



VIAD'ORO KÖZIGAZGATÁSFEJLESZTÉSI TANÁCSADÓ ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.
8230 BALATONFÜRED, VAJDA J. U. 33.
+36 (30) 555-9096
AROP.PALYAZAT@YAHOO.COM



**SZEGHALOM VÁROS ÖNKORMÁNYZATA POLGÁRMESTERI HIVATALÁNAK
SZERVEZETFEJLESZTÉSE**

**E-KÖZIGAZGATÁS BEVEZETÉS STRATÉGIA AZ ÖNKORMÁNYZAT HIVATAL SZERVEZET-
FEJLESZTÉSÉHEZ 3.**

A SZOLGÁLTATÓ ÖNKORMÁNYZAT

SZAKÉRTŐI TANULMÁNY

Készült az Új Magyarország Fejlesztési terv Államreform Operatív Program „Polgármesteri Hivatalok Szervezetfejlesztése” Pályázat „Szeghalom polgármesteri hivatalának szervezetfejlesztése 2009”
ÁROP 1.A.2/A-2008-0278
kódszámú pályázata keretében

2009

1. Szeghalom Város szolgáltató önkormányzatának jövőképe

Az elektronikus ügyvitel és az elektronikus ügyintézésen alapuló szolgáltatások Szeghalom Város önkormányzata számára nemcsak egy jövőbeni bevétel-forrást jelentenek. Egyrészt a hivatali munka „rendbetételével”, az ahhoz szükséges munkafolyamatok megszervezésével és az eljárásrend kidolgozásával, az indokolt informatikai beruházások teljesítésével Szeghalom Város önkormányzata nagy lépést tesz az e-közigazgatás bevezetésének megkezdése felé. Másrészt az önkormányzati hivatal, illetve az intézmények az interneten közzétett adatokon keresztül megmutatják magukat a világnak, aktív szereplőjévé válnak egy világméretű kommunikációs folyamatnak.

A szolgáltató önkormányzat legfontosabb feladata Szeghalom városában élő állampolgárok és működő kis- és középvállalkozások gazdasági-társadalmi fejlődésének támogatása. Ez a feladat egyrészt egy olyan munkafolyamat kiépítése, megkezdése és folytatása (ügyintézés és ügyvitel elektronizálása, szolgáltatások kiépítése, elektronikus kommunikáció fejlesztése, adatmigráció és adatintegráció) során valósítható meg, amelyek komoly szakmai felkészülést, irányítást igényel az önkormányzat dolgozóitól és vezetőitől egyaránt. Másrészt az igények legszélesebb körét kiszolgáló, a legkorszerűbb rendszerekre, megoldásokra, eszközökre, technológiákra épülő, kiváló minőségű, nagy megbízhatóságú, költség-hatékony, belső (az önkormányzati felhasználók számára nyújtott) és külső (az ügyfelek, érdeklődők és a társ-szervek számára biztosított) informatikai szolgáltatások nyújtásával teljesíthető.

Az e-közigazgatás a szolgáltató-típusú települési szintű elektronikus alapú szakigazgatás kiépítése mellett támogatja a településen lévő önkormányzati intézmények belső működési hatékonyságának fokozását. A költségek optimalizálása is megköveteli a feladatok legszélesebb körét átfogó, integrált, a hatékony ügyintézés, ügyfél-kezelést, a papír-alapú működést felváltó elektronikus iratkezelést, a munkafolyamat-kezelést, a hatékony gazdálkodást, a közérdekű adatvagyon hasznosítását, a döntéstámogatást, az önkormányzati tudás integrálását, a tudás-bázis kiépítését, hasznosítását, és további feladatokat támogató önkormányzati információs rendszert és a korszerű, megbízható, költség-hatékony IT infrastruktúrát. Az elektronikus ügyintézés, ügyvitel, gazdálkodás, döntéstámogatás és irányítás hosszabb távon akár lényegesen is olcsóbb lehet, mint a

jelenlegi működési modell, így megvalósítása a költség-optimalizáló szempontjából sem elhanyagolható.

