

GKleNET

Internetkutató és Tanácsadó Kft.

**Partner kapcsolattartás és
hivatali szintű
teljesítményértékelés tanulmány**

**Monor Város Polgármesteri Hivatala
számára**

Tartalomjegyzék

<u>1. BEVEZETÉS.....</u>	<u>6</u>
<u>1. BEVEZETÉS.....</u>	<u>6</u>
<u>1.1 A dokumentum célja, struktúrája.....</u>	<u>6</u>
<u>1.1 A dokumentum célja, struktúrája.....</u>	<u>6</u>
<u>1.2 Polgármesteri hivatali kommunikációs csatornák.....</u>	<u>7</u>
<u>1.2 Polgármesteri hivatali kommunikációs csatornák.....</u>	<u>7</u>
<u>1.3 Európai Unió irányelvek.....</u>	<u>9</u>
<u>1.3 Európai Unió irányelvek.....</u>	<u>9</u>
<u>1.3.1 Az Európai Unió partnerség építéssel kapcsolatos törekvései.....</u>	<u>9</u>
<u>1.3.1 Az Európai Unió partnerség építéssel kapcsolatos törekvései.....</u>	<u>9</u>
<u>1.3.2 Az Európai Unió ajánlásai.....</u>	<u>12</u>
<u>1.3.2 Az Európai Unió ajánlásai.....</u>	<u>12</u>
<u>2. ÖNKORMÁNYZAT PARTNEREINEK BEMUTATÁSA.....</u>	<u>15</u>
<u>2. ÖNKORMÁNYZAT PARTNEREINEK BEMUTATÁSA.....</u>	<u>15</u>
<u>2.1 Szervezeti kontaktok jelentősége.....</u>	<u>15</u>
<u>2.1 Szervezeti kontaktok jelentősége.....</u>	<u>15</u>
<u>2.2 A szervezeti hálózatok típusai.....</u>	<u>16</u>
<u>2.2 A szervezeti hálózatok típusai.....</u>	<u>16</u>
<u>2.3 A partner és kontakt fogalma.....</u>	<u>20</u>
<u>2.3 A partner és kontakt fogalma.....</u>	<u>20</u>
<u>2.4 Kapcsolattartási eszközök.....</u>	<u>21</u>
<u>2.4 Kapcsolattartási eszközök.....</u>	<u>21</u>
<u>2.5 A fontosság értékelésének módjai.....</u>	<u>22</u>
<u>2.5 A fontosság értékelésének módjai.....</u>	<u>22</u>
<u>2.6 Monor Város Önkormányzatainak potenciális partnerei.....</u>	<u>23</u>
<u>2.6 Monor Város Önkormányzatainak potenciális partnerei.....</u>	<u>23</u>
<u>3. A HIVATALI SZINTŰ TELJESÍTMÉNY FELMÉRÉS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA.....</u>	<u>36</u>
<u>3. A HIVATALI SZINTŰ TELJESÍTMÉNY FELMÉRÉS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA.....</u>	<u>36</u>
<u>3.1 A vállalati, illetve lakossági lekérdezés módszere.....</u>	<u>36</u>
<u>3.1 A vállalati, illetve lakossági lekérdezés módszere.....</u>	<u>36</u>
<u>3.2 A kapott adatok elemzése - vállalati szektor.....</u>	<u>36</u>
<u>3.2 A kapott adatok elemzése - vállalati szektor.....</u>	<u>36</u>
<u>3.2.1 Alapsokaság és minta.....</u>	<u>36</u>
<u>3.2.1 Alapsokaság és minta.....</u>	<u>36</u>
<u>3.2.2 Internet-használat.....</u>	<u>39</u>
<u>3.2.2 Internet-használat.....</u>	<u>39</u>
<u>3.2.3 Városi honlap használata.....</u>	<u>41</u>
<u>3.2.3 Városi honlap használata.....</u>	<u>41</u>

3.2.4 Önkormányzati ügyintézés.....	43
3.2.4 Önkormányzati ügyintézés.....	43
3.2.5 Média igénybevétele.....	55
3.2.5 Média igénybevétele.....	55
3.3 A kapott adatok elemzése - lakosság.....	57
3.3 A kapott adatok elemzése - lakosság.....	57
3.3.1 Alapsokaság és minta.....	57
3.3.1 Alapsokaság és minta.....	57
3.3.2 Internet-használat.....	59
3.3.2 Internet-használat.....	59
3.3.3 Városi honlap használata.....	61
3.3.3 Városi honlap használata.....	61
3.3.4 Önkormányzati ügyintézés.....	64
3.3.4 Önkormányzati ügyintézés.....	64
3.3.5 Média igénybevétele.....	74
3.3.5 Média igénybevétele.....	74
4. FEJLESZTÉSI JAVASLATOK A LEKÉRDEZÉS ELEMZÉSE ALAPJÁN.....	76
4. FEJLESZTÉSI JAVASLATOK A LEKÉRDEZÉS ELEMZÉSE ALAPJÁN.....	76
4.1 Fejlesztési javaslatok a kommunikáció felelősére vonatkozóan.....	76
4.1 Fejlesztési javaslatok a kommunikáció felelősére vonatkozóan.....	76
4.2 Fejlesztési javaslatok a tájékoztatási, nyilatkozattételi szabályzat elkészítéshez.....	76
4.2 Fejlesztési javaslatok a tájékoztatási, nyilatkozattételi szabályzat elkészítéshez.....	76
4.3 Fejlesztési javaslatok a kommunikációs terv készítéséhez.....	77
4.3 Fejlesztési javaslatok a kommunikációs terv készítéséhez.....	77
4.4 Fejlesztési javaslatok a kommunikációs csatornákkal kapcsolatban.....	79
4.4 Fejlesztési javaslatok a kommunikációs csatornákkal kapcsolatban.....	79
4.5 Fejlesztési javaslatok az elektronikus ügyintézés bevezetésére.....	80
4.5 Fejlesztési javaslatok az elektronikus ügyintézés bevezetésére.....	80
4.6 Elektronikus ügyintézés bevezetése.....	96
4.6 Elektronikus ügyintézés bevezetése.....	96
4.7 A város e-ügyintézési jövőképe.....	103
4.7 A város e-ügyintézési jövőképe.....	103
4.8 Fejlesztési javaslatok az önkormányzat weboldalával kapcsolatban.....	104
4.8 Fejlesztési javaslatok az önkormányzat weboldalával kapcsolatban.....	104
5. KOMMUNIKÁCIÓS ÉS KAPCSOLATTARTÁSI TERV, MINT ÚJ MŰKÖDÉSI MODELL ÉS ELJÁRÁSREND A PARTNER-KAPCSOLATTARTÁS FORMALIZÁLÁSÁRA ÉS A „HELYI TÁRSADALOM” KIALAKÍTÁSI TÖREKVÉSEK ERŐSÍTÉSÉRE.....	106
5. KOMMUNIKÁCIÓS ÉS KAPCSOLATTARTÁSI TERV, MINT ÚJ MŰKÖDÉSI MODELL ÉS ELJÁRÁSREND A PARTNER-KAPCSOLATTARTÁS FORMALIZÁLÁSÁRA ÉS A „HELYI TÁRSADALOM” KIALAKÍTÁSI TÖREKVÉSEK ERŐSÍTÉSÉRE.....	106
5.1 Ügyfél-kapcsolattartás.....	106
5.1 Ügyfél-kapcsolattartás.....	106
5.1.1 Bevezetés.....	106
5.1.1 Bevezetés.....	106

5.1.2	Általános tájékoztatással kapcsolatos eljárásrend.....	107
5.1.2	Általános tájékoztatással kapcsolatos eljárásrend.....	107
5.1.3	Konkrét ügyben tájékoztatás, ügyfélszolgálat.....	109
5.1.3	Konkrét ügyben tájékoztatás, ügyfélszolgálat.....	109
5.2	Önkormányzati kommunikációs, illetve médiakezelési folyamatok.....	112
5.2	Önkormányzati kommunikációs, illetve médiakezelési folyamatok.....	112
5.3	Partner kapcsolattartás.....	122
5.3	Partner kapcsolattartás.....	122
5.4	Döntéshozatal és a kommunikáció kapcsolata.....	124
5.4	Döntéshozatal és a kommunikáció kapcsolata.....	124
1.	SZ. MELLÉKLET - MÉRÉSI SZISZTÉMA.....	128
1.	SZ. MELLÉKLET - MÉRÉSI SZISZTÉMA.....	128
2.	SZ. MELLÉKLET - MÉRÉSI SZISZTÉMA.....	134
2.	SZ. MELLÉKLET - MÉRÉSI SZISZTÉMA.....	134
3.	SZ. MELLÉKLET -HONLAP FEJLESZTÉSI JAVASLAT.....	140
3.	SZ. MELLÉKLET -HONLAP FEJLESZTÉSI JAVASLAT.....	140
1.	JELLEN DOKUMENTUM CÉLJA.....	144
2.	A JELENLEGI WEBOLDAL BEMUTATÁSA, ELEMZÉSE.....	145
2.1.	Tartalom, szerkezet.....	145
2.2.	Design.....	146
2.3.	Funkcionalitás.....	147
3.	MÁS ÖNKORMÁNYZATOK WEBOLDALAI.....	148
3.1.	Győr weboldala.....	148
3.2.	Eger weboldala.....	149
3.3.	Hajdúszoboszló weboldala.....	150
4.	A WEBOLDAL ÚJ STRATÉGIAI CÉLJAI.....	151
4.1.	Polgármesteri Hivatal, mint szolgáltató megjelenése.....	151
4.2.	Turizmus támogatása.....	151
4.3.	Lakosság informálása valamint a közösségi élet támogatása.....	152
4.4.	A helyi vállalkozások támogatása.....	152
5.	JAVASLAT A WEBOLDAL NAVIGÁCIÓJÁRA, MENÜSZERKEZETÉRE.....	153
5.1.	Főmenü.....	153
5.2.	Útvonal kijelzése (breadcrumb).....	153
5.3.	Szabadszavas kereső.....	153
5.4.	Ugrás a lap tetejére.....	154
5.5.	Linkek, gombok, kattintható elemek megkülönböztető jelzése.....	154
6.	JAVASLAT A WEBOLDAL TARTALMÁNAK RÖVID TÁVÚ BŐVÍTÉSÉRE.....	155
1.1.	Látássérültek, gyengén látók számára kialakított felület készítése.....	155
6.1.	A város dokumentumainak rendezése.....	155
6.2.	Ügymenet gyorsító információk elhelyezése a weboldalon.....	155
6.3.	Település történetének kiemelése.....	156
6.4.	Testvértelepülések kiemelése.....	156
6.5.	Az önkormányzattal kapcsolatos általános információk.....	156
6.6.	Adóbevallással kapcsolatos információk.....	156
6.7.	Álláshirdetések.....	157
6.8.	Jogszabálykeresők.....	157
6.9.	Helyi cégek megjelenítése.....	157
6.10.	További videók beépítése a tartalmakba.....	157
7.	JAVASLAT A WEBOLDAL FUNKCIONALITÁSÁNAK HOSSZÚ TÁVÚ BŐVÍTÉSÉRE.....	159
7.1.	Elektronikus ügyintézés	159

7.2.	Apróhirdetések.....	159
7.3.	Kedvencekhez való hozzáadás.....	159
7.4.	A Startlaphoz való hozzáadás.....	159
7.5.	Ingyenes bannerkezelő rendszer.....	160
7.6.	RSS-olvasó.....	160
7.7.	Időjárási, légköri és egyéb naprakész adatok.....	161
7.8.	Névnapi jelzés, időjárásjelzés ikon.....	161
7.9.	Skype-os elérhetőség.....	161
7.10.	Ingyenes hírlevél küldő rendszer.....	161
8.	RÖVIDTÁVÚ FEJLESZTÉSI JAVASLATOK.....	163
8.1.	A javasolt további lépések.....	163
1.2.	Bevezetés mente, erőforrás igénye.....	164
9.	HOSSZÚTÁVÚ FEJLESZTÉSI JAVASLATOK.....	165
9.1.	Elmozdulás az e-önkormányzatiság irányába.....	165
9.2.	A site közösség-építő szerepét tovább növelni.....	165
9.3.	A turisták információ igényét maximálisan kielégíteni.....	166
10.	A WEBOLDAL KARBANTARTÁSA (MAINTENANCE).....	167
10.1.	Tartalmak egységesítése, jóváhagyása.....	167
10.2.	A weboldal statisztikáinak figyelése, riportolás.....	167
11.	A WWW.MONOR.HU WEBOLDALBAN REJLŐ ÜZLETI LEHETŐSÉG.....	168
11.1.	Hirdetések megjelenítése a honlapon.....	168
11.2.	Apróhirdetések kiemelése.....	168
12.	ÖSSZEFOGLALÁS.....	169
1.	SZ. MELLÉKLET - ORSZÁGOS KÖRKÉP AZ ÖNKORMÁNYZATI HONLAPOKRÓL (RÉSZLET A GKINET 2008-BAN KÉSZÜLT ÉVES ÖNKORMÁNYZATI IT FELMÉRÉSÉBŐL).....	170
a.	A weboldal jellemzői.....	170
b.	A honlappal kapcsolatos költségi tervek.....	176
c.	Elektronikus ügyintézés szintjei.....	177
d.	Online szolgáltatások a lakosság és a vállalatok számára.....	185
e.	KET-nek való megfelelés.....	190
f.	Az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos kiadások.....	191
4.	SZ. MELLÉKLET - NYILATKOZAT TÉTELI SZABÁLYZAT.....	193
4.	SZ. MELLÉKLET - NYILATKOZAT TÉTELI SZABÁLYZAT.....	193

1. Bevezetés

1.1 A dokumentum célja, struktúrája

Jelen dokumentum a GKleNET Kft terméke, és a Monor Város Önkormányzatánál végrehajtásra kerülő „Szervezetfejlesztési feladatok ellátására Monor Város Önkormányzatának Polgármesteri Hivatalában” c. projekt keretében készült.

A dokumentum célja, hogy a Hivatal lakossággal, civil és a vállalkozói szférával történő kapcsolattartása, a lakossággal zajló információáramlás tekintetében működés-fejlesztési javaslatokat fogalmazzon meg, ezáltal egy kommunikációs és kapcsolattartási eljárásrendet fejlesszen ki Monor Város Önkormányzata számára, amely iránymutatóként használható a lakossággal folytatott kommunikáció szabályozott működtetésére. A Hivatalban lefolytatott interjúkon keresztül betekintést nyerhettünk a lakossági kapcsolattartás rendjére, így a tanulmány elkészítésénél az alábbi input adatokra támaszkodtunk:

- a város lakossága, illetve a Monori székhellyel rendelkező cégei körében végrehajtott kérdőíves lekérdezés,
- a hivatalban folytatott interjúk lekérdezés,
- ügyviteli dokumentumok feldolgozása.

A kommunikációs eljárások alatt azon feladatokat, illetve munkafolyamatokat értjük, amelyek során a Hivatal a lakossági, a civil és a vállalkozói szférával cserél információkat, többnyire persze kétirányúan.

A dokumentumban kiemelten kezeljük az önkormányzat partnereinek intézményesített bevonásának lehetőségét a döntéshozatalba.

A dokumentum első fejezetében („Bevezetés”) definiálásra kerülnek a főbb alkalmazott fogalmak, bemutatásra kerülnek a polgármesteri hivatalok kommunikációs csatornái a lakosság, a civil és a vállalkozói szféra felé, illetve definiálására kerül az elektronikus csatorna fejlesztésével kapcsolatos jövőkép, az e-önkormányzat jelene, jövője, céljai, illetve jelentősége, haszna.

A második fejezetben azonosítjuk Monor Város Önkormányzatának partnerkapcsolatait.

Az ezt követő fejezet („A kérdőíves adatfelvétel eredményeinek bemutatása”) a városban végrehajtott reprezentatív lekérdezés során kapott adatok elemzését tartalmazza. A leírást igyekeztünk olyan részletességgel kidolgozni, hogy az egyéb döntések, fejlesztési irányok kidolgozásához is használható legyen a Monori önkormányzat számára, azaz túlmutasson a jelen dokumentum negyedik részében található javaslatok alátámasztásán.

A negyedik fejezetben az elemzésből kapott adatok segítségével javaslatokat fogalmazunk meg Monor Város Önkormányzatának számára.

A ötödik fejezetben („Kommunikációs és kapcsolattartási terv és eljárásrend”) kerül leírásra Monor Város Önkormányzatának kommunikációs és kapcsolattartási eljárásrendje, amely kiterjed a lakossággal, a civil és a vállalkozói szférával történő kapcsolattartásra, az önkormányzati szintű kommunikációs eszközök, csatornák kezelésének eljárásainak folyamataira, továbbá a döntések előkészítése, illetve kihirdetése kapcsán követendő kommunikációs feladatokra.

1.2 Polgármesteri hivatali kommunikációs csatornák

Monor Város Önkormányzata a lakosság, a civil és a vállalkozói szféra felé irányuló kommunikációs tevékenységének általános céljai a következők:

- Önkormányzati szolgáltatások nyújtása;
- Az önkormányzat, illetve a polgármesteri hivatal működése és szolgáltatásai nyilvánosságának és átláthatóságának folyamatos biztosítása;
- Az állampolgárok és vállalatok tájékoztatása az általuk igénybe vehető közigazgatási szolgáltatásokról;
- A település értékeinek közvetítése;
- A közvélemény tájékoztatása a település életét befolyásoló tervekről (rövid-, közép- és hosszú távú fejlesztéspolitikai elképzeléseiről, konkrét beruházásairól, és a különböző pályázati forrásokról), illetve helyi, vagy központi döntésekről, releváns rendeleti, vagy törvényi változásokról.

A hivatali munkavégzés során alapvetően két módon jelenik meg a kommunikáció:

1. Az első az ügyfelekkel (magánszemély, vállalkozás, egyéb szervezet) való egyéni ügyindításhoz és tájékoztatáshoz kapcsolódó kommunikáció, amely az alábbi főbb célokkal valósulhat meg:

- Ügyindítás – adott ügy elindítása, vagy tovább görgetése érdekében történő kommunikáció;
- Tájékoztatás – Információszoigáztatás futó ügyekkel, ügyintézésel, illetve egyéb közérdekű információkkal kapcsolatban.

Az egyéni kommunikáció alapvetően négy csatornán keresztül valósul meg:

- Személyesen – az ügyfél személyesen kommunikál hivatali közalkalmazottal;
- Telefonon – az ügyfél telefonon kommunikál hivatali közalkalmazottal;
- Levélben – az ügyfél levélben fordul a Hivatalhoz;
- Elektronikus (on-line, elektronikus levél) – az ügyfél elektronikus levélben fordul a Hivatalhoz.

2. A második a közösségi kommunikáció, amely során a Hivatal szélesebb rétegeket ér el, ez a kommunikáció főként egyirányú, hiszen a Hivatal tesz közzé az ügyfelek számára hasznos, illetve fontos információkat. Ennek főbb céljai az alábbiak lehetnek:

- Kampányok;
- Folyamatos tájékoztatás.

A közösségi kommunikáció csatornái az alábbiak lehetnek:

- Internet – elsősorban a Monori honlap;
- Városi televízió;
- Városi Újság;
- Hirdetésre, hírközlésre alkalmas felületek.

1.3 Európai Unió irányelvek

1.3.1 Az Európai Unió partnerség építéssel kapcsolatos törekvései

A Régiók Bizottsága (RB) az EU regionális és helyi képviselőinek közgyűlése. Az RB politikai közgyűlés, melynek 344 tagja (és ugyanennyi póttagja) van az EU mind a 27 tagállamából.

Az RB intézményi képviseletet biztosít az Európai Unió valamennyi térsége, régiója, városa és települése számára. Küldetése, hogy a regionális és helyi önkormányzatokat bevonja az uniós döntéshozatali folyamatba, és így ösztönözze a polgárok nagyobb arányú részvételét.

Az RB-t 1994-ben hozták létre elsősorban a következő két feladat ellátására:

- az EU jogszabályainak megközelítőleg háromnegyedét helyi vagy regionális szinten ültetik át a gyakorlatba, ezért ésszerű, hogy a helyi és regionális képviselők hozzászólhassanak az új uniós jogszabályok kidolgozásához
- annak biztosítására, hogy a nyilvánosság lépést tartson az EU előrehaladásával, az RB szorgalmazza, hogy valamennyi választott kormányzati szintet vonják be a döntéshozatali folyamatba, közelebb hozva Európát annak polgáraihoz.

Az RB valamennyi európai regionális és helyi önkormányzat nevében is tevékenykedik, harcolva azért a jogukért, hogy megfelelő pénzügyi forrásokat biztosítsanak számukra feladataik végrehajtásához, valamint hirdetve a jó kormányzás elveit és mechanizmusait és szorgalmazva a decentralizációs folyamatot. Az RB ösztönzi az együttműködést egyrészt a tagállamok regionális és helyi önkormányzatai között, másrészt a tagjelölt országok, potenciális tagjelölt országok, szomszédos országok és harmadik országok önkormányzataival is. Az RB és tagjai mindenekelőtt a régiók, városok és települések európai nagykövetei, képviselve őket az európai vitában, továbbá segítve megmagyarázni és érthetővé tenni a közösségi politikák alkalmazását, illetve helyi és regionális területi hatását.

1. Területi kohézió és kohéziós politika 2013 után

A Régiók Bizottsága mintegy tíz éve támogatja, hogy a területi kohézió bekerüljön a Szerződésbe, és így az Európai Unió politikai célkitűzései között szerepeljen. Ez az átfogó célkitűzés jelenleg a Lisszaboni Szerződés részét képezi ugyan, de nem érhető el egyfelől a helyi és regionális önkormányzatokkal fenntartott szorosabb partnerség, másfelől az uniós politikai döntéshozatal többszintű kormányzásra épülő reformja nélkül, illetve legfőképpen szilárd és valamennyi tagállami régióra kiterjedő kohéziós politika nélkül. A 2009 áprilisában megjelentetett Barca-jelentés, amely számos javaslatot tartalmaz a kohéziós politika 2013 utáni időszakra vonatkozó reformjával kapcsolatban, megteremtette az előttünk álló kihívások megválaszolásának keretét.

Jövőbeli törekvések

Az RB továbbra is egy olyan uniós kohéziós politikát támogat, amely határozottan a területi kohézióra helyezi a hangsúlyt, valamint a szolidaritás és a méltányosság elvein alapul. Az RB minden olyan kísérletet ellenez, amely arra irányul, hogy a kohéziós politika újra nemzeti hatáskörbe kerüljön. Az RB szerint nem elég, ha a területi kohézió valamennyi közösségi politika szerves részét képezi: önálló célként is meg kell jelennie.

2. Területi együttműködés és EGTC

A területi együttműködés illusztrálja a legkonkrétabb módon, hogy a kohéziós politika miként javíthat az emberek mindennapi életén, országhatárokon átnyúlva, nyelvi, adminisztratív és kulturális akadályokat ledöntve. A gyakorlatban a területi együttműködés például olyan infrastrukturális projekteken ölt testet, amelyek célja a távoli térségek bevonása a vérkeringésbe, a közszolgáltatások összefogása, a munkaerőcsere, a különböző készségek, illetve a munkavállalói mobilitás előmozdítása.

Az európai területi együttműködési csoportosulás (EGTC) a területi együttműködés megvalósításának egyik legkézzelfoghatóbb eszköze és egyben a kohéziós politika leginnovatívabb alkotóeleme. Az EGTC egyre ismertebb, és többletértéke mind politikai, mind pedig helyi szinten minden eddiginél nyilvánvalóbb, tekintve hogy a különböző régiók által tervezett és megvalósított

konkrét projektek száma folyamatosan növekszik.

Jövőbeli törekvések

Az RB azt kéri, hogy a 2013 utáni kohéziós politikában is tartsák meg a területi együttműködés önálló célkitűzését. Ezen kívül az RB továbbra is szorosan nyomon követi az EGTC-rendelet végrehajtásával kapcsolatos nemzeti szintű lépéseket, és sürgeti a szorosabb régióközi együttműködést. Az RB emellett részt vesz az európai területi együttműködési csoportosulásról szóló 1082/2006/EK rendelet 2011. évi értékelésében és felülvizsgálatában, és a lehetséges kiigazítási és módosítási javaslatok kidolgozásakor az EGTC-vel foglalkozó magas szintű szakértői csoportjának felismeréseire támaszkodik majd.

3. Közlekedés

A helyi és regionális önkormányzatok jogosan érdekeltek az olyan európai közlekedési politika kialakításában, amely olyan speciális területekre összpontosít, mint a városi és a tengeri környezet, és amely transzeurópai és minél környezetbarátabb. A helyi és regionális önkormányzatok fontos szerepet játszanak a létfontosságú infrastruktúrák tervezésében, valamint az erre vonatkozó közlekedési jogszabályok alkalmazásában és a megfelelő szabályozási keret létrehozásában. A közlekedési hálózatok – habár egyre inkább a fontosabb országos és nemzetközi „folyosók” szempontjából vizsgálják őket – nem működhetnének azoknak a helyi és regionális önkormányzatoknak a közreműködése nélkül, melyek területén áthaladnak.

Az RB továbbra is részt vesz a zöld könyvről, azaz a kiemelt hálózatok jobb meghatározását tartalmazó európai bizottsági javaslatról, valamint egy lehetséges 2010-es jogszabályjavaslatról folytatott vitákban.

Az Európai Parlamenttel együtt az RB hangsúlyozza, hogy mielőbb szükség van arra, hogy az Európai Bizottság uniós cselekvési tervet terjesszen elő a városi mobilitásról. Az RB szorosabb együttműködést is javasolt az EU és az Európai Beruházási Bank között olyan innovatív pénzügyi eszközök kifejlesztésére, amelyekkel a fenntartható városi mobilitás infrastruktúrái finanszírozhatók.⁴

Jövőbeli törekvések

Az RB továbbra is mindent megtesz a helyi és regionális szint és az EU közötti egyre szorosabb együttműködés kialakítása érdekében valamennyi olyan – jogalkotási vagy egyéb – közlekedéspolitikai kezdeményezést illetően, amely hatással van a helyi és regionális önkormányzatokra. Az európai közlekedési hálózat optimális hatékonysága és integrációja érdekében különösen fontos a főbb uniós projektek és a kisebb regionális projektek összehangolása.

1.3.2 Az Európai Unió ajánlásai

A versenyképesség és fejlődés mozgatórugóit az Európai Unió által megfogalmazott akciótervek (e-Europe, e-Europe2002, e-Europe2005) is egyértelműen az információs társadalom megteremtésében látják.

Az Európai Bizottság 2005. június 1-jén az „e-Európa2005” terv utódjaként öt évre szóló újabb stratégiai cselekvési tervet hagyott jóvá. A terv az információs és kommunikációs technológiák azon részét érinti, amelyek létfontosságúak a beruházás-és munkaerő-fejlesztési célok eléréséhez. A Bizottság a tervezetet i2010 névre keresztelte.

Az információs társadalom alapját az elektronikus közszolgáltatások, az elektronikus ügyintézés képezi.

A közigazgatásban a fő célkitűzés a „szolgáltató állam” megvalósítása az ügyintézés korszerűsítésével és a lakosság széles köre által elérhető szolgáltatások rendelkezésre bocsátásával, az EU által meghatározott szolgáltatások biztosításával.

A szolgáltató állam célja, hogy az információs és kommunikációs technológiai (IKT) eszközök alkalmazásával egyrészt modernizálja a közigazgatás belső struktúráját, működési, eljárási mechanizmusát, másrészt gyorsabb, olcsóbb és közvetlenebb módon alakítson ki kapcsolatot az állampolgárokkal, az üzleti szereplőkkel és a kormányzat szereplőivel. A bevezetett informatikai alkalmazásokkal rávezeti a gazdaság és a magánszféra szereplőit a modern eszközök használatára, míg az e-közigazgatási szolgáltatások elősegítik az egyéb elektronikus szolgáltatások elterjedését.

Az e-kormányzat fejlesztésének két jellemző folyamaton keresztül kell megvalósulnia:

- az ügyfelek igényeinek minél magasabb szinten történő kielégítése,
- a közigazgatás belső folyamatainak, hatékonyságának emelésén, az ügymenet digitalizálásán keresztül (beleértve az egységes közigazgatási adatmenedzsment és adatmodell kialakítását, a kormányzati elektronikus aláírás rendszer kialakítását és bevezetését, a kormányzaton belüli informatikai és kommunikációs rendszerek és alkalmazások integrációját).

Az e-közigazgatásnak magában kell foglalnia a szolgáltató közigazgatás és az ügyfélközpontú ügyintézés megvalósítását. A célok teljesítése érdekében jelentősen fejleszteni kell a helyi közigazgatás, az önkormányzatok informatikai hátterét, hogy megvalósuljon az ügyfelek, azaz az állampolgárok és az üzleti élet szereplői minél gyorsabb, hatékonyabb kiszolgálása (tájékoztatás, ügyintézés). A cél elérése szükségessé teszi a gyors, bürokráciamentes, átlátható, **követhető ügyintézés** (ennek egyik fontos lépéseként az ügyfélközpontú **„egyablakos” ügyintézés**) megvalósítását, az ügyintézés tér- és időkorlátaik csökkentését, majd megszüntetését, a közérdekű és a közhasznú **adatok hozzáférhetővé tételét**. A célok eléréséhez

- megfelelő sebességű és nagy megbízhatóságú internet hozzáférésre van szükség,
- a szigetszerűen működő informatikai rendszereket integrált rendszereknek kell felváltaniuk,
- csökkenteni kell az információs rendszerek, infokommunikációs eszközök komplex költségeit (TCO-ját), támogatni a fejlesztés irányába mutató beruházásokat (a beruházási, finanszírozási igényt csökkentő lehetőségeket, beleértve az alkalmazásslátszólatást),
- az eEurope program Common List of Basic Public Services ajánlása 2. szolgáltatási szintjén túl rövid távon a harmadik, középtávon a negyedik szintre kell eljutni,
- szükség van az önkormányzati döntéshozók informatikai ismereteit elmélyítő, szükség esetén szemléletváltozást is eredményező

továbbképzésekre, tréningekre, valamint

- a számítógép használati készségeiknek, hajlandóságuknak a fejlesztésére, a megfelelő motivációs és ösztönzési lehetőségek kialakítására.

2. Önkormányzat partnereinek bemutatása

A tanulmányban érintett célcsoportok bemutatását a szervezeti kapcsolatok jelentőségének meghatározásával kezdjük, fontosnak tartjuk, hogy szót ejtsünk a kapcsolati hálózatok fontosságáról. A kapcsolatok azonosításánál különbséget kell tennünk a kontakt és a partner fogalma között, emellett meghatározzuk a jellemző kapcsolattartási eszközöket. Az utolsó alfejezetben kerülnek meghatározásra a Monor Város Önkormányzatának partnerkapcsolatai.

2.1 Szervezeti kontaktok jelentősége

A szervezeti kontaktok, kapcsolatok szerepe azért fontos egy szervezet számára, mert az informális hálózatok nem csak szervezetek között, hanem szervezeteken belül is jelen vannak, sőt talán ez tekinthető az elterjedtebb formának. Amikor a dolgozók a szervezeti kereteken túlnyúlva alakítanak ki együttműködéseket, és ezáltal megteremtve egy árnyékszervezet képet, melyben az információ (a szervezet számára talán nemkívánatosan) informális csatornákon keresztül áramlik.

Ezekon a hálózatokon keresztül jellemzően jóval több információ és tudás áramlik, mint a rendes szervezeti csatornákon, illetve struktúráján keresztül. Ebből következően a szervezeti struktúrák nem képesek leképezni azt, hogy hogyan is folyik igazából a munka a szervezeteknél. A vezetőknek nagyobb figyelmet kellene fordítani ezekre a hálózatokra, ugyanakkor kérdéses, hogy ha nagyobb vezetői figyelem lenne, akkor is ilyen hatékonyak lennének-e ezek a hálózatok.

Ezek a kontakthálózatok (mint általában a szociális hálózatok) megkönnyítik azt, hogy a megfelelő tudással, szakértelemmel, tapasztalattal rendelkező embert megtaláljuk. Lefordítva: a szociális hálózatok mintegy tudástérképékként működnek (olyan katalógusként, mely nem tartalmazza a tudást, de rámutat, mint pl. egy arany oldalak kiadvány).

Ezeknek a hálózati kapcsolatoknak a karbantartása kommunikációt generál, mely nem feltétlenül kötődik az üzlethez: éppen ezért lenne jó formalizálni a hálózati kommunikációt. Az a maximális csoportméret, melyben az emberek

még aktív kapcsolatot tudnak tartani (tartalmas kapcsolatot), nagyjából 150 főre tehető.

Persze a technológiai megoldásokkal akár több embert is össze lehet fogni (intranet, wiki, blog, virtuális környezet), de az összefogás, orientálás, koordináció, nem ugyanaz, mint egy működő személyes kapcsolat. Ennek tükrében érdemes lehet végiggondolni az internetes ismerősök, kapcsolatok számát, illetve azt is, hogy kivel milyen szoros kapcsolatban állunk. Mindenesetre ezek a megoldások segítenek valamelyest formalizálni, és nyilvántartani a kapcsolatokat.

2.2 A szervezeti hálózatok típusai

Az információs forradalom velejárója, hogy átalakult a szervezeti struktúra, a 21. század a hálózatok kora. A szervezeti innováció olyan mértékével kell számolnunk, amely jelentőségét tekintve a hajdani üzleti vállalkozás megjelenésével vethető össze. Ma már célszerű lenne a közgazdasági elemzésekben a hálózatot, mint szervezetegüttest vizsgálni.

Míg a kezdet kezdetén csak a szervezeti hálózatok közötti formális hálózatokat tekintették fontosnak, napjainkban egyre inkább előtérbe kerül az informális hálózat is (rejtett tudás). Ebben a témakörben kell figyelmet fordítani a szervezeti magatartásra, a hierarchikus struktúrára, az erőviszonyok változására.

A hálózati kapcsolatok tartalma:

- kommunikációs tartalom (információáramlás a tagok között);
- cseretartalom (egyének közötti tranzakciók);
- normatív tartalom (egymástól elvárt követelmények).

Hálózattipológiai rendezőelvek:

- Milyen célokra irányul?
- Milyen szervezeti adottságokból indul ki?
- Milyen mértékben támaszkodik a virtuális infrastruktúrára?
- Milyen típusú piaci struktúrához kíván alkalmazkodni?

- Milyen mértékben kötődik a lokális környezethez?

Egy hálózati topológia a hálózathoz tartozó [csomópontok](#) közötti [kapcsolatokat](#) határozza meg. Egy adott csomópont vagy egy másik csomóponthoz, vagy több másik csomóponthoz kapcsolódhat, különböző minták szerint. A legegyszerűbb kapcsolat két csomópont között az egyirányú kapcsolat, egy újabb kapcsolat hozzáadásával már kétirányú kapcsolat valósítható meg a csomópontok között.

Centralizált hálózatok

A [busztopológia](#) tulajdonképpen egy olyan csillagtopológia, amelyben nincsen központi csomópont.

A [fatopológia](#) (hierarchikus topológia) látszólag hierarchikusan rendezett csillag topológiák gyűjteménye. Minden fatopológiában létezhetnek egyedülálló, perifériális csomópontok, ezek az úgynevezett "levelek".

Decentralizált hálózatok

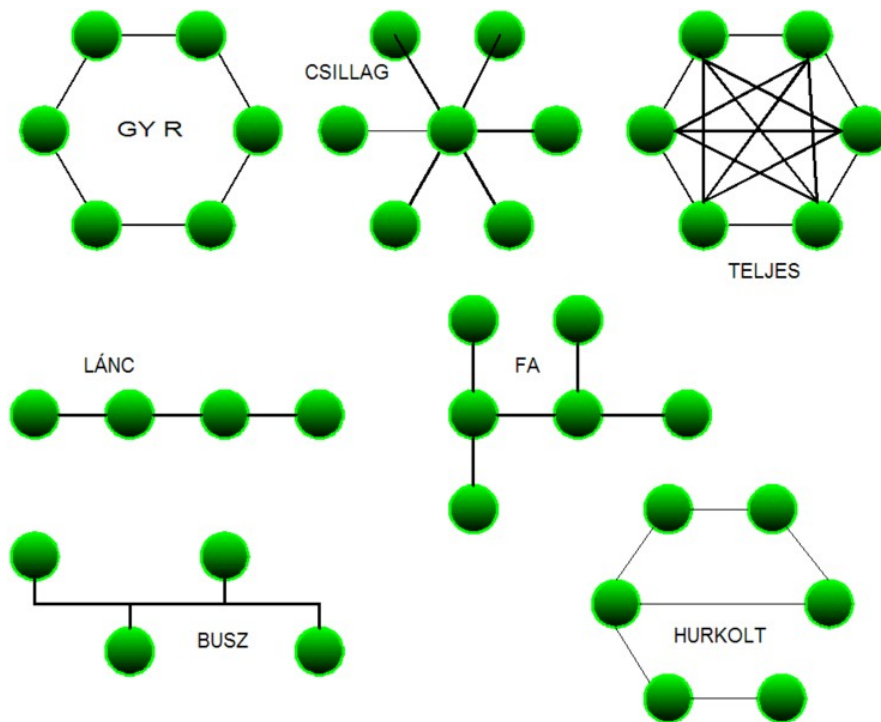
A legegyszerűbb topológia a [lánctopológia](#), ahol a hálózati csomópontok között egy kapcsolat van csak. Ez a topológia egyszerű, viszont a hálózat egy kapcsolat kiesése miatt két önálló "szigetre" esik szét. Ha egy lánc hálózat első és utolsó csomópontját is összekötjük, akkor a [gyűrűtopológiát](#) kapjuk.

Minkét eddig felsorolt hálózati topológiának van hurkolt változata is, a hurkolt lánc, illetve a hurkolt gyűrű: ekkor a csomópontok között két kapcsolat van.

Hibrid hálózatok

A hibrid hálózatok bármilyen két, vagy több hálózati típus összekapcsolásával kialakíthatók, ha azok egyik sztenderd formára sem hasonlítanak. Például fa hálózatok összekapcsolása újabb fa hálózathoz vezet, viszont két csillag hálózat összekapcsolása már hibrid hálózatot eredményez. Egy hibrid hálózat minden esetben előállítható két különböző típusú hálózat összekapcsolásával.

1. ÁBRA: FŐBB HÁLÓZATI TOPOLÓGIÁK

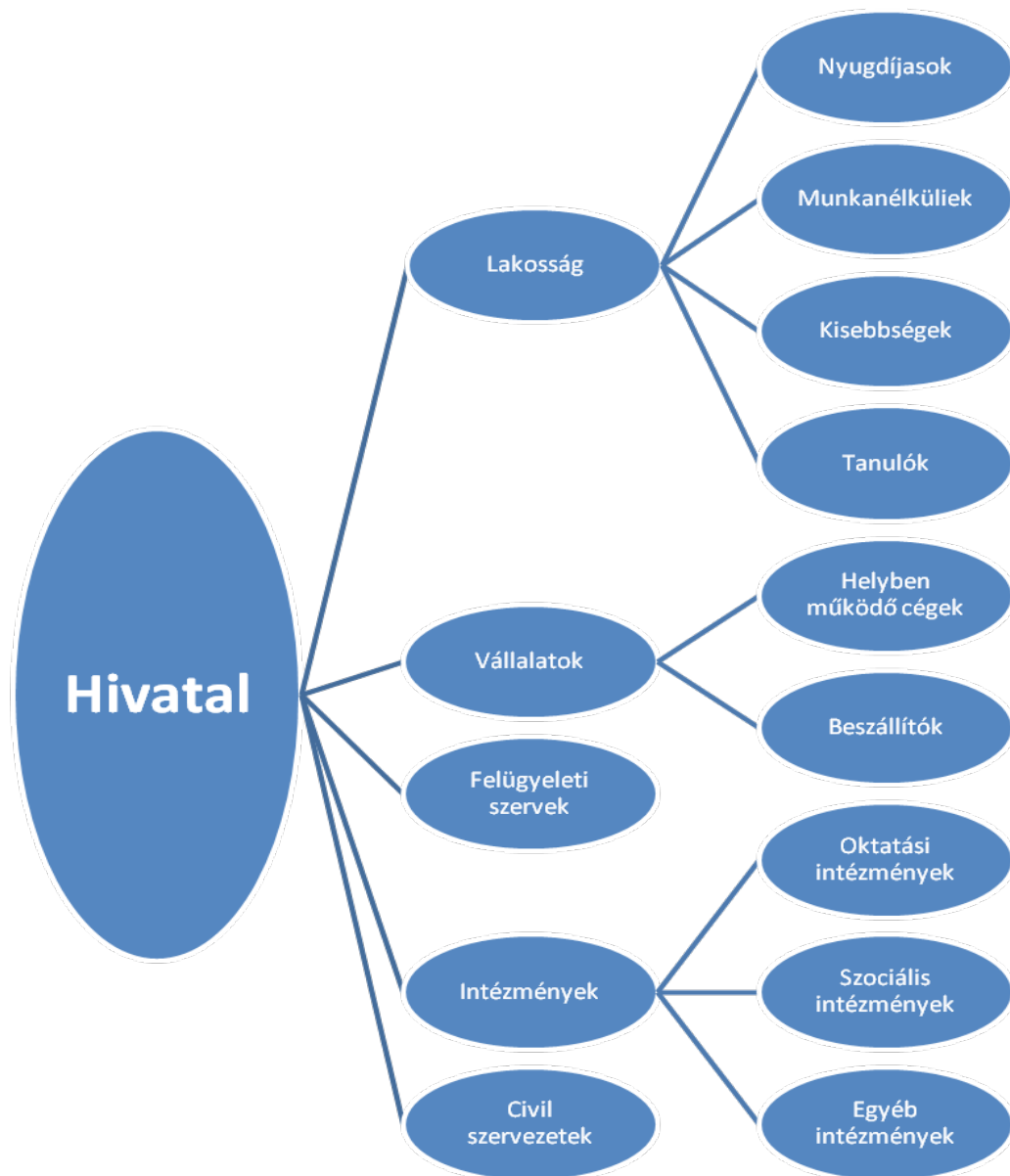


A hálózatokat sokféleképpen lehet ábrázolni, ezek közül a legfontosabbak:

- gráf alapú megjelenítés
- a hálózati elemek hierarchikus struktúrában való színes ábrázolása
- kombinált módszerek

A projekt szempontjából a mi választásunk az alábbi ábrázolási módra esett, mert logikájában és áttekinthetőségében ez felel meg leginkább a céljainknak.

