

GKleNET Internetkutató és Tanácsadó Kft.

EDELÉNYI KISTÉRSÉG TÖBBCÉLÚ TÁRSULÁSA E-KÖZIGAZGATÁSI ÉS INFORMATIKAI STRATGIÁJA (2007-2013)



2005. szeptember 30.

GKleNET Internetkutató és Tanácsadó Kft.

Székhely: 1052 Budapest, Gerlóczy u. 11.
Tel: 317-6232; 266-2088 *Fax:* 266-2118

Telephely: 1054 Budapest, Tüköry u. 3.
Tel./Fax: 373-0779
E-mail: gkienet@gki.hu

Internet hálózati cím: [http:// www.gkienet.hu](http://www.gkienet.hu)

Készítette:

Lemák Gábor

Közreműködött:

Butt László
Dr. Molnár László
Timár Szabolcs
Túri Nikoletta

TARTALOMJEGYZÉK

VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ.....	5
I. ÖSSZEFOGLALÓ EREDMÉNYEK: INFORMATIKAI KONCEPCIÓ	8
II. ÖSSZEFOGLALÓ EREDMÉNYEK: INFORMATIKAI AKCIÓK	11
III. ÖSSZEFOGLALÓ EREDMÉNYEK: OPERATÍV PROGRAMOK	13
IV. ÖSSZEFOGLALÓ EREDMÉNYEK: FINANSZÍROZÁS	21
V. ÖSSZEFOGLALÓ EREDMÉNYEK: SZERVEZETI MEGOLDÁSOK A MEGVALÓSÍTÁS ÉRDEKÉBEN.....	23
I. ELŐZMÉNYEK, AVAGY IRÁNYMUTATÁSOK ÉS KÖVETELMÉNYEK AZ E-ÖNKORMÁNYZÁS FEJLESZTÉSÉHEZ	25
I.1 MAGYAR INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM STRATÉGIA (MITS).....	25
I.2 MAGYAR INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM STRATÉGIA ELEKTRONIKUS ÖNKORMÁNYZATI RÉSZSTRATÉGIA (MITS-EÖR).....	28
I.3 MAGYAR INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM STRATÉGIA KÖZOKTATÁSI ÁGAZATI STRATÉGIA.....	33
I.4 ÉSZAK-MAGYARORSZÁGI REGIONÁLIS INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM STRATÉGIA (ÉM-RITS).....	38
I.5 „I2010: EURÓPAI INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM A NÖVEKEDÉSÉRT ÉS A FOGLALKOZTATÁSÉRT	42
I.6 AZ E-ÜGYINTÉZÉS JOGSZABÁLYI HÁTTERE ÉS KÖVETKEZMÉNYEI AZ ÖNKORMÁNYZATOK SZÁMÁRA.....	44
I.7 AZ IRÁNYMUTATÁSOK ÉS A KÖTELEZETTSÉGEK TELJESÍTÉSÉNEK STRATÉGIÁJA.....	51
II. A TÁRSULÁS TERÜLETFEJLESZTÉSI PROGRAMJÁNAK LEHETSÉGES INFORMATIKAI TÁMOGATÁSA.....	53
II.1 A TÁRSULÁS PROGRAMJAINAK FEJLESZTÉSI IRÁNYVONALAI	53
II.2 KAPCSOLÓDÁSI PONTOK A FEJLESZTÉSI KONCEPCIÓKHOZ ÉS AZ OPERATÍV PROGRAMOKHOZ.....	59
III. INFORMATIKAI HELYZETELEMZÉS	64
III.1 AZ EDELÉNYI KISTÉRSÉG POLGÁRMESTERI HIVATALAINAK INFORMATIKAI JELLEMZŐI	64
III.2 AZ EDELÉNYI KISTÉRSÉG INFORMATIKAI SWOT ELEMZÉS	73
IV. STRATÉGIAI CÉLKITŰZÉSEK.....	75
V. INFORMATIKAI KONCEPCIÓ	77
IV.1 AZ EDELÉNYI KISTÉRSÉG TÖBBCÉLÚ TÁRSULÁSÁNAK INFORMATIKAI JÖVŐKÉPE	77

V.2 INFORMATIKAI FEJLESZTÉSI CÉLKITŰZÉSEK.....	78
VI. E-KÖZIGAZGATÁSI ÉS INFORMATIKAI STRATÉGIAI AKCIÓK.....	84
VI.1 RÖVIDTÁVÚ INFORMATIKAI AKCIÓK (2005-2006)	86
VI.2 KÖZÉPTÁVÚ INFORMATIKAI AKCIÓK (2007-2009).....	97
VI.3 HOSSZÚ TÁVÚ INFORMATIKAI AKCIÓK (2010-2013).....	105
VII. AZ INFORMATIKAI STRATÉGIA ALAPJÁN FELÁLLÍTOTT RÖVIDTÁVÚ PROJEKTEK (2006-2007)	107
VIII. AZ INFORMATIKAI PROGRAM FINANSZÍROZÁSÁNAK LEHETSÉGES FORMÁI.....	115
IX. A STRATÉGIAMEGVALÓSÍTÁS KOCKÁZATAI	120
X. AZ INFORMATIKAI STRATÉGIA HATÁSA A KISTÉRSÉGI INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM FEJLŐDÉSÉRE.....	123
MELLÉKLETEK.....	126
KISTÉRSÉGI ADOTTSÁGOK.....	127
A MAGYAR INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM STRATÉGIA E-ÖNKORMÁNYZATI STRATÉGIÁJÁBAN MEGFOGALMAZOTT E-ÖNKORMÁNYZAT STRATÉGIA – JÖVŐKÉP MEGOLDÁSTÉRKÉPE.....	137
AZ ELEKTRONIKUS INFORMÁCIÓSZABADSÁGRÓL SZÓLÓ TÖRVÉNY ÁLTALÁNOS KÖZZÉTÉTELI LISTÁJA.....	153

VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

DEFINÍCIÓ

Az önkormányzati feladatok magas színvonalon való ellátása megköveteli a korszerű informatikai környezet kialakítását, amely fejlesztések kivitelezését egy előre átgondolt **informatikai stratégia** mentén célszerű és hatékony megvalósítani. Stratégia hiányában az informatikai fejlesztések finanszírozása rendkívül nehezen teremthető meg, hiszen az informatikai költségvetést a célok és az azokat megvalósítani hivatott beruházások ütemezésének ismeretében lehet megalapozottan megtervezni.

AZ INFORMATIKAI STRATÉGIAALKOTÁS RÉSZEI

Az **e-közigazgatási és informatikai stratégia célja** egy olyan egységes stratégiai **koncepció megalkotása**, amely összhangban van:

- ✓ az önkormányzatok/Társulás stratégiai fejlesztési elképzeléseivel (pl.: területfejlesztés, gazdaságfejlesztés, társadalompolitika, turizmusfejlesztés stb.),
- ✓ az egyes szervezeti egységek célkitűzéseivel (pl.: polgármesteri hivatal osztályai/irodái, önkormányzati intézmények, civil szervezetek stb.),
- ✓ a kormányzati fejlesztési tervekkel (pl.: MITS, MITS EÖR), az EU iránymutatásokkal (eEurope+, i2010), valamint
- ✓ a jogszabályi környezettel (pl.: Ket., KEIR, e-aláírás).

Az informatikai stratégiának – a fentiek figyelembe vétele mellett –

- részletes, a **meglévő állapot feltérképezésére** és a rendelkezésre álló erőforrások felmérésére is kiterjedő helyzetelemzés alapján
- meg kell fogalmaznia a **célkitűzéseket**, összhangban az egyéb helyi fejlesztési, gazdasági, társadalmi koncepciókkal, a képviselő-testület elképzeléseivel, valamint az európai uniós trendekkel és a kormányzati elképzelésekkel;
- **konkrét határidőket és költségkeretet** megjelölve ki kell dolgoznia a célok eléréséhez szükséges lépéseket, projekttervet.

IRÁNYMUTATÁSOK

Az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának **kistérségi szintű e-közigazgatási és informatikai stratégiája**:

- a Magyar Információs Társadalom Stratégiában (MITS),
- a MITS Elektronikus Önkormányzati Részstratégiában (MITS-EÖR),
- az Európai Közösségek Bizottsága „i2010: európai információs társadalom a növekedésért és a foglalkoztatásért” közleményében (i2010),
- az Észak-Magyarországi Regionális Információs Társadalom Stratégiában (ÉM-RITS),

megfogalmazott iránymutatások és ajánlások alapján került kidolgozásra.

Ugyanakkor az elektronikus önkormányzás fejlesztéséhez nemcsak a polgármesteri hivatalok, hanem az önkormányzati intézmények informatikai állapotának fejlesztése is szükséges, ezért a stratégia kidolgozása során figyelembe vettük az **Oktatási Minisztérium Információs Társadalom Ágazati Stratégia Közoktatási Munkaanyagában**¹ megfogalmazott iránymutatásokat is.

Az előbbi anyagok iránymutatásai közül azokat vettük figyelembe, amelyek az **intézményfenntartóra** vonatkoznak. Mind az **oktatási**, mind a **kulturális** intézmények működését, információtechnológiai fejlesztését befolyásolják az **országos szintű programok**, ezért azokkal a célkitűzésekkel foglalkoztunk, amelyek **helyi szintű megvalósítása biztosítja az országos szintű programok teljesülését. Összességében mind az országos, mind a helyi szintű programok legfőbb célja a lakosság életminőségének, illetve az önkormányzatokban (és intézményeikben) keletkező információs vagyon hatékonyabb felhasználásán keresztül a működési hatékonyság emelése.**

A fenti iránymutatásokon kívül **az elektronikus ügyintézés bevezetéséhez kapcsolódó jogszabályi háttér**et is vizsgáltuk. Ennek keretében az alábbi jogszabályokat, illetve jogszabály tervezeteket vettük górcső alá:

- „A közbeszerzési eljárásokban elektronikusan gyakorolható eljárási cselekményekről és az elektronikus úton történő közbeszerzés szabályairól” (**e-közbeszerzés**),
- „Az elektronikus információszabadságról szóló törvényről” (**e-információkezelés**),
- Az új Közigazgatási Eljárási Törvény (**KET**) vonatkozó rendeleteit,
- A közigazgatási szervek egységes iratkezelésének szabályozását (**KEIR**).

AZ INFORMATIKAI STRATÉGIA KITERJEDÉSE

A kistérségi informatikai stratégia az Edelényi Kistérség Többcélú Társulása **polgármesteri hivatalaira**, mint a települési önkormányzatok döntés előkészítő és végrehajtó szervére, illetve a **Többcélú Társulás hivatalára** vonatkozik, mint a többcélú feladatok ellátásáért felelős szervezeti egységre, így az **informatikai stratégia alanyának** tekintjük a **Polgármesteri Hivatalok és a Társulás Hivatalának funkcionális és szervezeti egységeit**, de nem tekintjük ide tartozónak a Hivatalokon kívül álló önkormányzati ágazati intézményeket és szervezeteket. Ugyanakkor a Hivatalok informatikai stratégiáját **ki kell terjeszteni** az ágazati intézmények és a Hivatal kapcsolatára is, így a jelen koncepció tartalmazza az erre vonatkozó elképzeléseket is.

¹ Forrás: <http://www.itktb.hu/engine.aspx?page=dokumentumtar&docstorefolder=46>

A polgármesteri hivatalok és az önkormányzati intézmények informatikai fejlesztéseit **önkormányzati szinten** érdemes kezelni, így az intézményfenntartónak nemcsak a polgármesteri hivatal e-közigazgatási szolgáltatásainak, hanem intézményeinek e-önkormányzati fejlesztéseire is koncentrálnia kell². Az önkormányzati szintű informatikai beruházások és fejlesztések megvalósítása mellett a következő érvek szólnak:

- Az önkormányzati intézményeknek **szükségük van** az intézményfenntartó **szakmai iránymutatására**.
- Szűkösek az informatikára fordítandó források nagysága, ezért mindenképpen hasznos a közös beszerzések során elérhető **méretgazdaságossági előnyök kihasználása**.
- A hazai és a közösségi pályázatok komplexebbek lettek és jellemzően olyan projekteket támogatnak, amelyek valamilyen összefogás keretében valósulnak meg, így fontos a **pályázatok figyelésének és elkészítésének központosított koordinált menedzselése**.
- Az intézményfenntartónak **valós idejű** („real time”) információkra van szüksége az intézmények működésével kapcsolatban, ezért érdekelt abban, hogy olyan informatikai fejlesztések valósuljanak meg az intézményekben, amelyek kiszolgálják ez irányú igényeit.
- Az önkormányzat működésével kapcsolatos társadalmi elégedettség növelése érdekében **valamennyi „ügyfélponton” törekedni kell a feladatellátás hatékonyabb informatikai támogatására**.
- Az önkormányzatnak a szerteágazó működése kapcsán olyan IKT eszközöket kell beszereznie, amelyek **átláthatóbbá** teszik az önkormányzati működést.
- Az **információs társadalom kiépítésében meghatározó szerepet játszanak** az önkormányzatok, ezért fel kell tárniuk minden olyan területet, amelyeken keresztül a lakosság e-önkormányzati igényeit felkelthetik, illetve a térségben élőket bevezethetik az információs korbá. E kezdeményezések eredményeként az önkormányzat elkerülheti a „digitális szakadékot”.

Ugyanakkor az **informatikában rejlő előnyök** elsősorban nem település szinten, hanem a **települések közötti összefogás keretében használhatók ki**, ezért azt vizsgáltuk, hogy melyek azok a területek, ahol az **Edelényi Kistérség Többcélú Társulása** hatékonyabban használhatja ki az összefogás eredményeként a méretgazdaságosságban rejlő előnyöket.

Véleményünk szerint az Edelényi Kistérség Többcélú Társulása a következő területeken segítheti a Társulás tagjainak informatikai fejlesztéseit, illetve teheti hatékonyabbá a Társulás tagjai közötti együttműködést:

- a.) Informatikai eszközök közös beszerzése.
- b.) Operációs rendszerek, irodai programcsomagok, szakági szoftverek közös beszerzése.
- c.) Integrált alkalmazások és rendszerek bevezetése és üzemeltetése.
- d.) Közös informatikai projektiroda felállítása.
- e.) IP alapú hálózat kiépítése.
- f.) IT továbbképzések a köztisztviselők és a közalkalmazottak részére.
- g.) Közösségi hozzáférési pontok számának növelése.
- h.) Közös – közösségi – portálrendszer kialakítása (amely nemcsak a webes megjelenést, de az online csoportmunkát és kommunikációt is támogatja).

² Ugyanakkor a jelen stratégia a Hivatalok informatikai helyzetével foglalkozik, ezért **tartalmilag** a Hivatalok informatikai helyzetét, felszereltségét és fejlesztési lehetőségeit, súlypontjait részletezi.

AZ INFORMATIKAI STRATÉGIA STRUKTÚRÁJA

A jelen informatikai stratégiát a következő struktúra mentén építettük fel:

1) A jelenlegi informatikai állapot elemzése

A stratégiaalkotás részeként felmértük az Edelényi Kistérség Többcélú Társulása polgármesteri hivatalainak informatikai állapotát. Tétélesen összegyűjtöttük a hardverekkel, a szoftverekkel, az üzemeltetéssel és a hálózattal kapcsolatos aktuális információkat, valamint feltérképeztük a felhasználók informatikai képességeit.

2) Jövőkép meghatározása

A jövőkép annak a célállapotnak a kitűzése, ahová a Kistérség el kíván jutni. A jövőképet három összetevőből vezettük le: az EU akciótervében megfogalmazott irányokból, a Kormány stratégiai iránymutatásából, valamint az Edelényi Kistérség Többcélú Társulása önkormányzatainak informatikával kapcsolatos állásfoglalásaiból. A jövőkép részeként megfogalmaztuk azt a víziót, amelyet kifejtve alakítottuk ki a részletes informatikai célkitűzéseket. A vízió fő sarokpontjai:

- Legyen kialakítva egy olyan egységes architektúra, amely alapját képezi a jövőendő szakmai terveknek és az informatikai fejlődésnek. Az alapinfrastruktúra legyen modern és hatékonyan segítse a Hivatalokat feladataik ellátásában.
- A Hivatalok szolgáltató szerepének erősítése a térségben élők megelégedettségének növelése érdekében.
- Az informatikai rendszerek felhasználói és üzemeltetői legyenek képesek a Hivatali informatika használatára és működtetésére.

3) Informatikai célkitűzések meghatározása

A Polgármesteri Hivatalok informatikai állapotának elemzése, illetve a vízió részletes kifejtése során meghatározott célok, amelyek magukba foglalják a hivatalok vezető tisztségviselőinek, hivatalnokainak az informatikával kapcsolatos elképzeléseit.

4) Informatikai koncepció megalkotása

Az informatikai célkitűzések részletes lebontása a Társulás, illetve a Polgármesteri Hivatalokban fejlesztendő területekre. Az informatikai célkitűzések kifejtése olyan tétéles célmegjelölésen (koncepción) keresztül történik, amelyre azután konkrét projektek definiálhatók. Jelen esetben az informatikai koncepcióban meghatározott területek fogják kijelölni azt az informatikai állapotot, amelyhez az informatikai akciókat rendeltük.

5) Informatikai akciók

A jelenlegi helyzet és az informatikai koncepció összevetése során kialakított cselekvési terv, amely időhorizontokra lebontva mutatja be, hogy a Társulás, illetve a Társulás tagjai miképpen emelhetik az e-közigazgatás és az e-önkormányzás szintjét.

6) Operatív programok meghatározása

Az informatikai akcióban megfogalmazott cselekvési terv megvalósításának rövid távú lépései. A rövid távú operatív programok kétéves időszakot értenek (2006-2007), mert ez az időtáv még belátható hosszúságú napjaink gyors informatikai fejlődését tekintve, de már lehetőséget biztosít olyan komplex programok megfogalmazására és megvalósítására, amelyek a Hivatalok működését érezhetően javítják.

I. ÖSSZEFOGLALÓ EREDMÉNYEK: INFORMATIKAI KONCEPCIÓ

Az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának tagjai körében végzett informatikai helyzetfelmérés alapján a következő **informatikai fejlesztési koncepciót** javasoljuk a Társulás számára:

1. **”Lépéstartás a technológiai fejlődéssel – korszerű hardver és szoftver rendszerek kiépítése”**
2. **„IP hálózat fejlesztése és integrált rendszerek kiépítése”**
3. **„E-elérhetőséget mindenkinek a kistérségben”**
4. **„E-közösségek fejlesztése és támogatása”**
5. **„Az önkormányzatok stratégiai célkitűzéseinek informatikai támogatása”.**

Az informatikai fejlesztési koncepció teljesülését az alábbi alterületek megvalósítása mentén tarjuk elképzelhetőnek:

1. A polgármesteri hivatalok szolgáltató jellegének fejlesztése („Lépéstartás a technológiai fejlődéssel”)

- 1.1 **Megbízható, gyors informatikai infrastruktúra biztosítása** az elektronikus ügyintézés és feladatellátás kialakítása érdekében.
- 1.2 Informatikai **biztonsági eljárások** szabályozása, az informatikai biztonsági rendszerek fejlesztése.
- 1.3 **A szoftverállomány fejlesztése.** Korszerű, platformfüggetlen, integrált alkalmazások bevezetése a hatékony feladatellátás és a teljes körű információszolgáltatás és –elérés érdekében.
- 1.4 Az önkormányzatok vezető tisztségviselőinek **folyamatos tájékoztatása a technológia nyújtotta lehetőségekről.**
- 1.5 A köztisztviselők és a közalkalmazottak **folyamatos informatikai továbbképzése.**
- 1.6 A hivatalok szolgáltató jellegét erősítő kistérségi szintű e-önkormányzati, e-ügyintézési, valamint mobil alapú **szolgáltatások bővítése** és üzemeltetése az erőforrások hatékony megosztása, a méretgazdaságosságban rejlő költségelőnyök kihasználása, a **társadalmi elégedettség növelése**, illetve a kis- és középvállalkozások ügyviteli tevékenységének egyszerűsítése érdekében.
- 1.7 **A 2., 3. és 4. szintű e-ügyintézés** kiépítése, illetve a térségi szintű és az önkormányzati portálok **közösségalkító** funkciójának erősítése.
- 1.8 **Belső szabályzatok** kialakítása az önkormányzati portálok, illetve a térségi szintű webes megjelenés tartalom menedzsmentjével kapcsolatban.

2. Az önkormányzatok elektronikus szolgáltató jellegének erősítése („IP hálózat fejlesztés és integrált rendszerek kiépítése”)

- 2.1 **Közös informatikai projektiroda** üzemeltetése a költséghatékonyság, valamint a tudatos és megalapozott IT fejlesztések érdekében.
- 2.2 A kistérség **elektronikus arculatának, valamint kulturális és üzleti portfóliójának**, illetve szolgáltatásainak folyamatos fejlesztése.
- 2.3 **A polgármesteri hivatalok, valamint a hivatalok és az intézmények közötti elektronikus adatáramlás**, illetve az interneten keresztüli csoportmunka feltételeinek megteremtése a központosított tevékenységvégzésben rejlő előnyök kihasználása, valamint a többcélú feladatellátás támogatása érdekében.

3. Digitális térség kialakítása („E-lehetőséget mindenkinek”)

- 3.1 **Információs központok** és a **közösségi hozzáférési pontok** számának, szolgáltatási körének emelése a településeken.
- 3.2 A **szélessávú internet-elérés** eljuttatása a háztartásokba, illetve a lakosság ösztönzése az e-közigazgatási szolgáltatások igénybe vételére.
- 3.3 A kis- és középvállalkozások számára **új elektronikus lehetőségek** biztosítása a kistérség gazdasági versenyképességének javítása céljából, illetve **fenntartható elektronikus üzleti modellek, piacterek, klaszterek** kiépítése.

4. „E-kultúra fejlesztése a edelényi kistérségben” („E-közösségek fejlesztése és támogatása”)

- 4.1 **Iskolai programok** indítása a **diákság számára**.
- 4.2 **Informatikai képzési programok** indítása a településen élő valamennyi korosztály számára munkaerő-piaci, illetve üzleti lehetőségeik szélesítése érdekében.
- 4.3 **Az elektronikus demokrácia** feltételeinek biztosítása.
- 4.4 Az **e-kultúra** fejlődésének, illetve az **e-közösségek** működésének támogatása.

5. Az edelényi kistérség idegenforgalomi és tőkevonzó képességének erősítése az interneten keresztül

- 5.1 A **térségi együttműködés erősítése**, a térségi identitástudat elmélyítése csoportmunka eszközökkel.
- 5.2 A kistérség **tőkevonzó képességének** erősítése a webes megjelenésen keresztül.
- 5.3 A kistérség **idegenforgalmának** támogatása az online megjelenés fejlesztésével.

II. ÖSSZEFOGLALÓ EREDMÉNYEK: INFORMATIKAI AKCIÓK

Az informatikai koncepció megvalósítása érdekében a következő stratégiai akciókat javasoljuk:

RÖVIDTÁVÚ INFORMATIKAI AKCIÓK (2006-2007)

- I. **A társulás és a hivatalok szolgáltató jellegének erősítése érdekében a működés egyszerűbbé és átláthatóbbá tétele informatikai eszközökkel.**
 - I.1 A fizikai infrastruktúra korszerűsítése.
 - I.2 Szoftverkorszerűsítés.
 - I.3 Belső informatikai szabályzat kialakítása az informatikai infrastruktúra hatékony és biztonságos használatáról.

- I. **A Társulás és a hivatalok, illetve a hivatalok és az intézmények közötti elektronikus adatcsere feltételeinek megteremtése.**
 - II.1 A Társulás és a hivatalok, illetve a hivatalok és az intézmények közötti IP és intranetes hálózat kiépítése.

- I. **Az ügyfelekkel való elektronikus kapcsolattartás fejlesztése (A hivatalok honlapjának és a térségi szintű e-ügymintézés webes felületének fejlesztése).**
 - III.1 Az elektronikus ügymenetindítás (a Ket.-ben foglaltak) feltételeinek megteremtése.
 - III.2 A fogadónapok, fogadóórák elektronikus támogatása.
 - III.3 A lakosságot érintő ügymenetleírások elérhetővé tétele a települések, illetve a kistérség honlapján.
 - III.4 Letölthető formanyomtatványok a lakosság számára.
 - III.5 Az elektronikus demokrácia feltételeinek biztosítása.
 - III.6 Online újság indítása az elektronikus közösségteremtés érdekében.
 - III.7 A közérdekű, közcélú, turisztikai és kulturális információs szolgáltatás szélesítése.

- I. **A hivatal munkatársainak IT továbbképzése.**
 - IV.1 A képzési programok feltételének megteremtése és elindítása.

- I. **Az információs központok alapjainak megteremtése a térségben.**
 - V.1 Az információs központok fizikai feltételeinek megteremtése, fejlesztése a településeken, továbbá informatikai programok, képzések szervezése az e-kultúra elterjesztése érdekében.

- I. **Az üzleti szféra számára elektronikus szolgáltatások nyújtása a kistérség honlapján.**
 - VI.1 Vállalkozói adatbázis létrehozása, webes portfólió kialakítása.
 - VI.2 A vállalkozások üzleti lehetőségeit támogató közcélú adatbázisok, tartalmak elérhetővé tétele.
 - VI.3 Az üzleti szférát érintő ügymenetleírások elérhetővé tétele.

VI.4 Letölthető formanyomtatványok az üzleti szféra számára.

- I. **A kistérségi szintű, illetve az önkormányzatok közötti együttműködés erősítése. Kistérségi szintű megoldások bevezetése, a közös informatikai projektiroda alapjainak megteremtése.**

VII.1 Kistérségi szintű webes portfolió összeállítása.

VII.2 A közös informatikai projektiroda működési feltételeinek megteremtése.

VII.3 A kistérségi társulás tagjai közötti interakciók elektronikus támogatása..

KÖZÉPTÁVÚ INFORMATIKAI AKCIÓK (2008-2010)

- I. **A hivatalok elektronikus ügyintézési szintjének emelése (a 3. szintű e-ügyintézés feltételeinek megteremtése).**

I.1 A fizikai infrastruktúra korszerű, fejlett szinten tartása.

I.2 Szoftverkorszerűsítés.

I.3 Helyi és kistérségi szintű egységes belső adatbázisok kialakítása.

I.4 Egyes ügymenetek kétirányú interakciójának megvalósítása (pl.: adózás).

I.5 A hivatali munkatársak informatikai továbbképzése.

- II. **A hivatalok, illetve a hivatalok és az intézmények között integrált alkalmazások bevezetése.**

II.1 Integrált pénzügyi és ügyviteli rendszer bevezetése az önkormányzatokban és az intézményekben.

- III. **Intelligens mobil alapú szolgáltatások nyújtása.**

- IV. **Elektronikus közbeszerzés**

HOSSZÚ TÁVÚ INFORMATIKAI AKCIÓK (2011-2013)

- I. **Az önkormányzati ügyintézés teljeskörű elektronizálása (a 4. szintű e-ügyintézés megvalósítása)**

- II. **Nyilvános szélessávú internet-elérési pontok kiépítése a kistérségben (Hotspot, Wi-Fi).**

- III. **Táv munka programok támogatása.**

- IV. **Döntéstámogató és tudásmenedzsment alkalmazások bevezetése.**

- V. **Intelligens eszközök bevezetése az önkormányzati intézményekben.**

III. ÖSSZEFOGLALÓ EREDMÉNYEK: OPERATÍV PROGRAMOK

Az informatikai akciók felvázolása alapján az alábbi **operatív programok** megvalósítását javasoljuk az **Edelényi Kistérség Többcélú Társulása számára**.

- I. Az informatikai feladatok ellátásának Társulási szintre emelése.
- II. Szélessávú internet infrastruktúra kiépítése.
- III. A polgármesteri hivatalok informatikai infrastruktúrájának egységes koncepció alapján történő fejlesztése (hardver és szoftverkorszerűsítés).
- IV. Kistérségi szintű webes megjelenés (portál) kiépítése.
- V. Felhasználói szintű képzési programok indítása a hivatalnokok és a lakosság számára.
- VI. A közösségi hozzáférési pontok számának növelése.

Sorszám: I.	Program megnevezése:	Az informatikai feladatok ellátásának Társulási szintre emelése.
	Program célja:	A hivatali-intézményi-kistérségi szintű informatikai célú beruházások koordinálása, az IKT infrastruktúra költséghatékony fenntartása és üzemeltetése
	Program hatása:	Volumenthatások és méretgazdaságossági előnyök kihasználásán keresztül költségmegtakarítások elérése. Interoperabilitás megvalósulása.
	Program eredményei:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Szakemberek felügyeletével koordinált IT beruházások. ✓ Felügyelt IT rendszerek. ✓ Költségmegtakarítások. ✓ Gördülékeny IT működtetés, kevesebb időkiesés. ✓ Az informatikai problémák „helyben” történő megoldása. ✓ Webhosting szolgáltatás saját kézben tartása. ✓ Webes tartalommenedzsment (feltöltések) saját szakemberekkel történő megoldása. ✓ A webes megjelenéssel kapcsolatos programozási feladatok „házon” belül történő megoldása. ✓ A Társulás kistérségi szintű webes megjelenésének felügyelete. ✓ A kistérségi szintű integrált rendszerek karbantartása. ✓ Az informatikai igények pontos feltárása és célirányos IT beruházások kezdeményezése. ✓ Az informatikai célú pályázatok figyelemmel kísérése, a pályázatok előkészítése. ✓ A kistérségi szintű együttműködés támogatása.

	<p>A program leírása</p>	<p>A 46 településből álló kistérségben jelentős számú kistelepülés található, amelyek önkormányzatai önállóan nem tudják ellátni informatikai infrastruktúrájuk karbantartását, ezért külső vállalkozót vesznek igénybe a rendszergazdai feladatok ellátására, amennyiben erre az önkormányzat költségvetése lehetőséget ad.</p> <p>A Társulás operatív működését nehezíti, hogy az önkormányzatok heterogén fejlettségű és típusú IT infrastruktúrával rendelkeznek, így az elektronikus kapcsolattartás és csoportmunka feltételei nem adóttak.</p> <p>A fenti problémákat orvosolná, ha társulási szintre emelnék az informatikával kapcsolatos feladatok ellátását és a Társulás alkalmazna informatikusokat. Legalább két szakemberre lenne szükség, akik a következő feladatokat látnák el:</p> <ul style="list-style-type: none"> - egységes hardverpark kiépítése és üzemeltetése, - egységes szoftverállomány kiépítése és üzemeltetése (pl.: egységes operációs rendszer bevezetése), - webservert üzemeltetése, - webes programozói feladatok ellátása. <p>A szakemberek munkáját a Társuláson belül a pályázatfigyelésért felelős szakember is támogatná, így pályázati pénzből lehetne megvalósítani az informatikai projekteket.</p> <p>Az informatikai feladatok kistérségi szintű ellátása azért is fontos, mert az NFT II-ben az IHM elsősorban azokat a projekteket fogja támogatni, amelyek kistérségi szinten valósulnak meg, ezért a Társulásnak már most elő kell készítenie a kistérségi szintű informatikai projekteket.</p>
	<p>Program becsült erőforrásigénye:</p>	<p>Legalább két fő informatikus alkalmazása. Az informatikai apparátus éves működési költsége minimum 5-6 millió forintra becsülhető.</p>

Sorszám: II.	Program megnevezése:	Kistérségi szintű szélessávú közmű kiépítése
	Program célja:	A szélessávú internet infrastruktúra eljuttatása a szélessávú kapcsolattal nem rendelkező településekre.
	Megvalósítás ideje:	2006
	Program hatása:	<p>Az e-önkormányzás fizikai feltételeinek megteremtése.</p> <p>A kistérség önkormányzatainak bekapcsolása az információs társadalomba.</p> <p>A térség internet penetrációjának növekedése.</p> <p>A honlappal rendelkező vállalkozások számának növekedése.</p> <p>Az internet alapú szolgáltatások számának növekedése (pl.: e-kereskedelem)</p> <p>Az önkormányzatok közötti elektronikus adatcsere fizikai feltételeinek megvalósulása.</p> <p>Az információs társadalom fejlődése, a digitális leszakadás megakadályozása.</p>
	Program eredményei:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Szélessávú közmű kiépülése a települések között. ✓ Intranetes hálózat kiépülése a hivatalok, az intézmények és a Társulás között. ✓ Extranetes hálózat kiépülése a Társulása és a vállalkozások között
	A program leírása:	<p>A Társulás munkáját nehezíti, hogy az önkormányzatok jelentős része nem rendelkezik szélessávú internet-kapcsolattal.</p> <p>Szélessávú internet-kapcsolat hiányában nem lehet fejleszteni az e-önkormányzást, illetve közvetett úton eleget tenni a jogszabályi előírásoknak (pl.: Ket.).</p> <p>A fenti problémákat orvosolná, ha a kistérségben kiépülne a szélessávú közmű. Jelenleg a GVOP-2005-4.4.2. jelű pályázaton keresztül van lehetőség e program megvalósítására. A Társulás számára szükséges e pályázaton elindulni, hogy megteremthesse az információs társadalom fejlődésének infrastrukturális feltételeit, illetve hogy eséllyel pályázhasson az NFT II-es pályázati programokra, ugyanis az IHM azokat a pályázókat fogja előnyben részesíteni, ahol már megkezdődtek az e-önkormányzás teljesítéséhez szükséges infrastrukturális beruházások.</p>
	Program becsült erőforrásigénye:	<p>333 333 000 millió Ft</p> <p><i>(lásd a GVOP-2005-4.4.2. jelű pályázati projekterv költségtervét)</i></p>

Sorszám: III.	Program megnevezése:	A polgármesteri hivatalok informatikai infrastruktúrájának egységes koncepció alapján történő fejlesztése (hardver és szoftverkorszerűsítés).
	Program célja:	A polgármesteri hivatalok szolgáltató jellegének erősítése, Az e-önkormányzás back-office oldalának fejlesztése.
	Megvalósítás ideje:	2006-2007
	Program hatása:	Egységes hardver és szoftver infrastruktúra kiépülése a Társulás önkormányzatainak polgármesteri hivataliban. A hivatali munka fejlett informatikai eszközökkel történő támogatása. Az e-önkormányzás infrastrukturális alapjainak megteremtése. A feladatellátás idejének rövidülése. A hivatali munkatársak, valamint a térségben élők elégedettségének növekedése.
	Program eredményei:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Korszerű, fejlett fizikai infrastruktúra kiépülése a polgármesteri hivatalokban. ✓ Operációs rendszerek és irodai programcsomagok korszerűsítése (OEM megoldásban) ✓ Belső informatikai szabályzatok a polgármesteri hivatalokban. ✓ A belső számítógépes hálózatok kiépülése a polgármesteri hivatalokban. ✓ Egységes operációs rendszer kiépülése.
	A program leírása:	<p>Napjainkra az önkormányzati feladatok ellátásának elengedhetetlen eszköze lett a számítógép, illetve az ügyviteli/ügyintézői munkát támogató szoftverek (szakági szoftverek). Ahhoz viszont, hogy az ügyintézők hatékonyabban láthassák el feladataikat, illetve az önkormányzatok teljesíthessék az e-ügyintézéshez kapcsolódó előírásokat, fejlett IT infrastruktúrára van. szükség.</p> <p>Az informatika alapvető közmű lett az önkormányzati feladatellátásban, ezért az önkormányzatoknak külön forrást kell elkülöníteni annak fenntartására és fejlesztésére. Abban az esetben, ha az önkormányzatok nem rendelkeznek elegendő forrással, hogy informatikai infrastruktúrájukat korszerűsítsék, akkor külső forrást kell bevonniuk (pl.: pályázati forrás, banki hitel, lízing, PPP stb.).</p> <p>Az önkormányzatok számára segítséget nyújtana, ha központilag – kistérségi szinten – koordinálnák az informatikai infrastruktúra fejlesztését, fenntartását, illetve az IT-ra</p>

		fordítandó források összegyűjtését.
	Program becült erőforrásigénye:	<p>2006 végéig körülbelül</p> <ul style="list-style-type: none"> - 80 darab személyi számítógépet, - 60 darab nyomtatót kellene lecserélni, illetve - a belső hálózatok kiépítéséhez hálózati eszközöket, kisteljesítményű szervereket kell beszerezni, mivel a gépek 63%-a nem csak lokális hálózathoz, továbbá - a egy nagyteljesítményű adatbázis szerver és egy webszerver beszerzése a Társulás számára az integrált rendszerek, a közös adatbázisok és a kistérségi szintű portál rendszer miatt. - egységes operációs rendszerkörnyezet megteremtéséhez körülbelül 100 darab WinXP beszerzése (OEM konstrukcióban) <p>Ezek becült erőforrásigénye körülbelül: 35-40 millió Ft.</p>

Sorszám: IV.	Program megnevezése:	Kistérségi szintű webes megjelenés (portál) kiépítése
	Program célja:	<p>Térségi szintű webes arculat kiépítése („településmarketing”)</p> <p>Az elektronikus ügyintézés front-office oldalának fejlesztése</p> <p>Elektronikus közösségek fejlesztése</p> <p>Az e-demokrácia feltételeinek megteremtése</p> <p>A kistérség tőkevonzó képességének növelése</p> <p>A kistérségi idegenforgalom támogatása</p> <p>Az online csoportmunka támogatása</p> <p>Fejlett „portál” technológia kiépítése az alkalmazásintegráció támogatása érdekében</p>
	Megvalósítás ideje:	2006-2007
	Program hatása:	<p>A térségben élők életminőségének javulása,</p> <p>„Kényelmi” szolgáltatások kiépülése (pl.: e-ügyintézés, e-kereskedelem),</p> <p>Az ügyfelek elégedettségének növekedése,</p> <p>Elektronikus közösségek kialakulása</p> <p>Kistérségi identitás erősödése, egységes arculat kialakítása</p>
	Program eredményei:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elektronikus bejelentkezés a fogadóórákra ✓ Online fogadóóra („chat szoba”) ✓ Letölthető ügymenetleírások ✓ Elektronikus demokrácia megalapozása

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Online újság ✓ Közérdekű, közcélú, kulturális információs szolgáltatás ✓ Vállalkozói adatbázis, webes portfólió létrehozása ✓ Turisztikai szolgáltatások bemutatása ✓ Interaktív elektronikus szolgáltatások kialakítása (pl.: elektronikus szállásfoglalás) ✓ Online csoportmunka támogatása
	A program leírása:	<p>A település szintű webes megjelenés helyett a jövőben az IHM a kistérségi szintű megjelenést fogja előnyben részesíteni, ezért a Társulásnak fel kell vállalnia a kistérségi szintű webes megjelenéssel kapcsolatos beruházások előkészítését és azok megvalósítását.</p> <p>A közös megjelenés mellett a további érvek szólnak:</p> <ul style="list-style-type: none"> - költséghatékony kiépítés és fenntartás, - az e-ügyintézés fejlesztése mellett hangsúlyt kell helyezni a térség turisztikai vonzerejének bemutatására is, amelyre a legalkalmasabb megoldás a kistérségi szintű megjelenés, - hatékonyabb tartalomfrissítés. <p>A jelenlegi technológiai fejlettség mellett a portál technológia nyújt megfelelő lehetőséget egyrészt a térség elektronikus arculatának kiépítésére, másrészt interaktív elektronikus szolgáltatások (pl.: e-ügyintézés, online csoportmunka stb.) megvalósítására.</p>
	Program becsült erőforrásigénye:	<p>Megoldás-szállítónként változik a portál rendszer szolgáltatásának összetétele. Ugyanakkor ez a technológia modulárisan bővíthető, így az első modul, amely az adatbázis alapú dinamikus webes megjelenítést, illetve a csoportmunkát támogatja körülbelül 5-6 millió forint.</p>

Sorszám: V.	Program megnevezése:	Felhasználói szintű képzési programok indítása a hivatalnokok és a lakosság számára
	Program célja:	A felhasználói IT ismeretek bővítése Az e-ügyintézés iránti igény megteremtése
	Megvalósítás ideje:	2006-2007
	Program hatása:	Az informatikai jellegű problémák számának csökkenése A hivatali munkatársak elégedettségének növekedése A feladatellátás idejének rövidülése Az információs társadalom fejlődése A térségben élők munkaerőpiaci helyzetének javulása A digitális írástudás fejlődése Az internet kultúra erősödése
	Program eredményei:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Magabiztos felhasználói tudás ✓ Gyorsuló ügyintézés ✓ Alacsonyabb hibaszázalék, kevesebb reklamáció ✓ „Hozzáértő felhasználó”
	A program leírása	<p>Az e-ügyintézés kiépítéséhez nem elegendő a back- és a front office oldal fejlesztése, hiszen a hivatali folyamatok modernizálása csak akkor valósul meg, ha hozzáértő felhasználók kezelik azokat.</p> <p>Másrésről meg kell teremteni a lakosság igényét e szolgáltatások iránt, ezért a lakosság számára egyrészt biztosítani kell a lehetőséget, hogy csatlakozhassanak a világhálóra, másrészt olyan képzéseket kell elindítani számukra, amelyek segítségével magabiztos felhasználói tudásra tehetnek szert.</p> <p>Az előbbieket teljesítése érdekében képzési programokat kell biztosítani a belső (hivatalnokok) és a külső (lakossági) felhasználók számára.</p>
	Program becsült erőforrásigénye:	A hivatalnokok számára az ECDL vizsga ajánlott, míg a lakosság számára alapszintű képzés is elegendő lenne.

Sorszám: VI.	Program megnevezése:	A közösségi hozzáférési pontok számának növelése
	Program célja:	Az információs társadalom megalapozása A fizikai hozzáférés megteremtése
	Megvalósítás ideje:	2006-2007
	Program hatása:	Az e-kultúra fejlődése
	Program eredményei:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Községi hozzáférési pontok számának növekedése ✓ Felnőttképzési programok indulása
	A program leírása:	A hazai alacsony internet előfizetői szám, illetve a magas előfizetési díjak miatt meg kell teremteni a lehetőséget azok számára is az internet elérésre, akik nem tudnak internetre előfizetni, hogy ne szoruljanak ki az információs társadalomból.
	Program becsült erőforrásigénye:	na.

IV. ÖSSZEFOGLALÓ EREDMÉNYEK: FINANSZÍROZÁS

„SZÉLESSÁVÚ HÁLÓZATOK ÖNKORMÁNYZATOK ÁLTALI KIÉPÍTÉSÉNEK TÁMOGATÁSA MAGYARORSZÁG ÜZLETILEG KEVÉSBÉ VONZÓ TELEPÜLÉSEIN” – GVOP-2005-4.4.2.

Jelen pillanatban az **Edelényi Kistérség Többcélú Társulása** pályázati forrásból a IV. operatív programot valósíthatná meg sikeres pályázás esetén.

2005. márciusától az önkormányzatok első ízben pályázhatnak **szélessávú hálózat kiépítésére és internetszolgáltatás nyújtására – a GVOP-2005-4.4.2. jelű pályázati programon keresztül** - a településeken élő lakosok és az itt székelő vállalkozások számára. A támogatás elsődleges **célja** olyan infrastruktúra megteremtése, amely lehetőséget biztosít a lakosság, valamint a kis- és középvállalatok számára szélessávú, gyors internet szolgáltatás elérésére. A jó minőségű internet-csatlakozás kiépülése következtében olyan helyeken is fejlődésnek indulhat az információs társadalom és gazdaság, amelyek eddig egyáltalán nem, vagy csak korlátozott minőségben, vagy igen drágán érhetőek el az új évezred nélkülözhetetlen szolgáltatását.

A pályázat előnyei az önkormányzatok számára:

- Magas támogatási aránnyal megvalósított modern távközlési infrastruktúra kiépítése.
- Szélessávú internetszolgáltatás nyújtása a kistérség lakosainak, vállalkozásainak a piacinál lényegesen olcsóbb áron és kedvezőbb feltételekkel.
- A kiépült infrastruktúrán további magas színvonalú szolgáltatások nyújtásának lehetősége pl.: távfelügyelet, térfigyelő rendszerek, telefonszolgáltatás, riasztórendszerek idősek számára stb.
- Az üzemeltetést végezheti akár az önkormányzat, vagy saját, illetve nem saját tulajdonú cég.
- A modern infrastruktúrának köszönhetően a fenntartási költségek alacsonyak.
- A fenntartási költségeket a beszedett szolgáltatási díjak jelentősen meghaladhatják.
- Az 5 éves kötelező üzemeltetés után az infrastruktúra akár értékesíthető is.

A pályázók e pályázati program keretében minimum 10 millió forintot, maximum 250 millió forintot nyerhetnek a szélessávú hálózat kiépítésére és a szélessávú internet szolgáltatás beindítására. A pályázóknak 25%-ös önerőt kell biztosítaniuk, ám az önerő előteremtésére lehetőséget biztosít a Belügyminisztérium önerő finanszírozási programja is.

Úgy gondoljuk, hogy az Edelényi Kistérség Többcélú Társulása sikeresen pályázhatna erre a pályázati ablakra és valósíthatja meg a jelen informatikai stratégiában megfogalmazott célok egy részét. A szélessávú hálózat segítségével az önkormányzatok **kielégíthetik a térségben élők, illetve székelő vállalkozások igényeit a szélessávú internet elérés iránt**, másrészt közelebb kerülhetnek az **elektronikus önkormányzás magasabb szintjéhez. Összességében – a**

fejlesztési források szűkössége miatt – e 46 önkormányzat számára elengedhetetlenül szükséges e pályázati programon való részvétel.

INTÉZMÉNYI FORRÁSOK

Önkormányzati intézményi szinten nehezebb forrásokat szerezni az informatikai fejlesztések megvalósítására, ezért az önkormányzatoknak ki kell használni minden olyan pályázati lehetőséget, amelyen keresztül nemcsak a polgármesteri hivatal e-közigazgatási szintjét tudják emelni, de megvalósíthatják a hivatal és az intézmények közötti elektronikus adatkommunikáció feltételeit is. A jelen stratégiában bemutatott pályázati lehetőségek egy része már lezárult, ám 2006-ban még várható azok újbóli kiírása.

NFTII-ES PROGRAMOK

2007-től válnak elérhetővé az NFTII-es programok, illetve a brüsszeli 7-es Keretprogramok, amelyeken keresztül a jelenlegi keretösszegek többszörösét lehet majd hívni. Ahhoz viszont, hogy az önkormányzatok élni tudjanak ezekkel a lehetőségekkel, folyamatosan figyelniük kell a pályázati ablakokat. Az **Edelényi Kistérség Többcélú Társulása** számára készített jelen informatikai stratégia alkalmas arra, hogy ezeken a pályázati programokon sikeresen elindulhasson, illetve az abban megfogalmazott iránymutatások alapján fejlessze e-önkormányzati szolgáltatásait.

GVOP PROGRAMOK

Abban az esetben, ha az Edelényi Kistérség Többcélú Társulása és a Társulás önkormányzatai hamarabb szeretnék elérni az e-ügyintézés magasabb szintjét, akkor a középtávon megfogalmazott akciótervet rövidtávon kell megvalósítaniuk. Ez viszont körülbelül további 100 millió forintos beruházást igényel, amelynek megvalósításához nincs elegendő forrásuk az önkormányzatoknak. Ugyanakkor a különböző hazai és közösségi pályázatokon keresztül a kistérségnek lehetősége van támogatást szerezni informatikai infrastruktúrájának fejlesztésére. **A tavaly kiírt GVOP-2004-4.3.1 pályázati program keretében lehetne megvalósítani valamennyi stratégiai akciótervet, így amennyiben 2005-ben, vagy 2006-ban ismét megnyitják ezt – vagy egy ehhez hasonló - keretprogramot, akkor az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának célszerű elindulnia ezen a pályázaton.**

V. ÖSSZEFOGLALÓ EREDMÉNYEK: SZERVEZETI MEGOLDÁSOK A MEGVALÓSÍTÁS ÉRDEKÉBEN

A finanszírozási kérdések megoldásán kívül **szervezeti kérdéseket** is tisztázni kell majd az önkormányzatok informatikai fejlesztése során. A hivatalokon belül el kell dönteni, hogy a jelen stratégiában megfogalmazott e-közigazgatási/e-önkormányzati stratégia **hivatali-intézményi szintjei milyen szervezeti formában legyenek kezelve**. Jelen pillanatban az intézmények informatikai állapotának „figyelemmel kísérése” nem valósul meg a hivatalokon belül, így a hivatalok nem tudják kihasználni a **közös beruházások** során elérhető volumenhatásokat és méretgazdaságossági előnyöket. Ugyanakkor a közös beszerzéseket az is befolyásolja, hogy az intézmények egyéb forrásból, önállóan is tudják fejleszteni informatikai eszközparkjukat.

A hivatalok részéről az intézményekben található számítástechnikai eszközök, illetve szoftverek állapotáról pontos képalkotásra lenne szükség, míg az intézményeknek segítségre lenne szükségük az IT fejlesztési irányvonalak meghatározásában, illetve az informatikában rejlő lehetőségek hatékonyabb kihasználásában (pl.: központi vírusirtó licence beszerzése). Ahhoz viszont, hogy az intézmények fenntartói befolyásolni tudják az intézmények informatikai állapotának fejlődését, **figyelemmel kell kísérniük az intézmények informatikai állapotát és keresnie az alternatívákat a közös informatikai infrastruktúra költséghatékony fenntartására**.

Az önkormányzatok nemcsak a polgármesteri hivatal, de az intézmények informatikai infrastruktúrájának fenntartásáért is felelnek, ezért célszerű lenne egy olyan **közös informatikai projektiroda** felállítása, amely foglalkozik a hivatali és az intézményi szintű informatikai fejlesztési lehetőségekkel. E két szintet ötvözve egy olyan **szervezet létrehozását javasoljuk**, amely felelős az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának, illetve a Társulás önkormányzatainak:

- informatikai fejlesztéseiért,
- az önkormányzatok közötti elektronikus adatáramlás megvalósításáért,
- a kistérségi szintű, egységes adatbázisok létrehozásáért,
- egy egységes, kistérségi szintű webes arculat kialakításáért,
- valamint a kistérség információs társadalmának fejlesztéséért.

A **kistérségi szintű informatikai fejlesztések formalizált keretek közötti működését** azért is javasoljuk, mert tapasztalataink szerint – a jelenlegi e-önkormányzati szoftvermegoldások beszerzési és üzemeltetési költségei mellett – csak ezen a szinten érhetőek el **költségmegtakarítások**. További érv az **e-közigazgatási szolgáltatások több önkormányzat összefogásában történő**, vagy **kistérségi szintű** megvalósítása mellett, hogy a kistérségi szintű internetes megjelenés olyan **üzleti alapú** elektronikus szolgáltatások bevezetésére is lehetőséget nyújt, amelyek település szintű profitábilis működtetésére kisebb a lehetőség a **helyi információs társadalom fejletlensége és mérete miatt**. Ugyanakkor a kistérségi szintű információs társadalom keresletének és kínálatának aggregálása már képezhet akkor vonzerőt és vásárlóerőt,

amelyre érdemes elektronikus szolgáltatások kiépítését alapozni. Ezenkívül kistérségi szintű webes portfóliót egyszerűbb megtalálni az interneten, mint a település szintű megoldásokat.

A **szervezeti változásokra** befolyást gyakorol a bevezetendő szoftver **munkaszervezésének megoldása is**, ám ezek a megoldások a polgármesteri hivatalokon belül várhatóan jelentős humán erőforrás megtakarítást nem fognak jelenteni. Jelentős költség- és időmegtakarítás elsősorban a **közös informatikai projektiroda kialakítása, illetve az integrált pénzügyi rendszer bevezetése során fog keletkezni.**

Összességében a jelen kistérségi szintű e-közigazgatási és informatikai stratégiában az Edelényi Kistérség Többcélú Társulása számára a kitörési pontokat, illetve egy keretmodellt vázoltunk fel a szolgáltató önkormányzat, valamint a digitális térség megvalósítása érdekében.

I. ELŐZMÉNYEK, AVAGY IRÁNYMUTATÁSOK ÉS KÖVETELMÉNYEK AZ E-ÖNKORMÁNYZÁS FEJLESZTÉSÉHEZ

Az önkormányzati írott informatikai stratégia a megfogalmazott igényekre épülő informatikai célok megvalósításának eszköztára, amely egy egységes keretbe foglalva mutatja az ICT beruházások és fejlesztések ütemét, illetve a szolgáltató önkormányzat megvalósításhoz szükséges egyéb feltételek kialakítását.

I.1 MAGYAR INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM STRATÉGIA (MITS)

A Magyar Köztársaság Kormánya 2003 novemberében elfogadta a **Magyar Információs Társadalom Stratégiát** (MITS), amely azokat a teendőket fogalmazza meg víziók, tervek és akciók szintjén, amelyek azt szolgálják, hogy Magyarország új fejlődési és modernizációs útra léphessen.

