



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



**SZEGHALOM VÁROS ÖNKORMÁNYZATA POLGÁRMESTERI HIVATALÁNAK  
SZERVEZETFEJLESZTÉSE**

**E-KÖZIGAZGATÁS BEVEZETÉS STRATÉGIA AZ ÖNKORMÁNYZAT HIVATAL  
SZERVEZETFEJLESZTÉSÉHEZ 7.**

**A STRATÉGIA MELLÉKLETEI**

**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

## Mellékletek

### 1. A Common List of Basic Public Services

<b>1. szint:</b>	információ	Online információk nyújtása a közigazgatási szolgáltatásokról („ügyleírások”)
<b>2. szint:</b>	egyirányú interaktivitás	Az ügyleírások által nyújtott információkon túl az ügyintézéshez szükséges űrlapok, nyomtatványok is letölthetők, kinyomtathatók
<b>3. szint:</b>	kétirányú interaktivitás	Az ügyintézéshez szükséges űrlapok, nyomtatványok online kitölthetők, elektronikusan (elektronikus aláírás segítségével) hitelesíthetők, s ugyancsak online továbbíthatók
<b>4. szint:</b>	teljes körű elektronikus ügyintézés – tranzakció	A teljes ügyintézés, ügymenet elektronikus: űrlap, nyomtatvány kitöltése, hitelesítés, továbbítás, döntés, kézbesítés, illeték lerovása

## **2. EU-s ajánlások a kormányzat elektronikus szolgáltatásairól**

*Az állampolgárok számára biztosítandó 12 kormányzati szolgáltatás:*

1. Személyi jövedelemadó: bevallás, tájékoztatás az értékelésről
2. Munkaügyi központok által nyújtott, álláskeresővel kapcsolatos szolgáltatások
3. Társadalombiztosítási járulékok (három a következő négyből: munkanélküli pótlék, családi pótlék, egészségügyi költségek - visszatérítés vagy közvetlen rendezés, diák ösztöndíjak)
4. Személyi iratok (útlevél, jogosítvány)
5. Gépkocsi nyilvántartás (új, használt és import gép-járművek)
6. Építési engedély igénylése
7. Rendőrségi bejelentések (pl. lopás bejelentése)
8. Nyilvános könyvtárak (katalógus megléte, keresési lehetőségek)
9. Anyakönyvi kivonatok (születési, házassági): igénylés és elkészítés / kiszállítás
10. Felsőoktatásba, egyetemre történő jelentkezés
11. Lakcímváltozás bejelentése
12. Egészségügyi szolgáltatások (pl. interaktív tanácsadás különböző kórházakban rendelkezésre álló szolgáltatásokról, időpont kérése/bejelentkezés)

*A vállalkozók számára nyújtandó 8 kormányzati szolgáltatás:*

1. Egészségügyi hozzájárulás
2. Társasági adó: bevallás, értesítés
3. ÁFA: bevallás, értesítés
4. Új társaság bejegyzése
5. Adatszolgáltatás statisztikai hivatalok felé
6. Vámnyilatkozat
7. Környezetvédelemmel kapcsolatos engedélyek (jelentést beleértve)
8. Közbeszerzés

### 3. A Magyar Információs Társadalom Stratégia Önkormányzati Ágazati Informatikai Részstratégiájának megoldástérképe

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 ülései 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	Vagyonkezelés, vagyon-gazdálkodás	Település-fejlesztés, beruházások	Település-üzemeltetés	Közterület-felügyelet	Ipari, kereskedelmi igazgatási feladatok	Művelődési, oktatási, sport feladatok	Szociális- és egészségügy	Egyéb önkormányzati feladatok
	Okmányirodai feladatok (üzemeltetés)		Gyámhivatali feladatok	Anyakönyvi hivatali feladatok		Építéshatósági feladatok	Egyéb területi igazgatási feladatok		Közigazgatási térinformatika
Adminisztratív (költségvetési) alkalmazások	Számvitel, pénzügy, kontrolling	Humánpolitika, humán erőforrás-gazdálkodás,	Anyag-, tárgyeszköz-gazdálkodás,		Projektek és programok (beruházások, fejlesztések)	Elektronikus iktatás, ügyirat-, dokumentum-, munkafolyamat-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.	Stratégiai tervezés és kontrolling	Önkorm. intelligencia	Dokumentáció-menedzsment		Csoportmunka-szoftverek (group-		Internet, intranet, extranet (mint		Mesterséges intelligencia

Szeghalom város önkormányzata polgármesteri hivatalának szervezettefejlesztése  
e-közigazgatás bevezetés stratégia az önkormányzat hivatal szervezettefejlesztéséhez 7.  
A stratégia mellékletei

