

VINCZE Ferenc

ÖNKORMÁNYZATI ELEKTRONIKUS ÜGYVITELSZERVEZÉS ÉS -FEJLESZTÉS EGY ESETTANULMÁNY TÜKRÉBEN

A tanulmány bemutatja a magyar közigazgatásszervezés-tudomány értékeire alapozottan elvégzett egyfajta „közigazgatási BPR” kialakításának menetét, eredményeit. A mai követelményeknek megfelelően megkísérli az ügyvitel tartalmának meghatározását, megjelöli az infokommunikációs technológiák hatékony alkalmazásának alapelemeit. Erre alapozva bemutat egy európai uniós pályázati támogatással, a települések széles körű összefogásával megvalósított működő projektet (IKeR-Integrált Kistérségi e-Közigazgatási Rendszer). Szól a számítógépes rendszer segítségével folyó hivatali ügyvitelszervezésről-fejlesztésről, az IKT-eszközök célirányos felhasználásáról a közigazgatás korszerűsítésében.

Kulcsszavak: e-ügyvitelszervezés, információmenedzsment, intelligens közigazgatás, kistérségi közigazgatás

Témánk kapcsán elsőként indokolt meghatározni a közigazgatási ügyvitel tartalmát. Álláspontom szerint ez a következő elemekből áll össze folyamatként:

Iratkezelés:

- irat-előállítás,
- iktatás,
- irattovábbítás,
- archiválás (irattározás).

Ügyintézés/ügykezelés

„Információmenedzsment”:

- adatkezelés, adatvédelem, adatfeldolgozás,
- adatszolgáltatás (pl. statisztikai/egyedi),
- közzététel (törvényi rendelkezések szerint).

Az ügyintézés/ügykezelés a konkrét ügyvel kapcsolatos érdemi, eljárási és anyagi jogi szabályok alkalmazását jelentő tevékenység, míg a másik két elem úgy mond „kiszolgáló adminisztrációs” kapcsolódó feladatkör. A hagyományos igazgatási munkamegosztásban e kétfajta szerepet külön személy végezte, napjainkban viszont egységben kezelhetők az ügyintéző által, az elektronikus támogatásnak köszönhetően.

Az „információmenedzsment” napjaink egyre fontosabb, kikerülhetetlen, az infokommunikációs technológiák révén egyszerűen elvégezhető ügyviteli részleme,

a korábban is vezetett nyilvántartások ésszerűsítésével, technológizálásával.

A közigazgatás-szervezésben az 1930–40-es években a Magyar-iskolának és későbbi követőinek köszönhetően hazánk komoly hagyományokkal és eredményekkel rendelkezik. A méltatlanul elfeledett Magyar Zoltán és társai az elmélet mellett gyakorlati társadalomalakító tevékenységet is végeztek, a közigazgatásból eljutva a helyi társadalom problémáinak tudományos igényű feltárásáig. Olyan közigazgatási modellt kerestek, amely az emberek érdekében jön létre, az embereket szolgálja. Munkásságuk, műveik közül napjainkban is használható módszertant kínál a Fluck András-féle ügymenet-modellezési szisztéma, illetve a Mámai Kiss István által írt „A közigazgatási adattárak”. (Az első segítségével készítettük elő „IKeR”, a másodikkal „ADATSZTÁR” ügyviteli informatikai rendszerünket.)

Neves elődeink mintája alapján az ügyvitelszervezés-fejlesztés lépései:

- helyzetfelmérés (kiinduló állapot rögzítése),
- ügymenetvizsgálat (folyamatelemzés, -átalakítás),
- ügymenetmodell-készítés (workflow),
- szabályozás (önkormányzati rendelet, belső szabályzatok, munkaköri leírások),

- oktatás-képzés-tesztelés (új rendszer alkalmazásának készségszintűvé fejlesztése),
- tájékoztatás, kommunikáció (potenciális partnerek, ügyfelek „felkészítése”, érdeklődésük, ismereteik fenntartása),
- terjesztés (új közigazgatási felhasználók megnyerése a disszemináció pályázati támogatásból megvalósult ügyviteli projekteknél követelmény).

