó, integrált önkormányzati rendszer magában foglalja az elektronikus, illetve az elektronikusán támogatott ügyintézési szolgáltatásokat, valamint a belső folyamatokat.



A fenti célokhoz kapcsolódva a hatékony e-ügyintézés kialakítása megköveteli a Polgármesteri Hivatal belső működési folyamatainak átgondolását, optimalizálását, valamint az önkormányzati döntéshozók illetve köztisztviselők folyamatos képzését is.

A fenti célok eléréséhez elengedhetetlen a hatékonyabb működés érdekében a belső informatikai fejlesztés. Az ügyfélbarát elektronikus ügyintézés érdekében szükséges továbbá Veszprém MJV Internet-portáljának, elektronikus ügyfélszolgálati rendszerének, valamint az adat- és informatikai szolgáltatásnak fejlesztése, az Önkormányzat birtokában lévő adatvagyon feldolgozása, digitalizálása és a közérdekű adatok, dokumentumok közhálón történő publikálása.

#### **2.4. Rövid távú koncepcionális célok**

- Az Önkormányzat hatékonyabb működése érdekében
  - Az informatikai változásmenedzselés vezetőségi és irányítási munkamegosztásának eldöntése.
  - Az Önkormányzat belső munkafolyamatainak áttekintése, és a megváltozott lehetőségeknek megfelelő továbbfejlesztése, optimalizálása.
  - Az informatikai stratégia összehangolása az Önkormányzat és intézményei, valamint az Önkormányzati tulajdonú cégek között.
  - Az Önkormányzat belső kommunikációjának továbbfejlesztése. Az adatfeldolgozás és archiválás feltételeinek kialakítása. Az információáramlási folyamatok felülvizsgálata az Önkormányzat szervezeti egységeinél, a felülvizsgálatból adódó feladatok meghatározása, és végrehajtása. A belső informatikai rendszer korszerűsítése: egységesítés, és szükség szerinti bővítés. Az Önkormányzat és a Hivatal belső kommunikációjának javítása, informatikai alkalmazásokkal történő támogatása, a munkafolyamatok informatikai eszközökkel történő támogatásának fejlesztése.
  - Az ügyek nyilvántartására hivatott iktatási rendszer korszerűsítése, az elektronikus úton indított ügyek bevonása az ügyintézési rendszerbe.
  - Informatikai Biztonsági Szabályzat kidolgozása, az abban foglaltak végrehajtása, továbbá a végrehajtás ellenőrzése. Az adatkezelést és adatáramlást világosan el kell különíteni, és a feladatot végző csoportok hatáskörét meghatározni, működését mielőbb megkezdeni.
  - A munkatársak rendszeres képzésén (nyelvi, EU ismeretek, közigazgatási ismeretek) és tájékoztatásán keresztül a szervezeti képességek (informatikai szervezeti kultúra) javítása.

- Ügyfélbarát ügyintézés érdekében
  - Az Önkormányzat Hivatalában, a szervezeti egységeknél meg kell határozni a külső kommunikációs pontokat. A felelősségek és hatáskörök meghatározása a feladathoz. Az Önkormányzat kommunikációs stratégiájának kialakítása.
  - Az önkormányzat hivatalos honlapja és az önkormányzat hivatalos információinak többnyelvű megjelenítése.
- EU-konformitás érdekében
  - Informatikai képzés és továbbképzés biztosítása
  - Az Önkormányzat adatvagyonának felmérése, adatvagyon kataszter „adattárház” felállítása.
  - Közcélú tartalmak továbbfejlesztése. Az önkormányzati (kistérségi) web alapú, közcélú információs szolgáltatások kialakítása szerkesztett, interaktív gyűjtő oldalak megjelenésével (pl.: kereskedők, akciói, orvosi ügyeletek, szolgáltatók címei és szolgáltatási adatai, ingatlan kataszter, közmű hálózati térképek, építési engedélyek helyzete, szervezetek, vállalkozások és boltok listája, turista eligazítás, on-line idegenvezetés, szoba és helyfoglalás, település-történet stb.)