A MITS célkitűzései és a célkitűzéseket megvalósítani szándékozó programjai teljes mértékben illeszkednek az Európai Unió stratégiájához és stratégiai programjaihoz, az **eEurope+**, illetve az **eEurope 2005** akciótervekhez, így Magyarország is kapcsolódhat a közösség eEurope-ot támogató programjaihoz (pl.: IST, eContent, eSafety, IDA stb.), illetve juthat strukturális forrásokhoz a **Nemzeti Fejlesztési Terv** keretei között.

A **MITS fő célja a folyamatok korszerűsítése és a szolgáltatások modernizálása**, amelyek megvalósulásához meghatározza a beavatkozási területeket, a beavatkozás főbb irányvonalait, az elérendő célokat és feladatokat.

A **folyamatok korszerűsítése** elsősorban a gazdaság és a közsféra belső működésének átalakítását jelenti, ezen a termelő, a végrehajtó, majd pedig a tervező, ellenőrző és irányító tevékenységek modernizálását érti. A korszerűsítés az informatikai szemléletnek megfelelően a valóságos folyamatok elemzését, szükség esetén ésszerűsítését, újratervezését, újraszervezését igényli, amelynek során a lehető legtöbb részfolyamatban az információs és kommunikációs technológia eszközeinek alkalmazására kell törekedni.

A **szolgáltatások modernizálásának** lehetőségét az info-kommunikációs technológia korszerű, online szolgáltatások formájában kínálja. Az elektronikus szolgáltatások több fejlettségi szinten valósíthatók meg az online információ eléréstől az egy-, illetve kétirányú tranzakciók lebonyolításán keresztül az integrált ügyviteli megoldásokig. A belső folyamatok korszerűsítése egyúttal az információ-termelés, -előállítás, -kezelés új folyamatait hozza létre. Az elektronikus szolgáltatások az információhoz történő hozzáférést, hozzájutást teszik lehetővé.

A MITS egyik **legnagyobb beavatkozási területe** a „Tartalom és szolgáltatások”, amely a következő **főirányokra oszródik**: gazdaság, közigazgatás, kultúra, oktatás, egészség, környezetvédelem. E főirányokon belül a **legfontosabb a Közigazgatás**, mivel a közigazgatás informatizáltságának mértéke és minősége alapvetően befolyásolja az információs társadalom fejlődési ütemét, ezáltal a társadalom teljesítő képességét. Ez a főirány **az állami és önkormányzati adminisztráció tevékenységének informatikai támogatásával kapcsolatos programokat** foglalja magában és erre a főirányra a közigazgatás korszerűsítési programjához kapcsolódóan **külön speciális részstratégia és programterv készült**.

Közigazgatás

A **Közigazgatás főirány célkitűzése**: a „szolgáltató állam” megvalósítása az ügyintézés korszerűsítésével és a lakosság széles köre által elérhető szolgáltatások rendelkezésre bocsátásával, az EU által meghatározott szolgáltatások biztosításával.

A **szolgáltató állam célja**, hogy az információs és kommunikációs technológiai (IKT) eszközök alkalmazásával egyrészt modernizálja a közigazgatás belső struktúráját, működési, eljárási mechanizmusát, másrészt gyorsabb, olcsóbb és közvetlenebb módon alakítson ki kapcsolatot az állampolgárokkal, az üzleti szereplőkkel és a kormányzat szereplőivel. A bevezetett informatikai alkalmazásokkal rávezeti a gazdaság és a magán szféra szereplőit a modern eszközök használatára, míg az e-közigazgatási szolgáltatások elősegítik az egyéb elektronikus szolgáltatások elterjedését.

Az e-kormányzat fejlesztésének két jellemző folyamaton keresztül kell megvalósulnia:

- az ügyfelek igényeinek minél magasabb szinten történő kielégítése,
- a közigazgatás belső folyamatainak, hatékonyságának emelésén, az ügymenet digitalizálásán keresztül (beleértve az egységes közigazgatási adatmenedzsment és adatmodell kialakítását, a kormányzati elektronikus aláírás rendszer kialakítását és bevezetését, a kormányzaton belüli informatikai és kommunikációs rendszerek és alkalmazások integrációját).

A célok elsősorban annak szolgálatába rendeződnek, hogy az

- elektronikus szolgáltatások területén történjen meg az eEurope 2005 által megfogalmazott nyilvános alapszolgáltatások adaptálása 2006 elejéig úgy, hogy ezek közül legalább 70% integrált tranzakciós szolgáltatással rendelkezzen,
- komplex (integrált) elektronikus közigazgatási rendszerek, alkalmazások implementálása valósuljon meg 2006 elejéig, legalább az önkormányzatok 30%-ánál,
- az önkormányzati információs infrastruktúra-menedzsment korszerűsítése 2006 elejéig fejeződjön be,
- az emberi erőforrás modernizációja folyamatos feladatot jelentsen.

Oktatás

A MITS a korszerű oktatás elemeként a következő három legfontosabb elemet emeli ki:

- az oktatás támogatása, megújítása informatikai eszközökkel, tartalmakkal;
- az információs korban való eligazodáshoz szükséges készségek oktatása;
- az oktatási intézmények működésének korszerűsítése az IKT eszközök használatával.

Kiemelten kell foglalkozni az oktatás különböző szintjeihez (óvoda, iskola, felsőoktatás, felnőttképzés) kapcsolódóan az oktatási, képzési tevékenységnek az informatika eszközeivel történő támogatásával; a digitális tananyagok készítésével és terjesztésével (beleértve a multimédiás oktatási és távoktatási tananyagokat); valamint az oktatási adminisztrációs rendszerek fejlesztésével. Annak érdekében, hogy ezeket az eszközöket valóban használják is munkájuk során, a pedagógusok képzésének szerves részévé kell tenni az információs írástudást.

Az **élethosszig tartó tanulás** és az esélyegyenlőség biztosítása szempontjából is kiemelt jelentőségű eszköz a **távoktatás**. Elterjedéséhez a virtuális térben működő intézmények létrejöttén, működésén kívül a megvalósításhoz szükséges technológiák elterjesztése és a felhasznált tartalom (speciális távoktatási tananyagok, módszerek) folyamatos fejlesztése is szükséges.

Az élethosszig tartó tanulás másik fontos eleme a **felnőttképzés**, amely az esélyegyenlőség biztosítás mellett a foglalkoztatás mértékének növelését és a versenyképesség emelését is szolgálja.

Első lépésként a felsőoktatási programok között kell támogatni **az információs kor aktív szereplői számára szükséges ismeretek oktatását** (információs társadalom, tudás-alapú gazdaság, e-gazdaság, e-közigazgatás, tudásmenedzsment stb.); indokolt esetekben akár az ilyen ismeretek oktatására specializálódó szakok, intézmények működtetését is. Minden karon és szakon – akár eltérő formában – lehetőleg minden hallgatónak tanítsák az információs társadalom elméletét és gyakorlatát. A megfelelő ismeretekkel rendelkező oktatókra támaszkodva az ilyen irányú ismeretek tanítását a közoktatásban is a lehető leghamarabb be kell vezetni. A főirányba tartozó másik feladatcsoport az **oktatásügyi intézmények elektronikus szolgáltatásainak modernizálása**.

A főirányba illeszkedő NFT programok:

- **HEFOP 5.:** Oktatási, szociális és egészségügyi infrastruktúra fejlesztése

A főirányba illeszkedő kiemelt ágazati programok:

- **eLearning:** A program az óvodai, közoktatási, felsőoktatási, szak- és felnőttképzési munkához kapcsolódó akkreditált oktatási programok fejlesztésének fókuszát az eLearning technikák elterjesztésére irányítja.
- **Oktatási anyagok:** Digitális on-line és off-line oktatási anyagok kifejlesztése, a tananyagok átfogó nyilvántartásának kialakítása, az elkészült tananyagok közzététele.

I.2 MAGYAR INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM STRATÉGIA ELEKTRONIKUS ÖNKORMÁNYZATI RÉSZSTRATÉGIA (MITS-EÖR)

Az Európai Unióhoz való csatlakozással a hazai közigazgatásnak, beleértve a települési és területi önkormányzatokat is, EU tagállami közigazgatásként kell működnie, ami magában foglalja a szolgáltató közigazgatás, az ügyfélközpontú ügyintézés megvalósítását. A cél teljesítése érdekében jelentősen fejleszteni kell a helyi közigazgatás, az önkormányzatok informatikai hátterét, hogy megvalósuljon az ügyfelek, azaz az állampolgárok és az üzleti élet szereplői minél gyorsabb, hatékonyabb kiszolgálása (tájékoztatás, ügyintézés). A cél elérése szükségessé teszi a gyors, bürokráciamentes, átlátható, **követhető ügyintézés** (ennek egyik fontos lépéseként az ügyfélközpontú **„egyablakos” ügyintézés**) megvalósítását, az ügyintézés tér- és időkorlátai csökkentését, majd megszüntetését, a közérdekű és a közhasznú **adatok hozzáférhetővé tételét**. A célok eléréséhez a következő akciókat javasolja a MITS e-önkormányzat részstratégia (MITS EÖR):

- Álljon rendelkezésre megfelelő sebességű és nagy megbízhatóságú internet hozzáférés, hogy lehetővé váljon az információcsere az egyes települési, illetve területi önkormányzatok között, az önkormányzatok és a kormányzati szervek, minisztériumok, TÁH-ok (Területi Államháztartási Hivatalok) és a közigazgatási hivatalok között, továbbá megvalósuljon az országos, a regionális vagy a kistérségi informatikai együttműködés, regionális vagy országos adatbázisok használata (jogtár, önkormányzati rendeletek tára, közös önkormányzati fogalomtár, integrált önkormányzati tudásbázis stb.). A szélessávú elérés biztosítása után arra kell törekedniük az önkormányzatoknak, hogy ki tudják használni az internet interaktivitási lehetőségeit, a web-technológia által biztosított lehetőségeket akár a szervezetben belüli, akár a szervezetek közötti kommunikációra.
- A korszerűtlen, szigetszerűen működő információs rendszereket fel kell váltaniuk a korszerű, globális, integrált, **folyamatorientált szemléletű informatikai rendszereknek**, amelyek képesek egy keretrendszerbe integrálni a back- és front office rendszereket.

- **Csökkenteni kell az információs rendszerek**, infokommunikációs eszközök komplex **költségeit** (TCO-ját). Ennek érdekében támogatni kell a beruházási, finanszírozási igényt csökkentő lehetőségeket, beleértve az alkalmazásslolgáltatást is.
- A kistélepülések esélyegyenlőségének megteremtése érdekében támogatni kell a kistérségek közös informatikai fejlesztéseit (alkalmazások, eszközpark) és a közös rendszerüzemeltetést.
- Rövid távon el kell érni az eEurope program Common List of Basic Public Services ajánlása első és második szolgáltatási szintjét, majd középtávon a harmadik, sőt néhány esetben a negyedik szintet.
- Szükség van az önkormányzati döntéshozók informatikai ismereteit elmélyítő, szükség esetén szemlélet-változást is eredményező **továbbképzésekre**, térningekre, valamint – az önkormányzati alkalmazottakkal együtt – a számítógép használati készségeiknek, hajlandóságuknak a fejlesztésére is. Szükséges a meglévő humán erőforrások fejlesztése (a munkatársak folyamatos továbbképzése, a legkorszerűbb módszerek, technikák, eszközök megismertetése, begyakorlása, a szükséges készségek kialakítása), a megfelelő motivációs és ösztönzési lehetőségek kialakítása. Az önkormányzati előadók, ügyintézők egy részénél feltétlenül fennáll az ismerethiány, a korszerű technikától való idegenkedés, félelem. A hiányosságok felmérésével, a képzési igények meghatározásával, a szükséges képzések végrehajtásával a „digitális szakadék” a munkatársak jelentős részénél áthidalható.

Az elektronikus közszolgáltatásokkal, ügyintézéssel kapcsolatos iránymutatások

A közszolgáltatások végzésére vonatkozó ajánlás a „Common List of Basic Public Services” a tagállamok számára elvárásokat határoz meg az állampolgároknak, illetve az üzleti élet szereplőinek az elektronikusan nyújtandó közszolgáltatások körére, és azok interneten keresztül történő igénybevételének szintjére vonatkozóan. Az ajánlás négy elektronikus szolgáltatási 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, elektronikusan (elektronikus aláírás segítségével) hitelesíthetők, s ugyancsak on-line továbbíthatók.
4. szint	Teljes körű elektronikus ügyintézés	A teljes ügyintézés, ügymenet elektronikus; űrlap, nyomtatvány kitöltése, hitelesítése, továbbítása, a döntés, a kézbesítés, az illeték lerovása (elektronikus aláírás felhasználásával) elektronikusan is lehetővé válik.

Az EU ajánlásában szereplő közigazgatási szolgáltatások közül Magyarországon az alábbiak érintik az önkormányzatok:

▪ Az állampolgárok vonatkozásában
- Személyi okmányok (személyi igazolvány, útlevél, gépjármű vezetői engedély)
- Hatósági igazolások (születési, házassági, halálozási, anyakönyvi kivonatok)
- Lakcímváltozás bejelentése
- Gépjármű-regisztráció, súlyadófizetés
- Szociális juttatások, támogatás fizetése
- Helyi adózás (pl.: üdülőhelyi adó)
- Az egészségüggyel kapcsolatos szolgáltatások (interaktív tanácsadás, az egyes intézményekben elérhető szolgáltatások, bejelentkezés stb.)
▪ Az üzleti szféra vonatkozásában
- Iparűzési adó, gépjármű-súlyadó
- Engedélyek (pl.: iparengedély, telephely-engedély) kiadása stb.

A MITS elektronikus önkormányzat stratégia alapelvei:

1. Egységes, integrált, üzlet-orientált és költségtakarékos elektronikus szolgáltatások kifejlesztése, on-line információs rendszerek létrehozása szükséges, amellyel lehetővé válik az autonóm módon működő önkormányzatok összekapcsolása, az önkormányzati adatvagyon elektronikus rögzítése, rendszerezése, hozzáférhetővé tétele az EU ajánlásnak megfelelően.
2. Az önkormányzatok adatvagyonának tökéletes hasznosítása és az adatbázisok kiaknázása (Data Mining) érdekében a kialakított önkormányzati információs rendszereknek és adatbázisoknak vertikálisan összhangban kell működniük, kompatibilitást kell biztosítaniuk a többi kormányzati partnerrel, az önkormányzatokkal.
3. Az önkormányzatok informatikai hátterének fejlesztésekor törekedni kell arra, hogy a lakosság számára felhasználóbarát honlapot/portált és adatbázisokat készítsenek és az internet kapcsolattal nem rendelkezők is szükség szerint elérjék ezeket a város könyvtárban, a művelődési házakban, a civil házakban, vagy a teleházakban.

Az e-önkormányzat jövőkép funkcionalitása, alrendszerei, moduljai

Az önkormányzatok ügyfelei, partnerei és munkatársai részére az elektronikus szolgáltatásokat a front-office modul-csoportok, úgymint e-ügyintézés, e-ügyfélkezelés, a közérdekű, közhasznú információszolgáltatás, az ügyfélforum, -levelezés, a településmarketing, az elektronikus közbeszerzés, a belső „ügyfelek” kezelése valósítják meg.

Az e-önkormányzás alrendszer a képviselő-testület és a bizottságok munkáját támogatja hatékonyan, illetve infrastruktúrát kínál a helyi demokrácia kiszélesítéséhez. Az elektronikus szolgáltatások háttérét biztosító belső folyamatok, tevékenységek támogatását az olyan back-office modul-csoportok nyújtják, mint a közigazgatási alkalmazások, az adminisztratív (kötségvetési) modulok, vagy az irodaautomatizálás és kommunikáció, vezetői információk és döntéstámogatás, illetve tudásmenedzsment. Az önkormányzati információs rendszer (jövőkép) funkcionalitását a következő megoldástérkép foglalja össze (az egyes funkciók részletes leírása a Mellékletben található).

EDELÉNYI KISTÉRSÉG TÖBBCÉLÚ TÁRSULÁSA E-KÖZIGAZGATÁSI ÉS INFORMATIKAI STRATÉGIÁJA

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.)	Függőben lévő ügyek elektronikus követése				
e-Ügyfélkezelés	Call Center		„Önkiszolgáló” alkalmazások interneten keresztül (partnerek részére)		CRM				
Közérdekű, közhasznú információk; település-marketing	Közérdekű, közhasznú információk megjelenítése	Ügyfél – fórum, ügyfél-levelezés	Település-marketing		Elektronikus közbeszerzés				
e-Önkormányzás	A képviselő testület és a bizottságok ülési támogatása			A helyi elektronikus népszavazás infrastruktúrája biztosítása					
Belső „ügyfelek” kezelése	On-line információk (intraneten, ill. extraneten keresztül)			Önkiszolgáló alkalmazások (intraneten, ill. extraneten keresztül)					
Közigazgatási alkalmazások	Adók és egyéb bevételek	Vagyongeze- lés, vagyon- gazdálkodás	Település- fejlesztés, beruházások	Település- üzemeltetés	Közterület- felügyelet	Ipari, keres- kedelmi igazgatási feladatok	Művelődési, oktatási, sport fel- adatok	Szociális- és egészség- ügyek	Egyéb ön- kormányzati feladatok
	Okmányirodai fel- adatok (üzemeltetés)	Gyámhivatali feladatok	Anyakönyvi hiva- tali feladatok	Építéshatósági feladatok	Egyéb területi igaz- gatási feladatok		Közigazgatási térinformatika		
Adminisztratív (költségvetési) alkalmazások	Számvitel, pénzügy, kontrolling	Humánpolitika humánerőforrás- gazdálkodás,	Anyag-, tárgyeszköz- gazdálkodás,	Projekttek és programok (beruházások, fejlesztések)	Elektronikus iktá- tás, ügyirat-, doku- mentum-, munka- folyamat – kezelés	Jogsabályi információk szolgáltatása (jogtárak)			
Irodaautomatizálás, kommunikáció	Szövegszerkesztés, dokumentáció-készítés,	Táblázatos és grafikus kimutatás-készítés,		Elektronikus levelezés (belső, külső),	Prezentáció-készítés	Feladatkezelés, - ütemezés stb.			
Vezetői információk és döntés-támogatás. Tudásmenedzsment	Stratégiai tervezés és kontroll	Önkorm. intelligen- cia (döntéstámo- gató, adattárház, adatbányászat)	Dokumentáció- menedzsment	Csoportmunka- szoftverek (group- ware),	Internet, intranet, extranet (mint információforrás)	Mesterséges intelligencia			

I.3 MAGYAR INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM STRATÉGIA KÖZOKTATÁSI ÁGAZATI STRATÉGIA

I.3.1. Jelenlegi helyzet

Az infokommunikációs technikák iskolai alkalmazása terén az elmúlt hat évben megvalósított fejlesztési programok ellenére is komoly hiányosságok mutathatók ki. Hiányos az e-tanulás alapjául szolgáló informatikai eszközellátottság. Különösen jellemző ez a hátrányos helyzetű gyermekeket nagyobb számban nevelő intézményekben. Sok esetben azokban az intézményekben sem férnek hozzá ezekhez az eszközökhöz a tanulók, ahol azok rendelkezésre állnak. Elsősorban azért, mert a meglévő eszközpark gyakorlatilag csak a számítástechnika órarendi oktatását szolgálja. Hiányzik az informatikai eszközök működtetését, karbantartását és cseréjét szolgáló, a fenntartók finanszírozási tehervállaló képességében mutatkozó jelentős különbségek hatását kiegyenlítő rendszer, beleértve a központi támogatások rendszerét is.

Változatlanul a pedagógusok kis hányada képes csak az informatikai eszközök használatára és alkalmazásuk beépítésére pedagógiai gyakorlatába. A kialakuló információs társadalomban való érvényesüléshez szükséges kompetenciák fejlesztését szolgáló tartalmak és módszerek, a világháló oktatási célú felhasználása nem jelenik meg kellő súllyal sem az oktatás tartalmában, sem a folyamatában. A számítógéppel segített tanuláshoz szükséges tananyagok, taneszközök és továbbképzési programok kínálata elmarad a kívánatostól, a meglévő fejlesztési kapacitások és források pedig elmaradnak az ezzel kapcsolatos igényektől.

I.3.2. Az infokommunikációs technikák alkalmazásának fejlesztése

Az infokommunikációs technikák alkalmazásának fejlesztése önmagában is szerteágazó célrendszer. Magában foglalja a munkaerő-piaci érvényesülés és az ország modernizációja szempontból egyre jobban felértékelődő új kompetenciák fejlesztését, az ehhez szükséges tárgyi és személyi feltételek megteremtését, továbbá az irányítási, fejlesztési és szolgáltatási rendszerek hatékonyságának növelését célzó informatikai fejlesztéseket. Az infokommunikáció oktatási alkalmazásának fejlesztése kiemelt területe az Európai Unió közös oktatási politikájának: ezen a területen a közösség több konkrét fejlesztési célt fogalmazott meg tagállamai számára.³

Mivel az infokommunikáció használata nélkül ma már elképzelhetetlen egyéni boldogulás és a társadalmi életbe való bekapcsolódás, az ehhez kapcsolódó alapvető kompetenciák elsajátítását is kivétel nélkül minden tanuló számára biztosítani kell. Ez feltételezi azt, hogy már az alsó középfokú oktatás szintjén kivétel nélkül minden iskolában adottak legyenek a modern infokommunikációs technikák iskolai alkalmazásának tárgyi és személyi feltételei. E technikák

³ European Commission: E-Learning – Designing tomorrow's education. 2000

iskolai elterjedése, ezeknek a tanulási és tanítási környezetbe való szerves beépülése egyúttal a pedagógiai módszertani kultúra gazdagításának is egyik eszköze. A cél megvalósítása során súlyt kell helyezni az informatikai eszközök használatához való hozzáférés, illetve az ehhez kapcsolódó kompetenciák fejlesztése terén mutatkozó egyenlőtlenségek csökkentésére. Mindezek érdekében e technikák alkalmazását és az alkalmazást szolgáló tartalmakhoz való hozzáférést biztosítani kell mind a tanulók, mind pedig a pedagógusok és az oktatási rendszer más szereplői számára. Ennek megfelelően két rész célkitűzése indokolt:

- ✓ az oktatási tartalomfejlesztés és szolgáltatás kiszélesítése,
- ✓ az infokommunikációs technikák alkalmazásának kiszélesítése.

Célcsoportok szerinti differenciált és speciálisan az iskolákra irányuló tartalomszolgáltatásra van szükség, és ehhez az interaktív és a multimédiás tartalmak növelésére, valamint e-learning oktatási anyagok fejlesztésére és terjesztésére. Fontos cél továbbá a pedagógusok infokommunikációs kompetenciáinak a fejlesztése, különös tekintettel az informatikai eszközökre alapozott pedagógiai eljárások alkalmazására.

Az infokommunikációs technikák alkalmazásának elterjesztése során kiemelt prioritásként szükséges kezelni a hátrányos helyzetű tanulókat nevelő és a kistélepüléseken működő iskolákat.

Kiemelkedően fontos cél továbbá:

- ✓ a pedagógusok informatikai eszközökkel történő ellátása,
- ✓ az információs technikák oktatási alkalmazását segítő elemek beépülése a pedagógusok alapképzésébe és továbbképzésébe,
- ✓ a pedagógiai szakmai és szakszolgálatok szolgáltatásainak információs eszközökkel való hozzáférhetővé tétele,
- ✓ a kutatási-fejlesztési rendszer produktumainak hozzáférhetővé tétele, valamint az oktatási információs rendszer fejlesztése.

I.3.3. Célprogramok

1. Infokommunikációs technikák alkalmazása
2. Az infokommunikációs technikák alkalmazásának kiszélesítése
3. A hardver és a szoftverellátás fejlesztése
4. A közoktatási információs és statisztikai rendszer fejlesztése

1. Az infokommunikációs technikák alkalmazása

A cél olyan tartalom- és módszertani fejlesztés megvalósítása, mely

- ✓ a célcsoportok szerint differenciált és speciálisan az iskolákra irányuló tartalomszolgáltatást tesz lehetővé;

- ✓ növeli az interaktív és a multimédiás tartalmak, valamint e-learning oktatási anyagok arányát;
- ✓ bővíti a pedagógusok informatikai ismereteit, ösztönzi az informatikai eszközök alkalmazására épülő pedagógiai eljárások fejlesztését, használatát;
- ✓ általánossá teszi a távoktatási szolgáltatást az iskolarendszerű képzésen kívül a felnőttképzésben is alkalmazható programok kifejlesztésével is;
- ✓ Megvalósítja az elektronikus tananyagok folyamatos monitorozását;
- ✓ általánossá teszi az interneten keresztül történő szolgáltatást;
- ✓ megteremti a személyre szabott szabadművelődési portál lehetőségét minden állampolgár számára.

2. Az infokommunikációs technikák alkalmazásának kiszélesítése

A program célja az iskolák, ezen belül is kiemelten a hátrányos helyzetű kistéleplési iskolák szakmai és módszertani segítése az új infokommunikációs technika fogadására, az információs társadalomban való aktív részvételre felkészítő, tanulói kreativitást fejlesztő programok kidolgozására és a napi oktató munkába történő beépítésére. A pedagógusok jelentős részének szakmai és módszertani eszköztárából hiányzik az infokommunikációs technika i eszközök és a digitális tananyagok, segédanyagok használata, ezért az infokommunikációs technológiára épülő oktatásban különösen fontos:

- ✓ a pedagógusok képzése, továbbképzése;
- ✓ a jó példák és figyelemre méltó eredmények terítése;
- ✓ Korszerű és naprakész digitális tananyagok készítése minél nagyobb számban, kifejezetten iskolai felhasználásra;
- ✓ Az elkészült módszertani segédanyagok járuljanak hozzá ahhoz, hogy a pedagógusok egyre nagyobb számban váljanak képessé saját ötleteik megvalósítására, saját oktatóanyagaik létrehozására.

3. A hardver- és szoftverellátás fejlesztése

Az oktatási épületek felújítása, rekonstrukciója, bővítése érdekében kialakítandó fejlesztés keretében célszerű gondoskodni az intézmények, a pedagógusok és az irányítók hardver és szoftver ellátásáról. Ezen belül:

- ✓ a strukturált kábelezés teljes kiépítéséről,
- ✓ a meglévő hálózat bővítéséről, teljes cseréjéről,
- ✓ a komplex gyengeáramú rendszerek kialakításáról, az infrastruktúra védelméről,
- ✓ aktív eszközök telepítéséről, kiszolgálók, multimédia-munkaállomások, a pedagógiai munkát segítő speciális eszközök, a fejlesztések kivitelezéséhez szükségesek alkalmazások, szoftverek, eszközök beszerzéséről,
- ✓ intézményenként legalább 12 munkaállomást és alkalmazói szoftvereket tartalmazó hálózat kiépítéséről,

- ✓ az e-tanulási tananyagok és egyéb, az oktatást segítő elektronikus szótárak, lexikonok felhasználási jogának és adathordozójának beszerzéséről.

4. A közoktatási információs és statisztikai rendszer fejlesztése

E projekt célja a közoktatási információs és statisztikai rendszer továbbfejlesztése, annak érdekében, hogy növekedjék a rendszer megbízhatósága, és olyan új elemekkel egészüljön ki, amelyek a központi és helyi döntéshozatalt, illetve a tájékoztatást segítik.

Az e területen indítandó fejlesztési program a következő elemeket foglalja magába:

- ✓ a közoktatási statisztikai adatgyűjtés eszközeinek és technikáinak a fejlesztése;
- ✓ az adatszolgáltatók (intézmények) által történő információ és adatszolgáltatás biztonságának és kiszámíthatóságának az erősítését szolgáló programelemek (pl. a rendszer iskolai szintű használatához szükséges kompetenciák fejlesztése, azoknak a technikai feltételeknek a fejlesztése, amelyek lehetővé teszik, hogy az elektronikus úton történő adat- és információszolgáltatás beépüljön a normál iskolai adminisztráció folyamatába);
- ✓ a közoktatási statisztikai adatok tárolásának és feldolgozásának olyan továbbfejlesztése, amely lehetővé teszi, hogy azok a helyi döntéshozók számára, a nekik szükséges formában folyamatosan rendelkezésre álljanak;
- ✓ a nemzetközi (EU, OECD, UNESCO) közoktatási adatszolgáltatás szakmai és technikai feltételeinek támogatása;
- ✓ a hazai és nemzetközi közoktatási statisztikai adatok stratégiai célú elemzésének és feldolgozásának a támogatása;
- ✓ a közoktatás egyes intézményeiről az azokat használók (elsősorban szülők) számára fontos adatok és információk (pl. a pedagógiai program elemei, az iskolák eredményességét bemutató adatok) gazdagítása és könnyen hozzáférhetővé tételének fejlesztése.

I.3.4. Stratégiai időhorizontok

Rövid távú stratégia (2003-ig)

- Családi PC akció
- Digitális tananyagfejlesztés
- Közoktatási digitális keretrendszer
- Digitális írásbeliség tantárgy a NAT-ban
- Pedagógus továbbképzés
- ECDL vizsgadíj támogatás

Középtávú stratégia (2006-ig)

- Oktatási programfejlesztés
- E-learning technikák beépítése az oktatásba
- A diákok eligazítása a virtuális térben
- Digitális technikák a nyelvoktatásban
- Digitális technikák a fogyatékkal élők oktatásában
- Minőség-ellenőrzés
- Pedagógus képzés és továbbképzés
- A pedagógus szakma fejlesztése
- A pedagógusok ellátása eszközökkel
- Digitális tananyagfejlesztés
- A digitális technikák penetrációjának növelése
- Intelligens épületek a közoktatásban
- Eszközellátottság fejlesztése
- Hardver- és szoftverellátás fejlesztése
- Családi PC akció

I.4 ÉSZAK-MAGYARORSZÁGI REGIONÁLIS INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM STRATÉGIA (ÉM-RITS)

Az Észak-Magyarországi regionális információs társadalom stratégia azt vizsgálja, hogy az észak-magyarországi régió az elkövetkezendő időszakban hogyan válhatna az IT iparág és az általa generált előnyök részesévé.

I.4.1. Helyzetértékelés

A régió tágran értelmezett információs infrastruktúráját a technikai és humán erőforrások oldaláról egyaránt megmutató ellentmondásosság jellemzi. Technikai tekintetben a korszerű információs infrastruktúra hálózatának elemei részben megtalálhatók, ugyanakkor a régió fejlesztésében érintett intézmények nem használják ki az ebben rejlő lehetőségeket, így nem alakult ki egy megfelelően strukturált, integrált, hálózatszerű tartalmi együttműködés.

Az informatikai szektor vállalkozásai – az IT valamennyi területén – jelentős számban és tudáspotenciállal képviselik magukat a régióban, azonban a **potenciális felhasználók igényeinek alacsonyabb megismerésére, feltárására mindenképpen szükség van.**

A régióban **elektronikus piac** egyáltalán nem, vagy csak esetlegesen jelenik meg, azonban mielőbbi bevezetése és rendszerszerű működtetése **a jövő egyik legdinamikusabban fejlődő gazdasági ágazata lehet.** Az elektronikus piac bevezetésének legfőbb korlátai:

- a potenciális vevők alacsony száma (PC-s internet hozzáférés),
- az elektronikus adatvédelemmel szembeni alacsony bizalom,
- az elektronikus aláírás elterjedtségének hiánya,
- tradicionális vásárlási szokások,
- regionális elosztó rendszerek, logisztikai központok hiánya.

A régió humán potenciálja egészében nem éri el azt a szintet, amelyet a tudásközpontú társadalom kialakítása, a tudásrégió ideájának megközelítése megkíván. A regionális stratégiai fejlesztési célok között erősen indokolt prioritás a humán erőforrás fejlesztése. Az e-oktatás, azaz az **infokommunikációs eszközrendszer tudatos felhasználása tudásközvetítésre s tudásfejlesztésre éppen ezért kiemelkedő jelentőségű a régióban.**

Az észak-magyarországi régió – geopolitikai helyzeténél fogva – településeinek többségén szélessávú internet infrastruktúra kiépülése csak érdemi állami szerepvállalás mellett valósulhat meg. A felsőoktatási intézmények, a városok, a multinacionális és nagyvállalatok szélessávú rendszerei mellett a **kistelepülések jellemzően nem rendelkeznek szélessávú eléréssel.** A fenti probléma megoldása csak **jelentős állami támogatással orvosolható.**

Az észak-magyarországi régió az IT kialakulása szempontjából több területen is helyzeti hátrányból indult az ország többi részével szemben. A lakosság szociális helyzete, iskolai felkészültsége, az informatikai eszközök használatához való viszonya jelentősen eltérő képet mutat még a régióon belül is. A halmozottan hátránnyal élők körében semmilyen, vagy csak alkalmi kapcsolat mutatható ki az infokommunikációs eszközök használatával. A városok és térsége (Miskolc, Eger, Salgótarján, Gyöngyös, Ózd, Kazincbarcika) lényegesen magasabb penetrációt mutatnak, mint a kistelepüléseké. Az elérhetőség biztosítása elsősorban a régió aprófalvas térségeiben fejlesztendő terület.

A régió információs társadalmának SWOT elemzése	
GYENGESÉGEK	ERŐSSÉGEK
<ul style="list-style-type: none"> Az infrastrukturális fejlettség (IKT) jelentős eltéréseket mutat a régióon belül. 	<ul style="list-style-type: none"> Földrajzi adottságokból adódóan jó kapcsolatokkal rendelkezik a szomszédos államokkal.
<ul style="list-style-type: none"> Heterogén társadalmi összetétel az elmaradott kistérségekben a roma népesség aránya néhol az össznépesség 30-50%-át is eléri. A kistérségek többségének alacsony a humán fejlettségi indexe. 	<ul style="list-style-type: none"> Fejlett felsőoktatási rendszerre támaszkodó magas színvonalú K+F háttérrel rendelkezik.
<ul style="list-style-type: none"> Az aprófalvak népességmegtartó képessége csökken, a népesség elöregedése helyenként számottevő. 	<ul style="list-style-type: none"> A tudásközpontokban nagy tapasztalat az IKT- és az innovatív fejlesztések terén.
<ul style="list-style-type: none"> A közoktatás eredményességét jelző néhány paraméter az országos átlag alatt van. 	<ul style="list-style-type: none"> Erős forrásbevonó képesség.
<ul style="list-style-type: none"> A képzett, átképzett szakemberek tudása inkább elméleti és általános, a tudás hatékony alkalmazhatósága és az alkalmazás képessége alacsony. 	<ul style="list-style-type: none"> Növekvő érdeklődés az informatika és az ehhez kapcsolódó szolgáltatások iránt.
<ul style="list-style-type: none"> Digitális írástudatlanság, alacsony internet penetráció. Az információs társadalom lehetőségeinek nem kellő mértékű tudatosulása. 	<ul style="list-style-type: none"> A régió fejlett felsőoktatási struktúrával és potenciállal rendelkezik.
<ul style="list-style-type: none"> A régió kis- és közepes vállalkozásai tökeszegények. 	<ul style="list-style-type: none"> A miskolci egyetemen és az egri főiskolán Információs Társadalom Oktató- és Kutatócsoport működik.
<ul style="list-style-type: none"> Alacsony szintű integrátori, beszállítói tevékenység a KKV-k között. 	<ul style="list-style-type: none"> Az agrár és pénzügyi szakemberképzés elektronikus formáinak kifejlesztésében építeni lehet a gyöngyösi és a salgótarjáni főiskola ezirányú szakmai tudásbázisára.
<ul style="list-style-type: none"> Esetleges a három szektor (civil, önkormányzat, gazdaság) közötti informatikai együttműködés. 	<ul style="list-style-type: none"> A régióban megszülettek a mintának tekinthető intelligens kistérség projektek.
<ul style="list-style-type: none"> Az informatikai műveltséggel rendelkező emberek területi eloszlása a régióon belül heterogén. 	<ul style="list-style-type: none"> A térség- és települési minta e-közigazgatási fejlesztések elindultak.
<ul style="list-style-type: none"> Az idős- és középkorosztály informatikai műveltsége alacsony szintű. 	<ul style="list-style-type: none"> Az e-Magyarország pontok létrehozása a régióban jól halad.
<ul style="list-style-type: none"> A saját fejlesztésű tartalomszolgáltatás alacsony szintű. 	
<ul style="list-style-type: none"> A közösségi hozzáférési pontok száma relative alacsony. 	
VESZÉLYEK	LEHETŐSÉGEK
<ul style="list-style-type: none"> A geopolitikai adottságok anyagi korlátokat szabnak az IT fejlesztések elé. 	<ul style="list-style-type: none"> Egyetemi tudásközpontok kialakulását támogató uniós és hazai intézkedések.
<ul style="list-style-type: none"> A bevezetett e-szolgáltatások kihasználatlansága, vagy a hozzáférés nehézségei, vagy az alacsony IKT ellátottság miatt. 	<ul style="list-style-type: none"> A térségben működő multinacionális vállalatok bővítése lehetőséget nyit a beszállítói hálózat kialakítására.
<ul style="list-style-type: none"> Nem teljesen kialakult még az elektronikus azonosítást lehetővé tevő jogszabályi háttér. 	<ul style="list-style-type: none"> A tudásalapú ágazatok szerepének növekedése.
<ul style="list-style-type: none"> Az iskolák oktatási, szakképzési kínálatának korszerűsítése elmarad a szükséges szinttől. 	<ul style="list-style-type: none"> Külföldi és hazai partnerek segítségével K+F park kialakítása lehetővé válik.
<ul style="list-style-type: none"> A régió korösszetétel tovább romlik. 	<ul style="list-style-type: none"> Szlovák partnerekkel közös IKT fejlesztések jöhetnek létre.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Az oktatásban, illetve a szakképzésben tevékenykedő szakemberek pedagógiai-módszertani tudása nem újul meg a kívánatos mértékben. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jelentős igény mutatkozik az elektronikus ügyintézés minél szélesebb körű és mihamarabbi bevezetésére.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Növekvő arányú roma népesség társadalmi integrációja nem halad megfelelő mértékben. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Info-turizmus lehetőségei a régióban
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A felsőoktatási intézmények virtuális campus rendszerben együttműködnek digitális tananyagok kifejlesztésében, széleskörű elektronikus képzési kínálat kialakításában.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A továbbképzés, kiegészítő- és átképzés általánossá válása hozzájárul az e-learning, illetve blended learning formák elterjedéséhez.

I.4.2. Információs társadalom regionális jövőképe

Az ÉM-RITS közvetlen célja, hogy az észak-magyarországi régióban alakuljon ki az információs társadalom, mely segítse elő a gazdasági versenyképességet és segítse elő, hogy a jelenleg elmaradt települések is bekapcsolódhassanak – az informatikai fejlődésük eredményeképpen – a fejlődési folyamatba, s ennek eredményeként jöjjön létre az **e-régió**. A megvalósulás során jöjjön létre a folyamatok informatizálása, a kommunikációs és információs technológia alkalmazásával a folyamatok korszerűsítése, valamint az információs és kommunikációs technika segítségével valósuljanak meg korszerű elektronikus szolgáltatások a régióban.

I.4.3. Stratégiai célrendszer

Az ÉM-RITS a következő átfogó célokat fogalmazta meg a jövőkép megvalósítása érdekében. Az átfogó célok megvalósítását a következő oldalon található stratégiai célrendszer táblázat tartalmazza.

- a.) **Intelligens régió kialakítása:** *az intelligens régió célja az innovatív és tudásalapú gazdaság talaján megvalósuló intenzív társadalomfejlesztés.*
- b.) **Innovatív, versenyképes gazdaság megteremtése:** *az információs társadalom lehetőségei által biztosított – back-office és front-office oálléteken nyugvó – fenntartható folyamat eredményeként létrejövő gazdaság, mely a régió erőforrásainak maximális kibasználása mellett valósul meg.*
- c.) **Tudásrégió kialakítása:** *tudásteremtő és –átadó rendszer kiépítése.*
- d.) **Információs esélyegyenlőség megteremtése:** *azok számára is biztosítani kell az információs társadalom eredményeit, lehetőségeit, akik szociális, vagy egyéb hátránnyal élnek.*

EDELÉNYI KISTÉRSÉG TÖBBCÉLÚ TÁRSULÁSA E-KÖZIGAZGATÁSI ÉS INFORMATIKAI STRATÉGIÁJA

STRATÉGIAI CÉLOK				
1. E-infrastruktúra kialakítása (területi egyenlőtlenség csökkentése)	2. IKT eszköz-ellátottság emelése (Emelt szintű eszközellátottság népszerűsítése)	3. E-kormányzat megvalósítása (elektronikus államigazgatási szolgáltatások bővítése)	4. E-gazdaság támogatása (innovatív versenyképes gazdaság kialakítása)	5. E-oktatás megteremtése (számítástechnikai képesség, digitális írástudást elsajátításának támogatása)
PRIORITÁSOK				
1.1. Fejlett IKT infrastruktúra regionális, megyei szinten 1.2. Gazdasági, a civil és a magánélet szereplőinek fejlett infrastruktúra biztosítása térségi, helyi szinten	2.1. Regionális információk IKT alapra helyezése 2.2. Dinamikus tartalomfejlesztések támogatása	3.1. E-demokrácia megvalósítása 3.2. E-ügyintézés támogatása 3.3. E-szolgáltatások elérésének támogatása	4.1. E-kereskedelem elősegítése 4.2. K+F tevékenység támogatása 4.3. Új típusú munkakultúrák kialakítása	5.1. Oktatási tartalmak elektronikus megjelenítésének támogatása 5.2. E-oktatási szolgáltatások bővítése
INTÉZKEDÉSEK				
1.1.1. Szélessávú infrastruktúra kialakítása a régió települései között 1.1.2. Települések intézményei, közhivatalai közötti kommunikációs csatorna kiépítése 1.1.3. IKT eszközök szabványosítása 1.1.4. Új technológiai megoldások feltérképezése 1.2.1. Sávszélesség és lefedettség minőségi és mennyiségi javítása 1.2.2. Közösségi Internet elérési pontok számának bővítése – teleházak számának bővítése – digitális közösségi szinterek kialakítása	2.1.1. Korszerű IKT eszközök használatának támogatása 2.1.2. Egységes regionális, multiszektorális adatkezelési rendszer kidolgozása 2.1.3. Régióspecifikus tartalmak megjelenítésének és technológiai háttérének támogatása 2.2.1. Regionális tartalomipari fejlesztések támogatása 2.2.2. Adatmegjelenítés és hozzáférés biztosítása 2.2.3. Naprakész, interaktív többnyelvű on-line tartalmak létrehozásának támogatása 2.2.4. Közösségi elérési pontok szolgáltatásainak kiszélesítése – teleház szolgáltatások	3.1.1. Kormányzati információk elektronikus megjelenítése 3.1.2. Államigazgatási folyamatok szabványosítása 3.1.3. Jogi környezet illesztése a helyi sajátosságok figyelembevételével 3.2.1. az e-kormányzat IKT háttér megteremtésének támogatása 3.2.2. Ügyintézők szakmai képzése 3.2.3. Ügyintézési folyamatok társadalmassítása 3.3.1. A régió három megyeszékhelyén, nagyvárosaiban szolgáltató központ kialakítása 3.3.2. Elektronikus szolgáltatások kialakítása, bevezetése 3.3.3. Szolgáltatások területi és tartalmi kiterjesztése - intelligens kistérség kialakítása 3.3.4. Szolgáltatások népszerűsítése és spektrumának bővítése	4.1.1. Elektronizált gazdasági interaktivitás támogatása 4.1.2. Jelenlegi gazdasági szolgáltatások elektronizáltságának emelése 4.1.3. A gazdaságot segítő tartalmak fejlesztése 4.2.1. Régiós szoftveripar kiépítésének támogatása 4.2.2. Regionális K+F kutatóbázis kiszélesítése a régióban 4.3.1. Hátrányos helyzetűek távmunka elősegítése 4.3.2. Idegenforgalom lehetőségeinek kiszélesítése informatikai támogatással 4.3.3. Átfogó informatikai képzés megvalósítása az e-businessben résztvevő cégek számára	5.1.1. e-learning használatának társadalmassítása 5.1.2. Új oktatási anyagok elektronikus elérhetőségének támogatása 5.1.3. Jelenlegi digitális írástudás szinten tartásának és továbbfejlesztésének elősegítése 5.2.1. Alap-, közép- és felsőfokú informatikai oktatás környezetének megteremtése 5.2.2. Elektronikus e-learning szolgáltatások kialakítása 5.2.3. Egész életen át tartó tanulás jelentőségének népszerűsítése, támogatása 5.2.4. Átfogó informatikai képzés megvalósítása az e-oktatásban résztvevő cégek számára 5.2.5. Regionális távoktatási rendszer fejlesztése

I.5 „i2010: EURÓPAI INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM A NÖVEKEDÉSÉRT ÉS A FOGLALKOZTATÁSÉRT

2005 június 1-jén az Európai Közösségek Bizottsága a lisszaboni stratégia felülvizsgálata eredményeként új stratégiai keretet javasolt „i2010: európai információs társadalom 2010” címmel, amely az **információs társadalomra és az audiovizuális médiára irányuló európai uniós politikák egységes kezelését célozza.**

A Bizottság három prioritást javasol az információs társadalom és a média területén folytatandó európai politika számára:

- i) az **egységes európai információs tér** kialakítása, amely az információs társadalom és a média területén előmozdítja a nyitott és versenyképes belső piacot;
- ii) az IKT-kutatásokba történő **befektetések és az innováció** megerősítését, amely megalapozza a növekedést és a több és jobb munkahely megteremtését;
- iii) a **befogadó európai információs társadalom** elérését, amely oly módon teremt alapot a növekedésnek és a foglalkoztatásnak, hogy közben kielégíti a fenntartható fejlődés követelményeit és előnyben részesíti a jobb közszolgáltatást és az életminőséget.

Az i2010 célkitűzései:

1. **A megfizethető, biztonságos, nagy sávszélességű kommunikációt, gazdag és változatos tartalmat és digitális szolgáltatásokat kínáló egységes európai információs tér kialakítása.**

Alterületek:

- Következetes szabályrendszer kialakítása az információs társadalom és a média területén.
 - Európai tartalom és tudás létrehozása és terjesztése.
 - Stratégia meghatározása a hatékony frekvenciagazdálkodásra.
 - A digitális jogok hatékony és interoperabilis kezelését átfogó rendszer kialakítása.
 - Biztonságos információs társadalmat célzó stratégia kidolgozása.
2. **Világszínvonalú kutatás és innováció az IKT területén, felzárkózás Európa vezető versenytársaihoz.** (Európa IKT-pozíciójának erősítése érdekében a Bizottság két új programot indított útjára: a hetedik keretprogramot („kutatási keretprogram”) és a versenyképességi és innovációs programot (VIP)).

3. A befogadó, minőségi közszolgáltatásokat nyújtó és az életminőséget előmozdító információs társadalom kialakítása.

Alterületek:

- Az elektronikus társadalmi integráció (e-Inclusion) elősegítése.
- Átláthatóbb, hozzáférhetőbb és költséghatékonyabb IKT-alapú közszolgáltatások kialakítása.
- e-Government cselekvési terv kidolgozása.
- Az életminőség fejlődését erősítő IKT-alapú kezdeményezések támogatása:
 - az öregedő társadalomban az emberekkel való törődés,
 - biztonságos és tiszta közlekedés (intelligens, biztonságosabb, tisztább gépkocsik),
 - kulturális sokszínűség (digitális könyvtárak kialakítása)

A tagállamok 2005. októberéig meghatározzák az információs társadalom prioritásait, összhangban a növekedésre és új munkahelyek teremtésére vonatkozó integrált iránymutatásokkal, amelyek hangsúlyozzák az IKT terjedése, az IKT-infrastruktúra és az IKT-nek a foglalkoztatásban és az oktatásban betöltött szerepe fontosságát. Az i2010-ben megfogalmazott célkitűzések megvalósítását szolgáló operatív programok és finanszírozási keretek kidolgozása még folyamatban van, ám 2010-ig a Bizottság 80%-kal kívánja növelni az IKT-kutatásokra fordítandó közösségi forrásokat, így mindenféleképpen szükséges az i2010 kapcsán megnyíló új források figyelemmel kísérése.

Az i2010 fő fejlesztési céljai, mint elektronikus közszolgáltatások fejlesztése, az életminőség javítása, valamint multimédiás tartalomfejlesztés összhangban vannak a hazai önkormányzatok informatikai fejlesztési célkitűzéseivel, így a megnyíló új programok további lehetőséget biztosíthatnak az e-önkormányzás fejlesztéséhez, illetve a kistérségek digitális felzárkózásához.

I.6 AZ E-ÜGYINTÉZÉS JOGSZABÁLYI HÁTTERE ÉS KÖVETKEZMÉNYEI AZ ÖNKORMÁNYZATOK SZÁMÁRA

I.6.1 AZ ELEKTRONIKUS INFORMÁCIÓSZABADSÁGRÓL SZÓLÓ TÖRVÉNY

2005. július 4-én elfogadták az elektronikus információszabadságról szóló törvényt, amely az önkormányzatokra is kötelezettségeket ró. Az új törvény értelmében 2007. január 1-től minden megyei jogú városnak, illetve 50 ezer fő feletti városnak, 2008. július 1-től pedig minden települési önkormányzatnak a közadatokat elektronikusan is közzé kell tenni, illetve az elektronikus adatokat az egységes közadattárba is be kell küldeni.

Általános informatikai elvárások a törvényhez kapcsolódóan:

- adatbázis alapú, dinamikus honlap fenntartása,
- interaktív funkciók üzemeltetése (pl.: fórum, szavazás, e-mail),
- folyamatos elérés biztosítása,
- idegen nyelven is jelenjenek meg a tartalmak (minimális elvárás az angol),
- hírlevél küldése az aktuális információkról,
- a nyomtatott lapokból digitálisan letölthető anyagokat kell készíteni.

I.) A törvény célja

E törvény célja annak biztosítása, hogy a közvélemény pontos és gyors tájékoztatása érdekében a közérdekű adatok e törvényben meghatározott körét a közfeladatot ellátó szervek elektronikus úton bárki számára azonosítás és adatigénylési eljárás nélkül, folyamatosan és ingyenesen közzétegyék.

II.) A törvény hatálya

E törvény hatálya a Magyar Köztársaság állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv vagy személy (a továbbiakban közfeladatot ellátó szerv) kezelésében lévő közérdekű adatainak, valamint közérdekből nyilvános adatainak elektronikus közzétételére terjed ki.

III.) Az elektronikus közzététel kötelezettsége

- (1) A közfeladatot ellátó szervek a közzétételi listákon meghatározott közérdekű adataikat elektronikusan közzéteszik.
- (2) A közzétételi listákon meghatározott közérdekű adatokon kívül elektronikusan közzétehető más közérdekű és egyéb adat is.

IV.) A közérdekű adatok központi elektronikus jegyzéke és az egységes közadat-kereső rendszer

(2) A helyi önkormányzatok közérdekű adatokat tartalmazó honlapjainak, adatbázisainak illetve nyilvántartásainak központi elektronikus jegyzékét a Belügyminisztérium hozza létre és üzemelteti.

(4) Az adatfelelős gondoskodik a kezelésében lévő, közérdekű adatokat tartalmazó honlapok, adatbázisok illetve nyilvántartások adatainak, a központi elektronikus jegyzék üzemeltetőjének történő továbbításáról és a továbbított adatok rendszeres frissítéséről. Ugyancsak felel az egységes közadat-kereső rendszerbe továbbított közérdekű adatok tartalmáért és a továbbított adatok rendszeres megküldéséért is.

(5) A közérdekű adatokat tartalmazó adatbázisok illetve nyilvántartások jegyzékének fenntartása, valamint az egységes közadat-kereső rendszerhez való csatlakozás nem mentesíti az adatfelelőst a honlapon való közzététel kötelezettsége alól.

(6) A jegyzékeket az üzemeltető szervek a honlapjukon elektronikusan közzéteszik.

V.) Szakmai hatások

A szabályozás a közszférával kapcsolatos információk közzétételével hozzájárul az interneten megjelenő magyar nyelvű értékes tartalom bővüléséhez. A szabályozás szerint az interneten elérhetővé kell tenni a tételesen meghatározott közérdekű adatokat, a jogszabályokat, valamint részben a bíróságok anonimizált ítéleteit. Az információs szabadság érvényesítésén túl a szabályozás ezzel a jogbiztonság minél teljesebb megvalósulását is szolgálja.

