



SZEGHALOM VÁROS ÖNKORMÁNYZATA POLGÁRMESTERI HIVATALÁNAK SZERVEZETFEJLESZTÉSE

Informatikai tanulmány

Készült az Új Magyarország Fejlesztési terv Államreform Operatív Program
„Polgármesteri Hivatalok
Szervezetfejlesztése” Pályázat „Szeghalom Város Polgármesteri Hivatalának
korszerűsítése és szervezetfejlesztése”
ÁROP 1.A.2/A-2008-0278
kódszámú pályázat keretében

2009

1	Bevezetés.....	3
1.1	A dokumentum hatásköre.....	3
1.2	A stratégia korlátai.....	3
1.3	A stratégia aktualitása.....	3
2	Vezetői összefoglaló	4
3	A Célok elérése érdekében Megvalósítandó fejlesztések koncepcionális bemutatása.....	8
3.1	Belső csoportmunka rendszer.....	8
3.1.1	Általános leírás.....	8
3.1.2	Célcsoportok.....	9
3.2	A belső csoportmunka rendszer segítségével megvalósuló funkciók (Informatikai fejlesztési alprojekt)	9
3.2.1	Vitafórum	10
3.2.2	Hírek.....	10
3.2.3	Belső dokumentumtár jogosultságkezeléssel	10
3.2.4	Interaktív felmérések.....	10
3.2.5	Képtár	10
3.2.6	WIKI.....	10
3.2.7	Naptár	10
3.2.8	Projektár, feladatokkal	10
3.2.9	Belső felhasználó kezelés.....	11
3.2.10	Egyéb funkciók	11
3.2.11	Adattartalom.....	11
3.3	Képzési alprojekt	12
3.4	portál és tartalomfejlesztés, Elektronikus szolgáltatás fejlesztése.....	13
3.4.1	e-időpont foglalás.....	13
3.4.2	Tartalom management.....	24
3.5	Informatikai infrastruktúra fejlesztés.....	24
3.5.1	VPN kapcsolat.....	24
3.5.2	Szerver, e-mail címek.....	24
3.6	Szoftverlicenszek.....	25

1 BEVEZETÉS

1.1 A DOKUMENTUM HATÁSKÖRE

Jelen stratégia segít a település vezetőinek, informatikai szakembereinek a tervezésben, a feladatok ütemezésében, továbbá a képviselőtestület számára olyan stratégiai döntések meghozatalában, amelyek bármilyen módon érintik az informatikát és az elektronikus önkormányzat megvalósulását – különös tekintettel a különböző fejlesztési feladatok kiválasztására és a prioritások megállapítására.

1.2 A STRATÉGIA KORLÁTAI

Mivel a helyi önkormányzat a demokratikusan működő közigazgatás egyik legfontosabb eleme, az EU és a hazai minisztériumok az informatikai és e-ügyintézés fejlesztésének területén eddig nem írtak elő kötelezően követendő (jog)szabályokat, csupán ajánlásokat fogalmazhatnak meg.

Jelen dokumentum tiszteletben tartja továbbá a település képviselő-testületének és a Polgármesteri Hivatal vezetőinek azon jogát, hogy a pénzügyi, támogatási/pályázati körülmények változása esetén és más, országos, vagy helyi jelentőségű esemény bekövetkezése esetén a jelen stratégiában megfogalmazott célokat átértékelje.

Ezért jelen e-önkormányzati stratégia feladata, hogy megmutassa azon fejlődési irányokat, amelyek az ÁROP projekt irányelvei határoznak meg.

1.3 A STRATÉGIA AKTUALITÁSA

A korszerű tervezési módszereket is figyelembe véve, javasoljuk a stratégia szükség szerint évenkénti felülvizsgálatát. Ez azért szükséges, mert sok tényező változhat:

- a különböző informatikai pályázati kiírások és feltételeik
- a kistérségi együttműködés tartalma, bizonyos önkormányzati feladatok központosítása
- az intézményekkel történő együttműködés tartalma és esetleg a funkciók központosítása
- a stratégia végrehajtása során új szempontok és kihívások jelenhetnek meg

2 VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

A stratégia három alapvető célja a következőképpen mutatható be.

1. A döntési mechanizmus korszerűsítése

a) általános döntési kompetenciák, eljárások korszerűsítése a stratégiai menedzsment erősítése érdekében;

Módszer: szmsz és munkaköri leírások módosítása, képzés

Eredmények: csökken a döntési pontok száma, döntési folyamatok felgyorsulnak

b) a hivatal szervezetének átalakítása az ügyintézési idő csökkentése, vagy más, az ügyintézés eredményességét segítő mutató javítása érdekében;

Módszer: szmsz és munkaköri leírások módosítása, képzés

Eredmények: elektronikus ügyfélfogadó rendszer felállítása, ügyfélbarát ügyintézés

c) ügyfélszolgálati tevékenységek ellátásának javítása (pl. munkaszervezés, ügyintézési folyamat átalakítása);

Módszer: szmsz és munkaköri leírások módosítása, képzés

Eredmények: gyorsabb, pontosabb ügyintézés

d) rendeletalkotási és/vagy egyéb szabályozási folyamatok egyszerűsítése, átalakítása;

Módszer: a testület alapító okiratának, a szmsz és munkaköri leírások módosítása, képzés

Eredmények: a döntés-előkészítés rövidítése, a nyilvánosság szélesítése,

e) a hivatal belső szervezeti egységei közötti együttműködés javítása;

Módszer: szmsz és munkaköri leírások módosítása, képzés, IKT fejlesztés

Eredmények: eljárások gyorsaságának és egyenszilárdságának erősítése

f) a hivatalon belüli koordinációs funkció színvonalának növelése;