### **2.5. Középtávú koncepcionális célok**

- Az Önkormányzat hatékonyabb működése érdekében
  - Egységes, belső, folyamatvezérelt ügyintézési rendszer, amely integrálja a jelenlegi jól működő rendszereket és kiváltja a jelenleg nem jól működő „sziget” alkalmazásokat.
  - Testületi munka támogatása az előterjesztések elektronikus előállításának megvalósításával
  - Intézmények integrált gazdálkodásának kialakítása
- Ügyfélbarát ügyintézés érdekében
  - Nyílt internet hozzáférési helyek (Info-Pontok) számának növelése a városban, valamint a közösségi helyeken (pl. klubkönyvtárakban, intézményekben) internet hozzáférési helyek kialakítása illetve ezek számának növelése.
  - Önkormányzati statisztikák és adatbázisok nyilvánossá tétele
  - On-line véleménykérés és szavazások lehetőségének megteremtése
  - egyablakos ügyfélszolgálat kialakítása az Internetről történő ügyintézés támogatására

- EU konformitás érdekében
  - Uniós és kormányzati elektronikus kapcsolattartás eszközrendszerének kialakítása, a szükséges felhasználói képesség és készség megteremtése.
  - Az összes közintézmény web oldalainak elérhetősége.
  - On-line bejelentkezés hivatalokba, intézményekbe, orvosokhoz.
  - Elektronikus ügyfélszolgálat kialakítása

## **2.6. Hosszútávú koncepcionális célok**

- Az Önkormányzat hatékonyabb működése érdekében
  - Az önkormányzati adatvagyon másodlagos használatának, értékesítésének kialakítása és az ehhez szükséges portálrendszerek kialakítása
  - Egységes informatikai rendszer kialakítása a hivatali munkavégzés támogatására
  - ASP központ kialakítás lehetőségének vizsgálata
- Ügyfélbarát ügyintézés érdekében
  - A törvényi szabályozások adta kereteken belül, a digitális aláírás gyakorlati használatának kialakítása, elfogadása a közigazgatási ügyintézésben.
  - A lakosság és a vállalkozások számára az elektronikus ügyintézés lehetőségének biztosítása.
- EU konformitás érdekében
  - EU regionális együttműködések (kistérségek, régió) lehetőségeinek feltárása.

### **3. Kritikus, és kulcs sikertényezők, teljesítmény-indikátorok**

#### **3.1. Kritikus sikertényezők**

##### **3.1.1. Jól működő projektszervezet**

###### **Tényező ismertetése**

A célok többsége csak pályázati pénzekből lehetséges. A pályázati célok megvalósításának feltétele egy jól működő projektszervezet. E nélkül a projekt kimenetele nagy eséllyel nem lesz sikeres.

###### **Tényező kezelése**

Nemzetközi szabványon alapuló projektvezetési módszertan (Prince) használata, sikeres pályázatok esetén e módszer alapján projektszervezet felállítása.

##### **3.1.2. Hivatali felhasználók együttműködése**

###### **Tényező ismertetése**

A rendszer működésének záloga a hivatali felhasználók aktív közreműködése. A hivatali felhasználók a rendszer bevezetésének első számú ellenségei lehetnek abba az esetben, ha azt érzik, ezáltal munkahelyük veszélybe kerül.

###### **Tényező kezelése**

Folyamatos kommunikációval, belső PR munkával, munkamegbeszélésekkel a bevezetendő rendszer mellé lehet állítani őket.

##### **3.1.3. Intézményi dolgozók együttműködése**

###### **Tényező ismertetése**

Bár az intézményi rendszer fajsúlya kisebb, mint a közigazgatási rendszeré, mégis, ahhoz hasonlóan az intézményi dolgozók támogatása is elengedhetetlen a sikerhez.

###### **Tényező kezelése**

Folyamatos kommunikációval, belső PR munkával, munkamegbeszélésekkel a bevezetendő rendszer mellé lehet állítani őket. Itt felmerül annak a veszélye, hogy ha munkakör változtatásra kerül sor az intézményeknél, akkor milyen lesz a hatékonysága a hivatali felhasználókkal történő kommunikációnak.