Alapkövetelmények az elektronikus ügyviteli közigazgatási rendszerekre vonatkozóan:

- tudásalapúság (gépen legyen megtalálható minden, ami szükséges),
- programozott ügyvitel-workflow (megkerülhetetlen sorrendű, „kényszerpályás” ügymenet),
- teljeskörűség (hatályos vonatkozó jogszabályok, ügymenetleírás, formanyomtatványok, keletkezett dokumentumok),
- együttműködés a konkrét eljárásban:
 - hivatalon belül,
 - hivatalok között (jogorvoslati ág is),
 - hivatal-ügyfél relációban,
- interoperabilitás (együttműködési képesség más rendszerekkel),
- teljes ügyviteli folyamat informatikai támogatása,
- alkalmazásslolgáltatás (ASP-késztermék folyamatosan),
- proaktivitás (ügyintézés ügyfél általi ellenőrizhetősége konkrét ügyében is, az ügyintézési módot akár eljárás közben is megváltoztathassa),
- egy hivatal működtetése (az elektronikus rendszer a hagyományos, papír alapú ügyintézési módot is támogassa, könnyen legyen mérhető, ellenőrizhető a „termelés”, a hatékonyság).

A magyar közigazgatás – napjainkban különösen hangsúlyos – céljai, feladatai:

- hatékonyság javítása,
- szolgáltatásorientáltság, ügyfélbarátság,
- minőségi „termékek” előállítása,
- azonos ügyben azonos döntés mindenhol,
- tér- és időkorlátok megszüntetése.

Az utóbbit költségtakarékosan csak az infokommunikációs technológiák célirányos felhasználásával tudjuk teljesíteni. E technológiák a települési közigazgatásban is nélkülözhetetlenek, ám nem céljai, csak eszközei a közigazgatás-fejlesztésnek. Hasznosulni csak akkor képesek, ha a munka- és igazgatásszervezési, szabályozottsági alapokat megteremtjük, az ügyintézői/ügyféli alkalmazási/befogadói készséget kialakítjuk hozzájuk.

A fő követelmények érvényesítése egy ügyviteli szoftverben

Alapállásunk, hogy sohasem végezzük munkánkat a lehető legjobban, ezért folyamatosan fejlesztenünk kell. Ha találunk mások által kitalált jó megoldást, vegyük használatba, ha nincs ilyen a piacon, akkor csináljuk meg mi. Amit mi csinálunk, az pedig mások által is könnyen alkalmazható legyen, széles körben hasznosuljon. Így alkalmazzuk hatékonyan és célratorően összehangolt teljesítmény- és minőségirányítási rendszerünket – ami a szervezettség és szabályozottság, a dinamikus önfejlesztő attitűd nélkülözhetetlen eszköze. Szinte minden területen pedig igazgatási célszoftvereket (szigetrendszereket), ami könnyítette a munkavégzést, elfogadottá tette dolgozóinkkal a korszerű technikát. A hivatali struktúrába pedig beillesztettük a kistérségi ügyfél-információs szolgálatot, valamint az egyes fiók-ügyfélszolgálatokat (adó, szociális, építés-hatósági). Ezen munka- és igazgatásszervezési, illetve struktúrát érintő lépéseinkkel korábban létrejötték az alapok stratégiai terveink megvalósításához, csak az elegendő pénz hiányzott.

A fedezetet a GVOP-2004. 3. kiírásain két európai uniós támogatást elnyerve sikerült megteremtünk, „IKeR” és „ADATSZTÁR” projektünkre. Partneri együttműködési ajánlatunkkal megkerestük régióink települési önkormányzatait, amelyek közül 22 – ismerve bennünket és terveink megvalósíthatóságát – projektpartnerünké szegődött.