Módszer: szmsz és munkaköri leírások módosítása, képzés, IKT fejlesztés

Eredmények: csoportmunka bevezetésével átláthatóbbá válik a szervezeti egységek tevékenysége

g) az önkormányzati intézmények felügyeletének átalakítása, a döntési jogosultságok átstrukturálása;

Módszer: szmsz és munkaköri leírások módosítása, képzés

Eredmények: beosztások optimalizációja, hatás- és felelősségi körök összevonása

h) az önkormányzat által felügyelt intézményekkel való rendszeres információáramlás folyamatának korszerűsítése, illetve az intézményektől érkező visszacsatolás beépítése a hivatal működésébe

Módszer: szmsz és munkaköri leírások módosítása, képzés, IKT fejlesztés

Eredmények: kiterjed a kapcsolattartás és csökken a döntés előkészítés ideje

i) a közintézmények költséghatékonyabb és/vagy eredményesebb működésére irányuló szervezet átalakítási programok kidolgozása;

Módszer: szmsz és munkaköri leírások módosítása, képzés, IKT fejlesztés

Eredmények: csökken a redundáns információ-áramlás, a kommunikáció időráfordítása

j) a hivatal működését, illetve a nyújtott közszolgáltatások eredményességét mérő mutatószámok bevezetése;

Módszer: szmsz és munkaköri leírások módosítása, képzés

Eredmények: mutatók, monitoring eljárások kialakítása, működési és szolgáltatási célrendszer kiépítése

k) szervezeti szintű teljesítménymérési és értékelési eszközök bevezetése;

Módszer: szmsz és munkaköri leírások módosítása,

Eredmények: jutalmazás rendszerének korszerűsítése, átlátható elvárások és motivációk

l) a projekt szemlélet megerősítése.

Módszer: szmsz és munkaköri leírások módosítása, képzés, IKT fejlesztés

Eredmények: Projektmenedzsment módszertanának beépítése az szmsz-be, munkaköri leírásokba

2. A költségvetési gazdálkodás eredményességének javítása

a) pénzügyi és gazdálkodási felelősségvállalás szabályozása;

Módszer: szmsz és munkaköri leírások módosítása, helyi jogszabályalkotás, képzés

Eredmények: e-információs szabadság előírásai megfelelésének elérése.

b) stratégiai tervezés és éves költségvetés összekapcsolása;

Módszer: szmsz és munkaköri leírások módosítása, képzés, jogszabályalkotás

Eredmények: folyamatok szakaszonkénti ellenőrzése, minőségirányítás, kockázatkezelési terv készítése, vezetők kompetenciabővítése.

c) tartalmi és eljárási kapcsolat kialakítása az önkormányzati szakpolitikai prioritások és a költségvetés előkészítése és elfogadása között;

Módszer: szmsz és munkaköri leírások módosítása, képzés, jogszabályalkotás

Eredmények: költség-ghatékonyasági elemzések módszertanának alkalmazása, széleskörű döntéstámogatása

d) a költségvetés készítésének és elfogadásának folyamata;

Módszer: szmsz és munkaköri leírások módosítása, képzés, helyi jogszabályalkotás, IKT fejlesztés

Eredmények: csökken a kapcsolattartás és döntési folyamatok, döntés előkészítés ideje

e) új költségvetés tervezési és végrehajtási technikák alkalmazása;

Módszer: szmsz és munkaköri leírások módosítása, képzés, jogszabályalkotás

Eredmények: költség-haszon elemzés kiválasztott módszertanának bevezetése

f) közbeszerzési eljárások lebonyolítása;

Módszer: szmsz és munkaköri leírások módosítása, képzés, jogszabályalkotás

Eredmények: közbeszerzési eljárások nyilvánosságán, a vélemények visszacsatolásán keresztül erősödik a társadalmi elfogadottság

g) környezetbarát közbeszerzési gyakorlat bevezetése;

Módszer: szmsz és munkaköri leírások módosítása, képzés, jogszabályalkotás

Eredmények: környezetvédelmi, energiahatékonysági, újrahasználatossági stb. követelményeken keresztül közvetetten befolyásolható környezeti fenntarthatóság

h) pénzügyi és költségvetés végrehajtási ellenőrzés javítása.

Módszer: szmsz és munkaköri leírások módosítása, képzés, jogszabályalkotás

Eredmények: teljesítési és ellenőrzési eljárások nyilvánosságán, a vélemények visszacsatolásán keresztül erősödő társadalmi elfogadottság

3. A partnerség erősítése

a) szervezeti megoldások bevezetése a lakosság naprakész és folyamatos tájékoztatásának javítására, a döntések nyilvánossá tételére;

Módszer: szmsz és munkaköri leírások módosítása, képzés, IKT fejlesztés

Eredmények: nevesítettek a nyilvánosság és a tájékoztatás formális személyi és szervezeti elvárásai

b) a civil és a vállalkozói szférával kialakítható kapcsolatok megszervezésének mechanizmusa;

Módszer: szmsz és munkaköri leírások módosítása, képzés, IKT fejlesztés

Eredmények: Hivatali kommunikációs és PR terv alapján sajtófigyelés és -elemzés, panaszok kezelése

c) partnerek intézményesített bevonása a döntéshozatalba;

Módszer: szmsz és munkaköri leírások módosítása, képzés, IKT fejlesztés

Eredmények: A képviselőtestület állandó és ad hoc bizottságaiba tagokat küldenek a partnerek.

d) szervezeti és informatikai megoldások a hálózatok létrehozására, illetve a hálózatokon nyugvó működési mód elterjesztésére

Módszer: szmsz és munkaköri leírások módosítása, képzés, IKT fejlesztés

Eredmények: A rendszeres tájékoztatás szakmai csoportképző portál fejlesztéssel

3 A CÉLOK ELÉRÉSE ÉRDEKÉBEN MEGVALÓSÍTANDÓ FEJLESZTÉSEK KONCEPCIONÁLIS BEMUTATÁSA

3.1 BELSŐ CSOPORTMUNKA RENDSZER

3.1.1 Általános leírás

A belső csoportmunka portálon a vezetői összefoglalóban, valamint a felmérési dokumentumban megfogalmazott célkitűzéseket az alábbi funkciók megvalósításával célszerű megvalósítani.