## **3.2. Kulcs sikertényezők**

### **3.2.1. Hiányzó jogszabályok, törvények megszületése**

#### **Tényező ismertetése**

Hiányzó jogszabályok, törvényi szabályozások pótlása nélkül a teljes e-önkormányzati rendszer félkarú óriásként működne.

#### **Tényező kezelése**

A rendszer tervezésekor figyelni kell a hiányzó jogszabályokra, törvényi szabályozásokra. Arra kell törekedni, hogy legyen alternatív megoldási lehetőség a rendszerben arra az esetre, ha egy szabályozás nem történik meg. Itt főleg a digitális aláírás gyakorlati használatának szabályozására gondolunk.

#### 4. Feladatok

Az informatikai stratégia elemeit konkrét feladatok végrehajtásával lehet megvalósítani. A célok elérésére jelen stratégia mellékleteként akciótervet kell kidolgozni, mely az egyes célok mentén konkrét feladatokat fogalmaz meg.

Az alábbiakban áttekintjük a már meghatározott feladatokat a következő három évre vonatkozóan. Jelen stratégia alapvető része egy hosszú távú minimumprogram meghatározása is, mely arra a legrosszabb esetre vonatkozik, amikor az Önkormányzat egyáltalán nem jut pályázati forrásokhoz. Ugyanakkor meghatározásra került egy ún. optimum program is, mely sikeres pályázatok útján a fenti stratégiai célok elérését biztosíthatja.

##### 4.1. Meghatározott feladatok

A külső környezet változása, az EU csatlakozás és a város gyorsabb fejlődésének igénye a fejlesztési célok mielőbbi eléréséhez az aktuális feladatok konkrét meghatározását és gyorsabb megvalósítását teszi feladatunkká.

A célrendszert három nagy csoportba rendszerezhetjük:

**Az első csoport**ba soroljuk a kis- és középvállalatok versenyképességét támogató célokat. Ide tartoznak:

- az egyszerűsített ("egyablakos") ügyintézés;
- a távoli (internetes) ügyintézés lehetőségének megteremtése, amely az ügyek gyorsabb, olcsóbb, kényelmesebb intézését teszi lehetővé;
- a távoli ügyintézés teszi teljessé az elektronikus díjfizetés lehetőségének megteremtése, néhány ügytípus esetében.

**A második csoport**ba a lakosság részére kialakítandó szolgáltatásokat soroljuk. A fent már felsorolt szolgáltatásokon (egyszerűsített ügyintézés, távoli ügyintézés) kívül ide tartozik:

- az elektronikus adó-ügyintézés lehetőségének megteremtése;
- és az e-nyilvánosság program kiterjesztése is.

**A harmadik csoport**ba az Önkormányzat és az önkormányzati intézmények belső munkájának modernizálásához kötődő célok tartoznak:

- a különféle önkormányzati pályázatok (kultúra, oktatás, stb. területeken) lebonyolítását támogató informatikai rendszer kialakítása;

- az intézményekkel történő *elektronikus kapcsolattartás* (pl. időszakonkénti adatszolgáltatás) lehetőségének megteremtése;
- a *távmunka* lehetőségének megteremtése;
- *vezetői információs rendszer* kialakítása a felsővezetők részére valamint a képviselői döntés-előkészítő és döntéshozó munka támogatása;
- *integrált gazdasági környezet* kialakítása az intézményekkel;
- a számítógéppel támogatott *gyámhivatali ügyintézés*.

Az egyes célfeladatok egyidejűleg egymással kölcsönhatásban, egymást erősítve kerülnek kidolgozásra. Ez a célkitűzés az Önkormányzat és a Polgármesteri Hivatalnál erőforrásaival való jó gazdálkodást és megfelelő munkamegosztást feltételez.

Az egyes tervezett projektek 2-5 éves futamidővel valósíthatók meg. A projektek ütemezése az erőforrások és a finanszírozási lehetőségek függvényében készíthető el. A programot célszerűen modulokból kell felépíteni, így az egyes modulok fokozatos bevezetése is lehetséges és a források biztosításához igazodóan lehet megvalósítani azokat. A programcsomag a jelenlegi fejlesztést követően tovább bővíthető.