A jövőkép által felvázolt szolgáltató önkormányzati modellnek 2015-ig kell realizálódni Szeghalom Város önkormányzati hivatalában és intézményeiben. A megvalósítás feladatai között, tekintettel a különböző igényekre, elvárásokra, erőforrás-igényekre és kapacitásokra, rövid (2010 közepe), közép (2012-ig) és hosszú távon (2015-ig) megvalósítandókat találhatunk.

1.1. A szolgáltató önkormányzat jövőképének főbb jellemzői Kedvezményezett neve

A szolgáltató önkormányzat jövőkép megoldás-modelljének célja, hogy megoldási alapelveket, minőségi és egyéb követelményeket rögzítsen, és ezáltal útmutatásul szolgáljon olyan megoldások megvalósításához, illetve az esetlegesen már meglévők továbbfejlesztéséhez, kiválasztásához, implementálásához, amelyek lehetőleg képesek kielégíteni az összes lényeges, önkormányzati ügyintézéssel és ügyvitellel szembeni igényt, elvárást.

A megoldás-modell tehát semmiképp nem azt jelenti, hogy ki kell fejleszteni egyetlen települési szintű szolgáltató önkormányzat modellt, amelyet azután az önkormányzati hivatalnak és minden intézményének használnia kell. A megoldás-modell nem pusztán informatikai rendszerterv, így nem szolgálhat közvetlenül program-tervezés, programozás alapjául sem. Keretként, illetve útmutatásul szolgálhat viszont Szeghalom Város önkormányzata (és intézményeik) saját informatikai részstratégiája kialakításához, információs rendszere korszerűsítéséhez.

1.2. A szolgáltató önkormányzat jövőkép megoldás-modellje

megfelelnek a vonatkozó magas szintű jogszabályok követelményeinek, elvárásainak, a gazdasági és társadalmi igényekből származtatható elvárásoknak, az önkormányzat saját, belső igényeinek,

a legszélesebb körű külső és belső funkcionalitást megvalósító, átfogó informatikai megoldásokat használ fel,

megőrzi, továbbviszi Szeghalom Város önkormányzati hivatalának ügyintézésben és ügyvitelben eddig elért eredményeit, értékeket; megoldást nyújt az önkormányzat e-közigazgatás bevezetésének leggyakoribb problémáira,

nyílt, szabványos eszközök, megoldások használata révén képes a legszélesebb körű együttműködésre más hazai rendszerekkel,

moduláris felépítésű, így modulonként bevezethető, igény esetén további modulokkal bővíthető,

a jogszabályok kötelező, illetve önként vállalható önkormányzati feladatokat határoznak meg; a különböző önkormányzati intézmények feladatai függvényében, és ezáltal az elektronikus szolgáltatások igényei is eltérőek lehetnek; a moduláris felépítés lehetővé teszi, hogy az önkormányzat (és intézményei) idővel a szükséges funkciókat megvalósító modulokat vezethessen be,

ahol csak lehetséges és indokolt, megőrzi, továbbviszi a már elért eredményeket, megvalósult, működő ügyintézési és ügyviteli megoldásokat, így az önkormányzatnál (intézményeinél) majd csak azon modulokat kell bevezetni, amelyekre szükségük van, de amelyekkel még nem rendelkeznek,

az egyes funkciókat fokozatosan lehet megvalósítani és bevezetni, ahogy az igények megjelenése, illetve a szükséges erőforrások rendelkezésre állása azt szükségessé, illetve lehetővé teszi,

1.3. A szolgáltató jövőkép funkcionalitása, alrendszerei, moduljai

Az önkormányzat jövőbeni külső ügyfelei és partnerei részére az elektronikus szolgáltatásokat lényegében front office modul-csoportok valósítják meg: űrlapok letöltése, űrlapok kitöltése, ügyindítás, ügykövetés, egy- és kétirányú interaktivitás, tranzakciók, adatbányászat, adatletöltés, online-keresés stb. Ugyanakkor ez a technológia az önkormányzati hivatalon belüli, az intézmények közötti kommunikációt is biztosítja, Továbbá „önkiszolgáló” alkalmazásokat kínál a munkatársaknak, a képviselő testület és a bizottságok munkáját hatékonyan támogatja, illetve infrastruktúrát kínál helyi demokrácia kiszélesítéséhez is. A szolgáltató önkormányzat háttérét biztosító belső folyamatok, tevékenységek támogatását a back office modul-csoportok nyújtják, mint az ügyviteli eszközök, a gazdálkodást, a pénzügyet, a nyilvántartásokat, az iktatást segítő informatikai eszközök, az adatbázis-kezelők, az irodaautomatizálás és kommunikáció, a térinformatikai rendszerek, illetve a tudásmenedzsment.