2. ÁBRA: A PROJEKT ÁBRÁZOLÁSI MÓDJA



Projektmenedzsment szempontból a szervezeti háló és a szervezeti térkép nagyon gyakran szinonimaként jelenik meg, ezért fontos tisztázni a kettő közötti különbséget. Mindkét esetben meg kell vizsgálni, hogy kik azok, akik a projektre valamilyen hatással tudnak lenni, illetve akikre a projekt lesz valamilyen hatással (tehát ők még nem tudnak róla). A szervezeti térkép annyival jelent többet a hálónál, hogy abban nem csak az érintettek és a közöttük lévő kapcsolatok gráfszerű ábrázolása történik, hanem vizuálisan is megjeleníti az egyes személyek és szervezetek programtól való távolságát, a velük való kapcsolattartás indokoltságát. Ez az ún. személyes tér különböző célcsoportokat

foglal magában, melyek sajátos kommunikációs stratégiákat és technikákat igényelnek.

A szervezeti térkép szereplői és kulcsszemélyei természetesen nem mások, mint a projekt célcsoportjainak, érdekeltjeinek, érintettjeinek köre, azaz a vállalatok, a lakosság, a különböző állami intézmények, a civil szervezetek, a felügyeleti szervek stb.

2.3 A partner és kontakt fogalma

A partner (üzleti partner) fogalma olyan gazdasági entitást jelöl, amely egy másik gazdasági szervezettel áll valamilyen szövetség formájában. Ez a kapcsolat lehet egy szerződéssel rögzített, kizárólagos nexus, amelyben mindkét résztvevő elkötelezett aziránt, hogy harmadik féllel nem kötnek szövetséget. Alternatív esetben az üzleti partnerség egy laza, megegyezésre épülő kapcsolatot is takarhat, amelynek célja benyomás gyakorlása a többi gazdasági szereplőre a partnerség által létrejött gazdasági hálózat méretével.

Az üzleti partnerség jelentése különbözik a tulajdonosi partnerségtől, amelynek lényege a szervezet üzleti nyereségének, illetve veszteségének megosztása. A két fogalom szétválasztása azért szükséges, mert a partnerség kifejezés széleskörű használata könnyen a jelentések keveredéséhez vezethet. Az üzleti partner lehet:

- Beszállító;
- Vevő (fogyasztó);
- Közbülső szereplő (ügynök, viszonteladó, disztribútor);
- Komplementer terméket, szolgáltatást előállító szervezet (pl. hardver + szoftver).

Az üzleti szövetség az üzleti partnerség definíciójánál szorosabb együttműködést jelent.

A partner a szervezeti kontakt erősebb megjelenési formája, amit az egyszerű kontakttól alapvetően két dolog különböztet meg:

A partnerrel rendszeres az interakció, míg a kontaktok jelentős részénél előfordul, hogy az elérhetőségének a megszerzésén kívül nem történik vele semmilyen egyéb interakció a szervezet működése során.

A partner fontos szereplő a szervezet életében, amellyel a kapcsolatot folyamatosan ápolni kell, hiszen adott esetben komoly befolyással bírhat a szervezet fennmaradására és működésére, míg ezzel szemben a kontakt jellemzően csak potenciális partnerként jelenik meg a szervezetek életében.

2.4 Kapcsolattartási eszközök

A kapcsolattartási eszközök részletes leírása a kapcsolattartási eljárásrendben található. A szervezeti háló résztvevői, illetve a szervezeti partnerek között sokféle eszköz használható a kapcsolattartásra, ezek közül a formális lehetőségek a következők:

- telefon (vezetékes vagy mobil),
- telefax (hagyományos),
- postai levelezés,
- televízió (országos vagy helyi adók),
- rádió (országos vagy helyi adók),
- internet (blogok, fórumok, honlap, e-mail),
- nyomtatott sajtó (újságok, magazinok, folyóiratok – országos és helyi lapok),
- helyi információs felületek (hirdetőtáblák, plakátok).

Esetünkben a kapcsolati hálóban résztvevő csoportok jellemzőit figyelembe véve az alábbi kapcsolattartási formák jöhetnek szóba. A táblázatban „X”-el jelöltük a biztos, vagy legalábbis erősen valószínűsíthető elérhetőséget, „?”-el a bizonytalan, az adott közvetítő használatától függő kapcsolattartási lehetőséget, „-” jellel pedig az adott csoport esetében nem alkalmazható eszközöket.

Érintettek	Telefon	Telefax	Postai levelezés	Televízió	Rádió	Internet	Nyomtatott sajtó	Helyi információs felületek
Lakosság								
Nyugdíjasok	?	-	X	X	X	?	X	X
Munkanélküliek	?	-	X	X	X	?	X	X
Kisebbségek	?	-	X	X	X	?	X	X
Tanulók	X	-	X	X	X	X	X	X
Vállalatok								
Helyben működő cégek	X	?	X	X	X	?	X	X
Beszállítók	X	?	X	X	X	?	X	?
Felügyeleti szervek	X	X	X	X	X	X	X	?
Intézmények								
Oktatási intézmények	X	X	X	X	X	X	X	X
Szociális intézmények	X	X	X	X	X	X	X	X
Egyéb intézmények	X	?	X	X	X	?	X	X
Civil szervezetek	X	?	X	X	X	?	X	X

2.5 A fontosság értékelésének módjai

A leggyakrabban alkalmazott módszer a fontossági skála, amely valamely tulajdonság fontosságának fokozatait tartalmazza. A fontossági skála az esetek többségében 5 fokozatú, az értékelés 1-től 5-ig való osztályozással történik.

Árnyaltabb vélemények kifejezéséhez használható 10, esetleg 20 fokozatú skála is, bár utóbbi gyakorlatban való alkalmazhatósága megkérdőjelezhető. A fontossági skála lehet szimmetrikus vagy aszimmetrikus. A fontossági skálán kívül használhatóak még az alábbi módszerek:

- Szemantikai skála: A skála két szélsőértéket köt össze, a válaszadó megjelöli azt a pontot, amely kifejezi a véleményét.
- Minősítő skála: A skála egy tulajdonságot minősít a gyengétől a kiválóig.

Esetünkben az 5 fokozatú (1-től 5-ig terjedő) fontossági skála alkalmazása jelenti a legkönnyebben használható és legcélravezetőbb megoldást.

2.6 Monor Város Önkormányzatainak potenciális partnerei

Ebben a fejezetben kerülnek összefoglalásra Monor Városának partnerei.

Helyi vállalkozások

1. TÁBLÁZAT - A MONORI VÁLLALKOZÁSOK ÖSSZETÉTELE ÉS HELYZETE

	Összes	BP nélkül	15-20 ezres városok	15-20 ezres városok átlagosan	Monor
Árbevétel szerint					
Ismeretlen	57964	35078	2496	83	86
0-20 Millió Ft	351773	209155	14428	481	560
21-50 Millió Ft	54202	34026	2355	79	86
51-300 Millió Ft	54016	34010	2353	78	80
301-500 Millió Ft	7441	4500	326	11	5
501-700 Millió Ft	3559	2110	164	5	8
701-1000 Millió Ft	2762	1638	127	4	2
1001-2500 Millió Ft	4085	2371	163	5	6
2501-4000 Millió Ft	1078	584	52	2	0
4001 Millió Ft felett	2013	1089	85	3	2
Az alkalmazottak száma szerint					
1 fő	59464	36132	2552	85	92
2 fő	155822	83122	5605	187	195

3-4 fő	147240	91191	6266	209	233
5-9 fő	60704	38132	2780	93	105
10-19 fő	47349	30862	2137	71	78
20-49 fő	35247	23279	1590	53	78
50-99 fő	17804	11664	833	28	30
100-149 fő	9732	6515	460	15	21
150-199 fő	3011	2005	159	5	3
200-249 fő	918	611	63	2	
250-299 fő	462	327	32	1	
300-499 fő	272	175	22	1	
500-999 fő	155	107	8	0	
1000-1999 fő	322	202	19	1	
2000-4999 fő	255	168	16	1	
5000 fő felett	74	42	3	0	
Összesen	538893	324561	22549	752	835

Magyarországon összesen mintegy 539 ezer társas vállalkozás található, ebből 156 ezer darab, főállású alkalmazottat nem foglalkoztató cég működik, amelyből a Monor várossal egy kategóriában lévő (15-20 ezer fő lakosságú) településeken 5600 darab tevékenykedik. Monoron az ilyen vállalkozások száma 200 darab, ez 23%-át teszi ki az összes cégnek, ami megfelel a hasonló méretű településeken megfigyelhető aránynak. Az egy fővel működő cégek száma országosan 147 ezer, a 15-20 ezres lakosságú településeken 6300 darab, Monoron 230 darab működik ebben a méretkategóriában, az összes céghez viszonyított hányad mindegyik esetben 28% körül alakul. A 2 alkalmazottat foglalkoztató vállalatok száma 60,7 ezer Magyarországon, 2800 a 15-20 ezer fős településeken és 100 Monoron, az összes cégnek ez 11-13%-át jelenti. A 3-4 fővel működő cégek 9-10%-ban, az 5-9 főt alkalmazók 7-9%-ban vannak jelen Monoron, illetve a hasonló méretű településeken is. A 10-19 főt foglalkoztató cégek aránya a vizsgált sokaságban 4%, a 20-49 főt foglalkoztató cégek hányada 3%, míg az 50-99 fővel működő vállalkozások aránya már nem éri el az 1%-ot. Ennél nagyobb létszámmal jelenleg nem működik vállalkozás Monoron, a 15-20 ezres helységek esetében sem haladja meg ezek hányada az 1%-ot. A monori cégek által foglalkoztatottakra jutó lakosok száma átlagosan mintegy 4 fő, ami megfelel az országos értéknek és a hasonló méretű települések átlagának is.

Monoron a legfeljebb 20 millió forint árbevételt elérő vállalatok száma 560, az összes itt működő cég kétharmadát ezek a vállalkozások adják, ami országos

viszonylatban és a hasonló méretű településekhez képest is átlagosnak tekinthető. Az 21-50 millió forint és az 51-300 millió forint forgalmat bonyolító vállalatok aránya egyaránt 10-10%. 300 millió forintnál nagyobb árbevételű cégek 3%-a ért el (23 db), 1 milliárd forint felett mindössze 2 vállalat található. Érdemes kiemelni, hogy Monoron a 300 millió forintnál nagyobb forgalmú cégek aránya némileg magasabb az országos átlagnál és a hasonló méretű települések átlagánál is, ugyanakkor az 1 milliárd Ft feletti árbevételű realizálók hányadát tekintve elmarad ezektől.

A 1. táblázat jól érzékelteti, hogy a hasonló méretű településekhez viszonyítva Monoron magasabb a mikro-, a kis- és a középvállalatok, ugyanakkor alacsonyabb a nagyvállalatok száma, ami az árbevétel szerinti megoszlásban is megmutatkozik.

Civil szervezetek

A település civil szervezetei hatékonyan tudnak hozzájárulni Monor jó hírnevének öregbítéséhez belföldön és külföldön egyaránt. Olyan feladatot vállalnak fel, amellyel a hátrányos helyzetű, idős, beteg, vagy lelkileg sérült emberek közérzetét, érdekeik hatékonyabb képviselését, életminőségük javítását szolgálják. Ezen szervezetek részt vesznek az önkormányzati feladatvállalásokban is, amivel alulról, a társadalomból kiindulva erősítik a társadalmi megújulást. Ebben a tevékenységükben az önkormányzatnak kötelessége támogatást nyújtani.

Az önkormányzatnak célszerű, ha rendelkezik civil koncepcióval, amely irányt kell, hogy mutasson a civil szervezetekkel történő kommunikáció és információcsere, a döntés-előkészítési folyamat, a közös gondolkodás és a civil szervezetek támogatása kérdéskörében. Az önkormányzat segítséget tud nyújtani a civil szervezeteknek a működéshez szükséges feltételek megteremtésében.

Monor Város Önkormányzatának kiemelten fontos feladatának kell, hogy legyen a civil szervezetekkel történő kapcsolattartás, amely segíti az önkormányzati feladatok ellátásában történő együttműködést, a partnerség elmélyítését és a folyamatos konzultációt. Ennek érdekében érdemes elkészíteni a Monori civil szervezetekkel történő egyeztetés eredményeként a település Civil

Koncepcióját.

A civil koncepció célja a helyi civil társadalom erősítése, az önkormányzat és a város lakosságának önkéntesen alakított közösségei közötti harmonikus együttműködés és a civil szervezetek társadalmi szerepvállalásának elősegítése.

A Civil Koncepcióban foglaltaknak szükséges kiterjedni azokra a civil szervezetekre, amelyeket Monoron nyilvántartásba vettek, székhelyük Monoron van, és tevékenységüket is ott fejtik ki. E bejegyzett szervezetek mellett jelentős partnerei lehetnek az önkormányzatnak a nem bejegyzett klubok, baráti körök, asztaltársaságok és szellemi műhelyek is, melyek közérdekű tevékenységükkel jelentős szerepet töltenek be a helyi közéletben. Ezen szervezetek regisztrációs rendszerét is meg kell találni a formalizálható és nyomon követhető együttműködés érdekében.

A civil koncepció időbeni hatálya a koncepció felülvizsgálatáig terjed ki, melyet célszerű ötvenként beütemezni.

A 2. táblázatban a Monoron jelenleg bejegyzett civil szervezetek láthatóak. Monor városában 63 civil szervezet működik. Megállapítható, hogy az alapítványok a szociális és oktatási területre koncentráltak. Az egyesületek túlnyomó része pedig a szabadidő (sport, kultúra) hasznos eltöltésére alakult, valamint, vallási, közösségépítő, szociális segítségnyújtás támogatására hoztak létre egyesületeket, így ezen tevékenységek a város életében fontos szerepet játszanak, ezért az önkormányzatnak érdemes ezen kezdeményezések működésének biztosítása.

2. TÁBLÁZAT - A MONORI CIVIL SZERVEZETEK

Sorszám	Név	Elérhetőség
Ifjúsági és oktatási szervezetek		
1.	924. sz. Szent Gellért Cserkészcsapat	Cím: Gomba, Petőfi S. u. 13. Vezető: Gyenes Józsefné
2.	842. sz. Benedek Elek Cserkészcsapat	Cím: Monor, Petőfi u. 29. Vezető: Nagy László Tel: 412-850

-
- | | | |
|----|---|---|
| 3. | 931. sz. Pósa Lajos
Cserkészcsapat | Cím: Monor, Rét u. 13/b.
Vezető: Wohner István |
|----|---|---|

Sportszervezetek

- | | | |
|----|-----------------------------------|---|
| 4. | Monori Sport
Egyesület | Cím: Monor, Kiss Ernő u. 3.
Vezető: Szőnyi János
Tel: 613-191
Honlap: www.monorse.hu |
|----|-----------------------------------|---|
-

- | | | |
|----|---|--|
| 5. | FER-VILL DYMOTO
Motorsport
Egyesület | Cím: Hegyessy tanya 4.
Vezető: Dylski Aurél |
|----|---|--|
-

- | | | |
|----|---------------------------|--|
| 6. | A-6 Postagalamb SE | Cím: Monor, Wesselényi u. 42.
Vezető: Szabó János |
|----|---------------------------|--|
-

Nyugdíjas szervezetek

- | | | |
|----|---|---|
| 7. | Monori Szivárvány
Nyugdíjas Klub | Cím: Monor, Brassó u. 17.
Vezető: Bakos Józsefné |
|----|---|---|
-

- | | | |
|----|---------------------------------------|--|
| 8. | Városi Nyugdíjas
Egyesület | Cím: Monor, Battyány u. 14.
Vezető: Járay-Szász Annamária |
|----|---------------------------------------|--|
-

- | | | |
|----|-----------------------------------|---|
| 9. | Nyugdíjas Vasutas
Klub | Cím: Monor, Deák F. u. 39/a.
Vezető: Ordasi Károlyné
Tel: 415-932 |
|----|-----------------------------------|---|
-

- | | | |
|-----|---------------------------------|--|
| 10. | Városi Nyugdíjas
Kör | Cím: Monor, Zöldmező u. 10.
Vezető: Kiss Miklósné
Tel: 414-871 |
|-----|---------------------------------|--|
-

- | | | |
|-----|----------------------|--|
| 11. | Idősek Klubja | Cím: Monor, József A. u. 57.
Vezető: Bokros Lajos
Tel: 410-774 |
|-----|----------------------|--|
-

Kulturális és egyéb szervezetek

12.	Monor Környéki Strázsa Borrend	Cím: Monor, Kisfaludy u. 47. Vezető: Bodor János Tel: 412-190 Honlap: www.strazsaborrend.hu
13.	Magyar Vöröskereszt Monor Körzeti Szervezete	Cím: Monor, Kossuth L. u. 78. Vezető: Dankóné K. Krisztina Tel: 411-919 Központi honlap: www.voroskereszt.hu
14.	Vöröskereszt Telepi Szervezete	Cím: Monor, Ady E. u. 73. Vezető: Dr. Misuth Gábor Központi honlap: www.voroskereszt.hu
15.	Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesületének Monori Csoportja	Cím: Monor, Ady E. u.44. Vezető: Topál Józsefné Tel: 412-168 Központi honlap: www.maltai.hu
16.	Páneurópai Unió Monori Szervezete	Cím: Monor, Virág u. 13. Vezető: Gulyás László Tel: 416-496
17.	Monori Galamb és Kisállattenyésztők Egyesülete	Cím: Monor, Acsádi u. 15. Elnök: Buzás Imre
18.	Monori Polgári Együtműködési Egyesület	Cím: Monor, Dugonics u. 60. Vezető: Dessewffy Gábor
19.	Monor és Vidéke Alapítvány	Cím: Monor Ady E. u. 28. Kkuratorium elnöke: Rakita Istvánné
20.	Őszirózsák Táncsoport	Cím: Monor, Krúdy Gy. u. 6. Vezető: Dr. Dudás Jenő

21.	Mozgáskorlátozottak Egyesülete	Cím: Monor, Irányi u. 6. Vezető: Csincsák Pongrácné Tel: 410-607
22.	Rockvihar Kulturális Egyesület	Cím: Monor, Dózsa Gy. u. 3. Képviselő: Huszty Balázs Tel.: 06-20-450-1006 Honlap: www.rockvihar.hu
23.	Egy Falu-Egy Város Egyesület	Cím: Monor, Dugonics u. 58. Vezető: Szabó Lajosné Tel: 06-20-9413-441, 413-456
24.	Monor és Környéke Ipartestület	Cím: Monor, Petőfi S. u. 27. Vezető: Mészáros Károly Tel: 411-133
25.	Monori Strázsák Néptánc Egyesület	Elnök: Szekeres Szabolcs Cím: Monor, Kapisztrán u. 49. Tel.: 06-70-386-6499
26.	Környezetvédelem Monorért Egyesület (Körme)	Cím: Monor, Petőfi S. u. 3. Vezető: Mayer Tamás
27.	Polgárőr Egyesület	Cím: Monor, Csokonai u. 22. Vezető: Hány József Tel: 411-764
28.	Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Monori szervezete	Cím: Monor, Dugonics u. 58. Vezető: Szabó Lajosné Tel: 06-20-9413-441, 413-456
29.	Lions Klub	Cím: Hegyessy Nyerges Fogadó Vezető: Nagy László

30.	Vállalkozók Monori Szervezete	Cím: Monor, Mártírok u. 1. Vezető: Mikla László
31.	Monori Galamb- és Kisállattenyésztők Egyesülete	Cím: Monor, Szatmár u. 5. Vezető: Kovács János Tel: 412-536
32.	Monorért Baráti Kör	Cím: Monor, Virág u. 13. Vezető: Gulyás László elnök Tel: 416-496
33.	Planeta China Kulturális Egyesület	Cím: Monor, Dózsa Gy. u. 3. Vezető: Huszthy Balázs Tel: 06-20-450-1006
34.	Monor és Vidéke Horgász Egyesület	Cím: Monor, Kossuth L. u. 182. Vezető: Stránszky György Tel: 414-370
35.	Díszmadár- és Kisállattenyésztők Klubja	Cím: Monor, Kossuth L. u. 206. Vezető: Paraszka János Tel: 411-852
36.	Nagycsaládosok Monori Egyesülete	Cím: Vörösmarty u. 15. Vezető: Lendvainé Nagy Beáta
37.	Monori Gazdakör	Cím: Monor, József A. u. 26. Vezető: Kovács Benő
38.	Bethlen Gábor Erdélyi Kör	Cím: Monor, Kapisztrán u. 49. Vezető: Dr. Szekeres Sándor Tel: 413-472
39.	Helytörténeti Kör és Közművelődési Egyesület	Cím: Monor, Ady E. u. 74. Vezető: Fekete János
40.	Közös út Cukorbeteg Egyesülete	Cím: Monor, Jósika u. 21. Vezető: Jámbor Miklósné Tel:411-883

Alapítványok, közalapítványok

41.	Segítő Támogató Közalapítvány	Bazsik Ferencné Tel: 410-428
42.	Monor és Környéke Mentés Ügyéért Közalapítvány	Monor, Kossuth L. u. 78-80. (Polgármesteri Hivatal) Dr. Váradi Zsolt
43.	Monor és Környéke Közbiztonságáért Közalapítvány	Monor, Kossuth L. u. 78-80. (Polgármesteri Hivatal) Kovács Benő Tel: 410-129
44.	Dr. Fónyad Dezső Emlékére Kulturális és Vallási célú Alapítvány	Cím: Monor, Virág u. 13 Vezető: Gulyás László Tel: 416-496
45.	A csend hangjai Alapítvány	Sziklai Magán Zeneiskola Cím: Monor, Deák F. u. 21.
46.	A Monori Jászai Mari Általános Iskola Tanulóiért Alapítvány	Cím: Monor, Jászai M. tér 1. Tel: 611-580
47.	Dr. Gombos Matild Alapítvány	Szakorvosi Rendelőintézet Cím: Monor, Balassi B. u. 1. Tel: 412-659
48.	Dr. Miklós László Monori Zsidó Alapítvány	Alapítvány típusa: közhasznú Székhely: 2200 Monor Bajcsy- Zs. u. 6.
49.	Erdei Csicsergők Alapítvány	Monorierdői Csicsergő Óvoda Cím: Monorierdő, Csillag u. 16- 18. Tel: 419-143

50.	Erdei Gyermekekért Alapítvány	Fekete István Általános Iskola Cím: Monorierdő, Szabadság u. 43. Tel: 419-113
51.	Evangelikus Kultúráért Alapítvány	Cím: Monor, Bajza u. 2. Vezető: Jánosovits Miklós
52.	Monori Bömböldre-Tipegők Alapítvány	Állandó Területi Bölcsőde Cím: Monor, Virág u. 31. Tel: 413-294
53.	Monor és Vidéke Alapítvány	Monori Györgyi
54.	Monori Kossuth Lajos Általános Iskola Diáktársasága Alapítvány	Kossuth L. Általános Iskola Cím: Monor, Kossuth L. u. 98. Tel: 410-862
55.	Monori Pentaton Zenei Alapítvány	Monori Alapfokú Művészetoktatási Intézmény Cím: Monor, Kossuth L. u. 88. Tel: 412-671
56.	Monor Városi Szakoktatási Alapítvány	Dr. Dobos György Cím: Monor, Kazinczy u. 4/a. Tel: 411-131
57.	Oláh István Alapítvány a Monori József Attila Gimnázium és Szakközépiskoláért	József Attila Gimnázium és Közgazdasági Szakközépiskola Cím: Monor, Ady E. u. 12-14. Tel: 412-230
58.	Ökumenikus-Magyar Nevelésért, Oktatásért és Kultúráért Alapítvány	Ökumenikus Általános Iskola Cím: Monor, Ady u. 48-52.

59.	Suli Persely Monor Nemzetőr Általános Iskola Diákalapítvány	Nemzetőr Általános Iskola Cím: Monor, Nemzetőr u. 22-26. Tel: 412-765
60.	Szterényi József SZSZKI Alapítvány	Szterényi J. Középiskola Cím: Monor, Ipar u. 2. Tel: 413-822
61.	Forrás Hét Alapítvány	Cím: Monor, Dugonics u. 58. Vezető: Szabó Lajosné Tel: 06-20-9413-441, 413-456
62.	Monori Szivárvány Óvodáért Alapítvány	Monor, Toldi u. 3. tel.: 06/29-410-885
63.	Nefelejcs Alapítvány	Monor Katona József u. 26. (Tesz-Vesz Óvoda) Telefonszáma: 29-413-414, 29- 611-310

Önkormányzat fenntartása alá tartozó intézmények

3. TÁBLÁZAT - A MONORI INTÉZMÉNYEK

Sorszám	Intézmény	Hivatalos intézményi kapcsolattartó
Oktatási és nevelési intézmények		
1.	Bölcsőde	Fazekas Józsefné
2.	Kistérségi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat	Ispány János
3.	Gondozási Központ	Marsai Margit
4.	Pest Megyei TEGYESZI Lakásotthona	Kalauz Péterné (A Pest Megyei Önkormányzat fenntartásában működik)
5.	Magyar Máltai Szeretetszolgálat Gondviselés Háza	Klujber Anita
6.	Kossuth Lajos Óvoda	Trincsiné Márton Zsuzsanna
7.	Napsugár és Szivárvány Tagóvoda	Fenyvesi Éva
8.	Petőfi Tagóvoda	Zsember Ágnes
9.	"Tesz-Vesz" Tagóvoda	Seres Istvánné
Művészeti - oktatási intézmények		
10.	Monori Alapfokú Művészetoktatási Intézmény	Gallai Attila
11.	Sziklai Magán Zeneiskola	Sziklai Kinga
12.	Városi Könyvtár	Hajdú Zoltánné
Területi szervek és egyéb intézmények		
13.	Monor Városi Önkormányzat Hivatásos Tűzoltó-parancsnokság	Székely Attila őrnagy
14.	Nevelési Tanácsadó	Királymezei Ágnes (A Pest Megyei Önkormányzat fenntartásában működik)
15.	ÁNTSZ Monori, Nagykátai Kistérségi Intézete	Dr. Vass Csaba

16.	Falugazdák	Kovács Endre
17.	Körzeti Földhivatal	Borbély Katalin
18.	Kerületi Főállatorvosi Hivatal	Dr. Rudó József
19.	Monori Rendőrkapitányság	Kelemen József alezredes
20.	Pest Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	Magyarfiné Kecskeméti Anita
21.	Városi Bíróság	Dr. Kasa Katalin
22.	Városi Ügyészség	Dr. Szabó Erzsébet

Az önkormányzat felügyeleti szervei

4. TÁBLÁZAT - MONOR VÁROS ÖNKORMÁNYZATÁNAK FELÜGYELETI SZERVEI

Sorszám	Név	Elérhetőség	Honlap	Hivatali kontakt személy
1.	Állami Számvevőszék	1052 Budapest, Apáczai Cs. J. u. 10. Telefon: +36-1-484-9100 Telefax: +36-1-484-9200	www.asz.hu	
2.	Belügyminisztérium	1051 Budapest. József Attila utca 2-4. Telefonszám: 06-1-441-1000	www.bm.gov.hu	
3.	Középmagyarországi Regionális Államigazgatási Hivatal	1051 Budapest, Városház u. 7. Telefonszám: 06-1-485-6800	http://www.bfkh.hu	

3. A hivatali szintű teljesítmény felmérés eredményeinek bemutatása

3.1 A vállalati, illetve lakossági lekérdezés módszere

A lekérdezés a monori telephellyel rendelkező társas vállalkozások, illetve a polgármesteri hivatalban 2007-2009. során ügyet intézett monori felnőtt lakosok körében került végrehajtásra. Vállalkozások esetében a minta mérete 90 válaszadó volt, a lakossági lekérdezés során pedig 100 olyan állampolgár került megkérdezésre, aki saját bevallása szerint az elmúlt 3 év során legalább egyszer intézett ügyet a Monori Polgármesteri Hivatalban.

A lekérdezéshez használt kérdőívek jelen dokumentum 1. és 2. sz. mellékletében találhatóak.

3.2 A kapott adatok elemzése - vállalati szektor

3.2.1 Alapsokaság és minta

A kutatás során a monori társas vállalkozások körét vizsgáltuk egy olyan **90-es elemszámú minta segítségével, amely megbízhatóan reprezentálja az alapsokaságot ágazati szektor, valamint az alkalmazottak száma szerint.**

A mintát olyan módon alakítottuk ki, hogy az egyes szektorok, azaz a termelés (mezőgazdaság és ipar), a kereskedelem, valamint a szolgáltatások területe is megfelelő számú választ tartalmazzon, ami a kutatás eredményeinek a vállalatok fő ágazati hovatartozása szerinti elemezhetőségét biztosítja számunkra. Mindezek mellett ügyeltünk arra is, hogy a nagyobb létszámú vállalkozások az alapsokaságban megfigyelt arányukhoz képest a mintában nagyobb súlyt kapjanak, ezzel garantálva az egyes létszám-kategóriákban az elemezhetőséghez szükséges elemszámot. Az alapsokaság pontos létszám-kategória és ágazati szektor szerinti megoszlását pedig súlyozással állítottuk elő.

5. TÁBLÁZAT A MINTA ÉS AZ ALAPSOKASÁG ÖSSZETÉTELE

	Minta		Alapsokaság	
	db	%	db	%
<i>Ágazat szerint</i>				
Termelés	22	24	209	25
Kereskedelem	30	33	210	25
Gazdasági szolgáltatások	38	43	416	50
<i>Az alkalmazottak száma szerint</i>				
0-1 fő	33	37	520	62
2-4 fő	33	37	183	22
5 fő felett	24	26	132	16
Összesen	90	100	835	100

Az adott mintanagyság mellett a vizsgálatban nyert adatokról 90 százalékos biztonsággal állítható, hogy legfeljebb **+/-8,8%-kal** térnek el attól, amit az összes monori telephellyel rendelkező cég megkérdezésével kaptunk volna. Ez a mintahiba meghaladhatja a fenti értéket azokban az esetekben, amikor egy megoszlást nem a kérdezett vállalkozások összességére, hanem egy kisebb alcsoportra adunk meg.

Az elsődleges elemzési szempontot a foglalkoztatottak száma jelentette. A monori vállalatok 23%-a nem foglalkoztat főállású munkavállalót, 11%-áról pedig nincsenek létszámmal kapcsolatos információink. A cégek 28%-a 1 fővel, 13%-a 2 fővel működik, 3-4 alkalmazottat pedig szintén mintegy egytizede foglalkoztat. Az 5-9 fős és a 10-19 fős vállalkozások aránya 9% és 4%, míg ennél több munkavállalóval a cégek 3%-a rendelkezik, 50-nél több alkalmazottja csak 3 vállalatnak van. A Monoron bejelentett vállalatok több mint 90%-a a mikrovállalati kategóriába tartozik, a kisvállalatok 7%-ot tesznek ki, középvállalat mindössze 3 db, nagyvállalat pedig nem található a városban.

A másodlagos vizsgálati szempontunk a cégek ágazati (szektoriális) hovatartozása volt, eszerint a cégek egyharmada gazdasági, szakmai szolgáltatásokat nyújt, egynegyede foglalkozik kereskedelemmel és járműjavítással, 13%-a az építőiparban, 10%-a a feldolgozóiparban, 8%-a a logisztika területén, 7%-a pedig az oktatás, egészségügy, egyéb szolgáltatások ágazatban működik. A fennmaradó vállalkozások vendéglátó-ipari (3%), illetve

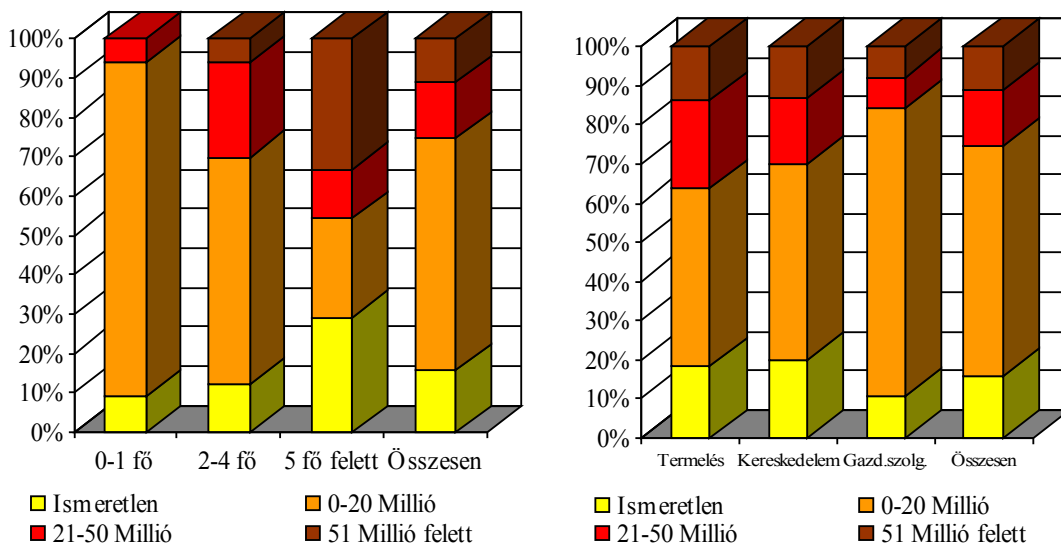
mezőgazdasági tevékenységet végeznek (2%). A cégek ágazati besorolása kapcsán fontos megemlíteni az ilyen kategorizálások korlátait: a cégek nyilvántartása egy megjelölt főtevékenység szerint történik, de ez a megnevezés nem minden esetben fedi le a teljes tevékenységi kört.

A tanulmányozott sokaságban a vállalatok kétharmada 20 millió forintnál kevesebb nettó árbevételt ért el az előző évben, 10-10%-a realizált 21-50 millió forint közötti, illetve 50-300 millió forint közötti árbevételt, míg 3%-a 300 millió forintnál is nagyobb forgalmat bonyolított. A cégek 10%-áról nincs árbevétellel kapcsolatos információnk.

A monori vállalkozások 54%-a Kft., 40%-a Bt. formájában működik. A fennmaradó cégek között 5 db Rt., 9 db szövetkezet, 6 db egyéb jogi személyiségű vállalkozás, 10 db Kkt., 17 db társasház és 3 db egyéb jogi személyiség nélküli vállalkozás található. Az alakulás dátumát tekintve megállapítható, hogy a vállalatok döntő hányada a rendszerváltás utáni időszakban jött létre, mindössze 20 olyan vállalkozás akad, amelyek már 1990 előtt is működtek. Az utóbbi 4 évben 300, az elmúlt 9 évben pedig több mint 500 új cég alapult Monoron.

Az alábbi ábra jól szemlélteti az árbevétel és a foglalkoztatottak létszámának, illetve a gazdasági tevékenység jellegének a kapcsolatát. A létszám 5 fő feletti növekedésével erőteljesen emelkedik az 50 millió forintnál nagyobb forgalmat bonyolító cégek aránya, míg ágazatok szerint azt láthatjuk, hogy a legnagyobb árbevételt elérő vállalatok a termelés területén működnek, míg a gazdasági szolgáltatások esetében jóval kisebb átlagos cégméret jellemző.

8. ÁBRA A VÁLLALATOK MEGOSZLÁSA ÁRBEVÉTEL-KATEGÓRIÁNKÉNT AZ ALKALMAZOTTAK SZÁMA, ILLETVE AZ ÁGAZATOK SZERINT

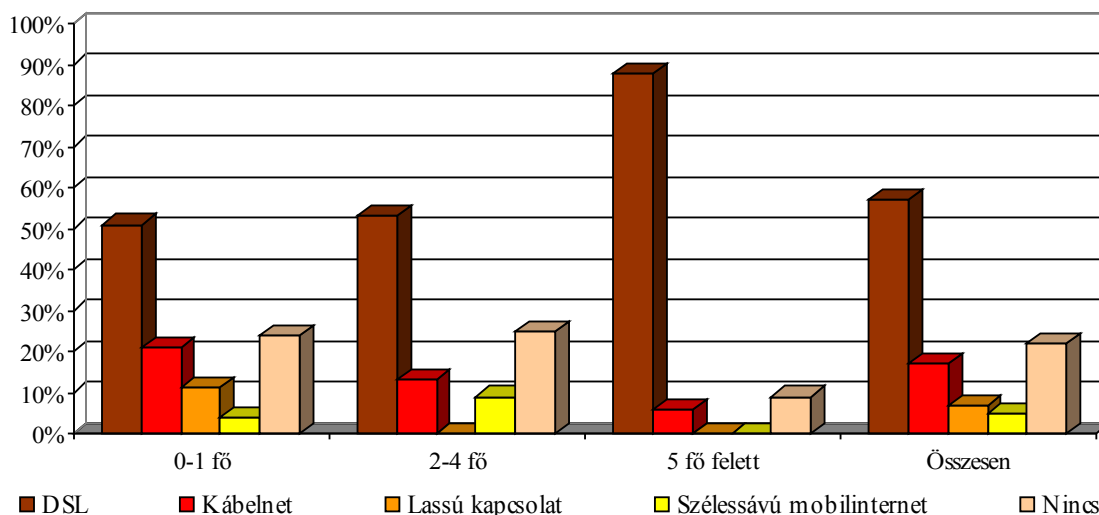


3.2.2 Internet-használat

A monori társas vállalkozások 78%-a rendelkezik internet-előfizetéssel, ez mintegy 650 céget jelent a 830-ból. A gazdasági szolgáltatást végző, az 5 főnél többet foglalkoztató, illetve az 50 millió forint fölötti árbevételű vállalatok körében már 90% körüli az ellátottság. Az internet-hozzáféréssel bírók között a leggyakoribb kapcsolattípus a DSL (67%), ezt a kábeltelevíziós (kábelnetes) csatlakozás (19%) követi, míg a szélessávú mobilinternet és a lassú kapcsolatok (analóg modemes, ISDN) még, illetve már csekély részesedéssel rendelkeznek (6% és 8%).

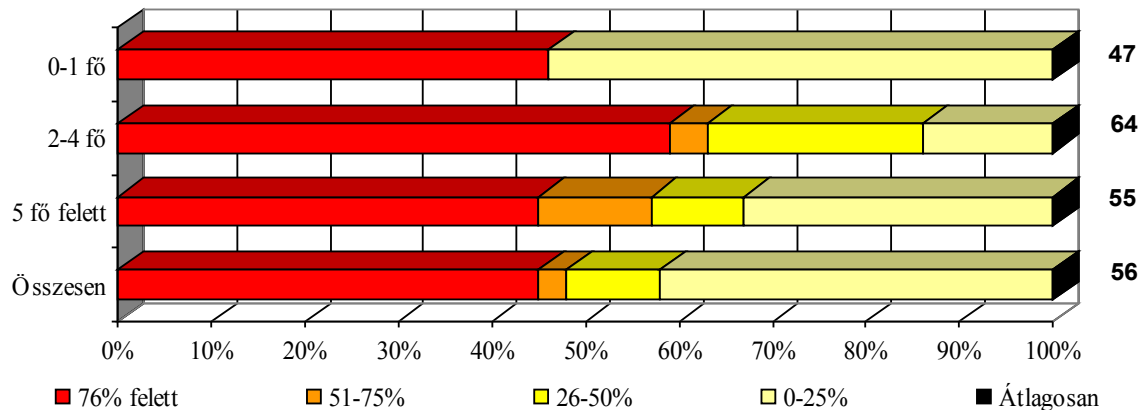
A létszám növekedésével párhuzamosan emelkedik a DSL-t használók, ugyanakkor csökken a kábeltelevíziós internet-kapcsolattal rendelkezők aránya.

9. ÁBRA AZ INTERNET-ELŐFIZETÉSEK TÍPUSAI



A cégek bevallása alapján összességében **a vállalati alkalmazottak több mint fele rendelkezik internet-hozzáféréssel. A 0-1 főt foglalkoztató cégek** körében ennél alacsonyabbak az eredmények, a vállalkozások alkalmazottainak mintegy 47%-a tudja a munkájához használni az internetet. **A 2-4 fős cégek esetében kétharmad körüli, míg az 5 fő feletti vállalatok** esetében 55% azon foglalkoztatottak aránya, akik rendelkeznek internet-hozzáféréssel. Az internet-előfizetéssel rendelkező cégek, illetve ezen vállalkozásoknál az internet-hozzáféréssel bíró alkalmazottak aránya (összességében a vállalatoknál foglalkoztatottak mintegy fele) is azt mutatja, hogy ebben a tekintetben nincs jelentős gátja az elektronikus ügyintézés használatának és terjedésének a monori vállalatok körében.