A 22 partnertelepüléssel összehangolt informatikai stratégiában a kistérségi társulással a meglévő alapokra könnyen ráépíthető, módszertani és szervezési segítségünkkel további települések által is könnyen alkalmazásba vehető, a hivatali munka legfontosabb területeit egységben kezelő, ügymenetkezelő workflow elvű, integrált szoftvercsomag kifejlesztését tűztük ki célként. A tervezett rendszer – későbbi további fejlesztésekkel – legyen képes teljes egészében elektronikus útra terelni a hivatali működést. A belső ügyviteli folyamatokat mindenképpen, mivel az ügyfelek nem kényszeríthetők kizárólag elektronikus út használatára. Sok fontos, tömegesen előforduló ügyben tegye lehetővé a számítógéppel, internettel rendelkező ügyfeleinknek a teljes elektronikus ügyintézését, a hagyományos papíralapot használni kívánók ügyeit pedig hivatalon belül ugyancsak az elektronikus back office rendszerben tudjuk kezelni. (Ne legyen tehát két, az e-polgároknak korszerűbb, gyorsabb, hatékonyabb utat kínáló, a többieket hátrányosan kezelő hivatal, ami az esélyegyenlőséget biztosító alapfeltétel.) Az ügymenetkezelő workflow modul

tartalmazzon mindent, ami az ügyfelek tájékozódásához, az ügyintézéshez, a hivatali belső munkavégzéshez szükséges, mindkét oldalon pusztán a számítógép és internet legyen elegendő.

Nemcsak annyit fogalmaztunk meg pályázatunkban, hogy e-közigazgatást kívánunk bevezetni, hanem apró részleteiben is leírtuk tervünket. Ezt megkönnyítette korábbi rendszerfejlesztő közreműködésünk más projekteknél, az így kialakult, velünk együttműködő partnercéggel. A korábbi projektekkel közösen megalapoztuk az IKEr-t, kialakítottuk az egyedülálló, az általánosból (közigazgatási eljárási törvény) az egyedi ügyfajta célzó ügymenet-modell szisztémát. Az IKEr az iratkezelést/ügykezelést és az ügyintézés korszerűsíti. Az „ADATSZTÁR” adatkezelő, információszolgáltató rendszerrel pedig az elektronikus információszabadságról szóló és az „üvegseb” törvény előírásait is egyszerűen teljesíteni tudjuk („információmenedzsment” elem).

Pályázatunk tartalmának pontos, részletes rögzítésében segítségünkre volt a Magyar Információs Társadalom Stratégia, különösen e-Önkormányzat részstratégiája, valamint az Európai Unió „CLBPS-ajánlása”. Utóbbi az elektronikus közigazgatásnak 4, egymásra épülő szintjét határozza meg, a szakmában általánosan elfogadottként.

Tehát:

- *egyszerű, on-line információszolgáltatás*: az önkormányzat honlapján megjelennek az alapvető információk (pl. hivatali személyzet és elérhetősége, ügyfélfogadás rendje),
- *egyirányú kapcsolat*: az ügyintézés a honlapról letölthető, kitölthető, kinyomtatható és papíron a hivatalba bejuttatható beadványúrlapok segítik,
- *kétirányú interakció*: az ügyintézéshez szükséges dokumentumok elektronikusan is benyújthatók, és ezt a hivatal képes fogadni és kezelni,
- *teljes elektronikus ügyintézés*: az előző, kiegészítve az illeték, díj elektronikus fizetési lehetőségével,
- *perszonalizált elektronikus ügyintézés*: az ötödik, a targetizált szolgáltatások szintje (Capgemini 2007-es ajánlása).

A pályázat benyújtásakor a világ legfejlettebb részein a 4. szintet ostromolták egyesek, hazánk pedig az 1. szintnél tartott, itt sem teljeskörűen (mi pedig a 2. szintnél). Emiatt a pályázók többsége Magyarországon a 2. szintet vállalta el, mi pedig a 3.-at, úgy, hogy a kiépülő rendszer képes legyen a 4. szint kezelésére is, ha az ehhez szükséges kormányzati intézkedések megszületnek. (Érdekesség, hogy előre teljesítettük a nemrég kitalált 5. szintet is, mivel rendszerünk lehetővé teszi az ügyintézés ügyfél általi ellenőrzését konkrét ügyében is.)

