



TÖRÖKSZENTMIKLÓS VÁROS ÖNKORMÁNYZATA

AZ E-KÖZIGAZGATÁS ALAPISMERETEI

Az e-közigazgatás értelmezése

- ◉ Az elektronikus közigazgatás magában foglalja:
 - > a közigazgatás (és az igazságszolgáltatás) átfogó, belső folyamatainak reformját;
 - > a közigazgatás technológiai modernizációját;
 - > a szolgáltatások és az ezeket elérhetővé tévő csatornák multifunkcionálissá válását;
 - > az intézményesített, konzultatív, partneri viszony kialakítását kormányzat és polgárok, valamint azok közösségei között.

Az elektronikus kormányzat összetevői

- ⦿ a közigazgatási intézmények belső működésének megújítása – back-office, azaz szolgáltatói oldal
- ⦿ a lakosság és az üzleti szektor kommunikációja ezekkel az intézményekkel – front-office, azaz ügyfél oldal

Az e-közigazgatási szolgáltatások szintjei

- ◎ **Jelenlét fázisa**
- ◎ **Interakció fázisa**
- ◎ **Tranzakció fázisa**
- ◎ **Transzformáció fázisa**
- ◎ **Proaktív fázis**

Az e-közigazgatás célrendszere

- ◉ A szolgáltató közigazgatás megteremtése
- ◉ A közigazgatási szolgáltatások térbeli és időbeli korlátainak csökkentése
- ◉ A közigazgatás hatékonyságának növelése
- ◉ Az egységes közigazgatás képének kialakítása
- ◉ A közigazgatás strukturális átalakításának támogatása
- ◉ A közigazgatás átláthatóságának elősegítése
- ◉ Az esélyegyenlőség megteremtése a közigazgatási szolgáltatások esetében

Hazai társadalmi és gazdasági elvárások

◎ **Állampolgári igények:**

- > Gyorsaság
- > Kényelem
- > Elektronikus úton történő elérhetőség
- > Legfontosabb ügyek: adóbevallás, az útlevel és személyi igazolvány

◎ **Vállalkozások igényei:**

- > Kevesebb erőforrás-ráfordítás az ügyintézésre
- > Párhuzamos adatszolgáltatások csökkentése
 - > Pontosabb nyilvántartások

Az e-közigazgatás fejlesztésének sarokpontjai

- ◉ Hozzáférés mindenki számára
- ◉ Bizalom
- ◉ Az önkormányzatok információinak hatékonyabb felhasználása
- ◉ Belső piac és az uniós állampolgárság erősítése a határokon átnyúló szolgáltatások révén
- ◉ Interoperabilitás
- ◉ Szervezeti átalakulás

Az e-közigazgatástól várható eredmények

◎ **Pénzügyi hasznok**

- > Alacsonyabb működési költségek, kisebb ügyintézési költségek

◎ **Társadalmi hasznok**

- > Tértől és időtől független ügyintézés
- > Többféleképpen (különböző csatornákon) megvalósítható ügyintézés
- > Egyablakos ügyintézés
- > Átalakuló ügyfélkapcsolatok
- > Gyorsabban igénybe vehető szolgáltatások (idő megtakarítás)
- > Non-stop rendelkezésre állás (kényelem, időmegtakarítás)
- > Információk jobb kezelhetősége (kényelem, időmegtakarítás)
- > Önkiszolgálás lehetősége (kényelem, időmegtakarítás)
- > Jobb információellátás (tájékoztatottság, tudatosság növelése)
- > Kommunikáció javítása vidéki és távoli közösségekkel (kényelem, időmegtakarítás)

E-közigazgatási modellek

1. **Direkt megvalósítási modell**

- > A komplex, országosan egységes e-közigazgatási informatikát központilag hozzák létre és biztosítják direkt módon

2. **Indirekt megvalósítási modell**

- > Az egyes közigazgatási szervek az e-közigazgatás infrastruktúráját önállóan valósítják meg, az országosan egységes e-közigazgatást az állam pedig indirekt módon biztosítja (jogszabályalkotás, szabványosítás, minőségi követelmények, pénzügyi és szakmai támogatás)

Az EU elvárásai az e-közigazgatás kialakításához

- ⦿ Az állampolgár legyen a középpontban
- ⦿ Senki ne legyen kizárva a szolgáltatásokból
- ⦿ Körérdekű információk könnyen legyenek elérhetők
- ⦿ Adminisztratív terhek csökkenjenek
- ⦿ Átlátható, számon kérhető közigazgatás
- ⦿ Legyenek országokon átnyúló szintű szolgáltatások (e-közbeszerzés)

