

Vezetői összefoglaló

Ezen Konceptió keretein belül rövidtávon 2005-ig, középtávon 2007-ig, hosszú távon 2012-ig jelöljük ki a fejlesztések megvalósításának irányát.

A stratégia készítésének kiváltó oka volt, hogy a 2003-ban megjelent Magyar Információs Társadalom Stratégia (MITS) elektronikus önkormányzati részstratégiájában megfogalmazott célokat Polgármesteri Hivatalunknál megvalósítható formába öntsük, figyelembe véve a MITS Elektronikus Önkormányzati részstratégiájának ajánlásain túl az eEurope és eEurope plus program ajánlásait.

Stratégiai elemek

Jelen koncepció célja a következő **főbb elemek** megvalósítása a stratégiai időszak (2012) végére:

Az e-ügyintézés (teljesen elektronikus ügyintézés) bevezetése

Stratégiai célunk a MITS-ben megfogalmazott elektronikus ügyintézési lehetőségek fokozatos és hatékony kiépítése, törekedve az eEurope ajánlásaiban megfogalmazott szintek fokozatos bevezetésére a tervezett időszak (2012) végére.

e-ügyfélkezelés, e-önkormányzás kialakítása

A MITS-sel összhangban úgynevezett **szolgáltató önkormányzatot** szeretnénk kialakítani közép és hosszú távon.

e- közbeszerzés megvalósítása

Ezen szolgáltató önkormányzat alá tartozó funkciócsoportot fontossága miatt külön célként kívánjuk kezelni. A hatékony átláthatóbb pénzügyi rendszert rövid és közép távon kívánjuk bevezetni.

Településmarketing támogatása

Célunk, hogy önkormányzati portál információkat és szolgáltatásokat nyújtson Pásztó és a kistérség állampolgárai, intézményei, az üzleti élet szereplői (különös tekintettel a KKV-ra), turisták és egyéb érdeklődők számára. Az érdeklődők az interaktív portálon információkat szerezhetnek Pásztó turisztikai nevezetességeiről, sport és kulturális lehetőségeiről, szállás és vendéglátóhelyeiről, rendezvényeiről, egészségügyi szolgáltatásokról. Az interaktivitás biztosítása érdekében olyan alkalmazások fejlesztését tervezzük, amelyek lehetővé teszik speciális szolgáltatások nyújtását (asztal és szállásfoglalás, on-line jegyrendelés, stb.).

Infrastruktúra biztosítása

Célunk a meglévő, már kiépített infrastruktúra lehetőségeire alapozva az informatikai és telekommunikációs alpinfrastruktúra kiépítése. Ezt a célt két alfeladat formájában kívánjuk megvalósítani. Első alfeladat a szélessávú Internet eléréssel nem rendelkező önkormányzati intézmények részére korszerű és gyors Internet kapcsolat biztosítása.

A második alfeladat keretein belül ösztönözni, támogatni szeretnénk a szélessávú Internet elérést, a helyi tartalmak és az elektronikus szolgáltatások igénybevételének mind szélesebb körben történő használata érdekében.

Belső hatékonyságnövelés

A MITS ajánlásai alapján kívánjuk kialakítani az alábbi alkalmazás csoportokat:

- Irodaautomatizálás, kommunikáció
- Vezetői információk és elektronikus döntéstámogatás
- Tudásmenedzsment
- Adminisztratív, valamint költségvetési alkalmazások
- Közigazgatási alkalmazások

A stratégia megvalósítása és céljai

A stratégia megvalósítása projektekre bontva történik. A „nagyobb” összetettebb projektek megvalósításához elengedhetetlen külső szakemberek, cégek bevonása, akik megfelelő tudás alapú támogatást és pénzügyi háttérrel nyújthatnak számunkra. Ezen külső szakembereknél, cégeknél kiemelten meg kell vizsgálni, hogy az adott feladatkörre milyen referenciákkal rendelkeznek. Figyelmet kell fordítani a tapasztalattal rendelkező munkatársak megfelelő, célirányú képzésére.

A stratégiában szereplő célok megvalósításával azt a lehetőséget szeretnénk megteremteni a térség lakóinak, hogy elsajátíthassák az elektronikus, tudásalapú rendszerek használatát, így készség szintjévé válhat a számítástechnika és az Internet a mindennapi feladatok ellátásában. Ezzel lehetőséget biztosítunk az itt élők számára a térség egyéb infrastrukturális elmaradottságából származó hátrányok enyhítésére, megszüntetésére.

A koncepció

Ezen koncepció a Polgármesteri Hivatal informatikai jövőképét, fejlesztésének irányát, irányelveit határozza meg. Ennek értelmében „kézzelfogható”, mérhető mérőszámokat, számszerűsített célokat nem tartalmaz sem informatikai, sem önkormányzati szempontból. A konkrét mérőszámok és módszerek megadása a konkrét kivitelezés során, a megvalósuló projekteknél történik, és ezek sikerességét mérjük, és mutatjuk meg velük.

Ezen koncepció a MITS e-önkormányzati részstratégiájával összhangban három szakaszra bontható:

- Rövid távú: 2005-ig terjedő időszak
- Közép távú: 2007-ig terjedő időszak
- Hosszú távú: 2012-ig terjedő időszak.

A Polgármesteri Hivatal informatikai koncepciójának tartalma a jelenleg aktuális helyzetre, alapelvekre, célokra, prioritásokra épült. Ennek megfelelően a körülmények változásakor, de legkésőbb az egyes időszakok végén a teljes anyag *aktualizálása szükséges*.

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 a Polgármesteri Hivatal számára. E változások, melyek összességében jelentősen befolyásolják a Hivatal informatikai feladatait és lehetőségeit, szükségessé teszik egy új informatikai stratégia kialakítását. A stratégia rövid-, közép-, illetve hosszú távú célokat azonosít. A rövid távú célok megvalósításához akcióterveket tartalmaz, melyek megvalósítása a Polgármesteri Hivatal egyértelmű feladata. (1. sz. Melléklet)

Az Unió az elektronikus közszolgáltatások, az elektronikus ügyintézés vonatkozásában is fogalmaz meg elvárásokat. A közszolgáltatások végzésére vonatkozó Európai Unió ajánlás, a "Common List of Basic Public Services" a tagállamok számára elvárásokat határoz meg az állampolgároknak, ill. az üzleti élet szereplőinek elektronikusan nyújtandó közszolgáltatások körére, és azok Interneten keresztül történő igénybevételének szintjeire vonatkozóan.

Az ajánlás négy elektronikus szolgáltatási fejlettségi szintet különböztet meg:

1. szint - információ:

On-line információk nyújtása a közigazgatási szolgáltatásokról („ügyleírások”).

2. szint - egyirányú interaktivitás:

Az ügyleírások által nyújtott információkon túl az ügyintézéshez szükséges űrlapok, nyomtatványok is letölthetők, kinyomtathatók.

3. szint - kétirányú interaktivitás:

Az ügyintézéshez szükséges űrlapok, nyomtatványok on-line kitölthetők, elektronikus (elektronikus aláírás segítségével) hitelesíthetők, s ugyancsak on-line továbbíthatók.

4. szint - teljes kör; elektronikus ügyintézés:

A teljes ügyintézés, ügymenet elektronikus; űrlap, nyomtatvány kitöltése, hitelesítés, továbbítás, döntés, kézbesítés, illeték lerovása (az elektronikus aláírás felhasználásával).

Természetesen az informatikai fejlődés felértékelődése nem csak és nem elsősorban az Unió elvárások miatt fontos: egy kis, nyitott gazdaság – mint hazánké – nem engedheti meg magának azt a versenyhátrányt, amit az informatikai lemaradás okoz. Az informatikai fejlesztések irányát az Informatikai és Hírközlési Minisztérium (IHM) által készített a Magyar Információs Társadalom Stratégiája (MITS) hivatott kijelölni (korábban hasonló céllal a MEH IKB által készített Nemzeti Információs Társadalom Stratégiája funkcionált).