A program keretében megvalósult rendszermodulok:

- közös közigazgatási portál (EU-CLBPS 2. szinthez),
- elektronikus irat- és ügymenetkezelőworkflow (EU-CLBPS 3. szint),
- feladat-költség alapú gazdálkodást támogató pénzügyi szoftver (VT-SOFT: CORSO),
- kistérségi együttműködést, fejlesztést és adatgazdálkodást elősegítő térinformatikai erőforrástérkép (ráadásként),
- mindezek alapjaként a megyeházán kiépült szerverfarm.

Ez az utóbbi teszi lehetővé projektünk korszerűbb megvalósítását, ami az ASP (alkalmazás) szolgáltatást jelenti. Az összes partnertelepülésnek egy központi szolgáltatóegységet hoztunk létre a megyeházán, így a szerverfarmon levő szoftvercsoportot interneten érik el és használják. A szolgáltató központ készíti el a szoftverek informatikai, igazgatásszakmai tartalmát, biztosítja hatályosságát, a változások koncentrált követését. Az alkalmazó hivatalok olyan készterméket kapnak, amely ezt a minőségét folyamatosan megőrzi, informatikai-igazgatási, fejlesztői, aktualizálási teendőik (a hivatali felépítés és a dolgozói jogosultságok rendszerben történő megjelenítésén túl) nincsenek.

Az IKEr leginkább egyedinek számító megoldása az elektronikus irat- és ügymenetkezelőworkflow, amelynek célja az önkormányzatok szolgáltató jelleget erősítése. Egyrészt azáltal, hogy lehetővé teszi az állampolgárok és a szervezetek számára ügyeik interneten keresztüli intézését. Másrészt a hivatalon belüli eljárási folyamatok átfogó informatikai támogatásával növeli az iratkezelési és ügyintézési tevékenység hatékonyságát, pontosságát és átláthatóságát. A modul „best practice”-ként, legjobb gyakorlatként elterjeszhetőségét az előremutató fejlesztési koncepció adja, miszerint a hivatali ügyvitel alapja a KET, és keretworkflow alapján készülnek az egyes ügyfajták anyagi jogot is beépítő speciális ügymenetkezelő elemei (általánosból az egyes), amelyek szabályozott kényszerpályaként funkcionálnak. Emellett megvalósítja az iratkezelés szoros kapcsolatát az ügyintézésel: megelőzi (elektronikus irat érkeztetése, iktatása), végigkíséri (közbenső iratok készítése, iktatása, többszörözése, kézbesítése) és utolsó mozzanatként irattárazza a konkrét ügyintézés során létrejött dokumentumokat. A rendszer az ügyindítástól kezdve a döntéshozatalig támogatja a hivatali munkát, biztosítva annak jogszerűségét, szakszerűségét, hatékonyságát. Működésének alapja a KET feldolgozásával előállított több száz, előre definiált eljárási lépéssorozat (munkamozzanat), amellyel kb. 200, az ügyvitel so-

rán előálló döntési helyzetet kezelhetünk. Valamennyi munkamozzanathoz aktív iratmintasablonok tartoznak. Az ügyintéző a konkrét eljárás során szükséges dokumentumokat a sablonok és az adatbázisban tárolt adatok segítségével könnyen állítja elő, egyben mentve is őket, vagyis minden, az adott ügyhöz tartozó eljárási cselekmény és dokumentum megőrzött, visszakereshető, ellenőrizhető, az időtartamot (határidőt) is beleértve. Képes kezelni a papír alapú ügyintézt is, lehetővé teszi a belső papír- és ügyfélmentes hivatali működést, jelentős költségmegtakarítást eredményezve. Az ASP² szolgáltatási forma előnyeit kihasználva minden partnertelepülésen ugyanaz a szolgáltatási színvonal érhető el, nem kell erőforrásokat felhasználniuk a szerverkörnyezet létrehozására, az üzemeltető személyzet biztosítására. A rendszerelem teljes mértékben megfelel a KET és a kapcsolódó jogszabályok előírásainak, igazgatási részei az államigazgatási hivatallal egyeztetettek, teljesíti az iratkezelési szoftverek alkalmazhatóságára (minősítésére) előírt jogszabályi követelményeket. Egybeszerkesztve kínálja az egyes ügyintézési cselekményekhez tartozó hatályos joganyagot is (törvényi, végrehajtási, kormány-, illetve miniszteri rendelet).