Releváns kormányzati programok és fejlesztések

E-közig 2010 stratégia

ÁROP - Államreform Operatív Program

EKOP - Elektronikus közigazgatás Operatív Program

E-közigazgatás 2010 stratégia

- A közszolgáltatások átalakítása az állampolgárok, a vállalkozások és a velük közvetlen kapcsolatban dolgozó köztisztviselők érdekében.
- A közigazgatás szervezetei és a közszolgáltatások háttérrendszerei számára integrált szolgáltatások bevezetése a közigazgatás átlátható és hatékony működése érdekében.
- A közsféra szakmai hozzáértésének (technológiai felkészültségének, technológia-befogadó képességének) növelése a vezetés és a megvalósítás szintjein a közszolgáltatások hatékony nyújtása érdekében.
- A vállalkozások, az állampolgárok és kiemelten az információs társadalom szempontjából hátrányos helyzetűek e-közigazgatás alkalmazási képességének fejlesztése.

ÁROP prioritások

- ◉ A kormányzási és megújulási képesség javítása
- ◉ Folyamatok megújítása és szervezetfejlesztés
- ◉ Az emberi erőforrás minőségének javítása

EKOP prioritások

- ⦿ A közigazgatás belső folyamatainak és szervezetének megújítása
- ⦿ A közigazgatási szolgáltatásokhoz történő hozzáférést támogató infrastrukturális fejlesztések – szolgáltatások eljuttatása az ügyfelekhez.

Az önkormányzatokat érintő EKOP célterületek

- ◉ Központi rendszer fejlesztése
- ◉ Elektronikus fizetés
- ◉ Területi alkalmazásszolgáltató
központok kialakítása - ASP

Az ASP szolgáltatás előnyei:

- > A legmodernebb, szabványosan működő alkalmazások érhetőek el
- > Nem kell központi szerver-környezetet kialakítani és folyamatosan üzemeltetni
- > Csak a helyi informatikai feladatokat kell ellátni
- > A költségek havi rendszerességgel, előre jól kalkulálhatók
- > A bevezetési költségek (és az erőforrás-ráfordítások) jelentősen csökkennek
- > Nincsenek fejlesztési költségek a felhasználónál
 - > A bevezetési költségek (és az erőforrás-ráfordítások) jelentősen csökkennek

Az önkormányzatok informatikai támogatása - back office rendszerek

Az e-közigazgatási megoldásokban alkalmazott back-office rendszerek célja az ügyviteli folyamatok informatikai támogatása.

A közigazgatási back-office rendszerek moduljai egy-egy feladatcsoport támogatását valósítják meg, s e modulok jelentik az e-ügyintézés „háttérét”.

Back-office rendszerek feladata

A back-office rendszerek az ügyviteli folyamatok informatikai támogatása során komplex szolgáltatásokat kell, hogy nyújtsanak:

- ◉ a közigazgatási szervezetek ügyintézőinek,
- ◉ az ügyfélszolgálati munkatársaknak,
- ◉ a vezetőknek,
- ◉ és közvetetten – a front-office rendszereken keresztül - az ügyfelek számára is,

hogy az e-közigazgatási szolgáltatások belső munkafolyamatait teljes mértékben elektronikusan legyenek elvégezhetőek.

Integrált informatikai háttér

- ◉ Közigazgatás gépesítése
- ◉ Honlapok portálokká alakítása
- ◉ Ügyintézési folyamatok racionalizálása
- ◉ Intelligens technológiák alkalmazása
- ◉ Adatvagyon egységesítése
- ◉ Elérhetőség biztosítása
- ◉ Kommunikáció
- ◉ Nemzetközi együttműködés

A legfontosabb back-office szolgáltatások

- ◉ Ügyvitelmenedzsment
- ◉ Szervezeti erőforrások kezelése
- ◉ Szakigazgatási feladatok támogatása
- ◉ Vezetői információk szolgáltatása, döntéstámogatás
- ◉ Csoportmunka-támogatás
- ◉ Dokumentumkezelés
- ◉ Tudásmenedzsment
- ◉ Térinformatikai megoldások

