

Az e-önkormányzatok fejlődése. A GVOP pályázatok hatása 2006- ben és 2009-ben

Információs Társadalom- és Trendkutatásért Alapítvány
2009



A program a Miniszterelnöki Hivatal támogatásával, az
eMagyarország Program keretében valósult meg.

Tartalomjegyzék

Az e-önkormányzatok fejlesztése Magyarországon.....	3
A GVOP pályázatok	13
1. A kutatás eredményei	15
Elektronikus ügyintézés.....	15
Technikai és szakmai ismeretek hiánya	17
2. A 2006-os kutatás következtetései	31
3. A 2009-es kutatáskövetkeztetései	33
Felhasznált irodalom	33
Kérdőív.....	35

Az e-önkormányzatok fejlesztése Magyarországon

Az önkormányzatok a hazai e-közigazgatás kevésbé támogatott rendszerei és intézményei, amelyet súlyosbít az a körülmény is, hogy az önkormányzatok állandó forráshiánnyal küzdenek, állandó információ- és eszközhíánnyal szembesülnek és motiválatlanok a fejlődésre, a fejlesztésekre. Ez abból is látszik, hogy évek óta nem történt fejlődés az e-önkormányzatok kialakulása, kiépülése terén. Szélsőségek jellemzik, vannak magas színvonalon kivitelezett, európai mércével is példamutató önkormányzatok, mint pl. a szegedi, a győri és a kecskeméti, a másik végletet a többség, a technikailag elmaradott önkormányzatok képviselik.

Magyarország 2004-2006 között kb. 13 milliárd forintot költött e-önkormányzati rendszerek kiépítésére, ebből 29 projekt valósult meg. Különböző források (EU, központi költségvetés, egyéb támogatás) felhasználásával nagy volumenű e-önkormányzati fejlesztések indultak meg az egyes vidéki régiókban is. Íme néhány példa, a teljesség igénye nélkül:

- Még 2004 végén Eger, Kecskemét, Szekszárd, Szombathely, Veszprém és Pécs a Gazdasági Versenyképesség Operatív Programon (GVOP) keresztül összesen 2,7 milliárd forintnyi támogatást nyert el az önkormányzati elektronikus ügyintézés bevezetését segítő uniós informatikai pályázaton.
- Jász-Nagykun-Szolnok megyében négy év alatt az önkormányzatok és az intézmények több mint 700 nyertes pályázat eredményeképp 558 millió forintot fordíthattak informatikai fejlesztésekre (uniós források nélkül). A GVOP-n keresztül Szolnok városa 538 millió forintot nyert az e-önkormányzás feltételeinek megteremtésére.
- A közigazgatási szolgáltatások modernizációjáért 2004-ben indult (460 millió forintos költségvetésű) program keretében 102 dél-dunántúli településen zajlik az elektronikus közigazgatás informatikai hátterének megteremtése.
- Két Bács-Kiskun megyei város, Jánoshalma és Kalocsa – egyenként kétszáz millió forintos – európai uniós támogatással indulhatott el az e-önkormányzat és a lakosság szélessávú internethasználatának kiépítése útján.

- Hódmezővásárhelyen az idei év végéig elkészül az elektronikus ügyintézés lehetővé tevő e-önkormányzati portál. A portálon keresztül például a helyi cégek hozzáférhetnek az önkormányzatnál vezetett adófolyószámláikhoz, lekérdezhetik azok egyenlegét. A rendszer emellett a városi önkormányzat belső ügykezelését is támogatja (beérkező iratok digitalizálása, papírmentes ügyintézés, archiválás stb.)
- Győrben „mobil város” kezdeményezés indult, melynek keretében az önkormányzat, valamint a készenléti szervek munkatársai – mobil eszközök révén – a munkájukhoz szükséges információkhoz gyakorlatilag bárholnan hozzáférhetnek. Informatikai fejlesztésen esett át a tömegközlekedés (GPS alkalmazása autóbuszokon) és a rendőrség is.
- A hajdúszoboszlói kistérség önkormányzatainak Nyugat-Hajdúsági Társulása úgynevezett Integrált Kistérségi e-Közigazgatási Rendszer (IKeR) kiépítésére nyert európai uniós pályázati támogatást; a kezdeményezés célja egy a hazai önkormányzatok számára mintaként használható megoldás, tizenhét régióbeli települést behálózó korszerű elektronikus önkormányzati kistérségi közigazgatási rendszer kialakítása.

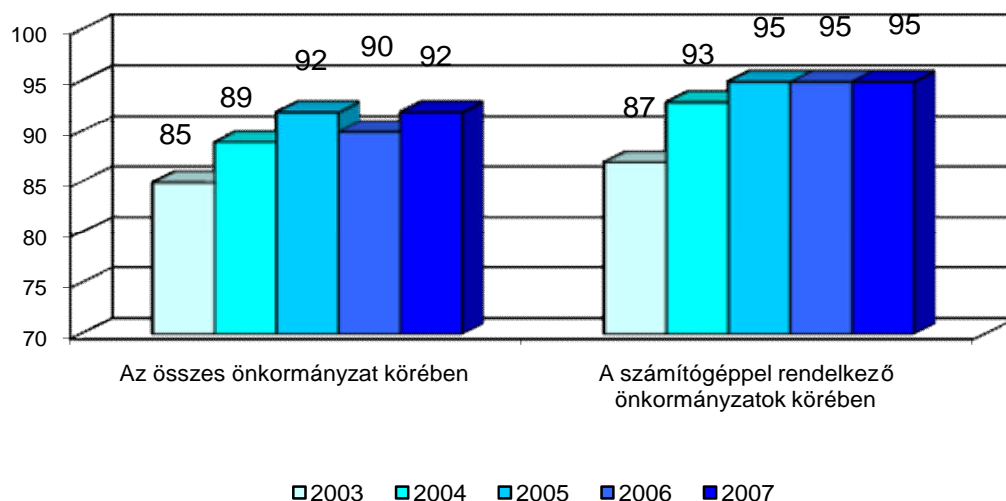
Ezen projektek eredményességét még nem lehet pontosan megállapítani, de az már látszik, hogy a kialakított rendszerek fenntartása, működtetése, minél szélesebb körben való alkalmazása nagy teher még az önkormányzatoknak. Az Ügyfélkapu használati adataiból látszik, hogy elsősorban Szeged, Győr és Miskolc jár az élen az e-közigazgatás alkalmazásában, de ez a használat leginkább az időpontok foglalásában merül ki.

A fejlesztésekben és a hatékony működésben segíthet az **alkalmazás-szolgáltatás (ASP) rendszer**. Az önkormányzatok számítógépes rendszerükre, hardverre és szoftverre 2006-ban 2,9 milliárd, 2007-ben összesen 3,3 milliárd forintot fordítottak. A szolgáltatások igénybevétele 2007 folyamán 9 százalékkal nőtt, és a szolgáltatásokra fordított kiadások kb. 90 százaléka a 2 Mrd forint feletti összegből gazdálkodó önkormányzatoknál történt. Az ASP rendszer előnye az, hogy nem kell az önkormányzatoknak egyénileg drága és egymással nem interoperábilis fejlesztéseket megvalósítani, nem kell minden önkormányzatnak egy központi szervert kialakítani, nem kell állandóan szoftvereket venni és üzemeltetni, a fontos adatok a

szolgáltatónál biztonságban tárolódnak. Ez a megoldás olcsóbb, egyszerűbb, könnyű bővíteni, fejleszteni, és egy egységes, az egész országra kiterjedő e-önkormányzati rendszer is kiépíthető. ASP szolgáltatásokat az önkormányzatoknak már a MITS is javasolta, de az Elektronikus Közigazgatás Operatív Programban is megtalálható és a GVOP 4.3.2-es programokban is. Az Elektronikusönkormányzati Központ most készülő stratégiája pontosan ezt célozza meg önkormányzati alkalmazás-szolgáltató központok létrehozásával, az önkormányzatok ehhez való csatlakoztatásával.

Ha az önkormányzatok **internetkapcsolattal való ellátottságát** nézzük, akkor a GKleNET legfrissebb adataira támaszkodva azt látjuk, hogy 2008 elején az önkormányzatok 92 százaléka rendelkezett valamilyen internet-hozzáféréssel, a számítógépet használó önkormányzatok esetében ez az arány 95 százalékos. Vagyis az internet-ellátottság majdnem teljes, a penetráció nem változott jelentősen 2006-hoz képest, és várhatóan már nem is fog.

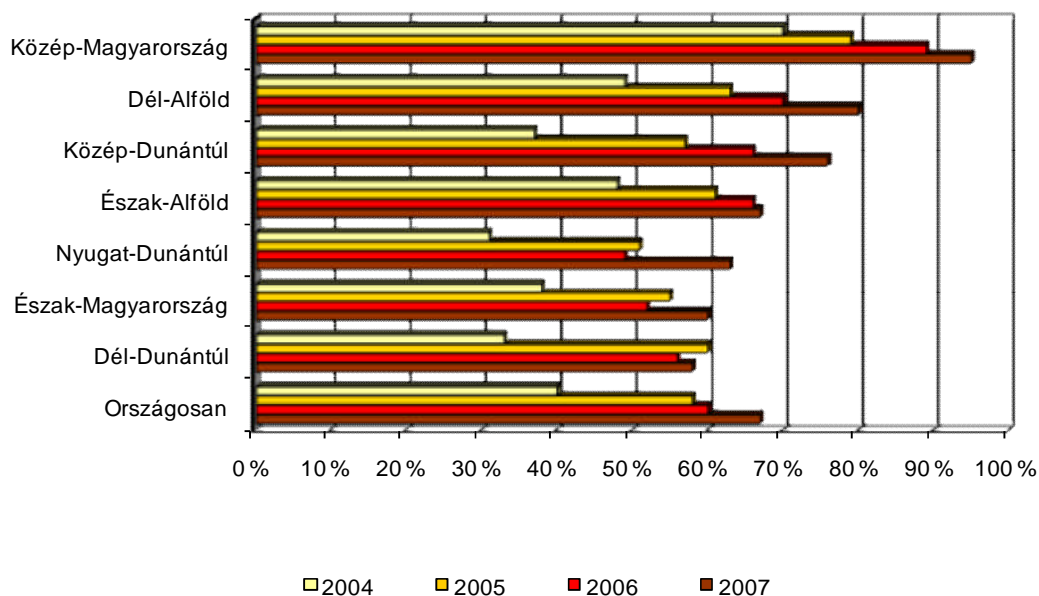
*Rendelkezik-e önkormányzatuk internet-kapcsolattal?
(százalékos megoszlás az összes és a számítógéppel rendelkező önkormányzatok körében
N=1894 és N=1817)*



Forrás: GKleNET, 2008

A GKleNET kutatási eredményeit alapul véve azt látjuk, hogy a számítógéppel rendelkező önkormányzatok 67 százaléka rendelkezik **saját honlappal**, ez az arány 2004-ben 40 százalékos volt, 2009 nyarára 72 százalékra emelkedett - ami összesen mintegy 2300 önkormányzati weboldalt jelent -, vagyis jelentős penetrációról beszélhetünk. Területenként, regionálisan azonban nagy eltéréseket találunk, jelenleg a honlapokkal legjobban ellátott térség Közép-Magyarország 90 százalék feletti aránnyal, a legkevésbé ellátott régió pedig a Dél-Dunántúl 60 százalék alatti aránnyal. A honlappal rendelkező önkormányzatok területén hozzávetőlegesen 9,5 millió lakos él. Azok az önkormányzatok, akik még nem rendelkeznek honlappal, mintegy 500 tervezi weboldal kialakítását, további 470 viszont nem is szándékozik honlapot létrehozni.