A tervezett projektek részletes meghatározása nem a stratégia része, hanem a stratégia elfogadását követően külön, akciótervben kerülnek kidolgozásra.

#### **4.2. Minimum program**

Az informatikai stratégia alapvető része egy rövid és egy hosszú távú minimumprogram meghatározása, mely arra az esetre vonatkozik, amikor az Önkormányzat egyáltalán nem jut pályázati forrásokhoz. Az alábbiakban olyan feladatok szerepelnek, melyeket mindenképpen végre kell hajtani, ugyanakkor jelentős részük nem igényel a jelenlegit meghaladó ráfordításokat. Más pontok tartalma az elnyert támogatásoktól függő mértékben meglehetősen széles sávban változhat.

- Az évek óta tudatosan kialakított informatikai rendszer szinten-tartása, az informatikai infrastruktúra folyamatos karbantartása, cseréje. Megjegyezzük: az EU-ban az informatikai beruházások az önkormányzati költségvetés 2-4%-át teszik ki, szemben a hazai 0,1-0,5%-al.
- Az ISO folyamatok átvizsgálása a lehetséges (elképzelt) elektronikus ügyintézés szempontjai szerint.
- Az intézmények belső folyamatainak felülvizsgálata az elektronikus ügyintézés szempontjai szerint.

- Az önkormányzat és intézményei közötti folyamatok felülvizsgálata az elektronikus ügyintézés szempontjai szerint, a már meglévő infrastruktúra jobb kihasználása érdekében.
- Az Önkormányzat Hivatalában, a szervezeti egységeknél meg kell határozni a külső kommunikációs pontokat. Az Önkormányzat kommunikációs stratégiájának kialakítása.
- Az önkormányzati honlap felügyeletét és üzemeltetését biztosító munkacsoport felállítása, feladatainak meghatározása és működtetése (A VDV vezetőséggel karöltve)
- Helyi demokráciát erősítő on-line véleménykérés, szavazások lehetőségének további kiaknázása és beültetése a napi gyakorlatba.
- Vagyonkataszteri rendszer továbbfejlesztése.
- A jelenleg használt űrlapok 100%-ának internetes publikálása ill. letölthetőségének megteremtése.

### **4.3. Optimum program**

Az alábbi lista azokat a feladatokat tartalmazza, melyeket a *Minimum program* fölött kell végrehajtani abban az esetben, ha a sikeres pályázatok költségvetés fölötti forrásokat biztosítanak az Önkormányzat számára. A felsorolt feladatokat előreláthatólag nem feltétlenül lehet teljes egészében végrehajtani. A feladatok közötti fontossági rendet az akciótervek kidolgozása során, illetve az addigra kialakult lakossági igények illetve technológiai lehetőségek ismeretében lehet meghatározni.

- Az informatikai stratégia összehangolása az Önkormányzat és intézményei, valamint az önkormányzati tulajdonú cégek között.
- Az Önkormányzat belső kommunikációjának továbbfejlesztése. Az adatfeldolgozás és archiválás feltételeinek kialakítása. Minden egység információáramlásának felülvizsgálata és az abból adódó feladatainak meghatározása. A belső informatikai rendszer korszerűsítése, egységesítése, bővítése. Belső kommunikáció javítása informatikai alkalmazásokkal, adatbázis fejlesztések, munkafolyamatok informatikai támogatása.
- A munkatársak rendszeres képzéséhez kapcsolódóan – csoportos tanfolyamok mellett illetve helyett - önálló, számítógéppel segített tanulást és vizsgáztatást, illetve önképzést támogató módszerek és rendszerek bevezetése.
- Az önkormányzat hivatalos honlapja és a hivatalos információk közzététele lehetőség szerint többnyelvű legyen.