A **szakmacsoport-képző** portál integrált módon valósítja meg egy településen belül (önkormányzati hivatal, intézmények) az államigazgatási és közszolgáltató intézményekben dolgozók kapacitásbővítésén, humánerőforrás-fejlesztésén keresztül az önkormányzati hivatal és az intézmények szervezetfejlesztését, az elsődleges célcsoport ismereteinek bővítésével, készségfejlesztésével. A **szakmacsoport-képző portál** integratív jellege az infokommunikációs technika és technológia építő módon történő alkalmazását jelenti.

A **szakmacsoport-képző** portál ilyen módon az alkalmazott informatikai eszközök felhasználásával (interaktív szakmai portál, webmódszertan, online adatbázisok építése, stb.) közvetlenül a csoportmunkát, illetve közvetetten a szakmai, szakterületi közösségépítést is támogatja. A szakmacsoport-képző portál továbbá ágazatközi szakmai együttműködésre is épül, és olyan ismereteket, készségeket is fejleszt, amelyek az alkalmazott informatika eszköztárával elősegítheti a további szakmaközi együttműködésekre épülő programok kidolgozását.

A **szakmacsoport-képző** portál kialakítása két alprojektből áll: képzési alprojekt, infokommunikációs technológia fejlesztési alprojekt.

A **szakmacsoport-képző** portál képzési alprojektje egy településen (önkormányzati hivatal, intézmények, társadalmi szervezetek stb.) a közszolgáltatásban működő munkatársak, szakemberek továbbképzését tartalmazza a szükséges csoportmegosztásban 5 képzési modulban, kiegészítő alkalmazott informatikai készségfejlesztési modul illesztésével.

A **szakmacsoport-képző** portál infokommunikációs technológia-fejlesztési alprojektje egy településen (önkormányzati hivatal, intézmények, társadalmi szervezetek stb.) működő célcsoport részprojekt során megvalósuló informatikai igényeit tartalmazza: infrastruktúra fejlesztés, portál fejlesztés, tartalomfejlesztés. Ilyen módon a teljes részprojekt a célcsoport humán erőforrás fejlesztésén és kapacitásbővítésén túl egy településen (önkormányzati hivatal, intézmények, társadalmi szervezetek stb.) működő közösségek, csoportok közti hálózat létrehozását, közös információs bázis kialakítását is megvalósítja a részprojekt során elkészült portál szakmai, illetve interaktív kommunikációs felületének kialakításával.

3.1.2 Célcsoportok

Közvetlen célcsoportok a településen (önkormányzati hivatal, intézmények vezetői, munkatársai):

- önkormányzati hivatal, intézmények vezetői,
- ügyintézással, ügyfelekkel foglalkozó munkatársak (front office),
- ügyvitellel foglalkozó munkatársak (back office),
- szakmai területeken dolgozók (kölségvetés, stratégia tervezés stb.),
- kommunikációban, társadalmi kapcsolattartásban résztvevő munkatársak,

Közvetett célcsoportjai a településen

- társadalmi szervezetek,
- egyházak,
- nyomtatott és elektronikus média,
- vállalkozások,

3.2 A BELSŐ CSOPORTMUNKA RENDSZER SEGÍTSÉGÉVEL MEGVALÓSULÓ FUNKCIÓK (INFORMATIKAI FEJLESZTÉSI ALPROJEKT)

A belső csoportmunka rendszer – a vonatkozó szervezetfejlesztési felméréseken, elemzéseken és tanulmányokon alapuló – alapvető struktúrájának létrehozása biztos alapot nyújt a kulcsfelhasználók képzése során. Alapvető cél, hogy a munkatársak a belső csoportmunka rendszer lehetőségeit megismerve, és a későbbiekben azokat önállóan kihasználva a döntési folyamatokat – az információ biztosításától kezdve, a döntés meghozatalán keresztül az ellenőrzési és visszacsatolásig bezáróan – a szervezet igényeit szem előtt tartva racionalizálni legyenek képesek. Az alábbi funkciócsoportok mindegyike hozzájárul többek között a szervezett információáramláshoz, és a döntési folyamat egyszerűsítéséhez.

A szakmai csoportképző belső portál (valamint a 3.4.1. pontban meghatározott alkalmazás) használatával a papír alapú ügymenetet elsőként a pilot területek vonatkozásában, később a szervezet összes folyamatának vonatkozásában egyre inkább kiválthatja az elektronikus ügymenet, amely költségtakarékossági és környezeti szempontból is előre mutató lépés.

A GYES-en, GYED-en levő munkatársakkal való szervezett, dokumentált kapcsolattartás szintén a taglalt megoldásokkal biztosítható.

3.2.1 Vitafórum

A kérdések hírcsoportszerű megvitatásához vitafórumok létrehozása. A vitafórumok lehetővé teszik a hozzászólásláncok kezelését, biztosítva, hogy csak a jóváhagyott hozzászólások jelenjenek meg.

3.2.2 Hírek

Hírek, állapot és egyéb rövid információ közzétételéhez biztosít felületet.