Rendelkezik-e az önkormányzat honlappal?
(az igen válaszok százalékos aránya a számítógéppel rendelkező önkormányzatok körében, N=1817)



Forrás: GKleNET

A regionális megoszláson kívül a honlapok ellátottságában fontos tényező a **települések mérete**. A településméret csökkenésével a honlapok száma is csökken. A nagyközségeknek

szinte kivétel nélkül van honlapja, az önállóan gazdálkodó községek 72 százaléka rendelkezik vele, a körjegyzőségi székhelyek 66 százalékanak és a legkisebb községek 48 százalékanak van valamilyen honlapja. A honlapellátottsági arány növekedésének egyik oka lehet az az elvárás, hogy minden településnek legyen honlapja, illetve az múlt években nagymértékben csökkent a weblapok kialakításának költsége és ideje az újonnan megjelenő különböző szerkesztőségi rendszereknek és megoldásoknak köszönhetően. Ezzel már olcsóbban, gyorsabban, egyszerűbben lehet egy adott település honlapját elkészíteni.

A település mérete nemcsak a honlapok arányára hat, hanem az önkormányzatok más **informatikai beruházásaira** is. A GKINET adatai szerint az önkormányzati szektor 2006-ban mintegy 5,9 milliárd forintot, 2007-ben pedig 6,3 milliárd forintot fordított informatikai fejlesztésre és üzemeltetésre.

A 2 milliárd forint feletti költségvetésű önkormányzatok az összes telekommunikációs beruházás felét végezték el, az 500-2000 millió forint közötti összegből gazdálkodó hivatalok majdnem negyedét és szintén körülbelül egynegyedét az ennél kisebb önkormányzatok. A szolgáltatások igénybevételénél is nagy különbségeket látunk az egyes, költségvetésben eltérő önkormányzatok között.

Az e-önkormányzati szolgáltatások további fejlesztésének támogatására a Nemzeti Fejlesztési Ügynökség 2009. augusztus közepén társadalmi vitára bocsátja „A térségi közigazgatási és közszolgáltatási informatikai rendszerek továbbfejlesztése” című pályázati kiírásokat. Ezek célja, hogy régióként 1,5 milliárd forint támogatási keret erejéig járulnak hozzá az elektronikus önkormányzati rendszerek fejlesztéséhez, konkrétan az önkormányzatoknál igénybe vehető szolgáltatások számának növekedéséhez és a lakossági és céges ügyintézés egyszerűbbé tételéhez. A pályázatokat várhatóan októbertől lehet majd benyújtani.

A honlappal rendelkező önkormányzatok területén hozzávetőlegesen 9,4-9,5 millió lakos él, így számukra az önkormányzatok hozzávetőlegesen 3.800 db. különböző típusú ügymentének egy része elektronikusan is elérhető válhatna. 2008-ban a honlappal rendelkező önkormányzatok körülbelül egyharmadánál található online módon elérhető ügymenet-leírás, ami jelentős mértékű előrelépés a 2005-ös 12%-os arányhoz képest. Összesen mintegy 720 darab olyan önkormányzati webkikötő volt 2008-ban, amelyeken

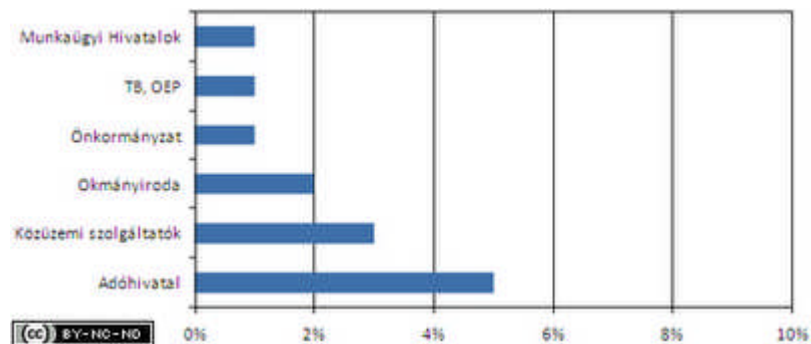
ügymenetleírások találhatóak és ezeken átlagosan 17 ügymenetről találhattunk információkat. A települések típusa szerint jelentős mértékű eltérést rögzítettek. A honlappal rendelkező

- községi önkormányzatok körében csak 28%,
- nagyközségekben 47%,
- városi önkormányzatoknál 69%, míg
- megyei jogú városoknál és a kerületeknél 60% ez az érték.

A következő szolgáltatási szinttel, azaz a letölthető nyomtatványokkal, űrlapokkal már mindösszesen csak körülbelül 500 önkormányzat rendelkezik, azaz a honlappal bírók körülbelül egyötöde. A teljes körű online ügyintézés lehetősége még ennél is ritkábban fordul elő: a honlappal rendelkező önkormányzatoknak mindössze 1%-a!

2008-ban a felnőtt lakosság 59 százaléka intézett ügyet hatósággal vagy állami szervvel személyesen, míg elektronikus úton ugyanezen arány 12 százalékos volt.

Az elmúlt egy évben elektronikus úton (is) hivatali ügyet intézők aránya az egyes hivataloknál, állami szerveknél



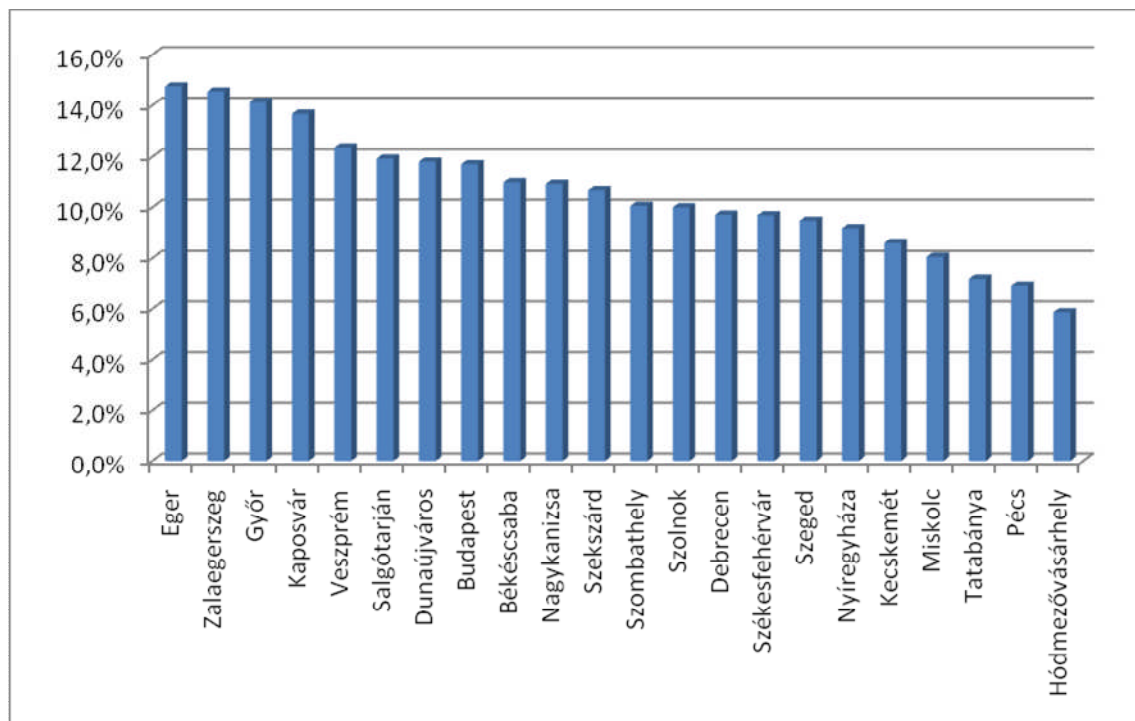
Forrás: GKIeNET, 2009

Az ábrán látható, hogy az elektronikus ügyintézés legnagyobb számban az adóhivatalnál fordul elő: a magyar felnőtt lakosság 5 százaléka intézett elektronikus úton ügyet az APEH-nél. A lakosság 3 százaléka a közüzemi szolgáltatóknál, míg az önkormányzatoknál csak 1 százalék.

Mint láttuk, igen nagy különbségek vannak a régiók, települések között, de ezek az infrastrukturális és használati különbségek visszatükröződnek az e-ügyintézés elterjedésében is. A lakosságszámot is figyelembe véve fel tudunk állítani egy **rangsort az e-ügyintézésel kapcsolatban**, melyben Győr-Moson-Sopron, Csongrád és Hajdú-Bihar megyék tekinthetők élenjárónak az e-ügyintézés átlagos szintje alapján, míg Borsod-Abaúj-Zemplén megye van a rangsor legvégén. A GKIeNET legújabb tanulmánya szerint Budapest átlagosan 7,1 db ügymenettel emelkedik ki a sorból az elektronikusan elérhető önkormányzati ügymenetek átlagát tekintve a honlappal rendelkező önkormányzatok körében.

Magyarország e-önkormányzati szempontból rendkívül kétarcú – néhány elszigetelt, ámde magas színvonalon kivitelezett, európai szinten is példaértékű megoldást (pl. Szeged, Győr, Kecskemét, stb.) a fejlesztetlen, vagy gyermekcipőben járó önkormányzatok tömege „vesz körül”. Az Ügyfélkapu használati adataiból kitűnik, hogy elsősorban Szeged, Győr és Miskolc jár az élen az e-közigazgatás alkalmazásában, ugyanakkor a használat egyelőre többnyire az egyszerű időpontfoglalásban merül ki.

Ügyfélkapu regisztrációk száma 2005.04. - 2009.03. között



Forrás: A Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalának adatai alapján

Az ábrán mutatkozó rangsorban évek óta nem történt ugrásszerű változás, így egyre nyilvánvalóbb, hogy az önkormányzatok jelentős részének sem elegendő forrása, szakértelme és motivációja sincs a fejlesztésekhez, ezek hiányában viszont nem valósulhatnak meg a kritikus back-office fejlesztések.

A közigazgatási, benne az önkormányzati **elektronikus ügyintézési rendszerek egységesítése** érdekében számos lépést tesz Magyarország. A legfontosabb változásokat természetesen maga a törvényhozás révén lehet előidézni. Ennek érdekében az elektronikus ügyintézésre vonatkozó **jogszabályok sűrű változtatásán** van túl Magyarország az idei évben. Mindezek azt szolgálják, hogy valamennyi közigazgatási szerv – beleértve az önkormányzatokat is – profitálhasson az elektronikus kapcsolattartás lehetőségéből. Az elektronikus kapcsolattartáshoz szükséges eszközrendszer és felhasználói érdeklődés gyakorlatilag rendelkezésre áll, most a szabályozás tehet sokat annak érdekében, hogy az elektronikus közigazgatási folyamatok és eljárások beépüljenek a mindennapi életbe.

Az elmúlt két évben az elektronikus ügyintézés használatában az ügyfelek oldalán jelentős változás ment végbe Magyarországon, amit jól mutat, hogy az ügyfélkaput a közel 800 ezer felhasználó jelenleg havonta több mint 6 millió alkalommal használja. Az elektronikus kapcsolattartás a hivatalok és az állampolgárok között általánossá vált, a lehetőséggel egyre többen élnek, így az e-ügyintézés terjedése egy minőségileg új fázisba léphet.

Ennek érdekében idén elfogadásra került az elektronikus közszolgáltatásról szóló törvény és a hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről és az elektronikus térítvényről szóló törvény, valamint megtörtént a közigazgatási hatósági eljárásról és szolgáltatásról szóló jogszabály módosítása. A három törvénnyel egyidejűleg igen nagy számban módosulnak jogszabályok az ügyintézés egyszerűsítése és az elektronikus kapcsolattartás lehetővé tétele érdekében. A cél, hogy a közigazgatás olyan eljárásokat alkalmazzon, amelyek az ügyfelek számára átláthatóak, kényelmesek, ugyanakkor a kényelem érdekében nem kockáztathatjuk a biztonságot, az adatvédelmi követelményeknek való megfelelést.

Olyan eljárásokat kell alkalmazni, amelyek az ügyfelek számára átláthatóak, kényelmesek, ugyanakkor a kényelem érdekében nem kockáztathatjuk a biztonságot, az adatvédelmi követelményeknek való megfelelést.