VI.) Gazdasági hatások

Az elektronikus információs szabadság megvalósítása a közérdekű adatok elektronikus formában való hozzáférhetővé tétele honlapfenntartási és közzétételi kötelezettség előírásának eszközével történik, amely a honlappal nem rendelkező, ám a szabályozás alapján kötelezett szervek esetében költségvetési ráfordítást igényel.

Ugyanígy beruházást igényel a számítógépekkel nem megfelelően felszerelt hivataloknál tapasztalható hiányok pótlása is. Ez azonban nemcsak az információs szabadság területén hozhat eredményt, hanem bizonyos földrajzi területek és gazdasági szektorok számára gazdasági előnyökkel is együtt járhat. Mindezzel egyszerűsödik a közérdekű adatokra vonatkozó állampolgári igények kielégítése, így hosszú távon a közigazgatás ezzel kapcsolatos terhei csökkennek.

VII.) Társadalmi hatások

Az állam átláthatóbbá tétele, a közérdekű adatok megismerésének, valamint a jogbiztonság érvényesülésének elősegítése a demokrácia megerősödését, az állampolgároknak az állami és önkormányzati intézményekkel kapcsolatos bizalmának növekedését, valamint ügyintézésüknek egyszerűsödését eredményezi, emellett hozzájárul az internethasználat további elterjedéséhez.

I.6.2 KÖZIGAZGATÁSI ELJÁRÁSI TÖRVÉNY (KET.) – X. FEJEZET (ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS ÉS HATÓSÁGI SZOLGÁLTATÁS)

2005. november 1-től a polgármesteri hivataloknak biztosítania kell a lehetőséget az ügyfelek számára az elektronikus ügyintézésre. A Ket. értelmében az ügyfél e-mail-en, vagy egyéb elektronikus adathordozón keresztül ügyszeret küldhet a hivatal számára, amennyiben az elektronikusan van aláírva.

Abban az esetben, ha az ügyfél nem rendelkezik elektronikus aláírással, akkor az **ügyfélkapun** keresztül – a kapott azonosító segítségével – **intézhetheti ügyeit elektronikus formában**. A Ket. szerint a hivataloknak nemcsak a saját honlapjukon keresztül kell az ügyfelek számára biztosítani a lehetőséget az elektronikus ügyintézésre, de kapcsolódni kell az ügyfélkapuhoz is.

Abban az esetben, ha az önkormányzatok **elektronikus kiadmányokat** szeretnének készíteni, vagy **elektronikus** útra terelni az **ügyintézés**et, akkor az **elektronikus aláírásra vonatkozó törvényi** feltételeket is teljesíteniük kell, ugyanis mindkét esetben **digitális aláírásra** lesz szükség.

Amennyiben az ügyfél elektronikusan aláírva küldi be az önkormányzat honlapján keresztül az ügyszeretát, ám az nincs időpecséttel ellátva, akkor **az önkormányzatnak kell azt időpecséttel ellátnia**. Ez viszont azt is jelenti, hogy az önkormányzatoknak tanúsítványszolgáltatókkal kell majd szerződnieük és fizetni a szolgáltatás díját *(amelynek piaci ára jelenleg havonta körülbelül 100 ezer forint)*.

A Ket. értelmében az önkormányzatoknak az elektronikus ügyintézés részletes és átfogó **ügyleírással** kell támogatniuk, ezért a honlapon a felhasználók számára érhető ügyleírásokat kell elhelyezniük. Novembertől a hivatalok csak a feltétlenül szükséges adatokat kérhetik az ügyfelektől. Ha az ügyfél korábban már valamelyik állami hivatalnál megadta a szükséges adatokat, akkor azt az ügyet intéző szervnek kell beszereznie.

A törvényi kötelezettségek teljesítését az Informatikai és Hírközlési Minisztérium **ingyenes szoftverek juttatásával segítené**, ám erre várhatóan 2006 közepéig még várni kell *(viszont 2005 november 1-től teljesíteni kellene a Ket.-ben foglaltakat. Ugyanakkor az önkormányzatok számára jogszerű „kimenekülési” lehetőséget jelent, ha a bevezetés határidejét rendeletben kizárják.)*.

I.) A törvény tárgykörei

A modern kor, az IT-korszak igényeivel lépést tartva és akceptálva az e-ügyintézés iránt megnyilvánuló növekvő szükségletet, a Ket. egy viszonylag hosszú, teljesen új fejezetet tartalmaz a kérdéskör közigazgatási eljárásjogi vetületének szabályozása céljából. A KET X. fejezete az alábbi tárgykörökkel foglalkozik:

- az elektronikus ügyintézés feltételeinek szabályozása,
- az ügyfél hozzáférése az e-ügyintézéshez, megkülönböztetve a fokozott biztonságú elektronikus aláírással rendelkező, illetve az ilyennel nem rendelkező ügyfeleket;
- az ügyfélkapu létesítésével összefüggő szabályok, ezzel kapcsolatban az egyedi azonosító készítését és használatát érintő előírások;
- a törvény nevesíti azokat az eljárási cselekményeket (pl. idézés, a hatósági döntés közlése), amelyek jellemzően elektronikus formában is elvégezhetők;
- meghatározza továbbá azokat az eseteket, melyeknél az elektronikus út nem vehető igénybe (pl. a hatósági szerződések esetében);
- az IT-eszközök dominanciája okán szükségszerű az üzemzavar jogi leszabályozottsága – részben az átmeneti, részben a tartós üzemzavart illetően;
- a közigazgatási hatóságok köréből az államigazgatási szervek részére a fejezet előírja az elektronikus tájékoztató közzétételének kötelezettségét a központi rendszeren és az internetes honlapon keresztül; a többi hatóság esetében az e-tájékoztató – ha más törvény nem ír elő kötelezettséget - önkéntes;
- a hatósági ügyintézés szolgáltató jellegének erősítése céljából a törvény szabályozza az időpontfoglalás intézményét;
- azon követelmények jogi normába foglalása, amelyeket az e-ügyintézés, illetőleg az e-tájékoztató során a hatóság köteles érvényre juttatni (pl. a dokumentumok biztonságos kezelése, az elektronikus ügyiratok archiválása);

A Ket. az elektronikus ügyintézésről szóló fejezetben szabályozza a más elektronikus eszközök (távbeszélő, telefax, szöveges üzenetközvetítési szolgáltatás) közigazgatási eljárásban való igénybevehetőségének lehetőségeit és feltételeit is.

A törvény X. fejezete egyetlen paragrafus erejéig foglalkozik – az egyébként a Ket. címében megjelenő – hatósági szolgáltatásokkal. E szolgáltatás nyújtására a jogszabályban erre feljogosított hatóságok hivatottak; a szolgáltatás magában foglalhatja például az ügyfél számára hatósági bizonyítvány beszerzését, vagy az ügyfél részére az elektronikus tájékoztatáshoz való hozzáférést.

I.6.3 KÖZIGAZGATÁSI SZERVEK EGYSÉGES IRATKEZELÉSÉNEK SZABÁLYOZÁSA (KEIR)

Várhatóan 2005 decemberében fog életbe lépni a KEIR, amely megteremti az elektronikus iratkezelés egységes törvényi környezetét. A KEIR célja:

- a szolgáltató közigazgatás elvének megfelelően az elektronikus ügyintézés lehetőségének megalapozása,
- elsősorban a hatósági ügyek intézése, szakszerűségének és gyorsaságának növelése,
- és a maradandó értékű információk fennmaradásának és megfelelő megőrzésének biztosítása.

Jelen pillanatban az elektronikus iratkezelési eljárást a következő jogszabályi környezet határozza meg:

- Levéltári törvény,
- E-aláírási törvény,
- Ket.

A KEIR várhatóan az iratkezelés hagyományos tárgykörain túlmenően az alábbi területeket is szabályozni fogja:

- Az elektronikus levelezés alkalmazásának feltételei és módja, az ügyviteli rendszerbe történő integrálása.
- A hivatalos és személyes postafiók nyitásának lehetősége.
- Az elektronikus címtár működtetése.
- Az elektronikus aláírás alkalmazása.
- Az egy ügyhöz tartozó különböző adathordozók együttes kezelése.
- Az egy ügyhöz tartozó különböző adathordozók eredeti és másolati példányainak státuszára, készítésére, hitelesítésének eszközei és módszerei.
- Az elektronikus ügyviteli állományok tárolása, levéltárba adása, selejtezése és megsemmisítése.
- A tárgyügyintézés jogi, ügyvitel-szervezési szabályai.
- Az iratok védelmének és kezelésének különös szabályai.
- A számítógépes ügyviteli rendszerek platform-független műszaki követelményrendszerének kialakítása és a minőségbiztosítás bevezetése.

I.6.4 ELEKTRONIKUS KÖZBESZERZÉS

„A közbeszerzési eljárásokban elektronikusan gyakorolható eljárási cselekményekről és az elektronikus úton történő közbeszerzés szabályairól” című kormányrendelet valamennyi fejezete **2005. június 30-tól** lépett hatályba, amely rendelet kiterjed a közbeszerzési eljárásokban elektronikus úton gyakorolt eljárási cselekményekre és az elektronikus úton történő közbeszerzés szabályaira.

Alapelvek

4. § (1) A Kbt.-ben meghatározott alapelvek érvényesülése érdekében biztosítani kell különösen a következőket:

a) a kapcsolattartás választott elektronikus eszközeinek általában rendelkezésre kell állniuk. Az eszközök nem korlátozhatják a gazdasági szereplők hozzáférését a közbeszerzési eljáráshoz, és működésükben összeegyeztethetőnek kell lenniük az általánosan használt informatikai és elektronikus hírközlési tevékenység során alkalmazott termékekkel;

b) a kapcsolattartást, valamint az információk cseréjét és tárolását oly módon kell végezni, hogy az biztosítsa az adatok sértetlenségét és az ajánlatok bizalmas jellegének megőrzését.

(2) Az elektronikus dokumentumok benyújtásakor

a) az elektronikus dokumentumok benyújtásához szükséges feltételekre vonatkozó információnak, beleértve a titkosítást, az érdekelt felek rendelkezésére kell állnia;

b) ha az adott közbeszerzési eljárásban csatolandó dokumentumok, ajánlati felhívás, részvételi dokumentáció (a továbbiakban dokumentáció), igazolások, tanúsítványok és nyilatkozatok elektronikus formában nem állnak rendelkezésre, vagy egyéb sajátosságai miatt elektronikus formában nem nyújthatók be, az ajánlattevőknek azokat az egyébként irányadó határidő lejárta előtt a Kbt. szerinti rendben kell megküldeniük.

Elektronikus aláírás alkalmazása

6. § (1) Az elektronikus közbeszerzési eljárásokban részt vevő szervezetek képviselőjére feljogosított, vagy saját nevükben eljáró személyek elektronikus út igénybe vételével érvényes jognyilatkozatot csak minősített elektronikus aláírással ellátott elektronikus dokumentumban tehetnek.

(2) Ha e rendelet másként nem rendelkezik, a Kbt. szerint írásban gyakorlandó eljárási cselekményeket elektronikus közbeszerzés során legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott dokumentumok útján kell gyakorolni.

Az elektronikus közbeszerzési eljárásban való részvétel

9. § (1) E rendelet, illetőleg jogszabály eltérő rendelkezésének hiányában a Kbt. által ajánlatkérőként meghatározott szervezetek az elektronikus közbeszerzési eljárásban való részvételükről, illetve az EKR igénybevételéről maguk döntenek.

(2) Amennyiben a közbeszerzési eljárás vonatkozásában az ajánlatkérő az (1) bekezdésben foglaltak szerint az elektronikus út igénybe vételét lehetővé teszi, vagy azt jogszabály alkalmazni rendeli, a Kbt.-ben meghatározott követelményeken túl a hirdetményekben e tény, illetőleg az adott közbeszerzési eljárásra vonatkozó, nyilvános információk az EKR-en belüli elérhetőségét az ajánlatkérőnek fel kell tüntetnie.

Az elektronikus közbeszerzési rendszer kötelező igénybe vétele

10. § (1) A központosított közbeszerzésről szóló külön jogszabály hatálya alá tartozó szervezetek kiemelt termékkörre vonatkozó beszerzéseiket a központi beszerző szervezet közreműködésével az EKR-ben kötelesek bonyolítani.

A verzió:

(2) Az informatikai és hírközlési miniszter feladat- és hatásköréről szóló 141/2002. (VI. 28.) Korm. rendelet Függelékében meghatározott szervezetek közbeszerzéseiket az EKR-ben kötelesek bonyolítani.

B verzió:

(2) Az EKR igénybevételére kötelezettek továbbá a minisztériumok, a tárca nélküli miniszterek hivatali szervei, a központi költségvetésben önálló fejezettel rendelkező országos hatáskörű és egyéb szervek, továbbá más, fejezeti jogosítványokkal felhatalmazott szervek és személyek, valamint a felügyeletük alá tartozó költségvetési szervek, kivéve a Magyar Köztársaság költségvetéséről szóló törvény által meghatározott fejezetrendhez igazodóan az I.-VIII. Fejezetekhez tartozó szervezeteket, a nemzetbiztonsági szolgáltatásokat, valamint a Külügyminisztérium irányítása alá tartozó külképviseleteket.

I.6.5 A JOGSZABÁLYI KÖTELEZETTSÉGEK TELJESÍTÉSÉNEK INFORMATIKAI KÖVETELMÉNYEI

Az elektronikus ügyintézés bevezetéséhez szükséges jogszabályi környezet kiépítése 2005-től megkezdődött és várhatóan 2006-ban tovább folytatódik. A megszületett és a tervezett rendeletek meghatározzák az elektronikus eljárási, minőségbiztosítási, biztonsági és szolgáltatási rendet. A rendeletek eredményeként nemcsak az informatikai eszközparkot, hanem a hivatali folyamatokat is modernizálni kell.

A fejlesztések megvalósítását az Informatikai és Hírközlési Minisztérium, valamint a Gazdasági és Közlekedési Minisztérium a strukturális alapokon keresztül az NFT II-ben is támogatni fogja, továbbá az IHM ingyenesen fog szoftvereket juttatni a hivatalok számára a Ket.-ben foglaltak teljesítéséhez.

A megszületett rendeletek hivatali folyamatmodernizáló hatása még kevésbé lesz érezhető és elsősorban front office oldali szolgáltatásfejlődés/fejlesztés fog végbemenni, ám az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának „magatartása” (lásd a következő alfejezetet) felgyorsíthatja a hivatalon belüli (back-office) fejlesztéseket is.

Az alábbiakban összefoglaltuk, hogy a 2005-ben megszületett rendeletek milyen informatikai követelményeket támasztanak az önkormányzatok számára rövid és középtávon:

2005. november 01-től:

- Az ügyintézés elektronikus indításának biztosítása a saját honlapon, illetve az ügyfélkapun keresztül.
- Elektronikus kapcsolat kiépítése az ügyfélkapuval.
- Átfogó ügymenetleírások feltöltése a honlapra.

2007. 01. 01-től vagy 2008. 07. 01-től (a településméretétől függően):

- Közérdekű adatok elektronikus szolgáltatása a település honlapján keresztül.
- Interaktív szolgáltatások nyújtása a felhasználók számára a véleményezés biztosítása érdekében (pl.: fórum, chat, szavazás, e-mail stb.).
- Többnyelvű tartalomszolgáltatás (minimális követelmény az angol nyelv).
- Hírlevelek küldése az aktuális helyi rendeletekről, jogszabályváltozásokról.
- A nyomtatott lapokból digitálisan elérhető dokumentumokat kell készíteni.
- Az elektronikus adatok megküldése az egységes közadattárba.

I.7 AZ IRÁNYMUTATÁSOK ÉS A KÖTELEZETTSÉGEK TELJESÍTÉSÉNEK STRATÉGIÁJA

Az előbbi alfejezetek alapján – elsősorban a Társulás és a Társulás önkormányzatainak költségvetésétől függően – Edelényi Kistérség Többcélú Társulása a következő IT fejlesztési stratégiák közül választhat:

1. Fejlesztő magatartás („Győztesek”):

- ❖ Az IT fejlesztésre fordítandó források biztosítják a lehetőséget az innovatív magatartásra, amelynek eredményeket az önkormányzatok „maguk” kísérletezik ki (az informatikai beszállítókkal közösen), hogy milyen új elektronikus fejlesztéseket lehet végrehajtani.
- ❖ Pilot projekteket kezdeményeznek és nyitottak az új megoldások iránt.
- ❖ A lakossági igényeket figyelembe véve az életminőség javítása érdekében átfogó, multiplikátor hatású informatikai beruházásokat hajtanak végre.
- ❖ A fejlesztő magatartás eredményeként gyorsabban nő a térség „vonzereje” (pl.: gazdasági, társadalmi), így megalapozottá válik a térség fenntartható fejlődése.
- ❖ Az előbbi alfejezetekben bemutatott iránymutatások nyújt(hat)nak segítséget az akciók kiválasztásához és a lehetőségek kiaknázásához.
- ❖ Az e-önkormányzás fejlesztése mellett olyan új e-szolgáltatások bevezetésére is törekednek, amelyek nemcsak az ügyintézés, hanem az önkormányzatiság, a tőkevonzó képesség és az információs társadalom erősödését is elősegítik.

2. Jogszabálykövető magatartás („Követők”):

- ❖ Az IT fejlesztésre fordítandó szűkös források a „követő” magatartásra biztosítanak lehetőséget, így az önkormányzatok csupán a jogszabályi kötelezettségeknek tudnak eleget tenni.
- ❖ A pilot projektek tapasztalatai alapján született megoldások bevezetésére kerül sor, amelyek széles körben elterjedtek és mentesek a „gyermekbetegségektől”. Ebben az esetben csökken az új elektronikus megoldások bevezetésének kockázata (és várhatóan a beruházás költsége is alacsonyabb lesz).
- ❖ Az iránymutatások helyet a jogszabályok teljesítése az elsődleges.
- ❖ A térség versenyképessége jelentősen nem növekszik.
- ❖ A fejlesztések az e-önkormányzás köré csoportosulnak és jelentősebb fejlesztésekre csak a költséghatékonyságot javító megoldások bevezetése esetén kerül sor.

3. Jogszabály elutasító magatartás („Lemaradók”):

- ❖ Az IT fejlesztési források hiánya miatt nem tudják teljesíteni a jogszabályi előírásokat sem.
- ❖ Az ingyenes juttatott, elmaradott technológiájú szoftverek ellehetetlenítik az apró fejlesztési lehetőségeket is.
- ❖ A térség nem képes bekapcsolódni az információs társadalom fejlődésébe, így gazdasági és társadalmi lehetőségeit nem tudja kiaknázni.
- ❖ A digitális szakadék jelentőssé válik és a térség népességmentartó ereje rohamosan csökken.

Magyarországon elenyésző számú önkormányzat rendelkezik jelentős összegű IT fejlesztési erőforrással, így a „Fejlesztő magatartást” csak azok az önkormányzatok tudják megvalósítani, amelyek forráshoz jutottak a GVOP 4.3.1.-es és 4.3.2.-es programokban. Ez viszont azt (is) jelenti, hogy a „Fejlesztő magatartás” követését meghatározza a térség pályázói (forrásbevonó) képessége (illetve lobbyereje). Azaz jellemzően az a térség fejlesztheti jelentősebb mértékben az információs társadalmát (és ennek eredményeként a térség gazdasági versenyképességét és a térségben élők életminőségét), amelyek sikeresen pályáznak.

A sikeres pályázás és a sikeres megvalósítás további feltétele, hogy az önkormányzatok képesek-e összefogni, hiszen az EU-ban jellemzően azokat a projekteket támogatják, amelyek valamilyen összefogás keretében jönnek létre, illetve azok a projektek költséghatékonyak, amelyeket többen valósítanak meg. Ennek eredményeként az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának arra kell törekedni, hogy **társulási szintre emelje az informatikai fejlesztéseket és az informatikai infrastruktúra üzemeltetését, illetve keresse a forrásbevonás valamennyi lehetőségét.** Az utóbbi alatt nemcsak a sikeres pályázást értjük, hanem olyan új „projektfinanszírozási” konstrukciókat, amelyek egyelőre kevésbé elterjedtek Magyarországon, mint például a banki hitel, a lízing, illetve a PPP (Private Public Partnership) konstrukció. Igaz, ezek a finanszírozási lehetőségek szigorúbb feltételeket támasztanak, ám megkövetelik a fenntarthatóságot, így sikeresebb projekteredményeket lehet elérni, mint olykor az illozórikus célokat kitűző pályázati projektek.

II. A TÁRSULÁS TERÜLETFEJLESZTÉSI PROGRAMJÁNAK LEHETSÉGES INFORMATIKAI TÁMOGATÁSA

II.1 A TÁRSULÁS PROGRAMJAINAK FEJLESZTÉSI IRÁNYVONALAI

A stratégiaalkotás során megvizsgáltuk az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának fejlesztési stratégiáját, hogy felmérjük, melyek azok a fejlesztési területek, amelyek megvalósulását támogathatná az informatika. Az alábbiakban feltártuk azokat az IKT eszközöket, amelyek a fejlesztési célok megvalósulását szolgálhatják.

II.1.2. Az edelényi kistérségre vonatkoztatott fejlesztési programjavaslat

a.) Idegenforgalom fejlesztése

- Turizmus lehetőségeinek kihasználása – lovas-, barlang-, vízi-turizmus, erdei kerékpár túrák elsősorban az Aggteleki Nemzeti Park, illetve a Rakacai-tó vonzáskörzetében.
- Hagyományőrző népi értékek, régi mesterségek bemutatása, tanítása (pl. szén-, mészégetés).
- Erdei iskolák létrehozása, életmód, természet és madárvédelmi oktatás, stb.
- Vadászat, a vadászati turizmus fejlesztése (Szelce-pusztá).
- Kastélyok, kúriák hasznosítása, kiemelten az edelényi Coburg K'Hullier kastély.
- Emlékparkok kialakítása (Derenk romközség, Szádvár).

b.) Mezőgazdaság integrált fejlesztése

- Biotermékek előállítása, feldolgozása/növénytermesztés és állattenyésztés.
- Bogyós- és csonthéjas hagyományos gyümölcsök telepítése, termesztése, feldolgozása, hűtés és aszalás.
- Gyógynövények termesztése, szárítása, feldolgozása.
- Erdei termékek gyűjtése, szárítása, aszalása, stb.
- Erdészeti tevékenység fejlesztése, erdőtelepítés, fafeldolgozás, faipari termékek előállítása, fafaragás.
- Vadászat, vadgazdálkodás fejlesztése.
- Állattenyésztés fejlesztése, hagyományos ágazatok és új (kecske, vágónyúl, egyéb kisállatok) ágazatok fejlesztése, feldolgozása.
- Szociális földprogramok kiszélesítése, foglalkoztatás és jövedelemszerzés mellett munkára nevelési céllal.
- Feldolgozott termékek színvonalas csomagolása, a feldolgozó üzemekhez csomagoló részleg telepítése.

c.) Infrastruktúra fejlesztés

- Szennyvízhálózat bővítése, kommunális hulladéklerakók építése.
- Úthálózat korszerűsítése, összekötő és térségi feltáró-, bekötő utak építése.
- Közúti és vasúti közlekedés fejlesztése, a tornanádaskai határátkelő nemzetközivé fejlesztése.

- Gázhálózat kiépítése, a gázprogram befejezése.
- Teleház-program.
- 27. számú út, Edelényt elkerülő szakaszának megépítése.

d.) Munkahelyteremtés

- A térség népesség megtartó képességének fokozása.
- Bedolgozó és háziipari jellegű tevékenységek fejlesztése.

II.1.2. Az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának jövőképe

„Az általunk megfogalmazott jövőkép egy olyan rekreációs üdülő, pihenő zóna kialakítása, amely országosan és országhatáron kívül is ismert és elismert. Biztosítja a kistérségben élők megélhetését, és ennek kiszolgálására rendeli a kistérség mező-, erdőgazdálkodását, valamint iparát. A gazdasági és társadalmi szereplők, hatékony belső és külső kommunikációra alapozva, jól szervezett partnerségben, kimunkált területfejlesztési programok alapján, a meglévő erőforrásokra építve végzik a kistérség és azon belül a mikro-térségek komplex fejlesztését. Annak érdekében, hogy a 2007-2013-as tervezési ciklus végére az életminőség elérje az Észak-magyarországi régió fejlettségi szintjének átlagát.”

II.1.3. Az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának stratégiai céljai

Fő cél: a kistérségben élők életminőségének stabilizálása, a további romlás megállítása, a fejlődési pályára állás feltételeinek megteremtése.

1. Humán erőforrás fejlesztése

- A képzés, átképzés korszerűsítése.
- Hátrányos helyzetű csoportok életesélyeinek javítása (Kistérségi komplex roma felzárkóztató program).
- Egészségügyi ellátás fejlesztése, korszerűsítése.
- Foglalkoztatási programok tervezése és a szükséges feltételek megteremtése.
- Civil szervezetek bevonása a térségfejlesztésbe.

2. Gazdaság fejlesztése

- A gazdaság versenyképességének javítása.
- A mezőgazdaság birtokszerkezetének és termék struktúrájának módosítása.
- Mezőgazdasági feldolgozóipar telepítése.
- Az ipari és lakossági szolgáltatások fejlesztése.
- Munkahely teremtő vállalkozások támogatása.

3. Turizmus, idegenforgalom fejlesztése

- Kistérségi, mikrotérségi turisztikai marketing tevékenység fejlesztése.
- Szálláshelyek mennyiségének és színvonalának növelése.
- Turisztikai, -kulturális programcsomagok kidolgozása.
- A tematikus turizmus fejlesztése (sport, szabadidő, agrofarm, bor, vadász, horgász, stb.).
- Vendéglátók, szolgáltatók képzése.
- Vendéglátó szolgáltatások fejlesztése.
- Turisztikai információs rendszer fejlesztése.

4. Társadalmi környezet fejlesztése

- A helyi szellemi és tárgyi értékek számbavétele, megőrzése.
- Kulturális hagyományok újjá élesztése, felelevenítése.
- Kulturális, hagyományőrző rendezvények szervezése.

5. Infrastruktúra fejlesztése

- A közlekedési feltételek, elérhetőség javítása, hálózati mellékutak felújítása, összekötő utak építése, mezőgazdasági utak, és kerékpárutak építése.
- Határátkelőhely fejlesztése, logisztikai központ kialakítása.
- Közműellátás javítása (szennyvízcsatornázás, gázellátás).
- Szélessávú Internet hálózat kiépítése /IKT/.

6. Környezetvédelem, az épített és természeti környezet megóvása

- Környezettudatos magatartás kialakítása.
- Lakó és természeti környezet állapotának védelme.
- Együttműködés és partnerkapcsolatok javítása a Aggteleki Nemzeti Parkkal.
- Kommunális hulladékgazdálkodás fejlesztése.
- Határon átnyúló környezetvédelmi fejlesztés.

7. Településhálózat, a kistérségi belső és külső kommunikáció fejlesztése

- Komplex információs és kommunikációs fejlesztések megvalósítása.
- Térségmarketing erősítése.
- A határmenti települések közötti kulturális és gazdasági kapcsolatok fejlesztése.
- A civil szervezetek fejlesztése, aktivitásának fokozása.
- A kistérség abszorpciós képességének növelése.
- A mikro-térségek és az Aggteleki Nemzeti Park együttműködésének fejlesztése.

Jövőkép

Az általunk megfogalmazott jövőkép egy olyan rekreációs üdülő pihenő zóna kialakítása, amely országosan és ország határon kívül is ismert és elismert. Biztosítja a kistérségben élők megélhetését, és ennek kiszolgálására rendeli a kistérség mező-, erdőgazdálkodását, valamint iparát. Az Edelényi Kistérségben élő gazdasági és társadalmi szereplők, hatékony belső és külső kommunikációra alapozva, jól szervezett partnerségben, kimunkált területfejlesztési programok alapján, a meglévő erőforrásokra építve végzik a kistérség és azon belül az mikrotérségek komplex fejlesztését annak érdekében, hogy a 2007-2013-as tervezési ciklus végére az életminőség elérje az Észak-magyarországi régió fejlettségi átlagát

Elérendő cél

Teremtődjenek meg az Edelényi Kistérség gazdasági-társadalmi felzárkózásához, valamint mozgási pályára állásához szükséges feltételek.

Stratégiai célok

A gazdasági versenyképesség erősítése, a szociális biztonság javítása érdekében.

Az életminőség, környezeti és infrastrukturális feltételeinek javítása.

Prioritások

I.

A HUMÁN ERŐFORRÁS
FEJLESZTÉSE

II.

A GAZDASÁG FEJLESZTÉSE

III.

IDEGENFORGALOM

IV.

TÁRSADALMI
KÖRNYEZET

V.

INFRASTRUKTÚRA
FEJLESZTÉSE

VI.

AZ ÉPÍTETT ÉS
TERMÉSZETI
KÖRNYEZET
MEGÓVÁSA

VII.

A KISTÉRSÉGI BELSŐ ÉS
KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ
FEJLESZTÉSE

Célcsoportok

*A kistérségben lakó
és dolgozó emberek
összessége,
kiskorúak, hátrányos
helyzetűek,
időskorúak*

Társas és egyéni vállalkozók,
Külső beruházók
(munkavállalók)

A kistérségbe látogatók, a
vendéglátók

A kultúra művelői és
átörökítői

Lakosság, közlekedők

A kistérség
lakóterületén élő
népesség. Termelő
vállalkozások. A
térségbe látogató
emberek

Kistérség és a
településszövetségek,
kistérségi közigazgatás
szereplői,
civil szervezetek

Részcélok kapcsolata, időbeli ütemezésük

A jól képzett sokoldalú munkaerő a gazdasági fejlesztés előfeltétele. Folyamatos, képzési formák és fejlesztési programok néhány hónaptól, több éven át tartó.

A minél fejlettebb gazdaság, megfelelő elvárásokat kedvezőbb feltételeket teremt az oktatáshoz, képzéshez. Közép és hosszútávú.

A térségbe utazók a helyi szolgáltatásokat veszik igénybe a turisztikai, - kulturális programajánlatok alapján, a turisztika a gazdaság húzó ágazatává válik

Folyamatos

A gazdaság adott szintje feltételez egy meghatározott társadalmi és munkakultúrát. Folyamatos.

Bármelyik terület fejlesztéséhez elengedhetetlen a gyors információhoz és helyhez jutást és a környezeti terhelést csökkentő infrastruktúra. Rövid és hosszútávú .

Semmilyen fejlesztés nem történhet a környezeti feltételek és tényezők rovására. Folyamatos.

Mind a lakosság, mind a gazdaság résztvevői számára a közigazgatási és intézményi feltételeket a települések együttműködése biztosítja mind horizontális, mind vertikális szinten. Folyamatos.

EDELÉNYI KISTÉRSÉG TÖBBCÉLÚ TÁRSULÁSA E-KÖZIGAZGATÁSI ÉS INFORMATIKAI STRATÉGIÁJA

Beavatkozási területek

<p>I/1. A képzés, átképzés korszerűsítése, és specializálása a kistérségben I/2. A hátrányos helyzetű társadalmi csoportok helyzetének javítása I/3. Az egészségügyi infrastruktúra fejlesztése I/4. Foglalkoztatási programok indítása és fenntartása I/5. A civil szervezetekben tevékenykedők képzése, bevonása a kistérség fejlesztésébe</p>	<p>II/1. Az agrár szektor fejlesztése Integrációk szervezése, kiépítése Birtokszerkezet átalakítása Az adottságoknak megfelelő területhasználat, gazdálkodás Élelmiszeripari feldolgozó kapacitás bővítése Biotermesztés meghonosítása Extenzív állattenyésztés Erdőgazdálkodás Termelői szolgáltatások fejlesztése II/2. Az ipar fejlesztése Iparszerkezetszerkezet korszerűsítése Az iparszerkezet arányainak módosítása Tőkevonzó-képesség növelése A szolgáltató ipar, kisipar korszerűsítése, újraélesztése</p>	<p>III/1. Turisztikai szálláshelyek, vendéglátó helyek számának növelése III/2. Vendéglátó szolgáltatások körének bővítése, minőségének fejlesztése III/3. Helyi beszállítók bevonása, aktivizálása III/4. Határon átnyúló közös szomszédsági – turisztikai, kulturális fejlesztések III/5. Turisztikai, kulturális programcsomagok, programajánlók készítése III/6. Tematikus turizmus tervezése, feltételeinek megteremtése III/7. Turisztikai marketingterv készítése III/8. Szállásadók, vendéglátók, szolgáltatók szakirányú képzése III/9. Turisztikai információs rendszer bővítése, kistérségi hálózat működtetése</p>	<p>IV/1. A demográfiai és társadalmi struktúra negatív irányú változásainak mérséklése IV/2 A kistérség innovációs tevékenységének erősítése, a lakosság kezdeményező képességének fokozása IV/3. A helyi szellemi és tárgyi értékek számbavétele, megőrzése állagmegóvása, helyi védelem alá helyezése IV/4. Kulturális csoportok szervezése, erősítése IV/5. Kulturális rendezvények Hagyományörzés Települések közti együttműködés</p>	<p>V/1. A kistérség elérhetőségének javítása V/2. Hiányzó gázvezeték és szennyvízhálózat kiépítése és a szennyvíz kezelése V/3. Szélessávú Internet kiépítése</p>	<p>VI/1. Településkép javítása VI/2. Környezettudatos szemléletformálás VI/3. A kommunális hulladékgazdálkodás fejlesztése VI/4 Határon átnyúló és környezetvédelmi fejlesztések megvalósítása</p>	<p>VII/1. Komplex információs és kommunikációs fejlesztések megvalósítása VII/2. Térségmarketing erősítése VII/3. A határmenti települések közötti kulturális és cserekapcsolatok fejlesztése VII/4. A civil szervezetek térségi szerepének megerősítése VII/5. Testvér kistérségi kapcsolatok kialakítása VII/6. A pályázati aktivitás növelése VII/7. A lakosság kötődésének erősítése, szemléletformálása VII/8. Az Aggteleki Nemzeti Park és a kistérség egyéb szervezeteinek Fokozottabb együttműködése</p>
--	---	---	--	--	---	--

Operatív programok

Operatív programok

<p>I/1. A KÉPZÉS, ÁTKÉPZÉS KORSZERŰSÍTÉSE, ÉS SPECIALIZÁLÁSA A KISTÉRSÉGBEN</p> <p>I/1.1 Ipari és szolgáltató szakmákra vonatkozó szakmunkásképzés beindítása</p> <p>I/1.2 Agrár szakképzés beindítása</p> <p>I/2. A HÁTRÁNYOS HELYZETŰ TÁRSADALMI CSOPORTOK HELYZETÉNEK JAVÍTÁSA</p> <p>I/2.1 Kistérségi integrált roma felzárkóztatási program kidolgozása</p> <p>I/2.2 Erdőtelepítési, erdőművelési program beindítása</p> <p>I/3. AZ EGÉSZSÉGÜGYI INFRASTRUKTÚRA FEJLESZTÉSE</p> <p>I/3.1 Az ügyeleti rendszer színvonalának javítása</p> <p>I/3.2 Kistérségi egészségügyi terv elkészítése</p> <p>I/4. FOGLALKOZTATÁSI PROGRAMOK INDÍTÁSA ÉS FENNTARTÁSA</p> <p>I/4.1 Munkaerő segítő és közvetítő iroda létrehozása</p> <p>I/5. A CIVIL SZERVEZETEK BEN TEVÉKENYKEDŐK KÉPZÉSE, BEVONÁSA A KISTÉRSÉG FEJLESZTÉSÉBE</p> <p>I/5.1 Civil információs központ létrehozása</p>	<p>II. A GAZDASÁG FEJLESZTÉSE</p> <p><i>II/1.1 INTEGRÁCIÓK SZERVEZÉSE, KIÉPÍTÉSE</i></p> <p>II/1.1.1 Integrációk kialakítása</p> <p>II/1.1.2 Hűtőház, raktárak kialakítása</p> <p><i>II/1.2 A BIRTOKSZERKEZET ÁTALAKÍTÁSA</i></p> <p>II/1.2.1 Mintagazdaságok kialakítása</p> <p><i>II/1.3 AZ ADOTT SÁGOKNAK MEGFELELŐ TERILETHASZNÁLAT</i></p> <p>II/1.3.1 Gyógynövénygyűjtés, termesztés, feldolgozás</p> <p><i>II/1.4 ÉLELMISZERIPARI FELDOLGOZÓ KAPACITÁS BŐVÍTÉSE</i></p> <p>II/1.4.1 Gyümölcsfeldolgozó, hűtőház, agro logisztikai központ kialakítása</p> <p>II/1.4.2 Aszalóüzemek és pálinkafőzők létrehozása</p> <p>II/1.5 A BIOTERMESZTÉS MEGHONOSÍTÁSA</p> <p>II/1.5.1 Piackutatás a biotermékek számára, gazdaságossági vizsgálat</p> <p>II/1.6 Extenzív állattenyésztés</p> <p>II/1.6.1 Agroturizmus fejlesztése</p> <p>II/1.7 Erdőgazdálkodás</p> <p>II/1.7.1 Erdőtelepítések, erdőművelés a kistérségben</p> <p><i>II/1.8 TERMELŐI SZOLGÁLTATÁSOK FEJLESZTÉSE</i></p> <p>II/1.8.1 Agro- információs hálózat kialakítása, fejlesztése, specializálása</p> <p>II/2 AZ IPAR FEJLESZTÉSE</p> <p><i>II/2.1 AZ IPARI SZERKEZET KORSZERŰSÍTÉSE</i></p> <p>II/2.1.1 Megvalósíthatósági tanulmány készítése a miskolci és kassai iparvidék tevékenységét közösen kiszolgáló ipari tevékenység, szolgáltatás beindításáról</p> <p><i>II/2.2 AZ IPARSZERKEZET ARÁNYAINAK MÓDOSÍTÁSA</i></p> <p>II/2.2.1 Szétszerelő üzem létrehozása</p> <p>II/2.2.2 Újrahasznosító üzem létrehozása</p> <p>II/2.3 A TÖRKEVONZÓ-KÉPesség növelése</p> <p>II/2.3.1 A működő ipari zónák infrastruktúrájának fejlesztése</p> <p><i>II/2.4 A SZOLGÁLTATÓ IPAR, KISIPAR KORSZERŰSÍTÉSE, ÚJRAÉLESZTÉSE</i></p> <p>II/2.4.1 A régi kézműipari üzemek helyreállítása</p> <p><i>II/2.4.2 A régi mesterséghelyi tudás fellelvenítése, továbbadása</i></p>	<p>III/1. TURISZTIKAI, IDEGENFORGALMI SZÁLLÁSHELYEK, VENDÉGLÁTÓHELYEK SZÁMÁNAK NÖVELESE</p> <p>III/1.1 Szálláshelyek számának növelése, meglévő szálláshelyek bővítése, minőségi fejlesztése, új szálláshelyek építése</p> <p>III/1.2. Meglévő vendéglátó szolgáltatások minőségi fejlesztése és új vendéglátóhelyek építése</p> <p>III/2. KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK KÖRÉNEK BŐVÍTÉSE, MINŐSÉGI FEJLESZTÉSE</p> <p>III/2.1 Személyi szolgáltatások, működtetése, vállalkozások életre hívása (fodrász, kozmetikus, személygépkocsi. szerelő, javító, kölcsönző, stb.)</p> <p>III/2.2 Élelmiszer, zöldség, gyümölcs, cukrász, stb. kiskereskedelmi szolgáltatások létrehozása, vállalkozók támogatása</p> <p>III/3. HELYI BESZÁLLÍTÓK BEVONÁSA, AKTIVIZÁLÁSA</p> <p>III/3.1 Termelő, kiskereskedelmi vállalkozók, szolgáltató fejlesztése, vállalkozói együttműködések támogatása</p> <p>III/4. HATÁRON ÁTNYÚLÓ KÖZÖS TURISZTIKAI, KULTURÁLIS FEJLESZTÉSEK</p> <p>III/4.1 Közös projektek kidolgozása és forráspályázatainak elkészítése (Hídvégardó, történelmi Torna vidék közös fejlesztés)</p> <p>III/5. TURISZTIKAI, KULTURÁLIS PROGRAMCSOMAGOK, PROGRAMAJÁNLÓK KÉSZÍTÉSE</p> <p>III/5.1 Turisztikai szolgáltatások összehangolása (hálózat szervezés) és programcsomagok készítése</p> <p>III/6. TURISZTIKAI TERMÉKFEJLESZTÉS</p> <p>III/6.1 Tematikus turizmus fejlesztése, turisztikai termékcsoport</p> <p>III/7. KISTÉRSÉGI TURISZTIKAI MARKETINGTERV KÉSZÍTÉSE</p> <p>III/7.1 Meglévő marketing elemek feltérképezése, mikro-társégi, kistérségi fejlesztések beépítése a marketingtervbe</p> <p>III/8. SZÁLLÁSADÓK, VENDÉGLÁTÓK, SZOLGÁLTATÓ VÁLLALKOZÁSOK SZAKIRÁNYÚ FELKÉSZÍTÉSE, KÉPZÉSE</p> <p>III/8.1 Képzési tervek, -programcsomagok készítése, képzési programok lebonyolítása (tárgyi, személyi feltételeinek biztosítása)</p> <p>III/9. TURISZTIKAI INFORMÁCIÓS RENDSZER BŐVÍTÉSE, KISTÉRSÉGI HÁLÓZAT MŰKÖDTETÉSE</p> <p>III/9.1 A meglévő információs hálózati elemek felmérése, a szükséges elemek meghatározása, „Kistérségi Turisztikai Információs Stratégia, Fejlesztési Konceptió” elkészítése az „E”-programhoz</p>	<p>IV/3. A HELYI SZELLEMI ÉS TÁRGYI ÉRTÉKEK SZÁMBAVÉTELE, MEGŐRZÉSE, ÁLLAGMEGŐVÁSA, HELYI VÉDELEM ALÁ HELYEZÉSE</p> <p>IV/3.1 Műemlékvédelmi nyilvántartó rendszer létrehozása</p> <p>IV/4. KULTURÁLIS CSOPORTOK SZERVEZÉSE, ERŐSÍTÉSE</p> <p>IV/4.1 Komplex kulturális nyilvántartó és szolgáltató rendszer létrehozása</p> <p>IV/5. KULTURÁLIS RENDEZVÉNYEK, HAGYOMÁNYŐRZÉS, TELEPÜLÉSEK KÖZTI EGYÜTTMŰKÖDÉS (KÉT BEAVATKOZÁSI TERÜLETET ÉRINTŐ OPERATÍV PROGRAM</p> <p>IV/5.1 "Egy ablakban" a kistérség (Integrált információs hálózat)</p>	<p>V/1. A KISTÉRSÉG ELÉRHETŐSÉGÉNEK JAVÍTÁSA</p> <p>V/1.1 Mezőgazdasági utak rendbehozatala, új utak építése</p> <p>V/1.2 Kerékpárút tervezése, nyomvonalának kijelölése és megépítése</p> <p>Miskolc - Edelény és Tomanádaska között, Szalonna-Rakacai-tó leágazással</p> <p>V/1.3 Közös gazdaságossági tanulmány készítése a határon átmenő vasútvonal Miskolc-Tomanádaska-Turna n. Bodvou (Torna) tervezéséhez és építéséhez</p> <p>V/3. SZÉLESSÁVÚ INTERNET KIÉPÍTÉSE</p> <p>V/3.1 Szélessávú Internet-kapcsolat kiépítése</p>	<p>VI/1. TELEPÜLÉSKÉP JAVÍTÁSA</p> <p>VI/1.1 Falu- és városi területek megújító program kidolgozása</p> <p>VI/2. KÖRNYEZETTUDATOS SZEMLELETFORMÁLÁS</p> <p>VI/2.1 Környezettudatos magatartásra nevelés és ösztönző program kidolgozása</p> <p>VI/3. A KOMMUNÁLIS HULLADÉKGAZDÁLKODÁS FEJLESZTÉSE</p> <p>VI/3.1 Illegális hulladéklerakók felszámolása és reaktiválása</p> <p>VI/3.2 A szelektív hulladékgyűjtés elterjesztése</p> <p>VI/3.3 A hasznosítható hulladék újrafeldolgozásának megteremtése</p> <p>VI/4 HATÁRON ÁTNYÚLÓ ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI FEJLESZTÉSEK megvalósítása</p> <p>VI/4.1 Határon átnyúló természet- és környezetvédelmi, ökológiai gazdálkodási rendszerek kiépítése (pl. natúrparkok létrehozása).</p>	<p>VII/1. KOMPLEX INFORMÁCIÓS ÉS KOMMUNIKÁCIÓS FEJLESZTÉSEK MEGVALÓSÍTÁSA</p> <p>VII/1.1 Komplex infokommunikációs stratégia kidolgozására</p> <p>VII/1.2 Egy kistérségi szintű és szorosabb települési kapcsolatokat feltételező internetes portál létrehozása</p> <p>VII/2. TÉRSÉG MARKETING ERŐSÍTÉSE</p> <p>VII/2.1 Komplex kistérségi marketingterv elkészítése</p> <p>VII/3. A HATÁR MENTI TELEPÜLÉSEK KÖZÖTTI KULTURÁLIS ÉS CSERKAPCSOLATOK FEJLESZTÉSE</p> <p>VII/3.1 Közös hagyományteremtő rendezvénysorozat megszervezése</p> <p>VII/4. A CIVIL SZERVEZETEK TÉRSÉGI SZEREPÉNEK MEGERŐSÍTÉSE</p> <p>VII/4.1 Kapcsolati háló létrehozása</p> <p>VII/5. TESTVÉR KISTÉRSÉGI KAPCSOLATOK KIALAKÍTÁSA</p> <p>VII/5.1 Új kapcsolatok kiépítése hazai és nemzetközi szinten mind az önkormányzatok, mind a Kistérségi társulás részéről</p> <p>VII/6. A PÁLYÁZATI AKTIVITÁS NÖVELESE</p> <p>VII/6.1 Lobbyterv elkészítése</p> <p>VII/6.2 Területfejlesztő szakemberképzés beindítása</p> <p>VII/6.3 Kistérségi fejlesztő iroda és információs központ létrehozása</p> <p>VII/7. A LAKOSSÁG KÖTÖDÉSÉNEK ERŐSÍTÉSE, SZEMLELETFORMÁLÁSA</p> <p>VII/7.1 A Lakosság kötődését erősítő akcióterv kidolgozása</p> <p>VII/7.2 Interaktív közösségi rendezvények szervezése</p> <p>VII/8. AZ AGGTELEKI NEMZETI PARK ÉS A KISTÉRSÉG EGYÉB SZERVEZETEINEK FOKOZOTTABB EGYÜTTMŰKÖDÉSE</p> <p>VII/8.1 Együttműködési egyezmény megkötése az Edelényi Kistérség Többcélu Társulása és az Aggteleki Nemzeti Park között</p>
---	--	---	---	--	---	--

II.2 KAPCSOLÓDÁSI PONTOK A FEJLESZTÉSI KONCEPCIÓKHOZ ÉS AZ OPERATÍV PROGRAMOKHOZ

Az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának stratégiai célrendszerét megvizsgáltuk abból a szempontból, hogy melyek azok a területek, amelyek megvalósulását (direkt, vagy indirekt formában) az informatika (is) támogathatja. A javasolt beavatkozási programok nemcsak a Társulás stratégiai célrendszerének teljesülését, hanem a térségi információs társadalom fejlődését is elősegíti, így az IT programoknak multiplikátor hatása (is) lesz. A következő oldalon található táblázatból kiemeltük azokat a fő beavatkozási pontokat, amelyek megvalósítását kiemelt prioritásként kell kezelni. A felsorolt IT programok jellemzően egymásra épülnek, így bemutatjuk azt is, hogy melyeket célszerű együttesen kezelni.

A Társulás stratégiai célrendszerének megvalósulását támogató IT programok és a beavatkozás javasolt időpontjai:

A beavatkozási program megnevezése	A beavatkozás javasolt időtávja
1. Szélessávú hálózat kiépítése	2005-2006
2. IT képzési programok indítása	2006-tól
3. Elektronikus tartalomfejlesztés	2007-től
4. Csoportmunka támogatása	2006-2007
5. Távmunkaprogramok indítása	2009-től

A fent felsorolt programok egy részének megvalósítására az NFT I. pályázati programjai (pl.: „Szélessávú hálózatok önkormányzatok általi kiépítésének támogatás Magyarország üzletileg kevésbé vonzó településein”, GVOP-2005-4.4.2.) lehetőséget biztosítanak, míg más programokat (pl.: az elektronikus tartalomfejlesztés, humán-erőforrás fejlesztés) az NFT II. fog támogatni. A következő táblázatban a stratégiai célokat támogató IKT eszközöket és programokat soroltuk fel tételesen:

EDELÉNYI KISTÉRSÉG TÖBBCÉLÚ TÁRSULÁSA E-KÖZIGAZGATÁSI ÉS INFORMATIKAI STRATÉGIÁJA

A stratégiai célrendszer megvalósulását támogató IKT megoldások

	A stratégiai cél megnevezése	IT beavatkozás területe/ megnevezése	Operatív program leírása	Az IT beavatkozás hatása az információs társadalom fejlődésére	Kapcsolódó IT beavatkozás megnevezése
I/1.	A képzés, átképzés korszerűsítése, és specializálása a kistérségben	→ IT képzési programok indítása	❖ Alap- és középszintű felhasználói ismereteket biztosító IT képzések indítása a számítógéppel és internet csatlakozással ellátott közösségi házakban (pl.: kultúrház, teleház, e-Magyarországpont), vagy az iskolákban.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A program célja, hogy megakadályozza a térségben élők digitális leszakadását. ▪ A program eredményeként a térségben élők munkaerő-piaci lehetőségei javulnak. ▪ Az IKT eszközök széleskörű elterjedése esetén a térségben élők képesek lesznek távmunkában munkát vállalni. ▪ A térségben élők felismerik az IKT eszközökben rejlő lehetőségeket és megteremtődik az igényük az e-szolgáltatások iránt (pl.: e-ügyintézés). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Szélessávú hálózat kiépítése. ▪ A közösségi hozzáférési pontok számának növelése. ▪ Elektronikus tartalomfejlesztés.
I/2.	A hátrányos helyzetű társadalmi csoportok helyzetének javítása	→ Távmunkaprogramok indítása → Elektronikus tartalomfejlesztés	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Térségi elektronikus tartalommenedzserek foglalkoztatása a térség webes arculatának fejlesztése érdekében.. ❖ Papír alapú adatok digitalizálása. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Az esélyegyenlőség feltételeinek megteremtése, a horizontális irányelvek teljesülése. ▪ A társadalomba való integrálódás elősegítése, életminőség-javulás. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IT képzési programok indítása. ▪ Szélessávú hálózat kiépítése. ▪ A közösségi hozzáférési pontok számának növelése.
I/4.	Foglalkoztatási programok indítása és fenntartása	→ Távmunkaprogramok indítása → Elektronikus tartalomfejlesztés	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Térségi elektronikus tartalommenedzserek foglalkoztatása a térség webes fejlesztése érdekében. ❖ Papír alapú adatok digitalizálása. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A multimédiás tartalmak, az elektronikusan elérhető információk mennyiségének növekedése. ▪ Az e-foglalkoztatottak számának növekedése. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IT képzési programok indítása. ▪ Szélessávú hálózat kiépítése. ▪ A közösségi hozzáférési pontok számának növelése.
I/5.	A civil szervezetben tevékenyekedők képzése, bevonása a kistérség fejlesztésébe.	→ Csoportmunka támogatása (groupware)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Térségi szintű portálrendszer fejlesztése. ❖ A csoportmunkát támogató portálrendszer fejlesztése. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A kistérség webes portfóliójának és elektronikus közösségének kialakulása. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IT képzési programok indítása. ▪ Szélessávú hálózat kiépítése. ▪ Elektronikus tartalomfejlesztés.