A nemzeti stratégia azokat a teendőket fogalmazza meg víziók, tervek és akciók szintjén, amelyek azt szolgálják, hogy Magyarország új fejlődési és modernizációs útra léphessen. A MITS azt kívánja elérni, hogy Magyarországon tíz éven belül tudásalapú gazdaság, modern információs társadalom, állam és önkormányzat alakuljon ki.

A MITS megalkotásának hat célja van:

- első célja mindenki előtt világossá tenni, hogy Magyarország számára nincs más alternatíva, mint belépni az információs korba annyira intenzíven és innovatívan, amennyire erőnkéből telik,
- a második cél az, hogy a stratégiakészítés szabályai szerint a tudásalapú gazdaság és információs társadalom építésére átfogó víziót, ennek megfelelő összetett és összehangolt terveket és a tervek megvalósításához operatív programokat adjon,
- a harmadik cél az, hogy a hazai információs társadalom stratégiája a magyar gazdaság versenyképesebbé és eredményesebbé válását szolgálja,
- negyedik célja, hogy megvalósuló stratégiaként bizonyítsa: az informatika, az információs és kommunikációs technológia nem pusztán lehetőség, hanem hatékony eszköz
- ötödik célja, hogy Magyarországnak legyen a Kormány által elfogadott – az európai értékek elfogadását is tükröző –, az információs társadalom fejlesztésére vonatkozó távlati terve és programja,
- a stratégia hatodik célja, hogy alaptervként szolgáljon.

A MITS célkitűzései és a célkitűzéseket megvalósítani szándékozó programjai illeszkednek az Európai Unió stratégiájához, és stratégiai programjaihoz, az eEurope+ illetve az eEurope 2005 akciótervekhez. Ez egyúttal lehetőséget ad arra, hogy kapcsolódjon a közösségnek az eEurope-ot támogató programjaihoz (pl. IST, eContent, eSafety, IDA stb.). Ugyanez teszi lehetővé, hogy az EU strukturális alapjai forrásként felhasználásra kerülhessenek az információs társadalom építéséhez. Ezt a lehetőséget a Nemzeti Fejlesztési Terv keretei között kívánja a MITS kihasználni azzal, hogy egyes programjait az NFT operatív programjaiba – elsősorban a gazdasági versenyképesség 4. prioritásába – illeszkedően alakítja ki.

A MITS hatodik céljának megfelelően (miszerint a MITS alapterv) az abban kitűzött célokat al- és részstratégiák, programok bontják tovább – ilyen részstratégia az ugyancsak az IHM által kimunkált e-önkormányzat stratégia (Magyar Információs Társadalom Stratégia elektronikus önkormányzati részstratégiája) is (szintén fontos részstratégia a Miniszterelnöki Hivatal Elektronikus Kormányzat Központja által készített E-kormányzat stratégia).

1.2. A stratégia kidolgozásának céljai

Pásztó Városi Polgármesteri Hivatal az informatikai stratégia kidolgozásával el kívánja érni, hogy:

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

1.3. *A Polgármesteri Hivatal jövőképe*

Pásztó Városi Polgármesteri Hivatal alapvető célja, hogy ügyfelei részére – az önkormányzati törvényben rögzített alapelveknek és feladatoknak megfelelően – a szolgáltatások biztonságos ellátását, a szolgáltatások színvonalának folyamatos javítását segítő adminisztratív és szakértői támogatását, illetve a Hivatal magas színvonalú működését biztosítsa.

A helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény (Ötv.) preambulumban foglalt azon elv áll, miszerint: „A helyi önkormányzás lehetővé teszi, hogy a választópolgárok helyi közössége - közvetlenül, illetőleg a választott helyi önkormányzata útján - önállóan és demokratikusan intézze a helyi érdekű közügyeit.” A helyi közügy fogalmát az Ötv. 1. § (2) bekezdése az alábbiak szerint definiálja: „A helyi közügyek a lakosság közszolgáltatásokkal való ellátásához, a közhatalom önkormányzati típusú helyi gyakorlásához, valamint mindezek szervezeti, személyi és anyagi feltételeinek helyi megteremtéséhez kapcsolódnak.”

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 információtömeg hatékony kezeléséhez.

Ebben a viszonylatban (az e-önkormányzat részstratégia szerint): „Az informatika feladata az önkormányzatok támogatása küldetésük teljesítésében, céljaik elérésében, stratégiáik megvalósításában, napi feladataik megoldásában, beleértve a gyors, bürokráciamentes, ügyfélbarát közigazgatási szolgáltatások nyújtását, az ügyintézés tér- és időkorlátainak áthidalását, az ügyintézési folyamat átláthatóvá tételét és további feladatokat.”

A belső infrastruktúra (gépek, szerverek, hálózat) a megvalósított alkalmazásokkal párhuzamosan kell, hogy fejlődjön, az applikációk igényeinek megfelelő mértékben. Az infrastruktúra fejlesztése minden projektnek feladata ebben a megkívánt mértékben.

A hosszú távon kialakítandó funkciók tekintetében nem érdektelen (sőt az átlagosnál sokkal fontosabb) az információ elérésének a sebessége. Ezért a Hivatal kapcsolatát elengedhetetlen már rövidtávon tovább fejleszteni, mivel ez szolgálhat csatlakozási pontként a későbbi hálózathoz, amellyel az önkormányzati intézmények közötti kapcsolatot lehet megoldani. Az önkormányzatnak a kistérségben betöltött szerepe miatt a kistérségi összefogásban megvalósított informatikai fejlesztések központja is lehet, amihez szintén elengedhetetlen a nagy sáv szélesség.

1.3.1. *A stratégia e-önkormányzat jövőképének alapvetése:*

„A szolgáltató-típusú helyi közigazgatás, önkormányzat megteremtése, az önkormányzatok szervek belső, működési hatékonyságának fokozása, a költségek optimalizálása megköveteli a feladatok legszélesebb körét átfogó, integrált, önkormányzati információs rendszert, valamint a korszerű, megbízható, költség-hatékony infokommunikációs infrastruktúrát.”

A stratégia az e-önkormányzat jövőképét az alábbi megoldástérképben vázolja:

- I. e-Ügyintézés (elektronikus ügyintézési szolgáltatások)
 - On-line információk a közigazgatási szolgáltatásokról (ügyleírások)
 - Nyomtatványok, űrlapok letöltése (az ügyintézéshez)
 - Nyomtatványok, űrlapok on-line kitöltése, hitelesítése, továbbítása
 - Teljes elektronizált ügyintézés, (döntés, kézbesítés, illeték stb.)
 - Függetlenben lévő ügyek elektronikus követése
- II. e-Ügyfélkezelés
 - Call Center
 - „Önkiszolgáló” alkalmazások Interneten keresztül (partnerek részére)
 - CRM (Customer Relationship Management)
- III. Közérdekű, közhasznú információk; település-marketing
 - Közérdekű, közhasznú információk megjelenítése
 - Ügyfél-fórum, ügyfél-levelezés
 - Település-marketing
 - Elektronikus közbeszerzés
- IV. e-Önkormányzás
 - A képviselő testület és a bizottságok ülései támogatása
 - A helyi elektronikus népszavazás infrastruktúrája biztosítása
- V. Belső „ügyfelek” kezelése
 - On-line információk (intraneten, ill. extraneten keresztül)
 - Önkiszolgáló alkalmazások (intraneten, ill. extraneten keresztül)
- VI. Közigazgatási alkalmazások
 - Adók és egyéb bevételek
 - Vagyonkezelés, vagyongazdálkodás
 - Településfejlesztés, beruházások
 - Településüzemeltetése
 - Közterület-felügyelet
 - Ipari, kereskedelmi igazgatási feladatok
 - Művelődési, oktatási, sport feladatok
 - Szociális- és egészségügyek
 - Egyéb önkormányzati feladatok
- VII. Hatósági alkalmazások
 - Okmányirodai feladatok (üzemeltetés)
 - Gyámhivatali feladatok
 - Anyakönyvi hivatali feladatok
 - Építéshatósági feladatok
 - Egyéb területi igazgatási feladatok
 - Közigazgatási térinformatika
- VIII. Adminisztratív (költségvetési) alkalmazások
 - Számvitel, pénzügy, kontrolling
 - Humánpolitika, humán erőforrás-gazdálkodás,
 - Anyag-, tárgyi eszköz-gazdálkodás,
 - Projektek és programok (beruházások, fejlesztések)
 - Elektronikus iktatás, ügyirat-, dokumentum-, munkafolyamat kezelés
 - Jogszabályi információk szolgáltatása (jogtárak)
- IX. Irodautomatizálás, kommunikáció
 - Szövegszerkesztés, dokumentáció- és prezentáció-készítés,
 - Táblázatos és grafikus kimutatás készítés,
 - Elektronikus levelezés (belső, külső),
 - Feladatkezelés, ütemezés, stb.