A közigazgatási hatósági ügyintézés ellátó önkormányzatok, illetve körjegyzőségek már szinte teljes körűen rendelkeznek hivatali kapuval, és várhatóan az év végéig fogadóképessé válnak a központi közigazgatási szervek is. A hivatali kapu lényege, hogy olcsó és gyors eszköz kerül a közigazgatás kezébe, amivel az egymás közötti és az ügyfélkapuval rendelkező ügyfelek felé a hivatalos, dokumentumértékű kommunikáció hitelesen és biztonságosan lebonyolítható.

A használat egyszerűségét, kényelmét és olcsóságát szolgálja a hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről szóló törvény is, amely a megfelelően dokumentált írásos kommunikáció biztosította lehetőségeket terjeszti ki az elektronikus térre. Ez a törvény teszi lehetővé az elektronikus aláírási technológia, az időbélyegzés és az automatikus visszaigazolás biztonsági előnyeinek ötvözését.

A kiutat másrészt szorgalmazza az **alkalmazás-szolgáltatás** (ASP) elterjesztése. Az önkormányzatok hardverre és szoftverre 2006-ban 2,9 milliárd, 2007-ben összesen 3,3 milliárd forintot fordítottak. Ez a piac nagyságrendjében és hosszabb távon nem is növekedik, annál inkább a szolgáltatások igénybevétele. Az informatikai szolgáltatások esetében 9 százalékos növekedés történt 2007 folyamán. Az informatikai szolgáltatások kapcsán rendkívül jelentős a nagy mérlegfőösszegű hivatalok dominanciája, 2007-ben az informatikai szolgáltatásokra fordított kiadások majdnem 90 százaléka a 2 Mrd Ft. feletti összegből gazdálkodó önkormányzatoknál történt.

Egy ASP-rendszerben működő e-önkormányzatban a szolgáltatóközpontból a csatlakozó önkormányzatok mindegyike az alkalmazások széles skáláját érheti el, feleslegessé téve az önálló, drága és egymással nem interoperábilis informatikai beruházásokat. Nem érdemes, és nem szükséges minden önkormányzatnak egyedi megoldásokat és fejlesztéseket igényelni. ASP segítségével nem kell egyedi központi szerver-környezetet kialakítani, nem kell különböző szoftvereket önállóan megvásárolni és üzemeltetni, a fontos adatok azonban biztonságban vannak, a szolgáltatónál csak tárolásra kerülnek. A költségek könnyebben számolhatók, egyszerűbb a jogkövetés is, illetve könnyű bővíteni (becsatlakozó önkormányzatok a térségből).

Ez a szemlélet olcsóbb, egyszerűbb, fejleszthetőbb az ASP, ráadásul könnyebb kialakítani az országos e-önkormányzati keretrendszert. ASP szolgáltatásokat az önkormányzatoknak már

a Magyar Információs Társadalom Stratégia vonatkozó programfüzete is javasolt, de jelen van az Elektronikus Közigazgatás Operatív Programban és a GVOP 4.3.2-es programokban is.

Az Elektronikus Kormányzati Központ most készülő stratégiája és projektje pontosan ezt célozza meg önkormányzati alkalmazás-szolgáltató központok létrehozásával, az önkormányzatok ehhez való csatlakoztatásával. Az elképzelés lendületes és költséghatékony, valóban létrehozhatja a hazai e-önkormányzatok magasabb szolgáltatási szintre való lépését. A lehetőségek kiaknázását számos tényező hátráltatja: a szállítói érdekek túlhangsúlyozása, az önkormányzatok eltérő méreteiből és lehetőségeiből adódó érdekkonfliktusok, a magyar politikai élet megosztottsága.

ASP és/vagy FLOSS

Két betűszó, mely két nagyon fontos jelenség-együttest, megoldási útvonalat jelent az önkormányzatok szempontjából (is). Az alkalmazásszolgáltatásról fentebb írtunk, a nyílt forráskódú szoftverekről néhány oldallal később, külön fejezetben olvashat az érdeklődő.

Az alábbiakban szigorúan csak az önkormányzatokra szűkítve vizsgáljuk meg a nyílt forráskódú szoftverek és az ASP megoldások egymáshoz viszonyított előnyeit és hátrányait.

Az alkalmazásszolgáltatás gyakorlatilag a kiszervezés egy sajátos formája, magába foglalva ennek és távlatilag a manapság informatikai felhőnek hívott jelenségnek néhány előnyeit. Nem történik más, mint hogy a megbízó (jelen esetben az önkormányzat) nem saját költségen és saját hardveren fejleszt és tart fenn IKT megoldásokat, hanem (általában fix) összegért bérlő a ezeket a szolgáltatásokat. Ha egy önkormányzat például e-demokratikus alkalmazásokat akar nyújtani polgárainak az interaktív párbeszéd érdekében, nem fejlesztet szoftvert, vagy nem vásárol szoftvert, hanem bérel egy ilyen szolgáltatást.

ASP előnyök	ASP hátrányok
<ul style="list-style-type: none">- a felsővezetők körében már ismert „logika”, bejáratott pénzügyi megoldások, érthető helyzet- nincs fejlesztési költség, nincs belső	<ul style="list-style-type: none">- a szereplők által kínált megoldások közül kell választani- rossz szerződés csapdahelyzetbe sodorhatja az intézményt

<ul style="list-style-type: none"> - munkaerőigény, gyors bevezetési idő - könnyű naprakésznek maradni jogi és szoftveres értelemben is 	<ul style="list-style-type: none"> - kiszolgáltatottság, függőség alakulhat ki egy külső szereplő felé - a szervezeti kultúra alapos megváltozását feltételezi, ennek feltételeit nem egyszerű biztosítani
<p>FLOSS előnyök</p> <ul style="list-style-type: none"> - saját megoldás saját kézben, egyedi igényekre szabható, hosszú távon megtérül - interoperábilis, csatlakozóképes területi, nemzeti, nemzetközi rendszerekhez is - a dobozos megoldásokhoz képest költséghatékony 	<p>FLOSS hátrányok</p> <ul style="list-style-type: none"> - kell róla felsővezetői tudás és kell hozzá felsővezetői akarat, másképpen a migráció vagy implementáció nem lesz sikeres - kell hozzá hardveres háttér - kell hozzá FLOSS specialista szakember

A GVOP pályázatok

2004-ben a Gazdasági Versenyképesség Operatív Programon (GVOP) belül kiírták a 4.3.1 és 4.3.2 számú pályázatokat, melyek lehetőséget teremtettek a polgármesteri hivatalok informatikai, technikai fejlesztésére, korszerűsítésére. Erre több mint 12 milliárd forint állt rendelkezésre. A pályázatnak köszönhetően a nagyobb informatikai cégek is érdekeltté válhattak az e-kormányzat keretein belül történő fejlesztésben.

A pályázatok céljai

GVOP 4.3.1. A pályázat célkitűzése az önkormányzatok információ-szolgáltató tevékenységének kialakítása, fejlesztése, korszerűsítése volt, különös tekintettel az e-ügyintézési szolgáltatásokra. A pályázati önrész 12,5% volt, a maximális támogatási összeget pályázonként 540 millió forintban határozták meg. A pályázat kiírásakor kétféle célt határoztak meg:

Az „A” pályázati cél esetében:

E-ügyintézés megvalósítása, online közigazgatási információk szolgáltatása, online településmarketing, az ügyintézéshez szükséges nyomtatványok, űrlapok letölthetősége a kis- és középvállalkozások számára (KKV)

A „B” pályázati cél esetében:

Közigazgatási és adminisztratív alkalmazások integrált alrendszereinek létrehozása vagy továbbfejlesztése, bővítése, a meglévő alkalmazások integrálása vagy új, integrált alkalmazások révén a magasabb szintű *on-line* ügyintézési szolgáltatásokhoz szükséges *back-office* rendszer kiépítése, az ügyintézés hatékonyságának, átláthatóságának és a folyamat irányíthatóságának növelése.

A pályázat koncepciója az volt, hogy néhány önkormányzat sok millió forintos beruházásokkal korszerű infrastruktúrát építsen ki, majd az így létrejött modell-értékű rendszert későbbi pályázatok segítségével a többi önkormányzat is kialakítsa. A pályázat szabad kezet adott az önkormányzatoknak, gyakorlatilag bármilyen informatikai fejlesztés megvalósulhatott a támogatásból.

GVOP 4.3.2. A koncepció lényege, hogy a pályázat útján elnyert támogatás segítségével az önkormányzatok nyilvánossá tehetik a rendelkezésükre álló adatvagyonát, ezzel élénkítve a helyi gazdaságot, segítve a helyi kis-és középvállalkozásokat. Az adatvagyon publikálása ugyanakkor, ha ez fizetés ellenében történik, még bevételt is jelenthet az önkormányzatoknak.

A pályázat konkrét célkitűzése az volt, hogy a helyi önkormányzatok adatvagyonát másodlagos felhasználásra lehetővé tegyék más szervezetek, vállalkozások, főként a kis- és középvállalkozások számára.

Annak érdekében, hogy ez létrejöhessen, a pályázat biztosítaná a korszerű, nagy teljesítményű és nagy megbízhatóságú adatbázis-kezelő rendszereket, lehetővé tenné az adatintegrációt, adatmigrációt, *on-line* (interneten keresztül) és alternatív (pl. honlapról letölthető fájl, CD) hozzáférési lehetőséget biztosítana és elérhetővé válna a folyamatos adat-frissítés megszervezése, illetve biztosítása. A maximálisan elnyerhető pályázati támogatás 100 millió Ft volt.

Összesen, a beérkezett pályázatok alapján végül a GVOP 4.3.1-es pályázatra több mint 11 milliárd forintot fordított a minisztérium, ez projektenként 400 millió forintot jelentett, a GVOP 4.3.2. pályázatnál 2 milliárd forint támogatást ítéltek oda, ez projektenként átlagosan több mint 100 millió forintot jelentett.

1. A kutatás eredményei

A nyertes projektek eredményeit **Krasznai Zsófia és Szakolyi András 2006-os** kutatásából vesszük, habár ők más szempontokból is vizsgálták a pályázat megvalósulását. **Mi 2009-ben egy online kérdőívet állítottunk össze**, amely 33 kérdést tartalmazott és körülbelül 20-25 perc kitöltési időt igényelt. A 43 GVOP-s nyertes önkormányzat közül – amely a teljes mintát jelenti – 31 küldte vissza a kérdőívet. Ez a 72 százalék nagyon jó válaszadási aránynak tekinthető, és lehetővé teszi az adatok kvantitatív elemzését. A kérdőívben szereplő kérdéseket a pályázat kiírása alapján fogalmaztuk meg, hogy valóban csak a pályázatot és annak hatását, hatásosságát mérjük, előfeltevések és előítéletek nélkül.

Tanulmányuk következő részében a két kutatás eredményeit vetjük össze, illetve az össze nem vethető kérdéseket, válaszokat is elemezzük. Voltak kérdéseket, amelyek a Krasznai-Szakolyi kutatásban szerepeltek, de a miénkben nem, és mi is, kutatásunkban több olyan területre is kitértünk, egyes témakörökre részletesen, amelyekre vonatkozóan nincsenek korábbi adataink.

Fontos kiemelni és tanulmányunkban állandóan figyelembe venni, hogy a két kutatás között eltelt 3 év. Ez az idő az informatikai, technológiai előremenetel szempontjából soknak tekinthető.