EDELÉNYI KISTÉRSÉG TÖBBCÉLÚ TÁRSULÁSA E-KÖZIGAZGATÁSI ÉS INFORMATIKAI STRATÉGIÁJA

II/1.	Az agrár szektor fejlesztése	<ul style="list-style-type: none"> → Szélessávú hálózat kiépítése → Csoportmunka támogatása → Elektronikus tartalomfejlesztés 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Térségi szintű portálrendszer fejlesztése. ❖ Beszállító klaszterek működését támogató elektronikus csoportmunka felületek bevezetése. ❖ Elektronikus agrárpiactér kialakítása. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A kistérség webes üzleti portfóliójának kialakulása. ▪ A térség tőkevonzó képességének növekedése. ▪ A „hálózatosodás” erősödése. ▪ A gazdasági interakciók felgyorsulása, a helyi beszállítók versenyképességének növekedése. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IT képzési programok indítása.
II/2.	Az ipar fejlesztése	<ul style="list-style-type: none"> → Szélessávú hálózat kiépítése → Csoportmunka támogatása → Elektronikus tartalomfejlesztés 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Térségi szintű portálrendszer fejlesztése. ❖ Beszállító klaszterek működését támogató elektronikus csoportmunka felületek bevezetése. ❖ Iparági elektronikus piacterek kialakítása. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A kistérség webes üzleti portfóliójának kialakulása. ▪ A térség tőkevonzó képességének növekedése. ▪ A „hálózatosodás” erősödése. ▪ A gazdasági interakciók felgyorsulása, a helyi beszállítók versenyképességének növekedése. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IT képzési programok indítása.
III/5.	Turisztikai, kulturális programcsomagok, programajánlók készítése.	<ul style="list-style-type: none"> → Elektronikus tartalomfejlesztés 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Térségi szintű portálrendszer fejlesztése. ❖ Multimédiás bemutató programcsomagok készítése (pl.: 3D séták). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A térség turisztikai webes portfóliójának kialakulása. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IT képzési programok indítása. ▪ Szélessávú hálózat kiépítése.
III/9.	Turisztikai információs rendszer bővítése, kistérségi hálózat működtetése	<ul style="list-style-type: none"> → Szélessávú hálózat kiépítése → Csoportmunka támogatása 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Szállásfoglaló rendszer kiépítése. ❖ E-turisztikai interaktív szolgáltatások fejlesztése. ❖ Az együttműködést támogató elektronikus csoportmunka felületek kiépítése. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kialakul a térség szolgáltatóinak virtuális hálózata, amelyen keresztül javul versenyképességük, jövedelemtermelő és munkahelyteremtő képességük. ▪ A térség e-turisztikai arculatának kialakulása. ▪ Stratégiai együttműködések erősítése. ▪ Desztináció menedzsment fejlődése. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elektronikus tartalomfejlesztés.
IV/2.	A kistérség innovációs tevékenységének erősítése, a lakosság kezdeményező készségének fokozása.	<ul style="list-style-type: none"> → Csoportmunka támogatása 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ötletgeneráló platformok (fórumok) kiépítése a térségi szintű portálrendszeren. ❖ Az együttműködést támogató csoportmunka felületek kialakítása. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A térség tudásanyagának aggregálása és dinamizálása. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IT képzési programok indítása. ▪ Elektronikus tartalomfejlesztés.

EDELÉNYI KISTÉRSÉG TÖBBCÉLÚ TÁRSULÁSA E-KÖZIGAZGATÁSI ÉS INFORMATIKAI STRATÉGIÁJA

IV/3.	A helyi szellemi és tárgyi értékek számbavétele, megőrzése, állagmegóvása, helyi védelem alá helyezése.	→ Elektronikus tartalomfejlesztés	❖ A számba vett szellemi és tárgyi értékek multimédiás megjelenítése a térségi szintű portálrendszeren.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A szellemi és tárgyi értékek multimédiás tartalmának eljuttatása a világ minden pontjára. ▪ A kulturális adatvagyon üzleti hasznosításának lehetőségei. 	
IV/4.	Kulturális csoportok szervezése, erősítése	→ Csoportmunka támogatása	❖ A kulturális csoportok önszerveződését elősegítő online csoportmunka felület kiépítése a térségi portálrendszeren.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A térség webes portfóliójának gazdagodása. ▪ E-közösségek kialakulása, amelyek tevékenysége pozitív hatást gyakorolhat a térség arculatának és elektronikus tartalomszolgáltatásának fejlődésére. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IT képzési programok indítása. ▪ Elektronikus tartalomfejlesztés.
V/3.	Szélessávú internet kiépítése	→ Szélessávú hálózat kiépítése	❖ Szélessávú hálózat kiépítése a kistérség településein.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A szélessávú infrastruktúrára alapozva lehet elkezdni az információs társadalom fejlődését támogató elektronikus szolgáltatások fejlesztését (pl.: e-ügyintézés). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IT képzési programok indítása. ▪ Elektronikus tartalomfejlesztés.
VI/2.	Környezettudatos szemléletformálás	→ Elektronikus tartalomfejlesztés	<ul style="list-style-type: none"> ❖ A térségi portálrendszeren szemléletformáló szöveges és multimédiás tartalmak elhelyezése. ❖ Online játékok fejlesztése a gyerekek számára, amelyeken keresztül megtanulhatják a környezettudatos magatartásformát. 		
VII/3.	A határmenti települések közötti kulturális és cserekapcsolatok fejlesztése	→ Csoportmunka támogatása	❖ Az online felületen keresztül javítani lehet a települések közötti interakciót, illetve közös programok, vagy beruházások esetén az együttműködés hatékonyságát.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A többnyelvű elektronikus tartalomszolgáltatás erősödése. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IT képzési programok indítása. ▪ Elektronikus tartalomfejlesztés.

EDELÉNYI KISTÉRSÉG TÖBBCÉLÚ TÁRSULÁSA E-KÖZIGAZGATÁSI ÉS INFORMATIKAI STRATÉGIÁJA

VII/4.	A civil szervezetek térségi szerepének megerősítése	→ Elektronikus tartalomfejlesztés	<ul style="list-style-type: none"> ❖ A térségi portálrendszeren webfelület biztosítása a civil szervezetek számára, hogy tevékenységükről hírt adhassanak. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A térség webes portfóliójának gazdagodása. ▪ Az e-közösségek fejlődése. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Szélessávú hálózat kiépítése. ▪ A közösségi hozzáférési pontok számának növelése. ▪ Csoportmunka támogatása
VII/7.	A lakosság kötődésének erősítése, szemléletformálása	→ Elektronikus tartalomfejlesztés	<ul style="list-style-type: none"> ❖ A térség webes portfóliójának, arculatának kialakítása. ❖ Közösségteremtő megoldások kiépítése. ❖ Az e-demokrácia feltételeinek megteremtése. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A térség népességmentartó erejének növekedése. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Szélessávú hálózat kiépítése. ▪ A közösségi hozzáférési pontok számának növelése. ▪ Csoportmunka támogatása.

III. INFORMATIKAI HELYZETELEMZÉS

III.1 AZ EDELÉNYI KISTÉRSÉG POLGÁRMESTERI HIVATALAINAK INFORMATIKAI JELLEMZŐI

SZÁMÍTÓGÉPPARK ÉS SZÁMÍTÓGÉPES HÁLÓZATOK

2005 szeptemberében helyzetfelmérést végeztünk az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának 46 polgármesteri hivatalában az informatikai állapot, az informatikai problémák és igények, illetve az elektronikus önkormányzásra való felkészültség feltárása céljából. A 46 településből 35 település töltötte ki kérdőívünket, amelyek alapján vizsgáltuk a kistérség informatikai állapotát.

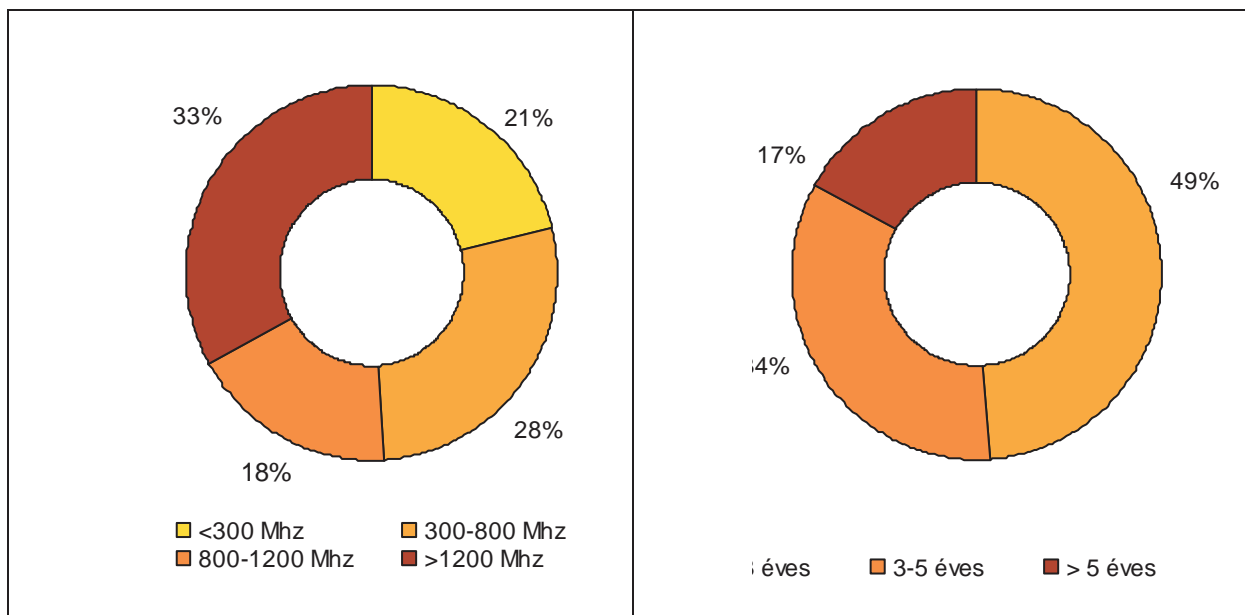
A kutatás főbb megállapításai a következők:

2005 szeptemberében a 35 polgármesteri hivatalban összesen 202 darab számítógép volt, amelyek mindegyike – működő, állományban lévő – **személyi számítógép**.

A személyi számítógépek életkor és teljesítmény alapján történő megoszlása alapján a **polgármesteri hivatalok számítógéppark állománya viszonylag fiatal, ugyanakkor kevésbé korszerű**. Az állományban lévő számítógépek (202 db) **több mint 49%-a 3 évnél fiatalabb**, míg a gépek csak alig **33%-ának teljesítménye 1200 Mhz feletti**. Ez utóbbi gépek **alkalmasak** korszerű irodai programcsomagok, közigazgatási alkalmazások, illetve az e-közigazgatás igényeit kielégítő integrált back-office rendszerek futtatására, míg a többi gép esetén azok fejlesztésére, vagy lecserélésére lenne szükség.

Az alacsonyabb teljesítményű és öregebb gépek is **kielégítik a szervezeti igényeket**, ugyanis ezeken a klienseken **kevésbé erőforrás igényes** alkalmazások futnak (pl.: DOS-os alkalmazások), így ezek lecserélése **akkor válik szükségessé**, amikor a hivatal **korszerűsíteni fogja szoftverparkját** (ami jelentősen **függ a központi közigazgatás** szoftverfejlesztési politikájától is).

A jelenlegi személyi számítógéppark megoszlása teljesítmény és életkor szerint (%-ban)



A hivatal számítógépparkjával való elégedettség-mátrix (a számítógépek darabszáma)

< 3 éves	Közömbös (3 db)	Közömbös (20 db)	Nagyon elégedett (19 db)	Elégedett (57 db)
3-5 éves	Nem elégedett (24 db)	Közömbös (19 db)	Elégedett (16 db)	Közömbös (10 db)
> 5 éves	Nem elégedett (16 db)	Nem elégedett (17 db)	Elégedett (1 db)	
	<300 Mhz	300-800 Mhz	800-1200 Mhz	>1200 Mhz

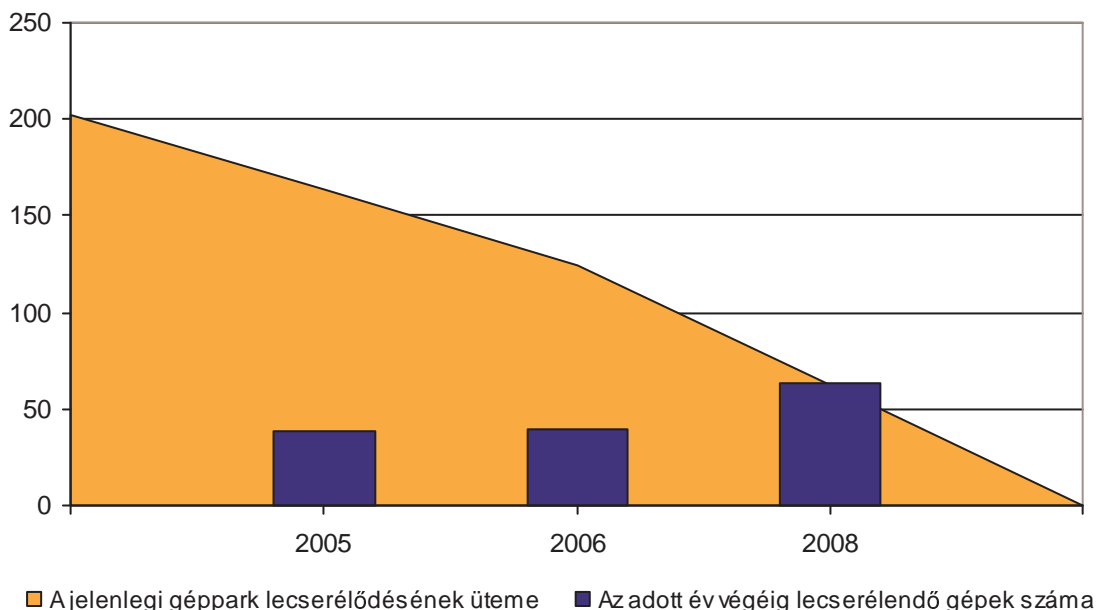
Az öregebb és alacsonyabb teljesítményű gépek teljesítményével a hivatalokban nincsenek megelégedve, míg a valamivel fiatalabb, de alacsony teljesítményű gépekkel szemben közömbösek (az adott feladat ellátására egyelőre megfelelnek). Az előbbieket miatt a hivatalok e-közigazgatási szintjének növelése érdekében rövid távon e gépek lecserélésére lesz szükség. Ez a fejlesztés várhatóan közel 77 darab személyi számítógépet fog érinteni.

A polgármesteri hivatalok korszerű és fejlett gépparkjának fenntartása, illetve kialakítása érdekében **tudatos és következetes gépparkfejlesztési programra** lesz szükség. A fejlesztés **ütemét elsősorban az informatikára fordítandó fejlesztési költségvetési keret fogja meghatározni.** Igaz a 3 évnél idősebb, illetve a 800 Mhz alatti gépek (összesen 76 db személyi

számítógép) kiszolgálják a hivatal igényeit, ám ezek lecserélésére rövid távon sort kell keríteni, függetlenül a szoftverkorszerűsítés ütemétől.

Abban az esetben, ha az önkormányzatok a gépparkot korszerű és fejlett szinten akarják tartani, akkor 2005 végéig körülbelül 38 darab, 2006 végéig további 39 darab, míg 2008 végéig a jelenlegi fiatal géppark 63 számítógépét kellene lecserélni.

A jelenlegi személyi számítógéppark lecserélésének várható ütemezése az adott év végéig (darab)



A 202 darab személyi számítógépből mindössze **76 darab csatlakozik a lokális belső számítógépes hálózatra (LAN)**, illetve **118 darab éri el a világhálót**. Fontos azonban megjegyezni, hogy ebből 60-60 gép Edelény városában található!

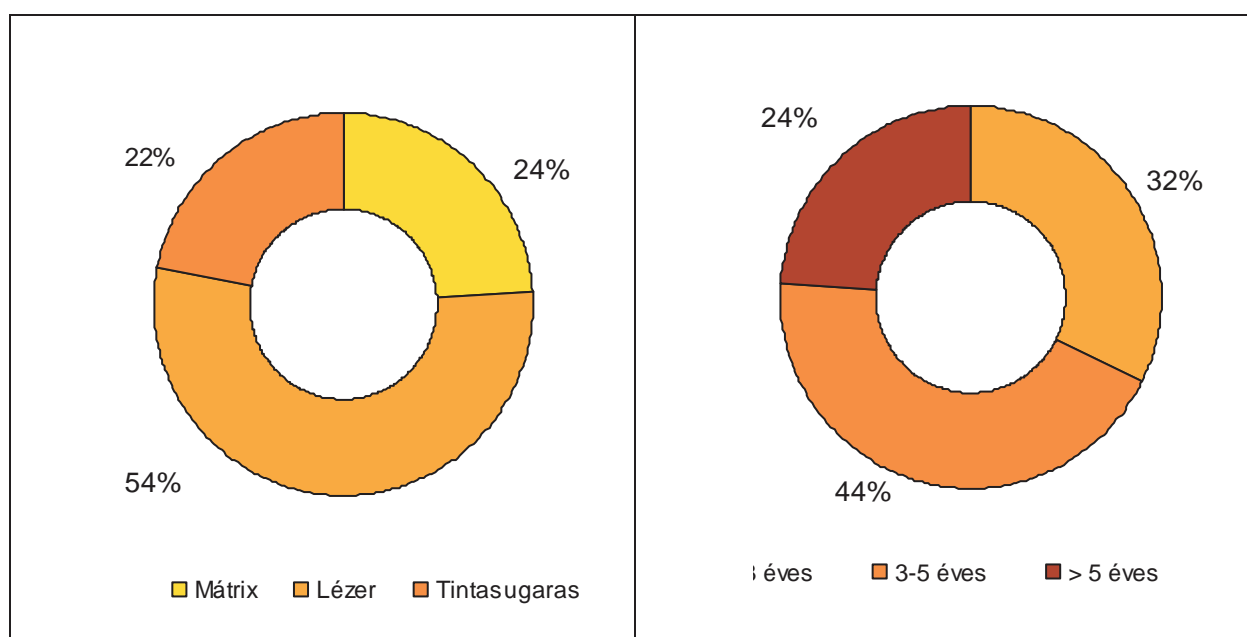
Abban az esetben, ha minden kliens csatlakozhatna a világhálóra, akkor a következő előnyöket lehetne elérni:

- belső hivatali intranetes hálózatokon keresztül könnyebben lehet tájékoztatni a hivatalok dolgozóit a hivatali ügyekről, az ügyrendi változásokról, a munkarendről, a szabályzatokról, az előírásokról és a vezetői iránymutatásokról.
- A 2. szintű e-ügyintézés feltétele, hogy a honlapokon keresztül fel lehessen venni a kapcsolatot az ügyintézőkkel. Igaz, jelenleg mindössze 7 hivatal esetében lehet felvenni online módon a kapcsolatot és a 35 önkormányzat közül csak 2 esetében lehet elérni az ügyintézőket is.
- Az intézményekkel való kapcsolattartás, elektronikus adatáramlás, szakmai kontroll is egyszerűbbé válik.

NYOMTATÓPARK

A polgármesteri hivatalok irodáiban összesen **155 darab nyomtató** található, amelyek közül 37 darab több mint 5 éves, 68 darab 3-5 év közötti és 50 darab 3 évnél fiatalabb. A **3 évnél fiatalabb nyomtatók** teszik ki a nyomtatópark közel harmadát, amelyek jellemzően **lézernyomtatók**. E nyomtatótípus teljesítményével és nyomtatási minőségével elégedettek, ezért a jövőben e típus arányát szeretnék növelni a nyomtatóparkon belül.

A jelenlegi nyomtatópark megoszlása típus és életkor szerint (%-ban)

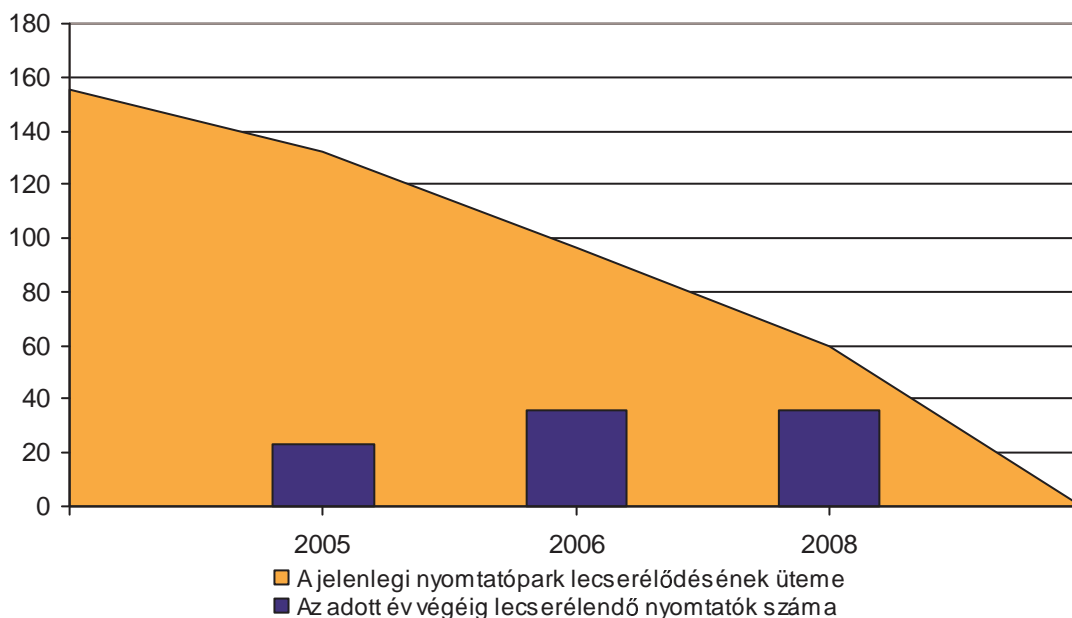


A hivatal nyomtatóparkjával való elégedettségi-mátrix

Teljesítmény	Közömbös	Elégedett	Közömbös
Működőképesség	Közömbös	Elégedett	Közömbös
Minőség	Közömbös	Elégedett	Elégedett
	Mátrix	Lézer	Tintasugaras

A nyomtatópark korszerűsítéséhez 2005 végéig körülbelül 23 darab, 2006 végéig további 36 darab, míg 2008 végéig a jelenlegi fiatal nyomtatóparkból 36 darab nyomtatót kellene lecserélni.

A jelenlegi nyomtatópark lecserélésének várható ütemezése az adott év végéig (darab)



EGYÉB INFORMATIKAI ESZKÖZPARK

A 35 település összesen 35 darab faxkészülékkel, 21 darab szkennerral és 32 darab CD-íróval rendelkezik. Ezen eszközök bővítése fontos a későbbi „e-önkormányzat” megvalósításában.

Egyéb irodai eszközök a hivatalban (darab)

	3 évnél fiatalabb	3-5 éves	5 évnél idősebb	Összesen
Fax	11 db	8 db	16 db	35 db
Scanner	12 db	8 db	1 db	21 db
CD/DVD író	27 db	3 db	2 db	32 db

A faxkészülékek és a CD-írók teljesítményével meg vannak elégedve a polgármesteri hivatalokban, míg a scannerekkel szemben közömbösek.

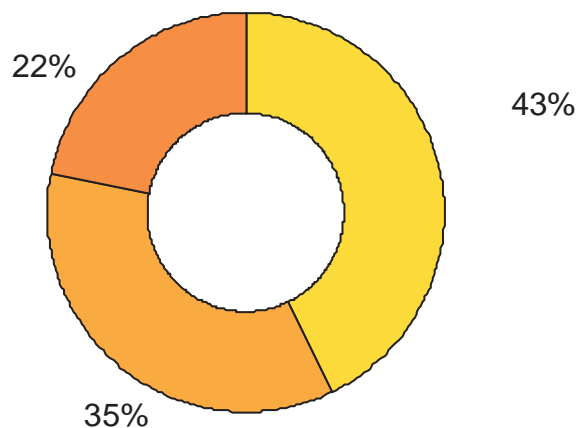
A hivatal egyéb eszközeivel való elégedettségi-mátrix

Teljesítmény	Elégedettek	Közömbös	Elégedettek
Működőképesség	Elégedettek	Közömbös	Elégedettek
	Fax	Scanner	CD/DVD író

INFORMATIKAI KÉPZETTSÉG ÉS DIGITÁLIS ÍRÁSTUDÁS

A hivatalban dolgozók harmadának (35%) alapszintű felhasználói ismeretei vannak, így számukra csak továbbképzésre lenne szükség. Az alkalmazottak 43% az, aki magabiztosan tudja használni a számítógépeket és 22%-nak teljes körű továbbképzésre lenne szüksége.

A hivatalban dolgozók megoszlása az IT ismeretek szintje szerint (%-ban)



- Nem okoz gondot a számítógépes programok, nyilvántartások kezelése és kezelni tudja az eseti meghibásodásokat.
- Még további informatikai képzésre lenne szükségük, de rendelkeznek alapszintű felhasználói ismeretekkel.
- Teljes képzésre lenne szükségük, mert nem rendelkeznek alapszintű felhasználói ismeretekkel és gondot okoz számukra a számítógép használat.

INFORMATIKAI PROBLÉMÁK, IGÉNYEK ÉS ANOMÁLIÁK A HIVATALBAN

Az edelényi kistérség polgármesteri hivatalaiban felmerülő **informatikai jellegű problémák** a következők:

- A lassú internet hátráltatja az ügyintézését.
- Az elvult gépek cseréjére nincs elegendő saját forrás.
- A hivatal dolgozóinál hiányzik a megfelelő szaktudás és problémát okoz az elektronikus ügyintézés elfogadtatása.
- A használt szoftverek nem egységesek, elavultak, a folyamatos frissítés pedig nagyon költséges.
- A telefonvonal gyakran rossz és megbénítja a kommunikációt.

A fenti problémák enyhítésére mindenképpen szükség lenne, saját forrás hiányában azonban csak szerény fejlesztéseket tudnak megvalósítani **önerőből**. A 35 önkormányzathoz mindössze tíznek vannak rövid távon, saját forrásokból megvalósítani kívánt tervei, melyek főként gépbeszerzésre, hálózat fejlesztésére, internet sáv szélességének bővítésére és teleház kialakítására vonatkoznak.

INFORMATIKAI PROJEKTEK A HIVATALBAN

Az elmúlt években megvalósított informatikai fejlesztéseket az alábbiakban foglaltuk össze:

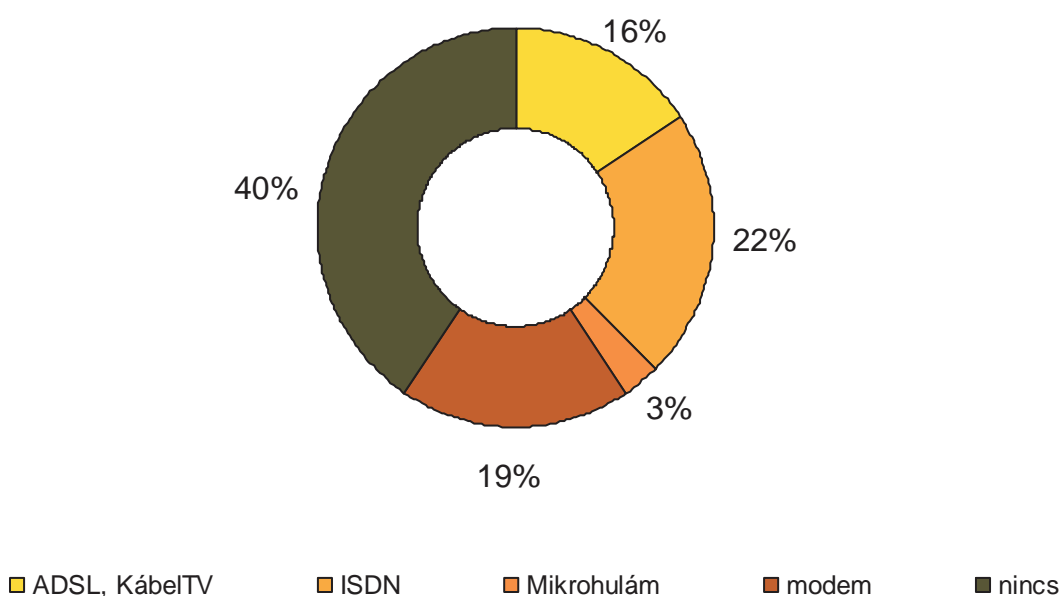
- Számítógépek cseréje, fejlesztése, új konfigurációk beszerzése.
- Helyi hálózat fejlesztése, illetve kialakítása.
- Jogtiszta szoftverek vásárlása.
- Szélessávú internet kiépítése.
- Teleház, e-pont kialakítása.

A fentiek közül a számítógépek cseréjét, fejlesztését számos önkormányzat végrehajtotta, mivel sikerült pályázati támogatásokat szerezniük.

A HIVATALOK INTERNET-KAPCSOLATÁNAK JELLEMZŐI

A települések öt típusú internet-kapcsolattal rendelkeznek: modemes, ISDN, mikrohullámú, kábelTV vagy ADSL. A hivatalok 41%-a rendelkezik legalább 128 kbit/s-os kapcsolattal, míg 19%-uk még mindig analóg módon éri el a világhálót. 13 településen (40%) nincs a hivatalban internet.

Az önkormányzatok internet-kapcsolatának típusai



INFORMATIKAI KIADÁSOK

A hivatalok 2003-2005 között hardver vásárlásra közel 30 millió forintot, míg szoftverek, alkalmazások vásárlására 6,5 millió forintot költött el. Telekommunikációs berendezések vásárlására, illetve weboldal fejlesztésére összesen 2 millió forintot fordítottak a kistérség önkormányzatai.

A számítástechnikai eszközök karbantartása 2003-2005 között közel 3,5 millió forintba, míg a licence díjak több mint 2 millió forintba kerültek. A legnagyobb kiadást a telekommunikációs költségek jelentik, hiszen 2003-2005 között összesen több mint 28 millió forint terhet jelentett a településeknek.

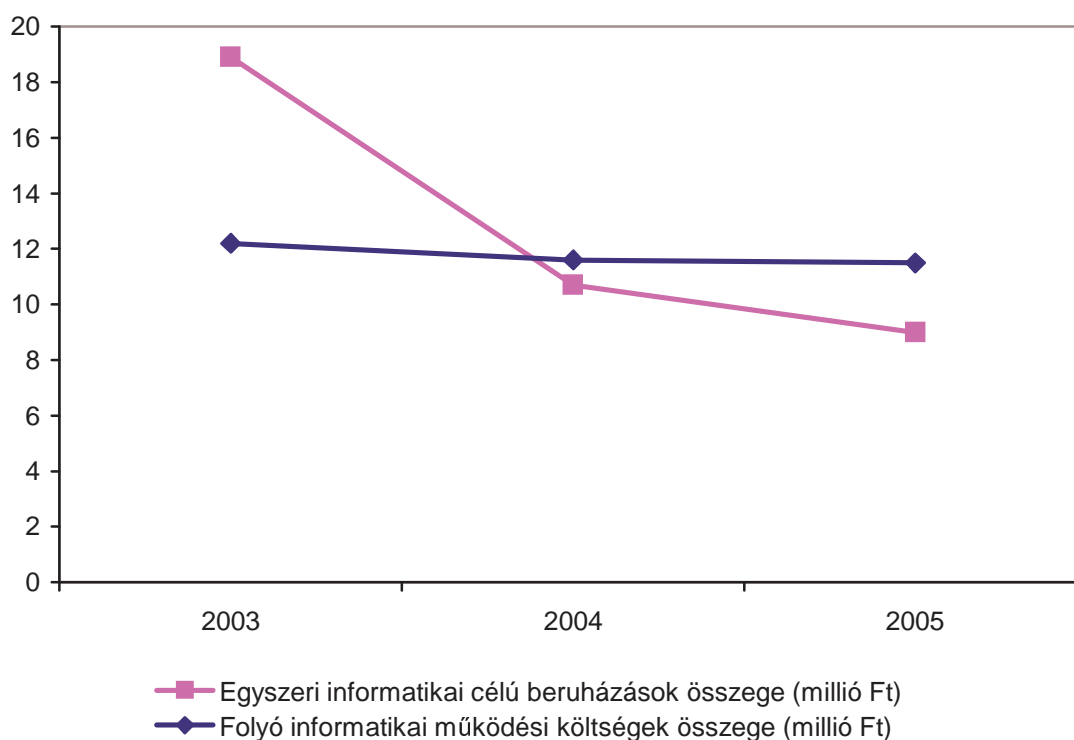
A hivatal egyszeri informatikai célú beruházásainak, beszerzéseinek összege (millió Ft, 2003-2005)

	2003	2004	2005	Összesen
Számítástechnikai eszközök (hardver) vásárlása	15,2	8,0	6,9	30,1
Szoftverek, alkalmazások vásárlása	2,9	2,3	1,3	6,5
Telekommunikációs eszközök vásárlása	0,1	0,0	0,1	0,2
Weboldal kialakítása, fejlesztése	0,7	0,4	0,7	1,8
Összesen	18,9	10,7	9,0	38,6

A hivatal folyó informatikai működési költségeinek összege (millió Ft, 2003-2005)

	2003	2004	2005	Összesen
Számítástechnikai eszközök karbantartása	0,8	1,1	1,6	3,5
Szoftverek, alkalmazások support-, licence díja	0,6	0,6	0,9	2,1
Telekommunikációs költségek	10,7	9,7	8,0	28,4
Web-, szerverhosting	0,1	0,2	1,0	1,3
Összesen	12,2	11,6	11,5	35,3

A hivatal egyszeri és folyó informatikai célú költségének alakulása (millió Ft, 2003-2005)



III.2 AZ EDELÉNYI KISTÉRSÉG INFORMATIKAI SWOT ELEMZÉS

A polgármesteri hivatal informatikai SWOT elemzése	
GYENGESÉGEK	ERŐSSÉGEK
<ul style="list-style-type: none"> ▪ A hálózatok adatátviteli sebessége alacsony, vagy nincs hálózat. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Integrált önkormányzati programrendszerek hiánya, szigetszerűen működő DOS-os szoftverplatformok. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ A technológiai fejlődéssel való lépéstartás folyamatos fejlesztést igényel, ám az erőforráskorlátok miatt elmaradnak az informatikai fejlesztések. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Az elektronikus adatállományok növekedése miatt nő az adatvesztéssel járó problémák kockázata, amelynek egyik forrása a felhasználók alacsony fokú IT biztonsági ismerete. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ A hivatalokban dolgozók közel 22%-ának teljeskörű informatikai képzésre lenne szüksége. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Webes megjelenés hiánya, illetve a működő weboldalak a Common List of Basic Public Services alapján az e-ügyintézés 1. szintjét sem érik el. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Közhiteles adatok webes hozzáféréseinek hiánya. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ IT szakemberek hiánya. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Az önkormányzatok együttműködését támogató informatikai rendszerek hiánya. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informatikai biztonsági előírások és szabályzatok hiánya. 	
VESZÉLYEK	LEHETŐSÉGEK
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nehéz megváltoztatni az önkormányzati ügyintézés gyakorlatát, az ügymenetet. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiatalok IT érzékenysége, nyitottsága.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ A jogszabályi környezet hiányosságai (pl.: határozat az egységes elektronikus irat- és dokumentumkezelésről). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pályázati lehetőségek (GVOP 4.3.1, 4.3.2, 4.2.2, 4.4.2, HEFOP stb.).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Az önkormányzatok IT fejlesztéseinek iránya a kormányzat támogatáspolitikájától függ. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A kistérségi szolgáltató központban rejlő lehetőségek (pl.: közös informatikai projektiroda működtetése).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Központi Közigazgatás e-felkészületlensége. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Középtávon a hazai háztartások számítógép-ellátottságának, valamint internet-penetrációjának dinamikus bővülése (2004 júliusában a 15 év felettiek 28,3%-a fért valamilyen formában az internethez, amely arány 2005 végére elérheti a 40%-ot), valamint a lakosság IT ismereteinek és digitális írástudásának fejlődése várható, ami összességében kedvező környezetet teremt majd az interneten keresztüli szolgáltatások terjedésének. Ez a tendencia várhatóan az e-ügyintézés iránti igényt is erősíteni fogja.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ További „szigetesedés” történik a szoftvereknél (DOS és Windows alapú programok egymás mellett élése, alacsonyabb és magasabb verziójú Windows rendszerek együttes alkalmazása). 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ A fejlesztés ugyan folytatódik, de a humán erőforrás ennek csak egy részét képes kihasználni a képzések elmaradása miatt. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A Társulás internetes szolgáltató jellegének erősítése:

VESZÉLYEK	LEHETŐSÉGEK
<ul style="list-style-type: none"> ▪ A lakosság csak csekély arányban használja majd az e-önkormányzati lehetőségeket. ▪ A papír alapú ügyintézés párhuzamosan fennmarad az elektronikussal együtt, így az emberi erőforrás igény nem mérséklődik. 	<ul style="list-style-type: none"> - interaktív szolgáltatások fejlesztése a lakossági és üzleti felhasználók számára, - e-kereskedelmi, e-turisztikai lehetőségek (pl.: település- és kistérségi marketing erősítése) kihasználása, valamint az e-kapcsolatok (pl.: testvérvárosi kapcsolatok) fejlesztése, - e-közösségek létrehozása, - az önkormányzati adatvagyon másodlagos hasznosításának lehetősége. ▪ Az interneten keresztüli banki ügyintézés terjedése és hétköznapivá válása segítheti más ügyintézési formák interneten keresztüli elterjedését (jelenleg a 15 éven felüli lakosság 3%-a használja gyakran az internetet valamilyen ügyintézésre). Az interneten keresztüli fizetés kultúrájának erősödése, illetve az illetékek elektronikus úton történő kiegyenlítésének lehetősége a 4. szintű e-ügyintézés bevezetésére ad majd lehetőséget.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ A fejlesztési program csak részlegesen tud megvalósulni, így a szinergiák nem tudnak érvényre jutni. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Az internet kultúra terjedése elősegíti majd a távmunka, illetve az internetes felületeken történő csoportmunka megoldások terjedését, amelyek újabb távlatokat nyithatnak az önkormányzat-lakosság-üzleti szféra kapcsolatában. ▪ Az önkormányzatok számára beszállító informatikai cégek közötti verseny fokozódásával, illetve az elektronikus közbeszerzés megvalósulásával az önkormányzatok kedvezőbb alkupozícióba kerülhetnek, illetve egyre kiforrottabb és kedvezőbb ár-érték arányú megoldások, alkalmazások terjedése várható. ▪ A rendkívül magas hazai mobilpenetráció és a mobilon keresztül igénybe vehető szolgáltatások terjedése (valamint az m-payment), illetve az UMTS és a 3. generációs mobil készülékek megjelenése újabb lehetőséget teremthetnek az ügyintézés hatékonyabbá tételére, a helyi demokrácia erősítése és a gazdaság élénkítése terén. ▪ A nyilvános internet elérési helyek propagálásával a lakosság számára elérhető közelségbe lehet hozni az információs társadalom lehetőségeit, illetve erősíteni az internet-használati kultúrát.

IV. STRATÉGIAI CÉLKITŰZÉSEK

Az edelényi kistérség önkormányzatainak polgármesteri hivatalaiban végzett IT helyzetfelmérése alapján a következők **informatikai igényeket** gyűjtöttük össze:

- A Társulás önkormányzatai rendelkeznek az önkormányzati munka elvégzéséhez szükséges számítógép-állománnyal és a Társulás **felismerte**, hogy **az informatikai eszközök fejlesztése fontos feladat** és erőforrásaikhoz mérten próbálnak lépést tartani a technikai fejlődéssel.
- A legnagyobb **problémát** az önkormányzatoknál az jelenti, hogy **nincs** olyan informatikai ismeretekkel rendelkező **személy**, aki képes lenne **meghatározni az informatikai fejlesztések irányát**. Ennek eredményeként az önkormányzatoknál **igen jelentős különbségek vannak az egyes számítógépek teljesítőképességében**.
- Az **informatikai fejlesztések** – köszönhetően az informatikai ismeretek hiányának – **egységes koncepció hiányában történnek**, amelynek oka, hogy az önkormányzatok – a költségvetési korlátok miatt – **ki vannak szolgáltatva a kormányzat támogatáspolitikájának**, így az informatikai beruházásoknak nincs tudatos fejlesztési irányvonala.
- Az önkormányzatok **kiemelt fontosságot** tulajdonítottak a **belső számítógépes hálózat (LAN)** kiépítésének, fejlesztésének és a megbízható sebességű **internet kapcsolat** megosztásának.
- A belső számítógépes hálózat kialakítása és fejlesztése mellett különösen fontos **a hivatali alkalmazottak IT ismereteinek bővítése**, hiszen a számítógépek önmagukban nem képesek javítani az önkormányzati munka hatékonyságát, így a humán erőforrás alacsony képzettsége az informatikában rejlő lehetőségek kihasználásának szűk keresztmetszettév válhat.
- **Társadalmi szinten** szükség lenne a közösségi és az otthoni **internet-hozzáférés** számának növelésére, illetve a **közérdekű, közhasznú és egyéb tájékoztató jellegű információk** elektronikus elérhetőségének biztosítására (a **térségben élők** igényét fel kell kelteni az e-közigazgatási szolgáltatások iránt és biztosítani számukra a fizikai elérhetőséget).
- **Térségi szinten** a közös informatikai beruházások méretgazdaságossági előnyeit lehetne kihasználni, illetve a közös rendszeren keresztül lehetne biztosítani az önkormányzatok közötti gyorsabb információáramlást és a hatékonyabb kommunikációt.

- A térségi szintű e-közigazgatási fejlesztések célja a lakossági és üzleti szféra elégedettségének növelése, amelyet viszont csak összefogás keretében lehet elérni.

V. INFORMATIKAI KONCEPCIÓ

IV.1 AZ EDELÉNYI KISTÉRSÉG TÖBBCÉLÚ TÁRSULÁSÁNAK INFORMATIKAI JÖVŐKÉPE

Az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának e-önkormányzati jövőképe a gyors, bürokráciamentes, ügyfélbarát közigazgatási modell, a **szolgáltató önkormányzat** megvalósítása, az ügyintézés tér- és időkorlátainak áthidalása, az ügyintézés folyamatának átláthatóbbá tétele mentén jelölhető ki.

Az önkormányzati szolgáltató modell megteremtése megköveteli az önkormányzatok belső, működési hatékonyságának fokozását, illetve a költségek optimalizálását a feladatok legszélesebb körét átfogó, integrált, modulárisan építkező, platformfüggetlen önkormányzati információs rendszeren, infokommunikációs infrastruktúrán keresztül.

Az e-önkormányzati modell megvalósítása mellett az önkormányzatok célja az **önkormányzatiság erősítése**, a **társadalmi elégedettség növelése** az e-közösségek segítségével és az e-demokrácia feltételeinek megteremtésén keresztül.

A kistérség lakosai az önkormányzatok tudatos IT fejlesztésének eredményeként **nyitottak** lesznek az információ-technológia nyújtotta lehetőségek kihasználására, új képességek és ismeretek elsajátítására, amelynek eredményeként képesek lesznek a változó munkaerő-piaci feltételekhez alkalmazkodni.

Az Edelényi Kistérség Többcélú Társulása segít bekapcsolódni a **kistérség vállalkozásainak az elektronikus kereskedelembe és turizmusba** és biztosítani számukra, hogy hatékonyabban kihasználhassák az internet, illetve a digitális gazdaság nyújtotta előnyöket.

Hosszú távon az Edelényi Kistérség Többcélú Társulása olyan **információs szolgáltató központtá** válik, amely kielégíti a jelentősebb társadalmi és üzleti szegmensek információigényét, valamint elektronikus szolgáltatásain keresztül emeli a lakosok életminőségét és szélesíti a vállalkozások piaci lehetőségeit.

Az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának informatikai jövőképe keretként, illetve iránymutatásként szolgál a Társulás informatikai stratégiájának kialakításához, információs rendszereik korszerűsítéséhez, illetve a kistérség információs társadalmának fejlődéséhez.

V.2 INFORMATIKAI FEJLESZTÉSI CÉLKITŰZÉSEK

Az informatikai fejlesztési koncepció meghatározza az informatikai stratégia akciótervének, programozásának hosszú távú kereteit, illetve magában foglalja a helyzetfelmérésre épülő célkitűzéseket. Az informatikai stratégia megvalósulása elősegíti az edelényi kistérség információs társadalmának fejlődését, amelynek megteremtéséhez a következő sarokpontokat fogalmaztuk meg:

- Infrastruktúra,
- Hasznos tartalom,
- Hozzáértő felhasználó.

A sarokpontok megvalósítása érdekében a fejlesztési koncepció fő irányvonalait az alábbiakban határoztuk meg:

- Az információs infrastruktúra fejlesztése,
- Az elektronikus tartalomszolgáltatás, valamint az interaktív, üzleti jellegű, interneten keresztül igénybe vehető szolgáltatások fejlesztése,
- Folyamatos IT oktatás és továbbképzés a térségben élők számára.

Az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának informatikai fejlesztési koncepciójának fő pontjait a következő alpontokban foglaltuk össze:

1. A polgármesteri hivatalok szolgáltató jellegének fejlesztése („Lépéstartás a technológiai fejlődéssel”)

A MITS Elektronikus Önkormányzati Részstratégiában megfogalmazottak, illetve az Európai Unió pályázatok követelményei alapján **az önkormányzatok IT fejlesztésének célja a szolgáltató jelleg erősítése**. Az Európai Unió és a hazai kiíró hatóságok a szolgáltató jelleg erősödését a következő fejlesztések mentén képzelik el:

- közigazgatási és adminisztratív alkalmazások integrált alrendszeinek létrehozása vagy továbbfejlesztése, bővítése,
- a meglévő alkalmazások integrálása, vagy új, integrált alkalmazások révén a magasabb szintű on-line ügyintézési szolgáltatások „back-office”-ának megvalósulása,
- az ügyintézés hatékonyságának, átláthatóságának és a folyamat irányíthatóságának növelése,
- az EU elektronikus ügyintézési szolgáltatásokra vonatkozó ajánlásában szereplő 3. szolgáltatási szint elérése, e-ügyintézés megvalósítása, nyomtatványok, adatlapok on-line kitöltése, hitelesítése, továbbítása (kétirányú interaktivitás), minősített biztonságú elektronikus aláírás alkalmazásával.

E fejlesztések megvalósítását a következő koncepció mentén tartjuk megvalósíthatónak:

1.1 Megbízható, gyors informatikai infrastruktúra biztosítása az elektronikus ügyintézés, feladatellátás érdekében.

A szolgáltató jelleg erősítése érdekében először az önkormányzatokon belüli, majd az önkormányzatok közötti **IP alapú kommunikáció** fizikai hátterét kell megteremteni. Ennek feltétele, hogy az önkormányzatok rendelkezzenek szélessávú internet-kapcsolattal, illetve megbízható teljesítményű számítógépparkkal.

A fizikai infrastrukturális feltételek megteremtésére az önkormányzatok közötti együttműködés, munkamegosztás miatt van szükség. Ugyanakkor a fizikai infrastruktúrával kapcsolatos igények attól függően növekednek, hogy az önkormányzatok milyen alkalmazásokkal, szoftverekkel kívánják támogatni a polgármester hivatalokon belüli, a hivatalok és intézményeik, valamint az önkormányzatok közötti adatkommunikációt.

A közös alkalmazások bevezetéséhez szükség lesz egy **közös szerverpark** kiépítésére, amelynek nagyságát a felhasználók és az alkalmazások száma, kapacitásigénye fogja meghatározni.

Az IP alapú hálózat lehetőséget biztosít arra, hogy az önkormányzatok és az intézmények közötti hangforgalmat internet alapúra (VOIP) tereljék, így a telekommunikációs költségek csökkennének.

1.2 Informatikai biztonsági eljárások szabályozása, az informatikai biztonsági rendszerek kialakítása.

A fejlesztések során megfelelő hangsúlyt kell helyezni az adatok és információk biztonságos kezelésére, ezért szabályozni kell a hivatalokon belüli **biztonsági eljárásokat**.

Az IT biztonsági problémák egyik forrása az adattömeg, a másik része az emberi tényező. Az adattömeg folyamatosan növekszik a hivatalokban és az elektronizáció eredményeként megoldást kell találni ennek kezelésére.

1.3 A szoftverállomány fejlesztése. Egységes operációs rendszer telepítése, valamint korszerű, platformfüggetlen, integrált alkalmazások bevezetése a hatékony feladatellátás és a teljes körű információszolgáltatás és –elérés érdekében.

A feladatellátás egyszerűbbé tétele érdekében olyan alkalmazások bevezetésére lesz szükség, amelyek segítségével:

- egyszerűbbé és költséghatékonyabbá válik az önkormányzatok, illetve a Társulás, az önkormányzatok és az intézmények közötti **kommunikáció**,
- **naprakész, valós idejű információkhoz juthatnak** a polgármesteri hivatalok szervezeti egységei az intézmények működésével kapcsolatban, így egyszerűbbé válik a tervezés, illetve a tervadatok megvalósulásának nyomon követése,
- **egységes adatbázisban** lesznek elérhetők a hivatalok és az intézmények működésével kapcsolatos információk.

1.4 Az önkormányzatok **vezető tisztségviselőinek**, valamint az **intézmények vezetőinek** folyamatos **tájékoztatása** a technológia nyújtotta lehetőségekről, illetve informatikai ismereteik bővítése a fejlesztési lehetőségek idejében történő felismerése érdekében. A folyamatos tájékoztatás segít a vezető tisztségviselőknek informálódni a

piacon elérhető alkalmazásokról, ezáltal javítván alkupozíciójukat az ártárgyalások során.

- 1.5** A köztisztviselők és a közalkalmazottak **folyamatos informatikai továbbképzése.**
Az elektronikus ügyintézés kialakításának nemcsak infrastrukturális, hanem humán erőforrás oldala is van, így az önkormányzatoknak kiemelt hangsúlyt kell helyezniük egyrészt a hivatalok alkalmazottainak informatikai továbbképzésére, másrészt a lakosság IT ismereteinek bővítésére.
A hivatalnokok hiányos IT biztonsági alapismereteinek köszönhetően a jövőben tovább növekedhet az adatvesztéssel és -sérüléssel (esetleg visszaéléssel) járó problémák száma, ezért különösen fontos a hivatalnokok **folyamatos továbbképzése.**
- 1.6** A hivatalok szolgáltató jellegét erősítő kistérségi szintű e-önkormányzati, e-ügyintézési, valamint mobil alapú **szolgáltatások bővítése** és üzemeltetése az erőforrások hatékony megosztása, a méretgazdaságosságban rejlő költségelőnyök kihasználása, a **társadalmi elégedettség növelése**, illetve a kis- és középvállalkozások ügyviteli tevékenységének egyszerűsítése érdekében.
Az edelényi kistérség önkormányzatainak nem feltétlenül kell helyi szinten kiépíteni minden e-önkormányzati szolgáltatást, hiszen a többcélúság jegyében központilag ellátásra kerülő feladatok elektronikus szolgáltatásait **elégendő a kistérségi szintű portálon megvalósítani.**
- 1.7** A **2., 3. és 4. szintű e-ügyintézés** kiépítése, illetve a kistérségi szintű és az önkormányzati portálok **közösségalkotó** funkciójának erősítése.
A 3. szintű elektronikus ügyintézés infrastrukturális feltételeinek megteremtése után nyomon követhetővé válik a folyamatban lévő ügymenetek aktuális státusza, a hivatalnokok leterheltsége, illetve lehetővé válik a teljesítmény, valamint az ügyfélelégedettség mérése.
A 4. szintű – teljeskörű – elektronikus ügyintézés esetén valamennyi folyamat elektronikus formában zajlik, ami magában foglalja az illetékek elektronikus befizetését is. Ennek feltétele a megfelelő jogi környezet, illetve az interneten/mobilon keresztül fizetés széleskörű elterjedése.
- 1.8** **Belső szabályzatok** kialakítása az önkormányzati és a térségi szintű tartalom menedzsmenttel kapcsolatban.
A kistérségi szintű portál üzemeltetéséhez szükség lesz olyan szakemberekre, akik a portál tartalommenedzsmentjéért lesznek felelősek. Munkájuk viszont csak akkor fogja elérni a kívánt célt, ha pontosan szabályozva van, hogy ki, milyen tartalmakat milyen formátumban köteles eljuttatni a tartalommenedzser számára, illetve a tartalommenedzsernek hogyan kell eljárnia a tartalomfeltöltés során.

2. Az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának elektronikus szolgáltató jellegének erősítése („IP hálózat fejlesztés és integrált rendszerek kiépítése”)

- 2.1** **Közös informatikai projektiroda** üzemeltetése a költséghatékonyság, valamint a tudatos és megalapozott IT fejlesztések érdekében.

- 2.2 A kistérség **elektronikus arculatának, valamint kulturális és üzleti portfóliójának** és szolgáltatásainak kialakítása.
- 2.3 **A polgármesteri hivatalok, valamint a hivatalok és az intézmények közötti elektronikus adatáramlás,** illetve az interneten keresztüli csoportmunka feltételeinek megteremtése a központosított tevékenységvégzésben rejlő előnyök kihasználása, valamint a többcélú feladatellátás támogatása érdekében.

