

## **mini-eGov rendszer**

*(Kistéleplési e-Önkormányzati megoldás)*

### **Áttekintés**

Az elektronikus kormányzási, illetve e-magyarország, e-önkormányzati törekvéseket és terveket már több éve létrehozta az Elektronikus Kormányzati Központ, illetve az Informatikai és Hírközlési Minisztérium, ám ezek megvalósítása egy több éven keresztül történő, bonyolult folyamat.

Az önkormányzatoknak folyamatosan és lehetőleg komplex módon kell bekapcsolódnuk az elektronizálás folyamatába, melynek elsősorban az ügyfelek (állampolgárok) kiszolgálását, valamint saját közigazgatási folyamataik átláthatóságát kell szolgálnia.

A mini-eGov rendszer célja egy integrált, korszerű, elektronikus önkormányzati kistérségi közigazgatási rendszer kialakítása, bevezetése és alkalmazása. A mini-eGov azokat a kis lélekszámú településeket hivatott elektronikus közigazgatási rendszerhez juttatni, melyek méretük folytán nem vagy nem megfelelő infrastrukturális körülményekkel rendelkeznek és ezért méretgazdaságosságuk miatt olcsó, gyorsan telepíthető és kezelhető, széleskörű lehetőséget rejtő megoldást keresnek.

#### A mini-eGov rendszer főbb kiszolgálási területei:

- Közigazgatási portál (EU-CLBPS 2. szint)
- Elektronikus kérelem- és beadványkezelő rendszer
- Nyilvántartási és visszakeresési műveletek tárolása
- Feladat-költség alapú gazdálkodást támogató rendszer
- Kistérségi együttműködést elősegítő erőforrás-térkép rendszer

### **A rendszer által megvalósított modulok bemutatása**

A mini-eGov nem csupán egy szoftver, hanem egy lényegében infrastrukturális igények nélkül – kizárólag internet kapcsolattal – használható szolgáltatás-gyűjtemény, mely egyesíti magában valamennyi elektronikus szolgáltatás alapvető funkcióját:

- Önkormányzati ügyfélportál
- Önkormányzati adminisztrációs rendszer
- E-mail és SMS szolgáltatás

## **Önkormányzati ügyfélportál**

Az önkormányzati ügyfélportál a mini-eGov front office modul-csomagja, mely a felhasználók (állampolgárok) felé teremti meg a kapcsolatot. Az ügyfélportál túlmutat a szokásos portálrendszerek alkalmazásán, és az e-magyarország felépítéséhez hasonlóan interaktív elektronikus ügyintézészt valósít meg.

### **Design album**

A design albummal az előfizető és rendszert használó önkormányzat 5 sablon beépített téma közül választhat, mely meghatározza a portál szín és formavilágát. A beépített design albumtól eltérő kinézet testre szabása külön megrendeléssel valósítható meg.

A design album sablonjai előre elkészített portál szerkezeti elemeket is tartalmaznak, melyeket természetesen a kiválasztott téma megjelenítési elemeinek megtartásával az adminisztrációs modulból át is lehet alakítani.

A design album elkészítése során olyan egységes keretrendszerek elrendezési elveit vettük alapul, mely illeszkedik a MTE portálra vonatkozó irányelveihez.

### **Interaktivitás**

A mini-eGov tartalmazza valamennyi általános portál site nyújtotta interaktív böngészési lehetőséget, melyek elérését ügyfélkapus regisztrációhoz lehet kötni.

Fórum rendszer: interaktív kommunikációs lehetőség párhuzamos témakörökben és csoportokban. Akár az adminisztrátorok, akár a felhasználók indíthatnak új témákat, vagy hozzászólhatnak egy már folyó beszélgetéshez.

Képeslapküldés: adminisztrációs rendszerből beállítható képeket küldhetnek a felhasználók egymásnak, vagy bármely e-mail címmel rendelkező címzettnek.

RSS hírcsatornák: természetesen több hírcsatorna aktuális híreit is publikálja a rendszer, amelyek között a testre szabással a felhasználó állíthatja be az őt érdeklő információkat.

Kérdőív alrendszer: az adminisztrátorok különböző szabadon definiálható kérdőíveket állíthatnak össze, melyeket a felhasználók az önkormányzati portálon kitöltve küldhetnek vissza. A feleletválasztós kérdések összesítése azonnal megtörténik az adminisztrátoroknak.