2. A szolgáltató önkormányzat megoldás moduljai

2.1. A Szeghalom Város szolgáltató önkormányzata kialakításának munkafolyamatai: e-közigazgatás bevezetése informatikai projekt workflow

A Szeghalom Város szolgáltató önkormányzata kialakításának munkafolyamatai: e-közigazgatás bevezetése informatikai projekt workflow				
szakasz	Tevékenység	időtáv		költségtétel
		szakértői nap	határidő	
A1. helyszíni tájékozódás	A11. állapotfelmérés,			
	A12. szükségletfelmérés			
	A13. ellenőrzés			
A2. szakmai tájékozódás	A21. tapasztalatcsere			
	A22. szakmai anyagok tanulmányozása			
	A23. szóbeli konzultációk			
A3. egyéb projekttapasztalatok				
B1. beszerzés	B11. ajánlati dokumentáció			
	B12. közzététel			
C1. tervezés				
C2. követelményspecifikáció	C21. rendszerkövetelmények (funkcionális és nem funkcionális)			
	C22. jelenlegi rendszerek dokumentációja			
	C23. nyilvántartások			
	C2.4. eddig nem támogatott igények			
C3. rendszerterv kidolgozása	C31. megvalósítás specifikációja			
	C32. folyamatok, funkciók leírásai és ábrái			
	C33. dokumentációk, monitoring segédletek specifikációja			
	C34. környezeti feltételek			
C4. infrastruktúra és konfigurációtervezés	C41. hardver és szoftvertervezés			
	C42. teljesítménytervezés			
	C43. konfigurálás megtervezése			
	C44. egyéb rendszerek és információhordozók kapcsolata			
	D11. lokális hardver-			

D1. hardver megvalósítás	eszközök (részletezve)			
	D12. mobil hardvereszközök (részletezve)			
D2. szoftver licence (elhasználó típus szerint)	D21. rendszerszoftver			
	D22. adatbázis kezelő szoftver			
D3. testreszabás, alkalmazásfejlesztés	D31. rendszer paraméterezése			
	D32. esetleges kiegészítő paraméterezések			
	D33. egyedi funkciók kifejlesztése			
E1. alkalmazástesztelés	E11. egyedi funkciókkal rendelkező rendszer tesztelése			
	E12. tesztesetek és tesztadatok elkészítése			
	E13. funkcionális-, stressz- és integrációs tesztelés			
F1. szoftver- és hardvertelepítés, paraméterezése	F11. hw és sw eszközök éles környezetbe telepítése			
	F12. telepítés finomhangolása, paraméterezése			
	F13. beállítások szükséges módosítása			
F2. elektronikus ügymenet, éles üzembeállítás	F21. elektronikus ügymenet terv készítése			
	F22. ügytípusok konszolidálása			
	F23 ügytípusok integrálása			
	F24. adatkonverziók elvégzése, adatbetöltés			
	F25. átállási terv készítése, végrehajtása			
G1. oktatás	E11. a felhasználók oktatásának előkészítése			
	E12. oktatási anyagok elkészítése			
	E13. oktatás szervezése és lebonyolítása			
H1 minőségirányítás	F11. elkészült anyagok véleményezése, javítás elvégzése			
	F12. szakaszonkénti ellenőrzés			
	F13. előrehaladási jelentések			