- Informatikai képzés és továbbképzés biztosítása az önkormányzati intézmények informatikusai számára közösen az oktatási felelőssel.
- Az Önkormányzat adatvagyonának felmérése, adatvagyon kataszter „adattárház” felállítása.
- Közcélú tartalmak kialakítása. A web alapú, közcélú információs szolgáltatások kialakítása szerkesztett, interaktív gyűjtőoldalak bővítésével (kereskedők, akciói, orvosi ügyelet, szolgáltatók címei és szolgáltatási adatai, ingatlan kataszter, közmű hálózati térképek, építési engedélyek helyzete, szervezetek, vállalkozások és boltok listája, turista eligazítás, on-line idegenvezetés, szoba és helyfoglalás, település-történet stb.)
- Részvétel a MITS Közháló programban, külső kommunikáció javítása.
- Területi e-pontok létesítése, felszerelése és működtetése. Nyilvános internet terminálok felszerelése.
- Statisztikák és adatbázisok közhálóra vitele.
- Önkormányzati egyablakos Internetes ügyfélszolgálat kialakítása.
- Uniós és kormányzati elektronikus kapcsolattartás eszközrendszerének kialakítása, a szükséges felhasználói képesség és készség megteremtése.
- On-line bejelentkezés (időpont-egyeztetés) hivatalokba, intézményekbe, orvosokhoz, elektronikus ügyfélszolgálatok.
- Elektronikus aláírást felhasználó on-line ügyintézés bevezetése.
- Ahol az on-line ügyintézés nem lehetséges (törvényi, vagy rendeleti okokból), ott adatközlő űrlapok web-lapra szerkesztése, letölthetőség biztosítása, kitöltött lapok befogadása.
- Az aláírás azonosító rendszer próbája, kísérleti rendben történő bevezetése. Az on-line ügyintézés beindítása.
- A lakosság és a vállalkozások számára az elektronikus ügyintézés lehetőségének biztosítása.
- EU regionális együttműködések (kistérség, régió) lehetőségeinek feltárása.

#### **4.4. ASP program**

Az ASP program a KDOP-2009-5.3.1 jelű pályázat lehetőségei alapján vizsgálja Veszprém MJV körzetközpont szerepének lehetőségét. Már a korábbi stratégiákban megfogalmazódott, „Veszprémet, mint a kistérség vezető városát, közigazgatási informatikai szolgáltató központtá kell alakítani. Olyan informatikai alkalmazásokat kell fokozatosan bevezetni, amelyek ASP (Application Service Provider azaz Alkalmazás-

szolgáltatás) modellben szolgáltathatóak a kistérségben található kisebb önkormányzatok számára.”

A stratégia fontos eleme az állampolgárok és vállalkozások minél szélesebb körben történő bevonása. Az elektronikus közigazgatás területén a bevonás fontos eleme a központi kormányzat szolgáltatásainak kiépítésén és széles körű bevezetésén túl az önkormányzatok működésének elektronizálása, elektronikus szolgáltatások kiépítése. A KR alapinfrastruktúrájának fejlesztésével párhuzamosan az elmúlt években megindult a települési önkormányzatok e-közigazgatásának kiépítése is. Alapvetően egyedi, szigetszerű megoldások születtek, köztük több sikeres nagyvárosi pilot-megvalósítás. Nagymértékű földrajzi lefedettséget, illetve ezen helyi kezdeményezések köré épülő integrált megoldást alig sikerült kialakítani. E téren a legnagyobb lemaradásban források és tudás hiányában a kisebb helyi önkormányzatok és a kistérségek vannak. Nemcsak a központi, hanem a helyi szinten is alapvető elvárás az egyszerű, gyors ügyintézés és ennek érdekében az e-közigazgatási tapasztalatok és eszközök, infrastruktúra integrált kiépítése. Ezért az országos stratégia célja, hogy a szigetszerű fejlesztések helyett az elkövetkező két évben – gesztor önkormányzatok bázisán - olyan informatikai alkalmazásszolgáltató központok, ASP-k jöjjenek létre, amelyekben az informatikai rendszereket központilag üzemeltetve az egyes hivatalok képesek a működésükhöz szükséges informatikai szolgáltatásokat elérni. Az integrált megvalósítás érdekében az informatikai szolgáltató-központok tevékenységét egységes ASP keretrendszer koordinálja, melynek feladata az interoperabilitás és a szerves fejlődés biztosítása, valamint az egyenlőtlenségek kiküszöbölése. A program eredményeként a jelenleg eltérő munkafolyamatok alapján működő önkormányzatok esetében egységes keretek között, költséghatékony formában biztosítható a modern informatikai eszközökre építő hatékony, átlátható és ügyfélbarát szolgáltató önkormányzatok számának bővítése.