3. Digitális térség kialakítása („E-lehetőséget mindenkinek”)

Az informatikai infrastruktúra elterjedése szempontjából ez a fejlesztési terület különösen fontos, hiszen megfelelő mennyiségű magyar nyelvű információ, tartalom és szolgáltatás nélkül a térségben élőknek, illetve a kistérség gazdasági szereplőinek nem lesz érdeke az információs infrastruktúra használata. Az információs társadalom szempontjából meghatározó a közszolgálati adatok digitalizálása és az interneten keresztül való elérhetővé tétele, így szükségessé válik – a civil szféra bevonásával – a kereskedelmi, a tájékoztató, a tényleíró anyagok, illetve elemzések nyilvánossá tétele.

Az alacsony internetpenetráció miatt a településen élők számára a közösségi hozzáférési pontok számának növelésén keresztül elérhető közelségbe kell hozni a szélessávú internetet, hogy azok is hozzáférhessenek a kistérség elektronikus szolgáltatásaihoz, akiknek anyagi helyzete nem engedi meg az otthoni internet-csatlakozás fenntartását. Ugyanakkor a közösségi pályázatokon keresztül az önkormányzatok számára lehetővé vált, hogy saját maguk nyújtsanak szélessávú internetet a településen élők számára, így az önkormányzatoknak azt is mérlegelnie kell, hogy miképpen nyújthatna kedvező előfizetési díjak mellett szélessávú szolgáltatást és juttathatja el azt szélesebb kör számára.

A kis- és középvállalkozások számára tudatosítani kell, hogy az interneten való megjelenés az üzleti lehetőségeiket javítja, így az e-közigazgatási szolgáltatások mellett olyan elektronikus szolgáltatásokat, üzleti modelleket is ki kell dolgozni, amelyek elősegítik a kistérség elektronikus kereskedelmének fejlődését.

E fejlesztések megvalósítását a következő koncepció mentén tartjuk megvalósíthatónak:

- 3.1 **Információs központok és közösségi hozzáférési pontok** számának, szolgáltatási körének emelése a településeken és a kistérségben.
- 3.2 **A szélessávú internet-elérés** eljuttatása a háztartásokba.

Az internet kultúra fejlődése érdekében az edelényi kistérség önkormányzatainak olyan lakossági programokat kell kidolgoznia, amelyek segítségével a háztartások kedvezményes konstrukcióban fizethetnek elő szélessávú internet-elérésre. Az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos IT beruházások csak akkor fognak megtérülni, ha a lakossági internetpenetráció és –használat **rövidtávon** növekedésnek indul. Viszont a lakossági igények megteremtése érdekében nemcsak kedvező előfizetési feltételeket kell megteremteni, hanem online szolgáltatásokat is biztosítani kell számukra. Ugyanakkor, amíg a lakosság nem

érezkeli az internet nyújtotta előnyöket és nem látja annak kézzelfogható hasznát, addig nem fog növekedni az internet előfizetők száma.

- 3.3** A kis- és középvállalkozások számára **új elektronikus lehetőségek** biztosítása az edélnyi kistérség gazdasági versenyképességének javítására céljából, illetve **fenntartható elektronikus üzleti modellek, piacterek, klaszterek** kiépítése.

A kistérségben tevékenykedő kis- és középvállalatok internetes üzleti tevékenységét az önkormányzatoknak célszerű támogatni egyrészt az internetes megjelenéshez kapcsolódó tanácsadással, másrészt az önkormányzat/ kistérség honlapján való megjelenés lehetőségének biztosításával, vagy külön **regionális/helyi üzleti portál** létrehozásával.

A kistérségi portálon az edélnyi kistérség vállalkozásait tömörítő **elektronikus piacteret** alakíthat ki, amellyel felgyorsíthatja a kistérség üzleti folyamatait, eljuttathatja a régió vállalkozásainak „hírét” más országrészekbe, vagy az Európai Unió más tagállamaiba, illetve megfelelő üzleti modell kialakításával az önkormányzatok/Társulás jövedelemtermelő képességét is elősegítheti.

4. „E-kultúra fejlesztése” („Hozzáértő felhasználó”)

Az információs társadalomban való aktív közreműködés megteremtése érdekében nagy szerepe van az oktatásnak és a továbbképzésnek. Ennek fő területei: a lakosság felkészítése, a közoktatás tananyagának fejlesztése, illetve továbbképzések tartása.

A továbbképzés és az átképzés területén a távoktatás, a távoktatási módszerek alkalmazása jelenthet előrelépést, ám ennek elterjedésének jelenleg gátat szab az oktatásban részt vevők infrastrukturális helyzete, a szükséges eszközök hiánya. Ugyanakkor a térségben élők számára tudatosítani kell, hogy az információs társadalom való közreműködés egyik feltétele az egész életen át tartó tanulás.

E fejlesztések megvalósítását a következő koncepció mentén tartjuk megvalósíthatónak:

4.1 Iskolai programok indítása a **diákság számára.**

Az új technológiákat, szolgáltatásokat az **iskolákban** is **népszerűsíteni kell**, ami nemcsak a tanulóknak fog új lehetőséget nyújtani, hanem rajtuk keresztül a szüleik és családjuk érdeklődését is felkeltheti, ami segíthet a kistérség fejlődésében. A középiskolai program egy új generációt is fel fog nevelni, amely már rendelkezik a megfelelő internetes képességekkel, és magas elvárásai lesznek az internetes szolgáltatások iránt.

- 4.2 Informatikai képzési programok** indítása a településen élő valamennyi korosztály számára munkaerő-piaci, illetve üzleti lehetőségeik szélesítése érdekében. E programok keretében lehet megalapozni a kistérség **internetes kultúráját**, illetve felkészíteni a településen élőket az internetben rejlő lehetőségek kihasználására.

4.3 Az **elektronikus demokrácia** feltételeinek biztosítása.

A települési, valamint a kistérségi szintű honlapokat fel kell használni az e-demokrácia kialakítására, így **közvetlen elérhetőséget** lehet biztosítani az önkormányzati/hivatali vezetők, tisztviselők, képviselők felé, valamint a **helyi ügyekben véleménynyilvánítási lehetőséget** (pl.: fórumok, chatboxok stb.).

4.4 Az **e-kultúra** fejlődésének, illetve az **e-közösségek** működésének támogatása.

A kistérségi identitástudat erősítése, illetve a kistérségben élők elégedettségének növelése érdekében az önkormányzatoknak hangsúlyt kell helyezniük a civil szervezetek, önálló lakossági kezdeményezések elektronikus megjelenésének támogatására is. E megoldás segítségével erősödik az önkormányzatiság, az elektronikus demokrácia, illetve színesedik a kistérségi szintű kulturális webes portfolió.

5. Az edelényi kistérség idegenforgalmi és tőkevonzó képességének növelése az interneten keresztül

5.1 A **kistérségi együttműködés erősítése**, a kistérségi identitástudat elmélyítése csoportmunka eszközök segítségével.

A közösségi és a hazai pályázatok előnyben részesítik azokat a projekteket, amelyek valamilyen összefogás keretében valósulnak meg, ezért az önkormányzatoknak hangsúlyt kell helyezniük az együttműködés erősítésére, illetve a tapasztalatok megosztására a jövőbeli projektek sikeres kimenetele érdekében.

5.2 A kistérség **tőkevonzó képességének** erősítése a webes megjelenésen keresztül.

Javítja a kistérség esélyeit, ha az érdeklődő turistáknak, illetve befektetőknek minél kevesebb helyről kell beszerezni a rájuk vonatkozó információkat, illetve ha online szolgáltatásokon keresztül tehetik kényelmesebbé utazásuk előkészítést, vagy egyszerűbben intézhetik hatósági ügyeiket.

5.3 Az edelényi kistérség **idegenforgalmának** támogatása az online lehetőségek fejlesztésével.

A kistérség számára fontos, hogy kiaknázza a helyi földrajzi és kulturális adottságokat és szervezett programokkal várják a kistérségbe látogatókat. E programsorozatok híret terjeszthetik az interneten keresztül, illetve nyújthatnak olyan kényelmi szolgáltatásokat a kistérségbe látogatóknak, amelyekkel megkönnyíthetik választásukat a desztinációs célpont kiválasztása során.

VI. E-KÖZIGAZGATÁSI ÉS INFORMATIKAI STRATÉGIAI AKCIÓK

Az informatikai célkitűzések megvalósítása érdekében a következő stratégiai akciókat javasoljuk:

RÖVIDTÁVÚ INFORMATIKAI AKCIÓK (2006-2007)

- I. **A társulás és a hivatalok szolgáltató jellegének erősítése érdekében a működés egyszerűbbé és átláthatóbbá tétele informatikai eszközökkel.**
 - I.1 A fizikai infrastruktúra korszerűsítése.
 - I.2 Szoftverkorszerűsítés.
 - I.3 Belső informatikai szabályzat kialakítása az informatikai infrastruktúra hatékony és biztonságos használatáról.
- II. **A Társulás és a hivatalok, illetve a hivatalok és az intézmények közötti elektronikus adatcsere feltételeinek megteremtése.**
 - II.1 A Társulás és a hivatalok, illetve a hivatalok és az intézmények közötti IP és intranetes hálózat kiépítése.
- III. **Az ügyfelekkel való elektronikus kapcsolattartás fejlesztése (A hivatalok honlapjának és a térségi szintű e-ügyintézés webes felületének fejlesztése).**
 - III.1 Az elektronikus ügymenetindítás (a Ket.-ben foglaltak) feltételeinek megteremtése.
 - III.2 A fogadónapok, fogadóórák elektronikus támogatása.
 - III.3 A lakosságot érintő ügymenetleírások elérhetővé tétele a települések, illetve a kistérség honlapján.
 - III.4 Letölthető formanyomtatványok a lakosság számára.
 - III.5 Az elektronikus demokrácia feltételeinek biztosítása.
 - III.6 Online újság indítása az elektronikus közösségteremtés érdekében.
 - III.7 A közérdekű, közcélú, turisztikai és kulturális információszolgáltatás szélesítése.
- IV. **A hivatal munkatársainak IT továbbképzése.**
 - IV.1 A képzési programok feltételének megteremtése és elindítása.
- V. **Az információs központok alapjainak megteremtése a térségben.**
 - V.1 Az információs központok fizikai feltételeinek megteremtése, fejlesztése a településeken, továbbá informatikai programok, képzések szervezése az e-kultúra elterjesztése érdekében.
- VI. **Az üzleti szféra számára elektronikus szolgáltatások nyújtása a kistérség honlapján.**
 - VI.1 Vállalkozói adatbázis létrehozása, webes portfólió kialakítása.
 - VI.2 A vállalkozások üzleti lehetőségeit támogató közcélú adatbázisok, tartalmak elérhetővé tétele.
 - VI.3 Az üzleti szférát érintő ügymenetleírások elérhetővé tétele.

VI.4 Letölthető formanyomtatványok az üzleti szféra számára.

VII. **A kistérségi szintű, illetve az önkormányzatok közötti együttműködés erősítése. Kistérségi szintű megoldások bevezetése, a közös informatikai projektiroda alapjainak megteremtése.**

VII.1 Kistérségi szintű webes portfolió összeállítása.

VII.2 A közös informatikai projektiroda működési feltételeinek megteremtése.

VII.3 A kistérségi társulás tagjai közötti interakciók elektronikus támogatása..

KÖZÉPTÁVÚ INFORMATIKAI AKCIÓK (2008-2010)

I. **A hivatalok elektronikus ügyintézési szintjének emelése (a 3. szintű e-ügyintézés feltételeinek megteremtése).**

I.1 A fizikai infrastruktúra korszerű, fejlett szinten tartása.

I.2 Szoftverkorszerűsítés.

I.3 Helyi és kistérségi szintű egységes belső adatbázisok kialakítása.

I.4 Egyes ügymenetek kétirányú interakciójának megvalósítása (pl.: adózás).

I.5 A hivatali munkatársak informatikai továbbképzése.

II. **A hivatalok, illetve a hivatalok és az intézmények között integrált alkalmazások bevezetése.**

II.1 Integrált pénzügyi és ügyviteli rendszer bevezetése az önkormányzatokban és az intézményekben.

III. **Intelligens mobil alapú szolgáltatások nyújtása.**

IV. **Elektronikus közbeszerzés**

HOSSZÚ TÁVÚ INFORMATIKAI AKCIÓK (2011-2013)

I. **Az önkormányzati ügyintézés teljeskörű elektronizálása (a 4. szintű e-ügyintézés megvalósítása)**

II. **Nyilvános szélessávú internet-elérési pontok kiépítése a kistérségben (Hotspot, Wi-Fi).**

III. **Távmunka programok támogatása.**

IV. **Döntéstámogató és tudásmenedzsment alkalmazások bevezetése.**

V. **Intelligens eszközök bevezetése az önkormányzati intézményekben.**

VI.1 RÖVIDTÁVÚ INFORMATIKAI AKCIÓK (2006-2007)

I. A társulás és a hivatalok szolgáltató jellegének erősítése érdekében a működés egyszerűbbé és átláthatóbbá tétele informatikai eszközökkel.

I.1 A fizikai infrastruktúra korszerűsítése.

A polgármesteri hivatalok gépparkjának korszerűsítése érdekében **tudatos és következetes gépparkfejlesztési programra** van szükség. **A fejlesztés ütemét elsősorban az informatikára fordítandó fejlesztési költségvetési kerete fogja meghatározni.**

Abban az esetben, ha a fejlesztési források lehetőséget teremtenek a géppark és a szoftverpark párhuzamos fejlesztésére, akkor gyorsabb ütemben lehet elérni az e-önkormányzás 2. és 3. szintjét, illetve hatékonyabbá tenni a belső feladatellátást. Viszont abban az esetben, ha a költségvetési keretek nem teszik lehetővé a párhuzamos fejlesztést, akkor a következő lehetőségekkel élhetnek az önkormányzatok:

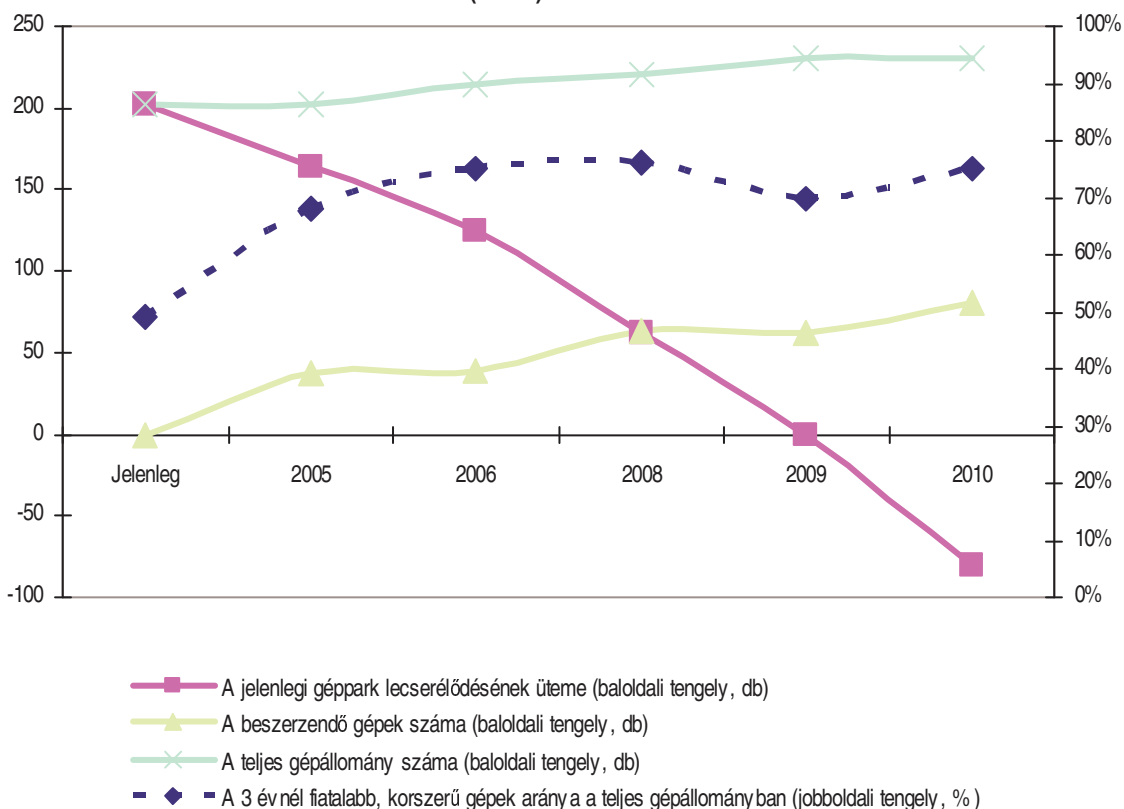
- az előregedett, alacsony teljesítményű géppark **teljeskörű** lecserélése, amely esetben viszont várni kell a szoftverpark korszerűsítésével, vagy
- csak azon gépek lecserélésére kerül sor, amelyeket a **szofverkorszerűsítés miatt kellene kiváltani**. Ebben az esetben a szofverkorszerűsítés prioritási sorrendje fogja meghatározni a lecserélendő géppark méretét.

Jelenleg Magyarországon még nincs olyan önkormányzat, ahol működne a 3. szintű e-önkormányzati modell, illetve a piacon lévő alkalmazások teljeskörű integrálhatósága (interoperabilitása) is kérdéses. Az első e-önkormányzati pilot projektek lezárására 2006 végén kerül sor, így a tapasztalatokról majd ezt követően lehet információkat szerezni. Várhatóan ezen időszak végére fogják kiforrni maguk az e-önkormányzati megoldások, illetve fognak működni a több szakágazatot és közigazgatási szoftvert összefogó alkalmazásintegrációk. Az előbbieket tükrében **rövidtávon a nagyértékű szofverkorszerűsítés** terén a **kivárást**, míg a **géppark** esetén a **folyamatos fejlesztését** javasoljuk. Várhatóan erősödni fog a verseny az IT beszállítók között mind az ár, mind az általuk nyújtott szolgáltatások tekintetében, így a kivárást az önkormányzatok/Társulás **alkupozícióját is erősíti**.

A helyzetfelmérés alapján az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának fizikai infrastruktúra fejlesztésének részei a következők:

- A polgármesteri hivatalokban végzett helyzetfelmérés alapján **2005-ben 38 darab, 2006-ban 39 darab** személyi számítógépet kellene lecserélni.

A jelenlegi személyi számítógéppark lecserélésének várható ütemezése az adott év végéig (darab)



- A személyi számítógép állomány korszerűsítésével párhuzamosan **adatbázis szerverek, webszerverek beszerzésére, fejlesztésére** is szükség lesz.
- A szerverek fejlesztésével párhuzamosan a **hálózati eszközök fejlesztése is szükséges**, ami hálózati erősítők, illetve 100 Mbit/s adatátvitelre alkalmas hálózati kártyák beszerzését jelenti majd.
- Minden hivatalban **alacsony az egy felhasználóra jutó internetes sávszélesség**, amely arány tovább csökkenhet a számítógépes hálózatra csatlakozó gépek növekedésével, illetve az internetre csatlakozó számítógépek számának növelésével. Jelenleg a számítógép állomány 58%-a csatlakozik a világhálóra, ám az alacsony letöltési sávszélesség miatt nem tudják kihasználni az interneten keresztüli kommunikáció előnyeit. **Összességében a bejövő sávszélesség növelésére lenne szükség** (az internet-szolgáltatók körében már érezhető az előfizetői díjak csökkenése, illetve valamennyi szolgáltató megduplázta a sávszélességet, így kedvező konstrukcióban lehetne az intézmények bejövő sávszélességét növelni).
- A hivatalokban **hiány van** az elektronikus adatkommunikációt, illetve a digitalizálást támogató eszközökben, ezért a **géppark fejlesztése során olyan új gépeket kellene beszerezni, amelyek rendelkeznek CD/DVD íróval** (ez azt jelenti, hogy 2006-ig körülbelül 80 darab CD/DVD íróval bővülne az intézmények állománya). Emellett **új szkennerek beszerzésére** is szükség lesz, hogy a hivatalok megalapozhassák az **elektronikus dokumentumkezelés fizikai feltételeit**. A 46 hivatalban – közép távon – összesen körülbelül **15-20 darab szkennerek beszerzésére lenne szükség** (az

elektronikus dokumentumkezelő és ügyviteli szoftverek szkennert igénye fogja meghatározni, hogy középtávon mennyi új szkennert kellene beszerezni).

- A személyi számítógépek fejlesztésével párhuzamosan a **nyomtatópark fejlesztésére** is hangsúlyt kell helyezni (az elektronikus dokumentumkezelés megvalósítására középtávnál előbb nem látunk lehetőséget és még ebben az esetben sem lehet majd teljes mértékben kiváltani a „papírforgalmat”, így mindenféleképpen fejleszteni kell a nyomtatóparkot). Az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának polgármesteri hivatalaiban végzett helyzetfelmérés alapján 2006-ig a nyomtatópark 50%-át, azaz körülbelül **59 darab nyomtató lecserélésére lenne szükség**. A hivatalok a fejlesztés során a tintasugaras és a mátrix típusú nyomtatókat szeretnék lézernyomtatóra cserélni.

1.2 Szoftverkorszerűsítés.

A hardver problémák mellett az **operációs rendszerek egységesítése** és fejlesztése is kiemelten fontos feladat az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának önkormányzataiban, hiszen a jelenlegi heterogén operációs rendszer és office környezet ellehetetleníti a csoportmunkát, illetve a kommunikációt az önkormányzatok között.

Az operációs rendszerek heterogenitásából eredő problémák mellett a régi DOS-os megoldások alkalmazása nehezíti az önkormányzatok mindennapos működését. Az önkormányzatok szervezeti **igényeit a DOS-os szoftverek (pl.: ÖNKADÓ) nem elégítik ki**, ezért e programok lecserélésére lesz szükség. Olyan integrált szoftverekkel kell kiváltani a DOS-os programokat, amelyek:

- korszerű operációs rendszeren futnak,
- több felhasználó egyidejű használata esetén is stabilak,
- többretű lekérdezési funkcióval rendelkeznek,
- adott esetben elektronikus kapcsolatot képesek teremteni az OTP terminállal, illetve
- a BM adatbázisával.

1.3 Belső informatikai szabályzat kialakítása az informatikai infrastruktúra hatékony és biztonságos használatáról.

A fejlesztések során megfelelő hangsúlyt kell helyezni az adatok és információk biztonságos kezelésére, ezért szabályozni kell a hivatalokon belüli **informatikai biztonsági eljárásokat**, illetve az e-önkormányzati megoldások biztonságos felhasználásának módját.

Edelény Város Önkormányzata rendelkezik belső felhasználói szabályzattal, ám a többi településen ilyen nem található, ezért fontos lenne az edelényi gyakorlat adaptálása a Társulás valamennyi polgármesteri hivatalában. A Társulás számára segítséget nyújthat az informatikai biztonsági eljárások kidolgozása során, ha az önkormányzatok már rendelkeznek valamilyen **minőségbiztosítási eljárással (pl.: ISO 9001)**. Abban az esetben, ha ilyen eljárással, vagy gyakorlattal nem rendelkeznek, akkor az **ISO 17799** szabvány nyújthat segítséget a Társulás önkormányzatai számára.

Az IT biztonsági problémák egyik forrása az adattömeg, a másik része az emberi tényező. Az adattömeg folyamatosan növekszik a hivatalokban és az elektronizáció eredményeként megoldást kell találni ennek kezelésére. A hivataloknak **több éves adattárolási kötelezettsége** van, így szabályozni kell az elektronikus biztonsági mentések, valamint az adathozzáférés jogosulási és felhasználási módját. Megnehezíti az egységes elektronikus

adatkezelést a sokféle adatformátum és inkompatibilis platformok használata, így fokozott biztonsági előírások kialakítására lesz szükség.

A hivatal állandó **vírústamadásnak** van kitéve, amely folyamat a jövőben exponenciálisan fog növekedni, ezért már rövid távon hatékony hálózati megoldásokat kell bevezetni (pl.: vírusirtók, spyware stb.) , illetve képezni a hivatali munkatársakat a kliens oldali védelmi megoldások használatára. A hivatalban hiányoznak azok az eszközök, amelyekkel felügyelhetik a rendszerekben végbemenő eseményeket, amely probléma az elektronikus adattömeg növekedésével még égetőbb lesz. A belső hálózat biztonságos üzemeltetése során szükség lesz biztonsági házirendek, IPS/IDS, hálózat felügyeleti és eseménykezelő megoldások bevezetésére.

A hivatali munkatársak hiányos IT biztonsági alapismereteinek köszönhetően a jövőben tovább növekedhet az adatvesztéssel és -sérüléssel (esetleg visszaéléssel) járó problémák száma, ezért a hivatalnokok **folyamatos továbbképzésére** lesz szükség.

A **külső adatvédelmi eszközök** a következők lehetnek: tűzfal (corporate, desktop), vírusvédelem (levelezés, webböngészés, állományszerverek, munkaállomások védelme), IPS/IDS (behatolás megelőzés, detektálás), sérülékenységvizsgálat, tartalomszűrés (antispam), szükséges programjavítások, fizikai védelem (pl.: beléptető rendszerek).

A **belső adatvédelem** eszközei: központosított felhasználó- és gépfelügyelet, **IT Biztonsági Szabályzat** kidolgozása, az IT Biztonsági Szabályzat betartása és ennek eszközei, IT biztonsági esemény-kezelés eljárásainak kidolgozása, ezek automatizálása, illetve IT biztonsági audit bevezetése.

Rövid távon a önkormányzatnak a következő **IT problémák kezelésére kell felkészülnie**: szolgáltatásmegtagadás típusú támadások, puffertúlcsordulás, lehallgatott adatátvitel, trójai programok, vírusok, spamek, hoax-ok.

II. A Társulás és a hivatalok, illetve a hivatalok és az intézmények közötti elektronikus adatcsere feltételeinek megteremtése.

II.1A Társulás és a hivatalok, illetve a hivatalok és az intézmények közötti IP és intranetes hálózat kiépítése.

Az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának, illetve a polgármesteri hivatalok számára igen súlyos problémát jelent az egymással, illetve az intézményekkel való hatékony és gyors kapcsolattartás, illetve az elektronikus adatcsere. E probléma orvosolható lenne egy intranetes hálózattal, amely **a Társulás, az önkormányzatok és az utóbbiak intézményei között biztosítana elektronikus adatkommunikációs kapcsolatot**. Ezen a felületen a következő előnyöket lehetne kihasználni:

- az **információs igény** egyszerűbb és gyorsabb elküldése,
- egyszerűsödik az **adatszolgáltatás** menete,
- csökken a **hibás** adatszolgáltatások száma,
- egyszerűsödik az **információ megosztása** a hivatal és a közoktatási, közművelődési, egészségügyi intézmények között (pl.: mindenki számára elérhetőek lennének a közlemények),
- **egységes adatbázis** jön létre,
- a jogosultsági szintek szerint a belső hálózaton létrejövő egységes adatbázisból **adatokat lehetne lekérni**,

- egyszerűbbé válik az intézmények működésének **ellenőrzése**, az intézmények költségvetésének **tervezése**.

III. Az ügyfelekkel való elektronikus kapcsolattartás fejlesztése (A hivatalok honlapjának, illetve a kistérségi szintű e-ügyintézés webes felületének fejlesztése).

III.1 Az elektronikus ügymenetindítás feltételeinek megteremtése.

2005. november 1-től a Ket. értelmében az önkormányzatoknak biztosítani kell a lehetőséget az ügyfelek számára az ügymenet elektronikus úton történő kezdeményezésére. A Ket. X. fejezete alapján az ügyfél kétféle úton kezdeményezhet elektronikus ügyintézését:

- az ügyfélkapun keresztül a kapott azonosító segítségével küldheti el elektronikus formában az ügyintézéshez szükséges űrlapokat, vagy
- az önkormányzat honlapján keresztül, amennyiben a küldött e-mailt az ügyfél elektronikusan aláírta. Abban az esetben, ha az ügyfél nem látta el időpecséttel a levelét, akkor ezt az önkormányzatnak kell megtennie. Ez viszont azt jelenti, hogy az önkormányzatoknak tanúsítványszolgáltatókkal kell szerződnie és fizetnie a szolgáltatás havi díját.

Ugyanakkor az önkormányzatok helyi rendeletben a Ket. X. fejezetének előírásait hatályon kívül helyezhetik. Az IHM e „kiskapu” elkerülése érdekében ingyenesen fog szoftvereket juttatni az önkormányzatok számára, hogy a Ket. idevonatkozó részeit teljesíteni tudják, ám e szoftverek átadására 2006 közepe előtt nem lehet számítani.

Az Edelényi Kistérség Többcélú Társulása önkormányzatai számára megoldást jelenthet, ha a kistérségi szintű portálon építik ki ezeket a funkciókat. *(További érv a kistérségi szintű megjelenés mellett: 2005-ben a közadatok elektronikus kezelésére vonatkozó rendelete követelményeket támaszt az önkormányzatok számára, amelyek IT követelményeit az önkormányzatok önállóan nem fogják tudni teljesíteni, így a jogszabályi követelményeknek való legeredményesebb megoldás az lenne, ha a Társulás a kistérségi szintű portálon biztosítani ezeket a megoldásokat és eljárásokat).*

III.2 A fogadónapok, fogadóórák elektronikus támogatása.

Az elektronikus ügyintézési kultúra **elterjedését** segíthetik azok a megoldások, amelyek az **ügyfelek kényelmét szolgálják**. Az egyik ilyen szolgáltatás lehet a fogadónapokra, fogadóórákra való elektronikus bejelentkezés támogatása, illetve online fogadóóra tartása. Az előbbi kezdeményezés hasonló módon működne, mint az Internetes Közigazgatási Szolgáltató Rendszer (XR) (pl.: interneten keresztüli időpont foglalás az okmányirodába), amelyhez Edelény Város Önkormányzata is csatlakozott a kistérségből.

Az online fogadóóra keretében a polgármesterek a gép előtt ülve egy chat szobában válaszolnának az online bejelentkezők kérdéseire. Abban az esetben, ha valaki nem rendelkezik otthonában internet-eléréssel, akkor – az esélyegyenlőség biztosítása érdekében – az információs központokon, vagy a közösségi hozzáférési pontokon keresztül vehetné fel a kapcsolatot a polgármesterekkel.

III.3 A lakosságot érintő ügymenetleírások elérhetővé tétele a települések és/vagy a kistérség honlapján.

A tájékozdó ügyfélforgalom csökkentése, illetve az elektronikus információszolgáltatás szélesítése érdekében a hivataloknak, vagy a felállítandó közös informatikai irodának célszerű feltöltenie a (hivatali, vagy a kistérségi) honlapra az ügymenetleírásokat is. Ennek segítségével az ügyfél tájékozódhat, hogy az adott ügymenet kapcsán milyen hivatalos papírokat kell magával vinnie, így az ügyfelek ügyintézésel töltött ideje drasztikusan csökkenthető.

III.4 Letölthető formanyomtatványok a lakosság számára.

A formanyomtatványok letölthetővé tétele csökkenti a tájékozdó ügyfélforgalmat, így a hivataloknak érdemes feltöltenie a település, vagy a kistérség honlapjára valamennyi ügymenet formanyomtatványát. Igaz, ehhez viszont szabályozni kell, hogy ki fogja azokat elektronikus formában elküldeni, összegyűjteni és feltölteni.

III.5 Az e-demokrácia feltételeinek megteremtése

A legfontosabb tennivalók a helyi e-demokrácia támogatása érdekében:

- Minden nyilvános gyűlés meghirdetése olyan szisztematikus és megbízható formában, ami tartalmazza az időpontot, a helyszínt, a napirendet, és az információkat az állampolgárok részvételi és hozzászólási lehetőségeiről.
- „Demokrácia Gomb” elhelyezése a honlap nyitó oldalán, amely a felhasználót egy külön oldalra viszi, ahol részletes tájékoztatást kaphat az önkormányzat felépítéséről, tevékenységeiről, a kapcsolódó törvényekről, költségvetéséről és más pénzügyi tevékenységéről. Segíteni kell az állampolgárokat, hogy jobban megértsék az önkormányzati szervezetek munkáját és céljait.
- Szolgáltatási demokrácia implementálása. Az állampolgárok legtöbbször csak jobb és hatékonyabb hozzáférést szeretnének a szolgáltatásokhoz és az információkhoz. Az online fórumok, kérdőívek segítségével meg kell ismerni a felhasználókat és szokásaikat, illetve alkalmazkodni kell a folyamatosan változó igényekhez.
- A kormányzati információtechnológiai kiadások legnagyobb része adminisztratív célokat szolgál. Az állampolgárok és a **helyi szervezetek képviselőit** általában elhanyagolják, pedig ez a demokrácia alapja. **A képviselői szervezeteket is meg kell jeleníteni a weben.**
- Lehetőséget kell nyújtani az állampolgároknak, hogy beadványokat intézhessenek az interneten keresztül is a különböző testületekhez és bizottságokhoz. A **meghallgatásokat** is célszerű elérhetővé tenni az interneten.
- Ki kell használni az internet kétirányúságát. **Az e-mailekre időben és hatékonyan válaszolni kell.** Az e-mail az átlagos állampolgár által leginkább használt internetes eszköz. Az e-mailek megválaszolásának módja jelentősen befolyásolja majd az önkormányzat megítélését. Világos válaszolási elveket kell kialakítani, célszerű minden beérkező levélre azonnal automatikus választ küldeni, amely tartalmazza a beérkezés időpontját, a válasz várható idejét, segítséget, hogy mit kell tennünk, ha nem kapunk választ, és az eredeti levél másolatát.
- **Online konzultációk tartása időszakosan.** A személyes konzultációkat ki kell egészíteni időnként online lehetőségekkel is, hogy a felhasználók jobban megismerhessék

az önkormányzati történéseket, kapcsolatba kerülhessenek az alkalmazottakkal, döntéshozókkal stb. A legnagyobb előnye ennek, hogy a lakosság véleményét szélesebb körben megismerhetjük (életkor, földrajzi eloszlás, végzettség alapján), ami segítheti a döntési folyamatot.

- **A hivatalnokokat tovább kell képezni** az internet használata terén, hogy az a képviseleti munkájuk részévé váljon. Megfelelő, de nem túl restriktív szabályozás szükséges, megakadályozandó például, hogy a képviselő a kapott e-mailek alapján címlistát készítsen választási kampányához.
- A honlapot fel kell használni az e-demokrácia kialakítására, így **közvetlen elérhetőséget** célszerű biztosítani az önkormányzati/hivatali vezetők, tisztviselők, képviselők felé, valamint a **helyi ügyekben véleménynyilvánítási lehetőséget** célszerű biztosítani a lakosok számára az interneten keresztül (pl.: fórumok, chatboxok stb.). (Ehhez az is szükséges, hogy a képviselők és a polgármesterek használják a számítógépet és az internetet.)

III.6 Online újság indítása az elektronikus közösségteremtés érdekében.

A települések honlapjai akkor töltik be funkciójukat, ha azt a térségben élők **rendszeresen látogatják**. Ehhez viszont olyan tartalmakat kell elhelyezni a weboldalon, amelyek **aktuálisak** és a térségben élőknek, élőkéről szól. E cél elérését szolgálhatja egy online újság elindítása, amely egyrészt képet alkothat a helyi társadalmi tevékenységről, másrészt elősegítheti az online közösségek kialakulását, a civil szféra elektronikus megerősödését. Az online újság elindításához viszont meg kell határozni a felelősségi köröket és működési keretet.

III.7 A közérdekű, közcélú, turisztikai és kulturális információszolgáltatás szélesítése.

A lakossági felhasználók leggyakrabban a lehetséges **kulturális rendezvényekről** kívánnak információt szerezni, így kiemelt hangsúlyt kell helyezni erre a települési szintű honlapokon és/vagy a kistérségi portálon. Az országos lakossági felmérések alapján az interneten keresztül végezhető önkormányzati ügyintézésrel kapcsolatban a legmagasabb fontossági értékeket az **ügyfélfogadás időpontja**, az **egészségügyi intézményekhez** kapcsolódó leírások (pl.: orvosok rendelési ideje), a **személyi okmányok** kérvényezése, valamint az **álláshirdetések** kapták. Ezek azok a területek, amelyek interneten való elérése a legfontosabb. A kiemelkedően fontos területek közül az egészségügyi intézmények, valamint az álláshirdetések megjelölése azt is jelzi, hogy az önkormányzati honlapokat **információs, tájékoztatói központnak** is tekintik, így a térségi portálon kiemelt hangsúlyt kell helyezni e szolgáltatások kialakítására is. (Ezenkívül támogatni kell a térségben lévő **természetvédelmi turisztikai értékek bemutatását is**.)

A **nemzetközi kapcsolatok** ápolása érdekében az önkormányzatoknak arra is hangsúlyt kell helyezniük, hogy az előbbi tartalmak (legalább) **angol nyelven** is elérhetőek legyenek.

IV. A hivatal munkatársainak IT továbbképzése.

IV.1 A képzési programok feltételének megteremtése és elindítása.

Az elektronikus ügyintézés kialakításának nemcsak infrastrukturális, hanem **humán erőforrás** oldala is van, így az önkormányzatnak **kiemelt hangsúlyt kell helyeznie** a hivatali munkatársak informatikai **továbbképzésére**. A továbbképzés történhet külsős, illetve belső szervezésben is.

V. Az információs központok alapjainak megteremtése a településeken és a térségben.

V.1 Az információs központok fizikai feltételeinek megteremtése a településeken, továbbá informatikai programok, képzések szervezése az e-kultúra elterjesztése érdekében.

Az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának településein összesen 37.360 fő él, akik közül a 15 év felettek közel 29.700 főt tesznek ki. Amennyiben a 15 év feletti lakosság országos internet-hozzáférési arányát vesszük alapul, akkor körülbelül 6.650-6.700 fő fér helyi szinten valamilyen formában a világhálóhoz. Az internethez hozzáférők körben – az észak-magyarországi régió átlaga alapján – **körülbelül 5.200 főre tehető az internetet használók aránya**, azaz ennyi potenciális felhasználója lehet az e-ügyintézési szolgáltatásoknak helyi szinten.

A hazai lakossági internethasználati szokások alapján az internetező (a havi legalább egy alkalommal netező) közel 27%-a használja a világhálót ügyintézésre, azaz kevesebb mint 1.400 fő az, aki jelenleg potenciálisan az interneten keresztül intézné önkormányzati ügyeit. Ugyanakkor az internetező körében sokkal magasabb az iskolai végzettség szintje, így kevésbé valószínű, hogy az ügyintézésnél személyes segítségre lennének rászorulva.

Összességében a térségben élők nagy részének **nincs hozzáférése** az új technológiákhoz, kommunikációs eszközökhöz és a **digitális szakadék** várhatóan tovább súlyosbítja majd a szociális problémákat. A digitális szakadékot a magas költségek, a hozzáférés hiánya és a megfelelő képzettség hiánya okozza, bár a kulturális tényezők is ugyanilyen fontosak lehetnek. Az előbbieket háttérben **az e-ügyintézés iránti igény megteremtése** a következőképpen történhet:

- **Információs pontok létrehozása.** Az önkormányzatok a művelődési házakban létrehozhatnak olyan információs központokat, ahol nemcsak internet hozzáférést, hanem felvilágosítást is nyújtanának az internettel ismerkedők számára. Az esélyegyenlőség biztosítása érdekében azt is meg kell fontolni, hogy hogyan lehetne megteremteni a non-stop internet hozzáférést. *(Ehhez viszont szabályozni kell, hogy ki, milyen feltételek mellett használhatja az internet-elérési pontot, pl.: **kártyás beléptető rendszer alkalmazása**. Akik nem rendelkeznek otthoni internet hozzáféréssel, azok kapnának egy mágnescsíkkal ellátott **plasztik kártyát**, amelynek segítségével igénybe vehetnék a nyilvános internet elérési pontok szolgáltatásait. A mágneskártya azonosításra szolgálna, így ellenőrizhető lesz, hogy ki, mikor használta az internet-elérési pontot. A beléptető rendszer előnye, hogy nem kell „élő” felügyeletet biztosítani az elérési pontokon, hiszen minden felhasználó egyértelműen azonosítható lesz. A **plasztik kártya felületét hirdetési célból is lehet hasznosítani, így a kártyabeszerezés költsége is megtérülhetne.***)
- **Felvilágosítás nyújtása** az információs pontokon. Az internettel ismerkedők számára a hozzáférési pontokon segítséget nyújtanának és megmutatnák a felhasználóknak, hogy miképpen lehet az önkormányzati portálon keresztül

információt szerezni a félfogadási időpontokról, hogyan lehet azokra bejelentkezni, hogyan kell az űrlapokat letölteni, kitölteni.

- **Képzések indítása az internettel ismerkedők számára**, amelynek keretében a felnőtt lakosság megismerkedhetne az internet nyújtotta lehetőségekkel és szolgáltatásokkal.

VI. Az üzleti szféra számára elektronikus szolgáltatások nyújtása a kistérség honlapján.

VI.1 Vállalkozói adatbázis létrehozása, webes portfolió kialakítása.

Az edelényi kistérség tőkevonzó képességének növelése, illetve a helyi vállalkozások üzleti lehetőségeinek szélesítése érdekében az önkormányzatok meghirdethetnek egy olyan programot, amelynek keretében a **vállalkozások internetes felületet kapnának a kistérség weboldalán**. Ez az elektronikus felület lehetne a vállalkozások számára a **belépő az elektronikus gazdaságba**.

Minél több üzleti szereplő csatlakozik a térségi portálhoz, annál gazdagabb lesz az edelényi kistérség üzleti webes portfoliója. A kistérségi portálon kialakított honlapok között szinergia-hatás jön létre, amelynek köszönhetően egyszerűbbé válik az információgyűjtés a kistérség gazdasági életéről, valamint az üzleti lehetőségekről.

A kistérségi portál elősegítheti a térségi üzleti szféra lehetőségeinek kiszélesítését, ha nemcsak információszolgáltatásra, hanem **üzleti jellegű szolgáltatás nyújtására** is biztosítanak lehetőséget, pl.: elektronikus kereskedelem, szállásfoglalás.

VI.2 A vállalkozások üzleti lehetőségeit támogató közcélú adatbázisok, tartalmak elérhetővé tétele.

A vállalkozások ügyviteli tevékenységét, üzleti lehetőségeit támogathatják az önkormányzatok a közcélú adatbázisok, tartalmak elérhetővé tételével. A közzététellel és a hasznosítással kapcsolatos iránymutatásokat „*A közérdeklő adatok elektronikus közzététele és hasznosítása*” című rendeletben lehet megtalálni.

VI.3 Az üzleti szférát érintő ügymenetleírások elérhetővé tétele.

A legalább 1 főt foglalkoztató társas vállalkozások száma a 46 településen 265 volt 2005 harmadik negyedében, amelyből – az országos átlag alapján becsülve – 162-168 rendelkezhet internet előfizetéssel. Ez az a kör, amely potenciális felhasználója lehet az e-ügyintézésnek (elsősorban az adózással kapcsolatos ügyek miatt).

A vállalkozók ügyintézési terheinek csökkentését szolgálja, ha az önkormányzatok a kistérség honlapjára feltöltik az üzleti szférát érintő ügymenetleírásokat. Ennek segítségével a vállalkozás tájékozódhat, hogy az adott ügymenet kapcsán milyen hivatalos papírokat kell magával vinnie, így a vállalkozások ügyintézással töltött ideje drasztikusan csökkenthető.

VI.4 Letölthető formanyomtatványok az üzleti szféra számára.

A formanyomtatványok letölthetővé tétele csökkenti a vállalkozások ügyintézésrel kapcsolatos adminisztrációs terheit, így a hivataloknak érdemes feltöltenie vagy a saját, vagy a kistérség honlapjára valamennyi ügymenet formanyomtatványát. Igaz, ehhez viszont szabályozni kell, hogy ki fogja azokat elektronikus formában elküldeni, összegyűjteni és feltölteni.

VII. A kistérségi szintű együttműködés erősítése, kistérségi szintű megoldások bevezetése, a közös informatikai projektiroda alapjainak megteremtése.

VII.1 Kistérségi szintű webes portfólió összeállítása.

- Az elektronikus ügyintézés 1. és 2. szintjén leírást kell adni a közigazgatási szolgáltatásokról, illetve az ügymenetleírásokon túl lehetőséget kell biztosítani az ügyintézéshez szükséges **űrlapok, formanyomtatványok letöltésére és kinyomtatására**. A kistérségi portálon két szinten jelenének meg az ügyleírások és a formanyomtatványok:
 - az egységesíthető ügymenetleírások és formanyomtatványok kistérségi szinten, míg
 - az önálló, település specifikus ügymenetleírások és formanyomtatványok a kistérségi portál település szintjén lesznek elérhetők.

Ennek eredményeként a településeknek nem önállóan kell feltölteniük összes formanyomtatványukat, valamint **összevontan kezelhetik ügymeneteiket**.

- Nem szükséges minden egyes településnek önálló domain név alatt megjelenni a világhálón. A kisebb települések számára **a közös kistérségi webes megjelenés** jelenthet megoldást. Igaz a többi település már rendelkezik honlappal, ám az önálló település szintű webes bemutatkozás mellett a kistérségi felület számukra is további lehetőségeket biztosíthat.
- Minél több szereplő csatlakozik a kistérségi portálhoz (pl.: vállalkozások, civil szervezetek, önkormányzati intézmények), annál gazdagabb lesz a kistérség kulturális és üzleti webes portfóliója. A kistérségi portálon kialakított honlapok között szinergia-hatás jön létre, amelynek köszönhetően egyszerűbbé válik az információgyűjtés a kistérségről, valamint a kistérség és szereplőinek nyitása a külvilág felé.
- A kistérségi portálon az edelényi kistérség településeinek saját oldalai lesznek, amelyeken bemutathatják a település nevezetességeit, jellegzetességeit, intézményeiket, civil szervezeteiket, termelőiket, szolgáltatóikat. Az önkormányzatok a kistérségi portálon felületet biztosíthatnak a vállalkozások számára is, illetve közösségi funkciók és szolgáltatások nyújtásával elősegíthetik **elektronikus közösségek** kiépülését.
- Mivel a vállalkozások jelentős részénél van működő internetkapcsolat, így az elektronikus ügyintézés elsődleges célcsoportját a vállalkozásoknak kell alkotnia, az első ilyen jellegű szolgáltatások az ő igényeiket kell kielégíteniük.
- Az önkormányzat térségében tevékenykedő kis- és középvállalatok internetes üzleti tevékenységét a hivataloknak célszerű támogatni egyrészt az internetes megjelenéshez kapcsolódó tanácsadással, a saját honlapon való megjelenés lehetőségének biztosításával,

vagy külön **regionális/helyi üzleti portál** létrehozásával. (pl.: a kistérségi informatikai iroda koordinálásával).

- Az online településmarketing keretében naprakészen bemutatják azon lehetőségeket, amelyeket a helyi kis- és középvállalkozások (és további üzleti vállalkozások, valamint intézmények) e téren nyújtanak (pl.: mozgáskorlátozottak számára szükséges eszközök forgalmazása, javítása, egészségügyi szolgáltatások, távmunka-lehetőség, a mozgáskorlátozottak közlekedését támogató megoldások a közterületeken, az intézményekben, a helyi tömegközlekedésben).
- Az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának önkormányzatai az interneten publikált közérdekű, közhasznú információk közt megjeleníthetik és naprakészen aktualizálhatják az esélyegyenlőséggel kapcsolatos szabályozásokat, pályázati és egyéb lehetőségeket (pl.: a mozgáskorlátozottak, a romák és a nők elhelyezkedését, illetve alkalmazását segítő helyi támogatások, munkára várók és munkát kínálók adatait, beleértve a hátrányos helyzetűeket is – az adatkezelési, adatvédelmi jogszabályok betartása mellett).

VII.2 A közös informatikai projektiroda működési feltételeinek megteremtése.

Ahhoz, hogy az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának önkormányzatai kihasználhassák az összefogásban rejlő szinergiákat, külön szervezeti egységet célszerű létrehozni az operatív és stratégiai jellegű feladatok végrehajtása érdekében.

VII.3 Az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának önkormányzatai közötti interakciók elektronikus támogatása.

- A kistérségi portál webszervere nemcsak a webes megjelenést támogathatja, hanem a társulás tagjai közötti levelezését, illetve **csoportmunka felületeken** keresztül azok együttműködését is.
- Ezenkívül a kistérség felhasználói számára (pl.: lakosok) e-mail címet és tárhelyet biztosíthatnak, amelynek eredményeként a kistérség önkormányzatai elősegíthetik az elektronikus közösségek fejlődését, a közösség tagjai közötti információcserét, továbbá közvetlen kapcsolatot teremthetnek a felhasználók és az önkormányzatok között, így az önkormányzatiság és az e-demokrácia is fejlődhet. Az ingyenes levelezés biztosításával az önkormányzatok felkelthetik az internettel ismerkedők igényeit, amennyiben hangsúlyt helyeznek a térségben élők internetes ismereteiknek bővítésére, a nem-internetező felhasználói szintű képzésére, illetve a közösségi hozzáférési pontok bővítésére. A gyakorlott felhasználók számára a csoportmunka felületek nyújthatnak magas szintű szolgáltatást, amelyen keresztül interaktív kapcsolat alakíthatnak ki az önkormányzatok és a többi felhasználó között (pl.: kistérségi, helyi kezdeményezések indítása a felületen keresztül, közérdekű, üzleti célú felhívások közzététele stb.).

VI.2 KÖZÉPTÁVÚ INFORMATIKAI AKCIÓK (2008-2010)

I. A hivatalok elektronikus ügyintézési szintjének emelése (a 3. szintű e-ügyintézés feltételeinek megteremtése).

A 3. szintű e-ügyintézés megvalósításához minősített biztonságú elektronikus aláírás alkalmazására van szükség. Az interneten keresztüli ügyintézés (formanyomtatványok elektronikus visszaküldésének) feltétele, hogy a felhasználók rendelkezzenek olyan elektronikus eszközzel, amellyel személyazonosságuk egyértelműen megállapítható. Ennek birtokában – a 3. szinten elektronizálható ügymenetek esetén – a felhasználóknak nem kell a hivatalba látogatniuk, illetve az integrált dokumentumrendszernek köszönhetően a hivatalnokoknak sem kell papír alapú dokumentumokat kezelniük. A belső munkafolyamatban résztvevők számára is be kell szerezni a **hitelesítéshez** szükséges eszközöket, hiszen az elektronikus dokumentumok átvétele és továbbküldése során digitális aláírással kell ellátniuk azokat.

A 3. szintű elektronikus ügyintézés infrastrukturális feltételeinek megteremtése után nyomon követhetővé válik a folyamatban lévő ügymenetek aktuális státusza, a hivatalnokok leterheltsége, illetve lehetővé válik a teljesítmény, valamint az ügyfélelégedettség mérése. A workflow rendszerek valós információkat biztosítanak a döntéshozók számára, illetve a felhasználók számára is átláthatóvá válnak az önkormányzati folyamatok.

A back- és front-office integráció következtében feladat összevonásokra kerül(het) sor, így az önkormányzatnak felül kell vizsgálnia, hogy melyek azok a feladatok, ügymenetek, amelyek összevonhatók, racionalizálhatók. E folyamat eredményeként élő munkát lehet majd megtakarítani.

I.1 A fizikai infrastruktúra korszerű, fejlett szinten tartása.

I.2 Szoftverkorszerűsítés.

- **Integrált iktató- és dokumentumkezelő rendszer** infrastrukturális feltételeinek megteremtése. Az elektronikus önkormányzás feltétele, hogy a hivatalok belső folyamataikat a lehető legnagyobb mértékben digitalizálják. Az integrált dokumentumkezelő rendszer egységes felhasználói felületen keresztül lehetővé teszi a hivatalon belül keletkező, a mindennapi munkához szükséges információk hatékony, ellenőrizhető létrehozását, megosztását és visszakeresését. A dokumentummenedzsment rendszer a felhasználói jogosultságok szabályozása mellett elősegíti a dokumentumok csoportmunkában történő létrehozását, a változások során létrejött verziók nyomon követését és az aktuális dokumentumok gyors visszakeresését. Az integrált dokumentumkezelő rendszerek által a következő előnyök érhetők el:
 - a csoportmunka hatékonysága növekszik, miután minden információ egy helyen, integrált formában kereshető.
 - Az információkeresés ideje lerövidül, ami növeli a hatékonyságot.
 - Lehetővé teszi a fontos információk gyors és hatékony eljuttatását a szervezetben belül.

- Az információ átadásánál fellépő hibák csökkenthetők vagy teljesen megszüntethetők.
- Leegyszerűsödik az egyes tevékenységek monitorozása.
- A dokumentumok keletkezése átlátható, a standardizált sablonok révén egységes és megszűnnek a hibásan kiküldött dokumentumok.