2.2. Az elektronikus ügyintézés bevezetése tervezésének munkafolyamatai: állapotfelmérés, szabályozás

Az elektronikus ügyintézés munkafolyamatai		
Állapotfelmérés		
ügytípus megnevezése		
ügytípus forrásának megnevezése		
ügyintézés inputja	meghatározása (honnan, kitől)	
	folyamat időhorizontja (mikor, hányszor)	
	ügyiratok érkeztetése (ki, hogyan)	
	ügyiratok elhelyezése, helye	
	feldolgozás módszerei	
	rendelkezésre álló erőforrások (pénzügyi, személyi, technikai, szervezeti) meghatározása	
ügy feldolgozás, intézkedés	adathordozók (hagyományos, elektronikus)	
	a feldolgozás módszerei (számítások, számszerűsítés, meta-szint stb.)	
	az intézkedés eljárásrendje (szakmai háttér, jogszabályi háttér)	
ügyiratok tárolása	helye, eszközei	
	biztonság (hozzáférés, felügyelet)	
	ellenőrzés	
ügyintézés outputja		
szolgáltatás (hasznosítás)	eddiggi tapasztalatok	
	elvárások	
	felhasználók azonosítása	
	rendelkezésre álló és használt infrastruktúra	
	szolgáltatások feltételeinek felmérése (forrás helye, forrás	

szükséges informatikai előfeltételek	feltételrendszere,	
	szolgáltatások folyamata és eszközei, gyakoriság és ütemezés, ellenőrzés és hitelesítés, rögzítés, feldolgozás, tárolás, védelem, hozzáférés hasznosítás)	
	szolgáltatások módszertana, eljárásrendje	
adatintegráció	szolgáltatások feltételrendszere (HR, infrastruktúra, szabályozás)	
	IT feltételek	
	informatikai erőforrások	
adatprezentáció	IT feltételek	
	informatikai erőforrások	

2.3. A koncepcionális célok kijelölése, prioritások meghatározása

További koncepcionális célok megnevezése és a hierarchiába szervezése, prioritásuk meghatározása az állapot- és szükségletfelmérések eredményei szerint történhet.

Jel	Cél	Prioritás
KC1	ügytípusok megnevezése, behatárolása	Kiemelt
KC2	ügyforrások azonosítása	Kiemelt
KC3	az ügyvitel és ügyintézés folyamatainak korszerűsítése	
KC31	ügyvitel és ügyintézés inputjai eljárásrendjének kialakítása	Kiemelt
KC32	ügyvitel és ügyintézés eljárásrendjének kialakítása	Kiemelt
KC33	elektronikus ügyiratok tárolása eljárásrendjének kialakítása	Kiemelt
KC34	ügyvitel és ügyintézés outputjai eljárásrendjének kialakítása	kiemelt
KC35	szolgáltatás hasznosítása eljárásrendjének kialakítása	kiemelt
KC4	szükséges informatikai előfeltételek megteremtése	kiemelt
KC5	ügytípusok integrációja feltételrendszerének kialakítása	magas
KC6	elektronikus szolgáltatások feltételrendszerének kialakítása	magas

2.4. Az operatív célok megvalósítása

További operatív célok megnevezése és a hierarchiába szervezése, prioritásuk meghatározása az állapot- és szükségletfelmérések eredményei szerint történhet.

A szolgáltató önkormányzat e-közigazgatás stratégia programjai megvalósításának hivatali szinten összehangolható végrehajtásának feladatcsoportjai, feladatai	
OC111	Szeghalom Város önkormányzata e-közigazgatás bevezetés stratégiája programjai végrehajtásának szakmai, irányítási, támogatás, koordinációs és ellenőrzési feladatainak, valamint szervezeti kereteinek meghatározása
OC112	Szeghalom Város önkormányzata e-közigazgatás bevezetés stratégiája programjai végrehajtásához szükséges intézményközi koordináció célkitűzéseinek, feladatainak, szervezeti keretinek meghatározása
OC12	Szeghalom Város önkormányzata e-közigazgatás bevezetés stratégiája programjai teljesítésének mérése, elemzése, a tapasztalatok feldolgozása, értékelése, elemzése.
OC13	Az e-közigazgatás bevezetése során alkalmazásra javasolt információs rendszerek, illetve rendszerszállítók értékelési módjának kidolgozása, működtetése
OC14	Szeghalom Város önkormányzata elektronikus ügyintézés és ügyvitel eljárásrendje működési szabályozásának kidolgozása, az akadályozó jogszabályok, rendeletek felülvizsgálata, javaslat a módosításra, illetve a hatályon kívül helyezésre, az esetleges hiányok pótlására
OC151	Települési szinten egységes e-közigazgatásifogalomtár és adatbázismodell, valamint ügyintézés segítő adattár kidolgozása, folyamatos karbantartása és használatának megvalósítása
OC152	A különböző önkormányzati intézmények együttműködésének és az adatbázisok közös használatának feltételei, megvalósítási feladatainak és azok ütemezésének meghatározása
OC161	Az önkormányzati intézményekkel szemben az önkormányzat részéről fennálló adat-szolgáltatási igények felülvizsgálata, lehetőség szerinti egységesítése
OC162	A szolgáltatások interneten történő mozgása esetében az adatvédelem és az elektronikus kommunikáció biztonságának vizsgálata az Európai Unió direktívái és a hazai gyakorlat elemzésével
OC17	Települési gyűjtőportál megvalósítása, korszerűsítése