Tudásmenedzsment		(döntéstámogatás, adattárház, adatbányászat )		eware),	információforrás)	
------------------	--	---	--	---------	-------------------	--

#### 4. A megoldástérkép moduljainak összefoglalása

főcsoportok	megoldás-területek	tervezett fejlesztések
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.)	
e-Ügyfélkezelés	Call Center	
	Függőben lévő ügyek elektronikus követése	
	„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 ülései 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	
	Vagyonkezelés, vagyongazdálkodás	
	Település- fejlesztés, beruházások	
	Településüzemeltetés	
	Közterület-felügyelet	
	Ipari, kereskedelmi igazgatási feladatok	
	Művelődési, oktatási, sport feladatok	
	Szociális- és egészségügyek	
	Egyéb önkormányzati feladatok	
	Okmányirodai feladatok (üzemeltetés)	
	Gyámhivatali feladatok	
	Anyakönyvi hivatali feladatok	
	Építéshatósági feladatok	
	Egyéb területi igazgatási feladatok	
	Közigazgatási térinformatika	
Adminisztratív (költségvetési) alkalmazások	Számvitel, pénzügy, kontrolling	
	Humánpolitika humánerőforrás-gazdálkodás,	

Szeghalom város önkormányzata polgármesteri hivatalának szervezetfejlesztése  
e-közigazgatás bevezetés stratégia az önkormányzat hivatal szervezetfejlesztéséhez 7.  
A stratégia mellékletei

főcsoportok	megoldás-területek	tervezett fejlesztések
	Anyag-, tárgyeszköz-gazdálkodás,	
	Projektek és programok (beruházások, fejlesztések)	
	Elektronikus iktatás, ügyirat-, dokumentum-, munkafolyamat-kezelés	
	Jogszabályi 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 kontrolling	
	Önkormányzati intelligencia (döntéstámogatás, adattárház, adatbányászat )	
	Dokumentáció-menedzsment	
	Csoportmunka-szoftverek (groupware),	
	Internet, intranet, extranet (mint információforrás)	
	Mesterséges intelligencia	

## 5. Elektronizálható kötelező és szabadon választható önkormányzati feladatok

Jel	Feladat megnevezés	Megvalósítás szintje (1-4)
<b>A</b>	<b>Építési feladatok</b>	
A01	Tulajdonosi hozzájárulások előkészítése	
A02	Tulajdonosi hozzájárulások előkészítése	
A03	Beruházások előkészítése	
A04	Útfenntartás	
A05	Közútkezelői hozzájárulás	
A06	Tulajdonosi típusú panaszokra válaszadás	
A07	Pályázatás, pályázati dokumentáció értékesítés	
A08	Beruházások előkészítése	
A09	Lakosság védelmében - zaj, környezeti ártalmakkal kapcsolatos panaszok	
A10	Fakivágási engedély kiadása	
A11	Zeneszolgáltatási engedély	
A12	Lakossági parkolási engedély	
A13	Intézményi parkolási engedély	
A14	Közterület-foglalás iránti kérelem	
A15	Elvi építési engedély	
A16	Építési engedélyezési eljárás	
A17	Bontási engedélyezési eljárás	
A18	Használatbavételi engedélyezési eljárás	
A19	Fennmaradási engedélyezési eljárás	
A20	A rendeltetés megváltoztatására irányuló engedélyezési eljárás	
A21	Elvi telekalakítási engedély	
A22	Telekalakítási engedély	
A23	Hatósági bizonyítványok kiadási eljárása	
A24	Szabályozási tervek- terület rendezési tervek elkészítése	
<b>B</b>	<b>Gyámhivatali feladatok</b>	
B01	A szülői ház elhagyása	
B02	A gyermek végleges külföldre távozása	
B03	Az életpálya kijelölése	
B04	A szülők vagyonkezelése	
B05	A törvényes képviselő	
B06	Gyámnevezés és a gyámságból való kizárás	
B07	A kapcsolattartási jog korlátozása, szüneteltetése és megvonása	
B08	A kapcsolattartás újraszabályozása	
B09	Kiskorú házasságkötésének engedélyezése	
B10	Örökbefogadhatónak nyilvánítás	
B11	Az örökbefogadás előtti eljárás. Örökbefogadásra való alkalmasság megállapítása	
B12	Az örökbefogadás engedélyezése	
B13	Tájékoztatás a vér szerinti szülő adatairól	



Szeghalom város önkormányzata polgármesteri hivatalának szervezettefejlesztése  
e-közigazgatás bevezetés stratégia az önkormányzat hivatal szervezettefejlesztéséhez 7.  
A stratégia mellékletei