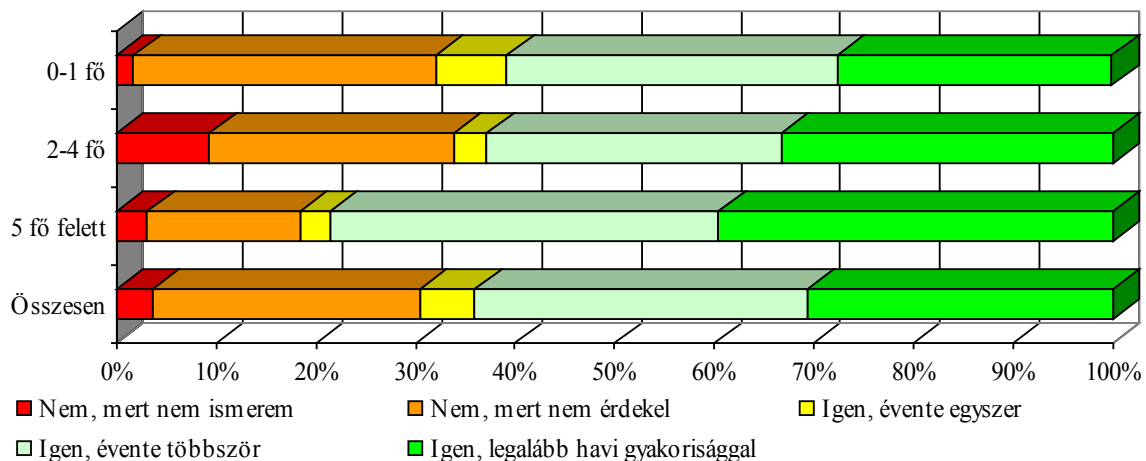
10. ÁBRA AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSEL RENDELKEZŐ ALKALMAZOTTAK ARÁNYA



3.2.3 Városi honlap használata

A vállalatok kétharmada legalább évente többször meglátogatja a www.monor.hu honlapot, ezen cégek mintegy fele (31%) havi gyakorisággal keresi fel a weboldalt. A vállalkozások 6%-a csak évente legfeljebb egyszer nézi meg a website-ot, 4%-a azért nem látogatja, mert nem tud a létezéséről, **27%-át viszont egyáltalán nem érdekli a honlap.**

11. ÁBRA SZOKTA ÖN LÁTOGATNI A WWW.MONOR.HU HONLAPOT?



A honlapot látogatók túlnyomó többsége tájékozási, illetve információszerzési céllal keresi fel a weboldalt, ezenkívül még a nyomtatványok letöltését említették számottevő arányban.

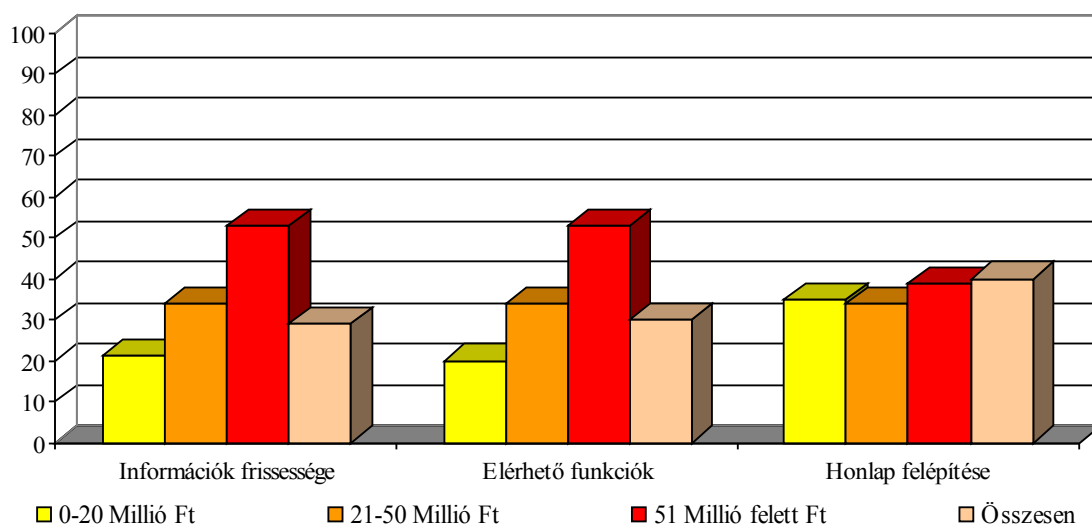
A városi honlapot látogató vállalatokat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy mennyire elégedettek az önkormányzat honlapjának szolgáltatásaival, fejlettségével. A kapott válaszokat egy -100-tól +-100-ig

terjedő egyenlegskálán értékeltük, ahol a -100 jelentése egyáltalán nem elégedett, a +100 jelentése pedig teljes mértékben elégedett.

A cégek mind a három vizsgált területtel viszonylag elégedettek, ebből a honlap felépítését (4 pont) valamivel jobbra értékelték, mint az információk frissességét (29 pont) és az elérhető funkciókat (30 pont).

A vállalat létszáma és ágazati hovatartozása nem mutat egyértelmű összefüggést a honlappal való elégedettséggel, ugyanakkor árbevétel szerint azt láthatjuk, hogy a forgalom növekedésével fokozatosan emelkedik a weboldallal való elégedettség.

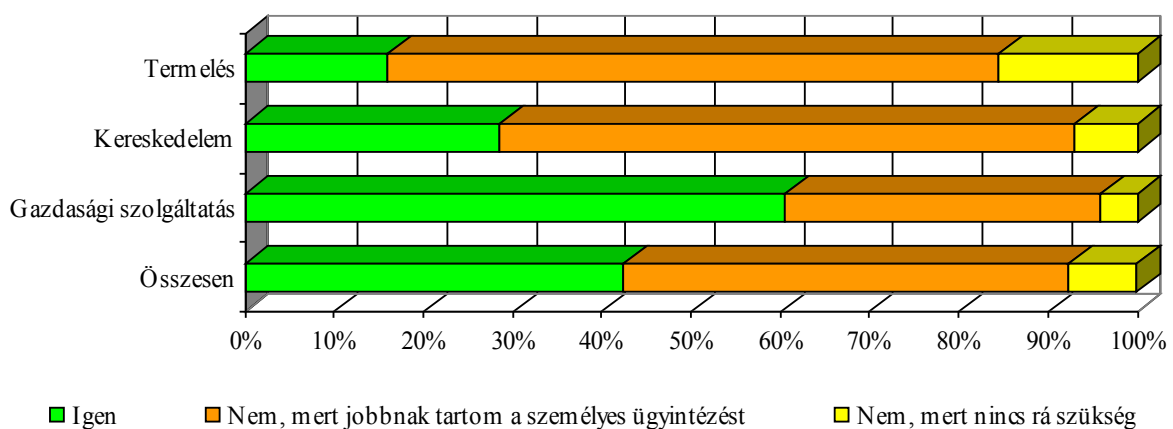
12. ÁBRA AZ ÖNKORMÁNYZAT HONLAPJÁVAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG



Az önkormányzati honlapról való nyomtatványletöltés jelentheti az első lépést az elektronikus ügyintézés felé való elmozdulás útján, ennek megfelelően fontos kérdés, hogy a vállalatok miként viszonyulnak ehhez a lehetőséghez. **Az önkormányzat honlapját látogató monori vállalkozások 43%-a szokott nyomtatványokat letölteni az önkormányzat weboldaláról**, 50%-a azért nem él ezzel az opcióval, mert a személyes ügyintézésben jobban bízik, 7%-ának pedig még nem volt szüksége rá. Az alkalmazottak számának növekedésével jellemzően csökken a nyomtatványokat letöltők aránya, illetve nő a személyes ügyintézés preferálók és a szolgáltatás szükségét nem érzők hányada. Az ágazatok között is jelentős eltéréseket tapasztalhatunk, a leginkább

a gazdasági szolgáltatásokat végzők veszik igénybe az önkormányzati honlapok ezen szolgáltatását (61%), a kereskedelemben működők körében már csak ennek fele (29%), a termelésben pedig már csak negyede (16%) a megfelelő arány. A kapott eredmények arra utalnak, hogy a kisebb vállalatok már felismerték az elektronikus ügyintézésben rejlő lehetőségeket és előnyöket, míg az 5-nél több fős cégeknél még nagyobb a visszatartó erő az elektronikus úttal szemben.

13. ÁBRA AZ ÖNKORMÁNYZATI NYOMTATVÁNYOK LETÖLTÉSE



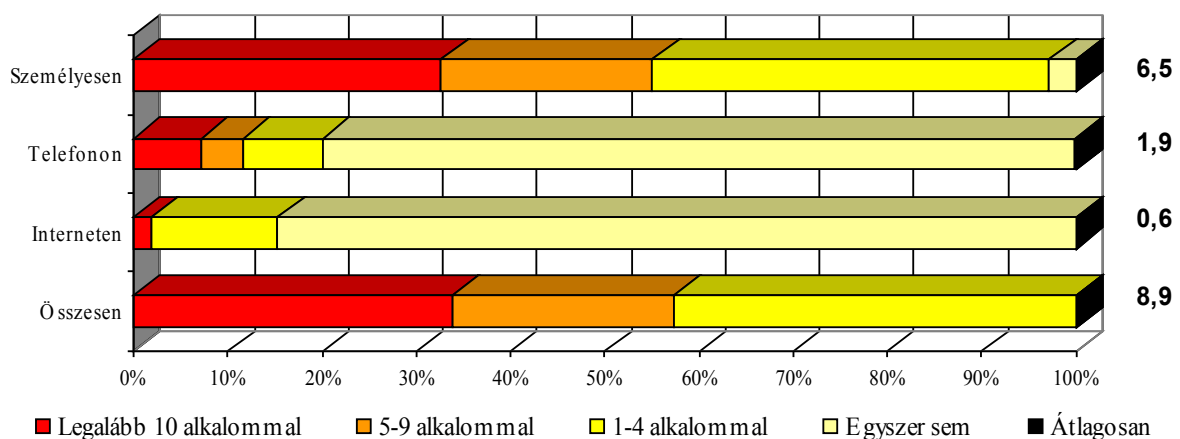
Az elektronikus ügyintézés következő szintjét a kérelmek, nyomtatványok online módon való benyújtása képezi, az eredmények alapján a vállalatok többsége nyitott ennek irányába. **A cégek 90%-a szívesen venné, ha internetes úton nyújthatna be kérelmet a hivatal felé,** illetve ilyen módon nyomon követhetné ügyének sorsát. A cégek által adott válaszok egységesek voltak. Nem volt számottevő különbség a különböző szektorok és különböző méretű vállalkozások között. A lehetőségtől ódzkodók többsége itt is azt hozta fel indokként, hogy jobban bízik a személyes ügyintézésben.

3.2.4 Önkormányzati ügyintézés

A monori telephellyel rendelkező vállalatok az elmúlt 3 évben átlagosan 6-7-szer intéztek ügyet személyesen a helyi polgármesteri hivatalban, 2-szer telefonon és kevesebb, mint egyszer interneten, összességében mintegy 9 ügyintézés jutott egy ügyet intéző cégre. A számok jól érzékeltetik, hogy még mindig a személyes eljárás a leggyakoribb, a

cégek 42%-ánál 1-4 alkalommal, 56%-ánál legalább 5-ször, 33%-ánál legalább 10-szer került sor személyes ügyintézésre. A telefonos megoldás már jóval ritkább, ezt csak a vállalkozások 20%-a vette igénybe, közülük 8% csak 1-4 alkalommal, 4%-uk 5-9 alkalommal és csak 7% használta ezt az ügyintézési formát ennél többször. Az online ügyintézés csak a vállalatok 15%-ánál fordult elő, akkor is többnyire legfeljebb 4 alkalommal. Megállapítható, hogy a cég méretének növekedésével fokozatosan előtérbe kerül a telefonos ügyintézés iránti igény, míg a legkisebb vállalkozások túlnyomó többségében a személyes kapcsolatfelvételt preferálják. A 0-1 fős vállalkozások 15%-a intézett telefonon ügyet az elmúlt 3 évben, a 2-4 főseknek 25%-a, míg az 5 fővel vagy annál több alkalmazottal rendelkező cégek esetében a megfelelő érték 34%.

3. ÁBRA HÁNY ALKALOMMAL INTÉZETT ÖN ÜGYET TELEPÜLÉSE POLGÁRMESTERI HIVATALÁBAN AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN?

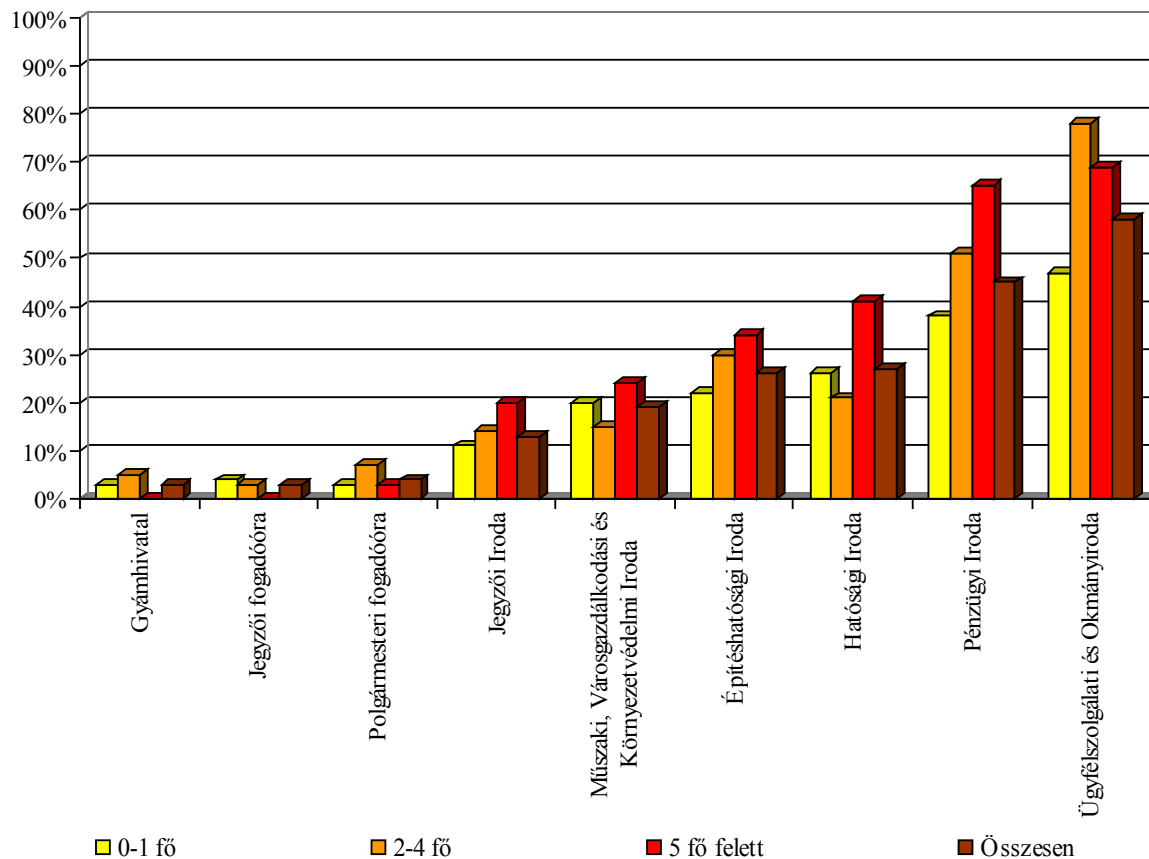


A polgármesteri hivatalban az elmúlt 3 évben ügyet intéző cégek legnagyobb arányban az Ügyfélszolgálati és Okmányirodát keresték fel (58%), ezt követi a Pénzügyi Iroda (45%), a Hatósági Iroda (27%), az Építésügyi Iroda (26%) és a Műszaki, Városgazdálkodási és Környezetvédelmi Iroda (19%). A többi iroda esetében 15% alatti volt a látogatottság. A vállalati hivatali ügyintézés legkevésbé a Jegyzői Irodát (13%) és a Gyámhivatalt (3%) érintette. A kérdések között szerepelt még a polgármesteri és a jegyzői fogadóóra, amit a monori cégek 4%-a, illetve 3%-a keresett fel a kérdéses időszakban.

A foglalkoztatottak létszáma, illetve az árbevétel növekedésével párhuzamosan jellemzően emelkedett az egyes irodák látogatottsága. A termelő szektorba

tartozó cégek szinte mindegyik irodát átlag feletti arányban keresték fel, míg a kereskedelmi vállalkozások esetében az Ügyfélszolgálati és Okmányiroda kivételével mindenhol átlag alatti volt a látogatási arány.

4. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSSEL ÉRINTETT IRODÁK LÁTOGATOTTSÁGA

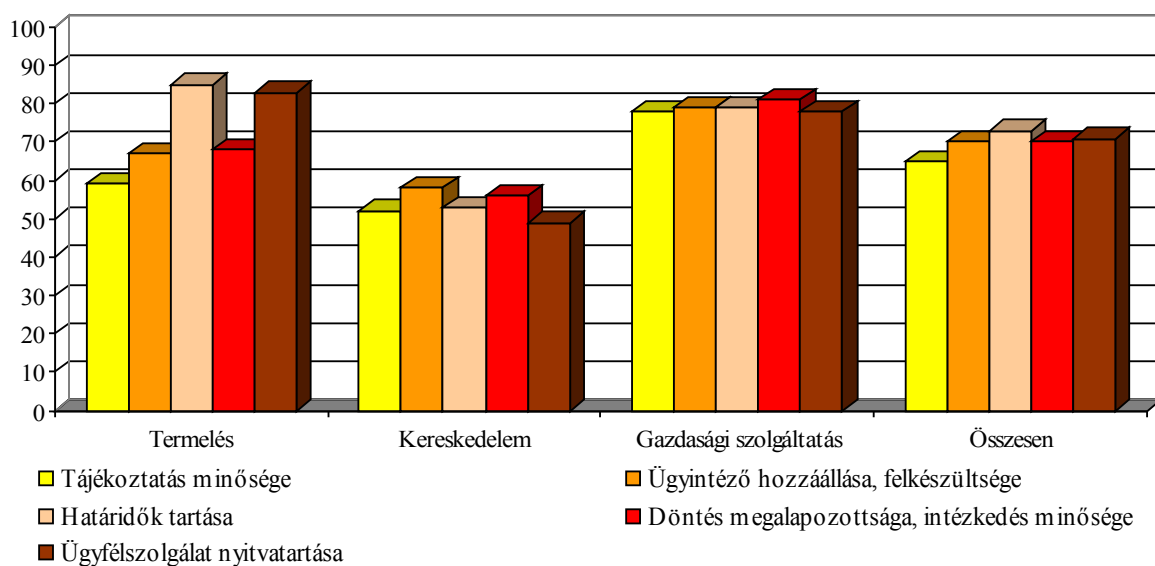


Az ügyet intéző vállalatokat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy mennyire elégedettek a polgármesteri hivatalban való ügyintézással az alábbi szempontok szerint: tájékoztatás minősége, ügyintéző hozzáállása, határidők tartása, esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége valamint az ügyfélszolgálat nyitvatartása. A kapott válaszokat a fentebb már bemutatott -100-tól +-100-ig terjedő egyenlegskálán értékeltük, ahol a -100 jelentése egyáltalán nem elégedett, a +100 jelentése pedig teljes mértékben elégedett.

Az Ügyfélszolgálati és Okmányiroda kapcsán a megkérdezett vállalatok összességében mindegyik tényező alapján elégedettek a hivatali

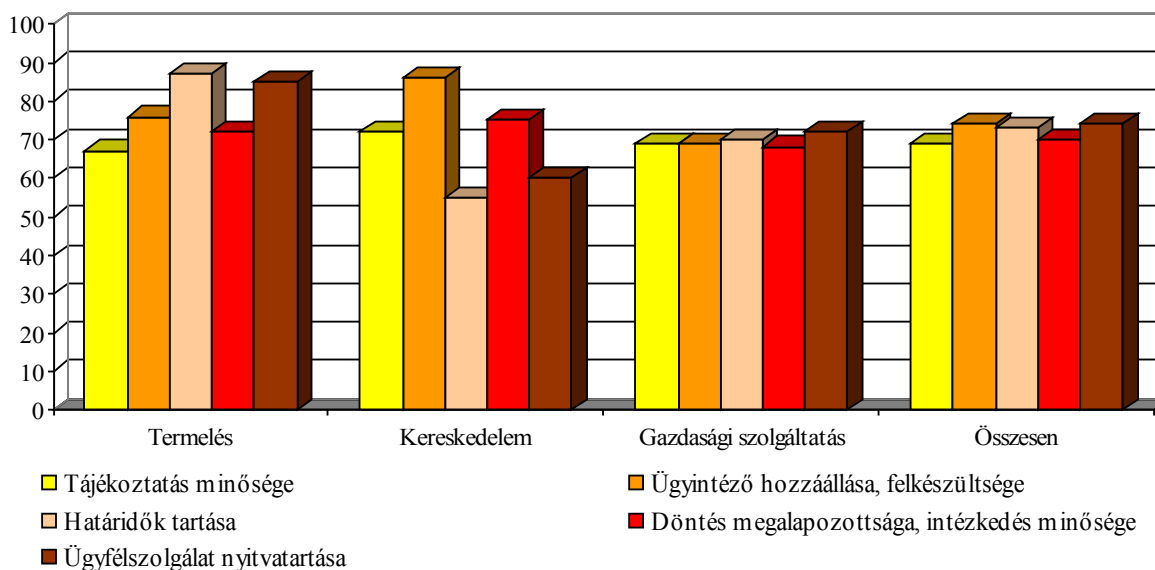
ügyintézésel. A cégek a legtöbb pontot a határidők betartására adták (73 pont), de ehhez nagyon közelire értékelték az ügyfélszolgálat nyitvatartását (71), a döntés megalapozottságát (70 pont), az ügyintéző hozzáállását (70 pont) és a kapott tájékoztatás minőségét (65 pont). A cég mérete szerint nem található egyértelmű összefüggés a vizsgált kérdésben, ugyanakkor ágazati szektorok szerint már tapasztalható némi eltérés, ez az alábbi ábrán látható.

5. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS OKMÁNYIRODÁBAN



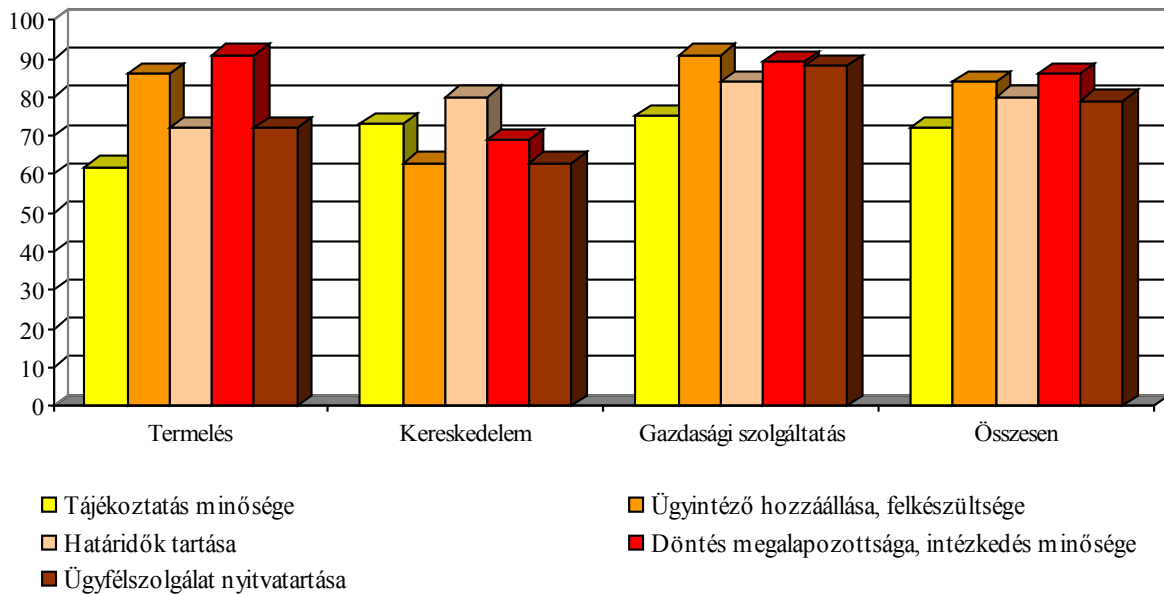
A Pénzügyi Irodát illetően a vállalkozások összességében mindegyik tényező alapján elégedettek a hivatali ügyintézésel. A legmagasabb pontszámot az ügyfélszolgálat nyitvatartása és az ügyintézők hozzáállása kapta (74 pont), de ehhez nagyon hasonló értékek találhatóak a határidők betartása (73), a döntés megalapozottsága (70 pont) és a kapott tájékoztatás minősége mellett is (69 pont). A cég mérete szerint nincs egyértelmű összefüggés a vizsgált kérdésben, ugyanakkor ágazati szektorok szerint már tapasztalható némi eltérés, ez az alábbi ábrán látható.

6. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG A PÉNZÜGYI IRODÁBAN



A Hatósági Iroda kapcsán a megkérdezett vállalatok összességében mindegyik tényező alapján nagyon elégedettek a hivatali ügyintézéssel. A cégek a legtöbb pontot a döntés megalapozottságára adták (86 pont), de ehhez nagyon közelire értékelték az ügyintéző hozzáállását (84), a határidők betartását (80 pont) és az ügyfélszolgálat nyitvatartását (79) és egy kissé rosszabbra a kapott tájékoztatás minőségét (72 pont). A létszám és az árbevétel szerint nem található érdemi összefüggés a vizsgált kérdésben, ugyanakkor ágazati szektorok szerint már van némi eltérés, ezt mutatja az alábbi ábra.

7. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG A HATÓSÁGI IRODÁBAN

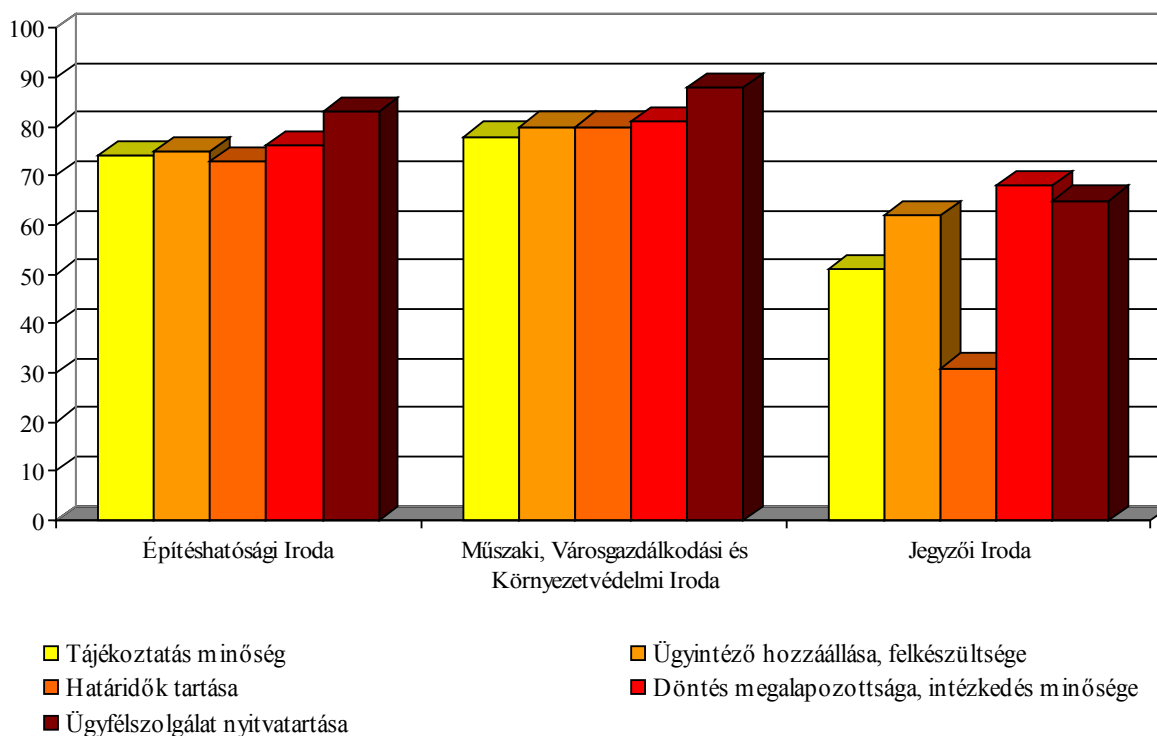


A **többi iroda** esetében az érdemi válaszok relatíve alacsony száma miatt a részletes bontások nem nyújtanak megbízható eredményt, ezért ezeknél csak az összesített számokat mutatjuk be.

Az Építéshatósági Irodát tekintve a vállalatok összességében mindegyik tényező alapján elégedettek a hivatali ügyintézéssel, ugyanez mondható el a Műszaki, Városgazdálkodási és Környezetvédelmi Irodáról is, előbbinél 73 és 83, utóbbinál 78 és 88 között mozognak a kapott értékek. A Jegyzői Irodát tekintve már jobban megoszlanak a vélemények, a határidők tartását kivéve (31) ugyanakkor itt is többnyire elégedettek a vizsgált szempontokkal.

A polgármesteri fogadóóra, a jegyzői fogadóóra és a Gyámhivatal kapcsán a válaszok száma semmilyen érdemi következtetésre nem elegendő, így ezeket nem is szerepeltetjük az ábrán. Itt annyit érdemes megjegyezni, hogy a polgármesteri fogadóóra időpontjával alapvetően elégedettek voltak, míg a jegyzői fogadóóra időpontját illetően már kevésbé voltak egyöntetűek a válaszok.

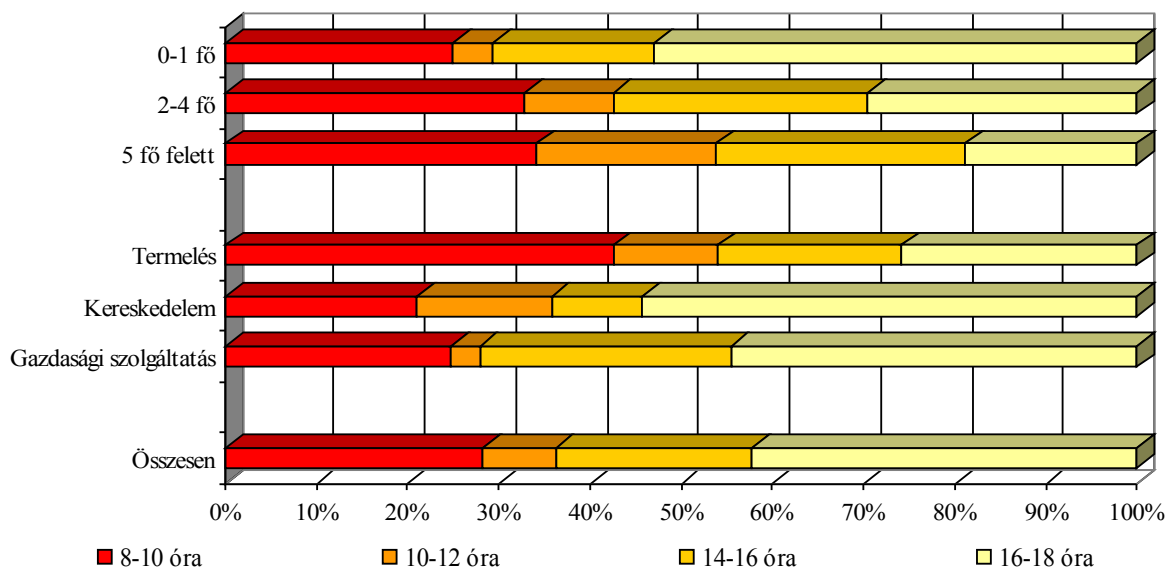
8. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG AZ EGYES IRODÁKBAN
(A LÁTOGATOTTSÁGI SORREND SZERINT)



Az ügyfélfogadásra leginkább a 16-18 óra közötti (42%) időszavat tartanak megfelelőnek az ügyintézők, ezt követi a reggel 8-10 óra (28%) és a 14-16 óra (22%), míg a legalkalmatlanabb intervallumnak a 10-12 óra bizonyult (8%). Az alkalmazottak száma szerinti bontásban a munkavállalók számának növekedésével párhuzamosan emelkedik a 8-16 óra közötti ügyintézés preferálók aránya, míg a 16-18 óra közöttit előnyben részesítők hányada jelentősen csökken.

Ágazatok szerint az látható, hogy a termelő szektorban tevékenykedők inkább a délelőtti, a kereskedelemben és a szolgáltatásokban működők pedig inkább a késő délutáni ügyintézés támogatnák szívesebben.

9. ÁBRA MELY IDŐPONT LENNE ÖNNEK A LEGALKALMASABB ÜGYFÉLFOGADÁSRA?



Az ügyet intéző cégeket megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy a Polgármesteri Hivatal előterében elhelyezett eligazító táblák és feliratok mennyire segítik a hivatalon belüli tájékozódást, az 1-es jelentése az érték egyáltalán nem segítenek az 5-ös érték jelentése pedig a teljes mértékben segítenek. A kapott válaszokat a fentebb már bemutatott -100-tól +-100-ig terjedő egyenlegskálán értékeltük, ahol a -100 jelentése egyáltalán nem segíti, a +100 jelentése pedig teljes mértékben segíti.

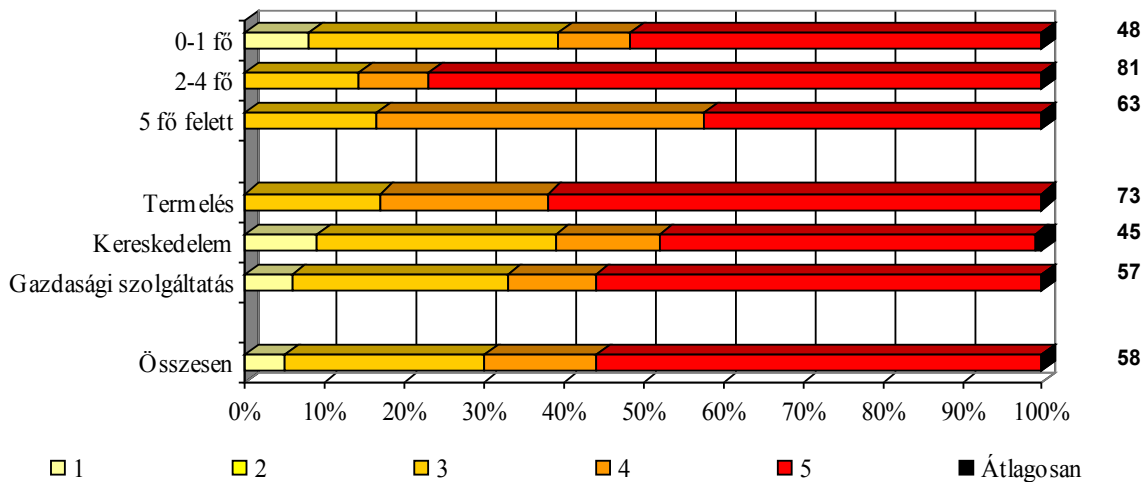
A kapott eredmények azt mutatják, hogy a cégek elégedettek a kihelyezett eligazító táblákkal (átlagosan 58 pont). Az 1-től 5-ig terjedő skálán mindössze a vállalkozások 5%-a adott 1 pontot a tájékoztató táblákra, 2 pontot egyáltalán nem osztottak, 25%-a mondott 3 pontot, 14%-a 4 pontot és a cégek több mint fele, 56%-a volt teljesen elégedett.

A létszám-kategóriák közül a 2-4 fős cégek emelkednek ki, ők átlagosan 81-es pontszámot adtak az eligazító táblákra, míg a 0-1 fős cégek az átlagnál elégedetlenebbeknek bizonyultak (48). Az ágazati szektorok szerinti bontásban az látható, hogy a termelésben tevékenykedők az átlagosnál magasabbra, a kereskedelmi cégek átlagosra, míg a gazdasági szolgáltatást végzők átlag alattira értékelték az eligazító táblák tájékozódást segítő szerepét.

A vállalkozások felének okozott már gondot a sorban állás, ezért véleményük szerint ügyfélhívó rendszer bevezetése segítené az ügyintézést. A válaszok

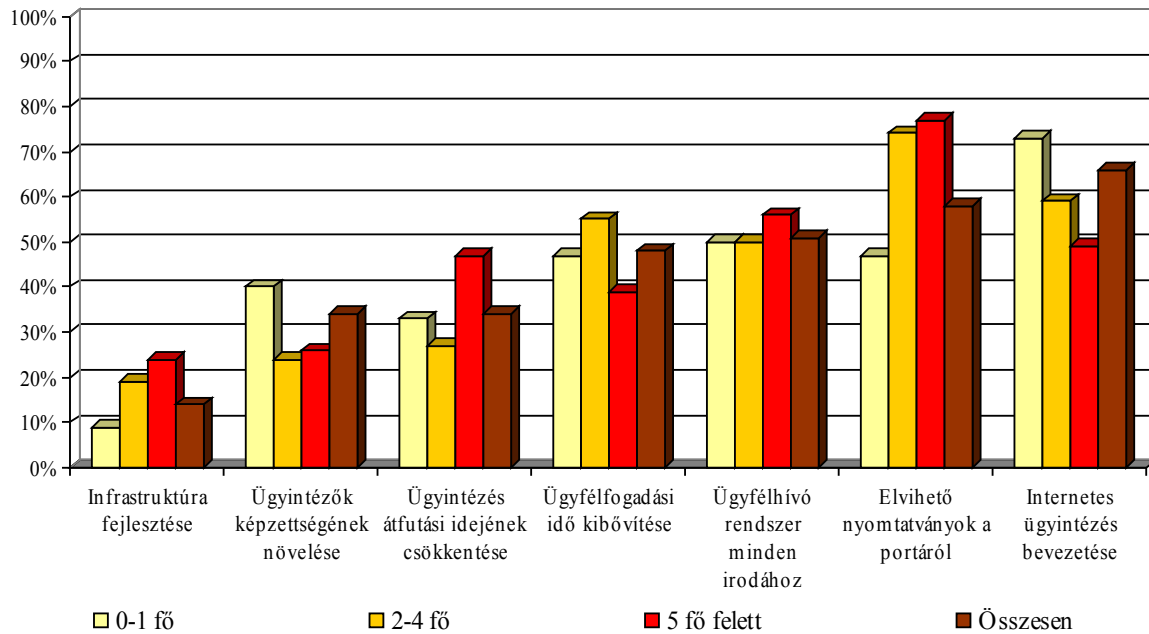
megoszlása független a létszámtól és az ágazattól, viszont az 50 millió forint feletti árbevételű cégeknek az átlagosnál némileg nagyobb problémát jelent a sorban állás.

10. ÁBRA ÖN SZERINT AZ ELŐTÉRBE ELHELYEZETT ELIGAZÍTÓ TÁBLÁK ÉS A FELIRATOK SEGÍTETTÉK-E A HIVATALON BELÜLI TÁJÉKOZÓDÁST?



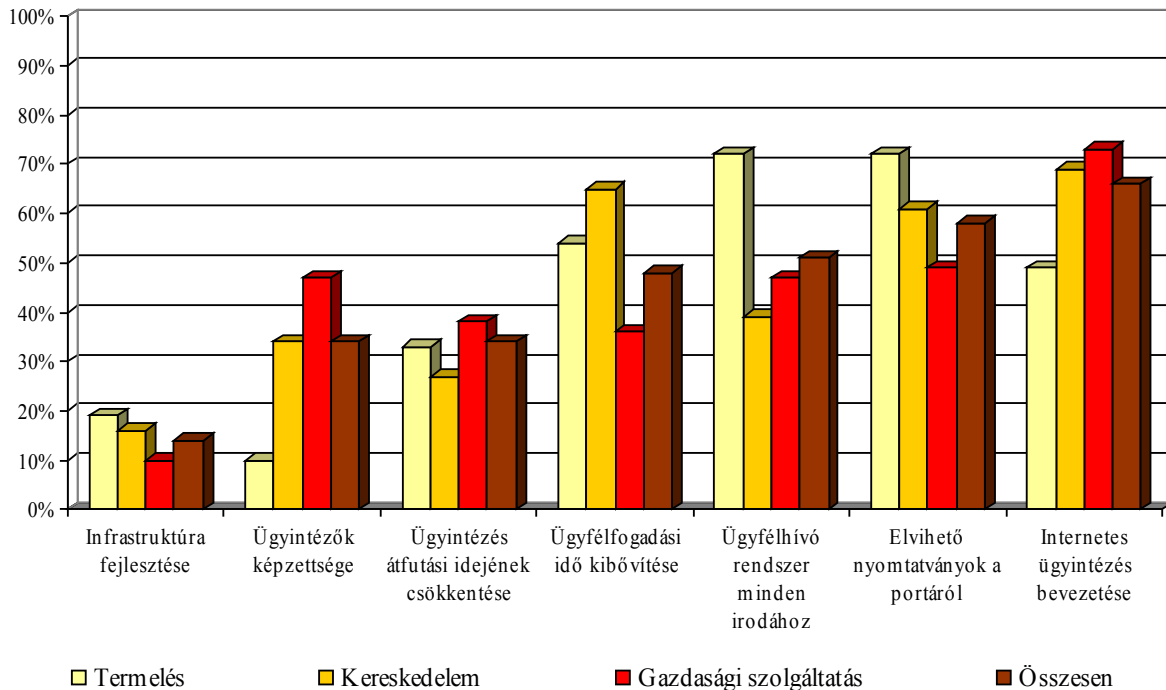
Az ügyintéző cégeket megkértük, hogy válasszanak ki 3 olyan intézkedést az általunk felkínált listából, amelynek megvalósulását szívesen látnák a Hivatalban. Az első két helyen az internetes ügyintézés bevezetése és a portárról elvihető nyomtatványok szerepelnek, ezeket a vizsgált kör 66%-a és 58%-a jelölte meg. Harmadik és negyedik helyen az ügyfélhívó rendszer minden irodához és az ügyfélfogadási idő kibővítése található, a vizsgált vállalatok mintegy fele (51 és 48%-a) örülne ezeknek a változásoknak.

