

E-ügyintézés bevezetése Kaposvárott

Dr. Kovács László, Pataki Máté

Laszlo.Kovacs@sztaki.hu, Mate.Pataki@sztaki.hu

Az MTA SZTAKI (Magyar Tudományos Akadémia Számítástechnikai és Automatizálási Kutatóintézete) „Az információs társadalom igényorientált eszközei és rendszerei” című NKFP projektje keretében az e-közigazgatás bevezetésének, kiépítésének lépéseit, az e-demokrácia minél szélesebb körű elterjesztésének lehetőségeit kutatta, és a projekt keretében konkrét szoftverrendszereket hozott létre.

Az MTA SZTAKI Elosztott Rendszerek Osztálya (DSD) 10 éve foglalkozik webes rendszerekkel, úttörő szerepet játszott a magyar Web kialakításában, az első intézményi honlap is a nevéhez fűződik. A webes szabványokkal foglalkozó nemzetközi szervezet, a W3C egyetlen közép európai irodája is itt működik. Több kormányzati, önkormányzati oldalt hozott létre és üzemeltet a mai napig, valamint ingyenes szolgáltatásokat biztosít a magyar netezőknek, olyanokat mint például a KOPI Plágiumkereső Portál, vagy a közkedvelt SZTAKI Szótár.

Az MTA SZTAKI felismerve a témakör fontosságát, e-kormányzati központot hozott létre, az Elektronikus Közigazgatás csoport feladata a jövőbeni kormányzati és önkormányzati projektek, elektronikus aláírás és azonosítók, és az ezekkel összefüggő kezdeményezések koordinálására.

Közigazgatási információs modellalkotás

A projekt egyik hangsúlyosabb részfeladata a kiválasztott helyi önkormányzat esetében az önkormányzat működésének vizsgálata, és rendszerbe foglalása volt.

A munka keretében az önkormányzatot egységes egészként modelleztük és feltérképeztük kapcsolatrendszerét. Az áttekintés után vertikálisan és horizontálisan is részelemekre bontottuk a működési folyamatokat, és felmérést készítettünk az önkormányzat egyes igazgatóságainak, irodáinak külső-belső kapcsolatrendszeréről és működéséről. A részelemeket egészen a legalsó építőkövökig, a tényleges ügyintézési munkafolyamat elemekig bezárólag vizsgáltuk meg és modelleztük.

A felmérés tanulságai:

- Az elektronikus átalakítás bevezetésével az ügyintézési idők csökkenthetők.
- A szakmai munka nem váltható ki, az ügyintézők munkáját csak segíteni, támogatni lehet az elektronikus ügyintézés bevezetésével, és a hatékonyságot növelni.
- A munkafolyamatok elektronikus átalakításával az ügykezelői feladatok mennyisége jelentősen csökken (pl. előre kitöltött sablonok felhasználásával)

Internet portál

The image shows two overlapping screenshots of a website. The top one is the main page of Kaposvár, featuring a header with the city name and logo, navigation links, a calendar for February 2004, and a 'Köszönő' (Thank you) message from the mayor. The bottom screenshot shows a voting interface for the Csiky Gergely Theatre, including contact information, a photo of the building, and a bar chart showing that 100% of voters (1 person) chose 'Havonta' (Monthly).

Kaposvár
A honlap betöltése...
Főmenü: Nyitólap, Kaposvár város, Önkormányzat, Ügyintézés, Hirdetések, Közhatalmi információk, Online szolgáltatások

Köszönő
Kedves Olvasó!
Szeretettel köszöntöm Önt Kaposvár valamennyi polgára nevében. Bizom abban, hogy a Dél-Dunántúli változatos dombvidékén, a Dráva és a Balaton ölékétében fekvő gyönyörű Somogyország fővárosa, felelti figyelmét. A zselécsi lankák és a Kapos folyó között hét dombra épült város és környéke történelme, szinte egyidős a magyar állam létejével. A régió központjában elhelyezkedő, lendületesen fejlődő, élénk társadalmi élettel élő, megyei jogú város, szerepköréből adódóan a gazdasági, kereskedelmi és kulturális élet központja. Látogasson el hozzánk és sétáljon a virágos Kaposvár történelmi belvárosának emléktökés és szecessziós épületei között. Érezze sétálóútcaja sajátos hangulatát, pihenjen meg kávéházaik teraszán, gondozott parkjainak fái alatt. A város rangos kulturális rendezvények színhelye. Országghatáron túl is ismertek művészeti együttessel, a Csiky Gergely színházban pedig nemzetközileg elismert alkotómunka folyik. A polgárosodás kezdeti óta jellemző a várost a káptárak és kápolnák állandóan

Naptár
Minden kategória
2004. február

H	K	Sze	Cs	P	Szo	V
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29

Térkép

Színház
Színház
Csiky Gergely Színház.
7400 Kaposvár, Rákóczi tér 1.
Tel: 82/528-450, Fax: 82/528-461
Titkárság: Tel: 82/320-572, Fax: 82/320-376
Igazgató: Babarczy László.
Főrendező: Ascher Tamás.
Jegyiroda: Fő u. 8.
511-207, 511-208, 511-209
H-P 8.30-12.30, 13-17, Szo 8.30-12.
Bérlet- és jegyelővétel.
(A színházi pénztár előadások előtt egy órával nyit.)