Jel	Feladat megnevezés	Megvalósítás szintje (1-4)
B14	A gyermek családi jogállásának rendezése	
B15	Védelembe vétel	
B16	A védelembe vétel felülvizsgálata, megszüntetése és megszűnése	
B17	Családba fogadás	
B18	Ideiglenes hatályú elhelyezés	
B19	Átmeneti nevelésbe vétel	
B20	Tartós nevelésbe vétel	
B21	Utógondozás	
B22	Gyám és gondnok kirendelés	
B23	A gyám és a gondnok működésének felügyelete és irányítása	
C	<b>Igazgatási területi funkciók</b>	
C01	Birtokvédelem	
C02	Tartási szerződések	
C03	Gondnokság, gyámság	
C04	Helyi támogatás	
C05	Állampolgársági vizsgálat	
C06	Honosítás - Visszahonosítás	
C07	Névváltoztatási kérelem	
C08	Apasági elismerés	
C09	Házasságkötés	
C10	Haláleset anyakönyvezése	
C11	Külföldi házasságkötés hazai anyakönyvezése	
C12	Külföldön születés hazai anyakönyvezése	
C13	Hagyatékkezelés	
C14	Lakcím megszüntetési kérelem	
C15	Adatjavítási kérelem	
C16	Saját adatokról igazolás	
C17	Tulajdon ellen elkövetett szabálysértés	
C18	Állattartás, köztisztaság, zöldterület (parkrongálás)	
C19	Becsületsértés, magánlaksértés	
C20	Itthon született gyermek anyakönyvezése	
D	<b>Művelődési, oktatási, ifjúságpolitikai, és sport területi feladatok</b>	
D01	Honosítottak, illetve visszahonosítottak hadkötelezettségének vizsgálata	
D02	Tanköteleesség betartatása	
D03	OKSB pályázatok	
E	<b>Sajtókapcsolatokkal kapcsolatos feladatok</b>	
E01	Sajtóreferens kapcsolata a különböző médiákkal, lakossággal	
F	<b>Szociális területtel kapcsolatos feladatok</b>	
F01	Szociális segélyezés általános folyamata	2
F02	Temetési segély - köztemetés	2
F03	Súlyos mozgáskorlátozottak közlekedési kedvezmény - közlekedési támogatás	2

Jel	Feladat megnevezés	Megvalósítás szintje (1-4)
F04	Súlyos mozgáskorlátozottak közlekedési kedvezmény - parkolási engedély	
F05	Súlyos mozgáskorlátozottak közlekedési kedvezmény - személygépkocsi szerzési	
F06	támogatás vagy gépkocsi külföldről történő behozatala esetén vámmentesség biztosítása	
F07	Súlyos mozgáskorlátozottak közlekedési kedvezmény – Személygépkocsi átalakítási Támogatás	
F08	Családi pótlék kiegészítő támogatás	
F09	Hadigondozás – általános folyamat	
F10	Hadigondozottak járadékos támogatása	
F11	Hadigondozottak egyösszegű támogatása	
F12	Gyógyszertámogatás	
F13	Étkezési támogatás	
F14	Táborozási - nyaralási segély	
F15	Rendkívüli Gyermekevédelmi támogatás	
F16	Átmeneti segély krízis helyzetre	
F17	ASZE tagsági díj átvállalása	
F18	Tanulmányi eredménytől függő ösztöndíj támogatás	
F19	Beiskolázási segély	
F20	Rendszeres Nevelési segély	
F21	Közigyógyellátási igazolvány	
F22	Ápolási díj iránti kérelem	
F23	Rendszeres szociális segély	
F24	Lakásfenntartási támogatás	
F25	Létfenntartási támogatás	
F26	Kiemelt segély	
F27	Hátralék kiegyenlítő kölcsön	
F28	Átmeneti segély	
F29	Idős korúak járadéka	
G	<b>Adóügyek</b>	
G01		
G02		
H	<b>Ügyfélszolgálati feladatok</b>	
H01	Általános információszolgáltatás	
H02	Beadványok átvétele	
H03	"Zöld számon" tett bejelentések fogadása	
H04	Azonnal, rövid határidővel intézhető hatósági ügyek intézése	
H05	Azonnal, rövid határidővel intézhető nem hatósági ügyek intézése	
H06	Alanyi jogon járó közgyógyellátási igazolvány kiállítása	

Szeghalom város önkormányzata polgármesteri hivatalának szervezettefejlesztése  
e-közigazgatás bevezetés stratégia az önkormányzat hivatal szervezettefejlesztéséhez 7.  
A stratégia mellékletei

[illegible]