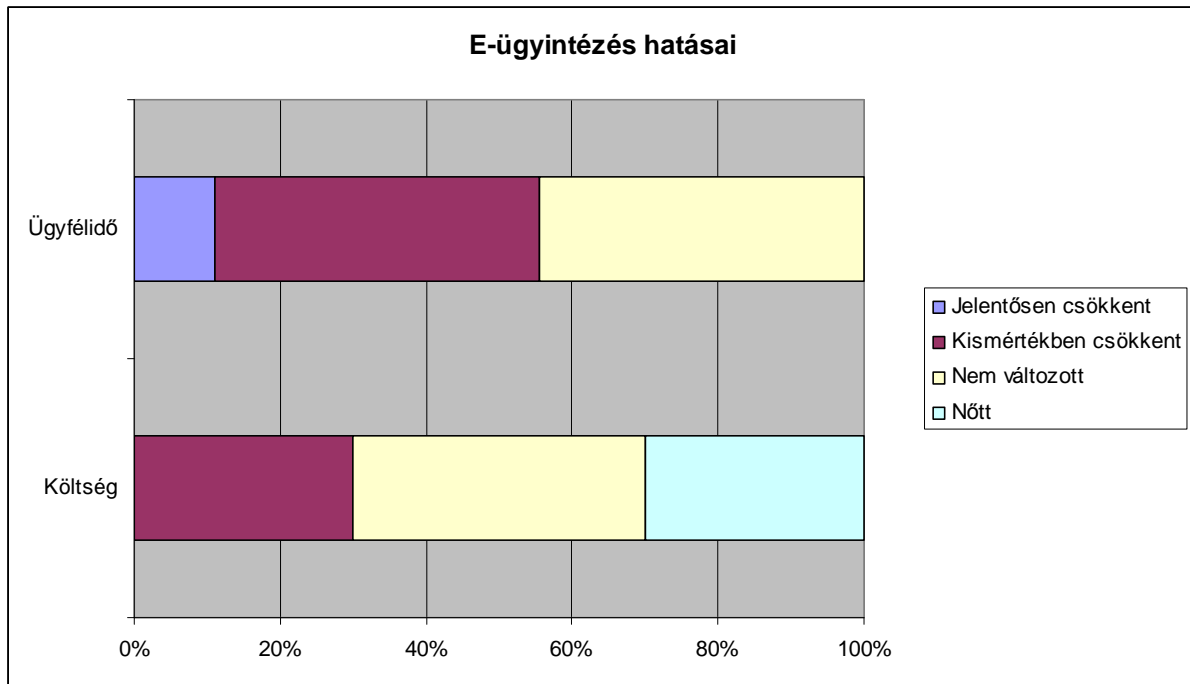
Elektronikus ügyintézés

Az első önkormányzat, amely jogszerűen lehetővé tette az elektronikus úton történő ügyintézést, a hódmezővásárhelyi volt. Itt az e-ügyintézési rendszer 2006. március 1-én kezdte meg működését a beadványok hiteles fogadására alkalmas módon.

A 2006-os eredményekből kitűnik, hogy **a pályázatban nyertes önkormányzatok közül mindössze három volt képes teljesíteni az e-ügyintézés követelményeit.** Az elektronikus ügyintézésről és hatósági szolgáltatásról szóló X. fejezetében a Ket. törvény kötelezi az önkormányzatokat az elektronikus ügyintézésre, ami elektronikus dokumentumok elfogadásából és a keletkező határozatok elektronikus kézbesítéséből áll. Nem elég csupán a beadványok elektronikus fogadása vagy az elektronikus úton való ügyfélfogadási időpontok foglalása, ez még nem jelenti a Ket. e-ügyintézési követelményeinek való megfelelést, nem jelent valódi e-ügyintézést. E téren tehát a pályázat **nem tekinthető eredményesnek**, mert voltak olyan önkormányzatok, amelyek önerőből is képesek voltak megvalósítani az elektronikus ügyintézést, mint pl. Tokaj, és a budapesti XIII. kerület.

A 2009-es kérdőíves kutatásunkban néhány kérdés szintén az **e-ügyintézés** területére fókuszál. A programban résztvevő önkormányzatok majdnem mindegyikében működik valamilyen e-ügyintézést támogató megoldás (82 százalékuknál), csupán 2 önkormányzatnál nincs ilyen lehetőség, de egyiküknél már/még fejlesztés alatt áll. Ez a 82 százalékos „jó” eredmény nem meglepő, hisz már a 2006-os felméréskor is az önkormányzatok többségénél a felmérés idején éppen fejlesztés alatt állt az e-ügyintézés. 2009-re úgy tűnik elkészültek. A fennmaradó 2 önkormányzatnál az lehet az indok, hogy ők eredetileg nem erre pályáztak.

2009-ben további kérdéseket is feltettünk az e-ügyintézéssel kapcsolatban. A válaszadók 20 százalékánál teljesen, 80 százalékánál pedig részben **beváltotta a hozzá fűzött reményeket**, olyan önkormányzat pedig nincs, ahol teljes kudarc lett volna a bevezetése. Az ügyfelek idejét tekintve igen kedvező eredményeket láthatunk, amennyiben a válaszadó önkormányzatok többségénél csökkent az ügyfélidő és sehol sem nőtt. A költségek tekintetében már vegyesebb képet mutat a felmérés, hiszen kb. ugyanannyi önkormányzatnál nőttek, mint ahánynál csökkentek a költségek. A költségek növekedése persze elfogadható lehet, hiszen egy széleskörű szolgáltatást kínáló rendszer üzemeltetése nyilván számottevő költséggel jár, de jelenleg még semmiképpen sem válthatja ki a párhuzamosan működő hagyományos, személyes ügyintézést.



Az önkormányzatok és az ügyfelek között majdnem minden válaszadó (92 százalék) esetében létesíthető **kétirányú kapcsolat** az információs rendszeren keresztül és döntő többségüknél (83 százalék) az ügyfelek számára az ügyintézés ha nem is sokkal, de kényelmesebbé vált. Romlást egyik válaszadó sem tapasztalt ebből a szempontból, de kiemelkedő javulást sem. A kétirányú kapcsolat meglétére azért kérdeztünk rá, mert ez fontos feltétele lenne az e-önkormányzatok működésének, ez tulajdonképpen az e-ügyintézés lényege.

Technikai és szakmai ismeretek hiánya

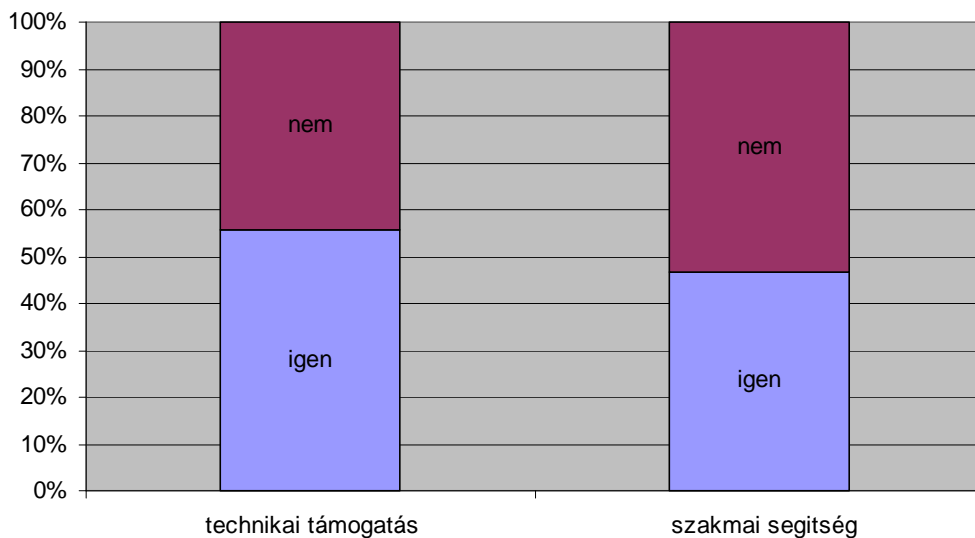
Mindkét kutatásban megfigyelhető az informatikai rendszerekkel és azok beüzemelésével, kezelésével, használatával kapcsolatos szakmai ismeretek hiánya és egyben ezek pótlására képzések vagy egyéb, akár alkalmi segítségnyújtás hiánya.

A problémát két részre lehet osztani. Az első esetben olyan **szakemberek hiányáról** beszélhetünk, akik a **közigazgatási ismeretek, a jogi ismeretek terén is és az informatikai ismeretek terén is felkészültek** és rendelkeznek az e-közigazgatás kialakításához, létrehozásához szükséges tudással. A kétféle tudás ritkán jár együtt, kevés az ilyen szakember. Az önkormányzatoknál az informatikusok vannak kevesebben, ugyanis részben az anyagi megbecsülés, részben az erkölcsi megbecsülés, a közsféra hierarchikus berendezkedése és gondolkodásmódja miatt a jó informatikai szakemberek inkább a vállalati szférát vagy a piaci szférát részesítik előnyben. A programban illetve konkrétan a nyertes önkormányzatoknál szükség lett volna olyan szakemberre, aki a Ket. jogi szabályozását és annak a hétköznapiokba történő átültetését is ismeri, és mindezt meg tudja jeleníteni az adott önkormányzat informatikai rendszerében is, illetve eleve ismeri azokat a szoftvereket, amelyek alkalmasak erre az összetett feladatra és a hivatali munkát kellőképpen támogatják.

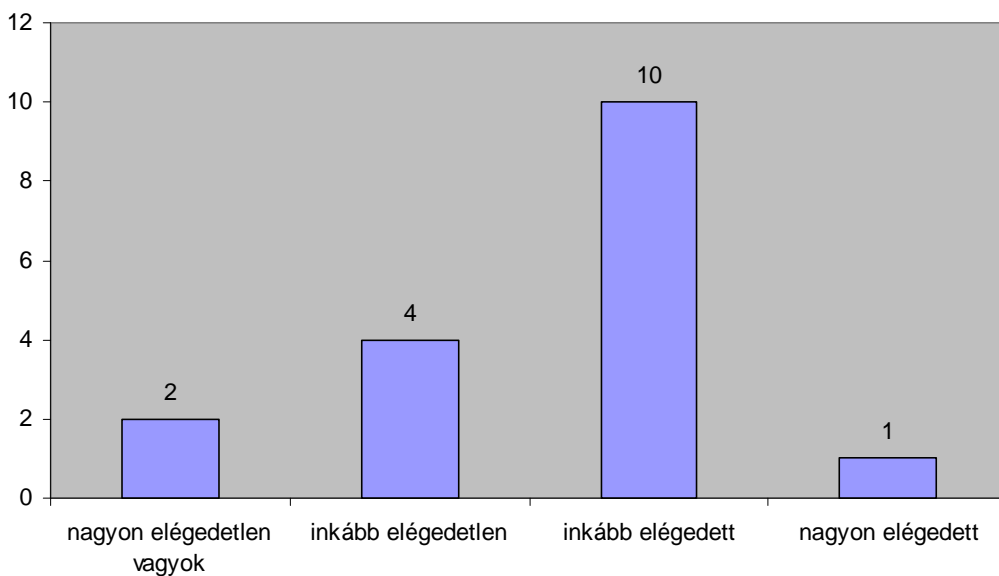
A probléma másik része a **köztisztviselők napi munkájához szükséges jogi és számítástechnikai ismeretek felhasználói szintű alkalmazása**. A köztisztviselők számára a Ket. megismertetése érdekében szerveztek ugyan továbbképzéseket, de ezeket az ismereteket utána nem nagyon és nem mindig tudták alkalmazni a gyakorlatban, az oktatás annyiból állt, hogy az előadók ismertették a törvény tartalmát. Az újonnan bevezetett számítástechnikai rendszerek használata sem ment akadályok nélkül, a program ehhez nem biztosított segítséget.