Az integrált dokumentumkezelés érdekében a hivataloknak nagyteljesítményű szkennerek, illetve egyéb irodai eszközök beszerzésére lesz szüksége (pl.: CD/DVD írók, elektronikus aláírást támogató eszközök stb.). Ugyanakkor a jelenlegi jogszabályok alapján az elektronikus dokumentumkezeléssel kapcsolatos rendelkezések kialakítása még folyamatban van és nem emelkedett jogerőre. „Az önkormányzati ügyiratkezelés jelenleg a „38/1998. (IX.4.) BM rendelet a helyi önkormányzatok iratkezelési mintaszabályzatáról” szabályozza. Ennek melléklete rendelkezik arról, hogy az önkormányzatok milyen kötelező tartalmi elemek figyelembevételével alakíthatják ki iratkezelési szabályzataikat. E melléklet foglalkozik az elektronikus irattal is: meghatározza fogalmát, az Általános rendelkezések pedig tartalmazzák az elektronikus iratkezelésre vonatkozó szabályokat. Az elektronikus iratkezelésről szóló részek teljes egészében a papíralapú iratkezelés gyakorlatát tükrözik, a vonatkozó szabályok az elektronikus iktatásról szólnak, elektronikus dokumentumkezelésről szóló rendelkezések nincsenek. Az elektronikus nyilvántartás nem helyettesítheti azokat az átadókönyveket sem, melyekben az átadás-átvétel tényét a saját kezű aláírás bizonyítja. A rendelet kiadmányozásáról szóló pontja (V. fejezet 16.) sajátkezű aláírásához köti a dokumentum hitelességét. Ez a (jelenleg is érvényben lévő) rendelet nem teszi lehetővé az önkormányzat számára, hogy jogszabályi előírásoknak megfelelő elektronikus dokumentumkezelő rendszert alkalmazhassanak.”

Jelen pillanatban a 2205/2003. (IX.4.) kormányhatározat alapján most van folyamatban az elektronikus iratszabályozás megalkotása. 2004. június végével a törvénytervezet előkészítése lezárult, és az őszi törvényhozási szakaszban előterjesztésre került. Ennek a törvénynek az lesz a haszna, hogy az államigazgatásban, a közigazgatásban és a levéltárban használt azonos fogalmi rendszeren alapuló szoftverekhez egy olyan szabványos interfészt, adatdefiniíciót ír elő, amely lehetővé teszi az elektronikus iratkezelés egységesítését, ezáltal a különböző szervezetek közötti szabványos elektronikus adatcsere hatékonyan valósítható meg új informatikai kommunikációs csatornákon keresztül. Az iratkezelő szoftvereket a gyártó cégeknek auditáltatniuk kell az erre a célra megalakuló szervezetnél. 2006-tól várhatóan már csak auditált rendszer vezethető be az állam- és közigazgatásban, 2007-ben pedig a korábban használtakat is auditáltatni kell.”

Az elektronikus dokumentumkezelésről szóló jogszabályok életbe lépését követően az elektronikus aláírást támogató eszközök beszerzésére lesz szükség (pl.: kártyaolvasók, „hardver key”).

- **Integrált csoportmunka alkalmazások** (groupware) bevezetése, amelyek segítségével javul az önkormányzatok, valamint az intézményeik közötti információ- és dokumentumcsere, hatékonyabbá válik a tapasztalatok megosztása, a köztisztviselők, a képviselők közötti kommunikáció, továbbá megteremti az elektronikus dokumentumkezelés, ügyintézés és ügyfélszolgálat alapjait is.

Az integrált csoportmunka megoldás hatékony segítséget nyújt a szervezési és az intézmény-felügyeleti feladatok ellátásáért felelősöknek. Az előbbi esetben a képviselőtestület munkáját, míg az utóbbi esetben a hivatal és intézményeik közötti statisztikai adatszolgáltatást, dokumentumkezelést tehetik egyszerűbbé.

- **Térinformatikai megoldás bevezetése.** Az építési ügyekkel foglalkozó szervek, a pénzügyi szervek és a kistérség fejlesztésével foglalkozó munkatársak munkájának hatékony támogatása érdekében szükség lesz **térinformatikai alkalmazás és digitális térképek beszerzésére, illetve azok integrálására a vagyontaszteri rendszerrel.**

Az önkormányzati rendszer térinformatikai szegmensének egyrészt elő kell tudni állítani a szükséges térbeli adatokat, másrészt a térbeli kapcsolattal rendelkező adatbázisokból kimutatásokat, elemzéseket, jelentéseket kell készítenie. Az önkormányzatok esetén a törvényben előírt helyi igazgatási feladatok közül nagyon sok igényli a térinformatikai megközelítést, amelyeket térképi nyilvántartásokkal együtt lehetne kezelni. Ezek a területek a következők: településirányítás, településrendezés, fejlesztés, területfejlesztés, műszaki nyilvántartás, címnyilvántartás, épített és természetes környezet védelme, közutak, közterületek fenntartása, ingatlan gazdálkodás, vagyontaszter, csatornázás, vízrendezés, csapadékvíz elvezetés, népességnylvántartás, szociális ellátáshoz kapcsolódó tevékenységek.

A térinformatikai megoldás nemcsak a belső hivatali munkát, hanem a pályázatok előkészítését, a szociális háló pontos feltérképezését is támogatná, illetve lehetőséget biztosítana az önkormányzati adatvagyon másodlagos hasznosítására is kényelmi szolgáltatások bevezetésén keresztül. A térinformatikai megoldás utóbbi hasznosítási lehetősége a „szolgáltató önkormányzat” modellt erősítené, illetve plusz bevételt termelne az Edelényi Kistérség Többcélu Társulása számára.

1.3 Helyi és kistérségi szintű egységes belső adatbázisok kialakítása.

Ugyanarról az ügyfélről, vagy ügymenetről több irodán is keletkezik adat és olykor ezek az adatok nem konzisztensek egymással. A duplikátumok elkerülése érdekében meg kell vizsgálni, hogy melyek azok az alkalmazások, amelyek ugyanazt az adatbázist használják és hogy hogyan lehetne ezeket az alkalmazásokat integrálni.

Fontos lenne a **vagyontaszterrel való összhang megteremtése**, hiszen a vagyontaszteret az **építési ügyekkel foglalkozó szervek** kezelik, ahol más szempontok szerint tartják nyilván az épületeket, mint a pénzügyi munkatársak. A jelenlegi rendszerben ily módon a kettős nyilvántartás duplikátumokhoz vezet és rendszeres a két adatbázis közötti eltérés. Olyan rendszer kialakítására lenne szükség, ahol az **adatokat egységes rendszerben tárolják** és a pénzügyi, valamint az építési szerveknek egyaránt lehetősége van adatokat bevinni. A két adatbeviteli pont mellett célszerű lenne több **lekérdezőhelyet** is kialakítani, hogy más osztályok, irodák is hozzáférhessenek a szükséges adatokhoz.

A fentiek problémák orvoslása mellett létre kellene hozni az **intézmények egységes adatbázis rendszerét** is, illetve feltárni adatduplikátumok keletkezésének összes helyét.

1.4 Egyes ügymenetek kétirányú interakciójának megvalósítása (pl.: adózás).

Abban az esetben, ha a kistérség önkormányzatai rövid- és középtávon biztosítja az elektronikus ügyintézés 3. szintjének infrastrukturális feltételeit, akkor 2007-2009 között lehetővé válna **valamennyi helyi adó elektronikus úton történő benyújtása**. Ahhoz viszont, hogy az önkormányzatok elérjék ezt a szintet, 2006-2007 között lehetővé kell tenniük a helyi vállalkozások számára, hogy letölthessék a különböző adóbevallásokhoz szükséges formanyomtatványokat, majd ezt követően 2008-2010 között olyan rendszert

kell bevezetnie, amely képes lesz **hitelesen azonosítani** az elektronikusan adózó vállalkozásokat.

I.5 A hivatali munkatársak informatikai továbbképzése.

II. A hivatal és az intézmények között integrált alkalmazások bevezetése.

II.1 Integrált pénzügyi rendszer bevezetése az önkormányzati intézményekben.

Integrált pénzügyi rendszer bevezetése az önkormányzati intézményekben. Ennek alapfeltétele az informatikai infrastruktúra kiépítettsége (pl. IP alapú kommunikációs hálózat megléte), amely biztosítja a földrajzilag különböző helyen található végfelhasználói pontokon az egyező minőségű rendszerének elérését.

Az integráltság egyértelmű előnye, hogy kevesebb erőforrással előállítható ugyanaz az egységes szolgáltatási minőség minden résztvevőnél és az integrált rendszer lényegéből fakadóan a résztvevők és a központ között megszűnik a többszöri adatrögzítés, amely egyszerre jelenti az **erőforrás igény csökkenését** és a redundáns rögzítések okozta hibák kiküszöbölését. Ez megvalósulhat úgy, hogy az alkalmazás szerver egy erre a célra felállított szolgáltató jellegű intézménynél üzemel (pl.: a polgármesteri hivatalban) és ez az intézmény az összes önkormányzati intézménye gazdasági eseményét könyveli. Az intézmények mindehhez az alapbizonylatokat szolgáltatják a helyi felrögzítés révén.

Az integrált pénzügyi rendszer funkcionalitása az alábbi területeket foglalja magában:

- A Pénzügy-számviteli alrendszer **főkönyvi modulja** a rendszer központja. A rendszer integráltsága biztosítja az analitikákból érkező főkönyvi feladatok automatikus fogadását és beépítését. A rendszer maximálisan támogatja a számvitelre és adózásra vonatkozó jogszabályok betartását, eleget tesz a szigorú számadású bizonylatok kezelésére vonatkozó követelményeknek. A főkönyvi könyvelés a beállított könyvelési paraméterek (pl. másodlagos könyvelési számlák használata, a könyvelés típusa, pénzforgalmi szemléletű-e a könyvelés, költségvetési intézmény-e az alkalmazó stb.) szerint, a felhasználóra jellemző számlatükör, a kialakított kódszámrendszerek (elszámolási egységek, szakfeladatok, munkaszámok, költséghelyek, ügyletek, pénzforráskódok stb.) és törzsadatok alapján történik. A modul segítségével a felhasználó által szabadon definiált formában készíthetők el és automatizálhatók az intézmények számára legfontosabb kimutatások (számlakarton, főkönyvi kivonat, mérleg, eredmény-kimutatás, különböző jelentések stb.), a költségvetési beszámoló részei: a könyvviteli mérleg és eredménykimutatás, a pénzforgalmi jelentés, a költségvetési előirányzatok egyeztetése, az ún. K11-es űrlapok, valamint speciális költségvetési adat-visszanyerési lehetőségeket a rendszer biztosít.
- A Pénzügyi-számviteli rendszer **pénzügyi modulja** a klasszikus értelemben vett vállalati/intézményi pénzügyi tevékenységek teljes körét felöleli, így a *vevő-, szállító-, folyószámla-*, és *ÁFA analitika-*, a *pénztár kezelés-* és a *banki műveletek* bizonylatainak előállítását, feldolgozását, kontírozását, főkönyvi feladását, a pénzügyi analitikákon keresztül biztosítva a főkönyv és az analitikák egyezőségét, lehetővé teszi a kontírozások, főkönyvi feladatok automatikus végrehajtását. A rendszerből kezdeményezett utalások banki szoftverekhez kapcsolhatók. Maximálisan támogatja a számvitelre és adózásra vonatkozó jogszabályok betartását, eleget tesz a szigorú számadású bizonylatok kezelésére vonatkozó követelményeknek. A bizonylatok

kiállítását valamennyi devizanemben biztosítja. A modulon belül történik a *kötelezettségvállalások* kezelése.

- Az **eszköz modul** biztosítja az immateriális javak és tárgyi eszközök, valamint a beruházások mennyiségben és értékben vezetett nyilvántartását, értékelését mind számviteli, mind egyéb értékelési szempontok szerint. Lehetővé teszi az eszközök műszaki adatainak, jogi ismérveinek, és használati helyének regisztrálását. Értécsökkenést számol az államháztartási törvényben meghatározott kulcsok szerint. A terven felüli értékcsökkenés, az értékhelyesbítés és a maradvány érték az új számviteli törvény szerinti alkalmazásával mindenkor rendelkezésre áll az eszközök aktuális piaci értéke. A bruttó, écs és értékhelyesbítés változások főkönyvi könyvelése, az eszközök leltározása, közvetlen, kivezetéssel együtt megoldott értékesítése, beszámolólisták elkészítése, valamint az évvzárlati tevékenységek végrehajtása az eszköz modul szerves része.
- Az **érték nélkül nyilvántartott készletek modul** biztosítja azon készletek nyilvántartását, melyek a könyvekben értékben már nem szerepelnek, de a munkahelyeken, a dolgozóknál, a raktárakban még meghatározott feladat, funkció ellátására alkalmasak, megsemmisülésük, elvesztésük esetén a készletért felelős személy anyagi felelősséggel is tartozik. Az érték nélküli nyilvántartásban szerepelhetnek munkaruhák, szerszámok, irodatechnikai felszerelések stb. A nyilvántartás mennyiségben és értékben követi a változásokat, figyeli a lejáratú időről, lehetővé teszi a készletek felelősök közötti áthelyezését, a lejártak automatikus kivezetését. Alapja az úgynevezett nyilvántartó könyv, mely egy-egy felelős személyt, munkahelyet vagy raktárt jelenthet. A rendszerben a partnereknek átadott készletek nyilvántartására is lehetőség nyílik. Szükség szerint biztosítja a készletek könyvelését a nullás számlaosztályba.
- A **készlet nyilvántartási modul** a készletek mennyiségi nyilvántartását biztosítja, ellátja az analitikus könyvelést és a főkönyvi feladást. A leltárfelvitel és elemzés a készletkönyvelési modul feladata. A készletek nyilvántartása készletkarton rendszerű. Egy készletkarton egy tovább már nem bontható nyilvántartási egységet jelent. A készleteket többféle szempont szerint különíthetjük el nyilvántartási kartonokra. Pl.: főkönyvi számlaszámok, kontrolling besorolások, ISO szerinti azonosítás, tárolási hely, készletlekötés, szavatossági idő stb.
- A **határozatok pénzügyi analitikája modul** egy gazdálkodó szervezet (pl. önkormányzati Hivatal), olyan bevételeinek és kiadásainak a nyilvántartására és bonyolítására szolgál, melyekhez nem kapcsolódik számlázási tevékenység, azaz melyek pénzügyi előírása nem számlázás alapján történik. Több bevétel- és kiadásfajta is nyilvántartható. A bevételek és kiadások ütemezhetőek, valamint több részletben is megvalósíthatóak. A befizetési csekkek nyomtatása és a teljesítések fogadása és rögzítése automatizálva van. Az ügyfelek számára tetszőleges levél készíthető, természetesen a nyilvántartásban lévő adatok felhasználásával valamint tetszőleges kimutatás készíthető az általános lekérdező segítségével.
- A **humán alrendszer** feladata a munkavállalók és más személyek adatainak teljes körű nyilvántartása, bér és egyéb juttatások számfejtése, adatszolgáltatások és bevallások elkészítése, valamint a béren kívüli juttatások nyilvántartása, kezelése és számfejtése. Ezen túlmenően a táppénz és a családtámogatási esetek számfejtése, feladása a bérszámfejtésnek, az adatszolgáltatása és a bevallások elkészítése.
- A **humán erőforrás gazdálkodási modul** a munkaerő gazdálkodás megvalósításának lehetőségét tervezhető módon biztosítja (Megtörténhet a munkakörökhöz kapcsolt

elvárások követelmények kialakítása, ezek megvalósulásának figyelése. A költségvetési és közalkalmazotti munkahelyeken a plusz igényként felmerülő besorolási fokozatok és kötelező előre lépés nyilvántartásának lehetőségére is mód van.)

III. Intelligens mobil alapú szolgáltatások nyújtása.

A hazai mobil kultúra fejlettségi szintjén az önkormányzatoknak érdemes figyelembe venni más alternatív csatornákat is, amelyekkel elérhetik a kistérségben élőket. A mobil alapú ügyintézés, az interaktív felhasználói szokások, illetve a jogi és technológiai környezet várhatóan középtávon kiforriják magukat, így érdemes lesz meghatározni, hogy melyik az az információ- és szolgáltatáskör, amelyek az önkormányzat szolgáltató jellegét erősíthetik. A következő megoldások a lehetséges mobil alapú önkormányzati, illetve interaktív szolgáltatásokat vázolják fel:

I. Tájékoztató jellegű információk küldése

- Üzleti jellegű információk szolgáltatása a gazdasági társaságok számára.
- Tájékoztatás a befizetési kötelezettségek (pl.: adóbefizetés) határidejéről.
- Tájékoztatás az adminisztrációs kötelezettségek határidejéről.
- Pályázati információk küldése.
- Értesítés az üzleti szférát érintő helyi jogszabályváltozásokról.
- Értesítés az új helyi rendeletekről, határozatokról, illetve azok módosításáról.
- Tájékoztatás kulturális és területfejlesztési programokról.

Közérdekű, közhasznú információk szolgáltatása, illetve konkrét ügyintézéshez kapcsolódó értesítések küldése a lakosság számára

- Ügyintézéshez kapcsolódó értesítő információk küldése.
- Információszerzés az önkormányzati ügymenetek változásáról.
- Kulturális programokról, kezdeményezésekről, rendezvényekről információk küldése.
- Értesítés a lakosságot érintő helyi jogszabályváltozásokról.
- Értesítés az új helyi rendeletekről, határozatokról, illetve azok módosításáról.

Az önkormányzaton belül, illetve az önkormányzatok és intézményei közötti információáramlás támogatása

- A képviselőtestület, illetve a bizottságok tagjainak értesítése a soron következő ülés időpontjáról és annak témájáról.
- Az önkormányzat, illetve az önkormányzati intézmények alkalmazottainak információellátása, tájékoztatása.
- Az intézményekre vonatkozó jogszabályváltozásokról értesítés küldése az intézményvezetőknek.
- Az intézmények adatszolgáltatási kötelezettségeivel kapcsolatos információk küldése (pl.: határidők).
- A társulás tagjainak értesítése a soron következő ülés pontos határidejéről, annak pontos témájáról.

Az önkormányzati intézmények és a lakosság közötti tájékoztatás támogatása

- Értesítés a hivatal, az önkormányzati intézmények ügyfélfogadási rendjének változásáról.

- Értesítés küldése a szülőknél az iskolai programokról, a hiányzásokról.
- Értesítés küldése az önkormányzati intézmények szolgáltatásairól.
- Tájékoztatás küldése a kistérségi programokról.

II. Interaktív szolgáltatások

- Az üzleti és a lakossági szféra elégedettségének vizsgálata az önkormányzati feladatellátással, az önkormányzatiság és a szolgáltató jelleg megvalósulásával kapcsolatban. E szolgáltatással az önkormányzat erősítheti az önkormányzati jelleget és a helyi demokráciát.
- Az üzleti és a lakossági szféra véleményének felmérése a határozatok, rendeletek meghozatala előtt. E szolgáltatás segítségével egyrészt segíti a döntéshozók munkáját, másrészt az érintett célcsoport(ok) elkötelezettségét erősítheti.
- **A fogadóórákra való bejelentkezés** – időpont egyeztetés – támogatása.
- Kétirányú adatkommunikáció – információlekérés – biztosítása. Az üzleti és a lakossági szféra is kezdeményezheti üzleti jellegű, illetve közhasznú és közérdekű információk letöltését.

Az Edelényi Kistérség Többcélú Társulása akkor tudja önfenntartóvá tenni a mobil alapú tájékoztató jellegű szolgáltatását, ha széles körben bevonja a lakosságot és az üzleti szféra szereplőit. Ebben az esetben a kiépült felhasználói adatbázis már üzleti hasznosításra is alkalmas és az önkormányzat olyan üzleti modellt üzemeltethet, amellyel elősegítheti a kistérségi üzleti szféra erősödését. Az adatbázis marketing célú felhasználása lehetőséget biztosít a szolgáltatás fenntartása és a mobil alapú kultúra támogatására.

III. Helyzet-meghatározó szolgáltatások bevezetése

A mobil technológia fejlődésének hatására a mobil alapú szolgáltatások köre folyamatosan szélesedik, amelynek eredményeként újfajta felhasználói szokások és igények jelennek majd meg. A mobil alapú szolgáltatások fejlődésének egyik ilyen iránya a helyzet-meghatározáshoz kötött szolgáltatások, amelyek egyrészt növelik a térségben élők kényelmi szolgáltatásainak körét, másrészt az önkormányzat számára újabb jövedelemtermelő forrás lehet. A kistérségbe **látogatók rövid üzenetben értesülhetnek a programokról**, illetve a térbeli pozíciójukhoz legközelebb eső szolgáltató intézményről kérhetnek információt.

IV. M-government (mobil alapú ügyintézés) feltételeinek megteremtése

Az ügyfélfogadásra történő bejelentkezés, a hivatalokkal és az intézményekkel való interaktív kapcsolattartás lehetnek az önkormányzat számára a mobil alapú ügyintézés első mérföldkövei. A 3. generációs mobilszolgáltatások megjelenése újabb lehetőséget jelenthet a lakosok és a hivatal közötti interakció támogatásában, az m-demokrácia kialakulásában.

IV. Elektronikus közbeszerzés

Az önkormányzatokkal szembeni gazdasági, társadalmi igények, valamint az EU-csatlakozásból következő elvárások teljesítése szempontjából fontos az önkormányzatok közös beszerzésekre irányuló összefogása, illetve a beszerzési folyamatok elektronizálása.

A jogi környezet megszilárdulását követően az önkormányzat az interneten keresztül bonyolíthatná a hivatal és intézményei **közbeszerzéseit**. E csatornán keresztül csökken a közbeszerzés ideje, leegyszerűsödik a közbeszerzés folyamata, továbbá nő a megtakarítás mértéke a **hatékonyabb ártárgyalás** eredményeként.

Az elektronikus beszerzést támogató rendszerben a beszerzési tevékenység a következő lépésekből áll: a beszerzési (közbeszerzési) eljárásokkal kapcsolatos információk közzététele, tárolása (mind az ajánlatok kiírása, mind a tenderfigyelés területén; az ajánlatok elektronikus úton történő fogadása; illetve a beszerzés (közbeszerzés) teljes folyamatának az elektronizálása).

Az infokommunikációs eszközök fejlettsége ma már lehetővé teszi, hogy az önkormányzat **hivatalának és intézményeinek beszerzéseit egyetlen központosított rendszer szolgálja ki**. Az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának érdemes azt is figyelembe vennie, hogy melyek azok a környező térségek, amelyek csatlakozhatnának a közbeszerzési rendszeréhez, hiszen így tovább csökkenthetők az elektronikus beszerzési rendszer költségei, illetve növekednének a közös beszerzés gazdasági előnyei.

VI.3 HOSSZÚ TÁVÚ INFORMATIKAI AKCIÓK (2011-2013)

I. Az önkormányzati ügyintézés teljeskörű elektronizálása (a 4. szintű e-ügyintézés megvalósítása).

A 4. szintű – teljeskörű – elektronikus ügyintézés esetén valamennyi folyamat elektronikus formában zajlik, ami magában foglalja az illetékek elektronikus befizetését is. Ennek feltétele a megfelelő jogi környezet, illetve az interneten/mobilon keresztüli fizetés széleskörű elterjedése.

A 4. szintű elektronikus ügyintézés feltétele az ügyviteli és szakági rendszerek **alkalmazásintegrációja**. Ennek feltétele, hogy a hivatalokban alkalmazott megoldások platformjai egységesíthetők legyenek, így szükséges lehet a DOS alapú ügyviteli és szakági alkalmazások Windows-osra cserélése. Ugyanakkor a Központi Közigazgatás felkészültségére is szükség lesz, különben a helyi fejlesztések eredményei nem lesznek kompatibilisek a központi rendszerekkel.

II. Nyilvános szélessávú internet-elérési pontok kiépítése a kistérségben (Hotspot, Wi-Fi, WLAN).

A nyilvános szélessávú internet-elérési lehetőségek terjedésének hatására a felhasználók bárhol és bármikor kapcsolatba léphetnek az önkormányzat hivatalainak ügyintézőivel és igénybe vehetik a hivatal e-önkormányzati szolgáltatásait. A rövid-, közép- és hosszú távú folyamatok eredményeként kiépül a digitális térség és bekapcsolódik a nemzetközi elektronikus világba.

III. Távmunka programok indítása.

A munkanélküliségi, illetve az elvándorlási arány csökkentése érdekében az önkormányzat célja olyan programok kezdeményezése, amelyekkel a kistérség képes lesz megtartani a fiatalokat és valós alternatívát tud kínálni számukra a pályakezdéshez. Az internet segítségével a térségben élők olyan munkát is végezhetnek, amelyeknek nem szükséges feltétele a fizikai jelenlét és a kommunikációhoz elegendő egy internet-kapcsolat. Mivel a kistérségben élők átlagkeresete alacsonyabb az országos átlaghoz képest, így érdemes az élőmunka igényes szolgáltatásokat távmunkában elvégezni. Az önkormányzat call-centereket, távkönyvelő és adatrögzítést végző irodákat üzemeltethet.

IV. Döntéstámogató és tudásmenedzsment rendszerek bevezetése.

A stratégiai tervezés és kontroll a hosszú távú döntés-előkészítést, tervezést, valamint a tervek megvalósításának folyamatos követését, ellenőrzését takarja. Ezen tevékenységeket támogatják az „önkormányzati intelligenciának” nevezett megoldások, mint a döntéstámogatás, az adattárház és az adatbányászat. Vezetői információ és döntéstámogatás, valamint a szervezeti tudás menedzselése között szoros összefüggés van: tudásra mindenütt szükség van, ahol a különböző szervezetekben döntést hoznak, s a tudást el kell juttatni azokhoz, akik a döntéseket hozzák. Ahhoz, hogy a kistérség kihasználhassa a hivatalok, az intézmények, a lakosság, az üzleti vállalkozások, összességében a kistérségben élők tudását, tudásmenedzsment megoldásokat kell beépíteni a mindennapi alkalmazásokba.

A tudásmenedzsmentnek az önkormányzaton belül össze kell kötni a tudás birtokosait azokkal, akiknek szükségük van erre a tudásra, intelligens cselekvővé kell tenni a szervezetet, azaz elő kell segíteni olyan önkormányzatok, intézmények kialakítását, amelyek értelmes és elvárható reakciókat adnak az őket érintő ingerekre. Az önkormányzati intelligencia elsősorban a pénzügyi, gazdálkodási tevékenységekre terjed ki, s az információk, a tudás megszerzésére, a tudásbázis kialakítására, a döntéshozatal megalapozására szolgál. A teljes tudásmenedzsment felöleli valamennyi önkormányzati szerv, azok valamennyi területének működését. A szervezeti tudás megszerzése, bővítése, integrálása, a tudásbázis kialakítása, a tudás menedzselése során alkalmazható technológiák: döntéstámogatás, adattárház, adatbányászat, dokumentummenedzsment, csoportmunka-szoftverek, internet, intranet, extranet.

V. Intelligens eszközök bevezetése az önkormányzati intézményekben.

Az információs társadalom fejlesztése érdekében az intézményeket (pl.: oktatási, egészségügyi) is fel kell ruházni olyan intelligens informatikai eszközökkel, amelyek segítségével erősödik az intézmények szolgáltató jellege. Az egészségügyi intézményeket fel kell készíteni a távegészségügyi, távdiagnosztikai szolgáltatások bevezetésére, míg az oktatási intézményekben a széleskörű **multimédiás oktatás infrastrukturális feltételeit** kell megteremteni.

VII. AZ INFORMATIKAI STRATÉGIA ALAPJÁN FELÁLLÍTOTT RÖVIDTÁVÚ PROJEKTEK (2006-2007)

Az informatikai akciók felvázolása alapján az alábbi **operatív programok** megvalósítását javasoljuk az **Edelényi Kistérség Többcélú Társulása** számára.

- I. Az informatikai feladatok ellátásának Társulási szintre emelése.
- II. Szélessávú internet infrastruktúra kiépítése.
- III. A polgármesteri hivatalok informatikai infrastruktúrájának egységes koncepció alapján történő fejlesztése (hardver és szoftverkorszerűsítés).
- IV. Kistérségi szintű webes megjelenés (portál) kiépítése.
- V. Felhasználói szintű képzési programok indítása a hivatalnokok és a lakosság számára.
- VI. A közösségi hozzáférési pontok számának növelése.

Sorszám: I.	Program megnevezése:	Az informatikai feladatok ellátásának Társulási szintre emelése.
	Program célja:	A hivatali-intézményi-kistérségi szintű informatikai célú beruházások koordinálása, az IKT infrastruktúra költséghatékony fenntartása és üzemeltetése
	Program hatása:	Volumenthatások és méretgazdaságossági előnyök kihasználásán keresztül költségmegtakarítások elérése. Interoperabilitás megvalósulása.
	Program eredményei:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Szakemberek felügyeletével koordinált IT beruházások. ✓ Felügyelt IT rendszerek. ✓ Költségmegtakarítások. ✓ Gördülékeny IT működtetés, kevesebb időkiesés. ✓ Az informatikai problémák „helyben” történő megoldása. ✓ Webhosting szolgáltatás saját kézben tartása. ✓ Webes tartalommenedzsment (feltöltések) saját szakemberekkel történő megoldása. ✓ A webes megjelenéssel kapcsolatos programozási feladatok „házon” belül történő megoldása. ✓ A Társulás kistérségi szintű webes megjelenésének felügyelete. ✓ A kistérségi szintű integrált rendszerek karbantartása. ✓ Az informatikai igények pontos feltárása és célirányos IT beruházások kezdeményezése. ✓ Az informatikai célú pályázatok figyelemmel kísérése, a pályázatok előkészítése.

		<p>✓ A kistérségi szintű együttműködés támogatása.</p>
	A program leírása	<p>A 46 településből álló kistérségben jelentős számú kistelepülés található, amelyek önkormányzatai önállóan nem tudják ellátni informatikai infrastruktúrájuk karbantartását, ezért külső vállalkozót vesznek igénybe a rendszergazdai feladatok ellátására, amennyiben erre az önkormányzat költségvetése lehetőséget ad.</p> <p>A Társulás operatív működését nehezíti, hogy az önkormányzatok heterogén fejlettségű és típusú IT infrastruktúrával rendelkeznek, így az elektronikus kapcsolattartás és csoportmunka feltételei nem adottak.</p> <p>A fenti problémákat orvosolná, ha társulási szintre emelnék az informatikával kapcsolatos feladatok ellátását és a Társulás alkalmazna informatikusokat. Legalább két szakemberre lenne szükség, akik a következő feladatokat látnák el:</p> <ul style="list-style-type: none"> - egységes hardverpark kiépítése és üzemeltetése, - egységes szoftverállomány kiépítése és üzemeltetése (pl.: egységes operációs rendszer bevezetése), - webservert üzemeltetése, - webes programozói feladatok ellátása. <p>A szakemberek munkáját a Társuláson belül a pályázatfigyelésért felelős szakember is támogatná, így pályázati pénzből lehetne megvalósítani az informatikai projekteket.</p> <p>Az informatikai feladatok kistérségi szintű ellátása azért is fontos, mert az NFT II-ben az IHM elsősorban azokat a projekteket fogja támogatni, amelyek kistérségi szinten valósulnak meg, ezért a Társulásnak már most elő kell készítenie a kistérségi szintű informatikai projekteket.</p>
	Program becsült erőforrásigénye:	<p>Legalább két fő informatikus alkalmazása. Az informatikai apparátus éves működési költsége minimum 5-6 millió forintra becsülhető.</p>

Sorszám: II.	Program megnevezése:	Kistérségi szintű szélessávú közmű kiépítése
	Program célja:	A szélessávú internet infrastruktúra eljuttatása a szélessávú kapcsolattal nem rendelkező településekre.
	Megvalósítás ideje:	2006
	Program hatása:	<p>Az e-önkormányzás fizikai feltételeinek megteremtése.</p> <p>A kistérség önkormányzatainak bekapcsolása az információs társadalomba.</p> <p>A térség internet penetrációjának növekedése.</p> <p>A honlappal rendelkező vállalkozások számának növekedése.</p> <p>Az internet alapú szolgáltatások számának növekedése (pl.: e-kereskedelem)</p> <p>Az önkormányzatok közötti elektronikus adatcsere fizikai feltételeinek megvalósulása.</p> <p>Az információs társadalom fejlődése, a digitális leszakadás megakadályozása.</p>
	Program eredményei:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Szélessávú közmű kiépülése a települések között. ✓ Intranetes hálózat kiépülése a hivatalok, az intézmények és a Társulás között. ✓ Extranetes hálózat kiépülése a Társulása és a vállalkozások között
	A program leírása:	<p>A Társulás munkáját nehezíti, hogy az önkormányzatok jelentős része nem rendelkezik szélessávú internet-kapcsolattal.</p> <p>Szélessávú internet-kapcsolat hiányában nem lehet fejleszteni az e-önkormányzást, illetve közvetett úton eleget tenni a jogszabályi előírásoknak (pl.: Ket.).</p> <p>A fenti problémákat orvosolná, ha a kistérségben kiépülne a szélessávú közmű. Jelenleg a GVOP-2005-4.4.2. jelű pályázaton keresztül van lehetőség e program megvalósítására. A Társulás számára szükséges e pályázaton elindulni, hogy megteremthesse az információs társadalom fejlődésének infrastrukturális feltételeit, illetve hogy eséllyel pályázhasson az NFT II-es pályázati programokra, ugyanis az IHM azokat a pályázókat fogja előnyben részesíteni, ahol már megkezdődtek az e-önkormányzás teljesítéséhez szükséges infrastrukturális beruházások.</p>
	Program becsült erőforrásigénye:	<p>333 333 000 millió Ft</p> <p><i>(lásd a GVOP-2005-4.4.2. jelű pályázati projekterv költségtervét)</i></p>

Sorszám: III.	Program megnevezése:	A polgármesteri hivatalok informatikai infrastruktúrájának egységes koncepció alapján történő fejlesztése (hardver és szoftverkorszerúsítés).
	Program célja:	A polgármesteri hivatalok szolgáltató jellegének erősítése, Az e-önkormányzás back-office oldalának fejlesztése.
	Megvalósítás ideje:	2006-2007
	Program hatása:	Egységes hardver és szoftver infrastruktúra kiépülése a Társulás önkormányzatainak polgármesteri hivataliban. A hivatali munka fejlett informatikai eszközökkel történő támogatása. Az e-önkormányzás infrastrukturális alapjainak megteremtése. A feladatellátás idejének rövidülése. A hivatali munkatársak, valamint a térségben élők elégedettségének növekedése.
	Program eredményei:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Korszerű, fejlett fizikai infrastruktúra kiépülése a polgármesteri hivatalokban. ✓ Operációs rendszerek és irodai programcsomagok korszerúsítése (OEM megoldásban) ✓ Belső informatikai szabályzatok a polgármesteri hivatalokban. ✓ A belső számítógépes hálózatok kiépülése a polgármesteri hivatalokban. ✓ Egységes operációs rendszer kiépülése.
	A program leírása:	<p>Napjainkra az önkormányzati feladatok ellátásának elengedhetetlen eszköze lett a számítógép, illetve az ügyviteli/ügyintézői munkát támogató szoftverek (szakági szoftverek). Ahhoz viszont, hogy az ügyintézők hatékonyabban láthassák el feladataikat, illetve az önkormányzatok teljesíthessék az e-ügyintézéshez kapcsolódó előírásokat, fejlett IT infrastruktúrára van. szükség.</p> <p>Az informatika alapvető közmű lett az önkormányzati feladatellátásban, ezért az önkormányzatoknak külön forrást kell elkülöníteni annak fenntartására és fejlesztésére. Abban az esetben, ha az önkormányzatok nem rendelkeznek elegendő forrással, hogy informatikai infrastruktúrájukat korszerúsítsék, akkor külső forrást kell bevonniuk (pl.: pályázati forrás, banki hitel, lízing, PPP stb.).</p> <p>Az önkormányzatok számára segítséget nyújtana, ha központilag – kistérségi szinten – koordinálnák az informatikai infrastruktúra fejlesztését, fenntartását, illetve az IT-ra</p>

		fordítandó források összegyűjtését.
	Program becült erőforrásigénye:	<p>2006 végéig körülbelül</p> <ul style="list-style-type: none"> - 80 darab személyi számítógépet, - 60 darab nyomtatót kellene lecserélni, illetve - a belső hálózatok kiépítéséhez hálózati eszközöket, kisteljesítményű szervereket kell beszerezni, mivel a gépek 63%-a nem csak lokális hálózathoz, továbbá - a egy nagyteljesítményű adatbázis szerver és egy webszerver beszerzése a Társulás számára az integrált rendszerek, a közös adatbázisok és a kistérségi szintű portál rendszer miatt. - egységes operációs rendszerkörnyezet megteremtéséhez körülbelül 100 darab WinXP beszerzése (OEM konstrukcióban) <p>Ezek becült erőforrásigénye körülbelül: 35-40 millió Ft.</p>

Sorszám: IV.	Program megnevezése:	Kistérségi szintű webes megjelenés (portál) kiépítése
	Program célja:	<p>Térségi szintű webes arculat kiépítése („településmarketing”)</p> <p>Az elektronikus ügyintézés front-office oldalának fejlesztése</p> <p>Elektronikus közösségek fejlesztése</p> <p>Az e-demokrácia feltételeinek megteremtése</p> <p>A kistérség tőkevonzó képességének növelése</p> <p>A kistérségi idegenforgalom támogatása</p> <p>Az online csoportmunka támogatása</p> <p>Fejlett „portál” technológia kiépítése az alkalmazásintegráció támogatása érdekében</p>
	Megvalósítás ideje:	2006-2007
	Program hatása:	<p>A térségben élők életminőségének javulása,</p> <p>„Kényelmi” szolgáltatások kiépülése (pl.: e-ügyintézés, e-kereskedelem),</p> <p>Az ügyfelek elégedettségének növekedése,</p> <p>Elektronikus közösségek kialakulása</p> <p>Kistérségi identitás erősödése, egységes arculat kialakítása</p>
	Program eredményei:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elektronikus bejelentkezés a fogadóórákra ✓ Online fogadóóra („chat szoba”) ✓ Letölthető ügymenetleírások ✓ Elektronikus demokrácia megalapozása

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Online újság ✓ Közérdekű, közcélú, kulturális információs szolgáltatás ✓ Vállalkozói adatbázis, webes portfólió létrehozása ✓ Turisztikai szolgáltatások bemutatása ✓ Interaktív elektronikus szolgáltatások kialakítása (pl.: elektronikus szállásfoglalás) ✓ Online csoportmunka támogatása
	A program leírása:	<p>A település szintű webes megjelenés helyett a jövőben az IHM a kistérségi szintű megjelenést fogja előnyben részesíteni, ezért a Társulásnak fel kell vállalnia a kistérségi szintű webes megjelenéssel kapcsolatos beruházások előkészítését és azok megvalósítását.</p> <p>A közös megjelenés mellett a további érvek szólnak:</p> <ul style="list-style-type: none"> - költséghatékony kiépítés és fenntartás, - az e-ügyintézés fejlesztése mellett hangsúlyt kell helyezni a térség turisztikai vonzerejének bemutatására is, amelyre a legalkalmasabb megoldás a kistérségi szintű megjelenés, - hatékonyabb tartalomfrissítés. <p>A jelenlegi technológiai fejlettség mellett a portál technológia nyújt megfelelő lehetőséget egyrészt a térség elektronikus arculatának kiépítésére, másrészt interaktív elektronikus szolgáltatások (pl.: e-ügyintézés, online csoportmunka stb.) megvalósítására.</p>
	Program becsült erőforrásigénye:	<p>Megoldás-szállítónként változik a portál rendszer szolgáltatásának összetétele. Ugyanakkor ez a technológia modulárisan bővíthető, így az első modul, amely az adatbázis alapú dinamikus webes megjelenítést, illetve a csoportmunkát támogatja körülbelül 5-6 millió forint.</p>

Sorszám: V.	Program megnevezése:	Felhasználói szintű képzési programok indítása a hivatalnokok és a lakosság számára
	Program célja:	A felhasználói IT ismeretek bővítése Az e-ügyintézés iránti igény megteremtése
	Megvalósítás ideje:	2006-2007
	Program hatása:	Az informatikai jellegű problémák számának csökkenése A hivatali munkatársak elégedettségének növekedése A feladatellátás idejének rövidülése Az információs társadalom fejlődése A térségben élők munkaerőpiaci helyzetének javulása A digitális írástudás fejlődése Az internet kultúra erősödése
	Program eredményei:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Magabiztos felhasználói tudás ✓ Gyorsuló ügyintézés ✓ Alacsonyabb hibaszázalék, kevesebb reklamáció ✓ „Hozzáértő felhasználó”
	A program leírása	<p>Az e-ügyintézés kiépítéséhez nem elegendő a back- és a front office oldal fejlesztése, hiszen a hivatali folyamatok modernizálása csak akkor valósul meg, ha hozzáértő felhasználók kezelik azokat.</p> <p>Másrésről meg kell teremteni a lakosság igényét e szolgáltatások iránt, ezért a lakosság számára egyrészt biztosítani kell a lehetőséget, hogy csatlakozhassanak a világhálóra, másrészt olyan képzéseket kell elindítani számukra, amelyek segítségével magabiztos felhasználói tudásra tehetnek szert.</p> <p>Az előbbieket teljesítése érdekében képzési programokat kell biztosítani a belső (hivatalnokok) és a külső (lakossági) felhasználók számára.</p>
	Program becsült erőforrásigénye:	A hivatalnokok számára az ECDL vizsga ajánlott, míg a lakosság számára alapszintű képzés is elegendő lenne.

Sorszám: VI.	Program megnevezése:	A közösségi hozzáférési pontok számának növelése
	Program célja:	Az információs társadalom megalapozása A fizikai hozzáférés megteremtése
	Megvalósítás ideje:	2006-2007
	Program hatása:	Az e-kultúra fejlődése
	Program eredményei:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Közösségi hozzáférési pontok számának növekedése ✓ Felnőttképzési programok indulása
	A program leírása:	A hazai alacsony internet előfizetői szám, illetve a magas előfizetési díjak miatt meg kell teremteni a lehetőséget azok számára is az internet elérésre, akik nem tudnak internetre előfizetni, hogy ne szoruljanak ki az információs társadalomból.
	Program becsült erőforrásigénye:	na.

VIII. AZ INFORMATIKAI PROGRAM FINANSZÍROZÁSÁNAK LEHETSÉGES FORMÁI

Az informatikai stratégia megvalósításának lehetséges finanszírozási formái

Az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásának, illetve a Társulás önkormányzatainak az operatív programok megvalósításához nincs elegendő forrásuk, illetve az önkormányzatok számára az **egyetlen lehetőség a nagyértékű szoftverkorszerűsítésre, ha pályázatokon keresztül szereznek támogatást. A kiírt informatikai pályázatok támogatási célja fogja eldönteni, hogy az önkormányzatok melyik informatikai akció megvalósítására tudnak forrást találni.** Az informatikai stratégiában összeállított stratégiai akciók, illetve projektterv iránymutatásként szolgál az Edelényi Kistérség Többcélú Társulásnak, hogy milyen koncepció mentén kell fejlesztenie kistérségi hivatalok elektronikus szolgáltatásait.

2004-ben a Gazdasági és Közlekedési Minisztérium 2 pályázatot (GVOP 4.3.1. és GVOP 4.3.2.) írt ki az önkormányzatok számára szolgáltató tevékenységük fejlesztése céljából, illetve egy további pályázaton közvetett formában vehettek részt (GVOP 4.2.2.). 2005-ben várhatóan újra kiírásra kerülnek ezek a pályázatok (GVOP 4.2.2. már kiírásra került), illetve újabb pályázati forrást (GVOP 4.4.2.) nyitottak meg az önkormányzatok számára. Az említett pályázatok az alábbiak:

- I. Szolgáltató önkormányzat – az önkormányzatok információ-szolgáltató tevékenységének fejlesztése (GVOP 4.3.1)
- II. Az önkormányzati adatvagyon másodlagos hasznosítása (GVOP 4.3.2)
- III. Tartalomipari és közcélú tartalomszolgáltatás fejlesztése (GVOP 4.2.2)
- IV. Szélessávú hálózat önkormányzatok általi kiépítésének támogatása Magyarország üzletileg kevésbé vonzó településein (GVOP 4.4.2).
- V. HEFOP képzési programok (pl.: HEFOP 3.5.4).

A **GVOP 4.3.1 pályázat célja** a helyi önkormányzatok átfogó, integrált információs rendszereinek fejlesztése, az elektronikus ügyintézés bevezetése, az ügyintézés elektronizáltsági szintjének emelése. E pályázati program keretében pályázatonként a projekt összes költségének **maximum 87,5%-a**, pályázatonként **minimum 54 millió Ft**, maximum 540 millió Ft lehet a támogatás mértéke. A pályázónak legalább a projekt bruttó összköltségének 12,5%-át kitevő saját résszel kell rendelkeznie. Az elbírálás során előnyben részesül az a projekt, amely 10 000 főt meghaladó lakosság-számú településen valósul meg, és az adott település a környező kistételepülésekkel közösen pályázik, azaz felvállalja a környező kistételepülések rendszerének fejlesztését és üzemeltetését; illetve ha a projekt hátrányos helyzetű régióban valósul meg.

A GVOP 4.3.1 pályázati program keretében lehetne megvalósítani valamennyi stratégiai akciótervet, így amennyiben 2005-ben ismét megnyitják ezt a keretprogramot, akkor **az önkormányzatoknak meg kell pályázniuk a megvalósításhoz szükséges teljes beruházási összeget.**

A **GVOP 4.3.2 pályázat célja** a helyi önkormányzatok tulajdonában vagy kezelésében lévő adatvagyon kihasználására irányuló fejlesztés. A helyi önkormányzatok tulajdonában lévő adatvagyon másodlagos felhasználásának lehetővé tétele más szervezetek, vállalkozások, s ezen belül a kis- és középvállalkozások (KKV) számára, ennek érdekében korszerű, nagy teljesítményű és megbízhatóságú adatbázis-kezelő rendszerek implementálása; adatintegráció, adatmigráció végrehajtása; on-line (interneten keresztül) és alternatív (pl. honlapról letölthető fájl, CD) hozzáférési lehetőségek biztosítása; a folyamatos adat-frissítés megszervezése, biztosítása. A támogatás mértéke a projekt elszámolható összes költségének **maximum 87,5 %-a**, pályázonként **minimum 10 millió Ft**, maximum 250 millió Ft. Az elbírálás során előnyben részesül az a projekt, amely a KKV-k működését minél szélesebb körben támogató e-szolgáltatásokat valósít meg; a pályázó rendelkezik a MITS-sel összhangban lévő stratégiai elképzelésekkel, vagy stratégiával, valamint projekttervvel; a projekt hátrányos helyzetű régiókban valósul meg, illetve amely projektben az esélyegyenlőségi szempontok fokozottan érvényesülnek.

Igaz a GVOP 4.3.2 pályázati program keretében az önkormányzatok nem tudnák megvalósítani az informatikai stratégiában megfogalmazott valamennyi akciótervet, ám lehetőséget biztosít a fejlesztések egy részének megvalósítására, így az önkormányzatoknak érdemes ezen a programon is elindulnia.

A **GVOP 4.2.2 pályázat célja**, hogy növekedjék a közcélú adatok újrafelhasználása és kereskedelme, valamint a közintézmények és a magánszféra együttműködésének részeként minél több tudományos és kulturális tartalom váljék elérhetővé. A támogatás mértéke a projekt elszámolható összes költségének maximum 50%-a, pályázonként minimum 10 millió Ft, maximum 500 millió Ft. Az elbírálás során előnyben részesül az a projekt, amely keretében megvalósul az **elérhető tartalom többnyelvűsége**, a jelenleg meglévő offline tudás és információ online megjelenítése; kifejezetten a KKV-knak szóló üzleti tartalom jön létre, illetve amely projektben az esélyegyenlőségi szempontok fokozottan érvényesülnek.

Igaz, az önkormányzatok önállóan nem pályázhatnak a GVOP 4.2.2-es keretprogramra, de konzorciumi partnerek lehetnek, így lehetőségük nyílik az üzleti jellegű tartalmának fejlesztésére és egyéb webes tartalomszolgáltatás megvalósítására.

A **GVOP 4.4.2 pályázat célja** a szélessávú internet-ellátottság növelése azokon a kisebb, jelenleg még kevésbé ellátott és üzletileg kevésbé vonzó településeken, ahol a szélessávú szolgáltatás nyújtásához szükséges infrastruktúra állami támogatás hiányában csak később, vagy egyáltalán

nem épülne ki. Az önkormányzatok a beruházások során létrejött elektronikus hírközlési infrastruktúra tulajdonosává válnak és dönthetnek, hogy az infrastruktúrát maguk üzemeltetik, vagy vállalkozásnak adják ki üzemeltetésre, további hasznosításra. A támogatásra jogosultak elsősorban az elmaradt régiók, illetve a megjelölt kistérségekben fekvő települések és e települések társulásai (lakosságszámtól függetlenül). A támogatás mértéke a projekt elszámoltató költségének **75%-a**, de **minimum 10 millió Ft, maximum 250 millió Ft**. Az intézkedés nem hat közvetlenül az esélyegyenlőségre, ugyanakkor a szélessávú internet hozzáférés megnyitja a lehetőséget a távmunka alkalmazása előtt, mely által hátrányos helyzetű csoportok vonhatók be a munkafolyamatokba. A távmunka esélyt ad mozgáskorlátozottak, a hátrányos helyzetű térségekben lakók, a nők foglalkoztatottságának javítására. A kiválasztási kritériumok magukban foglalják az esélyegyenlőségi szempontok érvényesítését is. Előnyben részesülnek a bírálat során azok a pályázók, akik az esélyegyenlőségi szempontokat fokozottan érvényesítik, hozzásegítve ezzel a hátrányos helyzetű rétegeket, társadalmi csoportokat a foglalkoztatáshoz (pl. távmunka, bedolgozási lehetőségek, a mozgáskorlátozottak mozgását segítő eszközök biztosítása, valamint a nők és a hátrányos helyzetű régiók lakosságának munkavállalását segítő vállalati politika révén).

A 2005-ben kiírásra kerülő új **HEFOP** (Humán Erőforrás Operatív Program) keretprogramokon keresztül tudnák az önkormányzatok a továbbképzéseket (pl.: HEFOP 3.5.4), illetve a felnőtt oktatási programokat, míg az **FMM** programjain keresztül a távmunkahelyek létrehozását finanszírozni (korábbi FMM-TFP-2004).

A **HEFOP 3.5.4** pályázati program célja, hogy a közművelődési intézmények minél szélesebb körben mind gazdagabb feltételeket biztosítsanak a felnőttek tanulását segítő szolgáltatások kínálatához, illetve a közművelődési intézmények és szervezetek környezetében a tanuláshoz kötődő attitűd megváltoztatásán, a tanuló közösségek létrehozásán keresztül, és közvetve a felnőttkori tanulással szembeni negatív előítéletek bontása révén. A pályázati program keretében az alábbi alap- és kiegészítő tevékenységek megvalósítására lehet pályázni:

- alaptévékenységek:

- felnőttképzési konzultációs helyek kialakítása – a humán feltételek megteremtése;
- e-learning támogató munkatársak ki- és továbbképzése: speciális képzési menedzser, tutor, konzulens, mentor, tanácsadó, instruktorfelkészítés;
- tanulási szükségletek felmérése, módszer - és helyi programfejlesztés, létező tananyag adaptálása a sajátos helyi igényekhez;
- olyan kísérleti képzés beindítása, tervezése, fejlesztése, amelyek a tanuló felnőttek képzésbe való bekapcsolódását és foglalkoztathatóságát segítik elő.

- kiegészítő tevékenységek:

- IT hozzáférés bővítése,
- területi képzési programokhoz való csatlakozás,
- hálózatfejlesztési tevékenységek (fórumok, konferenciák tartása).

Az egy pályázatra igényelhető támogatás összege **minimum 6 millió Ft, maximum 50 millió Ft** lehet. A támogatás igénybevételéhez nem szükséges saját forrást biztosítani, vagyis a támogatás mértéke az elszámolható költségek 100%-a.