## 6. Előkészítő, szakmai tervezési projektek költségvetése

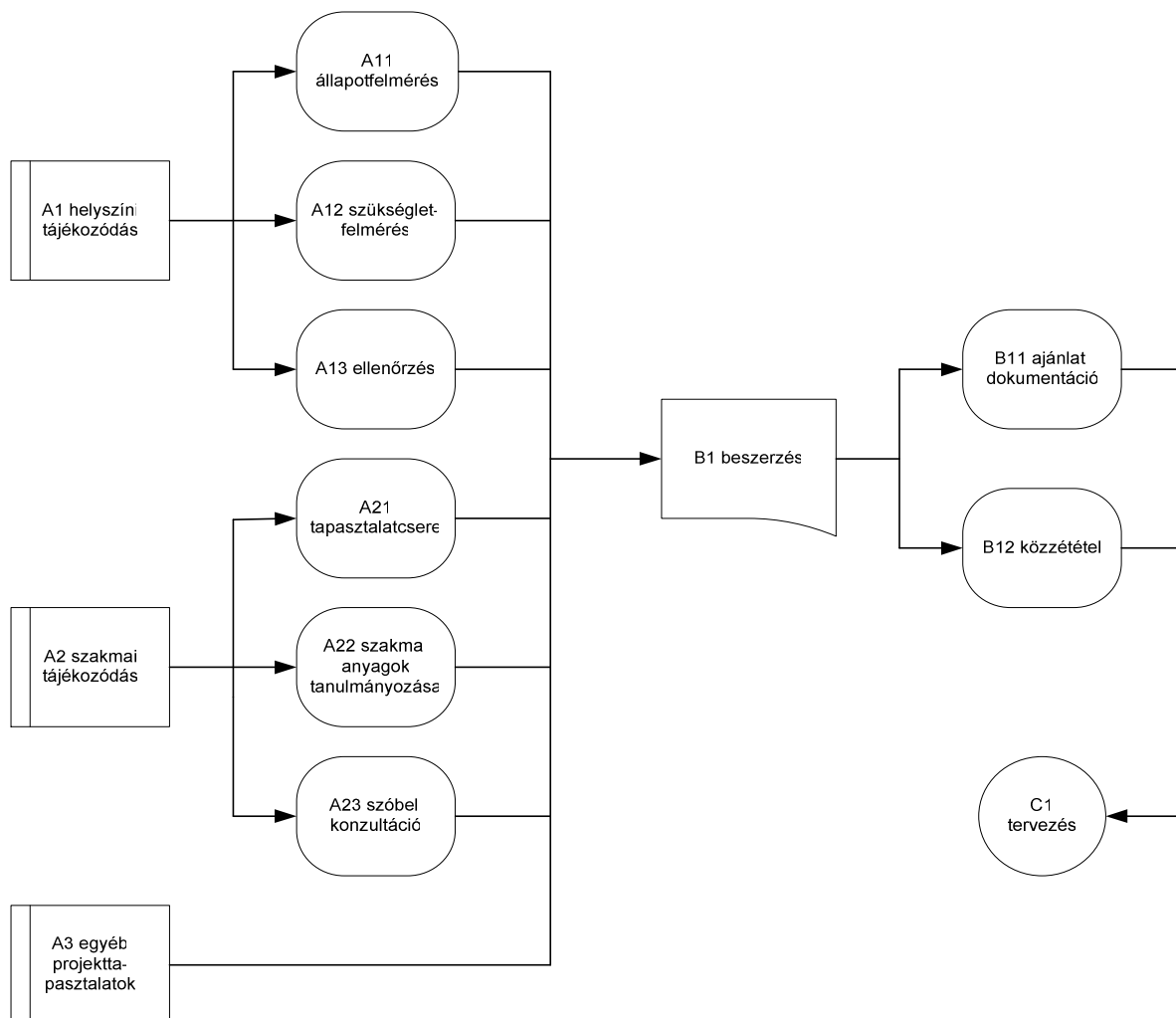
A szakmai tervezési projektek költségvetése							
	projekt neve	prioritás	átfutási idő (hónap)	feladat	költség (mFt)	ütemezés 2006 (mFt)	ütemezés 2007 (mFt)
1	ügytípusok megnevezése, behatárolása	kiemelt	3	szakértői jelentés készítése	5	5	
2	ügytípusok forrásainak azonosítása	kiemelt	3	szakértői jelentés készítése	4	4	
3	elektronikus ügyintézés eljárásrendjének kialakítása és alkalmazása	kiemelt	3	szakértői jelentés készítése	5	5	
4	ügyek elektronikus feldolgozása eljárásrendjének kialakítása és alkalmazása	kiemelt	4	szakértői jelentés készítése	8	8	
5	iratok elektronikus tárolása eljárásrendjének kialakítása és alkalmazása	kiemelt	3	szakértői jelentés készítése	6	6	
6	ügyintézés outputjai eljárásrendjének kialakítása és alkalmazása	kiemelt	3	szakértői jelentés készítése	3	3	
7	elektronikus szolgáltatások eljárásrendjének kialakítása és alkalmazása	kiemelt	2	szakértői jelentés készítése	2	2	
8	informatikai beruházás megtervezés és ellenőrzése	magas	5	szakértői jelentés készítése	12	12	