11. ÁBRA AZ ALÁBBIAK KÖZÜL MELYEK AZOK AZ INTÉZKEDÉSEK, AMELYEKET SZÍVESEN LÁTNA, HA MEGVALÓSULNA A POLGÁRMESTERI HIVATALBAN?
(LÉTSZÁM SZERINT, 3 INTÉZKEDÉST LEHETETT MEGJELÖLNI)



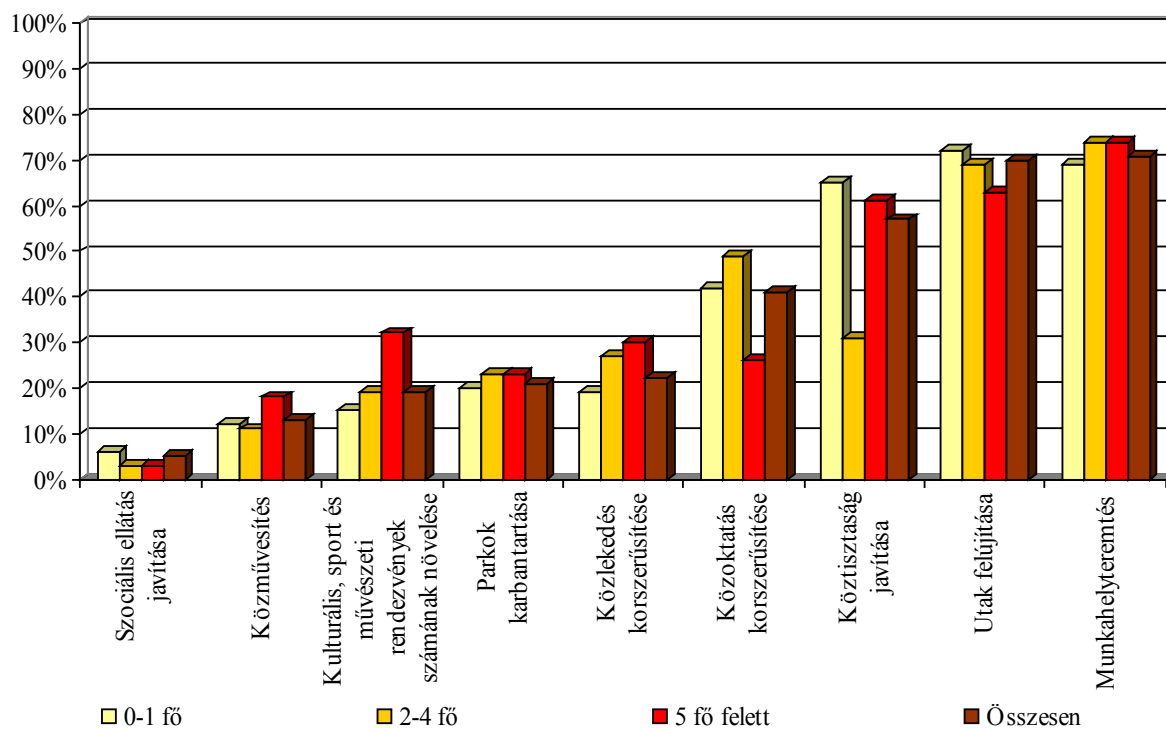
Az ügyintézés átfutási idejének csökkentése és az ügyintézők képzettségének növelése egyaránt 34%-ot kapott, míg az infrastruktúra fejlesztését mindössze 14% jelölte meg. A létszám és az ágazati hovatartozás szerint nincsenek egyértelmű összefüggések, ezen bontások szerinti eredményeket az itt található ábrák tartalmazzák.

12. ÁBRA AZ ALÁBBIK KÖZÜL MELYEK AZOK AZ INTÉZKEDÉSEK, AMELYEKET SZÍVESEN LÁTNA, HA MEGVALÓSULNA A POLGÁRMESTERI HIVATALBAN? (ÁGZAT SZERINT, 3 INTÉZKEDÉST LEHETETT MEGJELÖLNI)

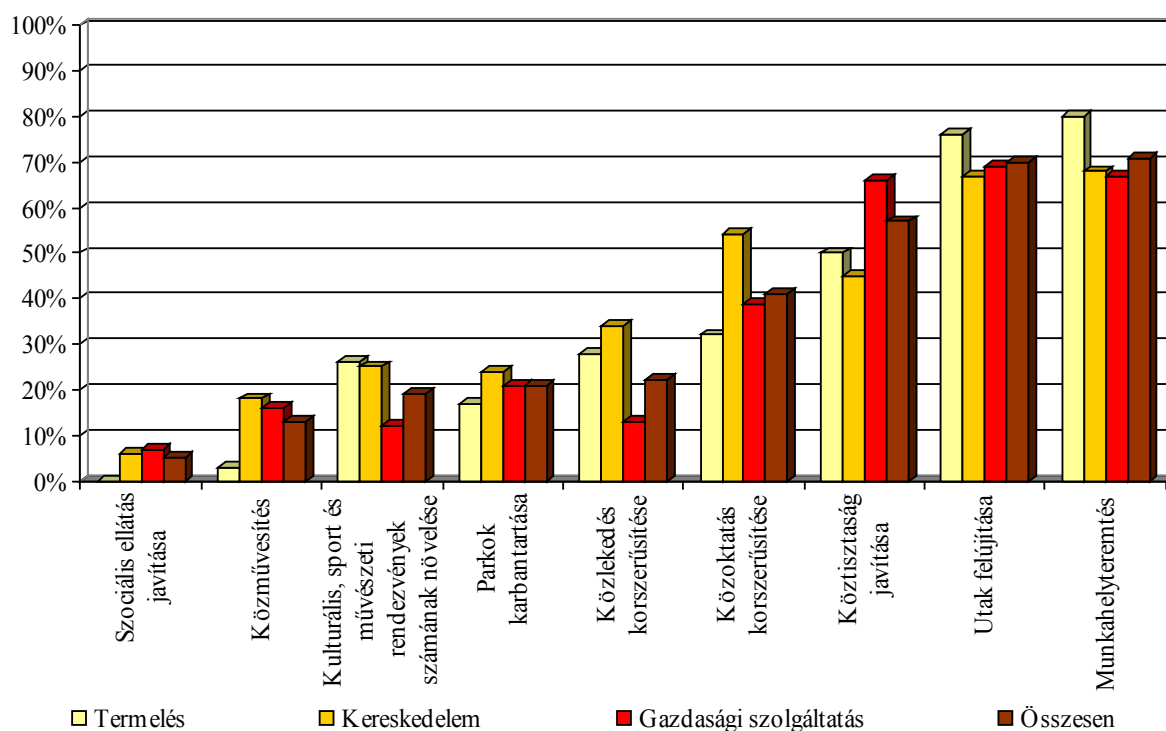


Az ügyintéző vállalatokat megkértük, hogy válasszanak ki 3 olyan intézkedést az általunk felkínált listából, amelynek megvalósulását szívesen látnák Monor városában. Az első két helyen szoros versenyben a munkahelyteremtés és az utak felújítása végzett, ezeket a vizsgált cégek több mint kétharmada jelölte meg (71% és 70%). A köztisztaság javítását a vállalatok 57%-a, a közoktatás korszerűsítését pedig 41%-a említette, ezek az intézkedések ágazattól és létszámtól függően nagy jelentőséggel bírhatnak a jövőben. A közlekedés korszerűsítését, a parkok karbantartását, valamint a kulturális, sport és művészeti rendezvények számának növelését a cégek egyötöde nevezte meg fontos feladatként, a közművesítést 13%, a szociális ellátás javítását pedig 5% tartja fontosnak. A létszám és az ágazati hovatartozás szerint nincsenek egyértelmű összefüggések, ezen bontások szerinti eredményeket az itt található ábrák tartalmazzák.

13. ÁBRA AZ ALÁBBIAK KÖZÜL MELYEK AZOK AZ INTÉZKEDÉSEK, AMELYEKET SZÍVESEN LÁTNA, HA MEGVALÓSULNA A VÁROSBAN? (LÉTSZÁM SZERINT, 3 INTÉZKEDÉST LEHETETT MEGJELÖLNI)



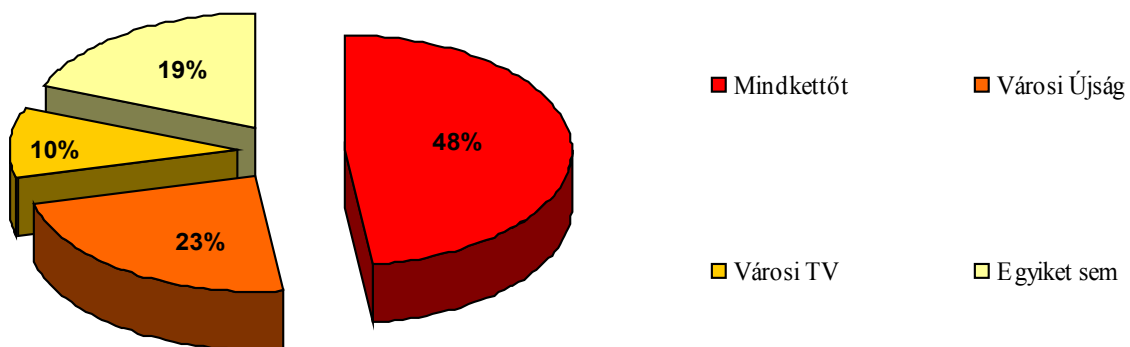
14. ÁBRA az alábbiak közül melyek azok az intézkedések, amelyeket szívesen látna, ha megvalósulna a városban? (létszám szerint, 3 intézkedést lehetett megjelölni)



3.2.5 Média igénybevétele

A vállalatok megkérdezett vezetőinek 23%-a olvassa rendszeresen a Városi Újságot, 10%-a nézi a Városi TV-t, 48%-a mindkettőt figyelemmel követi, míg 19%-a egyáltalán nem foglalkozik ezekkel a médiumokkal. Megállapítható, hogy az 5 fő feletti cégek körében nagyobb érdeklenség tapasztalható a helyi közvetítőket illetően, mint a kisebb vállalkozások esetében. Az eredmények azt jelzik, hogy a cégek vezetői rendszeresen tájékozódnak a helyi média segítségével, a nyomtatott sajtó némileg nagyobb részarányt képvisel, ugyanakkor mindkettőben érdemes lehet az önkormányzattal kapcsolatos híreket, információkat megjelentetni.

15. ÁBRA IGÉNYBE VESZI-E AZ ALÁBBI HELYI MÉDIUMOKAT
INFORMÁCIÓSZERZÉSRE?



3.3 A kapott adatok elemzése - lakosság

3.3.1 Alapsokaság és minta

A monori lakhellyel rendelkező felnőtt lakosság lélekszáma 14.400 körül alakult a felmérés időpontjában, ebből mintegy 6.800 férfi és 7.600 női lakos. Egy másik kutatásunk eredményei alapján a polgármesteri hivatalban ügyet intézők aránya a férfiak esetében 30%, a nők körében pedig 31% körül alakult 2008 végén. Ezen felmérés eredményeinek felhasználásával a kutatás során a továbbiakban a monori illetőségű, az elmúlt 3 évben a polgármesteri hivatalban ügyet intéző felnőtt lakosság körét vizsgáltuk egy olyan **500-as elemszámú minta segítségével, amely megbízhatóan reprezentálja az alapsokaságot nem és életkor szerint.**

A minta kialakításánál ügyeltünk arra, hogy az ügyintézással leginkább érintett 40-49 éves és 50-59 éves korosztály az alapsokaságban megfigyelt arányához képest a mintában nagyobb súlyt kapjon, ugyanakkor a többi korosztály esetében is rendelkezésre álljon az elemezhetőséghez szükséges elemszám. Az alapsokaság pontos nem és életkor szerinti megoszlását súlyozással állítottuk elő.

6. TÁBLÁZAT A MINTA ÉS AZ ALAPSOKASÁG ÖSSZETÉTELE

	Minta		Alapsokaság	
	db	%	db	%
<i>Nem szerint</i>				
Férfi	40	40	2040	47
Nő	60	60	2329	53
<i>Életkor szerint</i>				
18-39 éves	80	16	1859	43
40-59 éves	185	37	1799	41
60 év felett	235	47	712	16
Összesen	500	100	4370	100

Az adott mintanagyság mellett a vizsgálatban nyert adatokról 90 százalékos biztonsággal állítható, hogy legfeljebb **+/-8,7%-kal** térnek el attól, amit az összes monori lakhellyel rendelkező, az önkormányzati hivatalban az elmúlt 3

évben ügyet intéző lakos megkérdezésével kaptunk volna. Ez a mintahiba meghaladhatja a fenti értéket azokban az esetekben, amikor egy megoszlást nem az érintett lakosság összességére, hanem egy kisebb alcsoportra adunk meg.

Az önkormányzati hivatalban ügyet intéző monori felnőtt lakosok 47%-a férfi és 53%-a nő, ezek az arányok gyakorlatilag megegyeznek a teljes felnőtt lakosságban megfigyelhető hányadokkal. A vizsgált lakosság számát, megoszlását és teljes lakosságon belüli arányát korcsoportonként az alábbi táblázat mutatja be.

Az elsődleges elemzési szempontot a megkérdezettek életkora jelentette. A monori hivatalban ügyet intéző lakosság legnagyobb hányada a 30-39 éves korosztályból kerül ki, akik a teljes lakosság 24%-át teszik ki (1047 fő). A hivatalban ügyet intéző lakosság 19%-a a legfiatalabb (18-29 év) korcsoport, míg a legidősebb (60 év felett) korosztály a vizsgált népesség 16%-át adja, abszolút népességük 812 és 712 fő. A 40 és 49 év közöttiek aránya 22% (938 fő), míg az 50-59 éveseké 20%-ot tesz ki (861 fő).

A másodlagos vizsgálati szempontunk a nemek szerinti bontás volt, eszerint a vizsgált lakosság 47%-a, 2040 fő férfi és 53%-a, 2329 fő nő nemű.

A vizsgálat során a mintában az elmúlt 3 évben ügyet intézők és az alapsokaság adatainak segítségével kiszámoltuk az egyes korcsoportokon belüli ügyintézési arányt, illetve hogy ez milyen kormegoszlást jelent az összes ügyet intézőre nézve. Eszerint a legaktívabbak a 40-49 évesek, akiknek 39%-a szokott a polgármesteri hivatalban ügyet intézni. Abszolút értékben mégis a 30-39 éves korosztály tagjai fordulnak meg legnagyobb számban a hivatalban a teljes lakosságban képviselt nagy számuk miatt. A legkevésbé érintett mindkét szempontból a 60 év feletti csoportja, akiknél az ügyintézési arány a legalacsonyabb (20%), az összes ügyet intéző lakosra továbbszámolva arányuk pedig csak 16%. A megkérdezettek közül a 18-29 évesek 28%-a, a 30-39 évesek 36%-a, az 50-59 évesek 34%-a intézett ügyet az elmúlt 3 évben a Polgármesteri Hivatalban. Ez az összes ügyintéző lakosra lebontva 19, 24 és 20%-ot jelent.

7. TÁBLÁZAT A HIVATALBAN ÜGYET INTÉZŐ LAKOSOK SZÁMA ÉS ARÁNYA

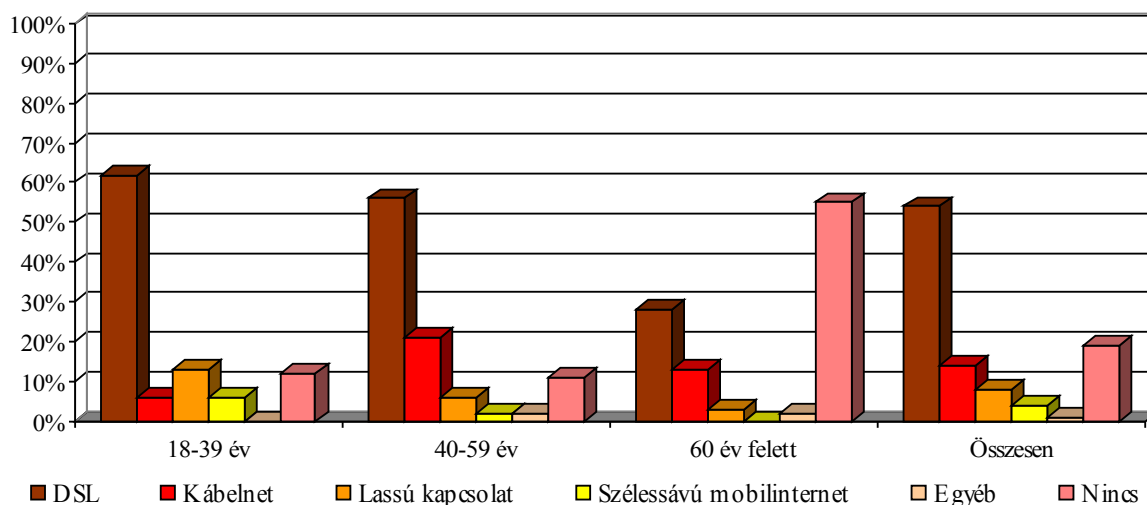
	Teljes lakosság	Ügyet intéző lakosok aránya	Ügyet intéző lakosok száma	Ügyet intéző lakosok megoszlása
18-29 éves	2944	28%	812	19%
30-39 éves	2955	36%	1047	24%
40-49 éves	2396	39%	938	22%
50-59 éves	2536	34%	861	20%
60 év felett	3514	20%	712	16%
Összesen	14345	31%	4370	100%

A nem és kor szerinti megoszlásban nem látható komoly eltérés az egyes csoportok között. A különböző nemű korcsoportok ügyintézési mennyisége közel egyenlő. Jelentősebb eltérés a 18-39 és a 40-49 évesek esetében tapasztalható, előbbiek körében némileg átlag feletti a nők aránya, míg utóbbiaknál az átlagosnál nagyobb a férfiak hányada.

3.3.2 Internet-használat

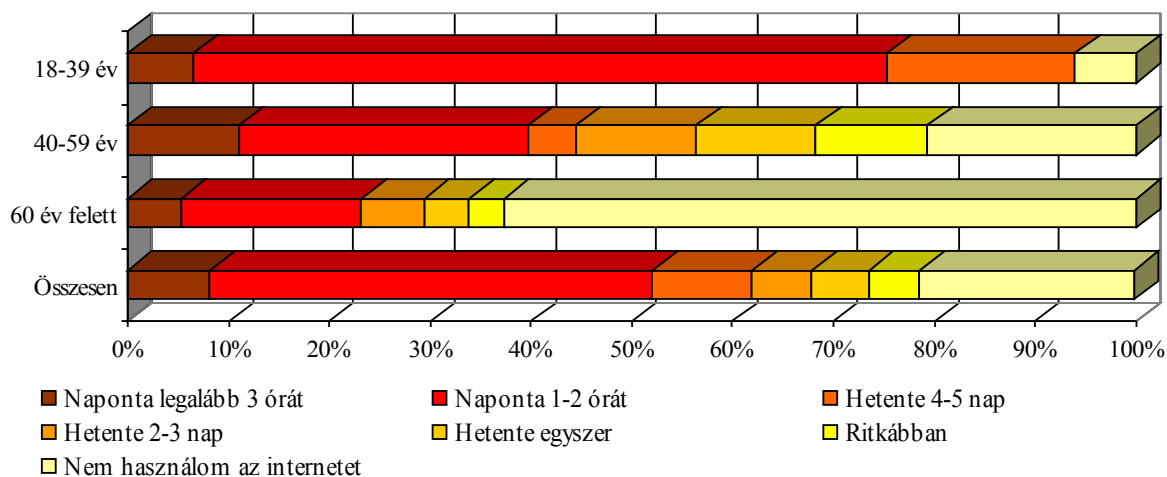
A monori illetőségű, a hivatalban ügyet intéző lakosok 81%-a rendelkezik internet-előfizetéssel, ez mintegy 3500 lakost jelent a 4370-ből (a 3. táblázatban bemutatott, a lakosságnak az elmúlt 3 évben a hivatalban ügyet intéző része). A férfiak 87%-ának van internet-kapcsolata, ezzel szemben a nőknek 76%-a bír internet-csatlakozással. Az életkor növekedésével csökken az internet-előfizetéssel rendelkezők aránya: amíg a 60 év alattiak 88%-ának van internet-hozzáférése, addig a 60 évnél idősebbek körében már csak 45% az ellátottság. **Az internet-hozzáféréssel bírók között a leggyakoribb kapcsolattípus a DSL (67%) és a kábeltelevíziós (kábelnet) csatlakozás (17%),** ezeket követik a lassú (analóg modem, ISDN) kapcsolatok (10%), a szélessávú mobilinternet (5%), és az egyéb kapcsolatok (2%). Az internet-előfizetés hiánya szűk keresztmetszetet jelenthet az elektronikus ügyintézés terjedését illetően, ugyanakkor az internet-ellátottság relatíve magas értéke és évek óta tartó növekedése bizakodásra adhat okot. A fiatalok körében a DSL kapcsolat valamivel magasabb az átlagosnál (62%), a kábelnet pedig a 40-59 éveseknél a legelterjedtebb (21%).

16. ÁBRA AZ INTERNET-ELŐFIZETÉSEK TÍPUSAI



Az érintett lakosság 8%-a tölt napi 3 óránál többet az internet böngészésével, 44%-a napi 1-2 órát internetezik, 10%-a legfeljebb hetente 4-5 napon veszi igénybe a világhálót, 12%-a legfeljebb heti 2-3-szor, 5%-a pedig ennél is ritkábban, míg egyötöde egyáltalán nem használja az internetet. A férfiak körében némileg intenzívebb az internetezés: 85%-uk használja a webet, ebből 54% naponta, míg a nőknek csak 73%-a internetezik, amiből 49% naponta. Az életkor emelkedésével az internetezési gyakoriság fokozatosan csökken: amíg a legfiatalabb korcsoport háromnegyede napi rendszerességgel böngész a webet, addig a 60 év felettek körében ez az arány már csak 23%, továbbá 63%-uk egyáltalán nem használja a világhálót. Az elektronikus ügyintézés szempontjából jó jel, hogy a legtöbb ügyet intéző 30-39 éves korosztály számít a legaktívabb internet-használónak a városban.

17. ÁBRA AZ INTERNET-HASZNÁLAT GYAKORISÁGA

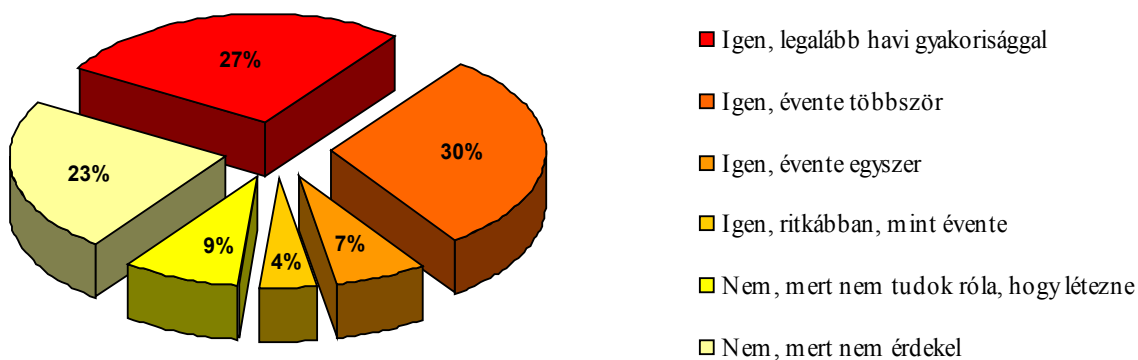


Az internetező lakosok 89%-a rendelkezik e-mail címmel, ez az arány a férfiak körében 86%, a nők esetében pedig 92%. Az elektronikus levelezés használata is összefügg az életkorral, amíg a 40 év alattiak 94%-ának van e-mail címe, addig a 40 évnél idősebbek körében a megfelelő hányad 84%. A kapott eredmények azt mutatják, hogy a fiatalok és a férfiak körében várható legkorábban az elektronikus ügyintézés terjedése.

3.3.3 Városi honlap használata

A vizsgált internetező lakosság több mint fele (57%) legalább évente többször meglátogatja a www.monor.hu honlapot, ennek fele havi gyakorisággal keresi fel a weboldalt (27%). A lakosok 11%-a csak évente legfeljebb egyszer nézi meg a website-ot, 9%-a azért nem látogatja, mert nem tud a létezéséről, **23%-át viszont egyáltalán nem érdekli a honlap.**

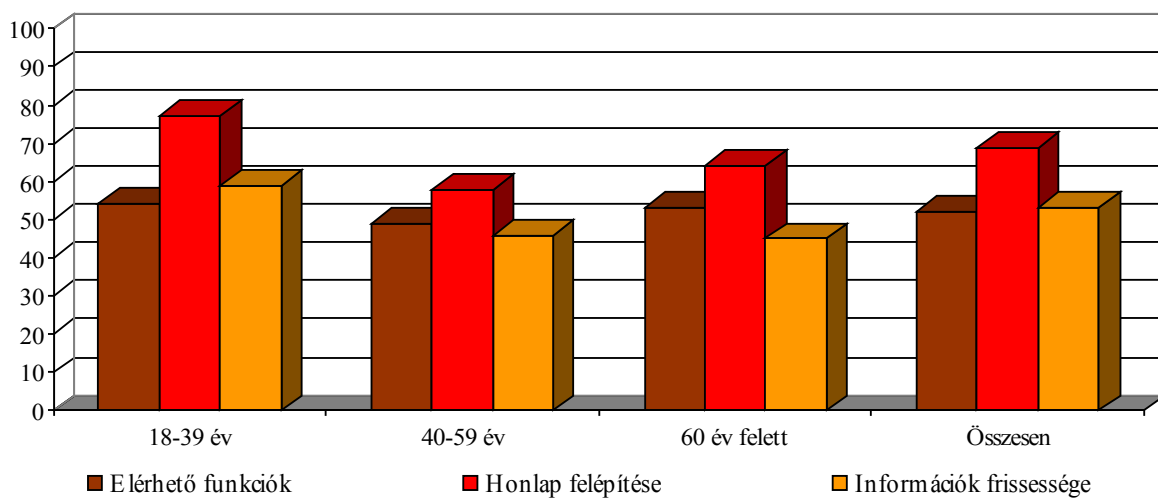
18. ÁBRA SZOKTA ÖN LÁTOGATNI A WWW.MONOR.HU HONLAPOT?



Az érintett lakosság a városi honlapot főként információszerzésre, tájékozódásra használja, amely kiterjed az ügyfélfogadásra, az aktuális rendezvényekre, a városban történő folyamatokra, valamint az aktuális hírekre.

A városi honlapot látogatókat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy mennyire elégedettek az önkormányzat honlapjának szolgáltatásaival, fejlettségével. A kapott válaszokat egy -100-tól +-100-ig terjedő egyenlegskálán értékeltük, ahol a -100 jelentése egyáltalán nem elégedett, a +100 jelentése pedig teljes mértékben elégedett.

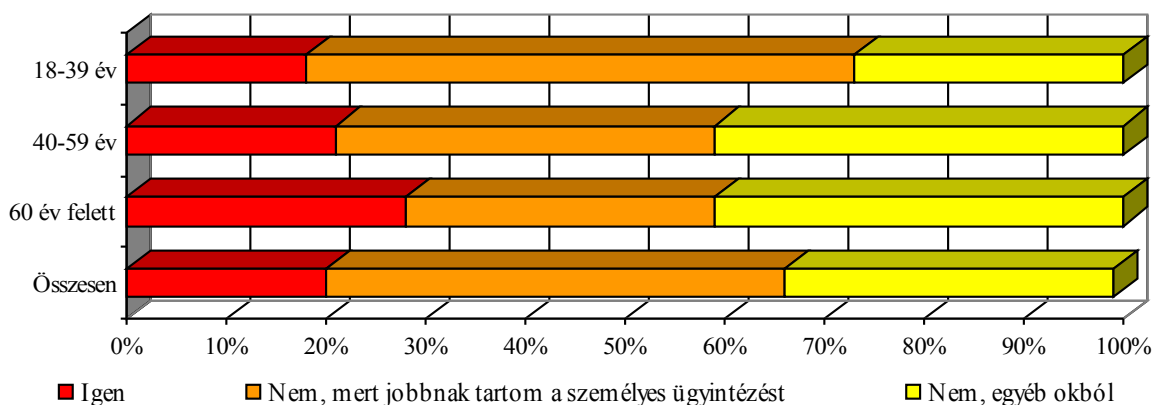
19. ÁBRA AZ ÖNKORMÁNYZAT HONLAPJÁVAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG



Az emberek mind a három vizsgált területtel elégedettek. Az életkor növekedésével a lakosok egyre rosszabbnak értékelték mindegyik szempont szerint a weboldalt. Ebben valószínűleg közrejátszhat, hogy az idősebb korosztályoknak kevesebb tapasztalata van a honlapokkal szemben elvárható követelményekkel kapcsolatban.

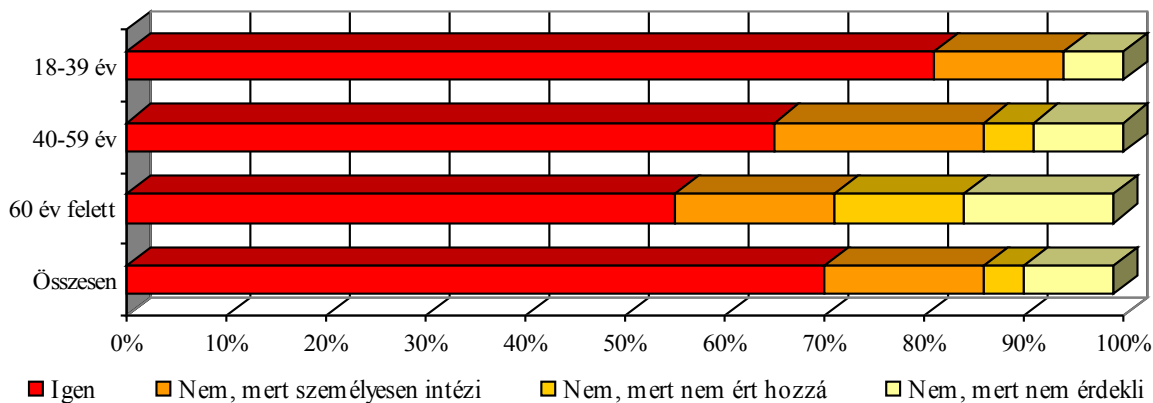
Az önkormányzati honlapról való nyomtatványletöltés fontos lépcsőfokot jelent az elektronikus ügyintézés elterjedése során, ennek megfelelően fontos kérdés, hogy a lakosok miként viszonyulnak ehhez a lehetőséghez. **A honlapot látogató lakosok 20%-a töltött már le nyomtatványokat az önkormányzat weboldaláról,** közel fele azonban azért nem használja ezt a megoldást, mert a személyes ügyintézésben jobban bízik, 33%-a pedig egyéb okból (túlnyomó többségében nincs szüksége rá) nem veszi igénybe ezt a szolgáltatást.

20. ÁBRA SZOKOTT- E NYOMTATVÁNYT LETÖLTENI MONOR VÁROS HONLAPJÁRÓL?



A kapott eredmények arra utalnak, hogy az emberek körében még igen magas a bizalmatlanság az elektronikus ügyintézéssel szemben, többségük egyértelműen a hagyományos, személyes kapcsolatfelvételt favorizálja, az elektronikus útra leginkább a 61 év feletti nyitottak. Amennyiben elmozdulás történik az e-önkormányzatiság irányába kiemelten fontos lesz megismertetni a lakossággal az elektronikus forma előnyeit, illetve meggyőzni őket annak biztonságáról.

21. ÁBRA HA LEHETNE, AKKOR NYÚJTANA-E BE KÉRELMEK INTERNETES ÚTON, JÓNAK TARTANÁ-E, HA ÍGY NYOMON KÖVETHETŐ LENNE KÉRELMEK SORSA?



Az elektronikus ügyintézés következő szintjét a kérelmek, nyomtatványok online módon való benyújtása képezi, az eredmények alapján a lakosok közel háromnegyede nyitott ennek irányába. **A lakosok 70%-a szívesen venné, ha internetes úton nyújthatna be kérelmet a hivatal felé,** illetve ilyen módon nyomon követhetné ügyének sorsát. A lehetőségtől tartózkodók döntő hányada (az összes érintett 16%-a) itt is azt hozta fel érvként, hogy jobban bízik a

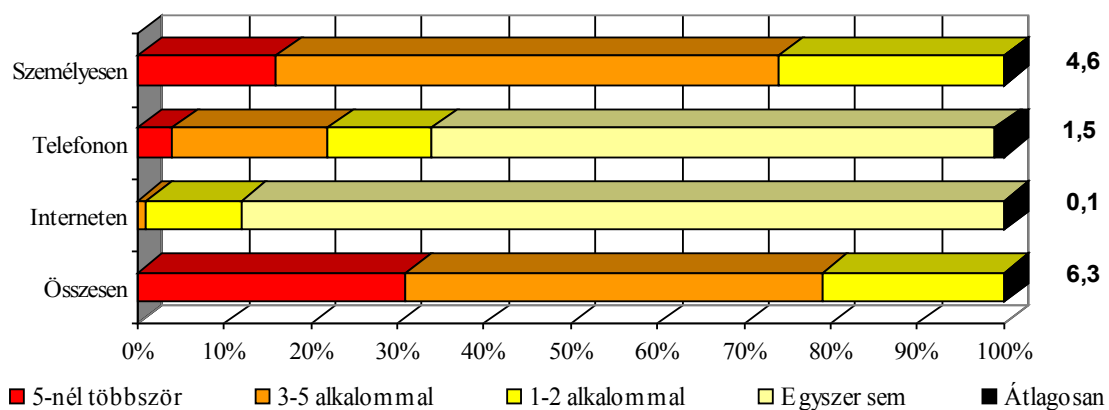
személyes ügyintézésben, 5% állítása szerint nem ért az internethez, 9%-át pedig nem érdekli ez a megoldás.

Az eddigiekhez hasonlóan az online ügyintézés iránti fogadókészség is fokozatosan gyengül az életkor emelkedésével. A ténylegesen online megoldást választók száma várhatóan lassan, évek alatt közelíti meg az azt tervezők számát, amit az önkormányzat a lakosok bizalmának megnyerésével közérthető leírásokkal és könnyen használható felületek kiépítésével gyorsíthat.

3.3.4 Önkormányzati ügyintézés

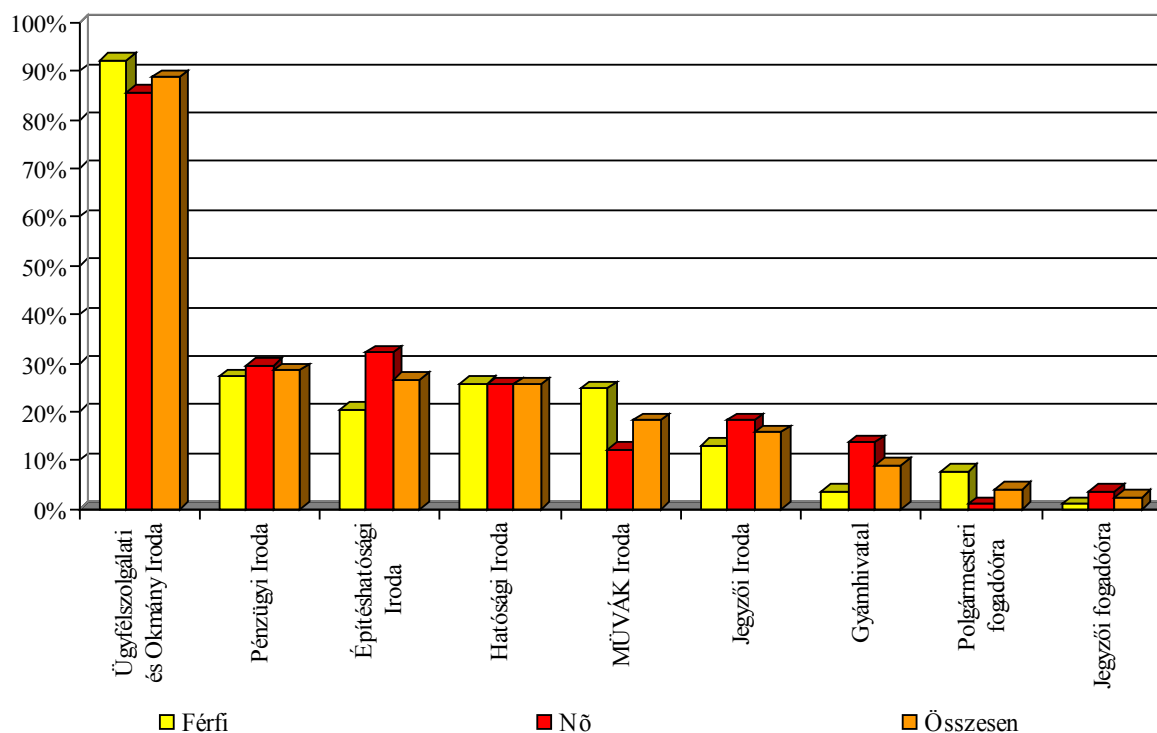
A vizsgált lakosok az elmúlt 3 évben átlagosan közel 5-szor intéztek ügyet személyesen a helyi polgármesteri hivatalban, közel 2-szer telefonon és kevesebb mint egyszer interneten, összességében közel 6 ügyintézés jutott egy ügyet intéző lakosra. A számok jól érzékeltetik, hogy még mindig a személyes eljárás a leggyakoribb, a lakosok közel háromnegyedénél legalább 3-szor, 16%-ánál pedig legalább 6-szor került sor személyes ügyintézésre. A telefonos megoldás már jóval ritkább, ezt csak a lakosok 35%-a vette igénybe, míg az online ügyintézés csak az emberek 12%-ánál fordult elő, akkor is jellemzően 1-2 alkalommal. Megállapítható, hogy az életkor növekedésével fokozatosan előtérbe kerül a telefonos ügyintézés, míg az online ügyintézés még nagyon ritkának mondható (12%). Az is jól látható, hogy a férfiak inkább a személyes ügyintézészt részesítik előnyben, míg a nők szívesen veszik fel a kapcsolatot a hivattal telefonon keresztül.

22. ÁBRA HÁNY ALKALOMMAL INTÉZETT ÖN ÜGYET TELEPÜLÉSE POLGÁRMESTERI HIVATALÁBAN AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN?



A polgármesteri hivatalban az elmúlt 3 évben ügyet intéző lakosok legnagyobb arányban a Ügyfélszolgálati és Okmány Irodát keresték fel (89%), ezt követi a Pénzügyi Iroda (28%), a Építéshatósági Iroda (27%), a Hatósági Iroda (25%) és a Jegyzői Iroda (15%) míg a többi iroda esetében 10% körüli vagy ennél alacsonyabb volt a látogatottság.

23. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSSEL ÉRINTETT IRODÁK LÁTOGATOTTSÁGA

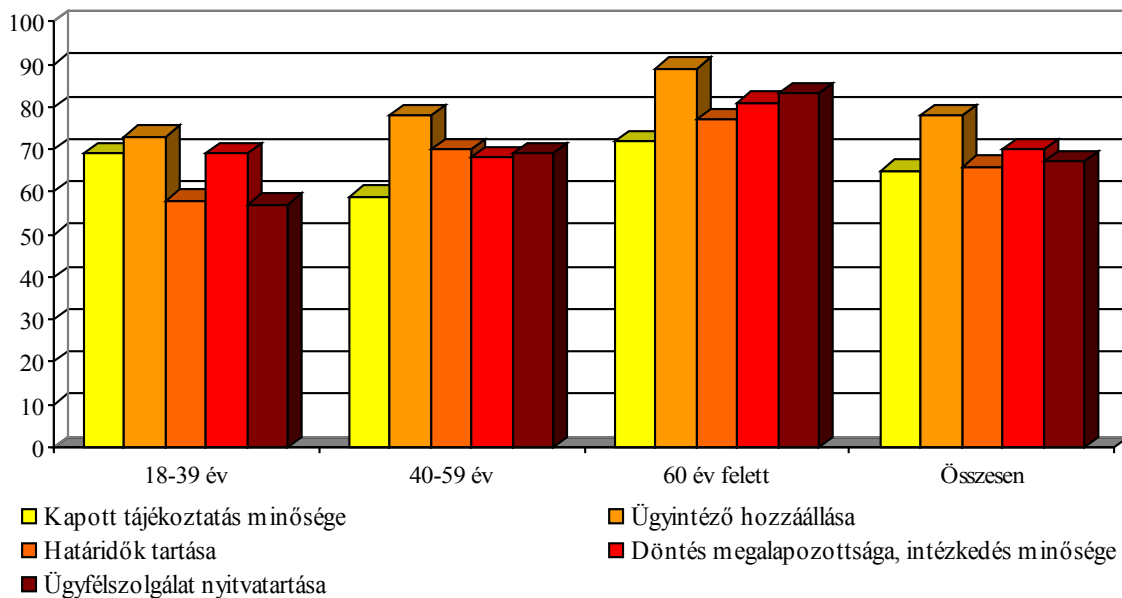


Az ügyet intéző lakosokat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy mennyire elégedettek a polgármesteri hivatalban való ügyintézással az alábbi szempontok szerint: tájékoztatás minősége, ügyintéző hozzáállása, határidők tartása, esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége valamint az ügyfélszolgálat nyitvatartása. A kapott válaszokat a fentebb már bemutatott -100-tól +100-ig terjedő egyenlegskálán értékeltük, ahol a -100 jelentése egyáltalán nem elégedett, a +100 jelentése pedig teljes mértékben elégedett.

Az Ügyfélszolgálati és Okmány Irodát tekintve a lakosok összességében mindegyik tényező alapján abszolút pozitív módon nyilatkoztak a hivatali ügyintézésről (65-78 közötti értékek). A lakosok az irodán az ügyintézők hozzáértésért értékelték a legjobbra (78 pont), ezt követi a döntés

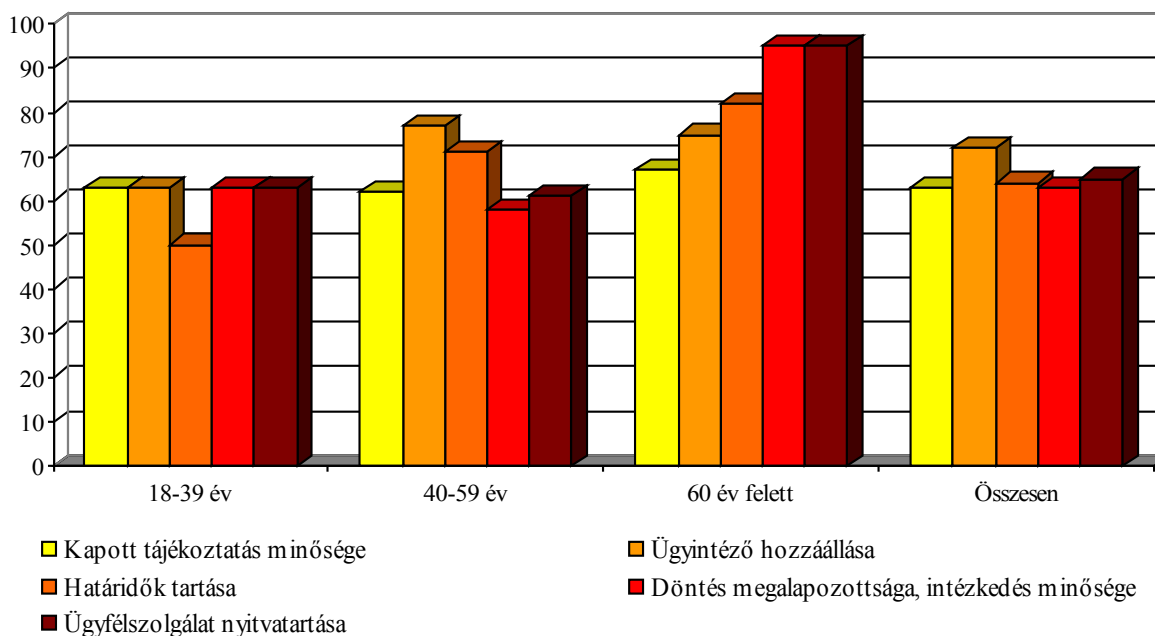
megalapozottsága (70 pont), az iroda nyitvatartási ideje (67 pont), a határidők betartása (66 pont) és a kapott a kapott tájékoztatás minősége.

24. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉssel VALÓ ELÉGEDETTSÉG AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS OKMÁNY IRODÁBAN



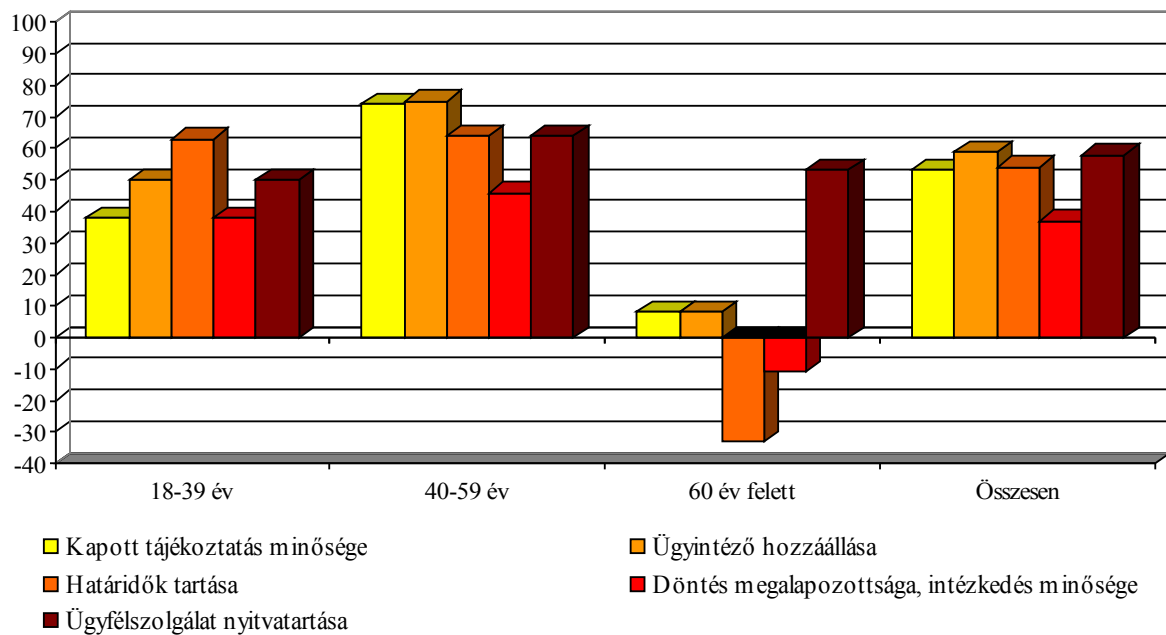
A Pénzügyi Iroda kapcsán a lakosok összességében szintén mindegyik tényező alapján elégedettek a hivatali ügyintézéssel. A lakosok az irodán az ügyintézők hozzáértésért értékelték a legjobbra (72 pont), ezt követi a az iroda nyitvatartási ideje (65 pont), a határidők betartása (64 pont) valamint a döntés megalapozottsága és a kapott a kapott tájékoztatás minősége (63-63 pont).

25. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉssel VALÓ ELÉGEDETTSÉG A PÉNZÜGYI IRODÁBAN



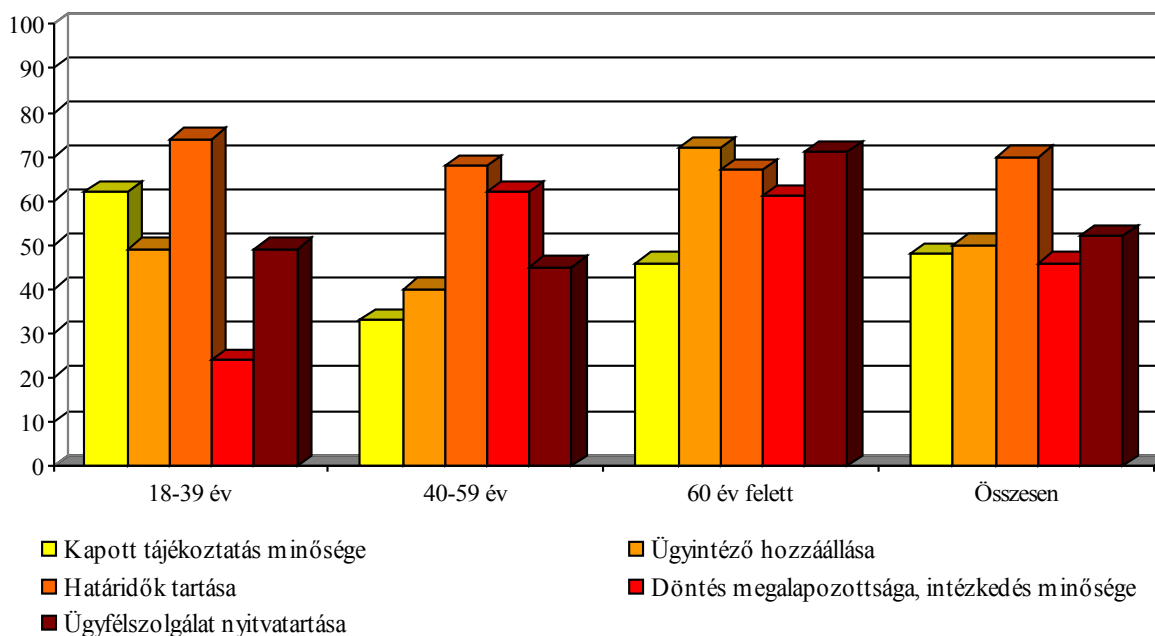
Az Építéshatósági Iroda kapcsán a lakosok összességében szintén mindegyik tényező alapján elégedettek a hivatali ügyintézéssel. Az utóbbi 3 évben ügyet intézett monoriak 59 pontot adtak az Építéshatósági Irodában az ügyintézők hozzáállására, 58 pontot az ügyfélszolgálat nyitvatartására, 54 pontot a határidők tartására, 53 pontot a kapott tájékoztatás minőségére, és 37 pontot a döntés megalapozottságára. Érdeemes azonban megnézni, hogy a 60 év felettek

26. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG AZ ÉPÍTÉSHATÓSÁGI IRODÁBAN



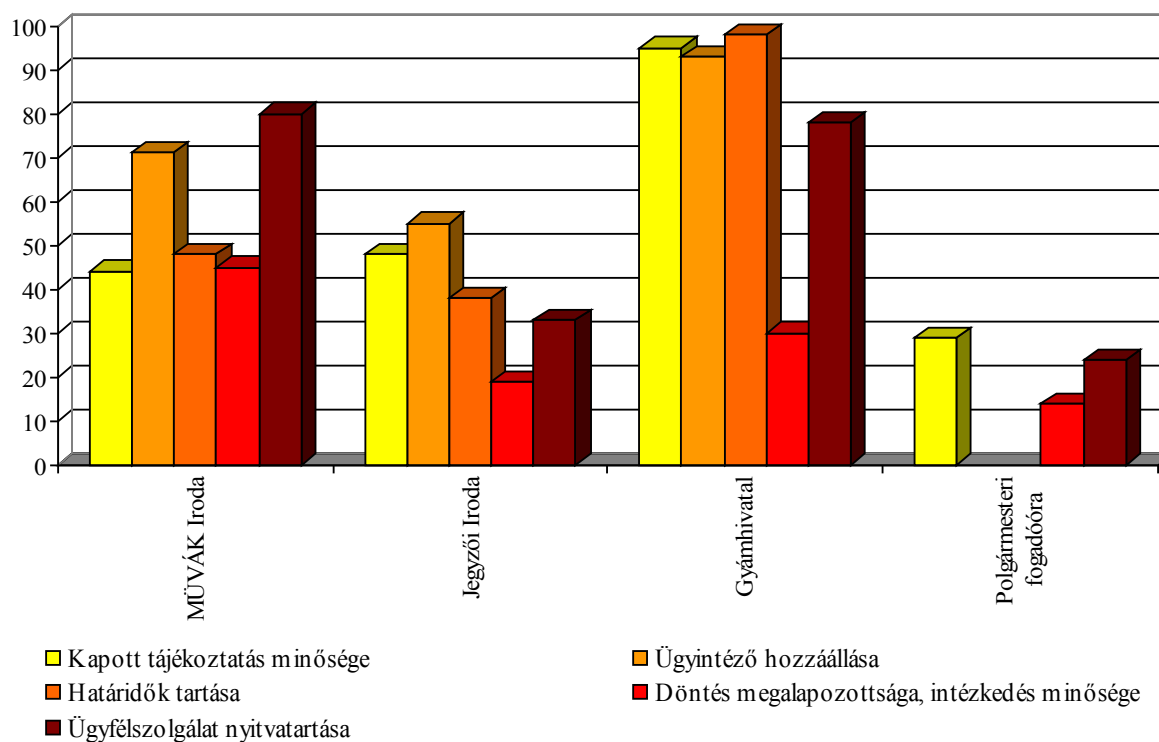
A Hatósági Iroda kapcsán a lakosok összességében szintén mindegyik tényező alapján elégedettek a hivatali ügyintézéssel. Az utóbbi 3 évben ügyet intézett monoriak 70 pontot adtak a Hatósági Irodában a határidők tartására, 52 pontot az ügyfélszolgálat nyitvatartására, 50 pontot az ügyintézők felkészültségére, 48 pontot a kapott tájékoztatás minőségére, és 46 pontot a döntés megalapozottságára.

27. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG A HATÓSÁGI IRODÁBAN



Az alábbi ábrán a látogatottsági sorrend szerint szerepeltetjük az egyes irodákat, ezek esetében a részletesebb bontások az alacsony látogatottság miatt már nem nyújtanának megbízható eredményeket.

28. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG AZ EGYES IRODÁKBAN (A LÁTOGATOTTSÁGI SORREND SZERINT)

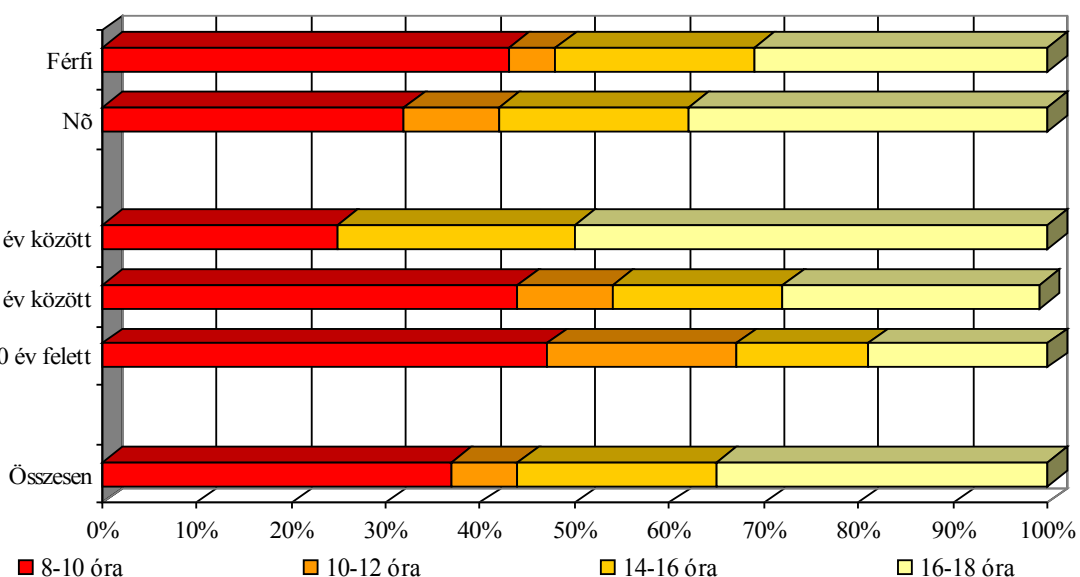


A lakosok ezen irodák körében is elégedettnek bizonyultak, ezek közül a Gyámhivatal, és a MŰVÁK Iroda kapta a legmagasabb pontszámokat.

A Jegyzői Iroda némileg rosszabb eredményeket ért el, de a megítélése a lakosok szemszögéből nézve pozitív, míg a polgármesteri fogadóóra átlagos értékeket kapott.

Az ügyfélfogadásra leginkább a reggel 8-10 óra közötti (37%) időszavat tartanák megfelelőnek az ügyet intézők, ezt követi minimálissal lemaradva a 16-18 óra (35%). A 14-16 óra közötti időszak a lakosok 21%-ának lenne megfelelő, míg a legalkalmatlanabb intervallumnak a 10-12 óra bizonyult (7%). A fiatalabb korosztályok egyértelműen a késő délutáni (50%), míg az idősebbek túlnyomó többségében (44-47%) a kora délelőtti ügyfélfogadást preferálják.

29. ÁBRA MELLY IDŐPONT LENNE ÖNNEK A LEGALKALMASABB ÜGYFÉLFOGADÁSRA?

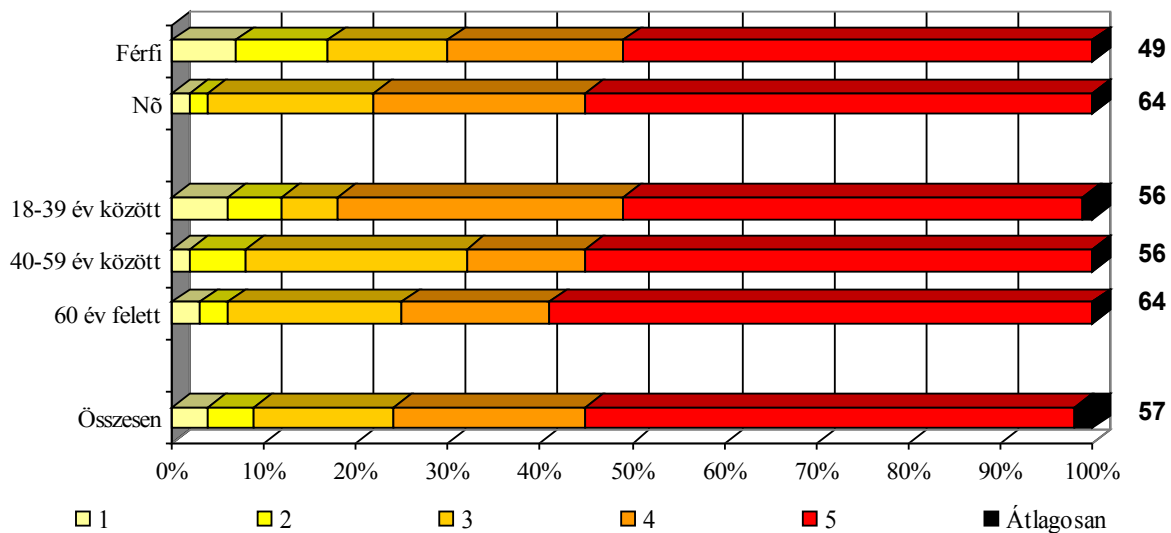


Az ügyet intéző lakosokat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy a Polgármesteri Hivatal előterében elhelyezett eligazító táblák és feliratok mennyire segítik a hivatalon belüli tájékozódást. A kapott válaszokat a fentebb már bemutatott -100-tól +-100-ig terjedő egyenlegskálán értékeltük, ahol a -100 jelentése egyáltalán nem segíti, a +100 jelentése pedig teljes mértékben segíti.

A kapott eredmények azt mutatják, hogy a nők némileg hasznosabbnak vélik ezeket az eligazító táblákat, mint a férfiak, míg a korcsoportok közül a 60 év felettek értékelték átlag felett (64 pont) ezeket a táblákat. A válaszokat összesítve a megkérdezett lakosok 57 pontra értékelték a Hivatalban

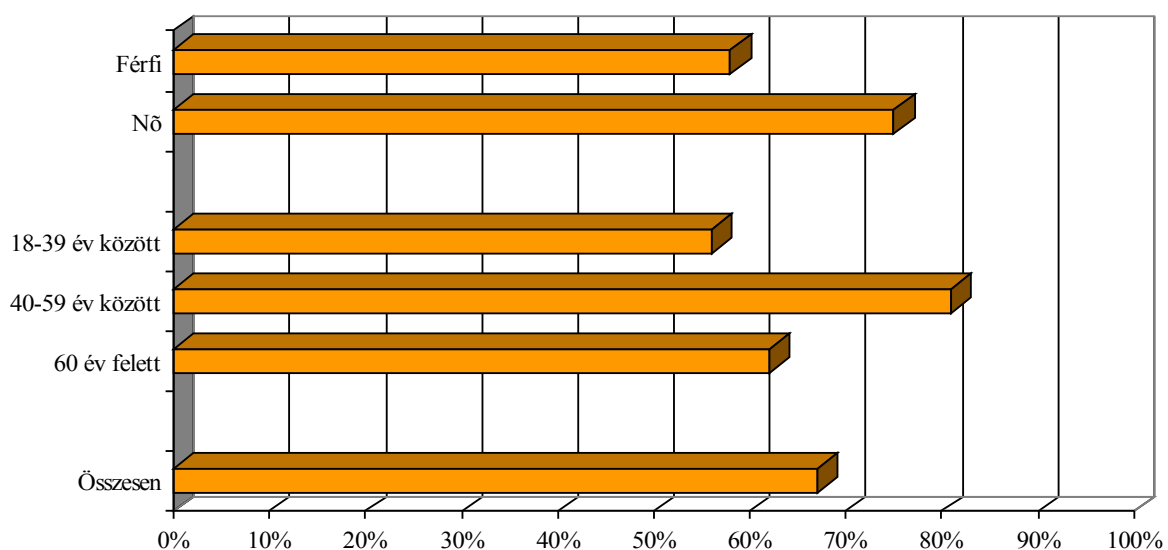
kifüggesztett iránymutató táblákat.

30. ÁBRA ÖN SZERINT AZ ELŐTÉRBE ELHELYEZETT ELIGAZÍTÓ TÁBLÁK ÉS A FELIRATOK SEGÍTETTÉK-E A HIVATALON BELÜLI TÁJÉKOZÓDÁST?



A vizsgált lakosság minden tagjának okozott már gondot a sorban állás az ügyintézés során, ezen csoport kétharmadának véleménye szerint az ügyfélhívó rendszer használata segítené az ügyintézést.

31. ÁBRA VÉLEMÉNYE SZERINT SEGÍTENÉ-E AZ ÜGYINTÉZÉST AZ ÜGYFÉLHÍVÓ RENDSZER HASZNÁLATA? (AZ IGEN VÁLASZOK ARÁNYA)



Az ügyintéző lakosokat megkértük, hogy válasszanak ki 3 olyan intézkedést az

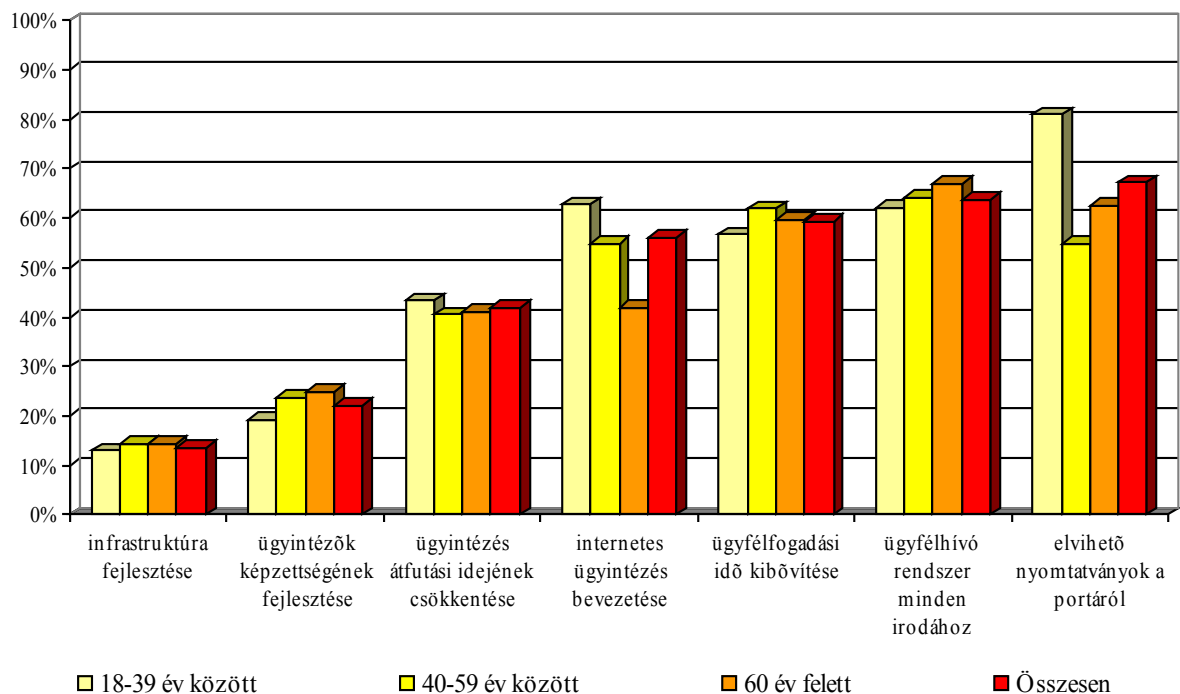
általunk felkínált listából, amelynek megvalósulását szívesen látnák a Hivatalban. Az első két helyen szoros versenyben a portáról elvihető nyomtatványok és az ügyfélhívó rendszer bevezetése végeztek, ezeket a vizsgált kör kétharmada jelölte meg (67% és 63%), előbbi egyértelműen a fiatalok, utóbbi inkább az idősebbek körében lenne népszerű. Az ügyfélfogadási idő kibővítését a megkérdezett lakosok 59%-a, az internetes ügyintézés bevezetését 56%-a támogatja. Az átfutási idő csökkentése, az ügyintézők képzése és az infrastruktúra fejlesztése az előzőekhez képest jóval csekélyebb fontosságú, ezeket már csak az emberek 41-22-13%-a jelölte meg.

Az intézkedések közül a **18-39 évesek** közel kétharmada (63%) jelölte meg az internetes ügyintézés bevezetését, 81% az elvihető nyomtatványokat, 62%-a az ügyfélhívó rendszer bevezetését, 57%-a az ügyfélfogadási idő kibővítését, 42%-a az ügyintézés átfutási idejének csökkentését, 13%-a az infrastruktúra fejlesztését és 19%-a az ügyintézők képzettségének fejlesztését tartja fontosnak.

Az intézkedések közül a **40-59 évesek** 55%-a jelölte meg az internetes ügyintézés bevezetését, 54%-a az elvihető nyomtatványokat, 65%-a az ügyfélhívó rendszer bevezetését, 62%-a az ügyfélfogadási idő kibővítését, 40%-a az ügyintézés átfutási idejének csökkentését, 14%-a az infrastruktúra fejlesztését és 24%-a az ügyintézők képzettségének fejlesztését tartja fontosnak.

Az intézkedések közül a **60 év feletti**ek 42%-a jelölte meg az internetes ügyintézés bevezetését, 62%-a az elvihető nyomtatványokat, 67%-a az ügyfélhívó rendszer bevezetését, 60%-a az ügyfélfogadási idő kibővítését, 41%-a az ügyintézés átfutási idejének csökkentését, 14%-a az infrastruktúra fejlesztését és 25%-a az ügyintézők képzettségének fejlesztését tartja fontosnak.

32. ÁBRA AZ ALÁBBIAK KÖZÜL MELYEK AZOK AZ INTÉZKEDÉSEK, AMELYEKET SZÍVESEN LÁTNA, HA MEGVALÓSULNA A POLGÁRMESTERI HIVATALBAN? (ÉLETKOR SZERINT, 3 INTÉZKEDÉST LEHETETT MEGJELÖLNI)



Az ügyintéző lakosokat is megkértük, hogy válasszanak ki 3 olyan intézkedést az általunk felkínált listából, amelynek megvalósulását szívesen látnák Monor városában. Az első helyen a munkahelyteremtés végzett 85%-kal, ezt némileg lemaradva az utak felújítása követi 75%-kal. A parkok karbantartását a válaszadók 46%-a, a kulturális, sport és művészeti rendezvények számának növelését 36%-a míg a közlekedés fejlesztését 29%-a tartja fontosnak. Hatodik helyen a parkok karbantartása végzett 28%-kal, ezt követi a közoktatás korszerűsítése 22%, és a közművesítés 18%-kal. A vállalati mintaadáshoz hasonlóan a szociális ellátás javítása végzett az utolsó helyen 2%-kal.

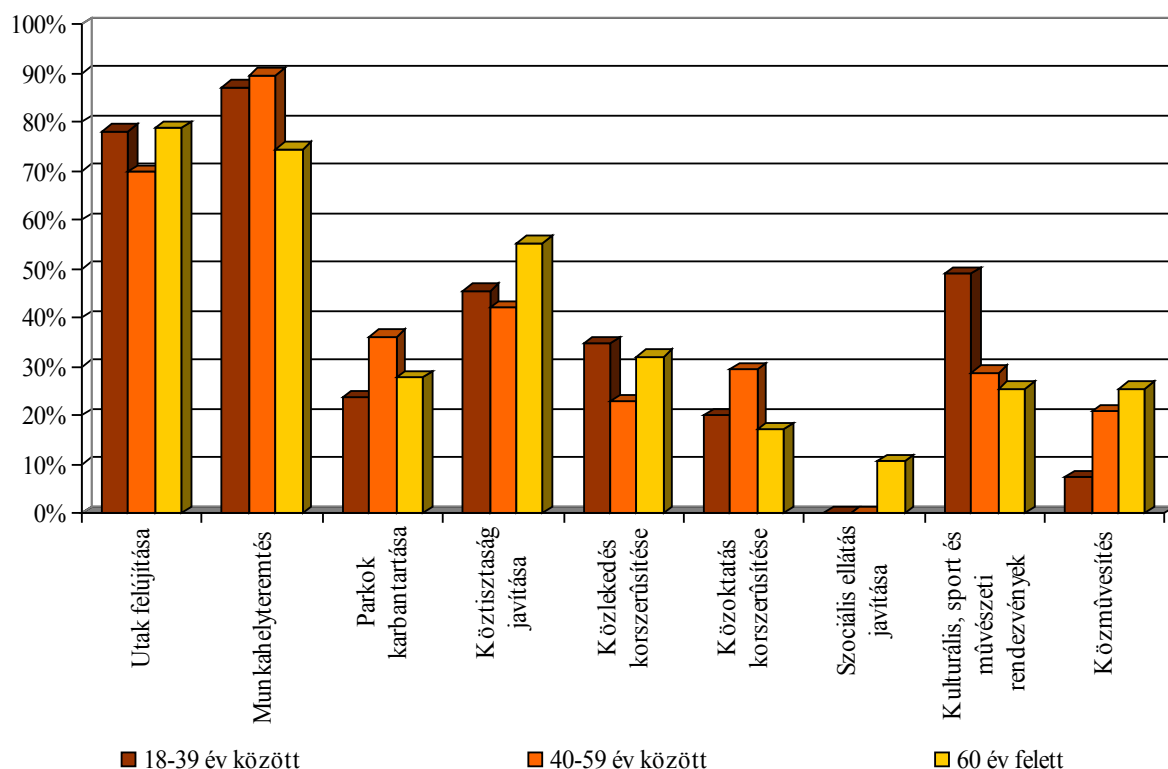
Az intézkedések közül a **18-39 évesek** több mint háromnegyede (78%) jelölte meg az utak felújítását, 87%-a a munkahelyteremtést, 24%-a a parkok karbantartását, 45%-a a köztisztaság javítását, 35%-a a közlekedés korszerűsítését, 20%-a a közoktatás korszerűsítését, 49%-a a kulturális, sport és művészeti rendezvényeket, 7%-a a közművesítést és 10%-a. A szociális ellátás javítását ebben a korcsoportban senki sem tartotta fontosnak.

Az intézkedések közül a **40-59 évesek** közel háromnegyede (70%) jelölte meg

az utak felújítását, 90%-a a munkahelyteremtést, 36%-a a parkok karbantartását, 42%-a a köztisztaság javítását, 23%-a közlekedés korszerűsítését, 30%-a a közoktatás korszerűsítését, 29%-a a kulturális, sport és művészeti rendezvényeket, 21%-a a közművesítést. A szociális ellátás javítását ebben a korkategóriában senki sem tartotta fontosnak.

Az intézkedések közül az **60 év felett** több mint háromnegyede (78%) jelölte meg az utak felújítását, 75%-a a munkahelyteremtést, 28%-a a parkok karbantartását, 55%-a a köztisztaság javítását, 32%-a a közlekedés korszerűsítését, 17%-a a közoktatás korszerűsítését, 26%-a a kulturális, sport és művészeti rendezvényeket, 26%-a a közművesítést és 11%-a a szociális ellátás javítását.

33. ÁBRA AZ ALÁBBIK KÖZÜL MELYEK AZOK AZ INTÉZKEDÉSEK, AMELYEKET SZÍVESEN LÁTNA, HA MEGVALÓSULNA MONOR VÁROSÁBAN? (ÉLETKOR SZERINT, 3 INTÉZKEDÉST LEHETETT MEGJELÖLNI)

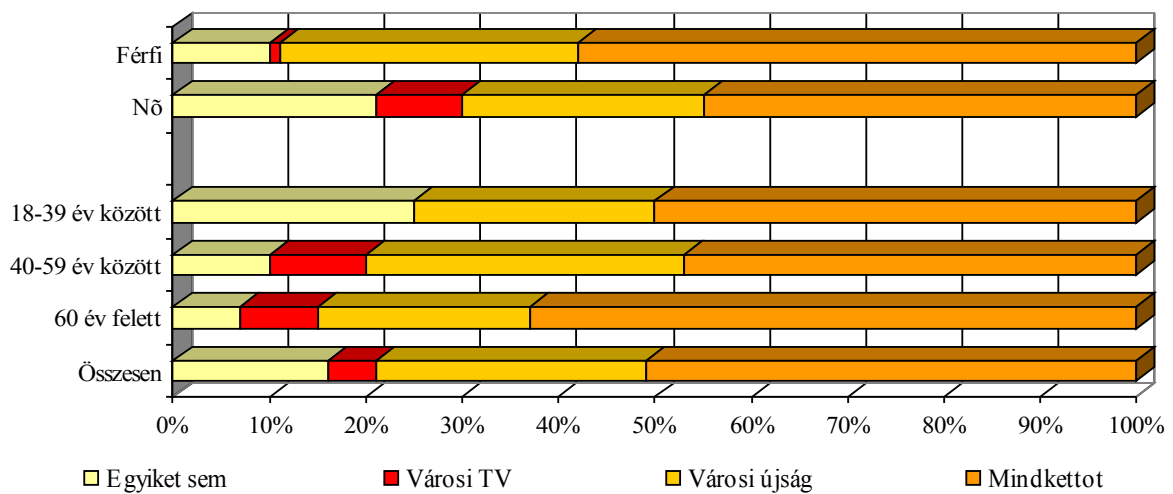


3.3.5 Média igénybevétele

A vizsgált lakosság közel 84%-a olvassa rendszeresen a Városi Újságot és nézi a Városi TV-t információszerzés céljából, 28%-a csak az újságot, 5%-a

csak a televíziót követi figyelemmel, míg 16%-a egyáltalán nem foglalkozik ezekkel a médiumokkal. Megállapítható hogy a városnak élő nők valamint az idősebb korosztály (40 év felett) nagyobb aránynak követik a helyi híreket a Városi TV-ből. Összességében a lakosság mind a két helyi médiából tájékozódik, így mind a kettőben érdekes lehet az önkormányzattal kapcsolatos híreket közölni.

34. ÁBRA IGÉNYBE VESZI-E AZ ALÁBBI MÉDIUMOKAT INFORMÁCIÓSZERZÉSRE?



4. Fejlesztési javaslatok a lekérdezés elemzése alapján

4.1 Fejlesztési javaslatok a kommunikáció felelősére vonatkozóan

Meglátásunk szerint Monor Város és Monor Város Önkormányzata már eléri azt a méretet, amikor egy kommunikációs felelős megléte jelentősen javítja a városról kialakult képet, ezzel is elősegítve a partnerekkel történő együttműködést.

Javasoljuk, hogy a Hivatalban külön munkakör kerüljön kialakításra az összes kommunikációs feladat ellátására – a sajtó tájékoztatásán túl az önkormányzati honlapra kikerülő tartalmak és egyéb kommunikációs tevékenységek végzésére – kommunikációs referens megnevezésével. Érdemes megvizsgálni, hogy a jelenlegi hivatali dolgozói állományban van-e olyan személy, aki ezt a feladatot ellátná, pozitív eredmény esetén ezt a dolgozót előnyben részesíteni, hiszen egy új munkatárs beépítése sokkal hosszabb folyamat.

Itt javasoljuk egy olyan szabályzat kidolgozását, amely pontosan meghatározza a Hivatalban dolgozók általános tájékoztatással és nyilatkozattétellel kapcsolatos kötelezettségeit és jogait.

A nyilatkozattételi rend mintastruktúrája a dokumentum 4. számú mellékletében található.

4.2 Fejlesztési javaslatok a tájékoztatási, nyilatkozattételi szabályzat elkészítéshez

Javaslatunk szerint, a szabályzatban külön részletezni kell az egyes pozíciókra és munkakörökre vonatkozó szabályokat. Külön ki kellene térni a kompetenciákra, és azokra a területekre, amelyekről az adott pozíciót betöltő munkatárs nyilatkozhat. Szükségesnek tartjuk meghatározni azt is, hogy azokban az esetekben, amikor az adott személy nem nyilatkozhat, pontosan mi a teendő (pl.: telefonos megkeresés esetén, ha az irodavezető nem kompetens, kit kell kapcsolni).

Javaslatunk szerint meg kell határozni kommunikációs kompetencia szinteket,

bizonyos pozíció és munkakör alatt a hivatali dolgozóknak tájékoztatási kötelezettsége ne legyen. (Természetesen itt nem az ügyintézésre és az ügyféllel szembeni tájékoztatásra gondolunk.) Véleményünk szerint a legalsó kommunikációs szintet a hivatalban az irodavezetői pozícióban kellene meghatározni. A polgármester és a jegyző esetében is külön ki kell térni a speciális esetekre, meg kell fogalmazni, hogy milyen esetekben ki felelős a tájékoztatásért.

Javaslatunk szerint a szabályzat összeállításáért, betartatásáért, valamint a kommunikációs folyamatok koordinálásáért, a kommunikációs referens a felelős.

Az általunk javasolt nyilatkozat tételi szabályzat a 4. számú mellékletben található.

4.3 Fejlesztési javaslatok a kommunikációs terv készítéséhez

Nagyobb projektek során sok esetben a pályázat kiírója kötelezi az önkormányzatot egy kommunikációs terv elkészítésére. Javasoljuk e gyakorlat kiterjesztését azon esetekre is, amikor a kommunikációs terv rögzítése nem előírás, ugyanakkor jelentős kommunikációs értékkel bír az adott fejlesztés/esemény, pl. nagyobb fejlesztések, projektek, lakosság jelentős részét érintő témák.

Az alábbiakban egy oktatási példán keresztül mutatjuk be a kommunikációs terv javasolt elemeit:

- Kommunikáció alapját jelentő téma: városi könyvtár felújításának eredményei.
- Kommunikációs célok: bemutatni, összehasonlítani és értékelni a felújítás előtti és utáni állapotokat.
- Célcsoportok meghatározása: a 30-80 éves korosztály, a könyvtár dolgozói, illetve a könyvtár felhasználói, a kivitelezők és a kulturális intézményeket potenciálisan támogató vállalkozások, valamint az önkormányzat dolgozói.

- Üzenet megfogalmazása: differenciálni kell az üzenet megfogalmazását az egyes célcsoportoknak megfelelően.
- Kommunikáció időzítése: a felújítás és átadás eredményeinek megismerését követően, városi kulturális rendezvények rendezésekor, és/vagy marketing készítésekor.
- Kommunikáció csatornáinak kiválasztása: önkormányzati honlap, kulturális- és oktatási intézmények honlapja és hirdetőfala, helyi sajtó, civil szervezeteknek és önkormányzati dolgozóknak, illetve az önkormányzatnál erre előzetesen feliratkozottak részére elektronikus hírlevél.

A kommunikációs terv segíti az adott téma felelősét abban, hogy a kommunikációra vonatkozó részfeladatait strukturáltan átgondolja, majd rendszerezetten, hatékonyan lássa el.

Monor Város Önkormányzatának kommunikációs tevékenységének általános céljai a következők:

- Önkormányzati szolgáltatások nyújtása;
- Az önkormányzat, illetve a polgármesteri hivatal működése és szolgáltatásai nyilvánosságának és átláthatóságának folyamatos biztosítása;
- Az állampolgárok és vállalkozások tájékoztatása az általuk igénybe vehető közigazgatási szolgáltatásokról;
- A település értékeinek közvetítése;
- A közvélemény tájékoztatása a város életét befolyásoló tervekről (rövid-, közép- és hosszú távú fejlesztéspolitikai elképzeléseiről, konkrét beruházásairól, és a különböző pályázati forrásokról), illetve helyi vagy központi döntésekről, releváns rendeleti vagy törvényi változásokról.