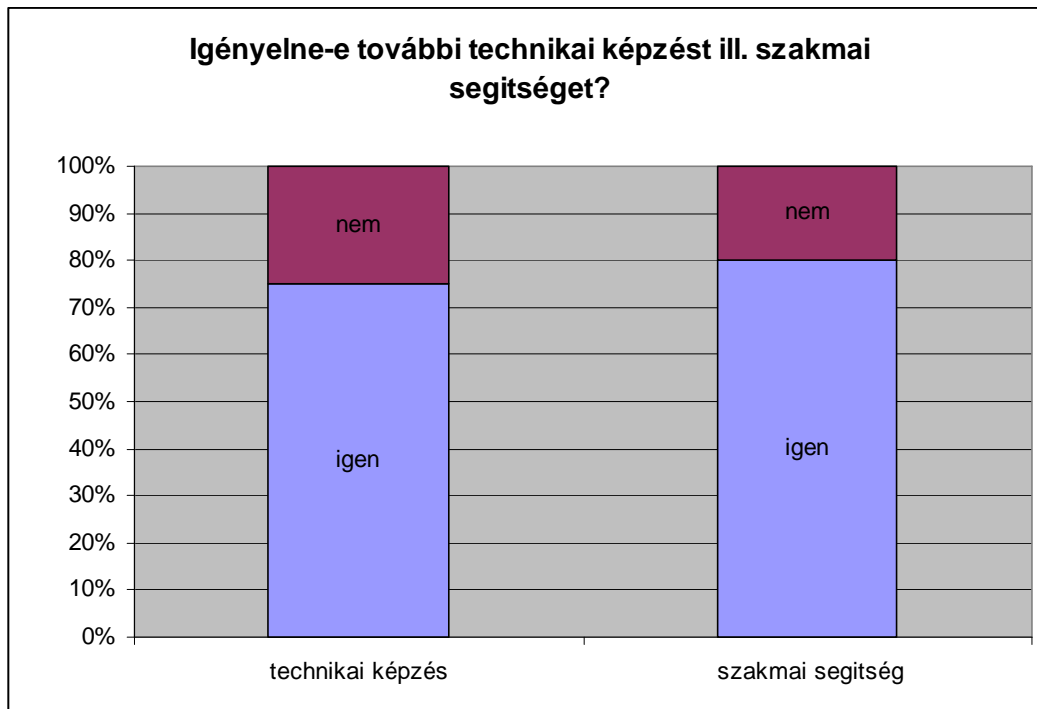
Ezek a problémák jól látszanak a 2009-es kérdőívünk esetében is, habár bizonyos elemeiben kedvezőbb képet mutat, mint a 2006-os kutatás. A pályázat kiírása annak ellenére, hogy egy komplett közigazgatási informatikai rendszer kiépítését és támogatását nyújtja, konkrétan nem ígért sem technikai (informatikai) sem szakmai (jog, közigazgatási) segítséget. Azonban úgy gondoltuk, hogy amennyiben valamelyik pályázónak vagy nyertesnek erre igénye lenne, megkapja a szükséges segítséget. Úgy tűnik, ez a feltételezésünk helytálló volt, mert mint az alábbi diagrammokon is látszik, a **pályázók kb. fele** (technikai téren 56 százalék, szakmai téren 47 százalék) **kapott segítséget**. Akik kaptak valamilyen segítséget, azoknak többsége (65 százalék) elégedett volt azzal. Az is látszik azonban, hogy a pályázók **döntő többsége** (75 százalék) mind technikailag mind szakmailag **további segítséget igényelne**, és valószínűleg az információs társadalom kiépülésének és fejlődésének következtében egyre inkább szükségük lenne segítségre.

Kapott-e technikai/szakmai segítséget a programmal kapcsolatban?



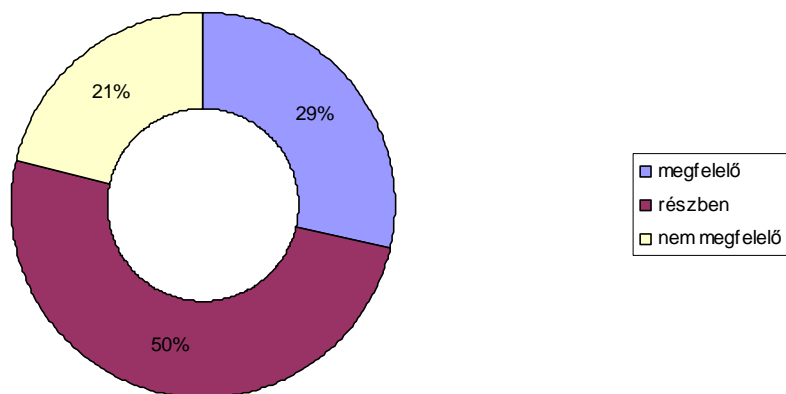
Mennyire volt elégedett a kapott segítséggel?



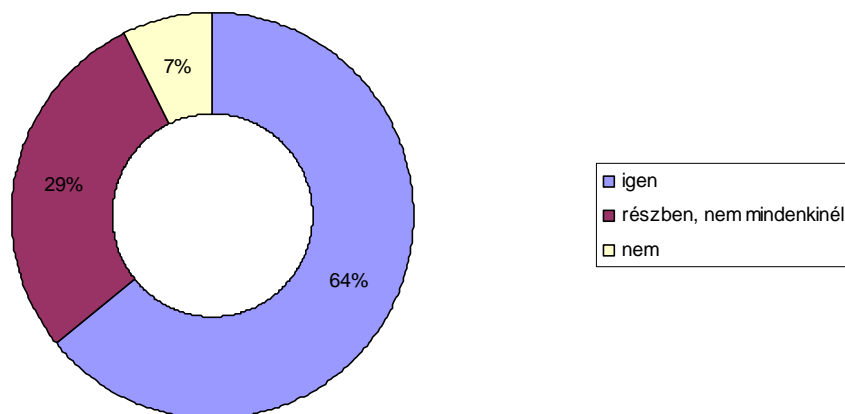


A felmérés alapján a nyertes **önkormányzatok dolgozóinak** mindössze 29 százaléka rendelkezik a rendszerük üzemeltetéséhez szükséges technikai ismeretekkel, nagy részük (71 százalék) csak részben vagy egyáltalán **nem rendelkezik releváns informatikai tudással. A válaszadó önkormányzatok döntő többségénél (93 százalék!) a munkatársak informatikai továbbképzése lenne szükséges.** Látszik tehát – ugyan úgy, mint a fenti kérdéseknél, amelyek a technikai és szakmai tudásra, képzettségre irányultak -, hogy az alkalmazottak körében is, a napi teendők elvégzéséhez, az alapvető közigazgatási funkciók ellátásához is igényelnek technikai képzést, erre programnak minden bizonnyal **anyagi és operatív támogatást kellene, kellett volna nyújtania**, de még most sem lenne késő ezt a hiányosságot bepótolnia.

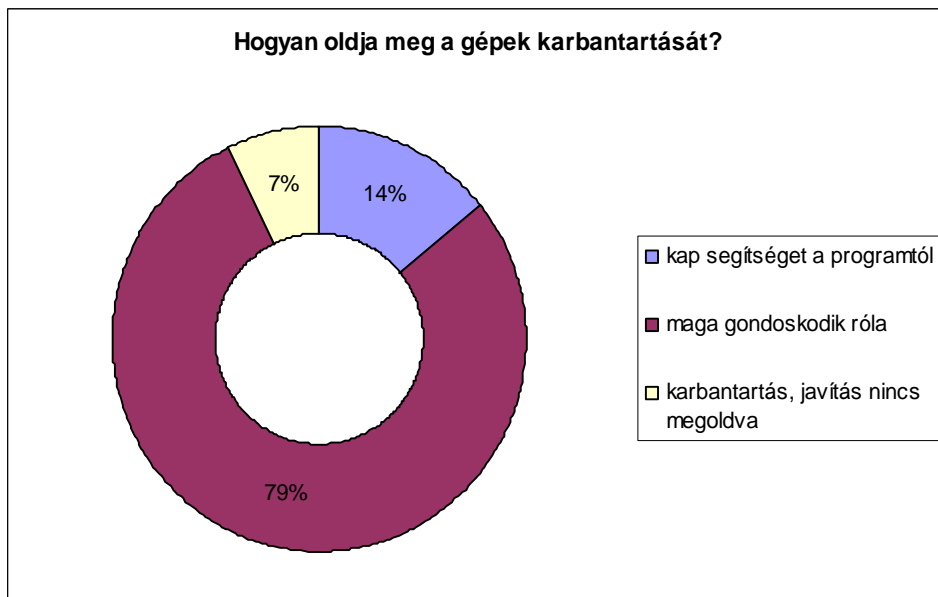
Az önkormányzati dolgozóknak megfelelő szintű-e a szakértelme a rendszer üzemeltetéséhez?



Szükséges lenne-e továbbképzésük?



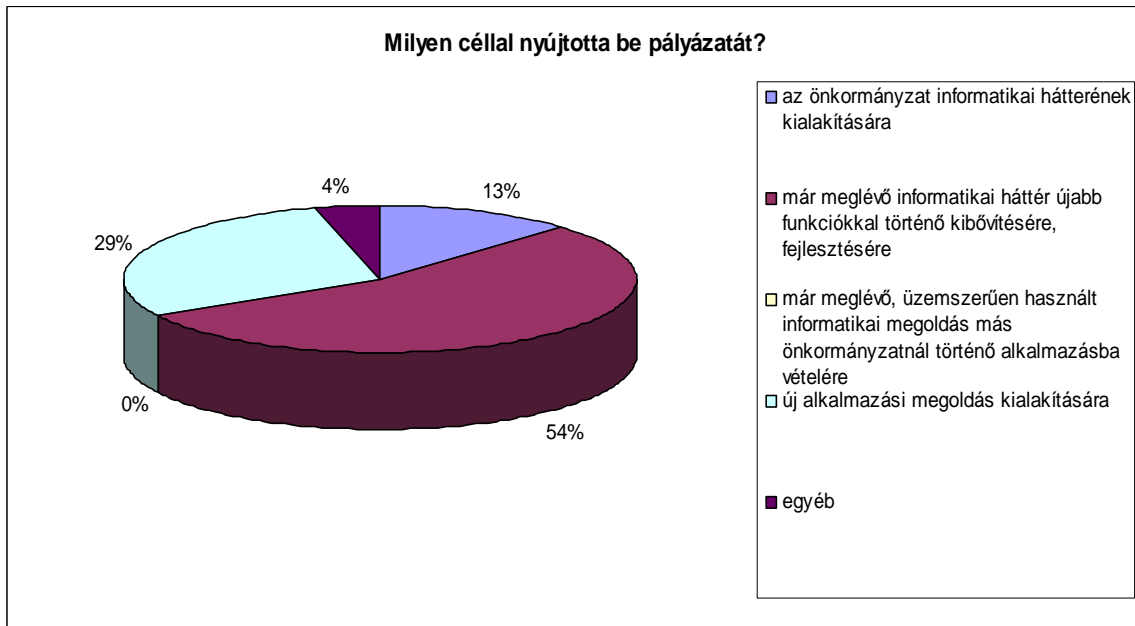
Kutatásunkból az is kiderült, hogy a program **nem nyújt számottevő támogatást a rendszerek, gépek karbantartásához**, hiszen ilyen irányú segítséget mindössze az önkormányzatok 14 százaléka kapott. Ezt a problémát a többség maga oldja meg, saját szervizeléssel, vagy esetleg nem oldja meg és inkább nem használja eszközeit, így az e-önkormányzati számítógépes, infokommunikációs rendszer nem működik vagy csak részben működik.



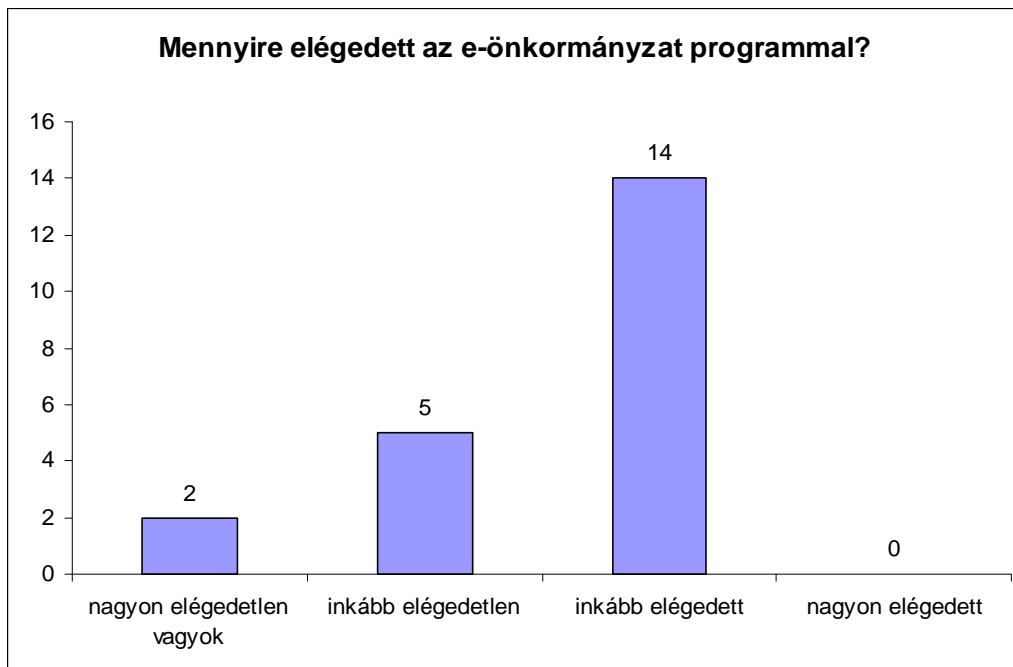
Tanulmányunk további részében a 2009-es kutatás eredményeit tesszük közre, melyet – mint korábban írtuk – a 2004 –es GVOP-s pályázatok kiírására fogalmaztunk meg, és amelyet az összes GVOP nyertessel kitöltöttünk.