3.2.3 Belső dokumentumtár jogosultságkezeléssel

A megosztani kívánt dokumentumokhoz és egyéb fájlokhoz létrehozott, jogosultsági alapon felépülő, struktúrált dokumentumtár. A dokumentumtárak lehetővé teszik a mappák használatát, a verziószámozást, verziókövetést, a kivételt, és szerkesztést. A csoportmunka portál létrehozása, és a 3.5.1. pontban részletezett biztonságos kapcsolat kiépítésével megvalósul az infokommunikációs akadálymentesítés egy jól meghatározható szegmense.

3.2.4 Interaktív felmérések

Körkérdések indítására és a webhely felhasználóinak válaszadási lehetőségére szolgáló menüpont. A felmérésekkel gyorsan és egyszerűen létrehozhatók a kérdéseket, továbbá meghatározható, hogy a felhasználók miként adhatják meg válaszaikat. Az eredmények kiértékelésére szintén lehetőség van.

3.2.5 Képtár

Képek megosztására szolgáló funkció. A képtárak olyan speciális szolgáltatásokat kínálnak a képek kezeléséhez és megjelenítéséhez, mint a miniatűrök, a letöltési beállítások és a diavetítés.

3.2.6 WIKI

Wikilapok táranak létrehozásával egymáshoz kapcsolódó wikilapok gyűjteményét hozhatja létre. Ezek a lapok képek, táblázatok, hivatkozások és wikialapú hivatkozások használatát is lehetővé teszik.

3.2.7 Naptár

A közelgő értekezletek, határidők és egyéb fontos események naptáralapú nézetének megjelenítéséhez hozzon létre naptárlistát. A naptár és a Windows SharePoint Services szolgáltatással kompatibilis esemény-nyilvántartó programok között megoszthatja a szükséges információt.

3.2.8 Projekttár, feladatokkal

Feladatok: a csoport által elvégzendő munkaelemeket követése

Projektek: projekttevékenység-lista létrehozása grafikus alakban (Gantt-diagrammal), projektterv létrehozása, feladatkiosztás, feladat készütségi fokának vizsgálata, erőforrás kezelés, prioritások kezelése

Problémakövetés: a problémák egy csoportjának kezeléséhez problémakövetési lista készítése

Partnerlista (CRM modul): A csoporttal együttműködő személyekhez, például az ügyfelek és a partnerek adatainak kezeléséhez névjegyalbum listák létrehozása.

3.2.9 Belső felhasználó kezelés

A csoportmunka portál felhasználói adatainak menedzselésére szolgáló funkció. A szervezeti hierarchia, valamint a hatáskörök és feladatkörök leképezése ennek a funkciónak a használatával történik, alapul véve a vonatkozó szervezetfejlesztési elemzéseket és tanulmányokat.

3.2.10 Egyéb funkciók

Hivatkozáslista: Weblapokra vagy más erőforrásokra mutató hivatkozások megosztása

Egyéni lista: Saját struktúra kialakítása. A lista weblapként nyílik meg, és lehetővé teszi elemek egyenkénti hozzáadását és szerkesztését.

Egyszerű lap: Egyszerű weblapot hozzáadása a webhelyhez.

E-mail értesítés: A dokumentumtár és egyéb listáknak eseményhez köthető funkciói segítségével megadható, hogy egyes könyvtárak, vagy fájlok kivételéről, módosításáról egyes felhasználók automatikus értesítést kapjanak.

3.2.11 Adattartalom

A szakterületi, csoportos szakmai interaktív információs portál az alábbi információkat tartalmazza

- a településen működő intézmények adatait (elérhetőség, profil, munkatársak stb.)
- a településen történő szakmai események időpontjait és tartalmát
- területi, országos és nemzetközi rendezvények időpontjait és tartalmát
- szakanyagok bibliográfiáját, szinopszisait
- területi, helyi szakmai programok bemutatását, értékelését
- a településen élő lakosság (társadalmi, iskolai, gazdasági stb.) megoszlásának adatait
- interaktív webes eszközrendszert az elektronikus kommunikációhoz:
 - hírlevél
 - chat
 - elektronikus faliújság (üzenőfal)
 - online folyóirat

- egyéni, szervezeti naptár
- hirdetések
- e-mailhez user-név fejlesztése
- önálló szakmai tanulmányokat
- események, programok bemutatását (leírás, fotók, videó-felvételek)
- interaktív szakmai képzési anyagokat (e-learning)
- adatbázisokhoz történő hozzáférést, adatbázisok önálló építését

3.3 KÉPZÉSI ALPROJEKT

A **szakmacsoport-képző portál részprojekt** megvalósítása során szükség szerinti számú képzési csoport szervezhető. A képzési csoportok párhuzamosan végzik a képzéseket, a képzési időterv tartalmazza a képzésen résztvevők számára választható, számunkra megfelelő időpontot. Szükségszerinti létszám továbbképzését biztosítjuk. A 4 modulból áll.

1. projektmenedzsment
2. minőségirányítás
3. alkalmazott informatika (portálüzemeltetés)
4. tartalomfejlesztés

A képzési anyagok tartalma a képzések megtartásával egyidejűleg feltöltésre kerül a belső portálra.

1. alkalmazott informatika (portál-üzemeltetés) tartalomfejlesztés

Cél: a tanfolyam hallgatói sajátítsák el a honlap tartalmi feltöltésének alapvető eljárásait (szöveg, hang, kép, mozgókép feltöltés), készségszinten tudják alkalmazni az interaktív webes kommunikációs eszközöket (chat, online faliújság, elektronikus hírlevél stb.), képesek legyenek a hagyományos dokumentumokat (írott, kép, hang, mozgókép) elektronikusan felhasználható dokumentummá történő szerkesztésében, illetve szerezzenek gyakorlatot az eleve elektronikus dokumentumok szerkesztésében.