- A konkrét ügyre vonatkozó speciális workflow-készítés (ügymenetkezelő rész) menete az alábbi volt (a gyakorló igazgatási és informatikai szakértők összehangolt munkájával):
- helyzetfelmérés: keretworkflowba illeszkedő, illetve kiegészítő munkamozzanatok feltérképezése, összeállítása,
- adott konkrét ügyre vonatkozó anyagi jogszabályok áttekintése, egybeszerkesztése, egyes munkamozzanatokhoz kapcsolása,
- a jogszabályi rendelkezések és a tényleges gyakorlati ügyintézői tevékenység (szakmai szokások) összevetése, elemzése, a legszakosított munkafolyamat megtervezése,
- kapcsolódó dokumentumsablonok kiválasztása, illesztése, ügyintézési (rész)határidők megjelölése.

A workflow hivatali oldalon nyújtott ügyintézt elősegítő kiegészítő szolgáltatásai a partnertelepüléseknek:

- „etiKETt” elektronikus oktatóanyag,
- elektronikus ügyintézt szabályozó mintarendelet,
- minta iratkezelési szabályzat,
- egybeszerkesztett, aktuális hatályos joganyag folyamatosan, a változásokra automatikus figyelemfelhívás,

- elektronikus iratkezelés,
- elektronikus tájékoztató szolgáltatás (KET szerinti).

Kiemelkedően hasznos közülük az „etiKETt”, amely az ügyintézők felkészítésének, az ügyfelek tájékoztatásának egyszerű, de hatékony on-line eszköze.

Az IKeR erényei

Egyedülálló, naprakész közigazgatási tudásanyag: a végrehajtott fejlesztések eredményeképpen nem egy üres keretrendszer átadása történik, hanem az adott folyamatok teljes körű folyamatosan aktuális kiszolgálása valósul meg. (Ezalatt a **folyamatok újragondolását, szabványosítását, valamennyi kapcsolódó iratminta elkészítését, a rendszer változó jogszabályok szerinti követését értjük.**)

Stratégiai megalapozottság, nemzetközi színvonal: az Európai Unió CLBPS- ajánlását, a Magyar Információs Társadalom Stratégiáját és a jegyzőknek készített informatikai stratégiai ajánlást teljesíti, 23 partnertelepülés összehangolt tervein alapul, a korábbi projektekkel létrehozott alapokat koronázza meg. Mindezzel több mint 170.000 ember és számos vállalkozás jogos igényét elégíti ki.

Egyedi fejlesztési kiindulópont: a közigazgatási hatósági eljárási törvény modellezésével előállított „keretworkflow” alapján készültek az egyes ügyek ügymenetleírásai. Ezzel **megszűnik a redundancia** több mint 1000 önkormányzati ügy informatikai megvalósítása során, **mivel valamennyi e közös keretben értelmezett.**

ASP (alkalmazásslolgáltatás): a szervereket és a szoftvereket a fejlesztők koncentráltan biztosítják, így települési beruházást, munkabefektetést nem igényel. A rendszer szolgáltatásaihoz való hozzáférés fajlagos költsége töredéke az egyedi telepítésű megoldásoknak. Fokozottan igaz mindez az üzemeltetés tekintetében.

Integráltság és komplexitás: egy azonos tudásalapú rendszert használhat méretétől függetlenül mindegyik partnertelepülés, interneteléréssel. Az ügyviteli modul az igazgatási ügyvitel minden elemét együtt, egységben kezeli.