A szolgáltató önkormányzat e-közigazgatás stratégia programjai megvalósításának kistérségi szinten összehangolható végrehajtásának feladatcsoportjai, feladatai	
OC211	Szeghalom Város önkormányzata saját e-közigazgatás bevezetés ütemtervének és megvalósítási ütemtervének elkészítése
OC212	Az e-közigazgatás bevezetéséhez kapcsolódó hivatali folyamatok elemzése, a szervezettség fokozása, a szervezeti hatékonyság növelése
OC22	Szeghalom Város önkormányzata honlapjainak, illetve a települési gyűjtőportál megvalósítása, korszerűsítése
OC23	Szeghalom Város önkormányzata informatikai kockázati átvilágítása
OC241	Megfelelő sávszélességű és elérhetőségű hálózat biztosítása
OC242	Megfelelő számítógépek, nyomtatók, alapszoftverek beszerzése, lokális és kistérségi

Szeghalom város önkormányzata polgármesteri hivatalának szervezetfejlesztése
e-közigazgatás bevezetés stratégia az önkormányzat hivatal szervezetfejlesztéséhez 3.
A szolgáltató önkormányzat

	hálózat korszerűsítése
OC251	Integrált adatbázis logikai modellek megtervezése és bevezetése
OC252	Szeghalom Város önkormányzatainál meglévő adatbázis-kezelő rendszereinek integrálása, összehangolt fejlesztése
OC261	Döntéshozók képzése program
OC262	Ügyintézők képzése program
OC27	Közösségi hozzáférési pontok

3. Feladattervek projektek szintjén (v. ö. 2.2. pont)

1. Ügytípusok megnevezése, behatárolása									
leírás	minősítés	feltétel rendszer, függőségek	származó előnyök	várható kockázatok	prioritás	átfutási idő	várható ráfordítás, forrásigény	felelős	sikerkritérium
Az önkormányzat kötelező és szabadon választott feladataiból származó ügytípusok definiálása 100 %-ban megtörténik, tisztázódik az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos valamennyi eljárásrend szabályozási igénye. Szeghalom Város önkormányzata saját rendeletben, határozatban önállóan szabályozza, települési szinten a lényeges pontokon összehangoltnak kell lennie.	rendeletalkotás, határozathozatal, koordináció,	az e-közigazgatás bevezetési stratégia megléte, önkormányzati jogszabályi háttér aktualizálása	alapvető feltétele az elektronikus ügyvitel és ügyintézés előkészítésének előrelépés az e-közigazgatás bevezetése területén	ha a teljesítés elmarad, nem lesznek meg a jogszabályi keretek és szakmai feltételek az elektronikus ügyvitel és ügyintézés előkészítéséhez, a teljesítés során a hibás behatárolás vagy az önkormányzat vonatkozó rendeleteiben levő eltérés gátolja a megvalósítást	kiemelt	3 hónap	szakértői jelentés készítése: Forrás: pályázat (100 %) ütemezés: 2009-2010	finanszírozás: önkormányzat,, koordinálás: önkormányzati, végrehajtás: szakértő, ellenőrzés, értékelés: jegyző,	az ügytípusok definiálása során: elkészül a jogszabályi környezet, illetve a felmért ügyvitel és ügyintézés folyamatainak elemei azonosítottak, így a későbbiekben kezelhetők lesznek