2. informatikai alkalmazások

Cél: a tanfolyam hallgatói sajátítsák el a projekt részeredményei során indokoltan módosított munkaköri leírásuk szerinti feladataik ellátáshoz szükséges software-ek, új fejlesztések készségszintű használatának ismereteit (MS Visio, Project Manager, csoportmunka).

Az oktatás módszertana (képzők képzése alapján)

Elmélet: a pályázati projekt során elkészült szakértői tanulmányok (az e-közigazgatás esetében megjelent kézikönyvek) alapján, prezentációval kiegészített előadás

Gyakorlat: csoportos feladat, munkahelyzet szimuláció

Számonkérés: oktatási segédlet alapján önálló feladatsor, teszt elvégzése

Az elméleti és gyakorlati tananyagok, az oktatási segédletek, a számonkérés anyagai hozzáférhetők és letölthetők lesznek a hivatal honlapjáról, így a későbbiekben más dolgozó önállón, vagy munkatársai közreműködésével elsajátíthatja az oktatási anyagokat.

3.4 PORTÁL ÉS TARTALOMFEJLESZTÉS, ELEKTRONIKUS SZOLGÁLTATÁS FEJLESZTÉSE

3.4.1 e-időpont foglalás

Alapvetések

A modul célja, hogy a polgármesteri hivatal ügyfélfogadási feladatát rendszerezettebbé, és kiszámíthatóbbá tegye. A hivatali ügyintézők oldaláról tervezhetőbbé teszi a feladatok ellátását: az ügyfélfogadási idő előre meghatározott részében kiszámítható, hogy adott ügyfél milyen ügyben kíván ügyet intézni, ennek hozzávetőlegesen mekkora lesz az időigénye, az ügy előzményeinek nyugodt körülmények közötti előzetes áttekintése csökkentheti az adott feladatra fordítandó munkaidőt. A hivatali vezetők oldaláról információk gyűjthetők le az ügyfélfogadási idő felhasználásának jellemzőiről. Az ügyfél oldaláról csökkenti a bizonytalanságot: megszünteti vagy csökkenti a várakozási időt; előre tudja, hogy mikor és mennyi ideig szükséges az ügyének intézésével kapcsolatban a hivatalban tartózkodnia; előzetes kapcsolatfelvétel útján lehetőség van információk kérésére.

A fejlesztendő elektronikus szolgáltatás a szervezet hatáskörébe tartozó összes közigazgatási eljárás vonatkozásában használható, a struktúra kialakítás és a paraméterezés a z informatikai tárgyú képzések keretében kell, hogy megtörténjen.

Az alkalmazás fejlesztési koncepciója, és a megvalósítás során alkalmazott web-es technológia (.NET) hozzájárul a rugalmas munkaidő szervezéshez, a távoli munkavégzés lehetőségéhez. Az alkalmazott technológia mintaként szolgálhat egyéb szakalkalmazások fejlesztése és bevezetése során is.

Az e-Időpont modult jogosultságtól függően az alábbi felhasználók használhatják:

- Ügyfél: csak regisztráció után éri el az alkalmazást
- Adminisztrátor
- Ügyintéző: a jóváhagyott időpontfoglalásokat láthatja
- Jóváhagyó: az ügyfél által beküldött időpontfoglalásokat hagyja jóvá

A rendszer használatához minden felhasználónak szüksége van felhasználónévre és jelszóra.

Ügyfél oldali funkcionalitás

Ügyfelek számára az alábbi funkciók érhetők el:

- Regisztráció és aktiválás
- Adataim szerkesztése

A regisztrált felhasználó saját adatainak módosítására van lehetőség (módosítható pl: felhasználónév, e-mail cím, teljes név, jelszó)

- Időpontfoglalás
- Új időpont lefoglalása
- Az időpontfoglaláshoz kötődő üzenet küldése az ügyintézőnek
- Leadott időpontfoglalások megtekintése, keresés az időpontfoglalások listájában.
- Az ügyfél tájékoztatást kap arról, ha az időpontfoglalása jóváhagyásra, vagy elutasításra kerül.
- Időpontfoglalás lemondása

1.1. A rendszer elindítása, regisztráció, aktiválás

A Modult internetes böngészőprogram (ajánlott: Mozilla Firefox 3.X, IE 7) segítségével lehet megnyitni.

A rendszer indítása után a képernyőn a bejelentkezési oldal jelenik meg, ahol a regisztráció, majd a későbbiekben a bejelentkezés érhető el.

A bejelentkezési oldalon rövid ismertető található az elektronikus időpontfoglalás rendszeréről.

A bejelentkezési oldalon az alábbi funkciógombok találhatók: regisztráció, elfelejtett jelszó, bejelentkezés.

A bejelentkezés regisztrációhoz kötött, ezért a rendszer használata előtt a felhasználónak regisztrálnia kell magát.

A regisztráció gombra kattintva a regisztrációs oldal jelenik meg.

A sikeres regisztrációhoz az alábbiakat kötelező kitölteni:

- Felhasználónév
- E-mail cím
- Jelszó, kétszer

Ha a kötelező mezők valamelyikét nem tölti ki az ügyfél, és így próbál regisztrálni, akkor az nem sikerül neki, és a rendszer figyelmezteti a ki nem töltött mezők kitöltésére.

A teljes név megadása a regisztrációhoz nem szükséges, kitöltése a későbbiekben az Adataim szerkesztése pontban pótolható.

A sikeres regisztrációt követően egy visszaigazoló e-mailt kap a felhasználó, aminek segítségével aktiválhatja regisztrációját.