X. Vezetői információk és döntéstámogatás, tudásmenedzsment

- Stratégiai tervezés és kontroll
- Önkormányzati intelligencia (döntéstámogatás, adattárház, adatbányászat)
- Dokumentáció-menedzsment
- Csoportmunka-szoftverek (group-ware),
- Internet, intranet, extranet (mint információforrás)

A megoldás-térkép egy jövőmodell koncepció: nem célozza egy egységes önkormányzati alkalmazásrendszer kiépítését; keretként ill. útmutatóként kíván szolgálni.

Fenti elvárásoknak, céloknak – valamint elsősorban a helyi gazdaság és társadalom jogos elvárásainak – a Polgármesteri Hivatal is csak úgy tud eleget tenni, ha egységes szemléletű (az eEurope program, a MITS és a fentebb idézett e-önkormányzat részstratégia cél- és megoldásrendszerével azonosuló), a meglévő helyzet felmérésen alapuló, reális célokat kitűző, a megvalósulás mérését is előirányzó stratégiába foglalja az információs technológiák alkalmazásáról való elképzeléseit.

Összegezve: jelen stratégia célja a vízió megalkotása, majd a források (különös tekintettel a pályázati lehetőségekre) tudatos, tervszerű felhasználása e vízió mind teljesebb megvalósítása érdekében.

A Polgármesteri Hivatal stratégiája mellett szükséges a kistérség informatikai stratégiájának megalkotása is, hiszen a kistérségi szerepkör növekedésével egyes feladatok, valamint egyes támogatások közvetlen címzettje lesz, így szükséges, hogy kialakítsa az azok ellátásához ill. fogadásához szükséges információs hátteret.

1.4. *A Polgármesteri Hivatal stratégiai szerepvállalása*

A felvázolt jövőképek szerint a Polgármesteri Hivatal egy olyan szolgáltató típusú önkormányzat része, mely az informatikai alkalmazásokat céljai megvalósítása érdekében alkalmazza: korszerű közigazgatási szolgáltatásokat nyújt (e-ügyfélkezelés) és biztosítja a demokratikus típusú hatalomgyakorlás jellegzetességeinek megfelelően a választott képviselő-testület munkájának választók általi mind teljesebb megismerhetőségét, továbbá a választók szándékai, véleménye megismerésének korszerű formáit (e-önkormányzás). Mind az e-ügyfélkezelés, mind az e-önkormányzás a lakosság minél szélesebb körét éri el és vonja be a korszerű alkalmazások felhasználásába. Éppen ezért a jövőkép épít a partnerség elvére: céljai megvalósítása érdekében partneri kapcsolatot kínál fel az együttműködő hatóságoknak, a régió és a kistérség településeinek és szervezeteinek, a pásztói civil és üzleti szféra szereplőinek (e-partnerség).

A jövőkép (az e-önkormányzati stratégia jövőképével párhuzamosan) az informatikai alkalmazások széles körét vonja látókörébe:

- támogatja az elektronikus ügyfélkezelést, az on-line, interaktív közigazgatási alkalmazásokat (az e-ügyintézés 4. szintjének elérése), az ügyintézés hatékonyságának, gyorsításának érdekében,
- az Internetet elérők alacsony arányára valamint azokra tekintettel, akiknek az Internet elérése egészségügyi vagy egyéb okok miatt problémát okoz, támogatja a telefonos közigazgatási szolgáltatások fejlesztését,

- a közhasznú információk leggyorsabb, egyúttal legolcsóbb megjelenési formája az Internet – így az önkormányzat továbbra is hatékony információközlő és településmarketing eszközként tekint Pásztó város hivatalos honlapjára,
- a képviselő-testületi és bizottsági munka informatikai támogatása gyorsabb, kétirányú adatcserére ad módot, így a képviselők hatékonyabban tudják választott funkciójukat betölteni,
- a fentiekben felsorolt jövőkép-elemek megvalósítására a közigazgatási alkalmazások (adatbázisok, integrált informatikai rendszerek, döntéstámogatás, irodaautomatizálás) korszerűsítése.

Az állampolgárok és a kormányzat által támasztott követelményeknek való megfeleléshez a Polgármesteri Hivatal:

- 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 vonzaskörzetének lakossága, a munkáltatók, munkavállalók,
- a Polgármesteri Hivatal 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:

- a Polgármesteri Hivatal szolgáltatási jellegének erősítése;
- a szolgáltatások színvonalának /gyorsaság, minőség, pontosság/ javítása;
- a szolgáltatási csatornák átalakítása az ügyintézés és ügyfélszolgálat területén;
- az ügyfél kiszolgálással foglalkozók szerepének és felkészültségének erősítése.

A Hivatali dolgozók /munkatársak/ - Az állami költségvetési források ésszerűbb felhasználása, a munkatársi elégedettség növelése és az egyéni fejlődés lehetőségeinek biztosítása.

Eszközök:

- a Polgármesteri Hivatal 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 feladatukhoz illeszkedő, középtávú oktatási-fejlesztési programmal.

Önkormányzati intézmények dolgozói és az Önkormányzati tulajdonú gazdasági társaságok dolgozói – Az állami költségvetési források ésszerűbb felhasználása.

Eszközök:

- az intézmények vezetőit 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

A Polgármesteri Hivatallal szemben elvárás, hogy ismerje a nemzetközi trendeket, amelyek hatást gyakorolnak az intézmény működésére és tevékenységére. A Hivatalnak tájékozottnak és naprakésznek kell lennie az EU csatlakozásból adód 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 Önkormányzatokra 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 Közösségi 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 szolgáltatások igénybevétele a lakosság által.

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

az állampolgárok vonatkozásában:

- személyi okmányok (személyi igazolvány útlevel, gépjármű vezetői engedély)
- hatósági igazolások (születési, házassági, halálozási anyakönyvi kivonatok)
- lakcímváltozás bejelentése
- gépjármű-regisztráció, súlyadófizetés,
- építési engedélyek kezelése,
- szociális juttatások, támogatás fizetése,
- helyi adózás,
- az egészségüggyel kapcsolatos szolgáltatások (interaktív tanácsadás, az egyes intézményekben elérhető szolgáltatások, bejelentkezés stb.)

az üzleti szféra szervezetei vonatkozásában:

- iparüzési adó, gépjármű-súlyadó,
- engedélyek (pl. iparengedély, telephely-engedély) kiadása stb.

További elvárásként jelentkezik a magyar közigazgatás szempontjából az uniós csatlakozással:

- a magyar közigazgatás EU tagállami közigazgatásként történő működtetése, ennek megfelelő közszolgáltatások nyújtása – így a megfelelő intézményi kapacitások kiépítése,
- az Unióban alkalmazott gazdaságstatisztikai rendszer bevezetése,
- környezetvédelemmel kapcsolatos engedélyek (beleértve a jelentéseket is),
- az elektronikus közbeszerzési rendszer kiépítése,
- a NUTS (Nomenclature des Unités Territoriales Statistiques) rendszer követelményeinek megfelelő hierarchikus terület-beosztási rendszer kiépítése – ez egy ötfokozatú hierarchikus, egymásra épülő rendszer, amelynek első három szintje a regionális (ország, régió, megye és főváros), további két szintje a lokális fokozatokat (kistérség, település) jelenti.