A back-office rendszerek tervezése és bevezetése

- ◉ Önkormányzatok összefogása
- ◉ Munkafolyamatok elektronizálása
- ◉ Szakmai segítség igénybevétele
- ◉ Döntéshozók elkötelezettsége, példamutatása
- ◉ Belső szakmai továbbképzések biztosítása

A közigazgatási ügyfélkapcsolatok modernizálása

- ◉ Cél, hogy az állam egységes felületen jelenjen a szolgáltatásaival az ügyfelek előtt
- ◉ Személyes ügyfélszolgálat esetében **térségi közös közigazgatási szolgáltató központok** létrehozásával valósítható meg az egységes megjelenés
- ◉ Elektronikus úton igénybe vehető ügyfélszolgálat kiépítésével megteremthető **az elektronikus ügyintézés egységes „kapuja”**
- ◉ Integrált informatikai hozzáférési felületet (portál) kell kialakítani (Front-office)
 - ◉ Biztosítani kell a többcsatornás ügyintézés lehetőségét az ügyfelek számára

Az e-közigazgatás legfontosabb front-office moduljai

- ◉ ügyfélkapcsolat-kezelés (call center, CC, CRM),
- ◉ ügyfél-authentikáció,
- ◉ közérdekű, közhasznú adatok megjelenítése,
- ◉ ügyfél-fórum, ügyfél-levelezés,
- ◉ ügyintézési szolgáltatások,
- ◉ elektronikus aláírás, hitelesítés,
- ◉ elektronikus fizetés lehetősége,
- ◉ település- (kistérségi, megyei, regionális) marketing,
- ◉ e-szavazás, e-választás

Elektronikus kiszolgálás, virtuális ügyfélszolgálat

A virtuális ügyfélszolgálatok célja az, hogy egyetlen, egységes felületen kerülhessünk kapcsolatba a hálózaton elérhető közigazgatási, közszolgáltatási szervezettel és szolgáltatásaival, ott minden lehetőség elérhető legyen, amit a hálózaton nyújtanak.

Internetes szolgáltatások szintjei

- ◉ Teljesen nyilvános, szabadon felhasználható szolgáltatások
- ◉ Jelszóval, azonosítóval védett szolgáltatás
- ◉ Kizárólag egy-egy azonosított ügyfél számára elérhető szolgáltatás

A virtuális ügyfélszolgálat funkciói

Tájékoztatás a szervezetről

Tájékoztatás a szolgáltatásokról

Aktuális információk, hírek

Hirdetések

Regisztráció

Segédletek

Kapcsolat

Panaszbejelentés

Elégedettség jelzése

Hírlevél, reklámok, humor

Közérdekű, felvilágosító, PR információk

Az elektronikus ügyintézés és a hagyományos ügyintézés kapcsolata

- ◉ Az elektronikus és a hagyományos ügyintézés nem két elkülönülő eljárástípus
- ◉ Biztosítani kell az átjárhatóságot az ügyfelek részére akár az ügyintézési folyamaton belül is
- ◉ A választott megoldás tekintetében a rendelkezési jog alapvetően az ügyfél kezében van

A kapcsolatkezelés integrált rendszerei

- ◎ A **kapcsolatközpont (CC)** funkciója a különböző csatornákon érkező
 - > ügyféligenyek „összeterelése”
 - > teljesítésük koordinált irányítása
- ◎ A **közönségkapcsolati menedzsment rendszer (CRM)**
 - > Teljes körűen biztosítja az ügyfél-információkat és ügyféltörténetet
 - > Lehetőséget biztosít a ügyfélkezelés monitorozására és az elemzésére
 - > Lehetővé teszi az ügyintézési szokásokra vonatkozó előrejelzések készítését

Ügyfélkapu

- ◉ Az Ügyfélkapu a magyar közigazgatás elektronikus ügyfél-beléptető és azonosító rendszere

Az elektronikus ügyfélkapu szolgáltatásai

- ◉ Az ügyfél biztonságos, egyszeri azonosítása, majd összekötése az elektronikus szolgáltatást nyújtó intézmény alkalmazásaival.
- ◉ A piacon lévő szabványos elektronikus aláíró alkalmazások fogadása

A kommunikáció szerepe az e-közigazgatás megteremtésében

◎ Külső kommunikáció

- › Portálok szerepe a tájékoztatásban
- › Az e-mail alkalmazási lehetőségei

◎ Belső kommunikáció

- › Az e-mail szerepe
- › Az Intranetek nyújtotta lehetőségek
- › Dokumentumok kezelése – a közigazgatás alapvető információs bázisa