Térkép

Szavazás
Az ön szavazata:
Havonta.
Mennyit volt tavaly színházban?

Egyszer.	0% (0)
Havonta.	100% (1)
Hetente.	0% (0)

1 szavazat összesen

A portálrendszer kialakításának fő céljai:

A polgárbarát ügyintézés megvalósítása

A back office és front office rendszerek újratervezése és együttes megvalósítása interaktív szolgáltatások beépítésével, az egyes felhasználói csoportok az őket leginkább érintő témák szerinti csoportosítása, ügyintézési iránytű az életút-modell szerint, akadálymentesített felület.

Szöveges dokumentumokhoz társított információk

A portálon megjelenő dokumentumokhoz térképet, fórumot, szavazást és naptárat társíthatunk. Térkép és naptár segítségével az adott oldal által képviselt információ térben és időben elhelyezhetővé válik. Fórum társításával az olvasók fűzhetnek megjegyzéseket, kifejezhetik véleményüket az adott oldalon található információval kapcsolatban, szavazással pedig konkrét válaszlehetőségek közül választhatnak a feltett kérdésre.

Elektronikus ügyintézési lehetőségek

A portálon az alábbi elektronikus tranzakciókra nyílik lehetősége az ügyfélnek:

- Építéshatósági ügyek indítása elektronikus úrlapon keresztül.
- Elektronikus ügykövetés, ahol a lezárt ügyek jellemzőit és a folyamatban levő ügyeinek aktuális állapotát tekintheti meg (iktatott, hiánypótlás elrendelése...).
- Panaszok bejelentése elektronikus úton (ezeket egy természetes nyelvi elemző modul rögtön az adott területen dolgozó ügyintézőhöz irányítja).

Új		
Itt kezdeményezheti új ügy elindítását		
Megnevezés	Hasznos információk	Új ügy indítása
Építési engedély	információ	Indítás
Bontási engedély	információ	Indítás
Fennmaradási engedély	információ	Indítás

Építéshatósági ügyeim				
Aktuális				
Folyamatban lévő ügyek				
Folyamat azonosító	Típus	Tárgy	Állapot	Állapot dátum
5.1	Építési engedély		Kérelem bevétele Építéshatósági kérelem bevétele	2004.01.14 12:03:11
4.1	Építési engedély		Kérelem bevétele Építéshatósági kérelem bevétele	2004.01.13 14:43:41

Építéshatósági ügyintézés támogató rendszer

A Polgármesteri Hivatalban létrehozott háttérrendszerben a Műszaki Hatósági Iroda munkafolyamatait elektronikus formában valósultak meg, amelyet az iroda munkáját segítő munkafolyamat-vezérlő (workflow) rendszer egészíti ki. Minden dolgozó esetén a rendszerben pontosan szabályozott, hogy milyen feladat- és hatáskörei vannak, az egyes munkamozzanatokat elvégezheti-e.

A rendszer általános tulajdonságai a következők:

- az igényeknek megfelelően vezérli az irodában kialakított munkafolyamatokat
- a munkafolyamatok minden lépésében a lehetőségekhez képest szabványosított megoldásokat tartalmaznak (határozatok, űrlapok szövegei)
- minden adat, információ tetszőleges szempont szerint visszakereshető
- a kialakítandó rendszer az összes iratot elektronikusan tárolja.

Kaposvár építési hatóság, építési engedély kérelem ügyintézés
Elutasító határozat adatai [epengelu[1564/0]

[Adatok]

Ügyiratszám: 12
 Ügyintéző: Ügyintéző Jenő

Tárgy: Igrisház építési engedély

HATÁROZAT

Gergely András (Kaposvár, 8765 Baja), 8716 Baja szám alatt fekvő 2 alatt felvett ingatlanon épülő [redacted] irányuló engedély iránti kérelmét

e l u t a s í t o m.

Határozatom ellen a kézhezvételtől számított 15 napon belül a Somogy Megyei Közigazgatási Hivatalhoz címzett, de Irodánkhoz benyújtandó 20.000,- Ft-os illetékbélyeggel ellátott fellebbezéssel lehet élni.

Folyamatvezérlő új és elvállalt feladatok listája - Irodavezető Csende (2003-12-04 11:00)

Sor oldalanként: oldal:

Lista frissítése Beállítások...