1.5.3. *Célkitűzés, prioritások*

Jel	A cél	Prioritás
Pr. 1	Hatékony, szolgáltató közigazgatás - e-ügyfélkezelés	Kiemelt
Pr. 2	Nyitott, átlátható önkormányzás és közszféra - e-önkormányzás	Kiemelt
Pr. 3.	A hozzáférés támogatása (gyors Internet, hátrányos helyzetű csoportok támogatása, közösségi elérésű gépek biztosítása, felnőttoktatás, közoktatás)	Magas
Pr. 4	Informatikai, információs partnerség regionális, kistérségi és városi szinten a hatósági-, civil- és üzleti élet szereplőivel (zárt vonalú projektfejlesztés, feladatmegosztás, on-line partnerkapcsolat) – e-partnerség	Magas

2. HELYZETÉRTÉKELÉS ÉS KÖVETKEZTETÉSEK

Az e-ügyintézésre vonatkozó uniós elvárások teljesítése nem öncélú feladat: tényleges igények kiszolgálása a tét. Az állampolgárok az önkormányzatokkal, a Polgármesteri Hivatalokkal elsősorban ügyeik intézésekor kerülnek kapcsolatba. Munkájukról alkotott lakossági véleményt elsősorban az határozza meg, hogy milyennek ítélik meg a konkrét ügyeik elintézését. Az állampolgárok mellett az önkormányzati ügyfelek körébe beletartoznak a vállalkozások is.

Egy felmérés szerint egy állampolgár 1,35 ügyet intézett egy év alatt. A tíz leggyakrabban intézett ügy közül hét köthető részben vagy egészben az önkormányzatokhoz. Évente a lakosság 18 millió órát tölt ügyintézással, egy ügy elintézéséhez legalább 5,5 km-t legfeljebb 34,4 km-t utazik az ügyfél, amely 18, illetve 56 percet vesz igénybe.

Ezen adatok ismeretében nem meglepő, hogy az állampolgárok egyre nagyobb szerepet szánnak az ügyintézésben az informatikai alkalmazásoknak, a távközlésnek. Jelenleg Magyarországon igen alacsony az e-ügyintézés igénybevevő polgárok aránya: kb. a teljes lakosság 15%-a, míg a fejlett világ átlaga ennek a dupláját is meghaladja, az élenjáró skandináv államokban pedig 60% felett van ugyanez az arány. Az alacsony igénybevétel okai: egyfelől az igen alacsony Internet-penetráció, másfelől az e-ügyintézési lehetőségek szűk köre. Az on-line ügyintézés csak egy teljes körű e-kormányzati reform keretében valósítható meg, ahol az egyes ügyek intézhetősége integrált módon jelenik meg.

Természetes az on-line alkalmazások mellett a hagyományos közigazgatási szolgáltatásokhoz szükséges informatikai háttér sem elégséges, illetve az egyes alkalmazások szigetszerűen, kevésbé felhasználóbarát módon működnek, lehetetlenné téve a rendszerek integrációját. (Tipikusan az együttműködő szervek, hatóságok által fejlesztett ill. támogatott, olcsó, elavult platformon lévő, csak egyes részfeladatok ellátására alkalmas programokról van szó.) Ezen együtt nem működő alkalmazásokra értelem szerűen lehetetlen elektronikus szolgáltatásokat alapozni.

A Hivatali informatika egyik legfontosabb, kiemelten kezelendő problémája az informatikára fordítható, illetve fordított pénzügyi források szűkössége. Pásztón ez az összeg 2003-ban **2.291.404 Ft** volt, ami a Hivatal teljes igazgatási kiadásainak csupán **0,95 %-át** jelenti. 2004. szeptember 30-ig a pénzügyi forrásokból **3.233.871 Ft**-ot fordítottunk informatikai fejlesztésekre.

Lényegében a források szűkösségére vezethető vissza a humán erőforrások problematikája is: ami jelenti egyrészt az önkormányzati informatikusok továbbképzési lehetőségeinek hiányát, így fokozatos lemaradásukat a legfrissebb technológiák, alkalmazások területén, másrészt a felhasználók (ügyintézők, vezetők) gyakorta alapvető ismerethiányát, tartózkodását (ellenvetését) a számítástechnika használatától saját munkája során.

2.1. A Hivatal informatikai állapotának felmérése (2004. augusztus 1.-i állapot)

2.1.1. Informatikai stratégia

Tartalom	Megvalósulás
Jóváhagyott stratégia	Tervezett
Hivatali projekt szervezet	Nincs
Források (saját, pályázati forráshoz szükséges önerő)	Nem biztosított
Vállalkozói részvétel szabályozottsága	Nincs
Regionális/kistérségi kapcsolat	Nincs

2.1.2. Infrastruktúra

Tartalom	Megvalósulás
Városi/települési intranet megléte	Nincs
A Hivatal belső hálózatának minősége, sebessége	10-100 mbit/sec
Internet elérésre alkalmas gépek száma	22
1 GHz-nél kisebb órajelű processzorral rendelkező asztali gépek száma	32
1 GHz-nél nagyobb órajelű processzorral rendelkező asztali gépek	10
1 GHz-nél kisebb órajelű processzorral rendelkező laptopok száma	1
1 GHz-nél nagyobb órajelű processzorral rendelkező laptopok száma	1
Linux Samba Szerverek száma	1
IBM-AIX Szerverek száma	2
Számítógépek száma összesen (részletesen: 2. sz. melléklet)	47
Munkaállomások hálózati operációs rendszerének típusa	Microsoft Windows
Felhasználó azonosítás, hitelesítés a rendszerek használatában	Igen
Jogtisztta szoftver használata	Igen
Egységes szoftver verzióhasználat	Nem
Számítógépes hálózatos jogtár	Igen
Számítógépes hálózatos határozatok tára	Igen
Üzemeltetés (külső cég vagy önálló)	Önálló
Üzemeltetés fizikai biztonsága (vagyonvédelem)	Igen
Karbantartás megoldása: ki végzi, milyen gyakorisággal	Önálló, probléma esetén
Rendszerhasználat naplózása	Nincs
Mentés, archiválás	Igen
Vírusvédelem	Igen
Logikai támadások/behatolások kivédése	Igen
Munkaállomások Internet használatának mérése, kontrollja	Nincs
Munkahelyek ergonomiai követelményeinek figyelembe vétele	Részleges
Intelligens telefonközpont (személyes PIN kódok / hívott számok, költségek regisztrálása)	Igen
Dolgozói e-mail címek	Részleges
Belső ügyfelek kiszolgálása (on-line információk, csoportmunka)	Nincs
Vezetői döntéstámogatás	Nincs

2.1.3. E-Ügyintézés szintje

Tartalom	Megvalósulás
1. szint: on-line információk nyújtása	Részleges
2. szint: űrlapok letölthetősége	Nincs
3. szint: kétirányú interaktivitás	Nincs
4. szint: teljes körű elektronikus ügyintézés	Nincs

2.1.4. *Elektronikus ügyfélszolgálat, ügyvitel, ügyintézés*

Tartalom	Megvalósulás
Automatikus ügyfélhívó rendszer	Nincs
Intelligens ügyfélterminál	Nincs
WEB-en elérhető szolgáltatások	Nincs
Az ügyfélfogadásra történő bejelentkezés lehetséges-e az Interneten	Nincs
WEB-en elérhető nyomtatványok	Nincs
Telefonos ügyfélszolgálat / Call Center / – „generális” tájékoztató	Nincs
Számítógépes ügyfél törzsadatbázis	Nincs
Számítógépes ügy törzsadatbázis	Nincs
Integrált számítógépes ügyintézés	Nincs
Számítógépes iktatás	Igen
Számítógépes ügyiratkezelés	Nincs
Számítógépes gyámügyi és szociális rendszer	Igen
Számítógépes adónyilvántartás	Igen
Számítógépes dokumentum-archiválás	Nincs
Chat fórum – Internetes vélemény-nyilvánítás	Igen