Kérdőívünk első blokkjában a pályázóknak **az önkormányzati programmal kapcsolatos véleményét** igyekeztünk felmérni.

Első kérdésünk a pályázat céljával volt kapcsolatos. Mint az alábbi ábrán is látható, a pályázók többsége (64 százalék) már korábban kiépített informatikai rendszerét szeretne volna továbbfejleszteni, kb. harmada pedig (27 százalék) új alkalmazási megoldásokat kívánt kialakítani meglévő informatikai rendszerén. Csupán néhány önkormányzat (9 százalék) akart teljesen új rendszert kiépíteni. A pályázat igen fontos célkitűzése volt az egyes önkormányzatoknál **már sikeresen működő informatikai megoldások átvitele, adaptálása más önkormányzatokhoz**. Sajnos ez a **célkitűzés teljes mértékben kudarcba fulladt**, hiszen – mérésünk alapján – egyetlen önkormányzat sem vett részt ezzel a célkitűzéssel a programban!

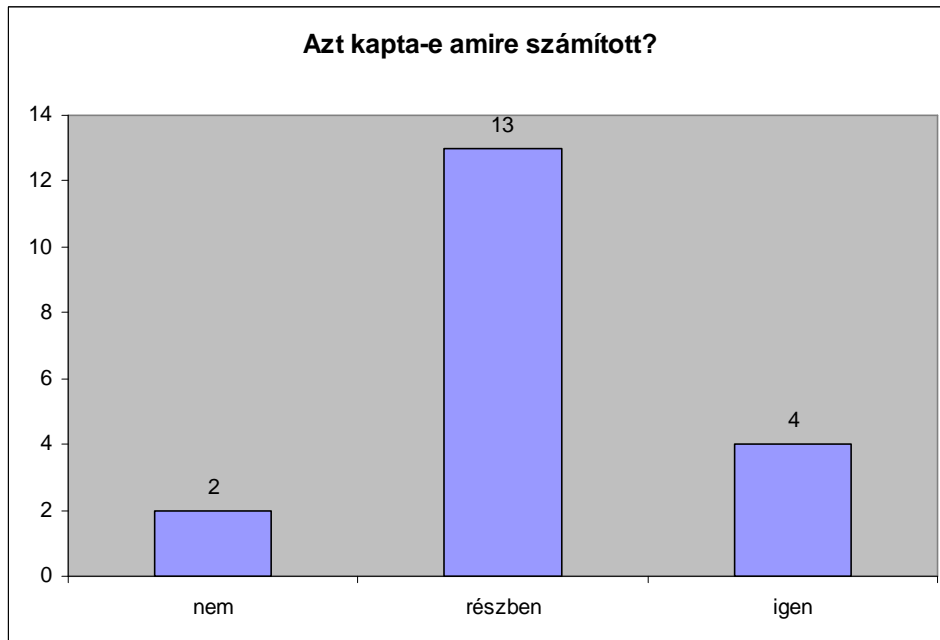


A pályázók megelégedettsége szempontjából kedvezően értékelhető a program, hiszen **a válaszadók kétharmada** inkább **elégedett** a programmal, és csak a fennmaradó egyharmad elégedetlen. Közülük is csupán ketten nyilatkozták, hogy teljesen elégedetlenek lennének. Figyelemre méltó azonban, hogy **nincsen teljesen elégedett pályázó**.

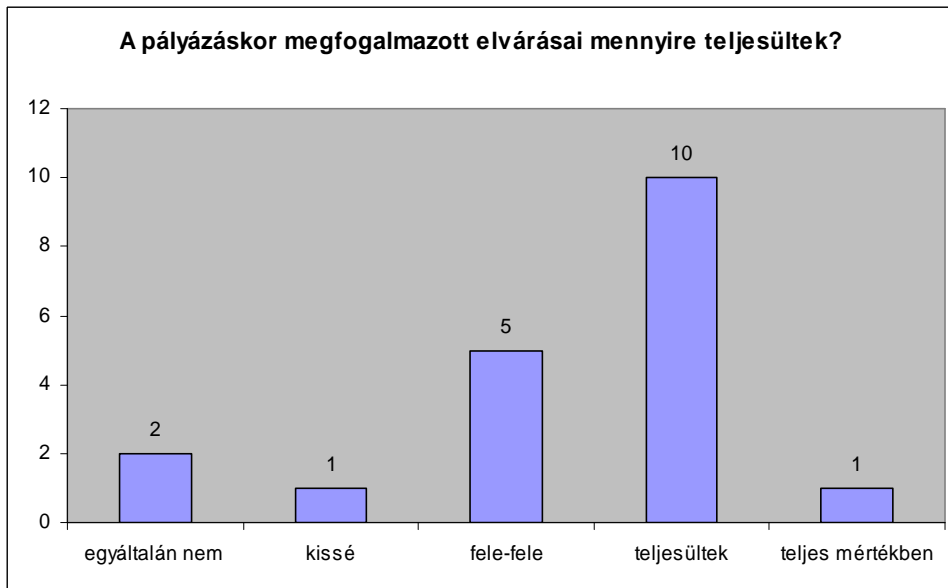


A viszonylag kedvező elégedettségi képet némileg árnyalja a következő eloszlás, amelyből látszik, hogy **a válaszadók jelentős többsége csak részben kapta azt, amire számított**, a 19

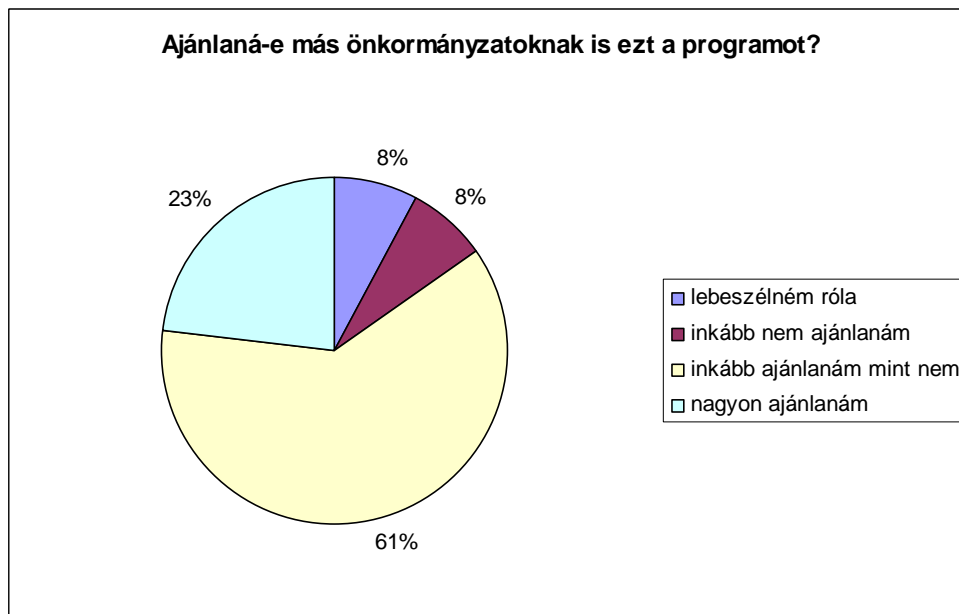
válaszolóból 13 fő, vagyis általános csalódottságról beszélhetünk. Vagy a pályázati kiírás nem volt egyértelmű, esetleg többet sejtetett, mint amennyit valójában el akart érni, vagy nem teljesítette ígéretét.



A pályázatkor megfogalmazott konkrét **elvárások** a többség számára (58 százalék) ha nem is teljes mértékben, de teljesültek, és csekély azok száma (16 százalék), akiknek egyáltalán nem vagy csak kissé teljesültek elvárásai. Érdekes lenne utána menni, hogy akinek nem teljesültek vagy csak kevéssé, azok valójában mire számítottak. Mit láttak a pályázatban, és mit kaptak helyette.



A nyertes önkormányzatok többsége (összesen 84 százalék) ha nem is nagyon, de **ajánlaná a programot más önkormányzatoknak is**, beszédes azonban, hogy 1-1 önkormányzat nem ajánlaná, ill. lebeszélne egy másik önkormányzatot a pályázásról, ami azt jelenti, hogy nincsenek megelégedve a programmal, csalódtak benne, munkát és energiát fektettek bele és nem azt kapták, amit szerettek volna.

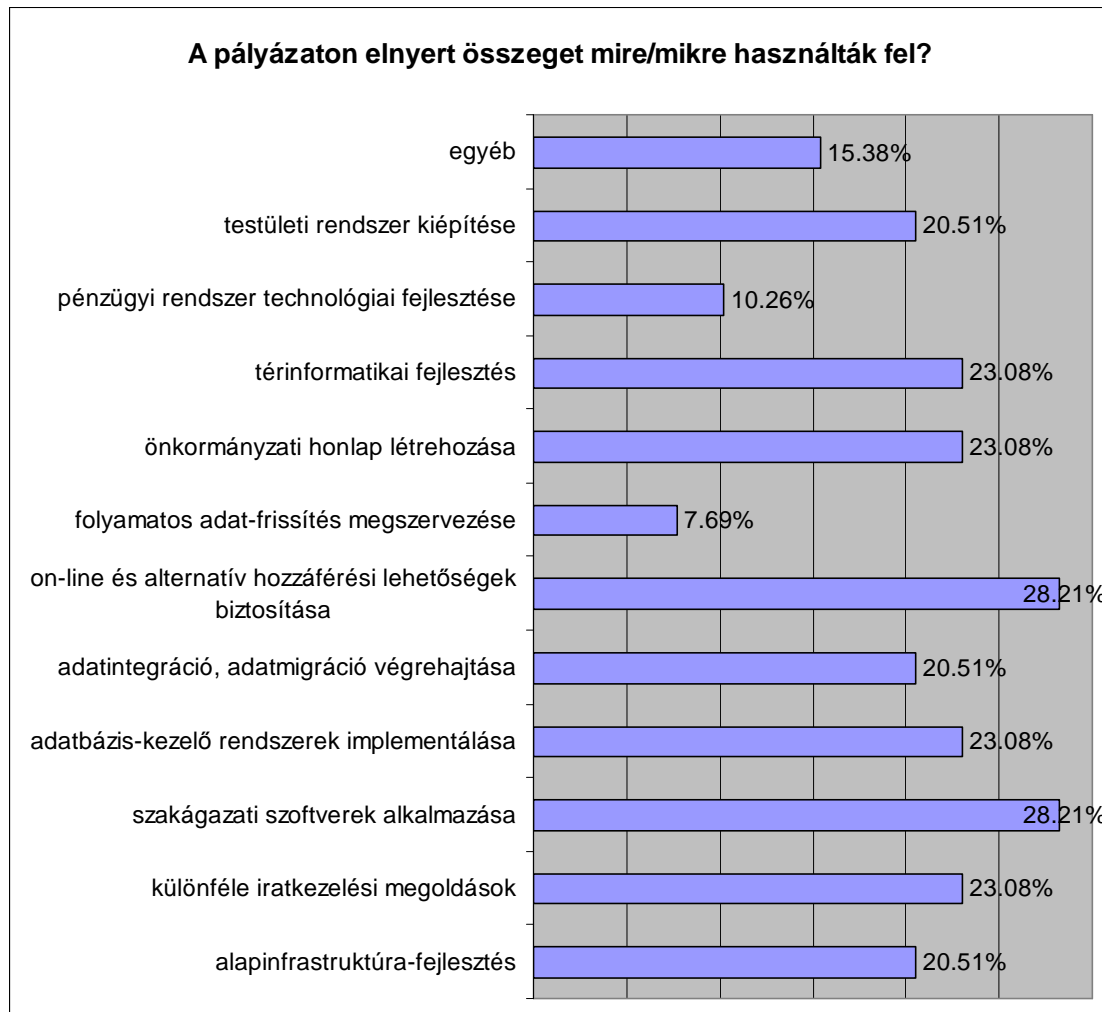


Az eddigi eredményekből azt a következtetést tudjuk levonni, hogy a program ötlete és célkitűzései helyesek, a pályázási lehetőségre szükség van, és a program alkalmazására megfelelő az igény az önkormányzatok részéről. **A megvalósítás, a képzés és a kialakított rendszerek későbbi működtetése terén azonban jelentős hiányosságok tapasztalhatók**, az esetleges további pályázatok és programok esetében átgondoltabb, hatékonyabb támogatásra lenne szükség. Az is kiderült, hogy a program nem volt képes elérni egyik célját, azaz az egyes önkormányzatoknál jól működő rendszerek adaptálását más önkormányzatokhoz, azaz az önkormányzatok közötti együttműködés csekély, a program nem nyújtott elegendő motivációt ilyen irányú kapcsolatok kialakításához.