2. Ügytípus-források azonosítása									
leírás	minősítés	feltétel rendszer, függőségek	származó előnyök	várható kockázatok	prioritás	átfutási idő	sárható ráfordítás, forrásigény	felelős	sikerkritérium
Az önkormányzathoz beérkező, illetve ott keletkező (saját hatáskörben végzett) ügyek származási helyét és keletkezési körülményeit pontosan ismerni kell. Az azonosítás segíti az ügyindítás tartalmi és formai elvárásainak, a vonatkozó szabályozásnak való megfelelés ellenőrzését is. A feladatot az önkormányzatnak az ügytípusok 100 %-ára tekintettel el kell végeznie.	szabályozás, koordináció,	az e-közigazgatás stratégia megléte, az önkormányzati jogszabályi háttér aktualizálása	másik feltétele az elektronikus ügyvitel és ügyintézés előkészítésének, előrelépés az e-közigazgatás bevezetése területén	Ha a teljesítés elmarad, nem lesznek számon kérhetők a kialakított jogszabályi keretek és az elért szakmai feltételek teljesítése az egy- séges ügyvitel és ügyintézés előkészítéséhez, a teljesítés során a források felületes azonosítása hátráltatja a munkafolyamatok összehangolt és hatékony megvalósulását	kiemelt	3 hónap	szakértői felmérés és elvégzése és jelentés készítéseforrás: pályázat (100 %) ütemezés: 2009-2010	finanszírozás: önkormányzat, koordinálás, végrehajtás: szakértő, ellenőrzés, értékelés: jegyző	az ügytípusok azonosítása, az ügyek környezetének feltárása, illetve szabályozása megkönnyíti az önkormányzathoz bejövő, ott keletkező ügyek életútjának ellenőrzését,

3. Az elektronikus ügyintézés eljárásrendjének kialakítása és alkalmazása									
leírás	minősítés	feltétel rendszer, függőségek	származó előnyök	várható kockázatok	prioritás	átfutási idő	várható ráfordítás, forrásigény	felelős	sikerkritérium
Az önkormányzathoz beérkező, ott keletkező ügyeket nevezzük egy elektronikus ügyintézési rendszer „inputjainak”. Az eljárásrend részben szabályozásokat tartalmaz, részben az ügyekről szóló tények rögzítésének, illetve a szükséges munkafolyamatok és – körülmények, illetve erőforrások meghatározását. Az önkormányzat valamennyi ügytípusára vonatkozóan el kell készítenie.	rendeletalkotás, határozathozatal koordináció, végrehajtás	az e-közigazgatás stratégia megléte, önkormányzat jogszabályi háttérének aktualizálása, erőforrások rendelkezésre állása	alapvető feltétele az elektronikus ügyvitel és ügyintézés előkészítésének előre lépés az e-közigazgatás bevezetése területén	ha a teljesítés elmarad, nem lesznek meg a szakmai alapok és a jogszabályi keretek a hivatali SzMSz és a munkaköri leírások aktualizálásához. A teljesítés során a rugalmatlan szerkezetű eljárásrend nem tud igazodni a változásokhoz és az egyedi elvárásokhoz, az indokolt-hoz képest növekedhet az erőforrás ráfordítások mértéke	kiemelt	kialakítás: 3 hónap, alkalmazás : folyamatos	szakértői jelentés készítése: forrás: pályázat (100 %) ütemezés: 2010-2011	Finanszírozás: önkormányzat, koordinálás: önkormányzat végrehajtás: szakértő, ellenőrzés, értékelés: jegyző	Az elektronikus ügyintézési eljárások, munkafolyamatok meghatározása, valamint mindezek betartása alkotja a szakmai alapját a szolgáltató önkormányzat előkészítésének. Az eljárásrend alapján változtathatók meg az szmsz-ek és a munkaköri leírások, illetve tervezhető a működtetés költségvetésének egy része.