Szeghalom város önkormányzata polgármesteri hivatalának szervezettefejlesztése  
e-közigazgatás bevezetés stratégia az önkormányzat hivatal szervezettefejlesztéséhez 7.  
A stratégia mellékletei

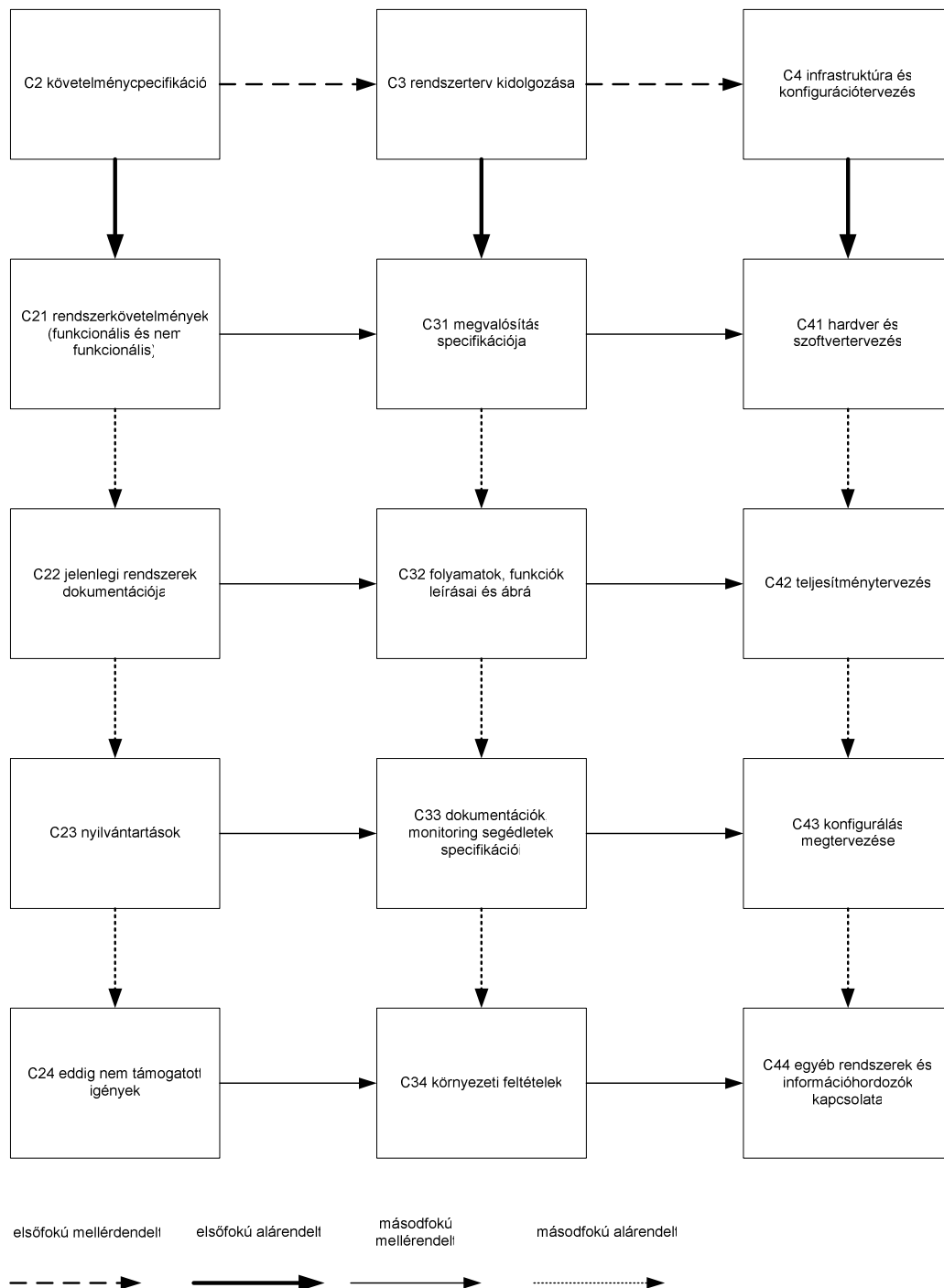
9	rendszerintegráció feltételeinek kialakítása	magas	6	szakértői jelentés készítése	24	16	8
10	elektronikus szolgáltatások feltételrendszerének kialakítása	magas	4	szakértői jelentés készítése	16		16
	összes költség				85	61	24