Önkormányzati honlapok

- ◉ Miért kellene honlapok?
- ◉ Honlap ellátottság és fejlettség
- ◉ Honlapokon nyújtott szolgáltatások
- ◉ Kistérségi portálok létrehozása

Az e-ügyintézés szabályozása

- ◉ Ket.: Az elektronikus eljárás egyenrangú a papír alapúval
- ◉ Ügyfelek jogainak sérthetetlensége
- ◉ Felsőoktatási intézményekbe való felvételi jelentkezés elektronikus lehetősége
- ◉ A nagy állami informatikai rendszerek (cégnyilvántartás, ingatlan nyilvántartás stb.) elektronikus úton is hozzáférhetővé váltak, csakúgy, mint a hatályos jogszabályok.

Az e-közigazgatás központi rendszerei

- ◉ Közös kapcsolódási pontként szolgál az állampolgárok és az üzleti szereplők, valamint a közzszolgálati intézmények között
- ◉ A Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer biztosítja
 - EKG
 - Kormányzati Portál
 - Kormányzati Ügyféltájékoztató Központ
 - Ügyfélkapu
 - 20/27 szolgáltatás

Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat (EKG)

- ◉ Feladata, a kormányzati és közigazgatási adatbázisok, hálózatok és informatikai rendszerek összekapcsolása
- ◉ Célja, rendeltetése:
 - > Az állami intézmények által nyújtott szolgáltatások elérésének biztosítása (Front-Office feladatok)
 - > Közigazgatási háttérszolgáltatások elérhetővé tétele a jogosult felhasználók számára (Back-Office feladatok)
 - > A kormányzati szervek közötti kommunikáció, az adatátvitel költségeinek csökkentése, minőségi szintjének emelése
 - > Kormányzati szintű, több felhasználó által használt alkalmazások hatékony működtetése
 - > Az elektronikus ügyvitel és ügyintézés feltételeinek megteremtése
 - > A kétirányú kormányzati kapcsolatok biztosítása a brüsszeli adminisztráció rendszereihez
 - > Védett szolgáltatások biztosítása

Kormányzati Portál

- ◎ A portálnak lehetővé kell tenni
 - > A közérthető tájékoztatást a közigazgatási ügyek intézésével kapcsolatosan
 - > A közigazgatási ügyek intézését
 - > A közigazgatás rendszerének megismerését
 - > Eligazodást az államigazgatási intézmények weblapjai között
 - > A közigazgatási nyilvános adatbázisok elérését
 - > Az informálódást Magyarországról

Kormányzati Ügyfél- tájékoztató Központ (KÜK)

- Célja globális és hatékony többcsatornás fogadó-válaszadó szolgálat megszervezése
- Feladata az állampolgárok, vállalkozások és egyéb szervezetek teljes körű és szakszerű tájékoztatása

Elektronikus információszabadság

- ◎ A közfeladatot ellátó szervezetek a működésükkel kapcsolatos fontosabb, közérdekű adatnak minősülő információkat jól strukturált módon közzéteszik honlapjaikon.
- ◎ Szervezet
 - > Felépítése
 - > Működése
 - > Gazdálkodása

Üvegseb törvény

- ◉ A közpénzek felhasználásával, a köztulajdon használatának nyilvánosságával, átláthatóbbá tételével és ellenőrzésének bővítésével összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2003. évi XXIV. törvény
- ◉ A közzétételi kötelezettség az államháztartás pénzeszközeinek felhasználásával, az államháztartáshoz tartozó vagyonnal történő gazdálkodással összefüggő, nettó ötmillió forintot elérő vagy azt meghaladó értékű szerződésekre vonatkozik.

Az e-önkormányzat kialakítása során bekövetkező változások és fejlesztések az alábbi főbb területeket érintik:

- ◉ tartalom és szolgáltatások
- ◉ szabályozás és eljárások
- ◉ kultúra és egyéni tudás
- ◉ IKT infrastruktúra
- ◉ intézményrendszer és együttműködés

Az e-önkormányzati stratégia figyelembe veszi

- ◉ A kormányzati elképzeléseket rögzítő Magyar Információs Társadalom Stratégia (MITS) alapelveit
- ◉ A közigazgatási tartalmú fejlesztések esetében az kormányzati törekvéseket keretbe foglaló E-közigazgatás 2010 Stratégiát
- ◉ Az önkormányzatokra vonatkozó stratégiákat, fejlesztési elképzeléseket
- ◉ A Nemzeti Biztonsági Stratégiát
- ◉ Valamint szoros kapcsolatban kell állnia a kommunikációval