## Ügyfélporta

A mini-eGov ügyfélporta az e-magyarország.hu bevált módszere alapján valósítja meg az ügyfelek / vállalkozások regisztrációját, valamint az ügykezelés front-end vizualizálását.

Regisztráció: új ügyfelek / vállalkozások regisztrációja, melyek jóváhagyását szintén az ügykezelő alrendszeren keresztül az önkormányzati adminisztrátorok hagyják jóvá.

Kérelmek beadása / válaszok: a regisztrált felhasználók előre definiált típusú vagy szabadformátumú kérelmeket adhatnak be, nyomon követhetik a kérelmek státuszát, valamint megtekinthetik az elektronikusan érkezett válaszokat.

Elektronikus hivatali üzenetek: közös vagy személyre szóló hivatali faliújság szerepét tölti be a modul, itt van lehetőség az üzenetek alapján új beadványok vagy az előzők módosítására is.

Bevallások letöltése: itt publikálja az önkormányzat a szükséges bevételeket letölthető formátumban a leadási határidő feltüntetésével. A bevételek mellett található checklist a felhasználót segíti a határidő betartásában, hiszen a rendszer a határidő lejártá előtt figyelmeztetést küld a még be nem adott bevételekről.

## **Önkormányzati adminisztráció**

Az önkormányzati adminisztrációs rendszer egy integrált interneten futtatható több felhasználós rendszer, mely a kistélepülések back office feladatainak ellátását támogatja. Az adminisztrációs rendszer össze van kapcsolva az ügyfél portállal, így real time biztosítja az adatok integritását.

### **Felhasználó és jogosultság kezelés**

A teljes adminisztrációs rendszer egyedi felhasználói identitásokhoz kapcsolható, melyben a különböző feladatokat végző ügyintézők és vezetők kapcsolódhatnak a rendszerhez.

Minden felhasználónak részletes jogosultságlista állítható be, mellyel finom hangolhatók a különböző hozzáférési sémák.

### **Települési portál adminisztrációs modul**

A modul feladata, a települési portálon megjelenő adatok karbantartása, új adatok felvitele, létező adattartalom módosítása, valamint a nem aktuális adatok törlése.

A portál adminisztrációs rendszerrel nem csak a hírek, információk és adatok válnak szerkeszthetővé, de megvalósítható az interaktív felületek karbantartása is (pl. fórum kategóriák, moderáció).

Szintén az alrendszer feladata a különböző nyilvántartások közzététele, melyeket publikussá tétel után a rendszer automatikusan kihirdet (a funkció hangolható).

### **Regisztrációs és ügyfélkezelő modul**

A modul feladata, az ügyfelek - magánszemélyek, vállalkozások, alapítványok, egyesületek stb. - regisztrálása, az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybe vételéhez.

A regisztrált ügyfelek élhetnek az elektronikus ügyindítás lehetőségével, megtekinthetik folyamatban lévő ügyeiket, azokhoz továbbá beadványokat csatolhatnak, valamint választhatnak a hagyományos és az elektronikus ügyintézés között. A regisztrációt bizonyító, azt hitelesítő adatlap kerül kinyomtatásra, melyen a rendszer használatához szükséges információk találhatóak.

## Ügykezelő alrendszer

A modul feladata, az elektronikusan - internetes ügyfélportálon - indított kérelmek elektronikus fogadási és küldési tevékenységének támogatása. A rendszer támogatja az elektronikusan indított kérelmek tárolását és fogadását, valamint az önkormányzati válaszok elektronikus továbbítását és tárolását.

Az eljárási törvény értelmében az ügyfél ügyindításkor kérheti az elektronikusan beadott kérelmének - elektronikus - visszaküldését, mely feladatot a rendszer szintén támogatja.

A rendszer beépített határidő figyelő rendszerrel rendelkezik, továbbá bármikor megtekinthetők az ügyfél által elektronikusan beküldött kérelmek, illetve az adott ügyhöz tartozó valamennyi elektronikus dokumentum is folyamatosan rendelkezésre áll.

A nyitott ügyek listája tájékoztatást ad arról, hogy az ügyintézőnek milyen folyamatban lévő ügyei vannak. A nyitott ügyek listájából egyet választva a kijelölt ügy intézése valósítható meg.