Az e-mailben található aktivációs linkre kattintva aktiválható a regisztráció. A linkre kattintva a bejelentkezési oldal jelenik meg (ahol be tud jelentkezni).

A bejelentkezéshez a felhasználónevet és a jelszót kötelező megadni.

Az elfelejtett jelszó pótlása a bejelentkezési oldalon az Új jelszó generálása gombbal lehetséges.

A felhasználónév és e-mailcím mezők kitöltése után a felhasználó az elfelejtett jelszó pótlása gombra kattint, és a megadott e-mailcímre a rendszer elküldi a regisztrációkor megadott jelszót.

1.2. Saját adatok szerkesztése

A saját adatok szerkesztése menüponton belül lehetséges a regisztrációkor megadott adatok módosítása, illetve az akkor ki nem töltött mezők kitöltése.

Ha az adatok módosítása sikeres volt, akkor minden esetben (akár módosításról, akár ki nem töltött mező kitöltéséről van szó) megjelenik a „sikeres mentés” felirat.

1.3. Időpontfoglalás menüpont

Az oldalon az időpontfoglalás kapcsán elérhető funkciógombok, a keresőmezők, és az eddigi időpontfoglalások listája jelenik meg.

Az időpontfoglalások listája az alábbi információkkal szolgál:

- Beérkezés
- Ügyintéző neve
- Ügytípus
- Jóváhagyás (az időpontfoglalás státusza lehet: elutasítva, jóváhagyva, még nem jóváhagyott)
- Kért időpont

Keresés az időpontfoglalások közt

Az keresőmezők segítségével lehet szűkíteni az időpontfoglalások listáját. Keresni az Ügytípus csoport, ügytípus és ügyintéző alapján lehet.

Az Időpontfoglalás menüre kattintás után megjelenő oldalon az alábbi funkciók érhetők el:

- Új időpontfoglalás létrehozása
- Üzenet küldése
- Törlés

Új időpontfoglalás létrehozása

Új időpontfoglalás létrehozásához az új időpont gombra kattintással lehetséges.

A megjelenő adatlapon válasszuk ki az ügýtípus csoportot. Ennek hatására az ügýtípus mezőben megjelennek a kiválasztott ügýtípus csoporthoz tartozó ügýtípusok.

Ügýtípus választás után kiválasztható az ügyintéző. Ügýtípus választás után már csak a kiválasztott ügýtípushoz tartozó ügyintézők jelennek meg az ügyintéző mezőben.

A fenti értékek megadása után lekérhető a lehetséges időpontok listája. A listában nem jelennek meg a már lefoglalt időpontok. A listában a megfelelő időpontot megjelölése után az időpontfoglalás elküldhető.

Az időpontfoglalás elküldése előtt kitölthető még az ügyiratszám és az üzenet mező.

Az időpontfoglalás adatai a későbbiekben nem módosíthatók.

Időpontfoglalás elküldése után a foglalások listájában megjelenik az időpont, és annak főbb adatai.

Üzenet

Az időpontfoglalás részleteinek megtekintése, a kijelölés után, az üzenet gombra kattintással lehetséges.

Ennek hatására megjelenik az időpontfoglalás adatlapja, az időpontfoglalás során megadott adattartalommal.

Az ügyintézőnek címzett üzenet az üzenet mező kitöltése után a küld gomb megnyomásával lehetséges.

Küldés után az időpontfoglalás részleteinél megjelenik az elküldött üzenet.

Időpontfoglalás lemondása

A töröl gomb segítségével mondható le a kijelölt időpontfoglalás.

A törlés végrehajtása előtt a rendszer felteszi a kérdést, hogy Valóban szeretné törölni?

Jóváhagyók számára elérhető funkciók:

- Adataim szerkesztése
- Saját adatainak módosítására van lehetőség (módosítható pl: felhasználónév, e-mail cím, teljes név, jelszó)
- Jóváhagyandó ügyek
- Lefoglalt, de még nem jóváhagyott időpontok keresése, és a foglalás részleteinek megtekintése
- Foglalások jóváhagyása vagy elutasítása

1.4. Adataim szerkesztése menüpont

Az Adataim szerkesztése menüponton belül van lehetőség a személyes adatok módosítására, illetve kiegészítésére.

A menüpontra kattintás után a saját adatok jelennek meg, melyek tetszőlegesen módosíthatók. Az adataim szerkesztése menüpontban van lehetőség a jelszó módosítására is.

Ehhez meg kell adni a régi jelszót, majd az új jelszót kétszer.

Ha a mentés sikeres volt, akkor minden esetben (akár módosításról, akár ki nem töltött mező kitöltéséről van szó) megjelenik a „sikeres mentés” felirat.

1.5. Jóváhagyandó ügyek menüpont

A Jóváhagyandó ügyek menüben lehetőség van keresésre az időpontfoglalások között, vagy az időpontfoglalás módosítására (jóváhagyás vagy elutasítás).

Az időpontfoglalások listája az alábbi információkkal jelenik meg:

- Beérkezés
- Ügyfélnev
- Ügytípus
- Kért időpont
- Tárgy

Keresés az időpontfoglalások közt

Az keresőmezők segítségével lehet szűkíteni az időpontfoglalások listáját. Keresni az Ügytípus csoport, ügytípus és ügyintéző alapján lehet. Lehetőség van a fenti keresőfeltételeken túl az ügyintéző nélküli időpontok listázására is.

Az ügytípus csoport megadását követően az ügytípus mezőben legördülő listából választható a kiválasztott ügytípus csoporthoz tartozó ügytípus valamelyike.

Az ügytípus megadását követően megadható az ügyintéző.