2.1.5. *Városfejlesztés, térinformatika*

Tartalom	Megvalósulás
Térinformatikai szoftver rendszer megléte	Nincs
Digitális alaptérképek megléte	Nincs
Közmű térkép megléte	Nincs
Légi felvételek megléte	Nincs
Szintvonal térkép megléte	Papír alapú
Adatkarbantartás jellemzője (ki végzi, milyen gyakorisággal)	Nincs

2.1.6. *Adat- és információszolgáltatás*

Tartalom	Megvalósulás
Adatrendelet, adatközlési előírások	Nincs
Használati Egyezmény / Charta	Nincs
Adatvagyon létrehozása (adatmodell, adatkatalógus, adatszótár, meta-adatbázis)	Nincs
Megoldás az adatvagyon karbantartására, hasznosítására	Nincs
Lakossági hozzáférés	Nincs

2.1.7. *Gazdálkodás informatikai támogatása*

Tartalom	Megvalósulás
<i>PÉNZÜGY, SZÁMVITEL</i>	
Szerződések, jogügyletek nyilvántartása	Nincs
Pénzügyi rendszer	Igen
Számviteli rendszer	Igen
Költségvetés készítés, kimutatások	Igen
Tárgyi eszköz nyilvántartása	Nincs
Vezetői információs rendszer	Nincs
Kontrolling rendszer	Nincs
Elektronikus beszerzés	Nincs
Bérszámfejtési rendszer	Igen

Személyi- és Munkaügyi nyilvántartó rendszer	Igen
<i>BERUHÁZÁSOK</i>	
Nyilvántartó rendszer	Nincs
Kontrolling rendszer	Nincs
Források felkutatása	Nincs
Pályázatok nyilvántartása	Nincs
Források felkutatása	Nincs
<i>VAGYONGAZDÁLKODÁS</i>	
Vagyonkataszteri rendszer	Igen
Befektetett eszközök nyilvántartása	Igen
Önkormányzati bérlakás nyilvántartás	Nincs

2.1.8. Hatósági területek informatikai támogatása

Tartalom	Megvalósulás
Település-üzemeltetés	Nincs
Építési hatóság	Nincs
Környezetvédelem	Nincs
Népesség nyilvántartás	Igen
Szociális ügyek	Igen
Adóügyek	Igen
Oktatási ügyek	Nincs
Közművelődési ügyek	Nincs
Okmányiroda	Igen

2.1.9. E-Demokrácia

Tartalom	Megvalósulás
A honlapon megtalálhatók-e a képviselők és tisztségviselők nevei, elérhetőségük	Részben
A honlapon elérhetőek-e a képviselő-testületi ülések anyagai, az ülésekről készült jegyzőkönyvek	Nincs
A honlapon elérhető-e a képviselő-testület SZMSZ-e és munkaterve	Igen
A honlapon elérhetőek-e a helyi rendeletek és a képviselő-testület határozatai	Igen / feltöltés alatt
A honlapról megismerhetőek-e az önkormányzatot érintő programok, tervek	Nincs
A honlapról megismerhető-e a Hivatal szerkezete, vezetése, köztisztviselői, utóbbiak elérhetősége	Részben
A honlapon szerepel-e a Hivatal ügyfélfogadási rendje	Igen

2.1.10. Képviselő-testület, bizottságok

Tartalom	Megvalósulás
Képviselő-testületi információs rendszer	Nincs
Bizottsági információs rendszer	Nincs
Képviselők számítógépes ellátása	Nincs
Képviselők Internet előfizetése	Nincs
Képviselők e-mail címe	Nincs
Számítógépes szavazatszámoló	Igen
Virtuális fogadóóra – polgármesteri, képviselői postafiók	Nincs

2.1.11. *Település marketing*

Tartalom	Megvalósulás
Önkormányzati Honlap megléte, karbantartásának jellemzője (ki végzi, milyen rendszerességgel) – honlap címe	Jelenleg nincs rendszeres frissítés, belső adatgyűjtés, adatszolgáltatás nem szabályozott. A honlap címe: www.paszto.hu
Honlap tartalmának jellemzői	A települési információk nem naprakészek, kevés a fotók száma. Nem teljes a polgármesteri hivatal és a képviselő-testület munkájának bemutatása, a testületi anyagok megtekinthetőségének biztosítása. Önkormányzati rendeletek elérhetők.
Települési CD: a település jellemzőinek ismertetője azoknak, akiknek nincs Internet hozzáférése	Nincs
Ügyfél terminál	Nincs
Rendszeres újság az önkormányzat aktuális híreivel	Igen
Rendszeres elektronikus hírlevél az önkormányzat aktuális híreivel	Nincs
Információtartalom frissítéséért felelős „gazda”	Nincs
Lakosság tájékoztatása	Igen

2.2. *Helyzetértékelés*

2.2.1. Megállapítható, hogy a Hivatal informatikai infrastruktúrája működőképes, a mindennapi feladatok ellátására – kisebb-nagyobb problémákkal – alkalmas, korszerűnek azonban nem nevezhető. A csak Windows'95/98 verzió futtatására alkalmas gépek magas aránya (erkölcsi avulás) nem teszi lehetővé az egységes verzióhasználatot (a mai kor szintjének megfelelő WindowsXP futtatására csak a gépek kisebb része alkalmas), ráadásul e gépek (azon túl, hogy a Windows'98 vírusok elleni védelme alacsony) műszaki avulása napi szintű karbantartási, javítási feladatok ellátását követeli meg, gyakorta teljes szervezeti egységek munkáját is hátráltatva.

A laptopok alacsony száma és műszaki avultságuk nem teszik lehetővé a vezetők mobil (a hivatalon kívüli) munkavégzésének támogatását. Az Internet elérésére valamennyi gép alkalmas (egyes gépek biztonsági okból nem csatlakozhatnak a világhálózathoz), a helyi hálózat az azt kiszolgáló szerver ill. a kiszolgáló szoftver megfelelő, az Internet elérés sebessége megfelel a kor színvonalának. A szoftverek jogtisztasága a korábban megkötött licenc-szerződéseknek köszönhetően biztosított. A szerződések a verziókövetést nem teszik lehetővé, azonban erre a gépek többsége nem is alkalmas. A hálózat és ezen belül az Internet használat szabályozott de nem adminisztrált.

2.2.2. A humán erőforrás oldalát tekintve kifejezetten alacsony az igazolt informatikai képesítéssel rendelkező felhasználók száma. A jelenlegi főállású, szakképzett és gyakorlott informatikus alkalmas a napi feladatok ellátására, azonban a stratégiai jövőképből felvázolt informatikai feladatok növekedésével indokolt a létszám növelése.