Az ügyintézés nem más, mint az elektronikusan beküldött kérelmek, hivatal oldali elektronikus támogatása. Az ügykezelő modulban rendelkezésre álló felület alkalmas arra, hogy az ügyintéző az adatokat és információkat együtt lássa és kezelje, tehát a helyes döntés meghozatalában támogassa.

Az ügyintézés során az ügyintéző számos dokumentumot készít, melyet elektronikus formában küldhet meg az ügyfélnek. Az eljárási törvény lehetőséget ad az ügyfélnek abban a tekintetben, hogy az elektronikusan indított és a hivatalban is elektronikusan kezelt dokumentumok esetében választhat az ügyintézés - tájékoztatás - módjai között.

A modul tárol, és visszakereshetővé tesz, valamennyi elektronikus formában meglévő dokumentumot, mely a konkrét ügyben előfordult. Tartalmazza az ügyfél kérelmét, az ügyfél által beküldött egyéb beadványokat, a rendszer által küldött értesítéseket, valamint az ügyintéző által készített dokumentumok elektronikus nézetét. A dokumentumok nem módosítható formában kerülnek tárolásra, elkerülve ezzel az esetleges visszaélések lehetőségét.

Az ügykezelő modul beépített - automatikus - határidő figyelő rendszerrel van ellátva. Valamennyi - ügykezelő modul által kezelt - ügyhöz a határidő figyelés elindul a rögzített paramétereknek megfelelően.

## **Dokumentumkezelő alrendszer**

A modul feladata, az önkormányzat iratkezelési tevékenységének támogatása. A modul támogatja a dokumentumok digitális rögzítését és megőrzését, főbb meta-adatokkal való ellátást, valamint digitális címkék készítését, továbbá kezeli a BM által előírt irattári tervet, mellyel a rendszerben tárolt dokumentumokhoz irattári tételek rendelhetők.

Támogatja a szükséges listák és riportok előállítását és nyomtatását. Az ügyintézői rendszerrel integrált módon működik, így megvalósítható az automatikus dokumentum kezelési tevékenység.

## **Központosított nyilvántartás varázsló**

A nyilvántartás varázsló rendszerrel bármilyen méretű és típusú adatbázis készíthető, melynek tárolása központilag, hozzáférési jogosítványok megadásával történik.

A bevitt adatokból kimutatások készíthetők, publikálhatóak a portál adminisztrációs rendszerrel, valamint közzétehetők a közös portálon is.

Az alrendszer használatával kiválthatók a nehezen következő és különböző formátumú Excel file-ok használata, melyből az adatok importálhatók is.

## **Költségvetés összeállító és elemző alrendszer**

A költségvetés összeállítása, a terv és tényadatok tárolása és elemzése egy önkormányzat legfontosabb feladata. Az alrendszer segítségével megtervezhető a költségvetés, tárolt sémák alapján ellenőrizhetők a bevitt adatok gazdasági helyessége, valamint összehasonlíthatók az egyes évek tervezett és tényleges adatai is.

A modul üzleti logikai támogatást használ, mely szabadon alakítható az egyes önkormányzati irányelvek szerint. A modul fejlesztése a későbbiekben folyamatosan történik, távlati cél a teljes integráció a központi e-közigazgatási rendszerekkel.

## ***E-mail és SMS szolgáltatás***

A mini-eGov rendszer ASP üzemeltetési formája lehetővé teszi, hogy a teljes rendszer a település saját domain nevén, vagy a közös települési portál domain nevén jelenjen meg.

A szolgáltatás magában foglalja e-mail címek létrehozását, azok hozzáférhetőségét, valamint külön feltételek szerint csoportos értesítő SMS-ek elektronikus küldését és fogadását is.

## Technikai paraméterek

A mini-eGov rendszer egy vékony kliens technológiájú rendszer, melynek adatbázis és üzleti logikai komponensei egy központi szerveren kerülnek működtetésre.

A rendszer használatához mindössze egy számítógépre és internet kapcsolatra van szükség, a rendszer nem igényel telepítést és karbantartást.

A kapcsolódó szolgáltatások – mint az e-mail és SMS kezelés – a keretrendszeren kívül az üzemeltető partner adatai alapján történnek.

A szolgáltatáshoz használati leírást, valamint külön díjazással 0-24 órás elektronikus helpdesket vagy segélyvonalat lehet igénybe venni.