## 7. Projektmenedzsment szervezeti ábrák

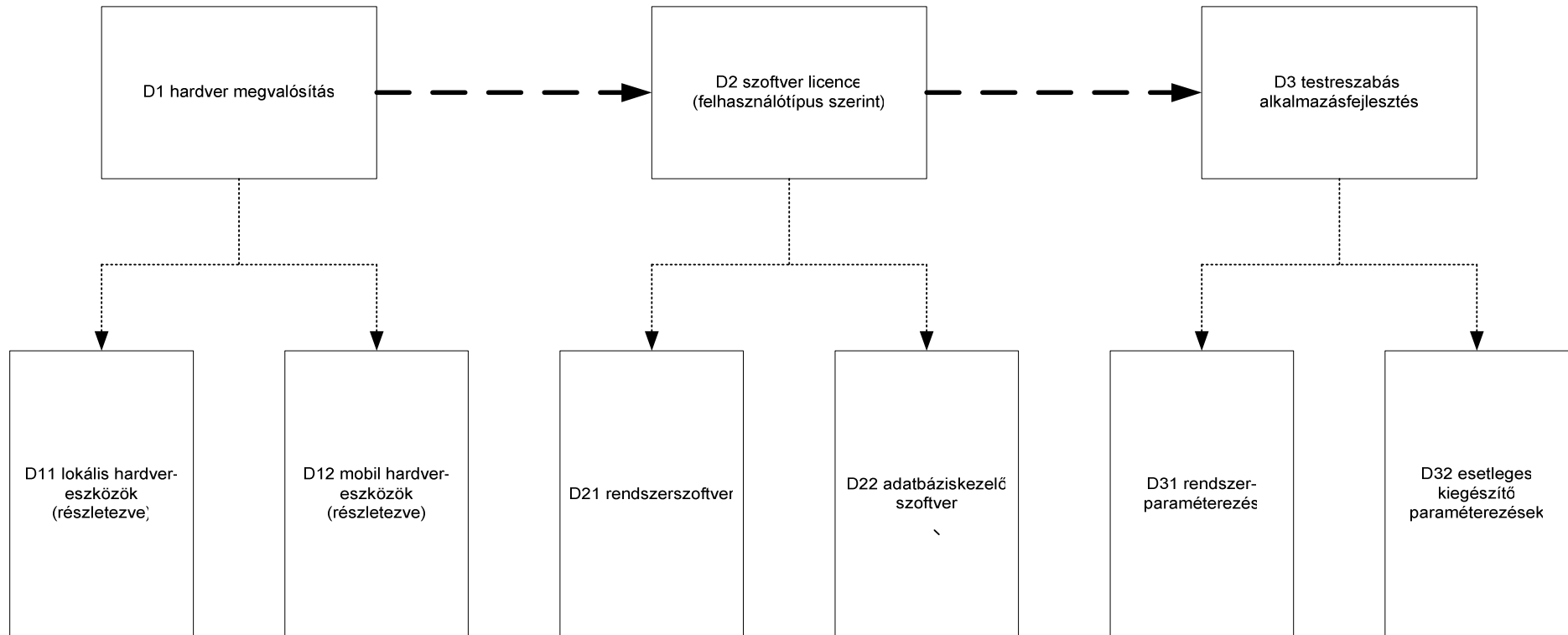
### 1. ábra Tájékozódás és beszerzés



## 2. ábra A tervezés

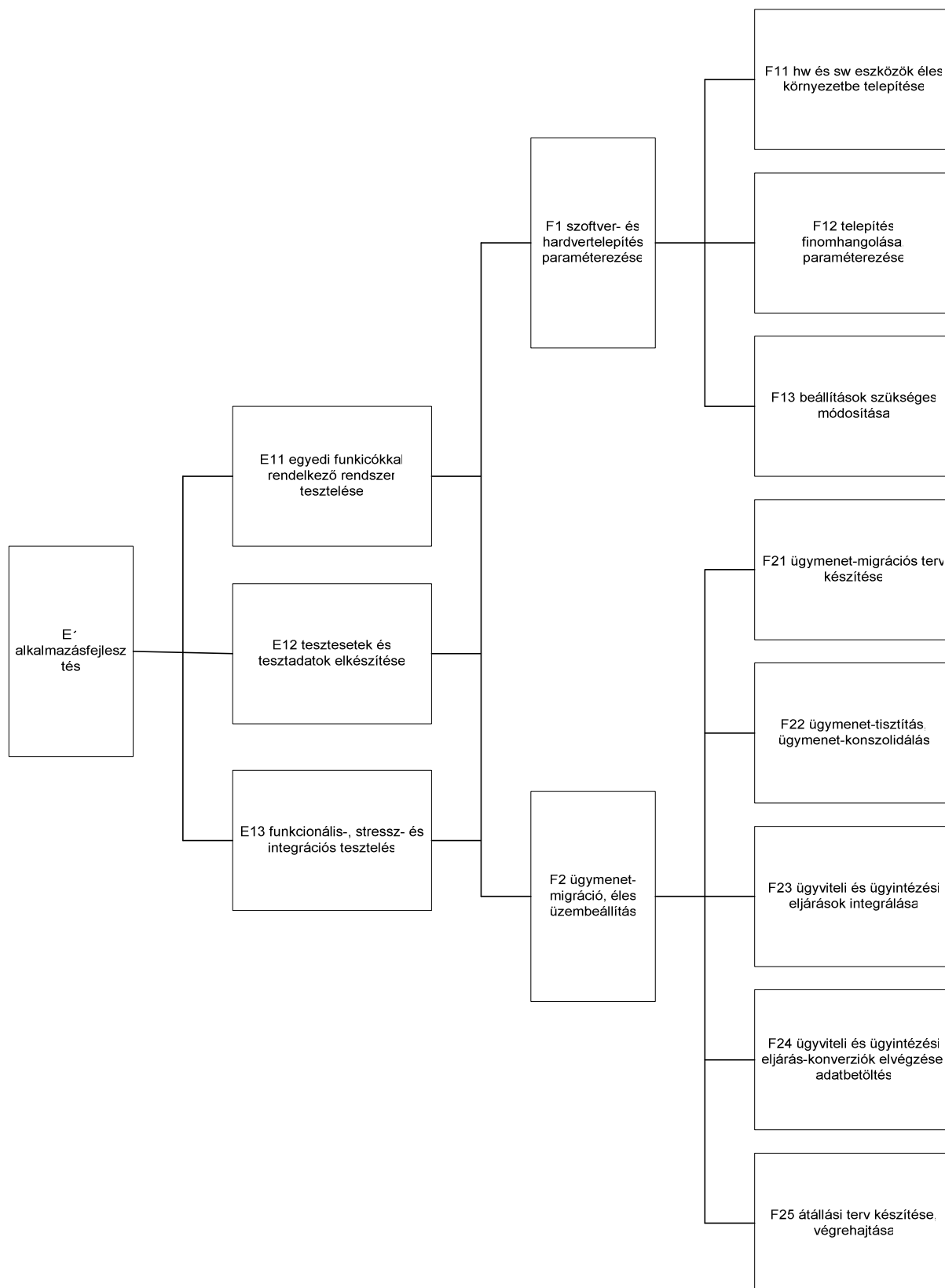