- 2.2.3. Az e-ügyintézésről az integrált alkalmazások hiánya nem teszi lehetővé az ún. 2. szint meghaladását. A 2. szinthez tartozó letölthető űrlapok, nyomtatványok teljes körűvé tétele folyamatban van, azok, valamint az 1. szinthez tartozó ügyleírások aktualizálása folyamatos feladat. Az elektronikus ügyintézés az előzőek szerint még igen kezdetleges, de az ügyvitelt támogató elektronikus rendszerek is csak a legszükségesebb területen kerültek bevezetésre és jobbra elavult, integrált működésre alkalmatlan programok formájában. (Jellemző példa a legnagyobb informatikai háttérrel bíró pénzügyi ágazat, ahol kényszerűségből évtizedes programok fejlesztése történik, azonban az adatok mozgatása még ma is kézi úton folyik.) A térinformatika hiánya folyamatosan nehezíti az önkormányzati tervezést és az ügyfelek építéshatóság előtti ügyeinek vitelét. Az egyes ügycsoportok adatbázisai így vagy igen hiányosak, vagy ha folyamatosan működnek is, alkalmatlanok arra, hogy „back-office”-ként támogassák a „front-office” szolgáltatásokat. (Kivételt jelent a központilag fejlesztett okmányirodai rendszer, ami a ténylegesen elektronikus szolgáltató közigazgatás működő modellje, továbbá a választási tájékoztató rendszer, amely az Interneten keresztül nyújt gyors információkat a választásnap eseményekről.)
- 2.2.4. A már meglévő adatbázisokkal kapcsolatos használói szokások is felvetnek egy további problémát: az adatbázisokban rögzített adatok papíron való „megörökítésének kényszerét”, annak ellenére, hogy az önkormányzat már a 2002-es ciklusprogramjában is elérendő célként fogalmazta meg a papírnélküli iroda megvalósítását. Jellemző példa erre a bármely számítógépről folyamatosan elérhető CD Jogtárról való nyomtatások magas száma, ill. az e-mailen érkező levelek hagyományos ügyiratként való kezelési kötelezettsége az irattári szabályzat alapján. Az integrált adatbázisok hiánya értelemszerűen a vezetői döntéshozatalt is nehezítik, hiszen a döntéseket megalapozó elemzések, adatgyűjtések továbbra is papíralapon, kézi munkával történnek. További lépések csak megfelelő csoportmunkát támogató szoftverek alkalmazásával lennének megtehetőek.
- 2.2.5. A képviselő-testület és a bizottságok informatikai támogatása meglehetősen kezdetleges: az SzMSz módosítása szükséges feltétele az e-mail-es anyagküldés lehetőségének használata. A „papír nélküli” testületi munka vízióját a megvalósíthatóságra (laptopok, szoftverek, hálózat kialakítása) és megtérülésre vonatkozó szakértői számítások (a jelenlegi nyomtatási és szállítási költségekkel való szembeállítás) egyelőre a jövőbe helyezik.
- 2.2.6. Pásztó Város honlapja nem tükrözi a képviselő-testület munkáját, transzparenciájának hiánya mellett elavult önkormányzati, városi információk, adatok nyújtására „szakosodott” – melyek hiányát a látogatottsági mutatók, valamint az önkormányzathoz eljuttatott értékelések is alátámasztják. Sajnálatos módon Pásztóról csak magyar nyelven lehet információhoz jutni honlapunkon.
- 2.2.7. Az Internet-penetráció adatait tekintve megállapítható, hogy hazánk nem csak az élenjáró európai országokkal szemben van súlyos lemaradásban (70 ill. 18%), de a hasonló gazdasági fejlettségű államokhoz viszonyítva is gyengén áll (30 ill. 18%). Az Internetezés alacsony elterjedtsége két okra vezethető vissza: az Internetezésre alkalmas eszközök jövedelmekhez viszonyítottan magas ára és az Internethasználat nemzetközi viszonylatban is magas költségei. Pásztó és a Pásztói Kistérség tekintetében is elmondható, hogy az adatok az országos arány alatt helyezkednek el, a teljes kistérség lemaradást mutat az országos trendhez képest. A hazai Internetezést

illetően a használók alacsony aránya mellett a széles sávú eléréssel rendelkezők aránya is lényegesen alacsonyabb az uniós internerezőkhöz képest (mintegy 50%-a). Vélhetőleg az átlagos pásztói Internetező is modemes (dial-up) eléréssel rendelkezik, bár egyre nő városunkban is az ADSL előfizetők száma és örvendetesen terjed a nagy távközlési szolgáltatók mellett, elérhetőbb árú és gyors Internetet kínáló mikrohullámú rádiós szolgáltató által ellátott háztartások aránya.

3. A HIVATAL INFORMATIKAI VÍZIÓJA ÉS STRATÉGIAI CÉLKITŰZÉSEI

3.1. *Az Polgármesteri Hivatal stratégiája*

Pásztó Város Önkormányzata a hagyományait megőrző, identitását ápoló, de a kor új lehetőségeit is kihasználni képes Pásztó fejlődését szolgálja. A Polgármesteri Hivatal 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, versenyképesebb környezetet hozzon létre.

Az Önkormányzat választópolgárai felé is felelősséget vállaló politikai tevékenységei:

- a magasan képzett és ez által 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.

3.2. *A Hivatali informatika célkitűzései*

A Hivatali informatika, mint részstratégia /értsd: informatika politika/ célkitűzései az Önkormányzat feladataiból származtathatók:

- az Önkormányzat politikaalkotó-, valamint stratégiai akciókat érintő cselekvéseinek /regionális és helyi/ információs társadalom témakörébe helyezése,
- a városnak a kistérség legfejlettebb infokommunikációs infrastruktúrájával és informatikai alkalmazási kultúrájával rendelkező várossá fejlesztése /a kistérség vezető „intelligens” városa fejlett helyi közhálóval/,
- a Hivatal közigazgatási funkcióinak szolgáltatásorientált alapokra helyezése /szolgáltató közigazgatás funkciónak megvalósítása, e-Önkormányzat back- és front office kiépítése és működtetése/.

3.3. *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 Pásztó város 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. E komplex rendszer megvalósításához ugyanakkor elengedhetetlen a megfelelő technikai és szervezeti háttér megteremtése is.

A Polgármesteri Hivatal 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 a 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 Pásztó város Internet-portáljának, elektronikus ügyfélszolgálati rendszerének, valamint az adat- és informatikai szolgáltatásnak fejlesztése, a Polgármesteri Hivatal birtokában lévő adatvagyon feldolgozása, digitalizálása és a közérdekű adatok, dokumentumok közhálón történő publikálása.

3.4. *Rövid távú koncepcionális célok /2005-ig megvalósítandó célok/*

Rövidtávon elsősorban az e-ügyintézési szolgáltatásokat (EU-s ajánlás 2. szintjének elérése, néhány ügytípus esetén meghaladása), a közérdekű, közhasznú információk megosztását, településmarketinget, a „belső” ügyfelek kezelését, és az e-ügyintézés további elektronizálásához szükséges közigazgatási és adminisztratív funkciókat kívánjuk fejleszteni. Ide tartozik a pénzügyi, számviteli, kontrolling funkciók informatikai támogatása. Várhatóan ebben a szakaszban kialakítható az elektronikus időpont egyeztetés funkció is.

A városi rendezvények, események minőségi tartalommal, adatbázisba szervezeten jelennek meg az Interneten. A városi események, programok, információk egymásra kölcsönösen hivatkozva jelennek meg.

A városi és kistérségi turisztikai, gazdasági (pl. műemlékek, szállások, vendéglátás), önkormányzati, sport, stb. információk az egyes célcsoportok (KKV-k, lakosság, turisták, befektetők) számára könnyen elérhetően, jól strukturáltan jelennek meg az önkormányzati portálon.

Marketingkommunikációs, szervezési feladatok minőségi tartalmakkal (eseménynaptár, sajtószoba), portálon megjelenő hírekkel, fórumon, kérdőíveken, online szavazásokon begyűjtött információkkal kerülnek támogatásra.

A településmarketingnél elsősorban az adatok összegyűjtéséről, az adatgazdák megtalálásáról kell gondoskodni, melyek a folyamatos fejlesztés alatt álló www.paszto.hu felületen megjelenhetnek.

Ekkor kell felkutatni azokat az adatbázisokat, melyek már létezőek és tartalmukat érdemes a WEB-en akár a személyes, akár a nyílt adatok között megjeleníteni. Ezek frissítése a jelenlegi módon történik és a rendszer csak megjelenítésükről, a hozzáférésről gondoskodik.