4. Az ügyek elektronikus feldolgozása eljárásrendjének kialakítása és alkalmazása									
leírás	minősítés	feltétel rendszer, függőségek	származó előnyök	várható kockázatok	prioritás	átfutási idő	várható ráfordítás, forrásigény	felelős	sikerkritérium
Az önkormányzatnál fogadott és ott keletkezett ügyek feldolgozásának eljárásrendje szakmai alapokat ad az elvégzendő munkafolyamatok meghatározásához és ellenőrzéséhez. Az eljárásrend részben szabályozásokat tartalmaz, főként az elektronikus ügyiratok tárolása elvárásainak teljesítése érdekében. Az önkormányzat valamennyi befogadott, és ott keletkezett ügytípusára vonatkozóan el kell készítenie.	koordináció, megvalósítás	az e-közigazgatás stratégia megléte, önkormányzat jogszabályi háttérének aktualizálása, erőforrások rendelkezésre állása,	alapvető feltétele az elektronikus ügyvitel és ügyintézés elvégzéséhez, főleg az azonosítás és a visszakereshetőség szempontjából, szolgáltató önkormányzat kiépítése területén	ha a teljesítés elmarad, nem lesznek meg szakmai és a személyi feltételek az ügyiratok elektronikus tárolásának előkészítéséhez, a teljesítés során a nem megfelelő feldolgozás nehezíti az ügyek visszakeresését, az elektronikus ügyintézés, vagyis az szolgáltatást hasznosulását	kiemelt	4hó- nap 2010- 2011	szakértői jelentés készítése: forrás: pályázat (100 %) ütemezés:	finanszírozás: önkormányzat, koordinálás: önkormányzat, végrehajtás: szakértő, ellenőrzés, értékelés: jegyző	Az ügyirat elektronikus feldolgozásának eljárásai, és munkafolyamatai határozzák meg az elektronikus irattárolás elvárt szakmai feltételeit, valamint mindezek betartása alkotja a szakmai alapját az ügyiratok adatbázisba szervezése előkészítésének. Az eljárásrend alapján változtathatók meg az szmsz-ek és a munkaköri leírások, illetve tervezhető a működtetés költségvetésének egy része.

5. Az iratok elektronikus tárolása eljárásrendjének kialakítása és alkalmazása									
leírás	minősítés	feltétel rendszer, függőségek	származó előnyök	várható kockázatok	prioritás	átfutási idő	Várható ráfordítás, forrásigény	Felelős	Sikerkritérium
Az önkormányzatnál feldolgozott ügyek elektronikus tárolásának eljárásrendje szakmai alapokat ad az elvégzendő munkafolyamatok meghatározásához és ellenőrzéséhez. Az eljárásrend részben szabályozásokat tartalmaz, főként az elektronikus szolgáltatások hasznosításával kapcsolatos (output) elvárások teljesítése érdekében.	rendeletalkotás, határozathozatal, koordináció, megvalósítás	az e-közigazgatás stratégia megléte, önkormányzat jogszabályi hátterének aktualizálása, erőforrások rendelkezésre állása	alapvető feltétele az elektronikus szolgáltatások hasznosításának, főleg az azonosítás és a visszakereshetőség szempontjából, előrelépés az e-közigazgatás bevezetése területén	Ha a teljesítés elmarad, nem lesznek meg szakmai és a személyi feltételek az elektronikus szolgáltatások előkészítéséhez, a teljesítés során a nem megfelelő feldolgozás nehezíti az elektronikus iratok biztonságos tárolását és visszakereshetőségét, az elektronikus szolgáltatások hasznosulását	Kiemelt	3 hónap	szakértői jelentés készítése: forrás: pályázat (100 %) ütemezés: 2010-2011	finanszírozás: önkormányzat, koordinálás: önkormányzat, végrehajtás: szakértő, ellenőrzés, értékelés: jegyző	Az iratok elektronikus tárolásának eljárásai, és munkafolyamatai határozzák meg az elektronikus szolgáltatások hasznosításának elvárt szakmai feltételeit, valamint mindezek betartása alkotja a szakmai alapját az elektronikus ügyiratok adatbázisba szervezését és az adatkezelést. Az eljárásrend kiterjed a tárolás biztonsági és ellenőrzési feltételeire is.