Az informatikai program megtérülésének lehetséges módjai és a fenntarthatóság vizsgálata

Költségmegtakarítás területei

Az alkalmazások, a szoftver megoldások, a rendszerek hivatali szintű bevezetése nem jelent jelentős humán erőforrás megtakarítást, azonban ha a megoldások bevezetése együtt jár a gazdálkodási, ügyviteli folyamatok áttekintésével és egyszerűsítésével, valamint **bizonyos tevékenységek kistérségi szinten történő koncentrálásával**, akkor elérhető **humán erőforrás megtakarítás**, illetve minőségi csere. **Jellemzően nem a Polgármesteri Hivatal(ok)ban, hanem az intézmények szintjén, illetve kistérségi szinten érhető el megtakarítások.** Ugyanakkor a munka minőségi fejlődése, a hibalehetőségek korlátozása révén jelentős megtakarítások keletkeznek a munkaidőben és részben a közvetlen költségek területén. A papíralapú ügyintézés korlátok közé szorításával jelentősen mérsékelhetők az irodaszerek iránti igények, illetve az egyes tevékenységek koncentrált ellátása (pl. hálózati nyomtatók) tévén további megtakarítások érhetőek el. A géppark egységesítése és megújítása segítségével a leállások okozta költségtöbbletek, a javítási kiadások mérsékelhetők. Az adózási rendszer elektronizálása közvetlen megtakarítást jelent a vállalati szférának, a kis- és középvállalati körnek.

Jövedelemtermelő szolgáltatások

A közigazgatás által kezelt információk közül vannak olyanok, melyek eredeti szolgáltatási formájukban kötelező szolgáltatások, de némi fejlesztéssel és kombinációval már kényelmi szolgáltatássá emelhetőek. A kényelmi szolgáltatásokért az ügyfelektől díjat lehet kérni. Az így befolyó összegből újabb kényelmi szolgáltatások indíthatók, így a szervezet fokozatosan fejlesztheti szolgáltató jellegét. Formáját tekintve a következő lehetséges csoportot kínálgatik a bevételsterzésre:

- **IVR Audiofix:** az IVR rendszerek olyan változata, ahol a szervezet általában valamilyen információt szolgáltat az ügyfél számára és a használat az időtartamtól függetlenül egy fix összeget terhelnek az ügyfél számlájára (a telefontársaságon keresztül).
- **Emeltdíjas SMS:** az audiofixhez hasonlóan egy összegben terhelik az interakcióért járó díjat. Az emeltdíjas SMS-es tarifálása a GSM operátorok által előre meghatározott sávokon működik. Az SMS a legkönnyebben és jelenleg leginkább elterjeszhető kommunikációs forma, hiszen információ adására és vételére egyaránt alkalmas. Azonban szűk keresztmetszetet jelent az SMS-enként elérhető max. 160 karakter.
- **Helyzet-meghatározó mobil szolgáltatások nyújtása.**

- **Fizetős webhelyek:** Könnyen megoldható, hogy a szervezet számára rendelkezésre álló, üzletileg hasznosítható információkat a nyilvánosság elől jelszóval és belépő-azonosítóval védjük.
- **Emelt szintű online szolgáltatások nyújtása:** pl.: e-piacterek létrehozása.
- **Marketing lehetőségek kihasználása,** reklámhelyek értékesítése, üzleti célú hírlevelek küldése.
- **Az önkormányzati adatvagyon másodlagos hasznosításának lehetősége.**
- **Üzleti jellegű tartalomszolgáltatás nyújtása.**

IX. A STRATÉGIAMEGVALÓSÍTÁS KOCCÁZATAI

Az informatikai stratégia megvalósítása során számos tényező merülhet fel, amely a stratégia elképzelt megvalósítási pályáját módosíthatja, ezért fontos a várhatóan felmerülő kockázatokkal tisztában lenni és azon pontokat figyelemmel kísélni, amelyek a stratégia megvalósulására nézve a legjelentősebb kockázatokat képviselik.

A kockázatok számos területen merülhetnek fel, melyek kezelése a legtöbb esetben tudatos projektvezetést és hatékony kommunikációt kívánnak. A legfontosabb kockázatok a következők:

Pénzügyi kockázati tényezők:

A stratégia teljes körű megvalósítása az önkormányzat költségvetéséből nem lehetséges, ezért mindenképpen szükséges **külső források bevonása. A saját forrású beruházások csak az informatikai eszközpark és rendszerek szinten tartását, minimálás fejlesztését teszik lehetővé.** A költségvetés kiegészítésére jelenleg csak a központi költségvetésből, illetve európai uniós finanszírozással létrehozott pályázatok adnak lehetőséget. Ezen pályázatok meghirdetésének időpontja, a pályázatok támogatási területe jelenleg nem ismert, így a stratégia megvalósításának idő- és projekttervét ez nagyban befolyásolhatja. Ugyanakkor a 2004-ben kiírt pályázatok alapján elképzelhető (pl.: GVOP 4.3.1, GVOP 4.3.2), hogy az önkormányzatok olyan pályázatokon vegyenek részt, amelyek megnyerése esetén **a több éves stratégiai terv elemeinek nagy része egy ütemben megvalósíthatóvá válik.**

A sikeres elbírálást követően további kockázatok lépnek fel, amelyek a pályázati összegek lehívásával, előfinanszírozásával, elszámolásával, az önrész biztosításával kapcsolatban merülhetnek fel.

Kockázati besorolás: „magas szintű”

Kockázat kezelése: A pályázati lehetőségek folyamatos figyelemmel kísérése, tanácsadási szolgáltatások igénybevétele, pályázatokkal kapcsolatos ismeretek egy szervezeti egységhez, vagy személyhez rendelése, valamint kapcsolatok kialakítása informatikai cégekkel.

Együttműködési kockázati tényezők (kistérségi szintű pályázás esetén):

Érdekharmozás – információcseréhez szükséges érdekegyeztetés tekintetében jelentkező kockázatok. A társulás a települési önkormányzatok közös testülete, amelynek a **közös projektek megvalósítására** kell helyezni a hangsúlyt. A fő probléma, hogy az önkormányzatok **belső együttműködése** szervezetenként nincs összehangolva.

Kockázati besorolás: „közepes szintű”

Kockázat kezelése: a **Szervezeti és Működési Szabályzatok összehangolására, az egységes szemléletrendszer** és a kölcsönös érdekek mentén való **együttműködésre** van szükség. A

megvalósítás záloga a „valós idejű” és hatékony kommunikáció, amely a változásokat tudatosítja és elegendő időt ad a felkészülésre.

Ennek garanciális eleme a **kistérségi iroda létszámának bővítése, a dolgozók közreműködése**, a társulás tagjainak megfelelő informálása, illetve az **összehangolt stratégiai irányok** biztosítása.

Szervezeti kockázati tényezők:

A stratégia megvalósítása során az integráció következtében a hivatalon belül szervezeti változások válhatnak szükségessé. Problémát jelenthet, hogy a központosítás eredményeként bizonyos szervezetek karcsúsodhatnak, míg mások jelentősége megnőhet.

Kockázati besorolás: „közepes szintű”

Kockázat kezelése: Hatékony kommunikáció az érintettek fele, mely a változások pozitív hatásaira koncentrálna.

Keresleti oldali kockázatok:

A lakosság körében alacsony az informatikai írástudás, a számítógépek és az internet-kapcsolat elterjedtsége. Ez különösen igaz azon társadalmi csoportokban, amelyek gyakran kerülnek kapcsolatba az önkormányzati hivatallal. Ennek eredményeként várhatóan **a kifejlesztett elektronikus szolgáltatások igénybevétele alacsony lesz.**

Kockázati besorolás: „közepes szintű”

Kockázat kezelése: Az elektronikus szolgáltatások elérhetősége kövesse az igénybevevő lakosság felkészültségét, ugyanakkor járjon előtte is, hogy húzó hatást fejtsen ki a lakosság informatikai igényére. Az interneten elérhető szolgáltatások mellett (előtt) – a fenti okok miatt – célszerű a telefonon keresztüli ügyintézés is kifejlesztetni. Tudatosítani kell a felhasználók számára az elektronikus szolgáltatások igénybevételének előnyeit, valamint a nyilvános internet-elérési pontokon segíteni kell a szolgáltatások használatának megismerését.

Informatikai kockázatok:

Az informatikai beruházás során, ha több IT beszállító különböző alkalmazása kerül bevezetésre, akkor ügyelni kell a kompatibilitási problémákra. A 3. és 4. szintű e-önkormányzás feltétele a teljeskörű back- és front-office integráció, azaz az ügyviteli és szakági alkalmazások integrálása, így az egyes alkalmazások bevezetése során szem előtt kell tartani azok későbbi integrálhatóságát (összekapcsolását más rendszerekkel).

Kockázati besorolás: „közepes szintű”

Kockázat kezelése: Az előbb említett informatikai kockázatokat csökkenti, ha olyan megoldásokat vezet be az önkormányzat, amelyek alkalmasak az interneten és az interneten keresztüli használatra, platform független technológiára (pl.: SQL/Java), illetve szabványokra épülnek.

X. AZ INFORMATIKAI STRATÉGIA HATÁSA A KISTÉRSÉGI INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM FEJLŐDÉSÉRE

Az informatikai stratégia megvalósítása számos területen fogja éreztetni fejlesztő, előremutató hatását. A hatások időbeli lefolyása, érezhetővé válása várhatóan nem forradalmi jellegű, hanem folyamatosan erősödő lesz. A hatások először az önkormányzat belső folyamataiban, munkavégzésében lesznek érezhetőek, amelyek fokozatosan fognak áttérjedni az önkormányzattal kapcsolatban álló lakosságra és vállalkozásokra is. A megvalósítandó stratégia célja az **intelligens, szolgáltató önkormányzattá** válás feltételeinek megteremtése, ami által a kistérség az eddigieknél nagyságrendekkel hatékonyabban használhatja ki turisztikai, gazdasági, kulturális, szellemi és egyéb adottságait, lehetőségeit.

Hatékony szolgáltató közigazgatás

Az elektronikus szolgáltatások bevezetésével az önkormányzattal kapcsolatban álló vállalkozások és állampolgárok magasabb színvonalú szolgáltatásokat vehetnek egyszerűbben, kényelmesebben, gyorsabban igénybe, amely az önkormányzattal szembeni elégedettségüket nagymértékben növelheti.

A lakosság és a vállalkozások számára a szolgáltatások elektronikus úton, otthonról történő intézésének lehetősége a hivatal számára jelentős előnyöket rejt magában. Az elektronikusan kezdeményezett ügyek a hagyományos ügyekhez képest jóval kevesebb élőmunkát igényelnek, ezáltal **csökken a leterheltség**.

A korszerű, elektronikus dokumentumkezelő és workflow rendszernek köszönhetően jelentős változás történik majd a **hivatali munka hatékonyságában**. A digitális formában archivált iratoknak köszönhetően megszűnik az elveszett irat fogalma. Felgyorsul, és átláthatóvá válik a hivatalon belüli iratforgalom, nyilvánvalóvá válik, hogy melyek a lejárt határidejű ügyek, **mérhetővé válik az egyéni munkateljesítmény**, illetve egyértelművé válik a tévedésekkel, visszaélésekkel és késedelmes ügyintézésel kapcsolatos felelősség, megszűnnek a redundáns adatbázisok, a lakosság számára követhetővé válik az ügyek állásának nyomon követése. A digitális alaptérképeken vezetett helyi építésügyi adatokat, a közműtérképet, továbbá az évente frissülő, a digitális térképekkel összevethető légifelvétel-adatbázist is tartalmazó, integrált térinformatikai rendszerek birtokában a hatósági igazgatási tevékenység hatékonysága jelentősen növekszik.

A kistérségi szintű informatikai programok további szinergikus hatásokat, költség és erőforrás megtakarítást jelentenek az önkormányzat számára.

Társadalmi eredmények

A széles információszolgáltatás megvalósulásával a belső közélet fellendül, a lakosság szélesebb körben megismerheti a kínálatot, nő a belső kohézió, lehetőség nyílik arra, hogy az egymástól távolabb eső települések is megismerjék egymást.

Az internet az önkormányzat és a lakosság első számú kommunikációs eszközévé válhat. Ez a médium minden más eszköznél hatékonyabban alkalmas a lakosság interaktív informálására, a naprakész információk közzétételére. A településmarketing és az ügyintézés terén betöltött szerepe mellett nem lebecsülendő az önkormányzati portál közösség-szervező ereje sem, egyfajta „virtuális információs központ” létrejötté. A helyi közélet demokratikusabbá válhat, növekszik az önkormányzat működésének transzparenciája, bővülnek a lakosság részvételi lehetőségei a döntéshozatalban.

A lakosság digitális írástudásának fejlődése

A lakosság nagy részének nincs hozzáférése az új technológiákhoz és kommunikációs eszközökhöz, illetve nem képes ezen eszközök használatára, így a digitális szakadék további szociális polarizációhoz vezethet. A digitális szakadékot a magas költségek, a hozzáférés és a megfelelő képzettség hiánya okozza, bár az életkori és a kulturális tényezők is ugyanilyen fontosak.

Az elektronikus kormányzás kiépülése húzóerőt jelenthet azon állampolgárok számára is, akiknek érdeklődését az internetes tartalmak eddig nem keltették fel, de felismerve az elektronikus ügyintézésből származó megtakarításokat, hasznokat, egyre inkább vonzóknak találják az internetet és az internetes szolgáltatásokat.

Ehhez persze nem elegendő az elektronikus önkormányzati szolgáltatások kifejlesztése, hanem aktív szerepet kell betölteni az emberek tanításában, az információk, az e-írásbeliség megszerzésének támogatásában is.

Az új technológiákat először az iskolákban célszerű népszerűsíteni, ami nemcsak a tanulóknak fog új lehetőséget nyújtani, hanem rajtuk keresztül a szüleik és családjuk érdeklődését is felkeltheti. A felnövekvő új generáció már rendelkezik a megfelelő internetes képességekkel és magas elvárásai vannak az internetes szolgáltatások iránt.

Intézmények fejlődése

Az informatikai fejlesztéseknek köszönhetően az önkormányzat és intézményei közötti információáramlás gyorsasága és naprakészsége felgyorsul, miközben az élőmunka ráfordítás igénye csökken. Az integrált rendszerek lehetővé teszik, hogy a hivatal az intézmények

gazdálkodási, pénzügyi vagy egyéb adatbázisához online módon közvetlenül hozzáférjenek, így a tervezési, vezetői döntési tevékenységek mindig a legfrissebb adatok birtokában történhetnek meg. Az intézmények esetében csökkenhet a - különösen a papír alapú – adminisztrációs teher.

Az önkormányzati portál hatékony működése során javul az intézményekről szóló információellátás is a lakosság és a vállalatok felé. Egyszerűsödhet az intézményekkel való kapcsolatfelvétel, illetve az információk gyors és olcsó internetes közzététele folytán javul az emberek informáltsága a helyi és a térségi lehetőségekről.

Vállalati versenyképesség növekedés

A kis- és középvállalkozások számára különösen fontos, hogy a róluk szóló információk eljussanak a potenciális megrendelőkhöz, ezért olyan megoldások bevezetése a cél, amelyek segítik a kkv-k egymásra találását. Az üzleti szereplők számára a közösségi platformok elősegítik az egyes szolgáltató ágazatok összefonódását, új üzleti modellek kialakítását, a hálózatosodásban rejlő új értékteremtés megvalósulását.

Az önkormányzati adatvagyon felhasználási lehetősége segíti a vállalkozások döntéshozatalát, ami hozzájárul versenyképességük megőrzéséhez, a kistérség gazdasági erejének fejlődéséhez.

MELLÉKLETEK

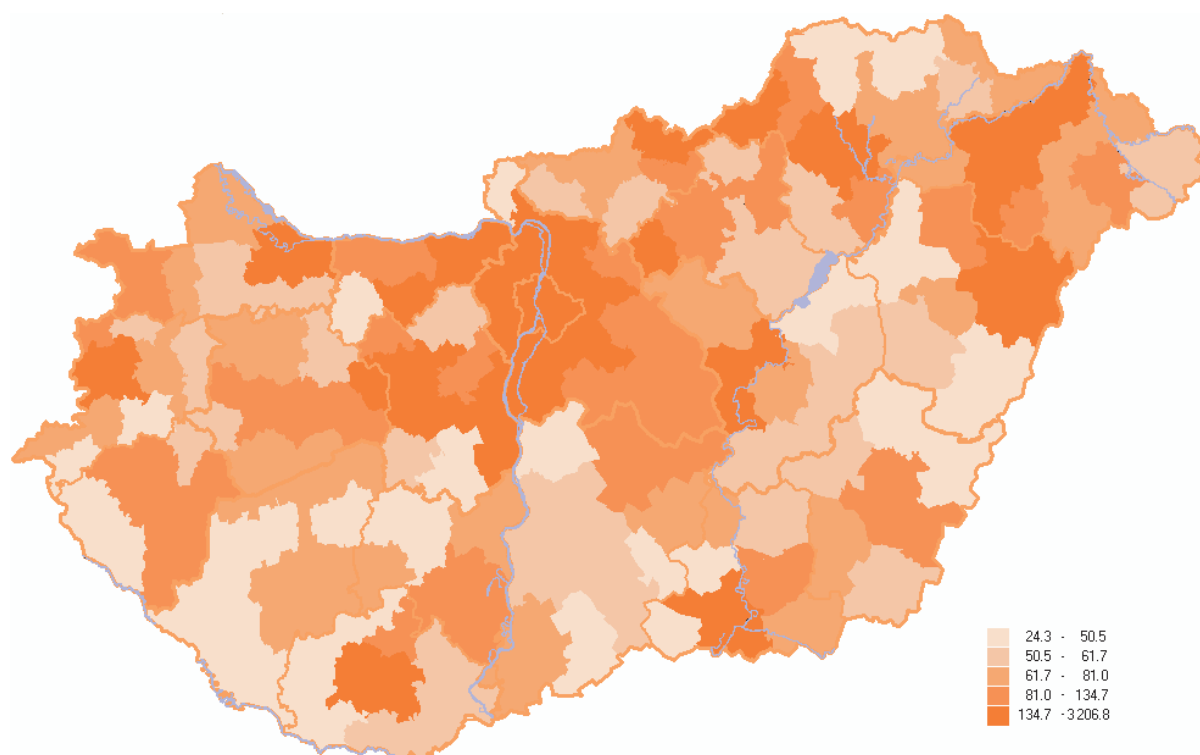
KISTÉRSÉGI ADOTTSÁGOK

Demográfia

Magyarország átlagos népsűrűsége 109 fő/km² volt 2003-ban, ami a népesség folyamatos fogyása miatt évente csökken. A különböző kistérségek népsűrűsége az országban jelentős különbségeket mutat. A ritkábban lakott alföldi, somogyi és dél-duna-tisza-közi területeken az átlagos érték alig negyedét éri el az egy km²-re jutó lakosok száma, míg a nagyobb városokhoz tartozó térségekben (Budapest, Győr, Kőszeg, Pécs, Székesfehérvár, Veszprém, Szeged, Debrecen, Nyíregyháza, Eger, Miskolc) az átlagot jelentősen meghaladó lakossággal találkozunk.

A következő térképen jól látható, hogy Magyarország déli területén fekvő kistérségek népsűrűsége jóval elmarad az északi országrészétől. Ez alól csak a nagyobb központok (Kaposvár, Pécs, Paks, Szeged, Békéscsaba és Hódmezővásárhely) kivételek.

NÉPSŰRŰSÉG KISTÉRSÉGENKÉNT, 2003 (FŐ/KM²)



Az említett nagyvárosokon kívüli területek átlagos népessége 71 fő/km² alatt marad. Ennek főként a ritka településhálózat az oka, azonban nagy szerepet játszik a megélhetési lehetőségek alakulása is. Mint a későbbiekben látni fogjuk, ezeken a ritkán lakott déli területeken a lakosság jövedelmi helyzete is rosszabb, mint az ország többi részén.

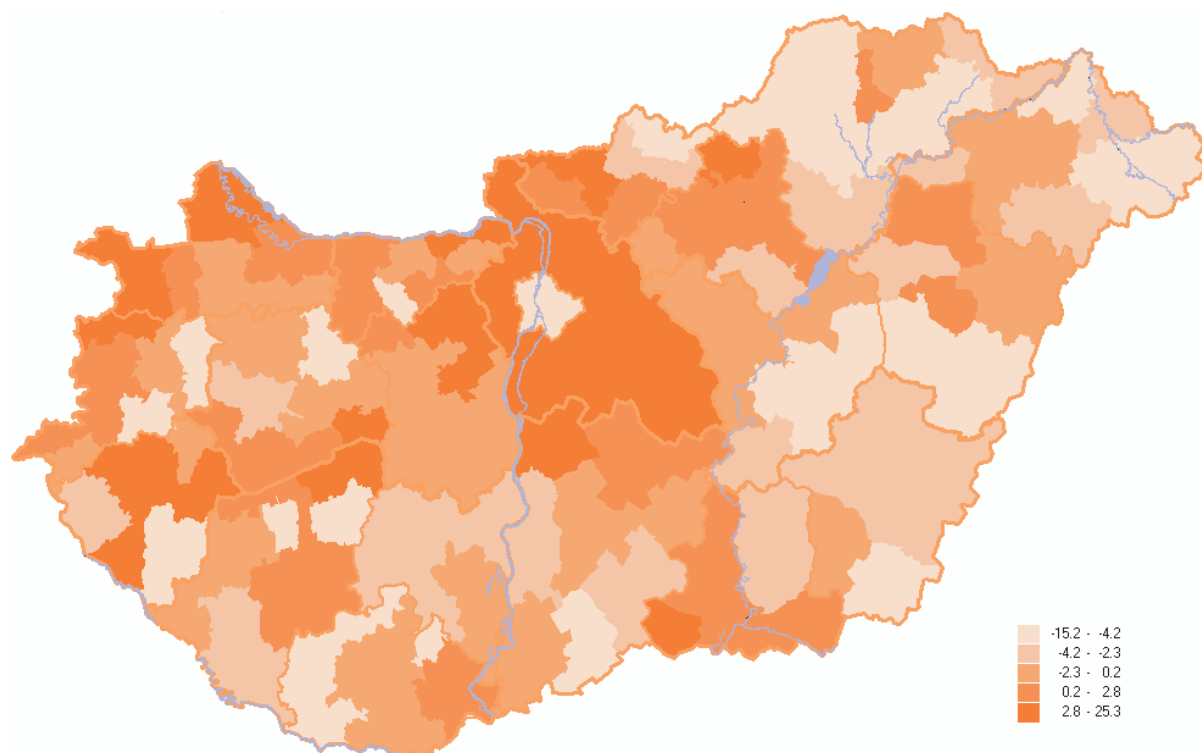
FŐBB DEMOGRÁFIAI ADATOK MAGYARORSZÁGON, 1998 ÉS 2003

	Lakosság (ezer fő)	Népsűrűség (fő/km ²)	Vándorlási egyenleg (ezrelék)
1998			
Edelényi kistérség	38,0	51,4	-2,1‰
Észak-Magyarország	1329	99,0	-2,4‰
Ország összesen	10 319	110,9	0‰
2003			
Edelényi kistérség	37,4	50,5	-6,8‰
Észak-Magyarország	1297	96,6	-3,0‰
Ország összesen	10 155	109,2	0‰

A kistérség településein 2003-ban 37.360-an laktak, ami 50,5 fő/km²-es népsűrűséget jelent. Ez kismértékben elmarad az 1998-as értéktől. Az öt év alatt azonban régiós és országos szinten csökkent a népsűrűség, ami a népességfogyásból következik.

A lakosság természetes fogyásának következtében a többi kistérség esetében is valamelyest nagyobb népsűrűségi értékekkel találkozhatunk, ha az 1998-as állapotokat vizsgáljuk, területi áttrendeződés azonban nem történt.

VÁNDORLÁSI EGYENLEG KISTÉRSÉGENKÉNT 2003-BAN (EZRELEK)



Akárcsak 2003-ban, 1998-ban is a nagyvárosokhoz tartozó kistérségek jelentették a legnépesebb területek központját. Megfigyelhető azonban, hogy Észak-Magyarország kistérségeiben az átlagosnál nagyobb volt a népesség fogyása. Ennek tükrében fontos tény, hogy a kistérséghez

tartozó települések lakossága 1998 és 2003 között 680 fővel, 37.360-ra csökkent. A kistérségben a lakosság csökkenésének okára a fenti térkép ad magyarázatot, melyen az oda- és elvándorlások különbségéből adódó **vándorlási egyenleget** láthatjuk a lakosság arányában. A kistérségben 1998-ban még -2,1‰ volt a vándorlási egyenleg, 2003-ban viszont az elvándorlások aránya a teljes lakosság körében már megközelítette a 7‰-et. Ez több, mint duplája az észak-magyarországi régió átlagának.

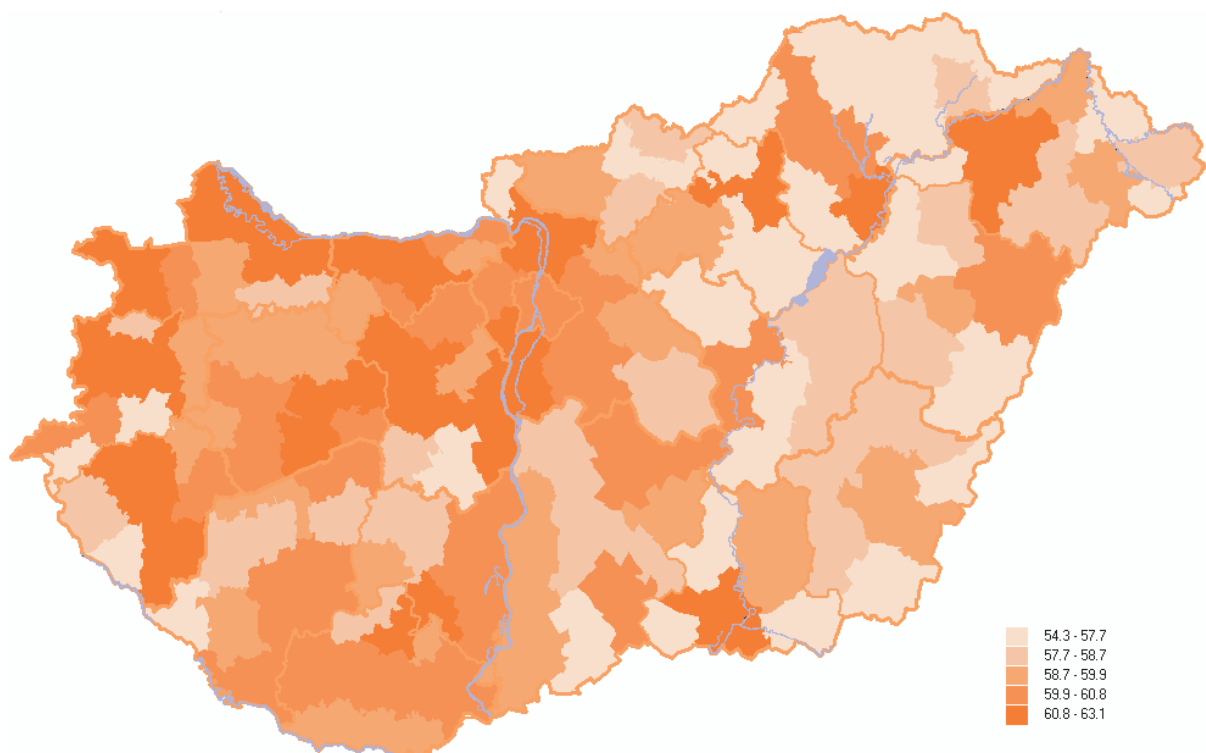
A **lakosság korösszetétele** kismértékben, de változott a vizsgált öt évben. Általános tendencia, hogy az „ország öregszik”, ugyanis a 60 év felettek aránya 19,7%-ról 20,6%-ra emelkedett. Ugyanakkor nőtt a 18-59 éves korosztály aránya is, igaz kisebb mértékben (0,4 százalékponttal). A korcsoport lakosságon belüli aránya 2000-óta nem változott, míg a 60 éven felüliek aránya folyamatosan nőtt. Ennek oka a **18 év alattiak körében megfigyelhető csökkenés**. 1998-ban még a lakosság 20,8%-a tartozott ebbe a korosztályba, 2003-ban pedig már csak 19,5%-a.

AZ EGYES KOROSZTÁLYOK ARÁNYA AZ ÁLLANDÓ NÉPESSÉGBŐL, 1998 ÉS 2003

	0-17	18-59	60-
1998			
Edelényi kistérség	25,8%	55,1%	19,1%
Észak-Magyarország	22,0%	58,3%	19,7%
Ország összesen	20,8%	59,5%	19,7%
2003			
Edelényi kistérség	25,1%	55,5%	19,5%
Észak-Magyarország	20,9%	58,6%	20,6%
Ország összesen	19,5%	59,9%	20,6%

A kistérségben 1998-ban magas volt a fiatal korosztály aránya. 2003-ra az arány csökkent, de az országos átlagot még így is nagymértékben felülmúlja: az országban 19,5% volt a 18 éven aluliak aránya a népességen belül, míg a kistérségben átlagosan 25,1%.

A 18-59 ÉVESEK ARÁNYA A LAKOSSÁG KÖRÉBEN, 2003



A kistérségben 2003-ban az aktív korosztály aránya (55,5%) jelentősen elmaradt mind a régiós, mind az országos átlagtól. Igaz ez gazdaságilag és demográfiailag negatív képet fest a későbbiekre vonatkozóan, ugyanakkor a 18 év alattiak súlya nagyon magas (25,1%), ami középtávon kedvezni fog a munkaerőpiac kínálatában. 1998-hoz képest az aktívak aránya csak kismértékben emelkedett a lakosságon belül, a növekedés mértéke megegyezik az országos átlaggal.

Jövedelmi különbségek

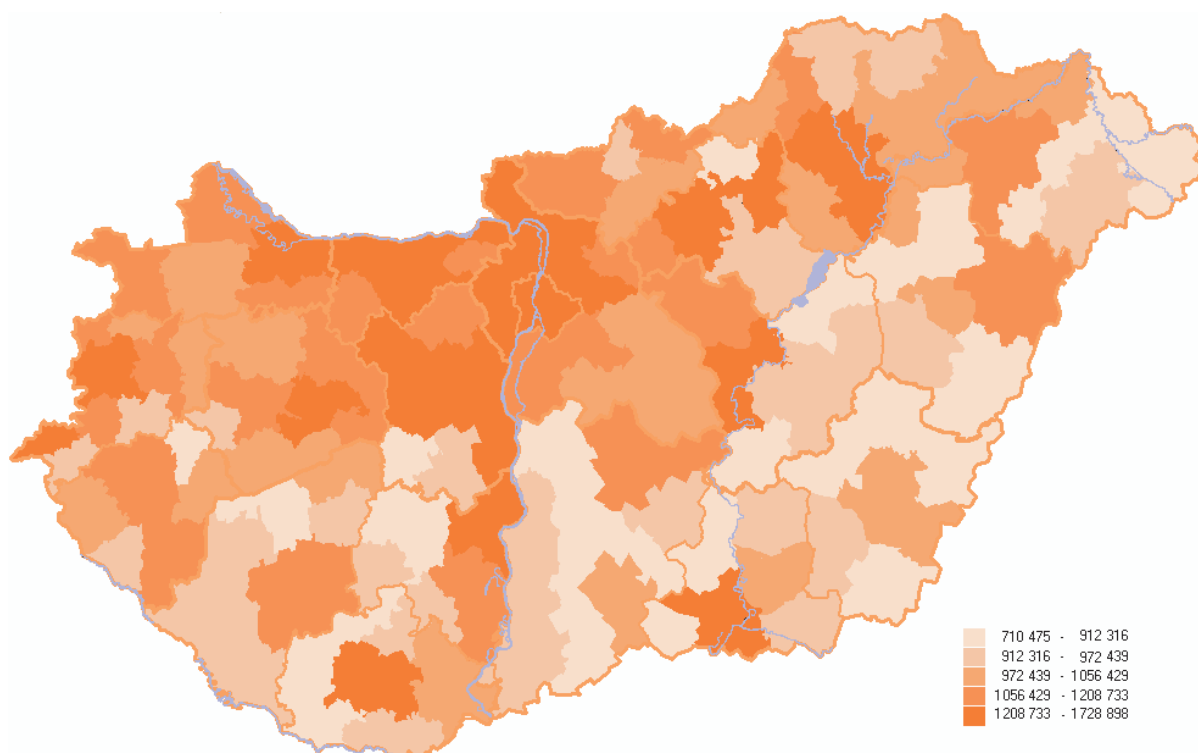
Magyarországon az **egy adózóra jutó munkaviszonyból származó évi bruttó átlagjövedelem** 2003-ban 1 110 ezer Ft volt. A jövedelmek 1998 és 2003 között nominálértéken évente 15,3%-kal növekedtek. Reálértéken már jóval alacsonyabb az éves növekedés üteme, mindössze 7%. Ugyanakkor az egy adózóra jutó munkaviszonyból származó jövedelem 1998-ban még csak 83%-kát érte el az egy adózóra jutó összes jövedelemnek, 2003-ban pedig már 89% volt ugyanez az arány. Mindez azt jelenti, hogy **nőtt a munkaviszonyból származó jövedelem nagysága** az összes – kimutatott – jövedelemen belül.

EGY ADÓZÓRA JUTÓ MUNKAVISZONYBÓL SZÁRMAZÓ ÉS ÖSSZES BRUTTÓ JÖVEDELEM (EZER FT)

	Edelényi kistérség	Észak-Magyarország	Ország összesen
1998			
Adózók száma (fő)	10 982	490 825	4 239 696
Egy főre eső munkaviszonyból származó bruttó jövedelem (ezer Ft)	412	493	544
Egy főre eső összes bruttó jövedelem (ezer Ft)	486	582	657
2003			
Adózók száma (fő)	11 407	498 294	4 425 338
Egy főre eső munkaviszonyból származó bruttó jövedelem (ezer Ft)	864	1 017	1 110
Egy főre eső összes bruttó jövedelem (ezer Ft)	968	1 129	1 245
Munkaviszonyból származó bruttó jövedelem éves átlagos növekedése			15,3%
Munkaviszonyból származó bruttó jövedelem éves átlagos reálnövekedése			7,0%

Kistérségi szinten jelentős ingadozást láthatunk az egy főre jutó összes jövedelem tekintetében. A legrosszabb helyzetű kistérségekben az egy főre jutó jövedelem alig éri el a 800 ezer forintot, míg a gazdagabb térségekben jóval meghaladja az 1,3 millió forintot. Ezek a kiugróan magas eltérések felhívják a figyelmet arra, hogy az egyes régiók között nagyon nagy különbség van, így a már-már közhelyként hangzó „mélyül a szakadék” kifejezés sajnos a valódi helyzetet tükrözi.

AZ EGY FŐRE JUTÓ ÖSSZES BRUTTÓ JÖVEDELEM ÁTLAGOS NAGYSÁGA KISTÉRSÉGENKÉNT, 2003 (FORINT)



A kistérség településein az egy főre jutó munkaviszonyból származó jövedelem nagysága 2003-ban 864 ezer forint volt, mely még az átlag alattinak számító Észak-Magyarország értékétől (1.017 ezer forint) is elmaradt, **az országos átlagnak pedig mindössze 78%-a volt.** Az egy főre jutó összes bruttó jövedelem tekintetében hasonlóan kedvezőtlen a helyzet, hiszen a 968 ezer forintos egy főre jutó átlag jóval elmarad az 1.245 ezer forintos országos átlagtól.

Vállalati szféra

A kistérség településein 2003-ban mindössze 238 kettős könyvvitelt vezető vállalkozás működött.

FŐBB VÁLLALATI ADATOK, 2003

	Edelényi kistérség	Észak-Magyarország	Üzleti szféra összesen
Kettős könyvvitelt vezető cégek száma (darab)	238	15 828	225 168
Egy cégre jutó foglalkoztatottak száma (fő)	8,8	10,2	9,4
Egy cégre jutó nettó árbevétel (millió forint)	72,4	140,0	198,2
Átlagos adózás előtti eredmény (millió forint)	2,8	6,8	13,1

A települések vállalatai jóval az üzleti szféra átlaga alatt teljesítettek 2003-ban, átlagosan 2,8 millió forint adózás előtti nyereséget elérve. Az alacsony érték egyrészt a szintén jelentős különbségeket mutató átlagos nettó árbevétel nagyságára, másrészt az átlagosnál kisebb vállalati méretekre vezethető vissza.

2003-ban a társulás vállalatainál alacsony (8,8 fő) volt az egy cégre jutó átlagos foglalkoztatotti létszám, ami arra utal, hogy a nagyobb vállalkozások a jobb infrastrukturális feltételek miatt inkább a térség központjainak számító nagyvárosokat (Miskolc, Sátoraljaújhely) választják székhelyül.

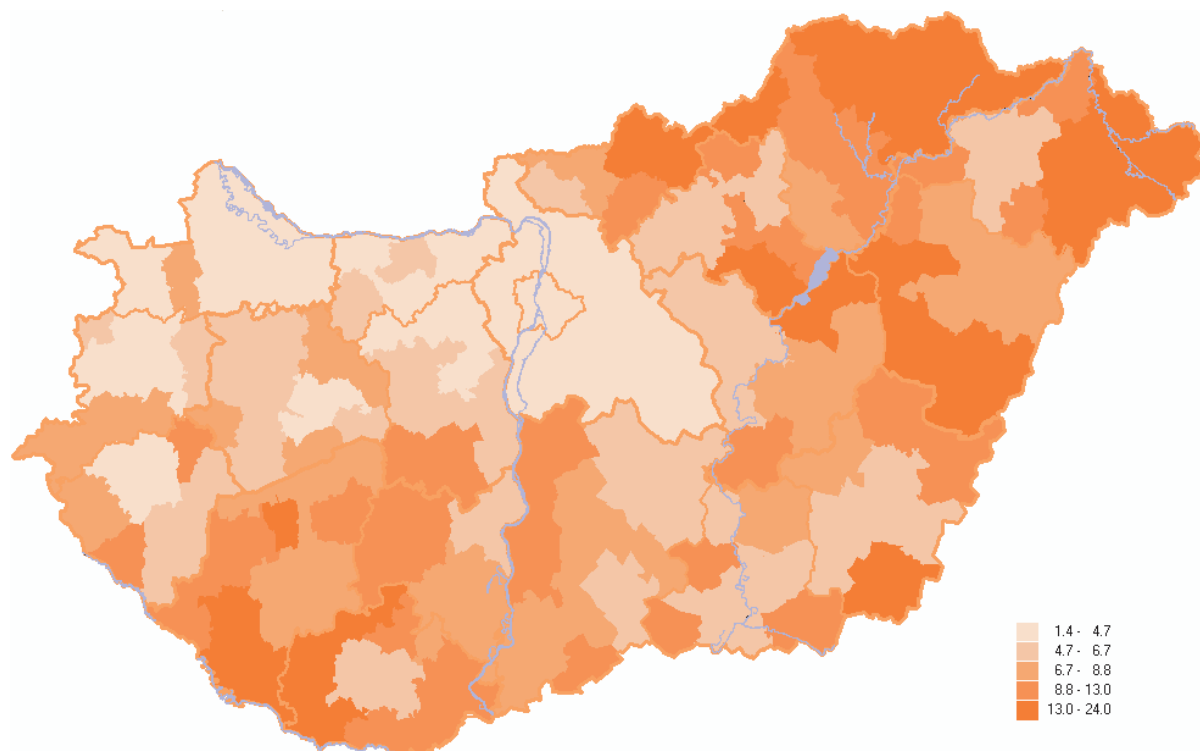
Munkanélküliségi adatok

1999 és 2001 között országos viszonylatban folyamatosan csökkent a regisztrált munkanélküliek száma, majd 2002-re megugrott, elérve a 374 ezer főt. 2003-ban kismértékben ugyan, de számuk tovább emelkedett.

	munkanélküliek száma (ezer fő)	lakosság (ezer fő)	18-59 éves lakosság (ezer fő)	aktivitási ráta	munkanélküliségi ráta az aktív lakosság körében
1998					
Edelényi kistérség	2,861	38,0	20,9	55,1%	13,7%
Észak-Magyarország	76,5	1 329	774	58,3%	9,8%
Ország összesen	379,3	10 319	6 143	59,5%	6,2%
2003					
Edelényi kistérség	4,362	37,4	20,7	55,5%	21,1%
Észak-Magyarország	84,7	1 297	760	58,6%	11,1%
Ország összesen	388,0	10 155	6 086	59,9%	6,4%

Az aktivitási ráta az évek folyamán nem változott jelentősen, így a munkanélküliségi ráta változásának mértéke a regisztrált munkanélküliek számának változását tükrözi. Országos átlagban a munkaképes korú (18-59) lakosság 6,4%-a volt munkanélküli 2003-ben, míg egy évvel korábban csak 6,1%.

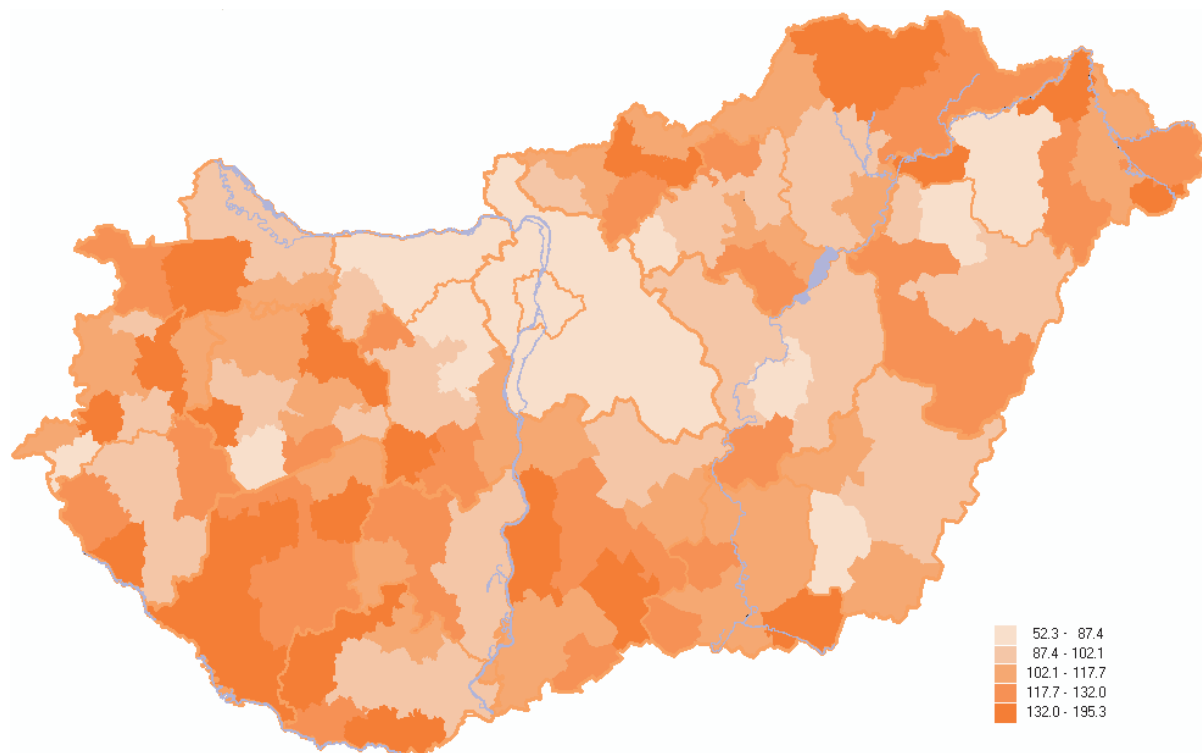
MUNKANÉLKÜLISÉGI RÁTA AZ AKTÍV KORÚ LAKOSSÁG KÖRÉBEN, 2003



A kistérség településein 1998-ban 2.861 fő volt munkanélküliként regisztrálva, ami 2003-ra jelentősen (1.501 fővel) emelkedett. **Ezzel az aktívak körében 21%-os szintet ért el a munkanélküliek aránya!** Igaz, ez nem ad teljes képet a munkanélküliek valódi számáról, hiszen a „regisztrált” körből sokan kikerülnek. Az észak-magyarországi régió esetében a munkanélküliek száma 8200 fővel nőtt, 11% felé növelve ezzel a munkanélküliségi rátát az aktív lakosság körében.

Mindez a települések nagyon hátrányos helyzetét jelzi, hiszen a vállalatok hiánya jelentősen rontja a munkakínálatot.

A MUNKANÉLKÜLISÉGI RÁTA VÁLTOZÁSA 1998 ÉS 2003 KÖZÖTT (1998=100)



Turizmus

2003-ban a kistérség települései 429 kereskedelmi szálláshellyel rendelkeztek, szemben az 1998-as 170 férőhellyel. Az eltöltött vendégéjszakák száma 1998-ban 11.320 volt, melynek alig 7-8%-át a külföldiek elszállásolása adta. 2003-ra ez a szám 16.055-re emelkedett, igaz a külföldi vendégek súlya 7% alá csökkent. A települések kiskereskedelmi üzleteinek száma 1998 és 2003 között 9%-kal (35 darabbal) növe 427-re változott, miközben régiós, valamint országos szinten 15%, illetve 17% volt a gyarapodás mértéke.

	Kiskereskedelmi üzletek száma (gyógyszertárak nélkül)	Vendégéjszakák száma a kereskedelmi szálláshelyeken	Külföldiek által eltöltött vendégéjszakák száma a kereskedelmi szálláshelyeken	Összes kereskedelmi szálláshely szállásférőhelyeinek száma
1998				
Edelényi kistérség	392	11 319	864	170
Észak-Magyarország	15 919	1 375 413	318 374	29 282
Ország összesen	141 026	16 915 849	10 137 686	287 102
2003				
Edelényi kistérség	427	16 055	1 110	429
Észak-Magyarország	18 237	1 534 617	258 134	37 498
Ország összesen	165 244	18 611 114	10 040 338	347 277

Internet-használati szokások

A kistérség településein összesen 37.360 fő él, akik közül a 15 év felettek közel 29.700 főt tesznek ki. Amennyiben a 15 év feletti lakosság országos internet-hozzáférési arányát vesszük alapul, akkor körülbelül 6.650-6.700 fő fér helyi szinten valamilyen formában a világhálóhoz. Az internethez hozzáférők körben – az észak-magyarországi régió átlaga alapján – **körülbelül 5.200 főre tehető az internetet használók aránya**, azaz ennyi potenciális felhasználója lehet az e-ügyintézési szolgáltatásoknak helyi szinten. A hazai lakossági internethasználati szokások alapján az internetezők (a havi legalább egy alkalommal netezők) közel 27%-a használja a világhálót ügyintézésre, azaz kevesebb mint 1.400 fő az, aki jelenleg potenciálisan az interneten keresztül intézné önkormányzati ügyeit. Ugyanakkor az internetezők körében sokkal magasabb az iskolai végzettség szintje, így kevésbé valószínű, hogy az ügyintézésnél személyes segítségre lennének rászorulva.

A legalább 1 főt foglalkoztató társas vállalkozások száma a 46 településen 265 volt 2005 harmadik negyedében, amelyből – az országos átlag alapján becsülve – 162-168 rendelkezhet internet előfizetéssel. Ez az a kör, amely potenciális felhasználója lehet az e-ügyintézésnek (elsősorban az adózással kapcsolatos ügyek miatt).

Távközlési helyzet

Az Edelényi kistérség településein 2003-ban összesen 37.360-an laktak. Ugyanebben az évben a kábeltelevíziós hálózatba összesen 7.063 lakás volt bekapcsolva, míg 7.866 távbeszélő fővonalra volt előfizetés. Ezek alapján a kistérségben 1000 lakosra átlagosan 189 kábeltelevíziós és 211 távbeszélő fővonalra vonatkozó előfizetés jutott.

EDELÉNYI KISTÉRSÉG TÖBBCÉLÚ TÁRSULÁSA E-KÖZIGAZGATÁSI ÉS INFORMATIKAI STRATÉGIÁJA

TÁVBESZÉLŐ FŐVONALAK ÉS KÁBEL-TELEVÍZIÓ ELŐFIZETŐK SZÁMA, 2003

Település	Kábeltelevíziós hálózatba bekapcsolt lakások száma	Távbeszélő fővonalak száma (ISDN vonalakkal együtt)	Lakosság (fő)	Kábeltelevíziós hálózatba bekapcsolt lakások száma 1000 lakosra	Távbeszélő fővonalak száma (ISDN vonalakkal együtt) 1000 lakosra
Abod	-	68	269	-	253
Balajt	-	82	474	-	173
Becskeháza	-	15	50	-	300
Bódvalenke	-	16	188	-	85
Bódvarákó	-	32	137	-	234
Bódvaszilás	320	312	1 251	256	249
Boldva	326	399	2 549	128	157
Borsodszirák	308	225	1 236	249	182
Damak	-	62	251	-	247
Debréte	-	15	27	-	556
Edelény	2 401	2 854	11 241	214	254
Égerszög	-	36	82	-	439
Galvács	-	43	113	-	381
Hangács	187	138	688	272	201
Hegymeg	35	36	125	280	288
Hidvégdárdó	280	173	745	376	232
Irota	36	29	118	305	246
Jósvafő	110	113	351	313	322
Komját	112	79	334	335	237
Ládbesenyő	-	64	325	-	197
Lak	167	101	640	261	158
Martonyi	151	77	549	275	140
Meszes	90	60	230	391	261
Nyomár	103	63	325	317	194
Perkupa	180	218	967	186	225
Rakaca	-	115	884	-	130
Rakacaszend	-	60	414	-	145
Szakácsi	34	26	154	221	169
Szalonna	251	218	1 070	235	204
Szendrő	931	848	4 401	212	193
Szendrőlád	-	175	1 815	-	96
Szin	160	100	815	196	123
Szinpetri	80	39	269	297	145
Szögliget	242	230	804	301	286
Szőlősdárdó	-	53	151	-	351
Szuhogy	294	246	1 232	239	200
Teresztenye	-	16	29	-	552
Tomor	55	80	277	199	289
Tomabarakony	-	11	35	-	314
Tomakápolna	8	13	19	421	684
Tomanádaska	-	72	584	-	123
Tomaszentandrás	100	73	296	338	247
Tomaszentjakab	-	67	270	-	248
Varbóc	-	25	67	-	373
Viszló	-	27	93	-	290
Ziliz	102	82	415	246	198
Kistérség összesen	7 063	7 886	37 359	189	211

A MAGYAR INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM STRATÉGIA E-ÖNKORMÁNYZATI STRATÉGIÁJÁBAN MEGFOGALMAZOTT E-ÖNKORMÁNYZAT STRATÉGIA – JÖVŐKÉP MEGOLDÁSTÉRKÉPE

E-ügyintézés: az önkormányzati ügyintézési szolgáltatások elektronizálása

Az e-ügyintézés megvalósítja az EU eEurope programjának „Common List of Basic Public Services” ajánlásában megfogalmazott mind a négy szolgáltatási szintet, s biztosítja az ügyfelek részére is a függőben lévő ügyeik elektronikus követését. (Minden szint megvalósítása önállóan is működőképes rendszert eredményez, s minden szint bevezetése egy-egy újabb komoly lépés a szolgáltató önkormányzat, ügyfél-barát közigazgatás megvalósítása irányában). A szolgáltatások harmadik és negyedik szintjéhez szükséges a minősített fokozatú elektronikus aláírás használata (amelyre államigazgatási eljárásokban, önkormányzati ügyekben, közjegyzői ellenjegyzéshez, ügyvédi aláíráshoz, sőt nagyobb értékű tranzakció esetén elektronikus beszerzéshez is szükség lehet).

Az elektronikus aláírást „A 2001. évi tv. Az elektronikus aláírásról” c. törvény rögzíti. A Hírközlési Főfelügyelet már két minősített biztonságú aláírás-hitelesítő szervezetet is regisztrált, az önkormányzati, közigazgatási alkalmazáshoz azonban a jelenlegi szabályozás korszerűsítése is szükséges (lásd például az önkormányzati ügyiratkezelést szabályozó 38/1998. (IX.4) sz. BM rendeletet a jelen dokumentációnak az önkormányzatok működése jogi környezetét bemutató pontjában).

A harmadik és negyedik szint használata szintén feltételezi a széles funkcionalitást megvalósító, egymással és a front-office rendszerrel is integrált back-office alrendszerek meglétét e nélkül ezen szintek működése nem lehetséges. Az e-ügyintézés mint szolgáltatás értékelési szempontjai az EU-ban:

- a különböző ügytípusok milyen arányban szerepelnek a négy szint valamelyikében;
- milyen arányban érhetőek el a különböző szintű on-line szolgáltatások;
- az on-line szolgáltatásokat milyen arányban használják az ügyfelek.