- A Polgármesteri Hivatal hatékonyabb működése érdekében
 - Az informatikai változásmenedzselés vezetőségi és irányítási munkamegosztásának eldöntése.
 - A Hivatal belső munkafolyamatainak áttekintése és a megváltozott lehetőségeknek megfelelő továbbfejlesztése, optimalizálása.
 - Az informatikai stratégia összehangolása az Önkormányzati intézmények, valamint az Önkormányzati tulajdonú cégek között.
 - A Hivatal belső kommunikációjának továbbfejlesztése. Az adatfeldolgozás és archiválás feltételeinek kialakítása. Az információáramlási folyamatok felülvizsgálata a Hivatal szervezeti egységeinél, a felülvizsgálatból adódó feladatok meghatározása és végrehajtása. A belső informatikai rendszer korszerűsítése: egységesítés és szükség szerinti bővítés. A Hivatal belső kommunikációjának 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
- A Polgármesteri Hivatal szervezeti egységeinél meg kell határozni a külső kommunikációs pontokat. A felelősségek és hatáskörök meghatározása a feladathoz. A Hivatal kommunikációs stratégiájának kialakítása.
 - A város hivatalos honlapjának és az önkormányzat hivatalos információinak többnyelvű megjelenítése.
- EU-konformitás érdekében
- Informatikai képzés és továbbképzés biztosítása
 - A Hivatal 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, akciók, 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./.

3.5. *Középtávú koncepcionális célok /2007-ig megvalósítandó célok/*

Középtávon az e-ügyintézési szolgáltatásokat az EU-s ajánlások 3. szintjének megfelelően, a teljes – törvényileg elektronikusan intézhető – ügyek körére tervezzük kiterjeszteni az addig megszerzett tapasztalatok alapján, néhány ügytípus tekintetében pedig a 4. szintet kívánjuk elérni.

E-ügyfélkezelés tekintetében tervezzük a leghatékonyabban támogatható partneri csoportok, KKV-k esetében önkiszolgáló alkalmazások implementációját.

Tervezzük a közigazgatási funkciók teljes körű támogatását (térinformatika, építéshatóság, stb.), a központi támogatásban részesülő funkciókkal összehangoltan. A teljes integrált irányítási funkcionalitás és a jogszabályi információk szolgáltatása is ebben az időszakban megvalósítandó cél az adminisztratív, költségvetési funkciók támogatása terén.

Ebben az időszakban tervezzük, a főbb infrastrukturális elemek kiépítését, a városi intranet kialakítását, amely az eddig kialakított elektronikus szolgáltatások szélesebb körű használatát teszi lehetővé. Ennek megvalósítása jelenleg egy rádiós hálózat kialakításával képzelhető el a legcélszerűbben, amely mivel IP alapú kommunikációt tesz lehetővé, plusz belső kommunikációs csatornákat (hagyományos hangátvitel (telefon technika)) is megnyithatunk rajta.

- A Polgármesteri Hivatal 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 (IPESZ).
- Ügyfélbarát ügyintézés érdekében
 - Nyílt Internet hozzáférési helyek /Info-Pontok/ kialakítása 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.

3.6. ***Hosszú távú koncepcionális célok /2012-ig megvalósítandó célok/***

Erre az időszakra tervezzük a teljes elektronikus ügyintézés megteremtését, minden szolgáltatás esetén az EU-s ajánlások 4. szintjének elérését.

Ekkor kerülnének bevezetésre az e-ügyfélkezelés tekintetében CRM jellegű funkciók a szolgáltató önkormányzat minőségi céljaival összhangban, illetve ekkor kerülné megvalósításra az elektronikus népszavazás, választás.

Vezetői funkciók informatikai támogatásának kialakítása is erre az időszakra esik, az integrált irányítási, adminisztratív, ügyfélszolgálati alkalmazásokból származó adatokra épülve – így a stratégiai tervezés, kontroll, és az adattárház, döntéstámogatási eszközök.

Ahhoz, hogy a rendszer használatát és az információk elérhetőségét mindenki számára biztosítottak nevezhessük, terveink szerint a város olyan intézményeiben, ahol a környezet ezt megengedi (posta, könyvtár, művelődési ház, stb.), lehetőséget biztosítunk az Internet meghatározott részének ingyenes elérésére.

- A Polgármesteri Hivatal hatékonyabb működése érdekében
 - Az önkormányzati adatvagyon másodlagos használatának, értékesítésének kialakítása és az ehhez szükséges portálrendszerek kialakítása.
 - Egységes informatikai rendszer kialakítása a hivatali munkavégzés támogatására.
- 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.

4. KRITIKUS ÉS KULCS SIKERTÉNYEZŐK, TELJESÍTMÉNY-INDIKÁTOROK

4.1. *Kritikus sikertényezők*

4.1.1 *Jól működő projektszervezet*

Tényező ismertetése

A célok megvalósítása 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 használata, sikeres pályázatok esetén, e módszer alapján projektszervezet felállítása.

4.1.2 *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.

4.1.3 *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.

4.2 *Kulcs sikertényezők*

4.2.1 *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.

5 FELADATOK

Az informatikai stratégia elemeit konkrét feladatok végrehajtásával lehet megvalósítani. A célok elérésére jelen stratégia mellékletként 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 a Polgármesteri Hivatal egyáltalán nem jut pályázati forrásokhoz. Ugyanakkor meghatározásra került egy ún. optimum program is, mely sikeres pályázatok útján a fenti stratégiai célok elérését biztosíthatja.

5.1 *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 csoportba 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 teljes az elektronikus díjfizetés lehetőségének megteremtése, néhány ügytípus esetében.

A második csoportba a lakosság részére kialakítandó szolgáltatásokat soroljuk. A fent már felsorolt szolgáltatásokon /egyszerűsített ügyintézés, távoli ügyintézés/ kívül ide tartozik:

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

A harmadik csoportba a Hivatal 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 (IPESZ);
- a számítógéppel támogatott gyámhivatali ügyintézés.

Az egyes célfeladatok egyidejűleg egymással kölcsönhatásban, egymást erősítve kerülnek kidolgozásra. Ez a célkitűzés az Önkormányzat és a Polgármesteri Hivatal 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.

5.2 *Minimum program*

Az informatikai stratégia alapvető része egy rövid és egy hosszú távú minimumprogram meghatározása, mely arra az esetre vonatkozik, amikor a Polgármesteri Hivatal 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 minőségi rendszer bevezetése a lehetséges /elképzelt/ elektronikus ügyintézés szempontjai szerint.
- A Hivatal és az önkormányzati intézmények közötti folyamatok felülvizsgálata az elektronikus ügyintézés szempontjából, a már meglévő infrastruktúra jobb kihasználása érdekében.
- A Hivatalban, a szervezeti egységeknél meg kell határozni a külső kommunikációs pontokat. A Polgármesteri Hivatal kommunikációs stratégiájának kialakítása.
- A városi honlap felügyeletét és üzemeltetését biztosító munkacsoport felállítása, feladatainak meghatározása és működtetése.
- 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.

5.3 *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 a Polgármesteri Hivatal számára. A felsorolt feladatokat előreláthatólag nem feltétlenül lehet teljes egészében végrehajtani. A feladatok közötti fontossági rendet az akcióterv kidolgozása során, illetve az addigra kialakult lakossági igények, illetve technológiai lehetőségek ismeretében lehet meghatározni.

- Az informatikai stratégia összehangolása az önkormányzati intézmények, valamint az önkormányzati tulajdonú cégek között.
- A Hivatal 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.
- A város hivatalos honlapja és a hivatalos információk közzététele lehetőség szerint többnyelvű legyen.
- A Polgármesteri Hivatal 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.
- Egyablakos Internetes ügyfélszolgálat kialakítása.
- Uniós és kormányzati elektronikus kapcsolattartás eszközrendszerének kialakítása, a szükséges felhasználó 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.

5.4 Fenntarthatóság, üzemeltetés

Fontos szempont a folyamatos működtetés biztosítása. Ne felejtsük el, hogy ezeket a rendszereket nem csak megálmodni, létrehozni kell, hanem folyamatosan fejleszteni, az adatokat frissíteni, karbantartani, az elavult információkat megszüntetni.