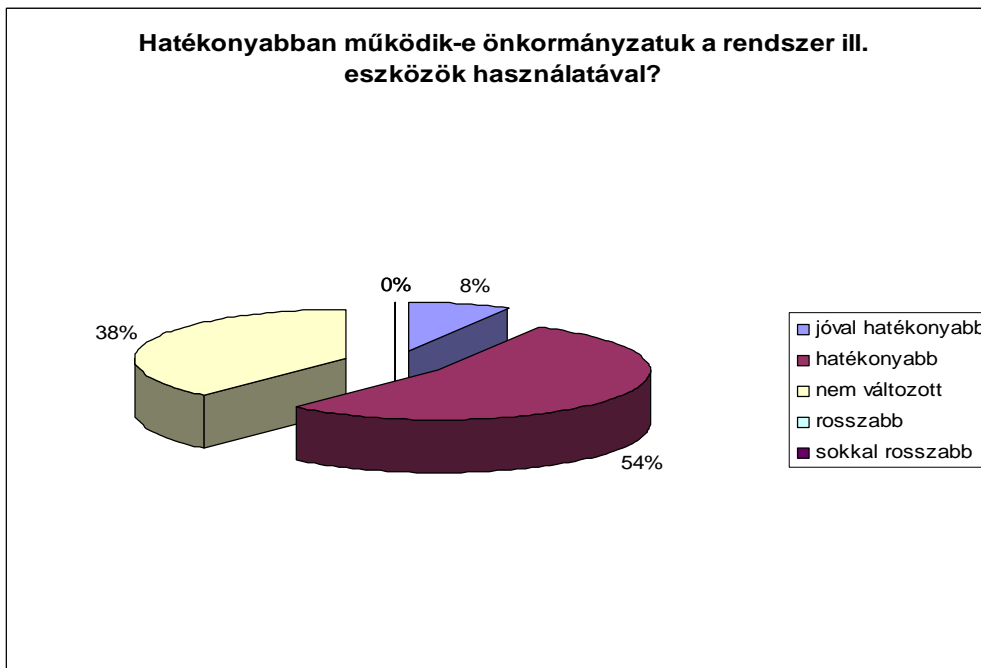
Minden bizonnyal jelentős igény lenne egy **központilag szervezett, egységes supportra**, ami segítséget nyújthatna jogi, közigazgatási és informatikai területeken is és lefedné a képzést valamint a karbantartást. Egy ilyen egységes támogató rendszer elősegíthetné az önkormányzatok közötti együttműködés fejlődését is.

Kérdőívünk második blokkjában az egyes **e-önkormányzati rendszerekről** tettünk fel kérdéseket, kíváncsiak voltunk arra, hogy a program révén megvalósult informatikai beruházások milyen hatással voltak a hivatal működésére, az ügyintézés menetére.

A következő ábrán **a programban megvalósult fejlesztések** alkalmazási területeit láthatjuk. Az eloszlás eléggé egyenletes, számos különböző felhasználási területen történtek fejlesztések (egy pályázó több területet is fejleszthetett, több különböző projektre igényelhetett támogatást), mint honlapok, interaktív portálok kialakítása, térinformatikai fejlesztések, adatbázisok építése és működtetése vagy új szoftverrendszerek vásárlása és beépítése a hivatali folyamatokba.



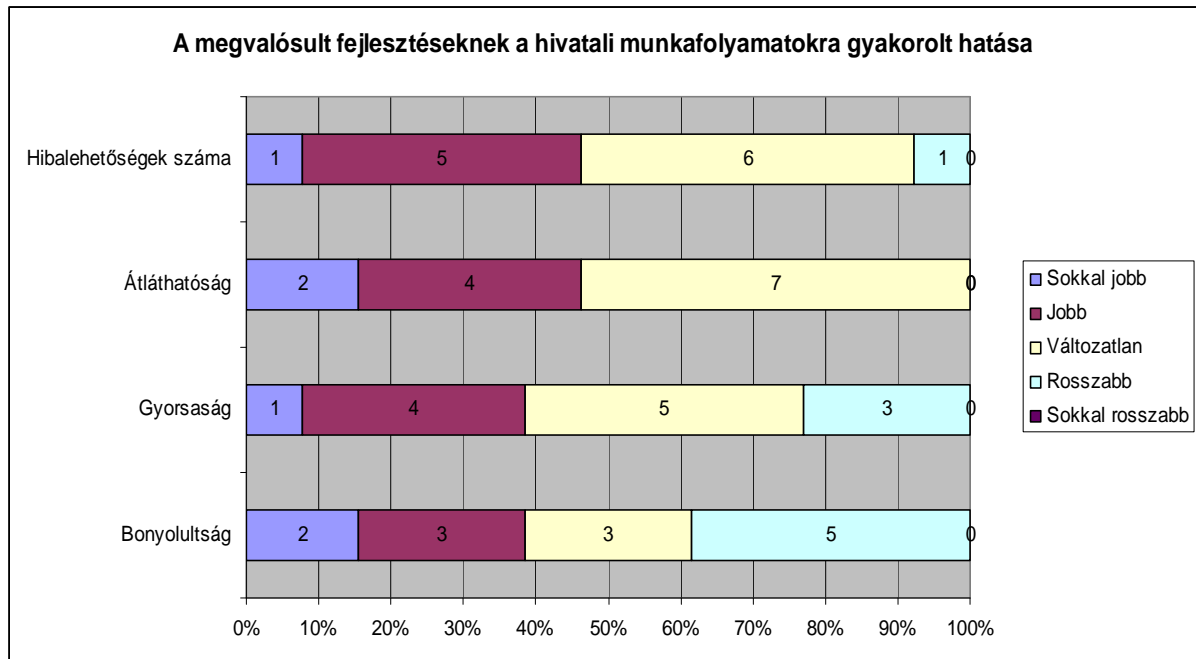
A válaszadók többsége (62 százalék) szerint az új rendszerek ill. eszközök alkalmazásával az önkormányzatuk hatékonyabban működik, ami jó hír a program célja szempontjából. Jelentős azonban azok száma is (38 százalék), akik szerint a beruházás nem volt hatással a **hatékonyságra**, ami elgondolkodtató eredmény, magát a programot kérdőjelezi meg. Szerencsére nincs olyan válaszadó önkormányzat, ahol úgy értékelnék, hogy a fejlesztés rontott volna a hatékonyságon. Ezt az eredményt tehát kedvezőnek ítélnélük. A továbbiakban ezt az általános véleményt különböző specifikus szempontok szerint fogjuk finomítani.



Mint a következő ábrán látható a hivatali munkafolyamatok átláthatósága és a hibalehetőségek tekintetében vehetünk észre viszonylag kedvező változásokat. A válaszadók majdnem fele (46 százalék) szerint kedvező változás történt a munkafolyamatokban, és a többi válaszadó szerint legalább negatív változás nem történt. A hivatali ügyek intézési sebessége és bonyolultsága esetében már jóval kedvezőtlenebb a kép: e szempontok szerint a válaszok a normál eloszláshoz közelítenek, azaz körülbelül ugyanannyian vannak azok, akiknél a munkafolyamatok egyszerűsödtek, mint azok, akiknél bonyolódta. Ehhez hasonlóan megegyezik azon önkormányzatok száma, akiknél a hivatali munkafolyamatok sebessége nőtt, és azoké, akiknél a megvalósult fejlesztés hatására a munkafolyamatok sebessége még csökkent is. A papír alapú ügyintézés száma a válaszadók közel felénél (42 százalék) csökkent, és sehol nem növekedett, ebben a tekintetben tehát kedvező változás mutatkozik. Mindazonáltal kijelenthető, hogy a részletekbe menő kérdések **nem igazolják** azt a korábbi megállapításunkat, miszerint **a pályázó önkormányzatok működésének hatékonysága kedvezően alakult volna.**

A hivatali munkafolyamatok tárgyalt jellemzőinél legnagyobb arányban a **változatlanság** található, vagyis akár a hivatali folyamatok bonyolultságát, gyorsaságát, akár átláthatóságát vagy a hibalehetőségek számát nézzük, a pályázati program hatására változás nem történt. Ezen csak azért nem lepődünk meg, mert korábbi, a program hatékonyságnövelésével kapcsolatos kérdésünknel már megállapítottuk, hogy a pályázatnak és annak eredményével

problémák vannak. Azt ebből a kutatásból nem tudhatjuk meg, hogy a problémák magából a programból erednek vagy résztvevőinek érdektelenségéből, hozzáállásából.

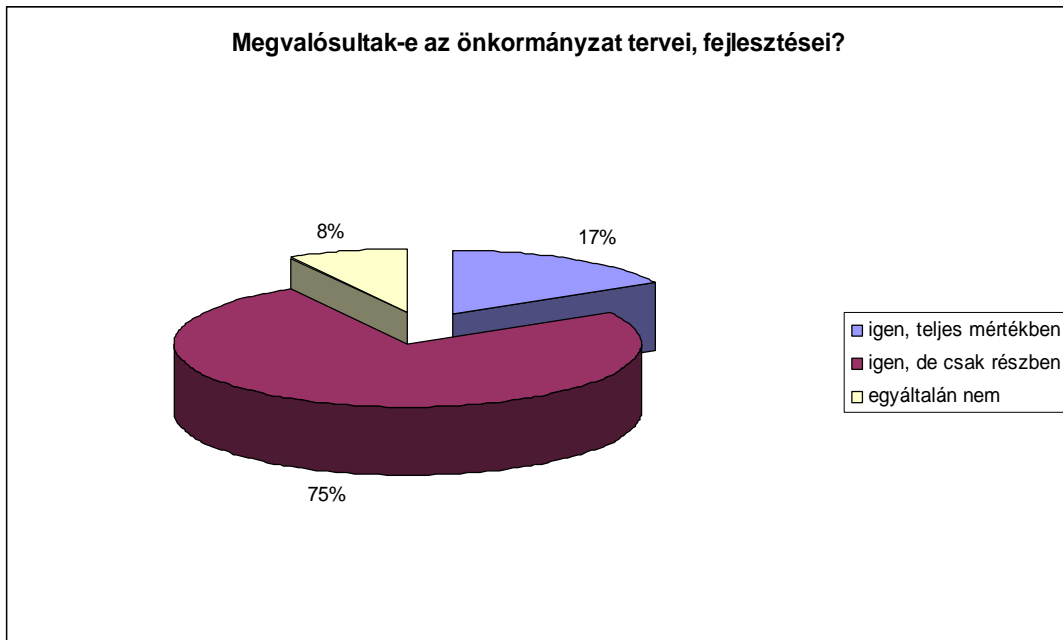


Elektronikus tájékoztató szolgáltatás szintén mindössze 2 önkormányzatnál nem létezik, de egyiküknél már fejlesztés alatt áll – legalább egy önkormányzati honlap fenntartása ma már mindenképpen, a legkisebb települések részéről is, elvárható. Aki ebben a programban részt vett, attól még inkább.