Dobozolt szaktudás: a szoftver egyaránt tartalmazza a konkrét ügyfajtához kapcsolódó, egybeszerkesztett hatályos joganyagot, az ügymenetleírást, dokumentumsablonokat, ügyfél-tájékoztatókat.

Szakmai hitelesség: gyakorló igazgatási és informatikai szakemberek együttes munkája hozta létre és működteti, igazgatási részeit az államigazgatási hivatal is ellenőrzi.

Komfort: az ügyintézőnek/ügyfélnek pusztán a számítógép/internet elegendő, rajta mindent megtalál ügyintézéséhez, tájékozódásához, napi 24 órában, a hét minden napján (a tér és idő korlátai megszűntek).

Minőségi, ellenőrizhető teljesítmény: a programozott ügyvitel hatékonyan biztosítja a jogszerű, szak-szerű, gyors, egyforma színvonalú ügyintézés, amely mérhető, a vezető és az ügyfél által is könnyen ellenőrizhető.

Esélyegyenlőség: mindegyik partnertelepülés – nagyságától függetlenül – minimális díjért ugyanazt a rendszert használhatja, ügyfeleiket is beleértve.

Felkészítés, képzés: széles körű szolgáltatásait az igazgatási alkalmazók többnapos informatikai és igazgatási képzéssel sajátítják el, amelynek alapja a rendszer részét is képező „etiKETt” elektronikus oktatóanyag.

Ügyvitelszervezés, -fejlesztés IKeR módra

A magyar közigazgatás történetében valódi lehetőség nyílt arra, hogy hatékony, a munkafolyamatokat teljes egészében valós módon kiszolgáló, s ráadásul az eddigieknél olcsóbb, integrált és komplex informatikai rendszer segítse az önkormányzati-hivatali tevékenységet. A települések földrajzi helye, nagysága, lakosság- és vállalkozásszáma nem befolyásolja a szakmai folyamatok kiszolgálásának színvonalát. Azonban az IKeR sem áll meg és működik önmagában, szervezési intézkedések nélkül sziget marad. Az első választ igénylő kérdés: az IKeR csak a számítógéppel-internettel rendelkező regisztrálóknak készült-e, és egy vagy több „hivatal” működik a partnertelepüléseken? Az esélyegyenlőséget és állampolgári egyenlőséget biztosító ténybeli válasz az, hogy a hivataloknak a regisztrálni bármilyen okból nem kívánókat vagy számítógéppel-internettel nem rendelkezőket is ugyanolyan minőségben kell kiszolgálni, amelyhez az IKeR jó alapokat kínál. 150 ügyfajtában tartalmaz ügyindító dokumentumot, bármelyik formanyomtatvány az ügyfél által a portálról letölthető, kitölthető, kinyomtatható és aláírva hagyományos módon, papíron a hivatalba eljuttatható. A hivatalban pedig ezeket beszkenelve a belső ügyintézési folyamat már elektronikus úton, az ügyintéző

munkáját az elektronikusan érkezővel azonos módon támogatva, papírtakarékosan folyhat. A nem formanyomtatványos papíron érkező kérelmek fő adatait célszerű az e-rendszerbe valakinek beírni ugyanezen célból, a személyesen bejövő ügyfelek kérelmeit pedig a formanyomtatványokon rögzíteni az ügyintézőnek, majd kinyomtatni, és az ügyféllel aláíratni. Mi történhet a bizonytalan ügyfelekkel, akik nem tudják a megfelelő ügyfajtát kiválasztani? Az IKeR ügysegéd-funkciója őket segíti, mert ha bárhogy e-mailben leírják problémájukat, azt a rendszer nem dobja vissza, hanem a szignáló biztosít részükre további ügyfélszolgálati segítséget.