* Prioritás	Feladat életkora	Státusz	Feladat leírása	Jellemző paraméterek		
Normál	18óra 25perc	Új	Delegálás [455.1][epeng] Építési engedély	Kérelmező: Gergely András Iktatószám: 12 Ügyintéző:		
Normál	18óra 39perc	Új	Delegálás [454.1][epeng] Építési engedély	Kérelmező: Kovács Kálmán Iktatószám: 3565 Ügyintéző:		
Kaposvár építési hatóság, építési engedély kérelem ügyintézés(1.0) Megkeresések megírása [act66] [455.1]						
Nyomat	Azonosító (Nézet)	Úrlapnév (Költés / Nyomatás)	Ügyirat-azonosító	Kitöltve?	Normál hiány	Konzisztencia hiba
Új (3)	[epitesugyikerelem]	Építésügyi kérelem Építető neve: Gergely András Iktatószám: 12	[1380/0]	✓		
	[helyrajziszamegysz]	Helyrajzszámok összegyűjtése a földhivatali megkereséshez (egyszerűsített forma)	[1432/0]		?	?
	[helysziniszemlekituzese]	Helyszíni szemle kitűzése	[1437/0]		?	?
	[megkeresesantsz]	Megkeresés - ÁNTSZ	[1434/0]			
	[megkereseskornyezetvedelmi]	Megkeresés - Környezetvédelmi Felügyelőség	[1435/0]			
	[megkeresesuzolto sag]	Megkeresés - Tűzoltóság	[1436/0]			

Üres űrlapok kitöltése

Feladat befejezése Feladat félbenhagyása

A programban kész formalevelek állnak az ügyintéző rendelkezésére, amelyekbe a kérelem űrlapjából automatikusan átkerülnek a szükséges adatok.

E-közgyűlést támogató rendszer

A rendszer kialakításának célja az önkormányzat rendeletalkotási és határozathozatali feladatainak támogatása. A rendszer végigköveti a közgyűlési folyamatokat, az elsődlegesen megfogalmazott előterjesztési szövegek létrejöttétől, a bizottsági üléseken történő tárgyalásokon és véleményalkotáson keresztül, egészen a közgyűlési döntéshozatalig.

A létrejövő dokumentumok nyilvántartásán kívül, a törvényalkotási folyamat mindenkori fázisának megfelelően, a munka elektronikus úton történő támogatását is lehetővé teszi a rendszer, beleértve az anyagok célszemélyekhez történő eljuttatását.

Az e-közgyűlési rendszer kutatás-fejlesztésében olyan technológiai újdonságok szerepelnek, mint a peer-to-peer rendszer felépítés, a rádiós hálózati kommunikáció, a közelség-érzékelés és a workflow rendszer együttes.

Összefoglalás

Az állampolgárok építéshatósági ügyeik indítását az új interaktív portálon keresztül kezdeményezhetik. Emellett az általa korábban indított ügyek listája, jellemzői, dokumentumai és jelenleg folyamatban levő ügyek az állapota is elérhetővé válnak. Az építéshatósági ügyintézők szintén elektronikus felületen képesek kezelni a beérkezett ügyeket egészen az ügy lezárásáig.

Az elektronikus közigazgatás bevezetésekor célszerű lenne áttérni mind a szakhatóságokkal, mind a felettes szervekkel az elektronikus kapcsolattartásra. Az államigazgatásban okirat csak minősített digitális aláírással ellátva felel meg a törvényi követelményeknek, a felhasználói oldali fogadókészsége azonban még nem alakult ki.

Az ügyintézési rendszert természetesen ma még nem lehet, és nem is szabad, tisztán elektronikus alapúvá átalakítani. A folyamatokat úgy kell átszabni, hogy a személyes megjelenések számát minél kevesebbre lehessen lekorlátozni, még akkor is, ha jogi akadályok miatt teljesen kikerülni nem lehet.

Távlati célok

A SZTAKI távlati céljai között szerepel a teljesen elektronikus alapokra helyezett ügyintézési rendszer, valamint új típusú e-demokráciai eszközrendszerek kutatása és kialakítása. Az Elosztott rendszerek Osztály által immár 8 éve üzemeltetett on-line szavazási rendszer is része lesz e rendszereknek, melyet már az ausztrál Victoria állam és a Világbank is alkalmazott, állampolgári vélemények összegyűjtésére, illetve belső döntéshozatalra.

Linkek

SZTAKI DSD: <http://dsd.sztaki.hu>

Kaposvár Projekt: <http://www.sztaki.hu/sztaki/projects/kaposvar>

SZTAKI Szavazás: <http://voting.sztaki.hu>

Kontakt

Dr. Kovács László

MTA SZTAKI, Elosztott Rendszerek Osztály

1111 Budapest, Lágymányosi utca 11.

Tel.: 279-6212

Fax: 279-6200

E-mail: laszlo.kovacs@sztaki.hu