Nem elegendő tehát az önkormányzati oldalt fejleszteni, a településeken is ki kell építeni ezekhez az információkhoz való közösségi hozzáférés lehetőségeit (teleházak, könyvtárak, egyéb közösségi hozzáférési lehetőségek). A kistelepülések rendelkeznek fajlagosan a legkevesebb hozzáférési lehetőséggel, így e településeken feltehetően alacsonyabb az „elektronikus írástudással” rendelkezők száma, de kevesebb a helyi önkormányzatok által nyújtott, azaz a helyben elérhető közigazgatási szolgáltatások száma is. Ahhoz, hogy a kisebb és nagyobb településen lakók egyenlő szolgáltatásokban részesülhessenek, szükséges, hogy a kisebb településeken is legyen megfelelő számú közösségi hozzáférési pont, hogy a legalább a helyben nem elérhető szolgáltatásokat

döntően elektronikusan intézhető. Növelheti a szolgáltatás komplexitását az ügyfelek szempontjából, ha további, jelentősebb ügyfélforgalommal rendelkező szervezetek is csatlakoznak a rendszerhez (APEH, földhivatalok, közüzemi szolgáltatók stb.). Tekintettel arra, hogy még hosszú ideig nem feltételezhetjük azt, hogy önkormányzatok minden egyes ügyfele minden szempontból képes lesz valamennyi ügy kizárólag elektronikus úton történő intézésére, a harmadik és negyedik szolgáltatási szint (l. a következő bekezdéseket) bevezetése esetén sem javasoljuk a papíralapú ügyintézés és ezzel együtt a második szintként megjelölt szolgáltatás megszüntetését.

Első szint: on-line információk a közigazgatási szolgáltatásokról

Az ügyleírások kereshetők, ill. elérhetők interneten keresztül, azaz az ügyfél előzetesen tájékozódhat az ügyek intézésének módjáról (beleértve a szükséges nyomtatványokat, az illeték mértékét, lerovásának módját, a bemutatandó okmányokat és így tovább). A tájékozott ügyfél megjelenése csökkenti az ügyintézéshez szükséges időt (mind az ügyfél, mind a hivatal esetében), s az előzetesen tájékozódó ügyfelek vonatkozásában érdemi ügyeket intéző munkatársak mentesülnek az ügyféltájékoztatás feladatától, munkaidejük nagyobb részét fordíthatják az ügyek elintézésére (az állampolgárok leggyakrabban, évente több mint 6 alkalommal, információszerezés miatt fordulnak valamely közhivatalhoz). Az ügyfelek ügyintézéshez kapcsolódó utazásainak egy része is feleslegessé válhat az on-line információszerezés révén.

Az igazgatási ügyvitel mellett a polgármesteri hivatalok alapvető feladata a polgárok és szervezeteik, a partnerek és az ügyfelek ügymeneten kívüli, jogkövetkezménnyel jellemzően nem bíró tájékoztatása, valamint a konkrét igazgatási-hatósági ügyek menetéről történő, jellemzően jogkövetkezménnyel járó felvilágosítása is. A felvilágosítást hatékonyan segítő eszköz lehet az egyes önkormányzatok kötelező és önként vállalt feladat- és hatáskörei leírásának megjelenése az interneten.

Második szint: (űrlapok, formanyomtatványok letöltése)

Az ügyleírásokon túl az ügyek intézéséhez szükséges űrlapok, nyomtatványok letölthetők, kinyomtathatók, így nem kell az ügyfélnek azok beszerzéséről külön gondoskodni, s tovább csökkenhet az ügyintézésre fordítható idő is.

Harmadik szint: nyomtatványok, (űrlapok on-line kitöltése, hitelesítése)

Az ügyleírásokon túl az ügyek intézéséhez szükséges űrlapok, nyomtatványok a képernyőn kitölthetők, majd hitelesítve elküldhetők a hivatal részére. (Az illeték, díj lerovása itt még nem feltétlenül történik elektronikusan, hanem pl. csekken kell azt befizetni.)

Negyedik szint: teljes elektronizált ügyintézés (döntés, kézbesítés, illeték stb.)

Az ügyintézés azon módja, mely a folyamat egyetlen fázisában sem igényli az ügyfelek fizikai megjelenését, személyes jelenlétét, így kényelmesen, gyorsan, tér- és időbeli korlátok nélkül intézhetjük el ügyeinket, s a rendszer teljes egészében képes alkalmazkodni minden ügyfél igényeihez. Körültekintően kell mérlegelni, hogy mely ügyek, ügytípusok esetében van lehetőség az ügyintézés eme szintjének megvalósítására. Az uniós dokumentumok is megjegyzik, hogy nem minden ügyet tartanak alkalmasnak ily módon történő intézésre.

Függőben lévő ügyek elektronikus követése

Lehetővé teszi az önkormányzatok ügyfelei számára, hogy függőben (ügyintézés alatt) lévő ügyeiket, azok előrehaladását naprakészen és elektronikus úton, on-line ellenőrizhessék, követhessék, ugyanakkor kétirányú interaktivitást is biztosít. Megvalósításához előfeltétel a teljes körű elektronikus ügyintézés (negyedik szint) működése. A szolgáltatás bevezetése nagyon komoly előrelépést jelent a szolgáltató önkormányzat, az ügyfél-barát közigazgatás megvalósítása terén.

E-ügyfélkezelés: az önkormányzati ügyfél-kapcsolattartás automatizálása

Call center

A felmérések azt bizonyítják, hogy jelentős lakossági csoportok technikai okok és/vagy ismerethiány miatt nem képesek, illetve nem hajlandók internetet használni ügyeik elintézéséhez, valamint jelentős az igény, hogy ne legyen teljesen személytelen minden esetben az ügyintézés. Ezt a problémát orvosolhatja a call center szolgáltatások bevezetése.

A call center jelentős mértékben képes hatékonyabbá tenni a nagy ügyfélforgalmat lebonyolító szervezetek ügyfélkapcsolat-kezelési, ügyfélszolgálati tevékenységeit, folyamatait. Egyszerre jelent technológiát, módszert, ügyfélkapcsolat-kezelési filozófiát. Szolgáltatásai: aktuális információk, lekérdezési lehetőség ügyfelek részére, ügyfél-reklamációk, ügyféladatok módosítása bejelentésének fogadása, tranzakciók indítása, információgyűjtés, információszerzés.

A call center bevezetését követően elsődleges érintkezési felület az adott önkormányzati intézmény, pl. polgármesteri hivatal és az ügyfelek között, így döntő szerepe van abban, hogy az ügyfelek milyen képet alakítanak ki a hivatalról. A call center hardver és a szoftver oldala a funkcionalitást, a megbízhatóságot, rendelkezésre állást képviseli, míg az ügyintézők felkészültsége, kellemes hangja, jó modora, segítőkészsége még ennél is döntőbb. Fontos, hogy ez

a műszaki eszközökből, informatikából, folyamatokból és emberekből álló szolgáltatás hogyan illeszkedik a szervezet más folyamataihoz, információs rendszereihez, infrastrukturális elemeihez.

A call center szolgáltatásaiba a minél komplexebb szolgáltatás érdekében az önkormányzati szervek mellett be lehet vonni olyan intézményeket, mint bölcsődék, óvodák, iskolák, egészségügyi, szociális és további intézmények, valamint a helyi közműveket, közüzemi szolgáltatókat és további szervezeteket is. Gazdaságossági, kihasználhatósági szempontokból megfontolandó, hogy települési, kistérségi, regionális vagy esetleg országos call center létrehozása célszerűbb-e.

Az ügyfélkapcsolat-kezelő (CRM) rendszer

A CRM (Customer Relationship Management) megoldások komplex szolgáltatást nyújtó, korszerű rendszerek, amelyek támogatják a nagy ügyélforgalmat lebonyolító szervezetek ügyfélkezelési operatív tevékenységeit, az ügyfélszolgálatot, az ügyfél-interakciókat, valamint az ügyfelekről összegyűlt adatok rendszerezését, standard és ad-hoc elemzését, jelentések készítését, s ez által fontos információk megszerzését.

A CRM megoldások általában információs adattárházra és az internetre épülő, átfogó ügyfélkapcsolat-kezelő rendszerek. A CRM elvégzi az adatok konszolidálását, strukturálását, majd azokat egy egységes adatbázisba helyezi el. Ezzel elősegítik, hogy az ügyfelekről egységes kép alakuljon ki a különböző csatornákon (ügyintézők, call center, elektronikus média stb.) bejutó információkból. A közös adatbázisban elhelyezett információkat az arra illetékesek azonnal elérhetik, ha szükségük van rájuk (pl. ha az ügyféllel kapcsolatba lépnek). Az ügyfelekről felhalmozott információk felhasználásával, korszerű eszközök, pl. "adatbányászás" segítségével összefüggéseket tárnak fel az ügyfelek szokásai, különböző paraméterei és jellemzői között, a feltárt összefüggéseket hasznosíthatják az ügyfélszolgálat, ügyintézés továbbfejlesztése, vagy a költségek optimalizálása során. Egy átfogó CRM alkalmazás megvalósítása komoly beruházást jelent, viszont a nagy ügyélforgalmat lebonyolító, kiterjedt ügyfélkörrel rendelkező szervezetek esetében az ügyfélszolgálati funkciók internetre telepítésével komoly megtakarítás érhető el. A fejlettebb országokban a CRM alapvető eszköze a szolgáltató közigazgatásnak, szolgáltató államnak.

Magyarországon a CRM közigazgatási alkalmazására hosszabb távon kerül majd sor, a lehetőséget valószínűleg a kistérségek és a régiók, mint közigazgatási egységek jelentőségének növekedése teremti majd meg (kistérségi, regionális, ill. esetleg országos CRM szolgáltató központok). A fejlett országokban a CRM alapvető eszköze a szolgáltató államnak, az e-önkormányzatnak, így annak alkalmazásától természetesen mi sem tekinthetünk el. Mint minden más vonatkozásban, a CRM alkalmazása során is maximálisan tekintetbe kell azonban vennünk az adatvédelmi, illetve a személyiséghez fűződő jogokat, a személyi adatok védelmét (1992. évi LXIII. tv. A személyes

adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról, 2003. évi XLVIII. Tv. Az 1992. évi LXIII. törvény módosításáról stb.). Az adatvédelmi törvények, előírások betartása érdekében a közszféra valamennyi rendszerében – s így természetesen a CRM rendszerekben is – az ügyfelek azonosítóját (ID) és adatait – logikai szinten – szigorúan szét kell választani. Az ID és az adatok csak akkor kerülhetnek összekapcsolásra, ha az ügyfél hozzájárulása mellett konkrét ügyintézés (pl. workflow-lépés) folyik. Tehát az ügyfelek szokásainak a feltárása közben az ügyfeleket „virtualizálni” kell (pl. az ID szinten kell maradni, amely szint a tanulságok levonásához elégséges is).

„Önkiszolgáló” alkalmazások interneten keresztül (partnerek)

Az ügyfélkapcsolatok automatizálásának egyik módja a web-es önkiszolgáló alkalmazás, amely az ügyfelek és partnerek (magánszemélyek, közületek, beszállítók, szolgáltatók, civil szervezetek stb.) számára biztosíthat korszerű szolgáltatást. A cél az ügyfél igényeinek minél jobb kielégítése és a költségkímélés.

Közérdekű, közhasznú információk publikálása, településmarketing

Közérdek, közhasznú információk megjelenítése

Az önkormányzati adatvagyon, információk közérdekű, közhasznú része megjelenik az interneten, s elérhetővé, hasznosíthatóvá válik mindenki számára, akit érint, illetve érdekel (lakosság, cégek, vállalkozók, média, civil szervezetek stb.). Az állampolgárok az őket érintő önkormányzati, kistérségi, regionális, kormányzati és EU-s információkhoz on-line módon is hozzájuthatnak. A kormányzati és önkormányzati működésre, illetve döntésekre vonatkozó adatok, információk az interneten keresztül hozzáférhetővé válhatnak.

Az önkormányzati portálon/honlapon megjelenhetnek az önkormányzati szervek, intézmények (iskolák, egészségügy, művelődés, sport stb.) szolgáltatásai mellett a helyi közművek (közüzemi szolgáltatók: gázművek, vízművek, távfűtés) és egyéb szervezetek szolgáltatásai is. Az önkormányzati internetes portál információkat és szolgáltatásokat nyújthat minisztériumok, közigazgatási hivatalok és más szervezetek számára is.

Levelezés, ügyfél – fórum

Az elektronikus levelezéshez rendelkezésre áll az önkormányzati képviselők, bizottsági tagok, a hivatalok vezetőinek, tisztségviselőinek, egyes szakterületeinek elérhetőségi adata, e-mail címe, illetve közvetlenül küldhető üzenet, levél ezen személyek, szervezetek részére (interaktivitás). Az elektronikus ügyfél-fórum lehetőséget biztosít a közérdeklődésre számot tartó témák megvitatására, a különböző vélemények, álláspontok, hozzászólások elektronikus publikálására, a kérdések megvitatására.

Településmarketing

Az önkormányzati internetes portál információkat és szolgáltatásokat nyújthat a település (vagy terület, pl. kistérség, régió) állampolgárai, intézményei, az üzleti élet szereplői és további érdeklődők, pl. bel- és külföldi turisták, ingatlanvásárlók, a kulturális és sport-rendezvények iránt érdeklődők számára. Megismertethetik a hazai és külföldi érdeklődőkkel az adott település, kistérség, régió turisztikai, történelmi, gyógyítási nevezetességeit, kulturális és sportlehetőségeit, szálláshelyeit, vendéglátóhelyeit, eseményeit, rendezvényeit. Mindez elősegítheti az idegenforgalom, a turizmus növekedését, a kereskedelmi szálláshelyek és vendéglátó egységek, rendezvények látogatottságának és bevételeinek növekedést. Elősegíthetik, hogy az adott település, kistérség, régió állampolgárai, vállalkozásai, intézményei megismerjék és ez által még inkább igénybe vegyék a helyi vállalkozók, közép- és kisvállalkozások termékeit, szolgáltatásait. Ide tartozik és fontos a potenciális beruházók, befektetők számára szóló tájékoztatás is a település (terület, pl. kistérség, régió) őket érintő, érdeklő, beruházásokat, fejlesztéseket ösztönző adottságairól, lehetőségeiről, letölthető részletes dokumentumokkal, több nyelven (pl. a magyar mellett angolul, németül, franciául és így tovább). Az érdeklődők számára az interaktivitást is biztosítani kell.

Beszerezés

Az önkormányzatokkal szembeni gazdasági, társadalmi igények, valamint EU-csatlakozásból következő elvárások teljesítése szempontjából is Magyarországon fontos volna az önkormányzatok, kistérségek, régiók közös beszerzésekre irányuló összefogása, illetve a beszerzési folyamatok elektronizálása. Egy elektronikus beszerzést támogató rendszerben a beszerzési tevékenység a következő lépésekből áll:

- a beszerzési (közbeszerzési) eljárásokkal kapcsolatos információk közzététele,
- tárolása mind az ajánlatok kiírása, mind tenderfigyelés területén az ajánlatok elektronikus úton történő fogadása; illetve
- a beszerzés (közbeszerzés) teljes folyamatának az elektronizálása.

Az elektronizált beszerzési rendszerek beszerzése, üzemeltetése a nagyobb helyi önkormányzatok szintjén, egyedileg is megtörténhet (ha pl. az önkormányzat és intézményei összefognak). Ezen a területen is célszerű (előbbieken túl) a területi, települési önkormányzatok összefogása is, mivel így még inkább kihasználhatók a közös beszerzés gazdasági előnyei, s csökkenthetők az elektronikus beszerzési rendszer költségei is.

Az infokommunikációs eszközök fejlettsége ma már lehetővé teszi akár azt is, hogy a teljes önkormányzati szféra beszerzéseit egyetlen központosított elektronikus rendszer szolgálja ki. Mindegyik esetben azonban természetesen az önkormányzatoknak kell döntenie a tekintetben, hogy mely megoldást választják, mely rendszerhez csatlakoznak.

A beszerzések és az elektronizálás szintéziseként tehát jelentős előnyökkel járna olyan elektronikus beszerzési rendszerek kialakítása (pl. kistérségek, régiók részvételével), amelyek a települések polgármesteri hivatalainak és további önkormányzati intézményeinek igényeit, illetve több település igényeit közösen lennének képesek kezelni, így az összefogás segítségével a kisebb önkormányzatok is élvezhetnék a sorozatnagyság révén elérhető kedvezményeket. Az önkormányzatok helyi gazdaságfejlesztő szerepének megfelelően az önkormányzatok, a kistérségi, illetve régiós központok pályázatfigyelő szolgáltatást is végezhetnének az uniós közbeszerzési rendszerbe bekapcsolódva. A közbeszerzéseknek konkrét célja, s ezzel összefüggésben jelentős jogi szabályozási háttere van. Meg kell vizsgálni, hogy ez mennyire teszi lehetővé az elektronikus közbeszerzési rendszerek alkalmazását, s hogy szükséges-e, s hogy lehet-e ezeket a jogszabályokat úgy módosítani, hogy azok lehetővé tegyék az elektronikus közbeszerzési rendszerek használatát. Úgy gondoljuk, hogy az elektronikus közbeszerzés megfelelő technikai és jogi háttér esetén – gazdasági előnyein túl – komoly mértékben elősegítheti a közbeszerzés céljai elérését.

E-önkormányzás

Az egyik modul a képviselő-testület és a bizottságok munkáját hivatott hatékonyan támogatni (elő-készítés – meghívók, napirendek, előterjesztések szétküldése, lebonyolítás – szavazatszámolás, hozzászólások, jegyzőkönyvek, szavazások archiválása és így tovább). A másik modul révén a helyi elektronikus népszavazás infrastruktúráját biztosítja, s segítségével az állampolgárok saját vagy közösségi internet hozzáférési pontokon lévő számítógépről, interneten keresztül szavazhatnak. A saját internet hozzáférési pontokról történő népszavazás titkossága és a visszaélési lehetőségek megakadályozása itt együttes követelmény, amelynek teljesítéséről és jogi garanciáiról természetesen gondoskodni kell. Ugyanakkor ez a „népszavazó” funkció komoly segítséget jelentene mind a négyévenként sora kerülő polgármester- és képviselő-választások (települések, majd régiók szintjén is), mind pedig a legkülönbözőbb témákban megtartott, „soron kívüli” helyi népszavazások gyors, egyszerű, költségkímélő lebonyolításában.

Az elektronikus szavazás segítségével gyakrabban lehetne népszavazást tartani, s így több kérdést lehetne ezen a módon eldönteni, mint hagyományos szavazás esetén, így ez hozzájárulhat a helyi demokrácia kiterjesztéséhez.

Belső „ügyfelek” kezelése

On-line információszolgáltatás

Az önkormányzati szerveken (képviselő-testület, bizottságok, polgármesteri hivatal, intézmények, közhasznú és gazdasági társaságok) belüli és az e szervek közötti kommunikáció korszerű, fontos eszköze. Más érintettek számára is elérhetővé, hasznosíthatóvá teszi a különböző személyeknél, szervezeti egységeknél, illetve szervezeteknél meglévő tudást, információkat, eljuttatja a tudást, az információt mindazokhoz, akiknek arra szüksége van.

Önkiszolgáló alkalmazások

A képviselők, az önkormányzati szervek vezetői és munkatársai számára biztosíthatja például a személyi adatok bevitelét, megváltoztatását, szabadságigény felvitelét és egyéb funkciókat. A cél a gyors, kényelmes belső ügyintézés és a költségkímélés.

Közigazgatási alkalmazások

Az egyes közigazgatási modulok egy-egy feladatcsoport támogatását valósítják meg, s e modulok jelentik az e-ügyintézés „háttérét”. A közigazgatási moduloknak a hatékony ügyintézés elősegítése érdekében együtt kell működni az e-ügyintézéssel (ez az on-line űrlapkitöltés és –hitelesítés, valamint a teljes elektronikus ügyintézés esetében alapfeltétel), további front-office és back-office modulokkal, valamint természetesen egymással is.

A közigazgatás-ügyvitel az ügykezelést és az ügyintézést jelenti, az ügykezelés az irat-előállításból és az iratkezelésből áll. Lényeges követelmény, hogy az ügyviteli ügyintéző rendszerek ne csak döntés-előkészítésre, döntéskezelésre legyenek alkalmasak, hanem épüljenek be az ügyintézés teljes folyamatába, s az alapadat keletkezésétől az ügyindításon át a döntésig, illetve annak teljesüléséig, végrehajtásáig támogassák azt, biztosítsák a folyamat, az eredmény és a végrehajtás könnyű vezetői ellenőrzését, az ügyfelek tájékoztatását az interneten is.

A regisztrációs jellegű, illetve a gyorsan elvégezhető eljárású ügykategóriákban – pl. adatbázisból dolgozva – tegyék lehetővé az azonnali, vagy rövidített határidőre történő (programozott) ügyintézést. Az anyagi és eljárási jogszabályok – államigazgatási hatósági ügyekben országosan egységes – garantált érvényesítésével haladjon az ügyintézési folyamat, csak az egyes jogszabályi előírások teljesítése esetén léphessen tovább az ügyintéző. A különböző önkormányzati működési területek részben azonos, részben különböző adatkört igényelnek. Az önkormányzati igazgatás három alapadat csoportja, a terület, a népesség, a szervezetek, minden igazgatási cselekvés legalább egyikhez kapcsolódik. Ezen alkalmazásoknak aktuális adatokkal kell dolgozni, integrált információkat kell szolgáltatni. Szükséges a közös adatok központi tárolása (adatbank) és a speciális információk hozzájuk kapcsolása, a hivatalokban vezetett, számos párhuzamos

nyilvántartás ésszerűsítése, egyszerűsítése. A kötelező jelentéseket automatikusan kell tudnia generálni, s lehessen a jelentéseket paraméterezni, illetve új jelentéseket könnyen, egyszerűen (felhasználói szinten) definiálni. El kell érni azt is, hogy a hivatalokban, a számítógép legyen a fő ügyintéző eszköz.

Közigazgatási térinformatika

Az önkormányzatok számos olyan feladatot látnak el (pl. ingatlanvagyon-kataszter, településrendezés, építészet, városfejlesztés, környezetgazdálkodás, közművekkel, természeti erőforrásokkal, mezőgazdasággal, erdőgazdálkodással, kereskedelemmel, iparral, távoli és helyi közlekedéssel kapcsolatos és további feladatok), amelyek esetében a különböző objektumok térbeli elhelyezkedés nem közömbös egy vagy több szempontból, vagyis a közigazgatási adatok egy jelentős része rendelkezik térbeli tulajdonsággal, jellemzővel is. A térbeli és a hozzájuk kapcsolódó numerikus adatok kezelését (térképek digitalizálása, bináris formában történő tárolása, a bináris adatállományok összekapcsolása, integrálása „hagyományos” adatbázisokkal), elemzését, adatok szolgáltatását a térinformatikai rendszerekben kell elvégezni. Különösen fontos a rendszerben tárolt adatok pontossága, konzisztenciája, teljessége, aktualitása, vagyis az adatok minősége. E rendszereknek számos elemzést, lekérdezést kell tudni elkészíteniük a napi ügyintézési feladatok, illetve a különböző szintű döntések támogatására.

Adminisztratív (kölségvetési) alkalmazások

Az adminisztratív (kölségvetési) modulok feladata segíteni az önkormányzati szervek napi működését, meghatározni a szükséges pénzügyi, humán, technikai erőforrásokat, feldolgozni a különböző tranzakciókat, elkészíteni a törvény által előírt (és további, pl. ad-hoc) jelentéseket, beszámolókat, s adatokat szolgáltatni más alkalmazások (pl. adattárházak, döntéstámogatás, szervezeti intelligencia, tudásmenedzsment) számára. Az integrált rendszernek biztosítani kell a valós adatokon alapuló gazdálkodást, irányítást a pénz-, eszköz- és erőforrás-forgalom naprakész ismeretén keresztül. A gazdasági eseményeknek azonnal visszakereshetőkké, ellenőrizhetőkké, tervezhetőkké kell válniuk.

Biztosítani kell a kötelezettségvállalás, a készlet, a létszámadatok rendelkezésre állását, statisztikák, adatszolgáltatások elkészítését. Lehetőséget kell nyújtani az egy önkormányzathoz tartozó valamennyi kölségvetési intézmény gazdálkodásának egyidejű, egy rendszerben való kezelésére, a felelősség, a feladat összehangolására, az alulról felfelé és felülről lefelé történő tervezésre, kötelezettség nélküli tervváltozatok elkészítésére.

Az integrált rendszernek láthatóvá és mérhetővé kell tennie az érték és a teljesítmény fogalmát, lehetővé kell tennie a ráfordítások, az ingatlanok, és a munkaeő-állomány tényadatok szerint történő mérését. Az elektronikus iktatás, ügyirat-, dokumentumkezelés, munkafolyamat-kezelés szorosan kapcsolódik az ügyintézési folyamathoz. Ahhoz, hogy az e-ügyintézés valóban hatékonyan működhessen, szükséges ezen modul megléte és az e-ügyintézésrel való, szoros integrációja.

Irodaautomatizálás, kommunikáció

Megfelelő szoftverrel biztosítani kell az irodai és a kommunikációs feladatok magas szintű automatizálását, a hatékony munkavégzést (elektronikus dokumentációkészítés, táblázatos és grafikus elemzés, kimutatás-, prezentációkészítés, feladatütemezés, külső és belső elektronikus levelezés stb.). Fontos követelmény az együttműködés lehetősége a többi alkalmazással, beleértve az internet alapú rendszereket is.

Vezetői információk és döntéstámogatás. Tudásmenedzsment

A stratégiai tervezés és kontroll a hosszú távú (vagy stratégiai) döntés-előkészítést, tervezést, valamint a tervek megvalósításának folyamatos követését, ellenőrzését takarja. Ezen tevékenységeket támogatják az (üzleti intelligencia mintájára) önkormányzati intelligenciának nevezett megoldások, nevezetesen a döntéstámogatás, az adattárház, az adatbányászat.

Vezetői információ és döntéstámogatás, valamint a szervezeti tudás menedzselése között nagyon szoros összefüggés van: tudásra mindenütt szükség van, ahol a különböző szervezetekben döntéseket hoznak, s a tudást el kell juttatni azokhoz, akik a döntéseket hozzák. Az adatok valaminek a leírására szolgáló tények vagy jellemző részletek, az információk pedig a felhasználó számára fontossággal és céllal bíró adatok, melyek a tényleíráson túl hozzáadott értékkel is rendelkeznek. Az információkból akkor lesz tudás, ha megfelelő összefüggéseket ismerünk fel közöttük, és rendszerbe helyezük azokat. Tudásra mindenütt szükség van az önkormányzatokon, önkormányzati szerveken belül, ahol döntéseket hoznak, képviselőtestülettől (közgyűléstől), a bizottságoktól kezdve a polgármesteren (főpolgármesteren, alpolgármestereken), jegyzőn (főjegyzőn, aljegyzőn) keresztül a középvezetőig, előadóig, az ügyintézőig. Ezért integrálni kell az e szervezeteken belül meglévő tudást, intelligenciát, ki kell alakítani, folyamatosan bővíteni kell a tudásbázist, biztosítani kell annak felhasználását.

A tudásmenedzsmentnek az önkormányzaton belül össze kell kötni a tudás birtokosait azokkal, akiknek szükségük van erre a tudásra, intelligens cselekvővé kell tenni a szervezetet, azaz elő kell segíteni olyan önkormányzatok, intézmények kialakítását, amelyek értelmes és elvárható reakciókat adnak az őket érő ingerekre. Az önkormányzati intelligencia elsősorban a pénzügyi, gazdálkodási tevékenységekre terjed ki, s az információk, a tudás megszerzésére, a tudásbázis

kialakítására, a döntéshozatal megalapozására szolgál. A teljes tudásmenedzsment felöleli valamennyi önkormányzati szerv, azok valamennyi területének működését. A szervezeti tudás megszerzése, bővítése, integrálása, a tudásbázis kialakítása, a tudás menedzselése során alkalmazható, főbb technológiák: döntéstámogatás, adattárház, adatbányászat, dokumentummenedzsment, csoportmunka-szoftverek (groupware), internet, intranet, extranet, mesterséges intelligencia.

Az e-önkormányzat külső információs kapcsolatai

A helyi önkormányzatok (települési és területi önkormányzatok) alatt a képviselő-testületet (illetve közgyűlést), annak bizottságait, a tisztségviselőket, valamint a (főpolgármesteri, ill.) polgármesteri hivatalt értjük. Az önkormányzat mint szervezet az e-önkormányzat szolgáltatásai révén információs kapcsolatban állhat a helyi „ügyfelekkel”, azaz az állampolgárokkal, vállalkozókkal, vállalkozásokkal, intézményekkel, amelyek számára on-line információkat és szolgáltatásokat nyújt.

Az önkormányzat adatkapcsolatban állhat az önkormányzati szervekkel: intézményekkel, közhasznú és gazdasági társulásokkal, továbbá más települési és területi önkormányzatokkal, helyi kisebbségi önkormányzatokkal, helyi civil szervezetekkel, helyi közüzemi szolgáltatókkal, turistákkal, átutazókkal, továbbá a központi kormányzati szervekkel és azok intézményeivel (minisztériumok, fővárosi, illetve megyei közigazgatási hivatalok, területi államháztartási hivatalok, földhivatalok stb.) és további hazai szervezetekkel, illetve nemzetközi (pl. uniós) szervezetekkel is.

A közszféra információs rendszereinek együttműködése; közös adatbázisok használata

A magyar államigazgatásban, közigazgatásban használt rendszereknek kapcsolódniuk kell egymáshoz (és majdan az európai uniós rendszerekhez is). Az államigazgatási, közigazgatási adatvagyon, tudásbázist széles körben hasznosítani kell. Ennek egyik fontos feltétele, hogy a különböző intézmények „egy nyelven beszéljenek”, ezért célszerű a közös közigazgatási fogalomtár kialakítása, használata, karbantartása megvalósítása. További fontos feltétel a nyílt, szabványos architektúrák alkalmazása, a megfelelő koordináció, s közös alapelvek elfogadása, megtartása. A közszféra különböző intézményei információs rendszereinek együttműködése és ezzel egy komplex államigazgatási rendszer megvalósításának főbb feladatai, lépései az alábbiak lehetnek.

- A közszféra különböző ágazatai és az egyes ágazatokhoz tartozó szervezeti informatikai stratégiáinak lehetőség szerinti, az intézmények feladatát, tevékenységeit, azok kapcsolódását és mindezek jövőbeni alakulását figyelembe vevő összehangolása. A

stratégiák szintjén az összehangolás célja az, hogy az azok megvalósítása során kialakuló rendszerek együttműködése is (viszonylag könnyen) biztosítható legyen.

- Ahhoz, hogy a különböző rendszerek „egy nyelven beszéljenek”, szükséges a „közös közigazgatási nyelv” kialakítása, majd ennek alkalmazása. - Természetesen biztosítani kell a különböző rendszerek együttműködését és ilyen értelemben a komplex közigazgatási rendszer megvalósítását, de megfelelő együttműködés csak jól megtervezett, jól működő rendszerek között lehetséges. Így a különböző intézmények saját rendszereinek megvalósítása (beleértve természetesen a helyi önkormányzatokat is) ebben az értelemben magasabb prioritást kell, hogy élvezzen.
- A közös adatbázisok megvalósításához megfelelő tervezés, koordináció, az on-line használatukhoz a fentiekén túl megfelelő hozzáférési infrastruktúra (célszerűen széles sávú internet) is szükséges, amely jelenleg még nem áll teljes körűen rendelkezésre. A helyi önkormányzatok számára jelenleg a helyi földhivatali adatokhoz, az országos gépjárműnyilvántartás adataihoz, illetve a helyi okmányirodákban elérhető adatbázisokhoz történő hozzáférés megoldása lenne az egyik fontos elvárás (ez utóbbi hiányában gyakori a párhuzamos nyilvántartás a polgármesteri hivatalokban és az okmányirodában). A fejlettebb országokban gyakori központi adatbázisok (betegnyilvántartás, tanulói nyilvántartás stb.) inkább az önkormányzati intézmények (kórházak, oktatási intézmények stb.) számára hasznos; itt is előfeltétel az intézmény saját információs rendszere és a hozzáférési infrastruktúra.
- A közigazgatási alkalmazások „szabványosításának” feladata mind az önkormányzatok számára készült, különböző alkalmazások integrálása, mind pedig a közszféra különböző intézményeinek információs rendszerei közötti együttműködés biztosítása kapcsán felmerül. A feladat természetesen nem lehet új szabványok kidolgozása, arra megvannak a megfelelő nemzetközi és hazai szervezetek, de megvannak a megfelelő nemzetközi és hazai szabványok is. A tényleges feladat a meglévő, releváns nemzetközi és hazai szabványok, előírások összegyűjtése, publikálása, az érintettek széles körével történő megismertetése, valamint megfelelő ajánlások készítése. (A külföldi példák is ezt támasztják alá. A német Belügyminisztérium pl. összegyűjti és publikálja a közszféra informatikai és kommunikációs fejlesztési során alkalmazásra javasolt szabványokat, ajánlásokat.)

A kistételepülések bekapcsolódása az e-önkormányzatba és az információs társadalomba

A helyi önkormányzatok feladatait, specialitásait és ezen keresztül az információs rendszer funkcionalitásával szembeni elvárásait alapvetően nem a lakosság száma, összetétele, hanem – a törvényi előírások mellett – a település jellege, s ezzel összefüggésben a kötelező és az önként vállalt önkormányzati feladatok határozzák meg. A lakosság száma inkább az önkormányzat, a hivatal létszámát és ezen keresztül az információs rendszer „szolgáltató oldali” felhasználóinak számát befolyásolja. Az esélyegyenlőség azt kívánja, hogy minden magyar állampolgár, függetlenül attól, hogy nagyvárosban vagy kistételepülésen lakik-e, ugyanazon szint; önkormányzati szolgáltatásokhoz juthasson hozzá.

A kistételepülések jelentős része azonban még komoly pénzügyi támogatással sem képes önállóan egy kiterjedt, on-line szolgáltatásokat nyújtó rendszert megvalósítani, s ha ez esetleg támogatással sikerülne is, nem nagyon biztosítható a rendszerek és eszközök megfelelő, gazdaságos kihasználása. Ha pedig – a kis lélekszámra (a lakosság összetételére stb.) való hivatkozással – elkezdjük a funkcionalitást „megnyírni” (azaz a rendszert „lebutítani”), akkor biztosan nem fog teljesülni az esélyegyenlőség követelménye (és valószínűleg még további követelmények sem). A jelen stratégiában javasolt, moduláris felépítés; rendszerben minden egyes önkormányzat azon és csak azon modulokat használhatja, amelyekre valóban szüksége van, s annyi felhasználóval, amennyit a feladatok volumene szükségessé tesz. A kis települések részére önálló fejlesztést, az előbbiekre tekintettel, a stratégia nem javasol. Számukra a kistérségi összefogás, közös kistérségi informatikai fejlesztés és üzemeltetés, közös rendszerek és részben közös eszközök használata biztosíthatja a megfelelő funkcionalitást, ill. a megfelelő színvonalú rendszert. Számításba vehető még az alkalmazásslolgáltatás (ASP) igénybe vétele is.

Az e-önkormányzat (jövőkép) megvalósításához szükséges erőforrások

Információ- és kommunikáció-technológiai (IKT) infrastruktúra

Az e-önkormányzat ITC infrastruktúráját hardver, szoftver eszközök, lokális és távoli hálózatok alkotják. A hardver és szoftver eszközök alatt a szerver és kliens számítógépeket, nyomtatókat, szkennereket, lokális hálózati és kommunikációs eszközöket, hálózati és desk-top operációs rendszereket, adatbázis-kezelőket és további eszközöket értjük.

Az integrált hálózat korszerű, megfelelő sebességű, nagy megbízhatóságú, szabványos elemekből felépülő, menedzselhető hálózat. Az internet az önkormányzati szervek munkatársai számára biztosítja a távoli tartalmakhoz, szolgáltatásokhoz történő hozzáférést, s alapul szolgál a más önkormányzatok, a kormányzati, közigazgatási szervek (minisztériumok, TÁH-ok, közigazgatási

hivatalok), a helyi intézmények, vállalkozások, civil és további szervezetek felé irányuló adatkommunikációhoz.

Az intranet (az integrált hálózat lokális szegmense) a belső felhasználók, a képviselőtestület, és a polgármesteri hivatal munkatársai számára biztosítja a számunkra szükséges helyi tartalmakhoz, és szolgáltatásokhoz történő hozzáférést.

Az extranet lehetővé teszi az önkormányzati szervek között a tartalmak, információk cseréjét, s az e körön belüli szolgáltatásokhoz való hozzáférést. A weblap információt közöl, s lehetővé teszi az interaktivitást is.

A webportál integrálja, az önkormányzat és különböző szervezeti igényeinek megfelelően „testre szabja” a működési környezetet, kiterjeszti azt, illetve weben keresztül megjeleníti a különböző funkciókat, szolgáltatásokat, tartalmakat.

A külső portál az önkormányzat és környezete, a kiterjesztett belső portál a különböző önkormányzati szervek, a belső portál pedig az egyes önkormányzati szervek szervezeti egységei és munkatársai vonatkozásában biztosítja a tartalmak szolgáltatását, az információk cseréjét. Az Elektronikus Kormányzati Gerinchálót (EKG) az 1188/2002. (XI. 7.) sz. kormányhatározat úgy definiálja, mint a kormányzati és közigazgatási adatbázisok és informatikai rendszerek összekapcsolása, az általuk nyújtott szolgáltatások elérhetőségének biztosítása, valamint az elektronikus kormányzat megvalósítása érdekében kialakítandó, nagy sebességű, országos adattovábbító gerinchálózatot és az ahhoz csatlakozó központi közigazgatási szervek részére biztosítandó nagy sebességű, külső internet-csatlakozást. Az EKG megyei végpontjai a fővárosi, megyei közigazgatási hivatalokkal szorosan együttműködő TÁH-ok. Ez a határozat az EKG-ba be nem vont, a kormányzati informatikába nem tartozó helyi közigazgatási szervek, közintézmények, közfeladatot ellátó egyéb szervek, civil szervezetek informatikai ellátásának biztosítására egy, az EKG-val való együttműködésre alkalmas módon kialakított Informatikai Közháló is definiál. A határozat értelmében az Informatikai Közháló működtetésének költségeit meg kell osztani az IHM és a felhasználók között. Az infrastruktúrára vonatkozó igények az egyes önkormányzatok, kistérségi együttműködések eltérő alkalmazói rendszereiből, alkalmazásaiból adódóan teljesítmény és kapacitás tekintetében különbözőek lehetnek. A komplex alkalmazások megfelelő működéséhez a szükséges teljesítmény és kapacitás mellett a megbízhatóság is fontos. A berendezések életkorával együtt nő a meghibásodás kockázata, s csökken a megbízhatóság. A megfelelő teljesítmény, kapacitás és megbízhatóság mellett a költségek optimalizálása is fontos. A túlzottan heterogén eszközpark szakmai problémák mellett többletköltségeket okoz, így törekedni kell annak konszolidálására. A saját eszközök használata mellett figyelembe lehet venni az erőforrás-kihelyezés lehetőségeit (outsourcing, hosting), illetve közös infrastruktúra használatát is (pl. kistérségi együttműködés, vagy önkormányzatok és intézményeik esetében).

Humán erőforrások

A fentiekben vázolt, korszerű információs rendszer használatához, megfelelő üzemeltetéséhez megfelelő információkra, felkészültségre, készségekre lesz szükség. Ez igényelheti az önkormányzati döntéshozók (képviselők, polgármesterek, közgyűlési elnökök, főjegyzők, jegyzők, bizottsági elnökök és így tovább) továbbképzését, tréningjét. Ennek célja, hogy korszerű információk átadása (eEurope, Magyar Információs Társadalom Stratégia, a korszerű informatika lehetőségei az önkormányzatoknál) révén továbbfejlődjön ezen tisztségviselők döntéshozó készsége a felső szintű döntést igénylő informatikai kérdésekben. Ugyancsak igényelheti az e-önkormányzattal a „szolgáltatói” oldalon dolgozó tisztviselők, valamint az önkormányzatoknál dolgozó informatikusok továbbképzését annak érdekében, hogy képesek legyenek használni az új rendszereket, kihasználni azok lehetőségeit, illetve megfelelően támogatni az új rendszerek megvalósítását, használatát. Ugyancsak szükség lehet az e-önkormányzat „ügyfél” oldali felhasználóinak (állampolgárok, vállalkozók) felkészítésére, továbbképzésére is, melynek célja természetesen az, hogy képesek legyenek a korszerű elektronikus szolgáltatások használatára.

Az e-önkormányzat azon feladatainak megvalósítása során is, amelyek alapvetően az önkormányzatokra hárulnak (pl. saját informatikai stratégia kidolgozása, informatikai biztonsággal kapcsolatos feladatok, alkalmazásintegráció, egyes alrendszerek, modulok megvalósítása), szükség lehet a központi kormányzat, a minisztériumok szakmai támogatási, koordinációs közreműködésére (speciálisan felkészült tanácsadók, szakértők révén). A javasolt humán erőforrás-fejlesztési, illetve szakmai támogatási, koordinációs feladatokat jelen dokumentum középtávú feladatterve és éves intézkedési terve részletesen ismerteti.

Pénzügyi erőforrások. A beruházási, finanszírozási igény csökkentésének lehetősége (alkalmazásslolgáltatás)

A magyarországi helyi önkormányzatok döntő többsége (az elmúlt évek során informatikai fejlesztésekre fordítható forrásait tekintve) nem lesz képes az e-önkormányzat megvalósításának reá háruló feladatait finanszírozni. Ezért szükség van a központi, kormányzati támogatásra, amelyre meg is van a hajlandóság. Az Informatikai és Hírközlési Minisztérium, az uniós gyakorlattal összhangban, elsősorban pályázati rendszerén keresztül, annak segítségével tervezi támogatni az önkormányzatokat (s más érintett minisztériumok támogatására is számítani lehet). A pénzügyi erőforrásokra természetesen nem csak a korszerű rendszerek megvalósításához, de folyamatos üzemeltetéséhez, karbantartásához is szükség van, amit viszont nem pályázati úton kell biztosítani.

A kistérségi közös informatikai fejlesztés és üzemeltetés, amellyel, hogy lehetőséget biztosíthat a kisebb települések számára a megfelelő informatikai rendszerek használatára, költségelőnyöket is jelenthet. Ugyancsak költségelőnyt is jelenthet (s külföldi mintákon túl már hazai példa is van rá), ha a polgármesteri hivatal és az önkormányzati (oktatási, egészségügyi, szociális, kulturális és

további) intézmények közösen használnak információs rendszereket (integrált költségvetés, anyag-, tárgyeszköz-gazdálkodás stb.) és informatikai infrastruktúrát. Az alkalmazásslolgáltatás (ASP: Application Service Providing)

- csökkenti az önkormányzatoknál jelentkező beruházási, finanszírozási igényt, s a rendszerek, eszközök tulajdonlásából adódó költségeket (TCO: Total Cost of Ownership);
- az önkormányzatok (és szerveik, intézményeik) az alkalmazói rendszert (és a központi eszközparkot) fix, jól tervezhető szolgáltatási díj ellenében mint szolgáltatást vehetik igénybe,
- a szolgáltatót terhelik a rendszerkövetési, az eszközfrissítési (amortizálódott eszközök cseréje), üzemeltetési, karbantartási, ill. az informatikai biztonsággal kapcsolatos feladatok, ezek finanszírozása és az ezekkel kapcsolatos beruházások is.
- Az alkalmazássl szolgáltatás megvalósulhat profitorientált vállalkozások által biztosított szolgáltatásként, vagy non-profit szervezetek révén.

AZ ELEKTRONIKUS INFORMÁCIÓSZABADSÁGRÓL SZÓLÓ TÖRVÉNY ÁLTALÁNOS KÖZZÉTÉTELI LISTÁJA

I. Szervezeti, személyzeti adatok

1. a közfeladatot ellátó szerv hivatalos neve, székhelye, postai címe, telefon- és telefaxszáma, elektronikus levélcíme, honlapja, ügyfélszolgálatának elérhetőségei;
2. a közfeladatot ellátó szerv szervezeti felépítése szervezeti egységek megjelölésével, az egyes szervezeti egységek feladatai;
3. a közfeladatot ellátó szerv vezetőinek és az egyes szervezeti egységek vezetőinek neve, beosztása, elérhetősége (telefon- és telefaxszáma, elektronikus levélcím);
4. az egyes ügyek intézésére a szervezeten belül illetékes ügyintézők megnevezését és az ügyfélfogadási rendet;
5. testületi szerv esetén a testület létszáma, összetétele, tagjainak neve, beosztása, elérhetősége;
6. a közfeladatot ellátó szerv irányítása, felügyelete vagy ellenőrzése alatt álló, vagy alárendeltségében működő más közfeladatot ellátó szervek megnevezése, és 1. pontban meghatározott adatai;
7. a közfeladatot ellátó szerv többségi tulajdonában álló, illetve részvételével működő gazdálkodó szervezet [Ptk. 685. § c) pont] neve, székhelye, elérhetősége, tevékenységi köre, képviselőjének neve, a közfeladatot ellátó szerv részesedésének mértéke;
8. a közfeladatot ellátó szerv által alapított közalapítványok neve, székhelye, alapító okirata, kezelő szervének tagjai;
9. a közfeladatot ellátó szerv felettes, illetve felügyeleti szervének, ennek hiányában a közfeladatot ellátó szerv felett törvényességi ellenőrzést gyakorló szerv 1. pontban meghatározott adatai.

II. Tevékenységre, működésre vonatkozó adatok

1. a közfeladatot ellátó szerv feladatát, hatáskörét meghatározó jogszabályok, állami irányítás egyéb jogi eszközei, belső szabályzatok (szervezeti és működési szabályzat, ügyrend).hatályos és teljes szövege;
2. az országos illetékességű szervek, valamint a megyei (fővárosi) közigazgatási hivatalok esetében a közfeladatot ellátó szerv feladatáról, tevékenységéről szóló tájékoztató a nemzeti és etnikai kisebbségek nyelvein, valamint angol nyelven;
3. a helyi önkormányzat önként vállalt feladatai;

4. államigazgatási, egyéb hatósági ügyekben ügycsoportonként (ügytípusonként) és eljárástípusonként a hatáskörrel rendelkező szerv megnevezése, hatáskör gyakorlásának átruházása esetén a ténylegesen eljáró szerv megnevezése, illetékességi területe, az ügyintézéshez szükséges dokumentumok, okmányok, eljárási illetékek (igazgatási szolgáltatási díjak) meghatározása, alapvető eljárási szabályok, az eljárást megindító irat benyújtásának módja (helye, ideje), ügyfelfogadás ideje, az ügyek intézését segítő útmutatók, az ügymenetre vonatkozó tájékoztatás és az ügyintézéshez használt formanyomtatványok;
5. a közfeladatot ellátó szerv által nyújtott vagy költségvetéséből finanszírozott közszolgáltatások megnevezése, tartalma, a közszolgáltatások igénybevételének rendje, a közszolgáltatásért fizetendő díj mértéke, az abból adott kedvezmények;
6. a közfeladatot ellátó szerv által fenntartott adatbázisok, illetve nyilvántartások jegyzéke, az adatvédelmi nyilvántartásba bejelentendő nyilvántartásoknak az Avtv. 28. §-a szerinti azonosító adatai; a közfeladatot ellátó szerv által – alaptevékenysége keretében – gyűjtött és feldolgozott adatok fajtái, a hozzáférés módja, a másolatkészítés költségei;
7. a közfeladatot ellátó szerv által készített kiadványok címe, témája, a hozzáférés módja, a kiadvány ingyenessége, illetve a költségtérítés mértéke;
8. testületi szerv esetén a szerv döntései előkészítésének rendje, az állampolgári közreműködés (véleményezés) módja, eljárási szabályai, a testület üléseinek helye, ideje, továbbá nyilvánossága (ha ezt jogszabály nem korlátozza), döntései, ülésének jegyzőkönyvei, illetve összefoglalói; a testületi szerv szavazásának adatai;
9. az e törvény alapján közzéteendő jogszabály-tervezeteket és kapcsolódó dokumentumok
10. a helyi önkormányzat képviselő-testületének nyilvános ülésére benyújtott előterjesztések a benyújtás időpontjától;
11. a közfeladatot ellátó szerv által kidolgozott koncepciók, tervek, kiírt pályázatok és azok eredményei és indoklásuk;
12. a közfeladatot ellátó szerv által irányított, felügyelt vagy ellenőrzött más közfeladatot ellátó szervezeteknek adott utasítások, instrukciók, javaslatok; a közfeladatot ellátó szervezet irányító, felügyelő vagy ellenőrző, avagy más közfeladatot ellátó szervezetek felé tett kezdeményezések (felterjesztések) és az arra kapott válaszok;
13. a közfeladatot ellátó szervnél végzett vizsgálatok, ellenőrzések megállapításai;
14. a közfeladatot ellátó szerv feladatellátásának, kapacitásának jellemzésére és teljesítményének mérésére szolgáló mutatók és értékük, időbeli változásuk;
15. az információs jogokkal foglalkozó tisztviselő (szervezeti egység) neve, elérhetősége, a közérdekű adatok megismerésére irányuló igények intézésének rendje;

16. a közfeladatot ellátó szerv tevékenységére vonatkozó, jogszabályon alapuló statisztikai adatgyűjtés eredményei, időbeli változásuk;
17. a közérdekű adatokkal kapcsolatos kötelező statisztikai adatszolgáltatás adott szervezetre vonatkozó adatai;
18. a közfeladatot ellátó szerv kezelésében lévő, a környezet állapotára, a környezetszennyezettség mértékére, a környezetvédelmi tevékenységekre, valamint a környezet emberi egészségre gyakorolt hatásaira vonatkozó adatok;
19. a közfeladatot ellátó szerv kezelésében lévő meteorológiai adatok;
20. azon közérdekű adatok hasznosítására irányuló szerződések listája, amelyekben a közfeladatot ellátó szerv fél;
21. azon közérdekű adatok hasznosítására irányuló, a hasznosítás tekintetében valamely személynek kizárólagos jogot biztosító szerződések szövege, amelyekben a közfeladatot ellátó szerv fél;
22. a közfeladatot ellátó szerv kezelésében lévő közérdekű adatok felhasználására, hasznosítására vonatkozó általános szerződési feltételek;
23. az állami alapnyilvántartások törvényben meghatározott adatai;
24. a közfeladatot ellátó szervezetre vonatkozó különös és egyedi közzétételi lista.

III. Gazdálkodási adatok

1. a közfeladatot ellátó szerv éves (elemi) költségvetése; a költségvetés végrehajtásáról – a külön jogszabályban meghatározott módon és gyakorisággal – készített beszámolók;
2. a közfeladatot ellátó szervnél foglalkoztatottak létszámára és személyi juttatásaira vonatkozó összesített adatok, illetve a vezetők és vezető tisztségviselők illetménye, munkabére, és rendszeres juttatásai, valamint költségtérítése személyenként, az egyéb alkalmazottaknak nyújtott juttatások fajtája és mértéke összesítve;
3. a közfeladatot ellátó szerv költségvetéséből nyújtott, nem normatív, céljellelű, fejlesztési támogatások kedvezményezettjeinek nevére, a támogatás céljára, összegére, továbbá a támogatási program megvalósítási helyére vonatkozó adatok;
4. az államháztartás pénzeszközei felhasználásával, az államháztartáshoz tartozó vagyonnal történő gazdálkodással összefüggő – a külön jogszabályban meghatározott értékű – árubeszerzésre, építési beruházásra, szolgáltatás megrendelésre, vagyonértékesítésre, vagyonhasznosításra, vagyon vagy vagyoni értékű jog átadására, valamint koncesszióba adásra

vonatkozó szerződések megnevezése (típusa), tárgya, a szerződést kötő felek neve, a szerződés értéke, határozott időre kötött szerződés esetében annak időtartama,

5. a koncesszióról szóló törvényben meghatározott nyilvános adatok (pályázati kiírások, pályázók adatai, az elbírálásról készített emlékeztetők, pályázat eredménye),
6. a közfeladatot ellátós szerv által nem alapfeladatai ellátására (így különösen társadalmi szervezet támogatására, foglalkoztatottai szakmai és munkavállalói érdekképviseleti szervei számára, foglalkoztatottjai, ellátottjai oktatási, kulturális, szociális, és sporttevékenységet segítő szervezet támogatására, alapítványok által ellátott feladatokkal összefüggő kifizetésre) fordított kifizetések,
7. a közbeszerzésekről szóló törvényben meghatározott adatok (közbeszerzési terv, ajánlattételi kiírás, ajánlattevők, részvételre jelentkezők adatai, az ajánlat, részvételi jelentkezés törvényben meghatározott adatai, az előminősítettek listája, az eljárás eredménye, megkötött szerződés, keretmegállapodás).