Az Önkormányzatok az ÚMFT (Új Magyarország Fejlesztési Terv) megfogalmazása óta várták, hogy az ASP központok létrehozására kiírják a pályázatot. Végül is 2009. október 29-én került kiírásra a Közép-Dunántúli Regionális Operatív program keretében a „Közszolgáltatások elérését segítő informatikai rendszerek” című KDOP-2009-5.3.1 jelű pályázat.

A pályázatban az e-önkormányzati szolgáltatások fejlesztése terén az alábbi részcélok kerültek megfogalmazására:

- Állampolgárok és vállalkozások igényeihez igazodó, egységes önkormányzati e-ügyintézési szolgáltatások megvalósítása

- Önkormányzatok belső hatékonyságának növelése a korszerű informatikai megoldások segítségével és a hozzájuk kapcsolódó szervezetfejlesztéssel
- Fenntartható önkormányzati informatikai fejlesztések megvalósítása
- Szinergiák kiaknázása a párhuzamosan folyó központi e-közigazgatási fejlesztésekkel

A fenti célok megvalósítása érdekében a hangsúly a következő szempontok érvényesülésének biztosítására kerül: interoperabilitás, homogén e-ügyintézési szolgáltatások, a használhatóság, a felhasználóbarát és akadálymentes alkalmazások, definiált minimum szolgáltatások és fenntarthatóság.

A rendelkezésre álló pályázati forrás régióként 1,5 milliárd forint, ebből régióként 1 db ASP központ létrehozására és az önkormányzatok csatlakoztatására. A pályázat tervezett értékelési szempontrendszeréből (a csatlakoztatási indikátorok és az árazási modell pontozása kapcsán) az látszott, hogy akkor lehet jól kihasználni a keretet, ha nincs a régióból más konkurens pályázat, amelyik esetleg alá ígér árazásban vagy fölé indikátorokban. Ha pusztán az informatikai-műszaki követelményeket tekintjük, kijelenthetjük, hogy Veszprém MJV potenciálisan megfelelt a kiírás követelményeinek. A régióban rajtunk kívül csak Székesfehérvár tudja ezeket az alap kritériumokat teljesíteni.

Az ASP Központ létrehozására 500 és 825 millió forint közötti támogatás fordítható, a felhasználó önkormányzatok és kistérségek csatlakoztatására pedig 675 millió és 1 milliárd forint közötti összeg.

Támogatás mértéke a regionális ASP központ létrehozásánál max. 90% lehet, az önkormányzatok csatlakoztatásánál pedig 95%-os támogatás van. A pályázat benyújtójának fel kell mutatni a csatlakoztatott települések önrészét is. Így a pályázó városnak a csatlakoztatás önrész esetén át kell gondolni, hogy az milyen mértékben vállalható át a kisebb települési önkormányzatoktól. A legrosszabb esetben, amikor a csatlakozni kívánó önkormányzatok nem tudnak önrészt felmutatni, a pályázó MJV önrésze akár 115 - 130 millió Ft-ig is felmehet.

Azonban nem nyújtható támogatás azon pályázónak aki nem rendelkezik a vállalt önkormányzati csatlakoztatási szám 30%-ának megfelelő számú szándéknyilatkozattal.