4.4 Fejlesztési javaslatok a kommunikációs csatornákkal kapcsolatban

Alkalmazott kommunikációs csatornák körének bővítése

Javasoljuk, hogy a kommunikációs referens ápoljon személyes jó kapcsolatot a sajtó munkatársaival, mely biztosítja a sajtómegjelenések előzetes ellenőrzését.

A kommunikáció célközönsége szokásainak és igényeinek függvényében javasoljuk megfontolni az alkalmazott kommunikációs csatornák körének bővítését, különös tekintettel az elektronikus hírlevélre.

Az önkormányzat ügyfélszolgálatán vagy honlapján, illetve civil szervezeteken, intézményeken keresztül történő „igénybejelentés” esetén a lakosság érintett csoportja célzottan juthat az őt érintő, érdeklő információkhoz (pl. állattartók részére oltásról való tájékoztatás, adózási változások, pályázati lehetőségek).

Esélyegyenlőségi szempontok fokozott érvényesítése a kommunikációban

A kommunikáció valamennyi megvalósulása esetén - csatornától, céltól és üzenettől függetlenül

- nagyobb figyelmet szükséges szánni az esélyegyenlőségi szempontok érvényesítésének.

E feladat első lépéseként javasoljuk az alábbiakat:

- A honlap(ok) látássérültek részére történő használhatóságának biztosítása (egyszerű struktúra, betűméret növelhetősége, kontraszt változtathatósága stb.).
- A kiemelten fontos információk egyszerűen megfogalmazott változatának közzététele
- Információs anyagokon, honlapon értelmi fogyatékos emberek számára.

A fenti fejlesztések egyrészt javíthatják a fogyatékkal élő emberek információval való ellátottságát, másrészt szemléletformáló hatással is lehetnek a teljes lakosságra.

4.5 Fejlesztési javaslatok az elektronikus ügyintézés bevezetésére

Az e-önkormányzat - mint az önkormányzati szolgáltatásnyújtás előtt álló legnagyobb kihívás - definiálása

Az e-önkormányzat a definíció szerint az önkormányzati információk és szolgáltatások online módon történő eljuttatása interneten vagy más digitális médián keresztül. Az e-önkormányzat kifejezésre a világban számos szinonímát használnak: digitális önkormányzat, online önkormányzat stb.

Az elektronikus ügyintézés célja és várható hatásai

Az e-közigazgatási fejlesztések legfőbb ismertetője, hogy a változások középpontjában az állampolgár áll. Számukra az államigazgatás – a gazdasági szektorral kooperálva – olyan felhasználóbarát alkalmazásokat alakít ki, amihez ugyanakkor elengedhetetlen a közigazgatás szervei között a különböző informatikai rendszerek együttműködő képességének megvalósulása.

A szolgáltatások felhasználó szempontú kialakításának prioritása összefügg az információs stratégia társadalmasításának programjával, ami az i2010 előtt hatályban lévő e-Europe2005-ben került először fizikailag is megvalósításra.

Az elektronikus szolgáltatások igénybe vételét, illetve a szolgáltatás felhasználásával kapcsolatos hajlandóságot folyamatosan monitorozzák az Európai Unió tagállamaiban. Hazánkban a közigazgatási eljárásról szóló törvény (KET) mérföldkőnek tekinthető a közigazgatási eljárás megújítását illetően.

A törvény hatálybalépését követően a felhasználó nem kötelezhető olyan adatok beszerzésére, amelyek a magyar hatóság nyilvántartásában valahol már felvezetésre kerültek.

Az állampolgárok között végzett felmérések eredményéből kirajzolódik, hogy már hazánkban is pozitív fogadtatásra találtak az e-(ön)kormányzati szolgáltatások.

Összefoglalva a nemzetközi tapasztalatokat megállapítható, hogy az e-önkormányzat az állampolgárok és a vállalkozások körében mostanra széles körben elfogadottá vált, és egyre szélesedő irányzatnak látszik világszerte. Az

állampolgárok és vállalkozások a tapasztalatok szerint elégedettebbek az e-önkormányzati szolgáltatásokkal, mint a hagyományos önkormányzati szolgáltatásnyújtással. Az állampolgárok és a vállalkozások az e-önkormányzattól elvárják, hogy hatékony, idő- és költségtakarékos legyen.

Az e-önkormányzat hatékonyságát négy kritikus mérőszámmal lehet meghatározni. Ezek az

- elérhetővé vált alkalmazások és szolgáltatások fontossága;
- állampolgárok és vállalkozások elégedettsége;
- nyilvánosság bizalmának megőrzése
- rendelkezésre állás.

A legkritikusabb kérdés az e-önkormányzat elfogadásában a bizalom. Az önkormányzatnak a nyilvánosság bizalmát hosszú távon, illetve hosszú távra kell elnyernie. Felmérések szerint az e-önkormányzat bevezetésekor az állampolgárok legnagyobb előnynek az önkormányzat megnövekedett felelősségét látják (átláthatóság), ezt követi a nagyobb mértékű nyilvános hozzáférés az információkhoz, valamint a hatékonyabban működő/költséghatékonyabb önkormányzat.

Az **elektronikus ügyintézés előnyei** nemcsak az állampolgárok oldalán jelentkeznek, hanem az ügyintézők munkáját is megkönnyítik:

- az ügyfél az ügyintézésben nincs a hivatali órákhoz kötve;
- az ügyfélnek nem kell az ügyintézőkkel érintkeznie;
- a jól szervezett webhelyen könnyebb megtalálni az információt;
- az ügyfelet interaktív eszközök segítik a döntések meghozatalában;
- a megszerzett információ teljesebb, precízebb;
- az információ nem minden esetben érhető el offline;
- a belső folyamatokat tovább lehet fejleszteni:

- rendelkezésre áll a potenciális (regisztrált) ügyfelek adatbázisa, így lehetőség nyílik az ő megszólításukra, pl. hírlevelek küldésével;
- a hivatali menedzsment számára az elektronikus csatornákon keletkezett ügyek követése kontrollálható, de az a tény, hogy az adott ügy belső munka nélkül már digitalizált formában indul el, lehetőséget nyújt az adott ügymenet határidejének követésére az ügyintéző számára is;
- követhető, naplózható valamennyi ügyfélmegkeresés.

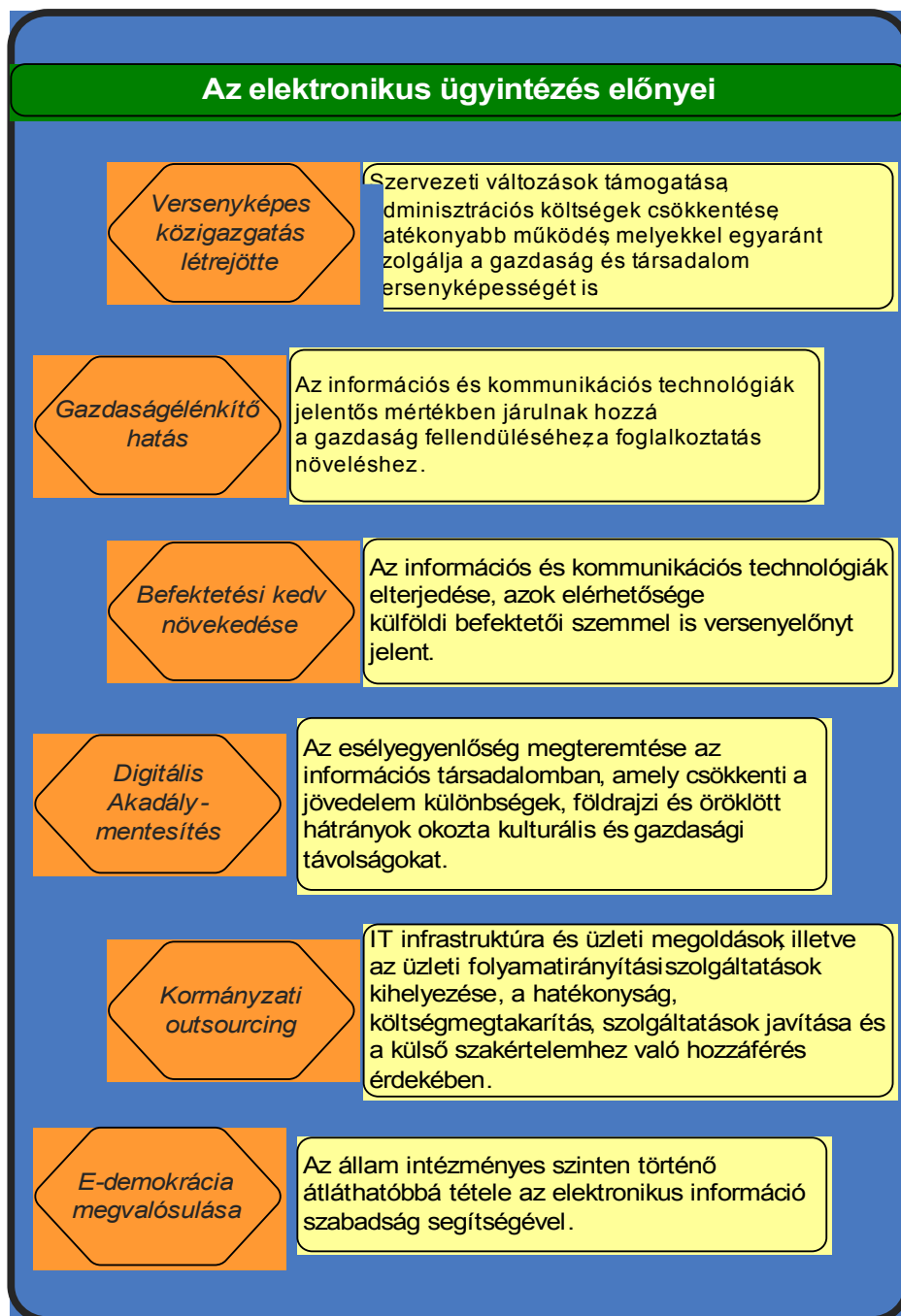
Az elektronikus átalakítás bevezetésével az ügyintézési idők csökkenthetők. A csökkentés főként a rutinfeladatokat érinti (pl. gépelés, ügyiratok hivatalon belüli átküldése), az érdemi (szakmai) munkára fordított időmennyiség csak kismértékben változik (pl. csökken az egyes ügyiratok megírására fordított idő, mivel egységes sablonokat vezetnek be). Ha az ügyekben külső szakhatóság bevonására van szükség, akkor a várakozási idők miatt a törvényben előírt ügyintézési határidőt nem lehet lerövidíteni.

Az érdemi munka (kérelmek elbírálása, helyszíni szemlék elvégzése, határozat meghozatala stb.) nem váltható ki, az ügyintézők munkáját csak segíteni, támogatni lehet az elektronikus ügyintézés bevezetésével, helyettük elvégezni nem. Az elektronikus ügyintézés bevezetésével az ügyintézők hatékonyabban tudnak dolgozni.

A munkafolyamatok elektronikus átalakításával az ügykezelői feladatok mennyisége jelentősen csökkenthető (pl. gondoljunk csak arra, amikor bevezetésre került, hogy az ügyiratokat a sablonok felhasználásával az ügyintézők készítik el, így nincs szükség gépelési fázisra, saját tervezet aláírására stb.)

Az elektronikus ügyintézés megvalósítását a fenti szempontokon túl, az e-közigazgatás előretörését illetően fontos megemlíteni azokat a perspektívákat, amelyek a fejlesztések pozitív eredményei lehetnek.

35. AZ E-ÜGYINTÉZÉS ELŐNYEI



Amire figyelni kell az e-önkormányzati projektek során

Az elektronikus ügyintézés bevezetésekor az ügyintézőknek és az ügykezelőknek megfelelő szintű számítástechnikai ismeretekkel kell rendelkeznie, ellenkező esetben az ügyintézési folyamat hosszabbodni fog. Az elektronikus csatorna fejlesztésével elvész a személyes kapcsolat az ügyfelek és

az ügyintézők között, amit az emberek egy része fontosnak tart.

Gyakori hiba a portálok nem megfelelő strukturálása, nem áttekinthető szervezése. Az e-önkormányzat fejlődése és elterjedtsége függ az emberek képzettségétől és tudatosságától. Az állampolgárok előnyben részesítik azokat a kezdeményezéseket, amelyek közelebb vannak az otthonukhoz. Egy e-önkormányzati portálnak mindezen igényeket egyszerre kell kielégítenie. A portálnak jól tagoltnak, világos szerkezetűnek kell lennie. Tapasztalatok szerint az e-önkormányzati rendszerek tervezésekor legfontosabb szempont, hogy szerkezetének kialakításakor ne a szerv valóságos felépítését kövessék, hanem a felhasználó gondolkodását és érdeklődését. Mint ahogyan azt a honlapfejlesztési javaslataink elkészítésekor is kiemeljük, célszerű a jellemző látogatókat kategóriákba sorolni és külön-külön megszólítani (helyi lakosok, üzletemberek, turisták, idősek, fiatalok stb.) A helyi lakosok ügyeit a legtöbb helyen élethelyzetek szerint, vagy az életút modell alapján csoportokba sorolják, így hamarabb meg lehet találni az elintézendő ügyet.

Korábban hivatkoztunk az elektronikus ügyintézés bizonyos szintjeire, az alábbiakban részletesen bemutatjuk az egyes szintek jellemzőit.

A Gartner Group véleménye szerint az e-önkormányzatnak 4 fejlődési fázisa van:

Az első fázisban a helyi önkormányzat nyilvános webhelyet állít fel, jó esetben azon információ található az önkormányzati szolgáltatásokról.

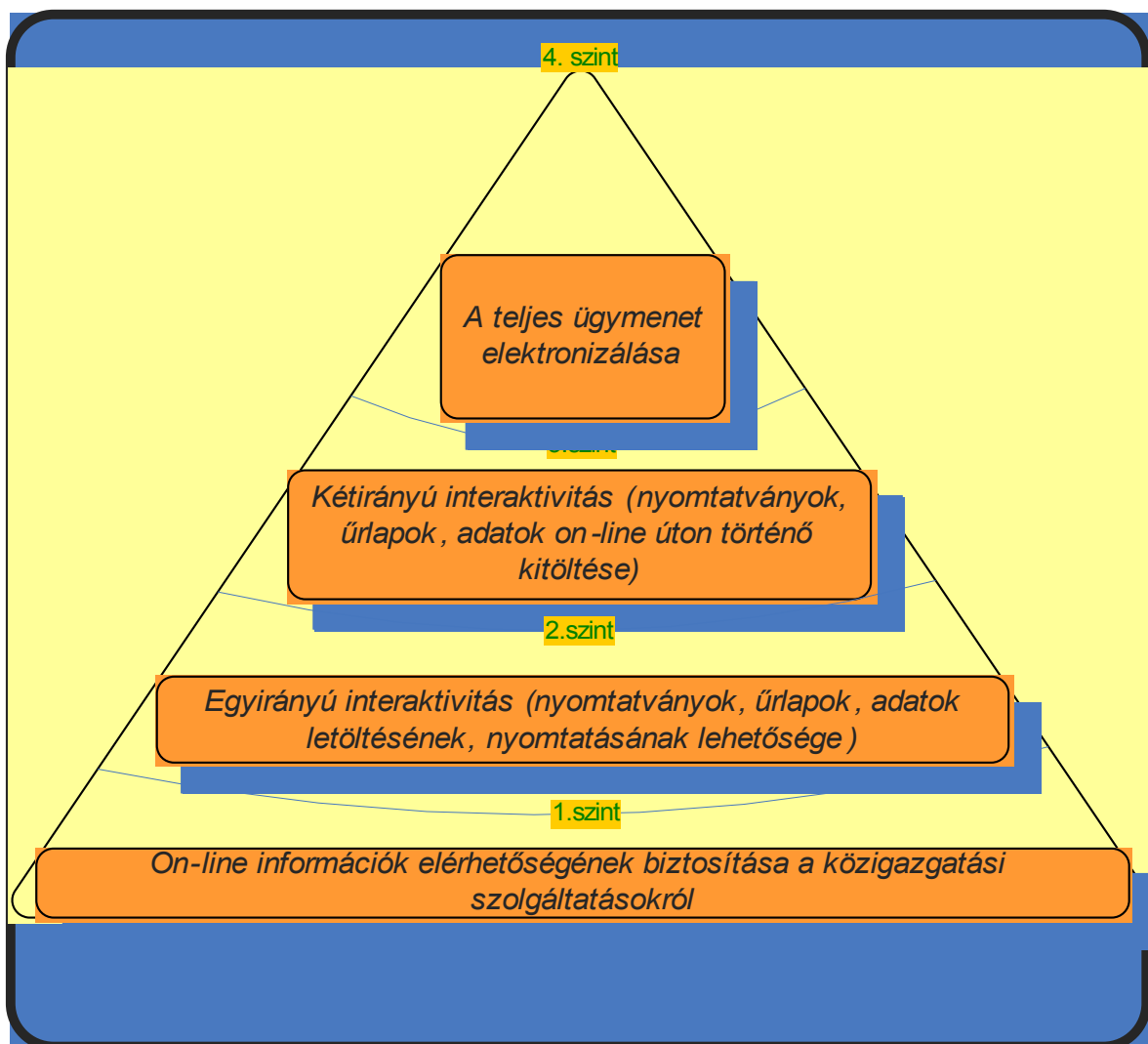
A második fázisban a helyi önkormányzat e-mailen vagy egy véleménynyilvánító oldalon keresztül kapcsolatban áll a felhasználókkal. Ezen kívül a webhelyen nagy mennyiségű kormányzati információt tesznek közzé, illetve legalább a gyakrabban igényelt űrlapok, kérvények sablonjai letölthetőek. Az USA-ban például a webhelyek többsége ebben a fázisban van.

A harmadik fázisban a felhasználók már éjjel-nappal lebonyolíthatnak tranzakciókat a helyi önkormányzattal. A nyomtatványok online kitölthetőek, beküldhetőek, és az így beküldött nyomtatványok alapján elindul (bizonyos folyamatok esetén végigfut) az ügyintézés, de akad példa arra is, hogy a helyi lakosok befizethetik a vízszámlájukat online módon, az ide készülő látogatók

megkereshetik a helyi kempingeket és online kérhetnek engedélyt. Az üzletemberek online tölthetik ki és küldhetik be az építési engedély kérelmüket. Az USA önkormányzatai közül eddig csak a nagyobbak jutottak el erre a szintre.

Az utolsó, negyedik fázisban a helyi önkormányzatok átalakítják működési folyamataikat. Például a helyi önkormányzatok lecsökkenthetik a nyitvatartási idejüket, kevesebb alkalmazottat kell foglalkoztatniuk, viszont az ügyfeleknek több szolgáltatást tudnak nyújtani, de csak online módon. Néhány helyi önkormányzat már elkezdte átalakítani a működési folyamatait.

36. AZ ELEKTRONIKUS SZOLGÁLTATÁSOK FEJLETTSÉGI FOKOZATAI



Ezzel teljes összhangban az **elektronikus közzolgáltatásokkal, ügyintézésel kapcsolatos iránymutatások** tekintetében a közzolgáltatások végzésére vonatkozó ajánlás a „Common List of Basic Public

Services” a tagállamok számára elvárásokat határoz meg az állampolgároknak, illetve az üzleti élet szereplőinek az elektronikusan nyújtandó közszolgáltatások körére, és azok interneten keresztül történő igénybevételének szintjére vonatkozóan. Az ajánlás négy elektronikus szolgáltatási szintet különböztet meg:

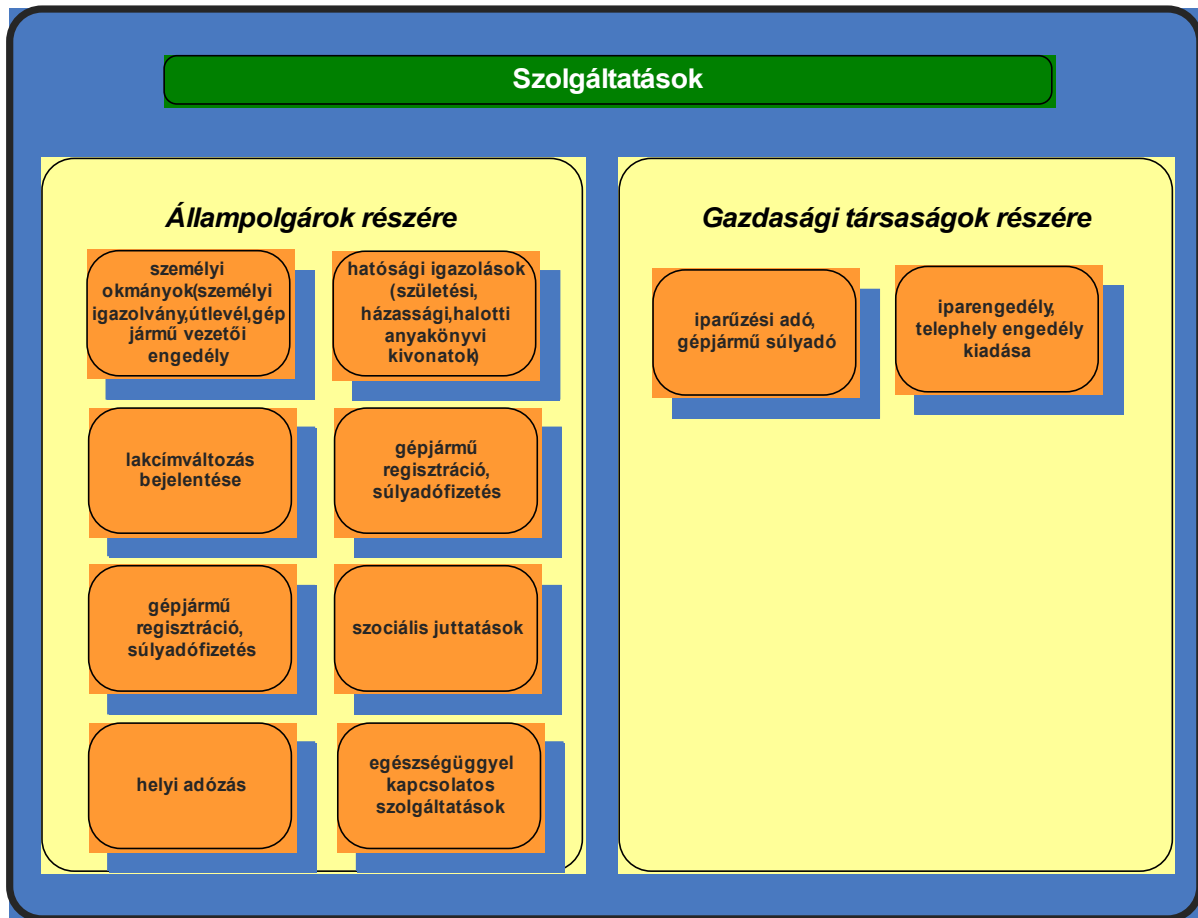
37. A COMMON LIST OF BASIC PUBLIC SERVICES ÁLTAL MEGHATÁROZOTT SZOLGÁLTATÁSI SZINTEK



A CLBPS négy szintjét a lehetséges fejlődés lépcsőfokaiként értelmezhetjük, illetve alkalmazhatjuk.

Az ajánlás különválasztja az állampolgárokat, illetve a gazdasági társaságokat érintő szolgáltatás- csomagokat, melyeket az alábbi táblázat ismertet.

38. COMMON LIST OF BASIC PUBLIC SERVICES (CLBPS) =KÖZIGAZGATÁSI
ALAPSZOLGÁLTATÁSOK KÖZÖS LISTÁJA



A CLBPS követelményrendszerét a hazai jogba átültető, a közigazgatás korszerűsítését szolgáló aktuális e-kormányzati feladatokról szóló 1044/2005. (V. 11.) Korm. határozatban meghatározott szolgáltatási szintek alapján az egyes szolgáltatási szintek megvalósításához szükséges, illetőleg célszerű elektronikus ügyintézési funkciókat az alábbiak szerint csoportosíthatjuk:

1. elektronikus szolgáltatási szint - információs, tájékoztató szolgáltatás, amely csak általános információkat közöl az adott ügyvel kapcsolatos teendőkről és a szükséges dokumentumokról.

Funkcionális eszközei:

- Portál
- Ügyleírások
- Segítség, fogalomtár, GYIK

2. elektronikus szolgáltatási szint - egyirányú interakciót biztosító szolgáltatás, amely az 1. szinten túl az adott ügy intézéséhez szükséges dokumentumok, nyomtatványok letöltése, és azok ellenőrzéssel vagy ellenőrzés nélküli elektronikus kitöltése, amely esetben a dokumentum benyújtása hagyományos úton történik.

Funkcionális eszközei:

- Portál
- Ügyleírások, nyomtatványok
- Segítség, fogalomtár, GYIK

3. elektronikus szolgáltatási szint - kétirányú interakciót biztosító szolgáltatás, amely közvetlen vagy ellenőrzött kitöltésű dokumentum segítségével történő elektronikus adatbevitel és a bevitt adatok ellenőrzése. Az ügy indításához, intézéséhez személyes megjelenés nem szükséges, de az üggyhöz kapcsolódó közigazgatási döntés (határozat, egyéb aktus) közlése, valamint a kapcsolódó illeték- vagy díjfizetés hagyományos úton történik.

Funkcionális eszközei:

- Portál
- Ügyleírások, nyomtatványok
- Segítség, fogalomtár, GYIK
- Időpontfoglalás
- Ügykövetés
- Hatósági ügyintézés
- Közérdekű bejelentés
- Egyéb, nem hatósági jellegű ügyintézés
- Azonosítás, hitelesítés
- Testreszabás

4. elektronikus szolgáltatási szint - teljes on-line tranzakciót (ügyintézési folyamatot) biztosító szolgáltatás, amikor az ügyhöz kapcsolódó közigazgatási döntés is elektronikus úton kerül közlésre, illetve a kapcsolódó illeték- vagy díjfizetés elektronikus úton is intézhető.

Funkcionális eszközei:

- Portál
- Ügyleírások, nyomtatványok
- Segítség, fogalomtár, GYIK
- Időpontfoglalás
- Ügykövetés
- Hatósági ügyintézés
- Közérdekű bejelentés
- Egyéb, nem hatósági jellegű ügyintézés
- Azonosítás, hitelesítés
- Testreszabás
- Elektronikus fizetés

Zárójelben jegyezzük meg a 4. szinten is túlmutató szolgáltatási szintet, amely funkcionális eszközei megegyeznek a 4. szolgáltatási szint eszközeivel.

5. elektronikus szolgáltatási szint - a hatóság a teljes online tranzakción kívül az ügy indítását megelőzően is tesz elektronikus úton intézkedéseket.

E-Közigazgatás 2010 Stratégia

Az E-közigazgatás 2010 Stratégia célja egy olyan, minden résztvevő számára közösen megvalósítani kívánt e-közigazgatási jövőkép megfogalmazása, amely

- az elkövetkezendő évek fejlesztéseinek részletes céljaihoz egységes keretet ad, és egyben;

- meghatározza a célok elérését befolyásoló legfontosabb stratégiai tényezőket. A stratégia az alábbi négy területet emelte ki különösen hangsúlyos célkitűzésként:
- a közszolgáltatások átalakítása az állampolgárok, a vállalkozások és a velük közvetlen kapcsolatban dolgozó köztisztviselők érdekében;
- a közigazgatás szervezetei és a közszolgáltatások háttérrendszerei számára integrált szolgáltatások bevezetése a közigazgatás átlátható és hatékony működése érdekében;
- a közszféra szakmai hozzáértésének (technológiai felkészültségének, technológia befogadóképességének) növelése a vezetés és a megvalósítás szintjein a közszolgáltatások hatékony intézése érdekében;
- a vállalkozások, az állampolgárok és kiemelten az információs társadalom szempontjából hátrányos helyzetű személyek és csoportok e-közigazgatás alkalmazási képességének fejlesztése.

Az E- közigazgatás 2010 stratégia a jelenlegi állapot és a jövőkép közti rés áthidalása érdekében három fő területen fogalmazza meg a változás szükségességét:

- 1.** Az IT fejlesztéseknek az állampolgárok és a vállalkozások köré kell épülniük, a kormányzati intézményeket középpontba állító hagyományos ügyintézési filozófiával ellentétben. Ez a szemlélet jelentősen csökkentheti a papír alapú munkavégzést, a párhuzamosságok kiszűrésével növeli a hatékonyságot, elégedettebbé teszi a felhasználókat és nagyobb politikai eredményt ért el.

A felhasználói érdekek középpontba helyezésével az alábbi területek fejlesztését irányozza elő:

- IT standardizáció;
- adat és információmenedzsment;
- folyamatok egyszerűsítése;
- felhasználói igényekre épülő szolgáltató modell kialakítása.

Ezzel egyidejűleg az EU25 leggyakoribb szolgáltatás elektronizálásának növelését célozza meg.

2. A közigazgatásnak a „shared services” egymással megosztott/ integrált szolgáltatási kultúra felé javasolt elmozdulnia – a front office, a back office és az információ, valamint infrastrukturális területeken. A hatékonyság érdekében szükséges a standardizáció, egyszerűsítés és funkcionális feladatok megosztása és integrációja.

Az integrált szolgáltatások kialakítása, bevezetése a meghatározó funkcionális területek párhuzamosságának kiküszöbölése, a felesleges költségek felszámolása, valamint a tevékenység integrációja révén biztosít lehetőséget a további fejlesztések egységes keretek között történő megvalósításához.

3. A közigazgatási hozzáértés és tudás mélyítése, szélesítése, különösen az ügyfélorientált kultúra kialakítása szükséges, valamint IKT fejlesztések tervezéséhez és megvalósításához szükséges ismeretek és képességek terén.

A stratégia sikeres megvalósítása érdekében öt komponensből álló professzionális keretrendszert alakít ki, amely a stratégiai irányítástól a megvalósításon keresztül az ellenőrzésig átfogja a teljes stratégiai programtervet.

A stratégiai koncepció alapján került összeállításra az **átfogó programokat** meghatározó e-közigazgatási mátrix. A stratégiai kompetenciákra és az átalakulás által érintett területekre alapozva az e-közigazgatási mátrix hét átfogó programot azonosít. A programok megvalósítása érdekében akciókat határoztak meg, összességében 20 akció látott napvilágot. Egy programhoz több akció is tartozik, és minden programhoz nevesítették a megvalósításban érintett intézményt. Az alábbiakban találjuk az Átfogó programokhoz rendelt akciók listáját:

39. AZ E-KÖZIGAZGATÁS 2010 STRATÉGIA ÁTFOGÓ PROGRAMJAI



Az átfogó programok olyan önálló célokat tartalmaznak, amelyek elérését az adott átfogó programban meghatározott akciók támogatják. Az átfogó programok különböző e-közigazgatási képességeket és átalakulási területeket érintenek, így az e-közigazgatásban szükséges kompetenciák kialakításához az összes (7 db) átfogó program végrehajtása szükséges.

- Interoperabilitási átfogó program - vállalati és állampolgári igények köre szerveződő közigazgatási szolgáltatások kiépítése, illetve a szolgáltató állam modell megvalósítása, a hatékonyság növelése az ügyintézési folyamatok egyszerűsítésével és az interoperabilitás (különböző vállalati

rendszerek együttműködő képessége) lehetőségeinek kihasználásával.

- Ügyfélközpontú szolgáltatások átfogó program - célja az ágazati szolgáltatások elektronizáltságának fejlesztése és proaktív szemlélet kialakítása az EU20 szolgáltatás terén, valamint a horizontális programok eredményeinek beépítése az ágazati fejlesztésekbe, egységes, ügyfélre szabott folyamatok és együttműködést megalapozó adat és technológiai standardok figyelembe vétele.
- Online infrastruktúra átfogó program - a közigazgatás minden szerve elérje az elektronikus közigazgatás szolgáltatásait és költségtakarékos, illetve hatékony és ellenőrzött módon létesítsen internet kapcsolatot az ügyek elektronikus intézéséhez. A teljes körű (negyedik szintű) elektronikus ügyintézés infrastruktúrájának megteremtése érdekében jöjjön létre az e-fizetéshez szükséges infrastruktúra, valamint az állampolgári azonosító eszközrendszer.
- Az Integrált ügyfélszolgálat átfogó program - az állampolgárok jobb kiszolgálása az ország egész területén. Az esélyegyenlőség biztosítása érdekében személyes ügyfélszolgálatok létrehozása.
- települési ügyfélszolgálatok, kontakt centerek és webes szolgáltatások segítségével, az ügyfelek élethelyzetében előállt probléma vagy feladat megoldásában való támogatás biztosítása, amely az állampolgári bevonás növelését és az elektronikus ügyintézés elterjesztését segíti elő.
- Integrált kormányzati funkciók átfogó program - átláthatóság és hatékonyság elvének figyelembe vételével, megteremteni a belső kormányzati működés integrált alapjait a pénzügyi és személyügyi gazdálkodás terén.
- Elosztott e-közigazgatási szolgáltatások átfogó program - az intézmények belső elektronikus működését támogató szolgáltatások egységes és hatékony módon épüljenek ki a központi és az önkormányzati intézményeknél
- Tudásmenedzsment átfogó program - alapvető képességek és kultúra

kiépítése a központi kormányzatban az elektronikus működéshez és az ügyfélközpontú szolgáltatások kialakításához, valamint a regionális, kistérségi és helyi önkormányzati szinteken.

Összefoglalás

Összefoglalva elmondhatjuk, az önkormányzat már rendelkezik webhellyel, így elérte a világ pillanatnyi fejlettségi szintjét. Nagyobb elmaradást leginkább ott tapasztalhatunk, hogy nálunk még nagyon kevés interaktív szolgáltatás létezik és működik (pedig külföldi példák már szép számmal találhatók.). Fontos lenne egy központi kormányzati kezdeményezésű központi PKI rendszer felállítására (a PKI-alapú rendszerek funkcionálisan a nyilvános kulcson alapuló titkosítási, azonosítási és/vagy hitelesítési eljárások alkalmazását jelentik a különféle kialakítású adatvédelmi és azonosítási szituációkban, alkalmazásokban). Enélkül nem várható, hogy erős hitelesítést igénylő szolgáltatások elinduljanak. Lendületet kellene kapnia a digitális aláírás törvény alkalmazásának is, törvényi változtatások nélkül az önkormányzatok beruházásai nem indulhatnak el.

Mindezidáig sem az uniós, sem a témával kapcsolatban napvilágot látott hazai stratégiák sem fogalmaztak meg az e-ügyintézés fejlesztésével kapcsolatosan kötelezően követendő szabályokat, csupán ajánlásokat tettek. Ebből adódóan az tanulmányban foglalt javaslatok is ezen ajánlásokat tekintetik követendőnek, ezekkel összhangban kerültek kialakításra.

Monor Város Önkormányzatánál az elektronikus szolgáltatások fejlesztéséhez először helyzetfelmérést kell készíteni, valamint a javaslatok megalkotásához fel kell használni a város önkormányzati honlapján rendelkezésre álló írásos anyagokat (pl. Integrált Városfejlesztési Stratégia,). A személyes megbeszélések során gyűjtött információk tekintetében is hasonlóan kell eljárni, szintén beépítjük azokat a javaslatainkba.

A helyzetelemzésénél megvizsgáltuk az önkormányzat - koncepció szempontjából fontosnak ítélt - belső és külső környezetét, így

- a hazai önkormányzati informatika általános trendjeit, fejlődési irányát;
- az e-önkormányzat kialakítására vonatkozó nemzetközi dokumentumokat: e-Europe, e-Europe+, Common List of Basic Public

Services;

- a vonatkozó hazai stratégiát (MITS);
- az önkormányzat informatikai ellátottságát,
- a pályázati lehetőségeket.

A megfogalmazott javaslatok tekintetében bemutatjuk az e-ügyindítás megvalósítását támogató tényezőket és a megvalósításban rejlő lehetőségeket csakúgy, mint a várható akadályokat, és mindazon veszélyeket, amelyekkel a megvalósítás során számolni érdemes.

A megvalósítás fontos részét képezi a konkrét, operatív cselekvési pontok megfogalmazása, amelyek végrehajtásával a kitűzött cél elérhető.

Meg kell becsülni a tervezett beruházás várható ráfordításigényét, és ezzel egyidejűleg meg kell találni azokat a kritikus tényezőket is, amelyek a kitűzött cél eléréséhez kulcsfontosságúak, és e tényezők jelentős mértékben befolyásolhatják a definiált projekt megvalósításának sikerét.

4.6 Elektronikus ügyintézés bevezetése

Az önkormányzat ügyfelei - lakosság és vállalatok - között lefolytatott elégedettségi és elektronikus csatornák használatát érintő felmérés eredményeinek felhasználásával teszünk javaslatot az elektronikus ügyintézés fejlesztésére.

Jelenlegi működés

Monor Város Önkormányzata rendelkezik honlappal. A honlapot a lakosok 32%-a nem szokta látogatni. A honlap felépítését, az információk frissességét, és az elérhető funkciókat a lakosok pozitívan ítélték meg. Jelenleg Monor Önkormányzata honlapjáról van lehetőség nyomtatványok letöltésére. A lekérdezés eredményéből láthatjuk, hogy a lakosok közel egyötöde töltött már le nyomtatványt a város honlapjáról.

Fejlesztési lehetőség

A legfontosabb ügytípusonkénti adatok - mind lakosságot, mind vállalatokat érintve - (ügyindítási lehetőségek, benyújtandó dokumentumok, ügyintéző,

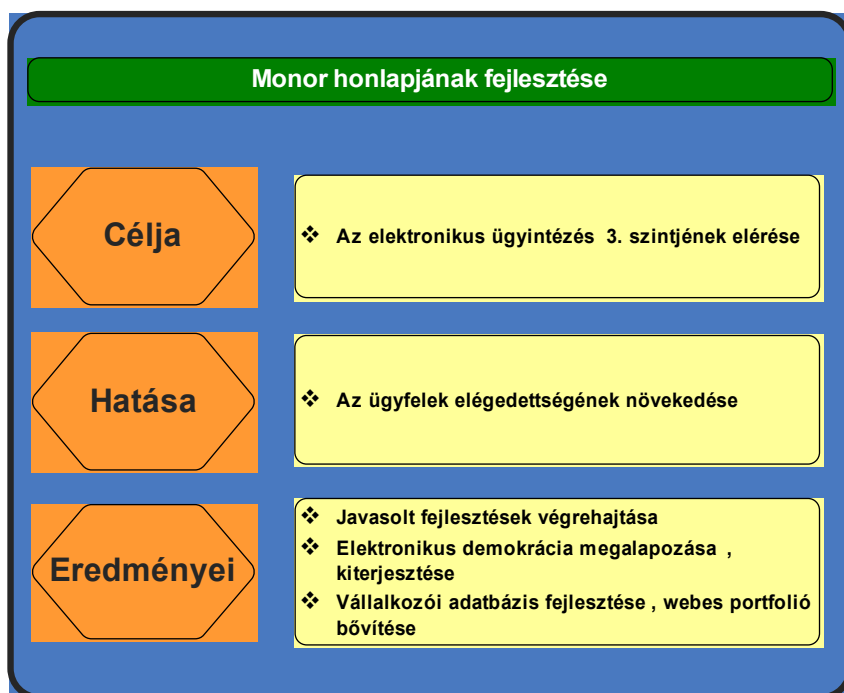
döntéshozó, az ügymenet fontosabb lépései, vonatkozó jogszabályok stb.) közlését írásos formában is érdemes megoldani az egyes irodáknál (hirdetőtábla, ügyfélszolgálat). A megoldás előnyei:

- Precízebb, mint a szóbeli tájékoztatás;
- Számos személyes és telefonos megkeresés előzhető meg azzal, ha az ügymenettel kapcsolatos főbb információk megtalálhatóak részletesen, írásos formában;
- Fentiek következtében az ügyintézőknek több ideje marad a háttérmunkák elvégzésére, a korábban ügyfélmegkeresések kezelésére fordított idő további szolgáltatási színvonal emelésre fordítható, így elmondható, hogy az elektronikus csatornába való tereléssel az ügyfélkapcsolattartás kevésbé élőmunkaerő-igényessé, egyben jelentősen olcsóbbá tehető.

A felmérés eredményeire építve tettünk javaslatot az elektronikus közigazgatás fejlesztésére, amihez nélkülözhetetlen az önkormányzati honlap használata. A honlap népszerűsítésének irányába mutató lépéseket fentebb hangsúlyoztuk, azonban a honlap elektronikus ügyintézésre való alkalmassá tételére részletesen a honlapfejlesztési javaslatoknál térünk ki, érintve a tartalmi, a szerkezeti és a design elemeknél.

Az elektronikus ügyintézés első lépéseként meg kell vizsgálni az elektronikus ügyintézés lehetőségét és azonosítani kell azokat a folyamatokat, amelyekre érdemes bevezetni az elektronikus ügyintézést. A rendszeres elégedettségmérés az első lépés az igények felmérésére, amelyre építeni lehet az elektronikus ügyintézés fejlesztési koncepcióját. A GKleNET Kft. által végzett elégedettségi felmérés egyedi eset volt, hasonlóként érdemes elvégezni évente. Fontos az eredmények kommunikálása mind az ügyfelek, mind az ügyintézők irányában a visszacsatolási lehetőségek kiaknázása miatt.

Monor Polgármesteri Hivatala jelenleg az elektronikus szolgáltatások fejlettségének 2. szintjén áll. Az elektronikus ügyintézés 3. szintjének megcélzásához szükséges Monor honlapjának fejlesztése (honlapfejlesztési javaslatok kifejtése).