A működtetés feltételeit meg kell teremteni, amelyek tehát:

- ember (kvalifikált munkaerő);
- eszközök;
- folyamatos reklámozás, népszerűsítés;
- tartalomnövelés, aktualizálás, az egyes területek időnkénti rendszeres felülvizsgálata (tartalom gazdák);

A felsorolt elemek jelentős költségtényezők, melyek a projektek tervezésekor, indításakor figyelembeveendő tényező (későbbi üzemeltetés).

Bár a stratégiában szereplő elemek jó részét önfenntartónak képzeljük, mégsem tekinthetők ezek (önmagukban) üzleti vállalkozásnak. Segítik a vállalkozásokat, befektetőket, így indirekt módon bevételre lehet szert tenni, melyet a működésre kell fordítani. Ennek ellenére nem lehet szempont a jövedelmezőség, mert az a rendszer drágulásához vezethet. Az adattartalmak valódiságát, az egyes részek működtetését nem lehet társadalmi munkával biztosítani, ezért megfelelő (elsősorban helyi) alvállalkozók ésszerű érdekeit szem előtt tartva kell a megfelelő anyagi bázist megteremteni. A kezdeti időszakban ez csak saját (önkormányzati, pályázati) pénzeszközök bevonásával lehetséges.

Tehát az egyes projektek nem elsősorban üzleti jellegűek.

Nyilvánvalóan az egyes megvalósítandó elemeknek olyan hatásai jelentkeznek, melyek közvetett módon anyagi előnyt jelentenek a közösségnek, illetve a lehetőségeket kihasználó intézményeknek. Az Internetes információk megjelenésétől azt várjuk, hogy nő a turizmus, a szálláshelyek, vendéglátóegységek forgalma emelkedik, ezzel együtt például a múzeumi bevételek is növekednek és így tovább. E hatások megjelennek a helyi adókban és a város számára közvetlen bevételt jelentő elemekben.

Az alkalmazások egy másik csoportja önmagában hatékonyságnövekedést okoz a Hivatalon belül (adminisztratív, irodautomatizálási alkalmazások, közigazgatási alkalmazások). A kívánt működés kialakulásával csökkennek a költségek, hiszen munkaerő, postai-, telefon-, nyomtatási költségek lesznek megtakaríthatóak a jelenlegi működéshez képest. Azt szeretnénk azonban, hogy a rendszer maga is annyi közvetlen bevételt legyen képes termelni, mely a minőségi tartalomgazdálkodáshoz és az üzemeltetéshez szükséges emberi erőforrás és egyéb költségeket képes kitermelni.

A közvetlen bevételek megteremtésére a következő lehetőségeket látjuk kihasználhatónak:

- A hozzáférési helyek, mint reklámfelületek kihasználása
- Üzleti hírlevelek kötelező fogadása a támogatásban részesülők esetében
- Az Internetes megjelenés biztosítása az üzleti szereplők részére a megoldás infrastruktúráján
- Az elektronikus ügyintézés lehetővé tevő infrastruktúra és megoldás kiterjesztése más szereplőkre, a megoldás továbbértékesítése
- Az elektronikus piactér lehetőségeinek kijánlása
- Felmérési lehetőségek megteremtése, értékesítése
- Olyan új szolgáltatások indítása, melyek csak közös fellépéssel lehetségesek

1. sz. Melléklet

AKCIÓTERV

A – jövőkép elérése érdekében – kitűzött célok megvalósításának feladatai (a feladathoz rendelt határidő, valamint a tervezett forráshely megjelölésével):

Pr. 1. Hatékony, szolgáltató közigazgatás

Jel	Feladat	Határidő	Forrás
Pr. 1.1.	A meglévő informatikai infrastruktúra fejlesztése: korszerű számítógépek használatának-, mobil munkavégzés feltételeinek- és az egységes szoftververzió használatának biztosítása érdekében	Folyamatos	Költségvetés + pályázat
Pr. 1.2.	Integrált informatikai alkalmazások vizsgálata az e-ügyfélkezelés érdekében	2005. II. negyedév	Költségvetés
Pr. 1.3.	Irodaautomatizálás: a kézi munka arányának csökkentése	Folyamatos	Költségvetés + pályázat
Pr. 1.4.	Humánerőforrás-fejlesztés: döntéshozók, informatikusok és ügyintézők képzése	Folyamatos	Költségvetés
Pr. 1.5.	A papír nélküli Polgármesteri Hivatal koncepciójának kidolgozása	2005. II. negyedév	Költségvetés
Pr. 1.6.	Az e-ügyintézés 1. és 2. szintjének való megfelelés	2005. IV. negyedév	Költségvetés
Pr. 1.7.	Az e-ügyintézés 3. és 4. szintjének való megfelelés előkészítése	Folyamatos	Költségvetés + pályázat
Pr. 1.8.	Kistérségi közigazgatási informatikai mintaprojekt kidolgozása	2005. II. negyedév	Költségvetés
Pr. 1.9.	Pásztó város hivatalos honlapja közigazgatási szolgáltató jellegének fejlesztése	Folyamatos	Költségvetés

Pr. 2. Nyitott, átlátható, hatékony önkormányzás és közsféra

Jel	Feladat	Határidő	Forrás
Pr. 2.1.	Pásztó város hivatalos honlapjának folyamatos karbantartása a Kormányzati Informatikai Egyeztető Tárcaközi Bizottság 19. számú ajánlása (A központi államigazgatás szervezeteinek Internet-tevékenységére, valamint az általuk működtetett honlapok tartalmi és formai követelményeire) alapján	Folyamatos	Költségvetés + pályázat
Pr. 2.2.	Többnyelvű honlap készítése	2005. II. negyedév	Költségvetés + pályázat
Pr. 2.3.	Önkormányzati webszerver beszerzése, gyors Internet biztosítása	2005. II. negyedév	Költségvetés + pályázat
Pr. 2.4.	A papír nélküli képviselő-testület koncepciójának kidolgozása	2005. IV. negyedév	Költségvetés
Pr. 2.5.	Elektronikus beszerzési rendszer kiépítése	2005. IV. negyedév	Költségvetés

Pr. 3. A hozzáférés támogatása (gyors Internet, hátrányos helyzetű csoportok támogatása, közösségi elérésű gépek biztosítása)

el	Feladat	Határidő	Forrás
Pr. 3.1.	Az intézményi informatikai pályázatok önerős támogatása	Folyamatos	Költségvetés
Pr. 3.2.	Gyors Internet biztosítása az intézmények számára	2005. IV. negyedév	Költségvetés + pályázat
Pr. 3.3.	Oktatási és felnőttképzési informatikai részstratégia kidolgozása	2005. II. negyedév	Költségvetés
Pr. 3.4.	Nyilvános és közösségi Internet elérés biztosítása	2005. IV. negyedév	Költségvetés + pályázat
Pr. 3.5.	Megfizethető és gyors Internet biztosítása a lakosság számára	Folyamatos	Vállalkozói tőke

Pr. 4. Informatikai, információs partnerség regionális, kistérségi és városi szinten a hatósági-, civil- és üzleti élet szereplőivel (zárt vonalú projektfejlesztés, feladatmegosztás, on-line partnerkapcsolat) – e-partnerség

Jel	Feladat	Határidő	Forrás
Pr. 4.1.	Az e-partnerséget szolgáló informatikai pályázatok önerős támogatása	Folyamatos	Költségvetés
Pr. 4.2.	Civil és üzleti levelezőlisták indítása, - adatbázisok létrehozása	2005. IV. negyedév	Költségvetés + pályázat
Pr. 4.3.	Kölcsönösen elérhető adatbázisok, alkalmazások létrehozása a társ közigazgatási szervekkel	2005. IV. negyedév	Költségvetés + pályázat
Pr. 4.4.	Kistérségi informatikai stratégia kidolgozása	2005. IV. negyedév	Társulási költségvetés + pályázat

2. sz. Melléklet

3. sz. Melléklet