A program révén sajnos csak részben (58 százalék) vagy kevéssé (33 százalék) sikerült **bevonni a képviselőket az információs technológia világába**, nincs olyan önkormányzat, amelynél a képviselők a program eredményeinek hatására teljes mértékben elkötelezetté váltak volna az e-megoldások iránt. Sikeresebbnek ítéhető a program a **képviselő-testületi munka megkönnyítése terén**, hiszen a válaszadók 25 százalékának esetében nagymértékben, 58 százalék esetében pedig részben javult a testületi munka hatékonysága. Mindössze 1 önkormányzat esetében nem volt hatással a testület munkájára a programban való részvétel, ebben az esetben gyaníthatóan az önkormányzat nem is ezzel a céllal pályázott.

Az **önkormányzatok fejlesztési tervei** a válaszadók döntő többségében (92 százalék) részben vagy teljesen megvalósultak, és csupán 8 százalék esetében fulladtak kudarcba. A

válaszadók több mint fele (58 százalék) a programban való részvétel óta **már továbbfejlesztette rendszerét** és minden résztvevő (100 százalék!) **tervez további fejlesztéseket**. Mindez azt mutatja, hogy jelentős az igény és az elkötelezettség az IT megoldások iránt.



A további fejlesztési igények elsősorban a meglévő rendszerek korszerűsítésére (91 százalék), hardware vagy szoftver bővítésére vonatkoznak, de számottevő az igény új rendszerek kialakítására is (55 százalék), ami azt jelenti, hogy a programban résztvevő önkormányzatoknak az esetleges nehézségek ellenére sem ment el a kedve attól, hogy újabb fejlesztési tervek megvalósítására hasonló programokban pályázzanak.



2. A 2006-os kutatás következtetései

A kutatás eredményei összességében azt mutatják, hogy az önkormányzatok nem a kiírásban megjelölt célra költötték a támogatást.

A **GVOP 4.3.1.** pályázat nyertesei főként alpinfrastruktúrájukat fejlesztették és *back-office* rendszereket (különbféle iratkezelési megoldások és szakágazati szoftverek alkalmazásával) valósítottak meg. 2006-ig a fejlesztések és új rendszerek többnyire még bevezetés alatt álltak, kvázi félkész állapotban voltak - mint ezt láttuk az e-ügyintézés esetében is - vagy éppen a régi és az új rendszereket, szoftvereket próbálták összehangolni és integrálni az önkormányzatok működési körébe. Az még mind a mai napig kérdés, hogy a támogatásként nyert több százmillió forintból miért nem tudták még kialakítani a teljes körű e-ügyintézt, amely maximum tízmilliós nagyságrendű költséget jelent. Főleg akkor, ha ezt a fejlesztést többen előtte és azóta is vagy átlag alatti támogatásból voltak képesek megvalósítani, vagy saját forrásból, saját erőből.

GVOP 4.3.2. program eredményeként annyi történt, hogy új önkormányzati portálok készültek. Néhányan a település térinformatikai fejlesztésére fordították a támogatási összeget (a 2009-es kutatásban az önkormányzatok 23 százaléka tett így) és alaptérképét

különböző információs rétegekkel kiegészítve publikálta, de önkormányzatonként eltérő volt a kiegészítő információ. Ilyen kiegészítő, de más önkormányzatoknál már fennlévő információk voltak a hivatal szervezeti felépítése, működési engedélyek, ügy-leírások, fejlesztési tervek, rendezési terv, rendezvénynaptár, hivatali telefonkönyv. De olyan információk, adatok, adatvagyon, amelyeket a helyi vállalkozások valóban hasznosíthatnának, amelyek segítenének a gazdaság élénkítésében nem kerültek nyilvánosságra. Azok az önkormányzatok, akik adatvagyonuk publikálását fontosnak tartják, azok már korábban, saját erőből megoldották ezt a fejlesztést.

3. A 2009-es kutatáskövetkeztetései

A 2009-es kutatásban inkább a program hatását, a programban részt vevők elégedettségét mértük fel, mintsem a program eredményességét. Hatásvizsgálatunk azt mutatja, hogy az önkormányzatok meg voltak elégedve a programmal, meg voltak elégedve annak lebonyolításával és működésével, meg voltak elégedve az elért eredményekkel, a többség a továbblépést tervezi. Az elégedettség azonban inkább a „jó” szintet éri el, vagyis nem nagyon elégedettek, de nem is elégedetlenek, az átlagértékük „jó”. A program lehetett volna jobb is és lehetett volna rosszabb is. A pályázati program a készítményt megadta arra, hogy az önkormányzatok folytassák fejlesztéseiket, de mintha lelkesedésük alábbhagyott volna.

Felhasznált irodalom

Krasznai Zsófia - Szakolyi András: Hogyan teljesítik az önkormányzatok az e-ügyintézésre vonatkozó törvényi előírásokat? – A GVOP pályázatok hatása. Információs Társadalom 2007/1.

GKieNET – T-Home – T-Mobile (2008): *Jelentés az Internetgazdaságról*. Innen: www.gkienet.hu

GKieNET (2008): *Önkormányzatok ICT használata és elektronikus szolgáltatásai*. Budapest, MEH

i2010 eGovernment Action Plan: <http://europa.eu/scadplus/leg/en/lvb/l24226j.htm>

Infonia Alapítvány (2009): *e-Kormányzat hírlevél 2009. évi számai*

Központi statisztikai Hivatal *Távközlés, Internet gyorsjelentései*. Innen: http://portal.ksh.hu/portal/page?_pageid=37,626887&_dad=portal&_schema=PORTAL

Ministerial Declaration. Lisbon, 2007.

Miniszterelnöki Hivatal (2007): *e-Közigazgatás 2010 Stratégia*. Innen: <http://ekk.gov.hu/hu/ekk/strategia>

Nemzeti Hírközlési Hatóság (NHH) *hírközléspiaci gyorsjelentései*. Innen: <http://www.nhh.hu/?id=menu&mid=1052>

<http://www.epractice.eu/home>

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/>

Kérdőív

A programmal kapcsolatos vélemény

1. Milyen céllal nyújtotta be pályázatát?

az önkormányzat informatikai hátterének kialakítására - már meglévő informatikai háttér újabb funkciókkal történő kibővítésére, fejlesztésére – már meglévő, üzemszerűen használt informatikai megoldás más önkormányzatnál történő alkalmazásba vételére - új alkalmazási megoldás kialakítására - egyéb

2. Mennyire elégedett az e-önkormányzat programmal?

nagyon elégedetlen vagyok – inkább elégedetlen – inkább elégedett – nagyon elégedett

3. A pályázáskor megfogalmazott elvárásai mennyire teljesültek?

egyáltalán nem – kissé – fele-fele – teljesültek – teljes mértékben

4. Azt kapta-e amire számított?

igen – részben - nem

5. A pályázat biztosított-e önöknek informatikai/informatikus segítséget?

igen – részben - nem

6. Mennyire volt elégedett a kapott segítséggel?

nagyon elégedetlen vagyok – inkább elégedetlen – inkább elégedett – nagyon elégedett

7. Igényelne további technikai képzést?

igényelnék – nem igényelnék

8. Kapott-e szakmai (jogi, közigazgatási) segítséget a programmal, annak beillesztésével kapcsolatban?

kaptam – nem kaptam

9. Igényelne-e további szakmai segítséget?

igényelnék – nem igényelnék

10. Az önkormányzati dolgozóknak megfelelő szintű-e a szakértelme a rendszer üzemeltetéséhez?

megfelelő – részben – nem megfelelő

11. Szükséges lenne-e továbbképzésük?

igen – részben, nem mindenkinél - nem

12. Hogyan oldja meg a gépek karbantartását?

kap segítséget a programtól – maga gondoskodik róla – a karbantartás, javítás nincs megoldva

13. Ajánlaná-e más önkormányzatoknak is ezt a programot?

lebeszelném róla – inkább nem ajánlanám - inkább ajánlanám mint nem – nagyon ajánlanám

Az e-önkormányzati rendszerről

14. A pályázaton elnyert összeget mire/mikre használták fel?

alpinfrastruktúra-fejlesztés - különféle iratkezelési megoldások - szakágazati szoftverek alkalmazása - adatbázis-kezelő rendszerek implementálása - adatintegráció, adatmigráció végrehajtása - on-line (interneten keresztül) és alternatív (pl. honlapról letölthető fájl, CD) hozzáférési lehetőségek biztosítása - folyamatos adat-frissítés megszervezése, illetve biztosítása - önkormányzati honlap létrehozása - térinformatikai fejlesztés – pénzügyi rendszer technológiai kialakítása és fejlesztése – testületi rendszer kiépítése - egyéb

15. Hatékonyabban működik-e önkormányzatuk a rendszer ill. eszközök használatával?

jóval hatékonyabb – hatékonyabb – nem változott – rosszabb – sokkal rosszabb

16. Megkönnyítette-e a hivatali munkafolyamatokat a rendszer?

nagyon megkönnyítette – megkönnyítette – változatlan maradt – nehezebb lett – sokkal nehezebb lett

17. Gyorsabbak lettek-e a hivatali munkafolyamatok?

sokkal gyorsabb – gyorsabb – nem változott – lassabb – sokkal lassabb

18. Átláthatóbbak lettek-e a hivatali munkafolyamatok?

sokkal átláthatóbb – átláthatóbb – nem változott – átláthatatlanabb – sokkal átláthatatlanabb

19. Hogyan változtak a hibalehetőségek a hivatali munkafolyamatokban?

nagymértékben nőttek – nőttek – nem változtak – csökkentek – nagymértékben csökkentek

20. Változott-e a papír alapú ügyintézés száma?

kevesebb papírmunka lett – nem változott - több papírmunka lett

21. Az önkormányzat és az ügyfelek között milyen irányú a kapcsolat?

egyirányú kapcsolat – kétirányú, kölcsönös kapcsolat

22. Kényelmesebb-e az ügyfeleknek az ügyintézés?

sokkal kényelmesebb – kényelmesebb – nem változott – kényelmetlenebb – sokkal kényelmetlenebb

23. Van-e az önkormányzatnál e-ügyintézés?

nincs – még fejlesztés alatt áll – van

24. Ha igen, akkor az e-ügyintézés beváltotta-e a hozzá fűzött reményeket?

igen – részben – nem

25. Ha igen, akkor az e-ügyintézés csökkentette-e a költségeket?

igen, nagyon – igen, mérsékelten – nem – nem, többletköltséget okozott

26. Ha igen, akkor az e-ügyintézés következtében csökkent-e az ügyfélidő?

igen, jelentősen - igen, kismértékben – nem – még nőtt is

27. Van-e az önkormányzatnál elektronikus tájékoztató szolgáltatás?

nincs – még fejlesztés alatt áll – van

28. Milyen mértékben sikerült bevonni a képviselőket az információs technológia világába?

teljes mértékben – nagy mértékben - részben – kissé - egyáltalán nem

29. Megkönnyítette-e a testületi munkát az információs technológia?

teljes mértékben – nagy mértékben - részben – kissé - egyáltalán nem

30. Megvalósultak-e az önkormányzat tervei, fejlesztései?

igen, teljes mértékben – igen, de csak részben – egyáltalán nem

31. Továbbfejlesztette-e azóta infotechnológiai rendszerét?

igen – nem

32. Tervez-e további fejlesztést?

igen - nem

33. Ha igen, milyen fejlesztési igényeik vannak?

a meglévő rendszerhez további szoftverek – a meglévő rendszer korszerűsítése – a meglévő rendszerhez további eszközök (pl. gépek) – újabb rendszerek - egyéb