6. Az ügyintézés outputjai eljárásrendjének kialakítása és alkalmazása									
Leírás	Minősítés	Feltétel rendszer, függőségek	Származó előnyök	Várható kockázatok	Prioritás	Átfutási idő	Várható ráfordítás, forrásigény	Felelős	Sikerkritérium
Az önkormányzatnál végzett elektronikus ügyintézés alapján létrehozott szolgáltatásokat nevezzük egy integrált ügyintézési rendszer „outputjainak” Az eljárásrend részben szabályozásokat tartalmaz, részben az ügytípusok fizikai és logikai megjelenítésének szakmai elvárásait. Továbbá a szükséges munkafolyamatok és – körülmények, illetve erőforrások meghatározását. Az önkormányzat valamennyi ügytípusára vonatkozóan el kell készítenie.	rendeletalkotás, határozathozatal, koordináció, megvalósítás	az e-közigazgatás stratégia megléte, önkormányzati jogszabályi háttér aktualizálása, erőforrások rendelkezésre állása	alapvető feltétele az elektronikus ügyvitel, ügyintézés és szolgáltatások működésének, előrelépés az e-közigazgatás bevezetése területén	Ha a teljesítés elmarad, nem lesznek meg a szakmai alapok és a jogszabályi keretek az elektronikus ügyvitel és ügyintézés belső alkalmazásához, és a nyilvános szolgáltatások teljesítéséhez. A teljesítés során a rugalmatlan szerkezetű eljárásrend nem tud igazodni a változásokhoz és az egyedi elvárásokhoz, az indokolthoz képest növekedhet az erőforrás ráfordítások mértéke	Kiemelt	3 hónap	Szakértői jelentés készítése: Forrás: pályázat Ütemezés: 2010-2011	Finanszírozás: önkormányza, koordinálás: önkormányzat, végrehajtás: szakértő, ellenőrzés, értékelés: jegyző	Az ügyleírások és az elektronikus ügyvitel és ügyintézés eljárási rendje alkotják a szakmai alapját az önkormányzat elektronikus szolgáltatásainak. Az eljárásrend alapján tervezhető meg az elektronikus szolgáltatásokhoz való hozzáférés szabályozása, illetve tervezhető a működés költségvetésének egy része.

7. Az elektronikus szolgáltatás eljárásrendjének kialakítása és alkalmazása									
leírás	minősítés	feltétel rendszer, függőségek	származó előnyök	várható kockázatok	prioritás	átfutási idő	várható ráfordítás, forrásigény	felelős	Sikerkritérium
Az önkormányzatnál végzett elektronikus ügyvitel, ügyintézés és nyilvántartások, azok integrált rendszere kínálja és közvetíti az önkormányzati elektronikus szolgáltatásokat a felhasználók felé. Az ügyleírások, az ügytípusok, a feldolgozási és keresési eljárások a szolgáltatás során történő hasznosításának tervezése során kidolgozott gyakorlat alapján kell elemezni a felhasználók igényeinek és szokásainak változásait, illetve pontosan ismerni kell a felhasználókat. Az eljárásrend részben szakmai követelményeket tartalmaz, részben promóciós és marketing eljárásokat szabályoz. Az önkormányzat valamennyi ügytípusára vonatkozóan el kell készítenie.	koordináció, megvalósítás	az e-közigazgatás stratégia megléte, piackutatási módszertanok alkalmazása	Alapvető feltétele az elektronikus szolgáltatások nyilvános használatának, a felhasználók igényeihez való igazodásnak, előre lépés az e-közigazgatás bevezetése területén	Ha a teljesítés elmarad, nem lesznek ismertek a felhasználók igényei, szokásai, a teljesítés során a felületes elemzések nem teszik valóban piackonformmá az elektronikus szolgáltatásokat, így a tervezhető bevétel elmaradhat,	Magas	2 hónap	Szakértői jelentés készítése: Forrás: pályázat Ütemezés: 2010-2011	Finanszírozás: önkormányzat, koordinálás: önkormányzat végrehajtás: szakértő, ellenőrzés, értékelés: jegyző	A felhasználók igényeinek és szokásainak ismeretében felkelthető az érdeklődés az elektronikus szolgáltatások iránt, és testreszabott szolgáltatás csomagok, output. Növekszik a felhasználó megelégedettség.

Szeghalom város önkormányzata polgármesteri hivatalának szervezettefejlesztése
e-közigazgatás bevezetés stratégia az önkormányzat hivatal szervezettefejlesztéséhez 3.
A szolgáltató önkormányzat