Az időpontfoglalások listája a lista címsorában található oszlopnévre kattintással emelkedő, illetve csökkenő sorrendbe rendezhető.

Időpontfoglalás módosítása, jóváhagyása

A megfelelő időpontfoglalás kijelölése után, a módosít gombra kattintással érhető el az időpontfoglalás adatlapja.

Az adatlapon az ügy alábbi adatai láthatók:

- Ügytípus csoport
- Ügytípus
- Hivatkozási szám
- Kezdet
- Vége
- Üzenet beérkezése
- Tárgy

Az ügy részletei részen lehetőség van ügyintéző és időpont hozzárendelésére.

Az időpontfoglalás jóváhagyásához a ment gombra kattintással lehetséges.

A jóváhagyás után az ügyintézőnél megjelenik, a jóváhagyandó időpontok listájából pedig eltűnik a jóváhagyott időpont.

Ügyintézők számára elérhető funkciók:

- Adataim szerkesztése
- Saját adatainak módosítására van lehetőség (módosítható pl: felhasználónév, e-mail cím, teljes név, jelszó)
- Jóváhagyott ügyek
- Lefoglalt és jóváhagyott időpontok megtekintése
- Lefoglalt és jóváhagyott időpontok módosítása a tényleges ügyfélfogadással töltött idő megadásával
- Üzenet küldése az ügyfélnek

1.6. Adataim szerkesztése menüpont

Az Adataim szerkesztése menüponton belül van lehetőség a személyes adatok módosítására, illetve kiegészítésére.

A menüpontra kattintás után a saját adatok jelennek meg, melyek tetszőlegesen módosíthatók.

Az adataim szerkesztése menüpontban van lehetőség a jelszó módosítására is.

Ehhez meg kell adni a régi jelszót, majd az új jelszót kétszer.

Ha a mentés sikeres volt, akkor minden esetben (akár módosításról, akár ki nem töltött mező kitöltéséről van szó) megjelenik a „sikeres mentés” felirat.

1.7. Jóváhagyott ügyek menüpont

A menüpontban lehetőség van az időpontfoglalások listájának szűkítésére, az időpontfoglalás módosítására, és a jóváhagyott időpontfoglalások listája jelenik meg.

Az időpontfoglalások listája az alábbi információkkal jelenik meg:

- Beérkezés
- Ügyfélnév
- Ügytípus
- Kért időpont
- Tárgy

1.8. Keresés az időpontfoglalások közt

Az időpontfoglalások között keresni az ügytípus csoport és ügytípus alapján lehet.

Az ügytípus csoport megadását követően az ügytípus mezőben már csak a kiválasztott ügytípus csoporthoz tartozó ügytípusok jelennek meg.

A találati lista a lista címsorában található oszlopnévre kattintással emelkedő, illetve csökkenő sorrendbe rendezhető.

1.9. Időpontfoglalás módosítása

Az időpontfoglalás adatlapján az alábbi mezők jelennek meg:

- Ügytípus csoport
- Ügytípus
- Hivatkozási szám
- Kezdet
- Vége
- Üzenet beérkezése
- Tárgy
- Üzenetek

Az ügy részletei oldalon lehetőség van üzenet küldésére az ügyfélnek.

Lehetőség van az ügyintézéshez szükséges tényleges idő dokumentálása.

Az ügyintézéshez szükséges idő megadásához az alábbi mezők állnak rendelkezésre:

- tényleges kezdés időpontja
- tényleges befejezés időpontja
- „Az ügyfél megjelent” jelölőnégyzet

Adminisztrátori jogosultsággal rendelkezők számára elérhető funkciók

Az alábbi funkciók az ügyintéző és jóváhagyó jogosultsággal rendelkező felhasználók számára elérhető funkciókkal azonosan érhetők el, ezért ezekről a későbbiekben, részletesen nem lesz szó:

- Adataim szerkesztése
- Időpontfoglalás
- Jóváhagyott ügyek
- Jóváhagyandó ügyek

Az alábbi funkciók csak az adminisztrátori jogosultsággal rendelkezők számára érhető el:

- Vezetői információk
- Jelentés generálás
- Szűrés ügyfelek számára
- Szűrés összmunkaidőre
- Munkaidő átlaga
- Törzsadatok/Szervezeti egység
- Szervezeti egységek listájának megtekintése, keresés a listában
- Szervezeti egység adatainak megtekintése, módosítása
- Új szervezeti egység létrehozása
- Szervezeti egység törlése
- Szervezeti egység ügyfélfogadási rendjének beállítása, megkülönböztetve eseti és heti rendszerességgel ismétlődő ügyfélfogadási időpontokat.
- Törzsadatok/Ügytípus
- Ügytípusok listájának megtekintése, keresés a listában
- Ügytípus adatainak megtekintése, módosítása
- Új ügytípus létrehozása
- Ügytípus törlése
- Adott ügytípusra jellemző ügyfélfogadási idő megadása
- Tájékoztató készítése az ügytípushoz
- Admin modul funkciói
- Adatbázis frissítése
- Felhasználók adminisztrációja, megkülönböztetve felhasználókat és felhasználócsoportokat
- Cím regiszter (Települések, településrészek, utcák, irányítószámok adminisztrációja)
- Naptár menü (munkaszüneti napok beállítása)

1.10. Vezetői információk menüpont

A vezetői információk menüpont segítségével az ügyfélfogadás jellemző adatról, szervezeti egységeként és időszakoként jelentés generálható.

A jelentés készítése során a szervezeti egységet és az időszakot kötelező megadni.

Az elkészült jelentés xls és pdf formátumú fájlba exportálható.

A jelentés készítése során lehetőség van további szűrésre pl: ügytípusra és ügyintézőre.