Mindezek révén településenként természetesen egy elektronikus hivatal működik, amelynek termelése és hatékonysága könnyen mérhető, ellenőrizhető, az ügyfelek által is. Ám a legkényelmesebb, kölcsönösen időt és költséget kímélő megoldás az elektronikus út ügyfelek általi alkalmazása. Az IKeR hasznos tartalmat kínál, ami önmagában elősegíti a településen az internethasználat terjedését.

Fejlesztési programunk más lényegi elemei azt szolgálják, hogy az ügyfelek az általuk választható bármelyik kommunikációs csatornán (telefon, mobiltelefon, sms, internet, illetve személyesen bejőve) tőlünk azonos minőségű, korszerű és hatékony kiszolgálásban részesüljenek.

„Virtuálszoboszló-portálrendszerünk” elemei:

- www.hajduszoboszlo.hu (önkormányzati, hivatali, városi),
- www.e-tarsulas.hu (kistérségi társulási, IKeR-partnertelepülési és közös közigazgatási),
- www.szoboszlokepeskonyve.hu (a város múltját bemutató felkarolt magánkezdeményezés),
- www.szoboszloinvest.hu (befektetési),
- www.telepulesbiztonsag.hu (közbiztonsági, bűnmegelőzési),
- turizmus-portál rész (turisztikai információk hét nyelven).

Mivel az IKeR-projektben a KET keretworkflow kapcsán kidolgoztuk a más önkormányzati-igazgatási tevékenység informatikai kezelésére is alkalmas módszertant, az IKeR-szolgáltatásait nem hatósági irányban is bővítjük (pl. testületi-kistérségi döntéshozatali, illetve közszolgálati munkajogi ügymenetkezelő workflow). Az IKeR-rendszer a kényszerpályás, kikerülhetetlen, garantált útvonalú, dokumentált és ellenőrizhető munkafolyamat-kezelés révén hatékony minőségbiztosítási eszköz is. Hivatali működésbe könnyű beilleszthetőségét megalapoztuk az évek óta alkalmazott ISO 9001 szabvány szerinti igazgatási, valamint az ISO 17799

szabvány szerinti információbiztonsági minőségirányítási rendszerünkkel. Ezek a szervezethez és a szakmai szokásokat, megoldásokat is tartalmazó szabályozottság alapvető, mással nem pótolható eszközeiként funkcionálnak nálunk.

Összegzésként rögzítem, hogy remélem sikerült igazolni: a korszerű, hatékony infokommunikációs technológiai rendszerek csak szervezett, szabályozott, hagyományos munka- és igazgatásszervezési módszereket is alkalmazó környezetben képesek mindenki előnyére és megelégedettségére szolgálni. Hivatalunk elhivatottsága, fáradságot nem ismerő kreatív és innovatív, stratégiai megalapozottságú fejlesztő munkája elősegítette városunk fejlődését, képessé váltunk mások számára is könnyen használható, adaptálható megoldások létrehozására partnereinkkel.

Lábjegyzet

¹ COM (2000) 330 Final: Common List of Basic Public Services

² alkalmazásslábjegyzet, application service provider

Felhasznált irodalom

Keresztesi J. (1991): A tudósról, akit nem ismerünk. Vázlatos ismertetés Magyary Zoltán munkásságáról. (www.kozossegfejlesztes.hu)

A közigazgatás fejlesztése és szervezése. Válogatás Magyary Zoltán professzor közigazgatás-tudományi iskolájának szellemi hagyatékából. Magyar Tudományos Akadémia Államtudományi Kutatások Programirodája. Budapest, 1988

Dudás F. (1993): Ügyintézési módszertan. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest

Vincze F. (2003): A polgármesteri hivatalok korszerűsítésének, informatikai támogatásának hatékony módszerei. Jegyzők dokumentumtára 23. – Közigazgatás Módszertani Bt., Pécs

Vincze F. (2005): A polgármesteri hivatali (kistérségi) összehangolt minőségirányítási, pályázatkezelő és informatikai rendszer dokumentumai. Jegyzők dokumentumtára 28. – Közigazgatás Módszertani Bt. – Pécs