Az elektronikus demokrácia feltételeinek biztosításához a városi honlapot fel kell használni, így közvetlen elérhetőséget célszerű biztosítani az önkormányzati/hivatali vezetők, tisztviselők, képviselők felé, valamint a helyi ügyekben véleménynyilvánítási lehetőséget célszerű biztosítani a lakosok számára az interneten keresztül (pl.: fórumok, chatboxok stb.). Ehhez az is szükséges, hogy a képviselők és a polgármesterek használják a számítógépet és az internetet.

Ide kapcsolódik az online konzultációk tartása időszakosan. A személyes konzultációkat ki kell egészíteni időnként online lehetőségekkel is, hogy a felhasználók jobban megismerhessék az önkormányzati történéseket, kapcsolatba kerülhessenek az alkalmazottakkal, döntéshozókkal stb. A legnagyobb előnye ennek, hogy a lakosság véleményét szélesebb körben megismerhetjük (életkor, földrajzi eloszlás, végzettség alapján), ami segítheti a döntési folyamatot.

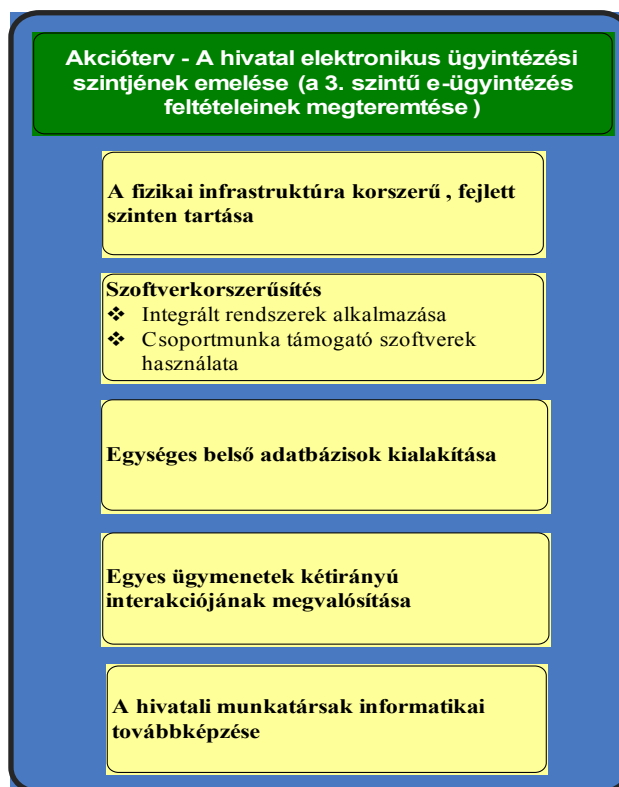
A lakosság nyitott a **3. szintű e-közigazgatási szolgáltatások bevezetésére a lekérdezés eredményei alapján**. Azonban ezek a megoldások csak szigetszerűen működnek Magyarországon, ezért a szoftverek beszerzésénél körültekintően kell eljárnia az önkormányzatnak. Még nincs igazi

letisztult megoldás, amely az e-közigazgatási, e-önkormányzati funkciók többségét képes lenne lefedni, ezért az önkormányzatnak azt javasoljuk, hogy olyan szoftvereket szerezzen be, amelyek

- platform függetlenek,
- moduláris felépítésűek,
- a meglévő szakhatósági és közigazgatási szoftverekkel kompatibilisek/kapcsolhatóak,
- kipróbált, hazai referenciákkal rendelkező technológiára épülnek.

Abban az esetben, ha az önkormányzat saját fejlesztés mellett dönt, akkor is vegye figyelembe az előbbi szempontokat a későbbi bővíthetőség érdekében.

41. A 3. SZINTŰ E-ÜGYINTÉZÉS FELTÉTELEINEK MEGTEREMTÉSE



A 3. szintű e-ügyintézés megvalósításához minősített biztonságú elektronikus aláírás alkalmazására van szükség. Az interneten keresztüli ügyintézés (formanyomtatványok elektronikus visszaküldésének) feltétele, hogy a felhasználók rendelkezzenek olyan elektronikus eszközzel, amellyel személyazonosságuk egyértelműen megállapítható. Ennek birtokában - a 3.

szinten elektronizálható ügymenetek esetén – a felhasználóknak nem kell a hivatalba látogatniuk, illetve az integrált dokumentumrendszernek köszönhetően a hivatalnokoknak sem kell papír alapú dokumentumokat kezelniük. A belső munkafolyamatban résztvevők számára is be kell szerezni a hitelesítéshez szükséges eszközöket, hiszen az elektronikus dokumentumok átvétele és továbbküldése során digitális aláírással kell ellátniuk azokat.

A 3. szintű elektronikus ügyintézés infrastrukturális feltételeinek megteremtése után nyomon követhetővé válik a folyamatban lévő ügymenetek aktuális státusza, a hivatalnokok leterheltsége, illetve lehetővé válik a teljesítmény, valamint az ügyfél-elégedettség mérése.

A 4. szintű – teljeskörű – elektronikus ügyintézés esetén valamennyi folyamat elektronikus formában zajlik, ami magában foglalja az illetékek elektronikus befizetését is. Ennek feltétele a megfelelő jogi környezet, illetve az interneten/mobilon keresztüli fizetés széleskörű elterjedése.

Az elektronikus ügyintézés előrehaladásának folyamányaként a belső szabályzatok kialakítására is figyelmet kell fordítani az önkormányzati tartalom menedzsmentjéről. Ez jelenleg is szabályozott az önkormányzaton belül, de a tartalom mennyiségének növekedésével szükség lesz a szabályozás folyamatos monitoringjára.

Az akcióterv egyes elemei:

- A fizikai infrastruktúra korszerű, fejlett szinten tartása.
- Szoftverkorszerűsítés
 - Integrált csoportmunka alkalmazások (groupware) bevezetése, amelyek segítségével javul az önkormányzat, valamint az intézményeik közötti információ- és dokumentumcsere, hatékonyabbá válik a tapasztalatok megosztása, a köztisztviselők, a képviselők közötti kommunikáció, továbbá megteremti az elektronikus dokumentumkezelés, ügyintézés és ügyfélszolgálat alapjait is.
 - Az integrált csoportmunka megoldás hatékony segítséget nyújt a szervezési és az intézmény-felügyeleti feladatok ellátásáért felelősöknek. Az előbbi esetben a képviselőtestület munkáját, míg az

utóbbi esetben a hivatal és intézményeik közötti statisztikai adatszolgáltatást, dokumentumkezelést tehetik egyszerűbbé.

- Térinformatika használata. A hatáskörbe tartozók munkájának hatékony támogatása érdekében szükség lesz térinformatikai alkalmazás és digitális térképek használatára, illetve azok integrálására a vagyonszabványrendszerrel.
- Az önkormányzati rendszer térinformatikai szegmensének egyrésztől elő kell tudni állítani a szükséges térbeli adatokat, másrészt a térbeli kapcsolattal rendelkező adatbázisokból kimutatásokat, elemzéseket, jelentéseket kell készítenie. Az önkormányzatok esetén a törvényben előírt helyi igazgatási feladatok közül nagyon sok igényli a térinformatikai megközelítést, amelyeket térképi nyilvántartásokkal együtt lehetne kezelni. Ezek a területek a következők: településirányítás, településrendezés, fejlesztés, területfejlesztés, műszaki nyilvántartás, címnyilvántartás, épített és természetes környezet védelme, közutak, közterületek fenntartása, ingatlan gazdálkodás, vagyonszabvány, csatornázás, vízrendezés, csapadékvíz elvezetés, népesség-nyilvántartás, szociális ellátáshoz kapcsolódó tevékenységek.
- A térinformatikai megoldás nemcsak a belső hivatali munkát, hanem a pályázatok előkészítését, a szociális háló pontos feltérképezését is támogatná, illetve lehetőséget biztosítana az önkormányzati adatvagyon másodlagos hasznosítására is kényelmi szolgáltatások bevezetésén keresztül. A térinformatikai megoldás utóbbi hasznosítási lehetősége a „szolgáltató önkormányzat” modellt erősítené, illetve plusz bevételt termelne az önkormányzat számára.
- A szakigazgatási feladatok ellátását támogató szoftverek korszerűsítése.
- A funkcionális támogatásra kialakított modulok a hatékony ügyintézés, illetve ügymenetszervezés elősegítése érdekében működjenek együtt egymással.
- Egységes belső adatbázisok kialakítása.

Ugyanarról az ügyfélről, vagy ügymenetről több irodán is keletkezik adat és olykor ezek az adatok nem konzisztensek egymással. A duplikátumok elkerülése érdekében meg kell vizsgálni, hogy melyek azok az alkalmazások, amelyek ugyanazt az adatbázist használják, és hogy hogyan lehetne ezeket az alkalmazásokat integrálni.

Olyan rendszer kialakítására lenne szükség, ahol az adatokat egységes rendszerben tárolják, és az irodáknak - megfelelő jogosultsággal - egyaránt lehetősége van adatokat bevinni. Az adatbeviteli pontok mellett célszerű lenne több lekérdezőhelyet is kialakítani, hogy más irodák is hozzáférhessenek a szükséges adatokhoz.

A fentiek problémák orvoslása mellett létre kellene hozni az intézmények egységes adatbázis rendszerét is, illetve feltárni adatduplikátumok keletkezésének összes helyét.

- Egyes ügymenetek kétirányú interakciójának megvalósítása (pl.: adózás).
- A hivatali munkatársak informatikai továbbképzése.

Szükség van az önkormányzati döntéshozók informatikai ismereteit elmélyítő, szükség esetén szemlélet-változást is eredményező továbbképzésekre, tréningekre, valamint - az önkormányzati alkalmazottakkal együtt - a számítógép használati készségeiknek, hajlandóságuknak a fejlesztésére is. Szükséges a meglévő humán erőforrások fejlesztése (a munkatársak folyamatos továbbképzése, a legkorszerűbb módszerek, technikák, eszközök megismertetése, begyakorlása, a szükséges készségek kialakítása), a megfelelő motivációs és ösztönzési lehetőségek kialakítása. Alakítsanak ki belső kompetenciaközpontokat. Olyan személyek funkcionáljanak belső kompetenciaközpontként, akik speciális tudással, szakismerettel rendelkeznek, hozzájuk lehessen fordulni, ha kérdés/kérés van a használat kapcsán. A Hivatal képezzen ki néhány kollégát (pl. rendszergazda) az adott támogató szoftver

használatára, akik a szervezeten belül osszák meg tudásukat, illetve azt rendszeresen fejlesszék tovább és belső kompetenciaközpontokként gondoskodjanak a Hivatalon belüli elterjedésről.

4.7 A város e-ügyintézési jövőképe

A város pozíciójának, versenyhelyzetének erősítése megköveteli a helyi önkormányzat szintjén is a szolgáltató önkormányzat - az ügyfélbarát szolgáltatások, ügyintézés - rendszerének kiépítését, működtetését. Az interneten keresztül biztosított önkormányzati szolgáltatási rendszer - információ-szolgáltatás, ill. e-ügyintézés kialakítása és működtetése - jelentősen hozzájárul az információs és tudásalapú társadalom helyi kialakulásához.

Rövid távú cél a CLBPS ajánlás szerinti 3., középtávú cél a 4. e-ügyintézési szolgáltatási szint fokozatos elérése. Az ügyek otthonról történő elintézésének lehetőségén túl, a hivatal számára is óriási előnyöket rejt magában a személyes megjelenés minimálisra csökkentése. Az elektronikusan kezdeményezett ügyek a hagyományos ügyekhez képest jóval kevesebb élőmunkát igényelnek, ezáltal a Hivatal számára is egyértelmű könnyebbséget jelentenek. Az elektronikus ügyintézés felhasználói köre várhatóan sokkal nagyobb mértékben növekszik majd, hiszen egy adott ügy fél óra alatt otthonról történő elintézésének lehetősége áll szemben a több napos sorban állással és utánajárással, amennyiben megfelelően széles körben kiépülnek a közösségi hozzáférési lehetőségek. Egy ilyen rendszer a jóval hatékonyabb ügymenet és működtetési, illetve ellenőrzési lehetőségek mellett azt az előnyt is nyújtja, hogy működtetésének költsége olcsóbb.

A Hivatalban sok különböző nyilvántartást vezetnek, ebből többet párhuzamosan. Sok a papír alapú nyilvántartás elektronikus feldolgozása, de ezek csak mechanikus átmásolásai a kartotékos rendszernek, a redundancia kérdése továbbra is fennáll. Az elektronikus iktatással és dokumentumkezeléssel párhuzamosan szükséges bevezetni a hivatalon belüli egységes, továbbá más intézmények adatbázisaival is kommunikálni képes nyilvántartások rendszerét.

A hatékony e-ügyintézés kialakítása megköveteli a Polgármesteri Hivatal belső

működési folyamatainak újraszervezését, optimalizálását, valamint az önkormányzati döntéshozók, ill. köztisztviselők, közalkalmazottak képzését is.

Pestszentlőrinc-Pestszentimre e-önkormányzati jövőképe a gyors, bürokráciamentes, ügyfélbarát közigazgatási modell, a szolgáltató önkormányzat megvalósítása, az ügyintézés tér- és időkorlátainak áthidalása, az ügyintézés folyamatának átláthatóbbá tétele mentén jelölhető ki.

4.8 Fejlesztési javaslatok az önkormányzat weboldalával kapcsolatban

A honlap fejlesztéshez szorosan kapcsolódó karbantartási eljárásrendet, a honlap menedzsment témakörét a következő – Kommunikációs, kapcsolattartási terv és eljárásrend – című fejezetben fejtjük ki.

A település honlapja az az eszköz, amelynek segítségével a leghatékonyabban tudja felvenni, tartani, fejleszteni a kapcsolatokat az önkormányzat a tájékoztatni kívánt célcsoporttal. A honlap fejlesztés célja, hogy Monor Város Polgármesteri Hivatala hatékonyan tudjon kommunikálni, információt megosztani a lakossággal, a partnereivel.

A hivatal weboldalának stratégiai célrendszerében is Monor Város Polgármesteri Hivatala, mint szolgáltató jelenik meg, amelynek fő szempontja a közlendők minél gyorsabb, egyszerűbb célba juttatása. Ezt a célt erősíti az online ügyintézés irányába való elmozdulás és a kitöltendő dokumentumok minél egyszerűbb elérhetősége, amelynek első feltétele a dokumentumok folyamatos digitalizálása és feltöltése.

A honlapnak hatékonyan kell támogatnia a célcsoportok informálását, valamint kiemelt szerepet kell betöltenie a közösségi élet szervezésében, ugyanis a leggyorsabb és legkényelmesebb információszerzési csatornának számít a városban a weboldal. A honlap annál sikeresebb, minél sokrétűbb és frissebb információkat tartalmaz, így helyet kell kapnia rajta az egészségügyi, kulturális, szolgáltató szervezeteknek, nem utolsósorban a civileknek. A helyi közösségi életben a weboldal tovább tudja erősíteni központi szerepét, ugyanis az eseményekről, programokról itt értesülhetnének elsőként az emberek, illetve itt oszthatnák meg élményeiket egymással.

Javasoljuk, hogy a meglévő honlap struktúráján változtassanak, egy úgynevezett nyitó oldal bevezetésével, melynek segítségével lehetőség nyílna arra, hogy a látogató közvetlenül a neki releváns szolgáltatásokat érhesse el attól függően, hogy helyi ügyet intéző lakos, információt gyűjtő látogató, esetleg külföldi látogató.

A vállalkozások számára is komoly potenciált jelenthet a jól működő önkormányzati weboldal. Egyrészt adó és egyéb jogszabályok tekintetében első kézből kaphatnak információt az ide látogatók. Nyilvánosan fejthetik ki véleményüket ezekről a változásokról és építő jellegű kritikával élve segíthetik a település vezetésének munkáját. Egy másik lehetőség az önkormányzati honlap, hogy a lakosságot, a turistákat egy olcsó, ám nagyon hatékony reklámeszközön (az önkormányzati portálon keresztül) ériék el.

Az város honlapjának részletes fejlesztési terve a dokumentum 3. számú mellékletben található.

5. Kommunikációs és kapcsolattartási terv, mint új működési modell és eljárásrend a partnerkapcsolattartás formalizálására és a „helyi társadalom” kialakítási törekvések erősítésére

Jelen fejezetben kerül lefektetésre Monor Város Önkormányzatának javasolt lakossággal, civil szférával és vállalkozásokkal történő kommunikációs és kapcsolattartási eljárásrendje az alábbi struktúrában:

- Ügyfél kapcsolattartás - a hivatali ügyélfogadás eljárásai, általános szabályai kerülnek leírásra ebben a részben;
- Önkormányzati szintű kommunikáció, médiakezelés szabályai - eljárások és jogkörök kerülnek leírásra az önkormányzati szintű kommunikációs csatornák kezelése és a médiumok kezelése kapcsán;
- Kiemelt partnerekkel való kapcsolattartás - az önkormányzat kiemelt partner szervezeteivel való kapcsolattartás eljárásai;
- A kommunikációs folyamatok, illetve a döntéshozatal kapcsolata - az önkormányzati döntés-előkészítés kommunikációs vonzataival, illetve az önkormányzati döntések kommunikációs feladataival kapcsolatos eljárások, felelősök.

Az eljárások leírása kapcsán megjelölésre kerülnek a feladatok, azok felelősei, illetve a feladatok átfutásával, határidőivel kapcsolatos követelmények.

5.1 Ügyfél-kapcsolattartás

5.1.1 Bevezetés

A Polgármesteri Hivatalnak át kell alakulni szolgáltató hivattallá, a Hivatal célja a magas színvonalú ügyfélszolgálat, még a hatósági ügyek esetén is. Az ügyfél akkor elégedett, ha korrekt pontos tájékoztatást kap az ügy menetéről, a jogszabályi háttéréről.

Miért fontos ez: Ügyfeleink elégedettségének egyik legfőbb összetevője az ügyintézés során kapott szolgáltatás minősége. Lehet, hogy az ügyfél nem kezdi el az eljárást, ha tudja, hogy a

döntés elutasítás lesz. Például nem ad be építési engedélyt olyan területre, ahol jogszabály tiltja annak kiadását. Ha ezt előre tudja, nem csináltat tervet és nem adja be az építési engedély iránti kérelmét. Ezzel az ügyfél pénzt, időt spórol és elégedett lesz a Polgármesteri Hivatal tájékoztatásával. Mint tapasztaljuk, az ügyfél tájékoztatás nagyon fontos eleme a mai közigazgatásnak.

Ügyfélszolgálat rendjének csoportosítása:

- Általános tájékoztatás;
- Konkrét ügyben tájékoztatás, ügyfélszolgálat.

5.1.2 Általános tájékoztatással kapcsolatos eljárásrend

Hirdetőtáblák kezelésével kapcsolatos eljárásrend

A polgármesteri hivatal hirdetőtáblája folyamatosan a bejáratnál legyen, hogy a bejövő ügyfél lássa és ne keljen keresnie az információt. A tábla tartalmi aktualizálás kapcsán felelős személyek megnevezése, az alábbi táblázatban látható. Ennek a személynek kell tartania az irodákkal a kapcsolatot, hogy mi kerüljön a hirdető táblára.

A hirdetőtáblára csak olyan hirdetmény kerülhet, amit a jegyző vagy az általa megbízott személy engedélyezett.

A hirdetőtáblát két részre kell osztani az egyik részén a nem kötelező jellegű hirdetmények legyenek, míg a másikon a jogszabályon alapuló hirdetményeket kell kirakni. Ugyanazon hirdetmény helyét megváltoztatni csak nagyon indokolt esetben lehet.

- Felelős:

Téma	Felelős
Képviselő-testület hírei	Jegyzői Iroda
Választással kapcsolatos hírek	Jegyzői Iroda
Szociális hírek	Hatósági Iroda
Oktatással kapcsolatos hírek	MŰVÁK Iroda
Építésüggyel kapcsolatos hírek	Építésügyi Iroda
Pénzügyi, kifizetésekkel	Pénzügyi Iroda

támogatásokkal kapcsolatos hírek	
Pályázatokkal kapcsolatos hírek	MŰVÁK Iroda, Pénzügyi Iroda

- Határidő:
 - Valamennyi aktualitást veszett hirdetésménynek legkésőbb két napon belül le kell kerülnie a hirdetőtábláról;
 - Valamennyi friss hirdetésménynek legkésőbb két napon belül ki kell kerülnie a hirdetőtáblára.

Ügyfélvezetés

Az irodák elhelyezkedését és az ügyek intézését ábrázoló táblát a bejárathoz kell tenni, hogy az ügyfél lássa, és ne kelljen az épületben keresgélnie az irodát.

Az iroda ajtajára ki kell rakni, hogy milyen ügyben és kihez lehet fordulni. Ha egy ügyintéző adott napon nem tartózkodik bent az irodájában, azt ki kell írni az ajtó melletti hirdetőfelületre.

Miért fontos ez: Lehet, hogy az ügyfél egy konkrét ügyintézőt keres és nem vár feleslegesen, ha látja, hogy a keresett személy nincs bent azon a napon.

Ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálatra a jegyző feladata képezett és nagy tapasztalattal rendelkező személyt kijelölni. Ennek oka, hogy ebben a pozícióban meglehetősen sok kérdést feltesznek az ügyfelek és minél több kérdés megválaszolható ezen a szinten annál inkább teher-mentesülnek az ügyintézők. Ezzel az ügyintézőket nem vonjuk el a konkrét feladatoktól.

Az ügyfélszolgálaton levő személy felelős, azért, hogy a benyújtott iratok alakilag megfeleljenek. Legyen rajta név cím és aláírás, mert az iratok hiánypótlása ezek nélkül nem lehetséges. Az ügyfélszolgálaton postaládát kell elhelyezni, melynek napi ürítéséért az iktató személy felel.

Amennyiben az ügyfélszolgálat az ügy bonyolultságára való tekintettel nem tud tájékoztatást adni akkor az ügyintézőhöz, irodavezetőhöz, jegyzőhöz, az ügyben illetékes alpolgármesterhez vagy a polgármesterhez kell az ügyet vagy az ügyfelet továbbítani. A sorrendiség betartása kötelező.

5.1.3 Konkrét ügyben tájékoztatás, ügyfélszolgálat

Ügyfélfogadás

Az ügyfélfogadás ideje:

Általános ügyfélfogadási idő:

- Hétfő: 13-18 óráig
- Szerda: 8-12-ig és 13-16.30-ig
- Péntek: 8-12.30-ig

Ügyfélszolgálati és Okmányiroda:

- Hétfő: 8-12-ig, 13-17.30-ig
- Szerda: 8-12-ig, 13-16 óráig
- Kedd, Péntek: 8-12 óráig
- csütörtökön nincs ügyfélfogadás!

Ügyfélfogadási időben valamennyi ügyintéző köteles a beérkező ügyfeleket fogadni és kiszolgálni.

Ügyfélfogadási időben az ügyintézők hordjanak kitűzött, melyen legyen rajta nevük, irodájuk, így az ügyfél mindig tudja, hogy kivel beszélt.

Ügytípus szerinti bontásban a Polgármesteri Hivatalban az alábbiak szerint oszlanak meg az ügyfélfogadási feladatok:

Ügytípus	Felelős terület
Szociális ügyek	Hatósági Iroda
Pénzügyek, be és kifizetések	Pénzügyi Iroda
Kiskorúakkal kapcsolatos ügyek	Hatósági Iroda és/vagy Gyámhivatal
Gyámsági, gondnoksági ügyek	Hatósági Iroda és/vagy Gyámhivatal
Személyigazolvány, útlevel,	Ügyfélszolgálati és Okmányiroda

lakcím közlekedésigazgatás, vállalkozók	kártya, egyéni	
Építésügy		Építésügyi Iroda

Ügyfél-tájékoztatás/kiszolgálás általános szabályai

Az ügyfelet csak az ügyintéző tájékoztathatja a konkrét ügyről. Az ügyfél köteles magát igazolni, melyről az ügyintéző köteles feljegyzést készíteni. Ha az ügyfél meghatalmazás útján jár el, akkor a meghatalmazás eredeti vagy másolati példányát köteles az ügyirathoz csatolni. Az eredeti meghatalmazást minden esetben köteles a meghatalmazott benyújtani és a másolatra köteles rávezetni ennek a tényét. A tájékoztatásnál nagy figyelmet kell fordítani a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvényre.

A Ket. 28/C §. alapján az ügyfél, ha jogszabály nem tiltja, bármilyen formában kérhet tájékoztatást. A hivatal is köteles ugyanolyan formában az ügyfelet tájékoztatni. Ha az ügyfél magát hitelt érdemlően azonosította, akkor a tájékoztatást nem lehet megtagadni.

Az ügyféltől az ügyintéző kérdezze meg hogy akarja-e, hogy a határozatát faxon vagy e-mail-en is megkapja a posta mellett. Ehhez szükséges a hitelesített aláírás bevezetése a hivatalon belül. A posta egy levelet több napon keresztül visz ki és sürgős esetekben nem mindegy mikor értesül az ügyfél. Nagyon fontos, hogy amennyiben az ügyfél kéri elektronikus vagy telefon útján is tájékoztatást kérhessen a hivataltól. Ez által a postai kézbesítés előtt tudomást szerezhet például arról, hogy építési engedélye jogerős és elkezdheti a munkát.

Államigazgatási ügyben amennyiben a konkrét ügyintéző nem tud segíteni akkor az ügyintéző köteles tájékoztatni a közvetlen felettesét a problémáról. Amennyiben az ügyet így sem tudják törvényesen megoldani a közvetlen felettes köteles a jegyzőt tájékoztatni. A jegyző köteles az ügy elintézéséhez az állami szervek segítségét igénybe venni. Az ügyintézési idő meghosszabbítását csak a jegyző engedélyezheti.

Amennyiben az ügyfél a jegyzővel vagy a polgármesterrel szeretne valamilyen ügyben személyesen találkozni az ügyintéző köteles az ügyfél elérhetőségét elkérni és a titkárság pedig időpont egyeztetés után az ügyfelet értesíteni az időpontról. Amennyiben az ügyfélnek a kért időpont nem felel meg, köteles újabb időpontot egyeztetni. A titkárság köteles három időpontot felajánlani az ügyfélnek, melyek közül választhat.

- Felelős:

Téma	Felelős
Önkormányzati ügy	Polgármester
Államigazgatási ügy	Jegyző

Ügyfélfogadási időn kívüli halaszthatatlan ügyek kezelése

Minden településen vannak rendkívüli halaszthatatlan ügyek, melyekkel nem lehet megvárni a következő napi ügyfélfogadási időt vagy a hónapban azt az egy napot, amelyen a jegyző és a polgármester fogadónapot tart. Az sem engedhető meg egy szolgáltató hivatalnál, hogy a portás döntse el, hogy az ügy halaszthatatlan.

Halaszthatatlan államigazgatási ügyek kezelése

Ha az ügyintéző halaszthatatlan üggyé nyilvánítja és tud intézkedni, akkor nem kell jelenteni a közvetlen felettesének.

Amennyiben úgy gondolja, hogy az nem halaszthatatlan, de az ügyfél szerint igen akkor köteles jelenteni a közvetlen felettesének. A felettes dönt arról, hogy jelenteni kell-e a jegyzőnek.

Amennyiben kiskorú testi épsége vagy egészsége veszélyben van, az halaszthatatlan ügynek minősül, abban köteles az ügyintéző soron kívül intézkedni.

Halaszthatatlan önkormányzati igazgatási ügyek kezelése

Amennyiben az ügyintéző hatáskörében rendezni tudja az ügyet, nem kell jelenteni a közvetlen felettesének. Amennyiben nem tudja elintézni köteles

jelenteni felettesének A felettes saját hatáskörében dönti el, hogy az elintézni nem tudó ügyet a jegyző vagy a polgármester felé továbbítja-e.

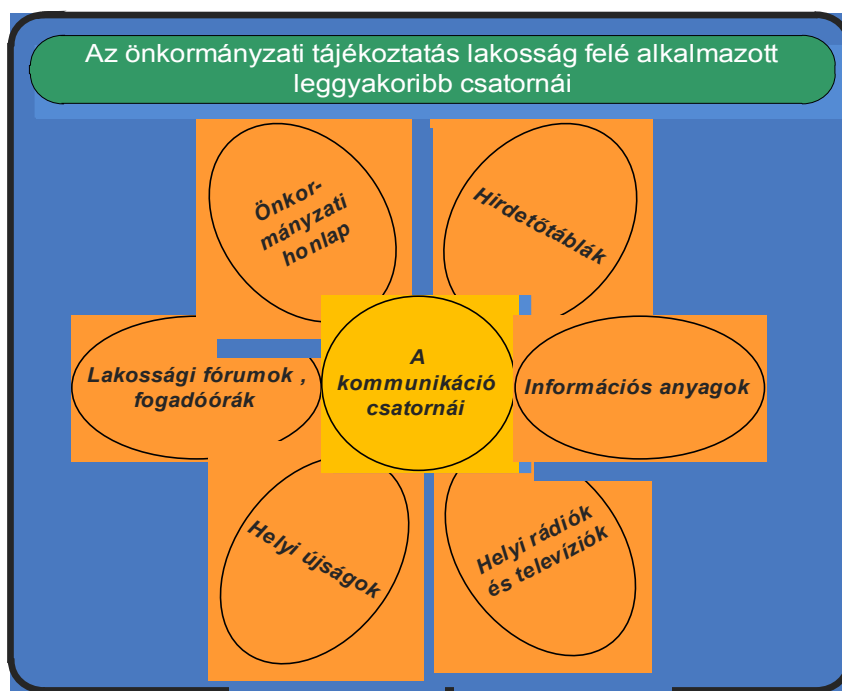
Amennyiben az önkormányzatnak az intézkedés elmulasztása emberéleteket veszélyeztet, vagy súlyos károkat okozna, azt köteles minden ügyintéző a felettesének soron kívül jelenteni.

5.2 Önkormányzati kommunikációs, illetve médiakezelési folyamatok

Médiahasználat szabályai

Nagyon fontos a mai világban az információáramlás, mert ha az ügyfél nem tud arról, hogy mi a joga, akkor nem tud élni vele. Másik szempont a nyilvánosság, amely alapjoga a demokratikus társadalmaknak. Általában az ügyfél nem személyesen a hivatalból szerzi be az információt, hanem a médiában hallja vagy olvassa. A legrosszabb az, ha fél-információkkal rendelkezik az ügyfél, mert az félreértésre ad okot. A kommunikációs cél az, hogy az ügyfél mindenről tájékoztatást kapjon, amely jogát vagy jogos érdekét érinti.

42. ÁBRA: AZ ÖNKORMÁNYZAT TÁJÉKOZTATÁSI CSATORNÁI



Minden államigazgatási ügyben csak a jegyző vagy a sajtóreferens nyilatkozhat a médiának. Más csak a jegyző írásos engedélyével. A jegyző felel azért, hogy a konkrét ügyről olyan adat ne kerüljön ki, amely nem tartozik a nyilvánosságra. Jegyző felelős azért, hogy köztisztviselő politikai nyilatkozatot ne tegyen.

Önkormányzati igazgatási ügyben csak a polgármester vagy a sajtóreferens nyilatkozhat a médiának. Az önkormányzat költségvetésével kapcsolatos nyilatkozatot csak a polgármester tehet.

Célcsoportok tájékoztatása

Meg kell találni minden korcsoportnak és iskolai végzettségnek a megfelelő kommunikációs csatornát, amelynek igénybe vételével tájékoztatást tud nyújtani a hivatal. Valamennyi hivatallal kapcsolatba kerülő személyt tájékoztatni kell, hogy megadhatja e-mail címét, telefonszámát, amennyiben szeretne tájékoztatást kapni az aktuális általános ügyekről. A tájékoztatásnak valamennyi adatvédelemi szabálynak meg kell felelnie, betartatásának felelőse a sajtóreferens.

Az az ügyfél, aki önként hozzájárult és tájékoztatást kér e-mailben vagy sms-ben, köteles a hivatal tájékoztatni az általa kért témákban.

Például aki kéri, hogy a hivatal tájékoztassa e-mailben vagy sms-ben arról, hogy a nyílt képviselő-testületi ülés mikor van annak a sajtóreferens köteles elküldeni, az ülés előtt minimum öt nappal.

Hirdetőtáblák

A település több forgalmas pontján kell felállítani a hirdetőtáblákat, hogy minél több lakos láthassa. A hirdetőtáblák egyik oldalára a jogszabályok által kötelező hirdetményeket, míg a másik oldalára a köz híreket kell tenni. A titkárság felel a hirdetőtáblák aktualizálásáért. A sajtóreferens köteles az irodavezetőktől összeszedni az aktualitásokat és államigazgatási ügyben a jegyző, míg önkormányzati ügyben a polgármester jóváhagyásával gondoskodni a hirdetőtáblára való kirakásról.

A hirdetőtáblára nem szükséges mindent részletesen feltenni, csak tájékoztatni kell a lakost arról, hogy bővebben hol tájékozódhat az ügyfelet érdeklő ügyekben.

- Határidő:
 - Valamennyi aktualitást veszett hirdetménynek legkésőbb két napon belül le kell kerülnie a hirdetőtábláról;
 - Valamennyi friss hirdetménynek legkésőbb két napon belül ki kell kerülnie a hirdetőtáblára.

A hirdetőtáblán feltüntetendő:

- Mit lehet és mit kell, milyen határidővel benyújtani;
- A nyomtatványok hol szerezhetők be;
- Milyen pályázati lehetőségek vannak és azok beadási határnapja.

A Városi Televízió igénybevétele

A polgármesteri iroda kötelessége az önkormányzati hírek összeállítása. A képújságra csak azok a hírek kerülhetnek fel, amelyeket államigazgatási ügyben a jegyző, míg önkormányzati igazgatás ügyben a polgármester jóváhagyott.

Az önkormányzati hírek minden egész órában meg kell, hogy jelenjenek úgy, hogy tíz percnél hosszabb blokkot ne foglaljanak el. Az összeállításnál kerülni kell a pártok színeit. A hírek nem lehetnek politikai tartalmúak és nem sugallhatja senki pártbeli hovatartozását. A híreket hetente aktualizálni kell.

A tájékoztatásnak minden esetben rövidnek kell lennie, és utalnia kell a részletesebb tájékoztatás lehetőségére.

A Városi Televízió köteles a nyílt képviselő-testületi ülést vágatlanul legalább két alkalommal leadni, amennyiben lehetséges az egyiknek élő adásnak kel lennie. A képviselő-testületi ülés időpontjáról a sajtóreferens köteles a Városi Televízió vezetőjének is meghívót küldeni a nyílt testületi ülésre.

A Városi Televízió önkormányzati és hivatali ügyben csak a polgármester és a jegyző vagy általuk írásban megbízott személy nyilatkozhat.

Nyomtatványok

A nyomtatványoknak beszerezhetőnek kell lennie a hivatal ügyfélszolgálatán és a honlapon. Az ügyfél kérelmére az ügyintéző köteles a nyomtatványt elküldeni faxon, e-mail-ben vagy postán.

Az időszakonként beadandó kérelmekhez (akikről biztosan tudja az ügyintéző, hogy jogosult) a nyomtatványokat köteles az ügyintéző kiküldeni az ügyfelek részére.

- Határidő:
 - Kérelemre a nyomtatványt két munkanapon belül köteles az ügyintéző az ügyfél felé a kért formában továbbítani.
 - Azokat a kérelmeket, melyeket hivatalból küldenek ki a beadási határidő előtt legalább 30 nappal az ügyfélnek meg kell kapnia.

A honlap

A honlap naprakész aktualizálásáért a polgármesteri iroda felel. Az irodavezetők és a polgármesteri iroda feladata, hogy a honlapon a formanyomtatványok PDF és doc formátumban is megtalálhatóak legyenek.

Az irodavezetők feladata az ügyintézők és elérhetőségeik aktualizálása. A

honlapnak teljeskörűen tájékoztatnia kell a lakosságot az aktualitásokról. Államigazgatási ügyekben a jegyző, míg önkormányzati ügyekben a polgármester jóváhagyásával feltenni bármit a honlapra.

A folyamatban résztvevő Kulcsszereplők és felelősségi körük

- **Jegyző**

A szervezet első számú vezetőjeként felel a honlap törvényi megfeleléséért;

- Jóváhagyja és betartatja a honlap tartalommenedzselési szabályokat;
- Kijelöli a honlap menedzselésében részt vevő kulcsszereplőket;
- Felsővezetői támogatást nyújt a honlap felelősének munkája elvégzésének támogatására;
- Időközönként, legalább hetente ellenőrzi a honlapot;
- Elkülöníti és felügyeli a honlapra szánt költségvetési összeget;
- Fogadja, értékeli és szükséges esetben intézkedéseket fogyanatosít a Honlap felelős jelentései alapján.

- **Honlap felelős [HF]**

A szerepkör definíciója: azon hivatali személy, aki a városi honlap tartalmáért felel.

- Koordinálja a honlap tartalmának előállítását, frissen tartását;
- Ellenőrzi a hozzá tartozó feladatok elvégzési határidejét;
- Rendszeresen ellenőrzi a honlap tartalmát;
- Összegyűjti, konszolidálja és továbbítja az önkormányzaton belül megfogalmazódott, weboldallal kapcsolatos igényeket, kéréseket a Jegyző, illetve a honlap adminisztrátor felé;
- Képviseli a Hivatalt a honlappal kapcsolatos kérdésekben a kapcsolódó szolgáltatók irányában;

- Rendszeres jelentést készít a honlap tartalommenedzsment eseményeiről a Jegyző felé.
- Honlap adminisztrátor [HA]

A szerepkör definíciója: azon hivatali vagy külső személy, aki a tartalom módosításáért felelős, személye lehet azonos a Honlap felelőssel.

- Monor városban ezt a szerepet egy külső vállalkozó látja el. Javasoljuk, hogy a honlappal kapcsolatos feladatokat, továbbra is ez a cég végezze, amely feladatok a következők:
 - Feltölti a kapott tartalmakat;
 - Segítségnyújtás technikai problémák esetén,
 - Továbbá javasoljuk a feladatkör kibővítését,
 - Jelent a feltöltésről a HF-nek.
- Tartalomfelelősök [TF]

A szerepkör definíciója: azon hivatali, partner cég-, vagy intézményi személyek (főként vezetők), akik valamely a városi honlapon található tartalmakért felelősek. Amennyiben jelen folyamat bevezetésre kerül, javasoljuk a tartalomfelelősök jegyzői körlevélben való kijelölését. A tartalomfelelősök feladatai a következőkben foglalhatóak össze:

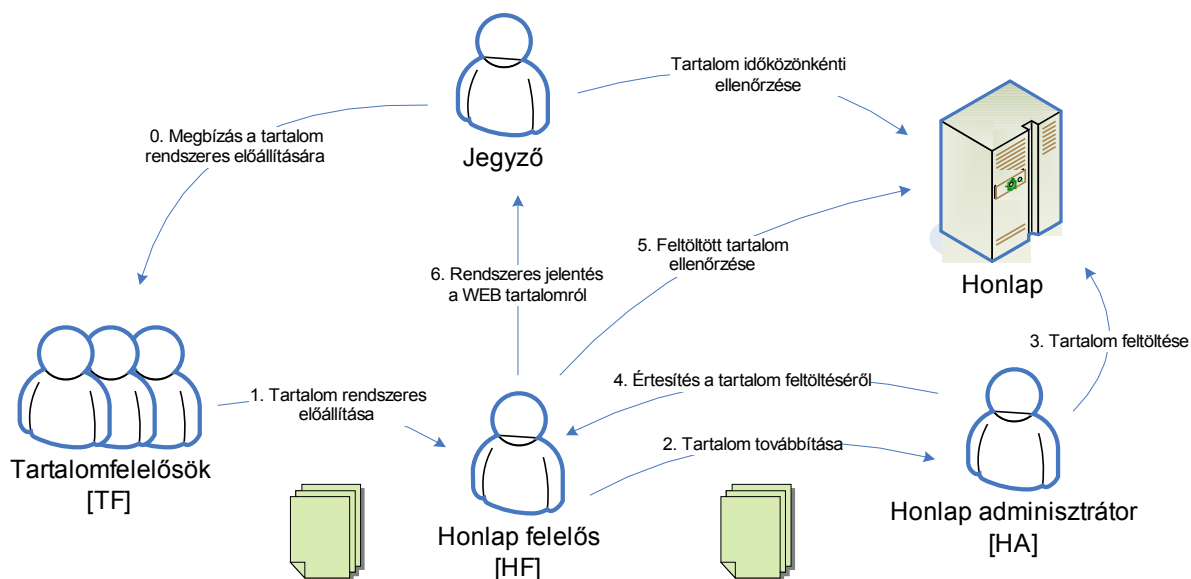
- A felelősségi körébe rendelt tartalmak előállítás, frissen tartása és továbbítása a Honlap Felelőségének;
- A rendszeresen felkerülő tartalmak küldése;
- A már fennlévő tartalmak ellenőrzése;
- Tartalommenedzsment folyamat.

A Jegyző kijelöli a tartalmakhoz rendelt felelősöket és felkéri őket a tartalomfelelősi feladatok ellátására. Fontos, hogy a megbízás írásban történjen és tartalmazza a megbízással járó feladatokat, felelősségeket és határidőket is. Ezen felkérés hiányában a honlap frissen tartása nem fog megfelelően működni,

mivel a kollégák nem fogják magukénak érezni a feladatot, vagy prioritásában azt hátrásorolják.