A fenti szűrőparaméterek beállítása után lehetőség van az ügyfelek számának, az összmunkaidőnek, illetve a munkaidő átlagának kimutatására.

A munkaidőre vonatkozó kimutatások a tényleges ügyfélfogadási idő figyelembevételével készülnek.

1.11. Törzsadatok/Szervezeti egység menüpont

A Törzsadatok/szervezeti egység menüponton belül új szervezeti egységet létrehozni, meglévőt módosítani, törölni, valamint az ügyfélfogadás rendjét beállítani.

A menüponton belül a meglévő szervezeti egységek listája látható.

A listában keresni a szervezeti egység megnevezése alapján lehet.

Új szervezeti egység létrehozása kor a szervezeti egység nevét, és azokat az eljárástípusokat, amik előfordulhatnak az adott szervezeti egységen belül, kötelező megadni.

Az előzőekben létrehozott szervezeti egységek adatai módosíthatók illetve törölhetők.

1.12. Ügyfélfogadás eseti

A menüpont Törzsadatok/szervezeti egység menüponton belül érhető el, az eseti ügyfélfogadási idők beállítására szolgál.

Megadható olyan időszak, amiben van ügyfélfogadás, vagy olyan amikor az ügyfélfogadás szünetel.

Az eseti ügyfélfogadás rögzítésekor az ügyfélfogadás kezdő és végdátuma, illetve ideje adható meg.

Ha olyan időszakot rögzítünk, amiben nincs ügyfélfogadás, akkor a tiltás jelölőnégyzetet segítségével adható meg.

Az előzőekben létrehozott eseti ügyfélfogadás adatai módosíthatók, illetve törölhetők.

1.13. Ügyfélfogadás heti

A menüpont Törzsadatok/szervezeti egység menüponton belül érhető el, a heti ügyfélfogadási idők beállítására szolgál.

A heti rendszerességgel ismétlődő ügyfélfogadási időpontok naponként adhatók meg.

A heti ügyfélfogadási időpontok módosíthatók, és törölhetők.

1.14. Törzsadatok/Ügytípus menüpont

A menüponton belül a meglévő ügytípusok listája látható, melyben megjelenik az ügytípus neve, és a hozzá rendelt csoport.

Új ügytípus létrehozása során az ügytípus nevét kötelező megadni.



InterMap Térinformatikai Tanácsadó Iroda
1037 Budapest, Viharhegyi út 19/c.
Tel.: 06-1-212-2070, 06-1-214-0352, Fax:
06-1-214-0352



Honlap: www.intermap.hu, e-mail:
info@intermap.hu

Az ügýtípus ügycsoportokhoz rendelhető.

Az ügyintézési idő mezőben megadott időtartam alapján kerül felosztásra az ügyfélfogadási idő.

A megjegyzés rovatba az adott ügýtípushoz megadott információ tájékoztatásul megjelenik az ügyfélnél az időpontfoglalás menüpontban.

Az ügýtípusok a későbbiekben módosíthatók illetve törölhetők.

3.4.2 Tartalom management

A polgármesteri hivatal meglévő külső portálján az alábbi menüpontok szerint célszerű elvégezni a tartalomellenőrzési / oktatási szolgáltatást, valamint a szolgáltatások kialakítását ahol az nincs biztosítva.

3.4.2.1 Rendeletár

Feltöltésének előkészítése és a folyamatos frissítés biztosítása megtörténik a projekt keretein belül.

3.4.2.2 Űrlapok

Pályázatkezelés, pénzügy-adóügy, és szociális igazgatás tárgykörökben feltöltésének előkészítése és a folyamatos frissítés biztosítása megtörténik a projekt keretein belül.

3.4.2.3 Képviselőtestületi jegyzőkönyvtár

Feltöltésének előkészítése és a folyamatos frissítés biztosítása megtörténik a projekt keretein belül..

3.4.2.4 Egyéb publikálendő adatcsoportok

- KSV adatok, üvegzebe
- ÁROP horizontális irányelvek, és a projekt keretében előállt szakmai tanulmányok
- Környezeti információk

3.4.2.5 Fórum, panaszkezelés

Feltöltésének előkészítése és a folyamatos frissítés biztosítása megtörténik a projekt keretein belül.

3.5 INFORMATIKAI INFRASTRUKTÚRA FEJLESZTÉS

3.5.1 VPN kapcsolat

A 3. pontban megfogalmazott célkitűzések eléréséhez szükséges az önkormányzat és a partnerintézmények (óvodák, iskolák, könyvtárak, kistérségi központ, egészségügyi szolgáltatók, stb..) közti közvetlen hálózati kapcsolat kiépítése, mely segítségével betekintést kapnak a belső csoportmunka portálon publikált hasznos adattárakhoz. A kapcsolat segítségével bárholonnan bármikor elérhetőek saját dokumentumaink, lehetőséget biztosít az online közös munkára.

3.5.2 Szerver, e-mail címek

Az önkormányzat rendelkezik megfelelő szerverrel és belső e-mail címekkel



InterMap Térinformatikai Tanácsadó Iroda
1037 Budapest, Viharhegyi út 19/c.
Tel.: 06-1-212-2070, 06-1-214-0352, Fax:
06-1-214-0352

Honlap: www.intermap.hu, e-mail:
info@intermap.hu



3.6 SZOFTVERLICENSZEK

A leszállított szoftverek jogszerű használatához az alábbi licenzek kerülnek az önkormányzat tulajdonába:

- portál motor (1 db szerver licenz)
- csoportmunka rendszer licenz (15 user kiszolgálására alkalmas licenz mennyiség)
- E-forte 5.0 e-időpontfoglalás modul (1 db szerver licenz)