A támogatást elnyerő önkormányzat:

- létrehozza az ASP központot és vállalja önkormányzatok csatlakoztatását, akik az igénybe vett szolgáltatásokért díjat fizetnek (ha tudnak);
- vállalja, hogy a legalább a régió lakosságának 30 %-a számára az adott önkormányzat által igénybevett szolgáltatásokon keresztül biztosítja e-önkormányzati szolgáltatások igénybevételének lehetőségét. A lefedettség számításába azon települések kerülnek figyelembe vételre, amelyek a meghatározott minimum alkalmazás portfólió legalább 2 elemét igénybe veszik
- vállalja minimálisan 50 település csatlakoztatását az ASP központhoz úgy, hogy a lefedett lakosság legalább 1/3-a a 30.000 főnél alacsonyabb lélekszámú településekről kerül ki. Egy adott település akkor minősül csatlakoztatottnak, ha a település legalább 2 jelen pályázatban részletezett minimum portfólió elemeként meghatározott szakrendszert vesz igénybe az ASP szolgáltatótól
- vállalja legalább 2 önkormányzati többcélú kistérségi társulás esetében, hogy a társulásba tartozó összes önkormányzat legalább 80 %-a részére - egyidejű csatlakoztatásukat követően - szolgáltatásokat biztosít (azok a társulásba tömörült önkormányzatok, amelyek megfelelnek a jelen fejezetben előírt csatlakoztatási kritériumnak ezen esetben beleszámítanak a csatlakoztatott település számba).

A fenti feltételeket a támogatásban részesülő önkormányzatnak együttesen kell teljesítenie. A Pályázó az ASP központ kiépítésben és működtetésében köteles olyan működési modellt kialakítani, amely biztosítja, hogy a kedvezményezett önkormányzat az ASP szolgáltatásból származó bevételeit elkülönítve tudja kezelni. Ebből a bevételből csak az ASP központ működtetése és fejlesztése finanszírozható. Ezek a bevételek nem fordíthatóak más, a kedvezményezett önkormányzatot terhelő feladatok finanszírozására. (A kedvezményezett önkormányzat az ASP szolgáltatások igénybevétele tekintetében szintén ügyfélnek minősül, tehát az általános szabályoknak megfelelő szolgáltatási díjfizetési kötelezettsége áll fenn.);

Székesfehérvár MJV kinyilvánította, hogy indulni kíván a pályázaton és megkereste a régióban található városokat (közte Veszprémet is), hogy csatlakozzon az általa létrehozandó ASP központhoz. Az év utolsó székesfehérvári közgyűlésén olyan előterjesztést fogadott el ezzel kapcsolatban, hogy kötelezettséget vállaltak minden hozzájuk csatlakozó település önrészáért biztosítására. A pályázat kiírás szerint ez azt jelenti, hogy amennyiben csatlakozunk a székesfehérvári ASP központhoz, akkor a legjobb

esetben 70.000.000 Ft támogatást nyerhetnénk úgy, hogy még az 5% önrészt sem kell előteremtenünk.

Azonban nem igényelhető egy adott önkormányzat, adott szakrendszerrel való kiszolgálása érdekében a pályázatban rögzített teljes csatlakozási keret, ha az adott önkormányzat korábban pályázati támogatással vagy saját forrásból már kiépítette az adott szakrendszert. Ilyen esetekben a táblázatban rögzített támogatási keret 30%-a igényelhető az önkormányzat eddig kiépített szakrendszerének az ASP központ által szolgáltatott alkalmazásra való cseréjére (upgrade), illetve ha saját rendszerét kívánja csatlakoztatni akkor ellenőrizhető módon definiálni kell, hogy a meglévő rendszer az újonnan bevezetendő főbb funkcionalitások hány %-val rendelkezik. Ezért jelen pillanatban pontosan nem lehet megmondani, mekkora támogatás kaphat a csatlakozó önkormányzat, azonban ha ezeket a szabályokat is figyelembe vesszük, akkor hozzávetőlegesen Veszprém által igényelhető maximális támogatási keret 50.000.000 Ft. Fontos azt is megjegyezni, hogy a korábbi GVOP-4.3.1 pályázatokban kiépített önkormányzati rendszerek fenntartási kötelezettsége biztosítható a jelen pályázat eredményeként létrejövő rendszerekbe történő integrálódással (Pályázati útmutató C.4.1).

Mivel a közel 130 millió Ft-os önrész előteremtésére nincs esélyünk - az eközgazgatási célokat továbbra is szem előtt tartva - a fentiek figyelembevételével jó lehetőségnek tűnik a csatlakozási szándékunk ahhoz az ASP központhoz, amelyet Székesfehérváron fognak kialakítani.