A tervezés legfontosabb kérdései

- ◉ Felhasználók igényei
- ◉ Változás-menedzsment
- ◉ Költségek és hatékonyság
- ◉ Intézményi struktúra
- ◉ Technológia

A stratégia célrendszere

- ⦿ Az önkormányzati szolgáltatások minőségének javítása
- ⦿ Hatékonyabb és költségtakarékosabb önkormányzati működés
- ⦿ Az állampolgárok demokratikus részvételének erősítése

Az e-önkormányzati stratégia megvalósítása

A stratégia megvalósítását több tényező (a rendelkezésre álló erőforrások, a technika fejlődése, a szervezeti struktúra esetleges változásai, infrastrukturális változások stb.) befolyásolja, ezért a stratégia évenkénti felülvizsgálata és gördülő tervezése szükséges. A stratégia-tervezés során szükség van az elvégzett akciók kiértékelésére és folyamatos visszacsatolására.

Új stratégia kidolgozására van szükség:

- ◉ a korábbi e-önkormányzati (vagy a régebbi szemlélet alapján informatikai) stratégia célkitűzései megvalósultak,
- ◉ jelentősen változtak a kormányzati, vagy fejlesztéspolitikai célkitűzések,
- ◉ olyan mértékű szervezeti, működésbeli változások zajlottak le az intézményen belül, amelyek a funkcionális területek működését alapvetően érintették.

Stratégia készítési ajánlás

- ◉ A jelenlegi helyzet meghatározása (PEST, SWOT, Értéklánc, Érintettek)
- ◉ Célok kitűzése
- ◉ Célok elérésének útja
- ◉ Célok, akciók, programok, projektek
- ◉ Eszközök
- ◉ A stratégia érvényesítése
- ◉ Mérések, mutatók

A dokumentum szerkezete

- ◉ Vezetői összefoglaló
- ◉ Bevezetés
- ◉ Helyzetelemzés
- ◉ Célállapot, vízió felvázolása
- ◉ Célrendszer felépítése
- ◉ A megvalósítás lépései, részletes tervezés
- ◉ A megvalósítás eszközei
- ◉ Ellenőrzés, monitoring
- ◉ Összefoglalás
- ◉ Mellékletek

Az e-közigazgatás sikeres bevezetésének legfontosabb lépései

1. lépés – Felhasználói igények felmérése
2. lépés – Megvalósító szervezet létrehozása, stratégia kidolgozása, együttműködési lehetőségek feltárása, projektek meghatározása
3. lépés – Források előteremtése, pénzügyi megtérülés és egyéb hasznok becslése
4. lépés – Fejlesztési projektek elindítása, irányítása és koordinációja
5. lépés – Folyamatos minőségellenőrzés
6. lépés – Az ügyfelek tájékoztatása, felkészítése
7. lépés – A szolgáltatások beindítása, első visszacsatolások értékelése
8. lépés – A szolgáltatások működésének elemzése, értékelése, továbbfejlesztési pontok kijelölése
9. lépés – A stratégia időszakos felülvizsgálata
10. lépés – A tapasztalatok közzététele, továbbadása

Források , költségek, várható megtakarítások tervezése

- ⊙ Források:
 - > Költségvetés
 - > Pályázati lehetőségek
 - > Hitel
 - > PPP
- ⊙ a megtérülés vizsgálata
- ⊙ a költséghaszon elemzés
- ⊙ Egyéb nehezen mérhető hasznok figyelembe vétele
 - > Gyorsaság, kényelem, társadalmi hatások, gazdaságélénkítés, stb.

Megvalósítandó szolgáltatások kiválasztásának szempontjai

- ◎ **Kötelezően nyújtandó szolgáltatások**
 - > EU – Kormányprogram – Nemzeti stratégiák
 - > Ket. alapján
- ◎ **Ügyféligenyvek alapján nyújtandó szolgáltatások**
 - > Ügyféligenyvek felmérése, elemzése, értelmezése
- ◎ **A szervezet érdekei alapján nyújtandó szolgáltatások**
 - > Humán erőforrások kímélése
 - > Költségmegtakarítások elérése
 - > Ügyfelelégedettség növelése