### 3. ábra Az alkalmazásfejlesztés

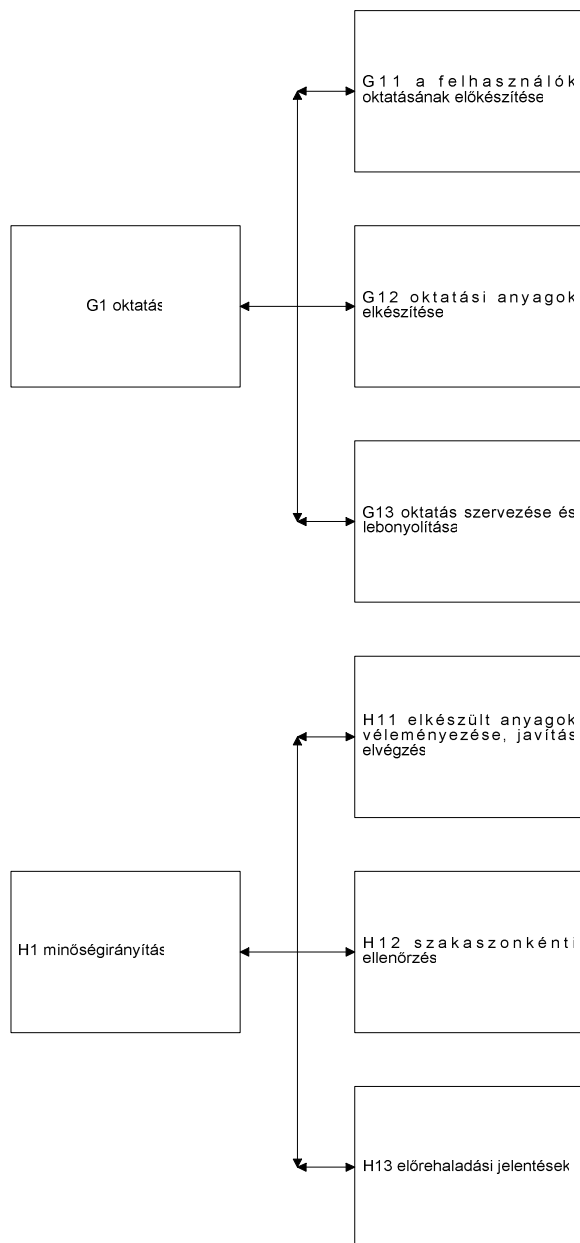




#### 4. ábra A végrehajtás

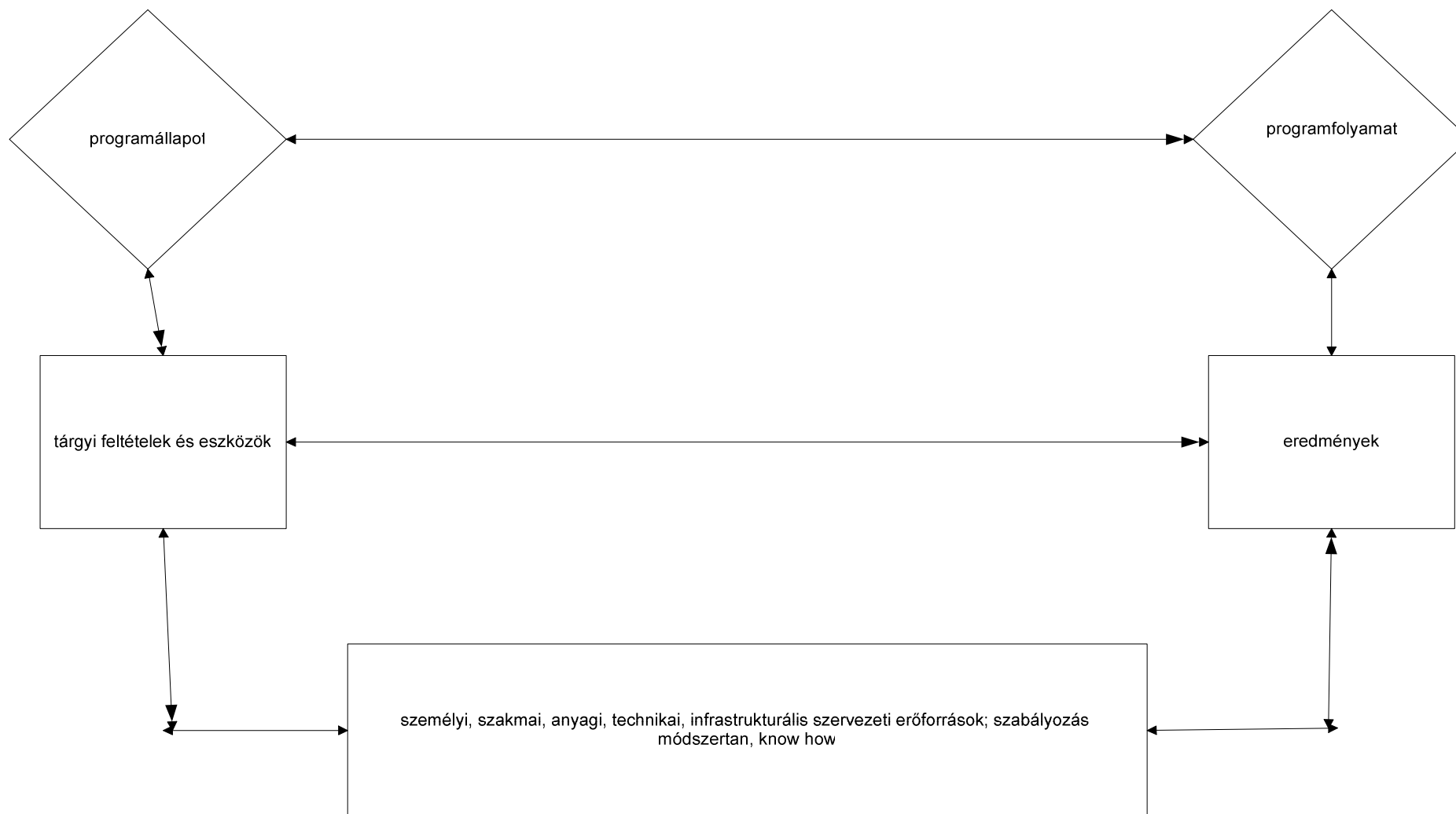


## 5. ábra Az oktatás és a minőségirányítás



Szeghalom város önkormányzata polgármesteri hivatalának szervezetfejlesztése  
e-közigazgatás bevezetés stratégia az önkormányzat hivatal szervezetfejlesztéséhez 7.  
A stratégia mellékletei

## 6. ábra A megvalósítás folyamatai



## 7. ábra A megvalósítás eszközei