Mivel a Honlap felelőse [HF] nem kerül munkajogi értelemben felettesi státuszba a Tartalomfelelősökhöz [TF] képest, így elengedhetetlen a hathatós felsővezetői (Jegyző, Aljegyző, Polgármester) támogatás. Ennek csak az egyik formája a megbízás. A tartalommenedzsment tevékenység során számos alkalommal szükség lehet vezetői ráhatásra, esetenként példamutatásra.

43. ÁBRA: A HONLAP MENEDZSMENT FOLYAMATA ÉS FELELŐEI



A TF saját hatáskörükön belül naprakészen tartják a felelősségi körükbe rendelt adattartalmakat. Ezt a HF rendszeresen ellenőrzi. Amennyiben a HF adattartalommal kapcsolatban hiányosságokat észlel, felhívja arra a TF-k figyelmét és kéri az adattartalmak mielőbbi frissítését.

A TF a létrehozott, kibővített, módosított adattartalmat a HF továbbítja, aki felel a honlap tartalmának megfelelőségéért, ezért a hozzá küldött dokumentumokat tartalmi és formai szinten is átvizsgálja, illetve az esetleges egyéb illetékesekkel átvizsgáltatja.

Átvizsgálás után a HF átadja a dokumentumot a HA-nak és egyeztet vele a honlapra történő felhelyezés határidejéről.

A HA feltölti a tartalmat a honlapra, és értesítést küld erről a HF-nek.

A HF az értesítést követően ellenőrzi a feltöltött tartalmat. Amennyiben a tartalom nem megfelelő formában vagy helyre került jelzi azt a HA-nak és egyeztet a kijavítás módjáról és határidejéről. A kijavítást követően a HA ismét jelzi azt a HF-nek, aki újfent ellenőrzi azt.

A HF negyedévente jelentést küld a Jegyzőnek (igény szerint a Polgármesternek) a honlapon történt főbb változtatásokról, illetve az esetlegesen felmerült problémákról.

Tartalomfrissítési szabályok tartalomtípusonként

- Cikkék, hírek
 - Feltöltési határidő: 2 munkanap
 - A cikkek elkészítése során gondoskodni kell az alábbi tartalmi elemek meglétéről:
 - Prioritás;
 - Kategória (pl.: oktatás, adózás, rendezvény);
 - Cím;
 - Bevezető;
 - Hír szövege;
 - Felkerülés napja;
 - Kulcsszavak;
 - Irodák/intézmények tartalmi;
 - Felkerülési határidő: 2 munkanap.

Az egyes irodák/intézmények havi rendszerességgel kötelesek a saját „területük” tartalmát áttekinteni, és minden hónap 10-ig jelentést küldeni a HF-nek. (pl. az összes tartalom naprakész vagy a honlapon található tartalom (rendelet, határozat stb.) már nem aktuális, ezért frissítésre szorul). A HF 1 munkanapon belül köteles írásban megírni a választ a TF-nek, hogy pontosan mikorra lesznek készen az iroda által kért módosítások.,majd a kért változtatások elkészülte után, a HF köteles e-mailben tájékoztatni az adott iroda TF-t, hogy készen van az általuk kért módosítás.

- Események frissítése
 - Felkerülési határidő: 1 munkanap
 - Az események összeállítása során gondoskodni kell az alábbi tartalmi elemek meglétéről:
 - Prioritás;
 - Kategória;

- Cím;
 - Esemény leírása;
 - Esemény helye, ideje;
 - Elvárt résztvevők (pl.: fiatalság, anyák, munkanélküliek...);
 - Felkerülés napja;
 - Kulcsszavak.
- Rendeletok, határozatok, törvények közzététele
 - Felkerülési határidő: 1 munkanap
 - Rendeletok, határozatok, törvények közzététele során gondoskodni kell az alábbi tartalmi elemek meglétéről:
 - Kategória (rendelet, határozat, stb);
 - Cím;
 - Dokumentum szövegtörzse;
 - Vonatkozó mellékletek;
 - Felkerülés napja;
 - Kulcsszavak;
 - Reklámok kezelése.

A hirdetéseknek minden esetben a megjelenés indulása előtt 3 munkanappal meg kell, hogy érkezzenek.

A reklámok feltöltéséről részletes kimutatást kell vezetni, ami alapján el lehet számolni a hirdetőkkel.

A HF utasítására a HA tölti fel a hirdetéskezelő szoftverbe a bannereket, majd tesztelés után visszajelez a HF, aki értesíti a hirdetőt.

Városi nyomtatott médiumok kezelése

Mivel a képviselő-testület és a polgármester nem határozhatja meg, hogy miről legyen szó a helyi újságban, ezért itt is csak tényeket szabad közölni. A sajtóreferens feladata az újságban megjelenő hírek összegyűjtése az

irodavezetőktől, melyet a jegyző és polgármester jóváhagyása után elküld a szerkesztőségnek. A szerkesztő az elküldött anyagot a jegyző, illetve a polgármester jóváhagyásával változtathatja meg. A tájékoztatás nem lehet politikai csak tényyszerű.

- Határidő:
 - Lapzárás előtt legalább 2 nappal a szerkesztőség megkapja.

Téma	Felelős
Megjelenésért, vezércikkért	Polgármester
Önkormányzati hírekért	Jegyző
Szociális és egészségügyekért	Hatósági Iroda
Pénzügyi hírekért	Pénzügyi Iroda
Sporthírekért	Jegyzői Iroda
Kulturális és oktatási hírekért	Jegyzői Iroda

Szórólap

Minden lakost érintő ügyben és amennyiben a képviselő-testület vagy a polgármester úgy dönt, minden lakosnak szórólapot kell a postázni.

A szórólap tartalmáért és méretéért a polgármester, a sokszorosításért a titkárság felel. Ha valamilyen konkrét nap van a szórólapon megjelölve, legalább egy héttel a megjelölt nap előtt be kell dobni a lakos postaládájába. A szórólapot ki kell tenni még a hivatal hirdetőtáblájára és a többi hirdetőtáblára, továbbá a szórólapokból el kell helyezni minimum 10 db-ot a lakosok által sűrűn látogatott helyekre (bolt, szórakozóhely). Ezen feladatok végrehajtásáért a titkárság felel.

5.3 Partner kapcsolattartás

Az önkormányzat stratégiai partnerei azok a személyek, szervezetek, társaságok, akit a képviselő-testület, a polgármester vagy a jegyző annak

nyilvánít. A stratégiai partnerekkel a polgármester a jegyző vagy az általa megbízott személy köteles a kapcsolatot tartani.

A stratégiai partnerek nyilvántartása és aktualizálását a titkárság végzi. A titkárság felel azért, hogy a stratégiai partnerek a karácsonyi és újévi üdvözlő lapot megkapják.

A polgármester dönti el, hogy a városi ünnepségre, mely stratégiai partnert kell meghívni. A meghívó eljuttatása a titkárság hatáskörébe tartozik.

Stratégiai partner	Kapcsolattartásért felelős
Önkormányzatok és azok polgármesterei	Polgármester
Jegyzői kollégium	Jegyző
Intézmények vezetői	Polgármester
Egyházak helyi vezetői	Polgármester
A település vállalkozói, cégvezetői, tulajdonosai.	Polgármester
Az önkormányzat közbeszerzési tanácsadója	Polgármester, Jegyző
Könyvvizsgáló	Jegyző
Az önkormányzati ügyvéd	Polgármester, Jegyző
Számlavezető pénzügyi intézet	Polgármester, Jegyző, Pénzügyi irodavezető
Pályázatíró cégek	Polgármester
Civilszervezetek,	Polgármester

5.4 Döntéshozatal és a kommunikáció kapcsolata

Nagyon fontos, hogy az önkormányzatok kommunikációja kétirányú legyen. Az önkormányzatnak és a hivatalnak is tudni kell, hogy mit várnak el tőle az emberek. Tudjuk jól, hogy minden embernek nem lehet a kívánságát teljesíteni, de a többségét igen. Nagyon fontos, hogy ezek a folyamatok is szabályozva legyenek.

A döntés-előkészítés egy nagyon fontos folyamat, mert a megválasztott képviselőknek olyan döntést kell hozni, amely a lakosság többsége érdekét szolgálja. A képviselő-testület a lakosság csekély részét teszi ki. Ez a néhány képviselő dönt olyan dolgokban, amely a lakosság száz százalékának az életét befolyásolja. Mivel nem kötött mandátummal rendelkezik egy képviselő, így döntéséért nem lehet felelősségre vonni. Jelenlegi jogszabályok szerint a képviselőt visszahívni sem lehet, így a következő választásokig ő dönt a többség helyett.

Az Ötv. 46. §-a foglalkozik azzal, hogy kötelezően mire kell, mire lehet és mire nem lehet népszavazást kiírni. A (4) bekezdés c) pontja tiltja azt, hogy a képviselő-testületet népszavazással fel lehessen oszlatni.

Döntés-előkészítéshez kapcsolódó kapcsolattartási eljárások szabályai

A polgármester és a jegyző köteles minden hónap első hétfőjén fogadónapot tartani. A fogadónapra időpontot előre lehet kérni telefonon, személyesen, levélben és e-mailben. Az időpontok szervezéséért a titkárság felel. Egy személyre minimum 30 percet kell tervezni.

A döntés-előkészítésbe a polgármesteri hivatal köteles bevonni a hatáskörrel rendelkező bizottságot, ezért a jegyző a felelős. A jegyző határozza meg, hogy mely bizottság hatáskörébe tartozik a döntés-előkészítés. A döntés-előkészítésbe be kell vonni az ügyben érintett iroda vezetőjét. A bizottsági ülésen az irodavezető részvétele kötelező.

A képviselő-testület határozatában dönthet úgy, hogy a döntés-előkészítésbe bevonja településen tevékenykedő civil szervezeteket. A civil szervezetekkel a

polgármester, a jegyző vagy az általuk megbízott személy tartja a kapcsolatot.

A képviselő-testület határozatában dönthet úgy a döntése előtt, hogy döntésénél a lakosság véleményét is figyelembe veszi.

A lakosság véleményét kérheti:

- Írásban
 - népszavazáson
 - levélben
 - e-mail-ben
- Szóban
 - közmeghallgatáson
 - lakossági fórum

A képviselő-testület köteles népszavazást kiírni azokban az ügyekben, amelyről SZMSZ-ében így döntött. A népszavazás lebonyolítási költségeit köteles a képviselő-testület költségvetési rendeletében biztosítani.

A népszavazás lebonyolításáért a jegyző felel. A népszavazási döntés a képviselő-testületre kötelező. A polgármester köteles a népszavazás eredményét a döntés-előkészítés folyamán figyelembe venni.

A képviselő-testület dönthet úgy, hogy döntése előtt a lakosságtól levélben tájékozzék a lakosság véleményéről.

A levelek lakossághoz való eljuttatásáért a titkárság felel. A levelek begyűjtése történhet a hivatalban és forgalmas helyeken, gyűjtőládákban vagy személyes megkereséssel összeszedve. A vélemények összeszedése és csoportosítása a titkárság feladata. A véleménykérés csak anonim lehet, ezért a jegyző felel. A többség véleményét köteles a képviselő-testület döntésénél figyelembe vinni.

Amennyiben a képviselő-testület úgy határoz, döntése előtt e-mailben kérheti a lakosság véleményét. A képviselő-testület köteles a kérdést határozatban megfogalmazni. A jegyző felel azért, hogy a honlapra két munkanapon belül felkerüljön a kérdés. A honlap adminisztrátor felel azért, hogy a bejövő válaszok külön legyenek kezelve más válaszoktól és a fórumoktól. A válaszok

rendszerezése a titkárság feladata. A válaszok alapján a döntés-előkészítés a polgármester feladata. A többség véleményét köteles a képviselő-testület figyelembe venni.

A képviselő-testület köteles minden évben egyszer városgyűlést tartani. A városgyűlés időpontját a polgármester javaslatára a képviselő-testület határozza meg. A városgyűlésen a képviselő-testületi tagok a jegyző, aljegyző és az irodavezetők megjelenése kötelező. A városgyűlésre a meghívott legalább 15 nappal korábban ki kell tenni a hirdetőtáblákra, melyért a titkárság felelős, valamint a honlapra, ami a honlapfelelős feladata. A városgyűlésen a lakos bármilyen közügyben felvilágosítást kérhet. Amennyiben lehetséges a polgármester vagy az általa felkért személy köteles a kérdést a helyszínen szóban megválaszolni. Amennyiben az ügy bonyolultsága miatt a válaszadás szóban nem lehetséges köteles a kérdező személy nevét és címét a titkárság felírni és polgármester vagy a jegyző a feltett kérdésre 8 napon belül válaszolni. Amennyiben a kérdés válasza több személyt érint a jegyző a titkárságon keresztül köteles a választ legkésőbb a 8. napon a honlapra és a hirdetőtáblákra kitenni.

Az képviselő-testület az Ötv. alapján köteles évente egyszer közmeghallgatást tartani. A közmeghallgatás időpontját a polgármester javaslata alapján a képviselő-testület határozza meg. A titkárság felelős azért, hogy legalább 8 nappal előtte a közmeghallgatás időpontja a honlapon és a hirdetőtáblákon megjelenjen.

A képviselő-testület köteles a jogszabályokban meghatározott esetekben (például vízi közmű társulás alakítása) és olyan ügyekben, amely legalább egy utcát érint lakossági fórumot tartani. A lakossági fórumra minden érintett lakost köteles postaládán keresztül szórólapon legalább 8 nappal a fórum előtt meghívni a képviselő-testület. A meghívó tartalmáért a polgármester az eljuttatásért a titkárság felel.

A lakossági fórumon csak abban az ügyben lehet felszólalni, amelyet a meghívó tartalmaz. A meghívók kiküldésével egy időben köteles a titkárság a meghívót a honlapra és a hirdetőtáblára feltetetni.

Döntések kommunikációja

A képviselő-testület dönthet úgy, hogy a nyílt ülés határozati javaslatát és rendelet tervezetét a honlapra és hivatal hirdetőtáblájára fel kell tenni, melyért a Jegyzői Iroda felel.

A képviselő-testület által elfogadott határozatot és rendeletet 1 munkanapon belül a Jegyzői Iroda köteles feltenni a honlapra a módosításokat egységes szerkezetbe foglalva. Az elfogadott rendeletet és határozatot köteles a Jegyzői Iroda a hirdetőtáblákra felrakatni 2 munkanapon belül. A jegyző dönti el, hogy mennyi időre kell kitenni. A levéletről a Jegyzői Iroda köteles intézkedni.

A Jegyzői Iroda köteles intézkedni, hogy egy héten belül a Városi Televízióban is tájékoztatva legyen a lakosság a döntésről.

Amennyiben a döntés konkrét intézményt vagy civil szervezetet érint a Jegyzői Iroda tértivevényes levélben köteles öt napon belül megküldeni számukra.

A stratégiai partnereket csak abban az esetben kell a döntésről értesíteni, amennyiben a döntés hatással lehet a feladatuk ellátására. A polgármester vagy a jegyző dönti el, hogy mely döntésről melyik stratégiai partnert kell tértivevényes levélben értesíteni. A levél kiküldése a Jegyzői Iroda feladata.

Minden évben kétszer egy-egy hónapig a polgármesteri hivatal és az önkormányzat munkáját értékelni kell anonim módon, kérdőíven és a honlapon. Vigyázni kell, hogy a kérdőív ne legyen bonyolult és csak a legszükségesebb kérdéseket tartalmazza. A kérdőív tartalmát a képviselő-testület hagyja jóvá.

Javasoljuk, hogy kerüljön végrehajtásra a Hivatal szolgáltatásaival kapcsolatos elégedettségmérés legalább évente. Szintén javasoljuk, hogy ez szolgáljon alapul a szolgáltatások fejlesztéséhez.

1. sz. melléklet - Mérési szisztéma

Válaszadó

1. **Válaszadó neve (a lekérdező rögzíti):**

1. Férfi
2. Nő

2. **Kora**

.....

Polgármesteri hivatali elégedettség

3. **Hány alkalommal intézett Ön ügyet személyesen települése Polgármesteri Hivatalában az elmúlt 3 évben?**

- a. személyes
- b. telefon
- c. interneten

4. **Az alábbiak közül milyen ügyben kereste fel a Polgármesteri Hivatalt? (több is lehet)**

1. Jegyzői Iroda
2. Építéshatósági Iroda
3. Hatósági Iroda
4. Műszaki, Városgazdálkodási és Környezetvédelmi Iroda
5. Jegyzői fogadóóra
6. Pénzügyi Iroda
7. Ügyfélszolgálati és Okmányiroda
8. Gyámhivatal
9. Polgármesteri fogadóóra

5. **Elégedett volt-e az alábbiakkal az Jegyzői Irodában történő ügyintézési kapcsán?**

(Csak ha a 4. kérdésre adott válasz 1. volt)

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbülső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- a. kapott tájékoztatás minősége
- b. ügyintéző hozzáállása, felkészültsége, együttműködési készsége
- c. határidők tartása
- d. esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége
- e. ügyfélszolgálat nyitva tartásával

6. Elégedett volt-e az alábbiakkal a Építéshatósági Irodában történő ügyintézési kapcsán?

(Csak ha a 4. kérdésre adott válasz 2. volt)

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbűlső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- a. kapott tájékoztatás minősége
- b. ügyintéző hozzáállása, felkészültsége, együttműködési készsége
- c. határidők tartása
- d. esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége
- e. ügyfélszolgálat nyitva tartásával

7. Elégedett volt-e az alábbiakkal a Hatósági Irodában történő ügyintézési kapcsán?

(Csak ha a 4. kérdésre adott válasz 3. volt)

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbűlső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- a. kapott tájékoztatás minősége
- b. ügyintéző hozzáállása, felkészültsége, együttműködési készsége
- c. határidők tartása
- d. esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége
- e. ügyfélszolgálat nyitva tartásával

8. Elégedett volt-e az alábbiakkal a Műszaki, Városgazdálkodási és Környezetvédelmi Iroda történő ügyintézési kapcsán?

(Csak ha a 4. kérdésre adott válasz 4. volt)

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbűlső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- a. kapott tájékoztatás minősége
- b. ügyintéző hozzáállása, felkészültsége, együttműködési készsége
- c. határidők tartása
- d. esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége
- e. ügyfélszolgálat nyitva tartásával

9. Elégedett volt-e az alábbiakkal a Jegyző Irodában történő ügyintézési kapcsán?

(Csak ha a 4. kérdésre adott válasz 5. volt)

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbűlső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- a. kapott tájékoztatás minősége
- b. esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége
- c. ügyfélfogadási idővel

10. Elégedett volt-e az alábbiakkal a Pénzügyi Irodában történő ügyintézési kapcsán?

(Csak ha a 4. kérdésre adott válasz 6. volt)

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbűlső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- a. kapott tájékoztatás minősége
- b. ügyintéző hozzáállása, felkészültsége, együttműködési készsége
- c. határidők tartása
- d. esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége
- e. ügyfélszolgálat nyitva tartásával

11. Elégedett volt-e az alábbiakkal az Ügyfélszolgálati és Okmányirodában történő ügyintézési kapcsán?

(Csak ha a 4. kérdésre adott válasz 7. volt)

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbűlső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- a. kapott tájékoztatás minősége
- b. ügyintéző hozzáállása, felkészültsége, együttműködési készsége
- c. határidők tartása
- d. esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége
- e. ügyfélszolgálat nyitva tartásával

12. Elégedett volt-e az alábbiakkal a Gyámhivatalban történő ügyintézési kapcsán?

(Csak ha a 4. kérdésre adott válasz 8. volt)

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbűlső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- a. kapott tájékoztatás minősége
- b. ügyintéző hozzáállása, felkészültsége, együttműködési készsége
- c. határidők tartása
- d. esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége
- e. ügyfélszolgálat nyitva tartásával

13. Elégedett volt-e az alábbiakkal a Polgármesteri fogadóórán történő ügyintézési kapcsán?

(Csak ha a 4. kérdésre adott válasz 9. volt)

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbűlső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- d. kapott tájékoztatás minősége
- e. esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége
- f. ügyfélfogadási idővel

14. **Az alábbiak közül mely időpont lenne Önnek legalkalmasabb ügyfélfogadásra?**
- 8-10 óra
 - 10-12 óra
 - 14-16 óra
 - 16-18 óra
15. **A Véleménye szerint az előtérben elhelyezett eligazító táblák és a feliratok segítettek -e a hivatalon belüli tájékozódást?** Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem segít, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben segít- a közbűlő értékekkel árnyalhatja véleményét!
16. **A hivatali ügyintézés során okozott-e gondot Önnek a sorban-állás? Véleménye szerint segítené-e az ügyintézését ügyfélhívó rendszer üzemeltetése?**
- Igen
 - Nem
17. **Az alábbiak közül megyek azok az intézkedések, amelyeket szívesen látna, ha megvalósulna a Polgármesteri Hivatalban? Válasszon ki 3-mat az alábbiak közül!**
- Ügyfélhívó rendszer minden irodához
 - Elvihető nyomtatványok a portáról
 - Internetes ügyintézés bevezetése
 - Ügyfélfogadási idő kibővítése
 - Ügyintézők képzettsége
 - Ügyintézés átfutási idejének csökkentése
 - Infrastruktúra fejlesztése
 - Egyéb:...

18. Az alábbiak közül melyek azok az intézkedések, amelyeket szívesen látna, ha megvalósulna Monoron? Válasszon ki 3-mat az alábbiak közül!

- a. Utak felújítása
- b. Közművesítés
- c. Parkok karbantartása
- d. Munkahelyteremtés
- e. Közlekedés korszerűsítése
- f. Köztisztaság javítása
- g. Kulturális, sport és művészeti rendezvények számának növelése
- h. Közoktatás korszerűsítése
- i. Szociális ellátás javítása
- j. Egyéb:...

Elektronikus csatornák használata

19. Rendelkezik-e otthonában internet-előfizetéssel?

(több válasz lehetséges)

a) Nem	1 igen / 2 nem
b) Lassú kapcsolattal (pld. modem, ISDN)	1 igen / 2 nem
c) Gyors kapcsolattal ADSL hálózaton	1 igen / 2 nem
d) Gyors kapcsolattal kábeltelevíziós hálózaton	1 igen / 2 nem
e) Szélessávú mobilinternet-kapcsolattal	1 igen / 2 nem
f) Egyéb kapcsolattal	1 igen / 2 nem

20. Milyen gyakran szokott Ön internetezni? (Függetlenül a felhasználás helyétől)

1. Naponta legalább 3 órát
2. Naponta 1-2 órát
3. Hetente 4-5 nap
4. Hetente 2-3 nap
5. Hetente egyszer
6. Ritkábban
7. Nem használom az internetet

21. Rendelkezik Ön e-mail címmel?

1. Igen
2. Nem

22. Szokta Ön látogatni Monor Város Önkormányzatának (www.monor.hu) honlapját?

1. Nem, mert nem tudok róla, hogy létezne
2. Nem, mert nem érdekel
3. Igen, legalább havi gyakorisággal
4. Igen, évente többször
5. Igen, évente egyszer

6. Igen, ritkábban, mint évente

a. Mire használja?

23. Elégedett-e Monor város honlapján található

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbűlső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- a. információk frissességével,
- b. az elérhető funkciókkal,
- c. felépítéssel?

24. Szokott-e nyomtatványt letölteni Monor Város honlapjáról?

- a. Igen
- b. Nem, mert jobbnak tartom a személyes ügyintézést
- c. Nem, mert...

25. Ha lehetne, akkor nyújtana-e be kérelmet internetes úton, jónak tartaná-e, ha ilyen módon nyomon követhető lenne kérelmének sorsa?

- a. Igen
- b. Nem, mert...

26. Igénybe vesz-e egyéb helyi médiákat információ szerzésre?

- a. Nem.
- b. Igen, az alábbiakat:...
- c. Városi TV
- d. Városi újság

2. sz. melléklet - Mérési szisztéma

Válaszadó

27. Válaszadó árbevétel kategóriája (a lekérdező rögzíti):

3. 0-20 millió Ft
4. 21-50 millió Ft
5. 51-100 millió Ft
6. 101-200 millió Ft
7. 201-300 millió Ft
8. 301-500 millió Ft
9. 500 millió Felett

28. Alkalmazottak száma

- a) 0-1
- b) 2-4
- c) 5-9
- d) 10-50
- e) 50 felett

Polgármesteri hivatali elégedettség

29. Hány alkalommal intézett Ön ügyet személyesen települése Polgármesteri Hivatalában az elmúlt 3 évben?

- d. személyes
- e. telefon
- f. interneten

30. Az alábbiak közül milyen ügyben kereste fel a Polgármesteri Hivatalt? (több is lehet)

10. Jegyzői Iroda
11. Építéshatósági Iroda
12. Hatósági Iroda
13. Műszaki, Városgazdálkodási és Környezetvédelmi Iroda
14. Jegyzői fogadóóra
15. Pénzügyi Iroda
16. Ügyfélszolgálati és Okmányiroda
17. Gyámhivatal
18. Polgármesteri fogadóóra

31. Elégedett volt-e az alábbiakkal az Jegyzői Irodában történő ügyintézési kapcsán?

(Csak ha a 4. kérdésre adott válasz 1. volt)

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbülső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- f. kapott tájékoztatás minősége

- g. ügyintéző hozzáállása, felkészültsége, együttműködési készsége
- h. határidők tartása
- i. esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége
- j. ügyfélszolgálat nyitva tartásával

32. Elégedett volt-e az alábbiakkal a Építéshatósági Irodában történő ügyintézései kapcsán?

(Csak ha a 4. kérdésre adott válasz 2. volt)

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbűlső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- f. kapott tájékoztatás minősége
- g. ügyintéző hozzáállása, felkészültsége, együttműködési készsége
- h. határidők tartása
- i. esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége
- j. ügyfélszolgálat nyitva tartásával

33. Elégedett volt-e az alábbiakkal a Hatósági Irodában történő ügyintézései kapcsán?

(Csak ha a 4. kérdésre adott válasz 3. volt)

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbűlső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- f. kapott tájékoztatás minősége
- g. ügyintéző hozzáállása, felkészültsége, együttműködési készsége
- h. határidők tartása
- i. esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége
- j. ügyfélszolgálat nyitva tartásával

34. Elégedett volt-e az alábbiakkal a Műszaki, Városgazdálkodási és Környezetvédelmi Iroda történő ügyintézései kapcsán?

(Csak ha a 4. kérdésre adott válasz 4. volt)

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbűlső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- f. kapott tájékoztatás minősége
- g. ügyintéző hozzáállása, felkészültsége, együttműködési készsége
- h. határidők tartása
- i. esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége
- j. ügyfélszolgálat nyitva tartásával

35. Elégedett volt-e az alábbiakkal a Jegyző Irodában történő ügyintézései kapcsán?

(Csak ha a 4. kérdésre adott válasz 5. volt)

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbűlső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- g. kapott tájékoztatás minősége
- h. esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége
- i. ügyfélfogadási idővel

36. Elégedett volt-e az alábbiakkal a Pénzügyi Irodában történő ügyintézései kapcsán?

(Csak ha a 4. kérdésre adott válasz 6. volt)

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbűlső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- f. kapott tájékoztatás minősége
- g. ügyintéző hozzáállása, felkészültsége, együttműködési készsége
- h. határidők tartása
- i. esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége
- j. ügyfélszolgálat nyitva tartásával

37. Elégedett volt-e az alábbiakkal az Ügyfélszolgálati és Okmányirodában történő ügyintézései kapcsán?

(Csak ha a 4. kérdésre adott válasz 7. volt)

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbűlső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- f. kapott tájékoztatás minősége
- g. ügyintéző hozzáállása, felkészültsége, együttműködési készsége
- h. határidők tartása
- i. esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége
- j. ügyfélszolgálat nyitva tartásával

38. Elégedett volt-e az alábbiakkal a Gyámhivatalban történő ügyintézései kapcsán?

(Csak ha a 4. kérdésre adott válasz 8. volt)

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbűlső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- f. kapott tájékoztatás minősége
- g. ügyintéző hozzáállása, felkészültsége, együttműködési készsége
- h. határidők tartása
- i. esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége
- j. ügyfélszolgálat nyitva tartásával

39. Elégedett volt-e az alábbiakkal a Polgármesteri fogadóórán történő ügyintézési kapcsán?

(Csak ha a 4. kérdésre adott válasz 9. volt)

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbűlső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- j. kapott tájékoztatás minősége
- k. esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége
- k. ügyfélfogadási idővel

40. Az alábbiak közül mely időpont lenne Önnek legalkalmasabb ügyfélfogadásra?

- e. 8-10 óra
- f. 10-12 óra
- g. 14-16 óra
- h. 16-18 óra

41. A Véleménye szerint az előtérben elhelyezett eligazító táblák és a feliratok segítettek -e a hivatalon belüli tájékozódást?

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem segít, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben segít- a közbűlső értékekkel árnyalhatja véleményét!

42. A hivatali ügyintézés során okozott-e gondot Önnek a sorban-állás? Véleménye szerint segítené-e az ügyintézését ügyfélhívó rendszer üzemeltetése?

- c. Igen
- d. Nem

43. Az alábbiak közül melyek azok az intézkedések, amelyeket szívesen látna, ha megvalósulna a Polgármesteri Hivatalban? Válasszon ki 3-mat az alábbiak közül!

- a. Ügyfélhívó rendszer minden irodához
- b. Elvihető nyomtatványok a portáról
- c. Internetes ügyintézés bevezetése
- d. Ügyfélfogadási idő kibővítése
- e. Ügyintézők képzettsége
- f. Ügyintézés átfutási idejének csökkentése
- g. Infrastruktúra fejlesztése
- h. Egyéb:...

44. Az alábbiak közül melyek azok az intézkedések, amelyeket szívesen látna, ha megvalósulna Monoron? Válasszon ki 3-mat az alábbiak közül!

- a. Utak felújítása
- b. Közművesítés
- c. Parkok karbantartása
- d. Munkahelyteremtés
- e. Közlekedés korszerűsítése
- f. Köztisztaság javítása
- g. Kulturális, sport és művészeti rendezvények számának növelése
- h. Közoktatás korszerűsítése
- i. Szociális ellátás javítása
- j. Egyéb:...

Alternatív csatornák

45. Rendelkezik-e internet-előfizetéssel?

(több válasz lehetséges)

g) Nem	1 igen / 2 nem
h) Lassú kapcsolattal (pld. modem, ISDN)	1 igen / 2 nem
i) Gyors kapcsolattal ADSL hálózaton	1 igen / 2 nem
j) Gyors kapcsolattal kábeltelevíziós hálózaton	1 igen / 2 nem
k) Szélessávú mobilinternet-kapcsolattal	1 igen / 2 nem
l) Egyéb kapcsolattal	1 igen / 2 nem

46. Alkalmazottak hány %-a rendelkezik vállalati internet hozzáféréssel? (Függetlenül a felhasználás helyétől)

- 8. 0-25%
- 9. 26-50%
- 10. 51-75%
- 11. 76% felett

47. Szokta az Ön cége látogatni Monor Város Önkormányzatának (www.monor.hu) honlapját?

- 7. Nem, mert nem tudok róla, hogy létezne
- 8. Nem, mert nem érdekel
- 9. Igen, legalább havi gyakorisággal
- 10. Igen, évente többször
- 11. Igen, évente egyszer
- 12. Igen, ritkábban, mint évente

b. Mire használja?

48. Elégedett-e Monor város honlapján található

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbűlső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- d. információk frissességével,
- e. az elérhető funkciókkal,
- f. felépítéssel?

49. Szokott- e nyomtatványt letölteni Monor Város honlapjáról?

- a. Igen
- b. Nem, mert jobbnak tartom a személyes ügyintézés
- c. Nem, mert ...

50. Ha lehetne, akkor nyújtana-e be kérelmet internetes úton, jónak tartaná-e, ha ilyen módon nyomon követhető lenne kérelmének sorsa?

- a. Igen
- b. Nem, mert

51. Igénybe vesz-e egyéb helyi médiákat információ szerzésre?

- a. Nem.
- b. Igen, az alábbiakat:
- c. Városi TV
- d. Városi újság

3. sz. melléklet -Honlap fejlesztési javaslat

Elemzés, javaslat a **www.monor.hu** weboldalhoz

TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETÉS.....	6
1.1 A dokumentum célja, struktúrája.....	6
1.2 Polgármesteri hivatali kommunikációs csatornák.....	7
1.3 Európai Unió irányelvek.....	9
2. ÖNKORMÁNYZAT PARTNEREINEK BEMUTATÁSA.....	15
2.1 Szervezeti kontaktok jelentősége.....	15
2.2 A szervezeti hálózatok típusai.....	16
2.3 A partner és kontakt fogalma.....	20
2.4 Kapcsolattartási eszközök.....	21
2.5 A fontosság értékelésének módjai.....	22
2.6 Monor Város Önkormányzatainak potenciális partnerei.....	23
3. A HIVATALI SZINTŰ TELJESÍTMÉNY FELMÉRÉS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA.....	36
3.1 A vállalati, illetve lakossági lekérdezés módszere.....	36
3.2 A kapott adatok elemzése – vállalati szektor.....	36
3.3 A kapott adatok elemzése – lakosság.....	57
4. FEJLESZTÉSI JAVASLATOK A LEKÉRDEZÉS ELEMZÉSE ALAPJÁN.....	76
4.1 Fejlesztési javaslatok a kommunikáció felelősére vonatkozóan.....	76
4.2 Fejlesztési javaslatok a tájékoztatási, nyilatkozattételi szabályzat elkészítéshez.....	76
4.3 Fejlesztési javaslatok a kommunikációs terv készítéséhez.....	77
4.4 Fejlesztési javaslatok a kommunikációs csatornákkal kapcsolatban.....	79
4.5 Fejlesztési javaslatok az elektronikus ügyintézés bevezetésére.....	80
4.6 Elektronikus ügyintézés bevezetése.....	96
4.7 A város e-ügyintézési jövőképe.....	103
4.8 Fejlesztési javaslatok az önkormányzat weboldalával kapcsolatban.....	104
5. KOMMUNIKÁCIÓS ÉS KAPCSOLATTARTÁSI TERV, MINT ÚJ MŰKÖDÉSI MODELL ÉS ELJÁRÁSREND A PARTNER-KAPCSOLATTARTÁS FORMALIZÁLÁSÁRA ÉS A „HELYI TÁRSADALOM” KIALAKÍTÁSI TÖREKVÉSEK ERŐSÍTÉSÉRE.....	106
5.1 Ügyfél-kapcsolattartás.....	106
5.2 Önkormányzati kommunikációs, illetve médiakezelési folyamatok.....	112
5.3 Partner kapcsolattartás.....	122
5.4 Döntéshozatal és a kommunikáció kapcsolata.....	124
1. SZ. MELLÉKLET - MÉRÉSI SZISZTÉMA.....	128
2. SZ. MELLÉKLET - MÉRÉSI SZISZTÉMA.....	134
3. SZ. MELLÉKLET -HONLAP FEJLESZTÉSI JAVASLAT.....	140
1. JELEN DOKUMENTUM CÉLJA.....	144
2. A JELENLEGI WEBOLDAL BEMUTATÁSA, ELEMZÉSE.....	145
2.1. Tartalom, szerkezet.....	145
2.2. Design.....	146
2.3. Funkcionalitás.....	147
3. MÁS ÖNKORMÁNYZATOK WEBOLDALAI.....	148
3.1. Győr weboldala.....	148
3.2. Eger weboldala.....	149
3.3. Hajdúszoboszló weboldala.....	150
4. A WEBOLDAL ÚJ STRATÉGIAI CÉLJAI.....	151
4.1. Polgármesteri Hivatal, mint szolgáltató megjelenése.....	151
4.2. Turizmus támogatása.....	151
4.3. Lakosság informálása valamint a közösségi élet támogatása.....	152
4.4. A helyi vállalkozások támogatása.....	152
5. JAVASLAT A WEBOLDAL NAVIGÁCIÓJÁRA, MENÜSZERKEZETÉRE.....	153

5.1.	Főmenü.....	153
5.2.	Útvonal kijelzése (breadcrumb).....	153
5.3.	Szabadszavas kereső.....	153
5.4.	Ugrás a lap tetejére.....	154
5.5.	Linkek, gombok, kattintható elemek megkülönböztető jelzése.....	154
6.	JAVASLAT A WEBOLDAL TARTALMÁNAK RÖVID TÁVÚ BŐVÍTÉSÉRE.....	155
1.1.	Látássérültek, gyengén látók számára kialakított felület készítése.....	155
6.1.	A város dokumentumainak rendezése.....	155
6.2.	Ügymenet gyorsító információk elhelyezése a weboldalon.....	155
6.3.	Település történetének kiemelése.....	156
6.4.	Testvértelepülések kiemelése.....	156
6.5.	Az önkormányzattal kapcsolatos általános információk.....	156
6.6.	Adóbevallással kapcsolatos információk.....	156
6.7.	Álláshirdetések.....	157
6.8.	Jogszabálykeresők.....	157
6.9.	Helyi cégek megjelenítése.....	157
6.10.	További videók beépítése a tartalmakba.....	157
7.	JAVASLAT A WEBOLDAL FUNKCIONALITÁSÁNAK HOSSZÚ TÁVÚ BŐVÍTÉSÉRE.....	159
7.1.	Elektronikus ügyintézés	159
7.2.	Apróhirdetések.....	159
7.3.	Kedvencekhez való hozzáadás.....	159
7.4.	A Startlaphoz való hozzáadás.....	159
7.5.	Ingyenes bannerkezelő rendszer.....	160
7.6.	RSS-olvasó.....	160
7.7.	Időjárási, légköri és egyéb naprakész adatok.....	161
7.8.	Névnapok jelzése, időjárásjelzés ikon.....	161
7.9.	Skype-os elérhetőség.....	161
7.10.	Ingyenes hírlevél küldő rendszer.....	161
8.	RÖVIDTÁVÚ FEJLESZTÉSI JAVASLATOK.....	163
8.1.	A javasolt további lépések.....	163
1.2.	Bevezetés mente, erőforrás igénye.....	164
9.	HOSSZÚTÁVÚ FEJLESZTÉSI JAVASLATOK.....	165
9.1.	Elmozdulás az e-önkormányzatiság irányába.....	165
9.2.	A site közösség-építő szerepét tovább növelni.....	165
9.3.	A turisták információ igényét maximálisan kielégíteni.....	166
10.	A WEBOLDAL KARBANTARTÁSA (MAINTENANCE).....	167
10.1.	Tartalmak egységesítése, jóváhagyása.....	167
10.2.	A weboldal statisztikáinak figyelése, riportolás.....	167
11.	A WWW.MONOR.HU WEBOLDALBAN REJLŐ ÜZLETI LEHETŐSÉG.....	168
11.1.	Hirdetések megjelenítése a honlapon.....	168
11.2.	Apróhirdetések kiemelése.....	168
12.	ÖSSZEFOGLALÁS.....	169
1.	SZ. MELLÉKLET - ORSZÁGOS KÖRKÉP AZ ÖNKORMÁNYZATI HONLAPOKRÓL (RÉSZLET A GKINET 2008-BAN KÉSZÜLT ÉVES ÖNKORMÁNYZATI IT FELMÉRÉSÉBŐL).....	170
a.	A weboldal jellemzői.....	170
b.	A honlappal kapcsolatos költségi tervek.....	176
c.	Elektronikus ügyintézés szintjei.....	177
d.	Online szolgáltatások a lakosság és a vállalatok számára.....	185
e.	KET-nek való megfelelés.....	190
f.	Az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos kiadások.....	191
4.	SZ. MELLÉKLET - NYILATKOZAT TÉTELI SZABÁLYZAT.....	193

1. JELEN DOKUMENTUM CÉLJA

E tanulmányban a Monor Önkormányzata által üzemeltetett www.monor.hu weboldalt elemezzük, valamint javaslatokat teszünk a honlap további fejlesztéseire.

A tanulmány első részében a jelenlegi oldalt vizsgáljuk, úgy tartalmi, mint szerkezeti és grafikai szempontból.

A jelenlegi weboldal elemzése, valamint az Önökkel folytatott többszöri szóbeli interjú során elmondottak alapján megfogalmazzunk egy olyan stratégiai irányt, amelyet követve az Önök hosszú távú elképzeléseik teljesülni tudnak:

- a Polgármesteri Hivatal, mint szolgáltató a portálon keresztül hatékonyan kommunikáljon a lakosság, vállalkozások felé (pl.: az ügyintézkések egy részét lehessen elektronikusan intézni)
- a községi élet összefogásában fontos közösségépítő szerepet töltsön be a weboldal, úgy a lakosság, mint a vállalkozások körében (mindezek mellett az önkormányzat közösségét is kell, hogy szolgálja számukra hasznos információkkal, funkciókkal);
- a Monorra látogatni kívánó turistákat lássa el hasznos információkkal a site, keltse fel bennük a kíváncsiságot a település meglátogatására (Strázsa-hegy, református templom stb.).

A stratégiai irány meghatározása után a tanulmányban részletesen kitérünk az egyes területek, úgy, mint megjelenés, szerkezet, tartalom és funkcionalitás részleteire is. A fejlesztendő területeket fontosságuk, valamint rövid és hosszútávon való megvalósíthatóságuk szerint két fázisba soroljuk. Majd pedig javaslatot teszünk a portál hosszú távú sikerességét biztosító karbantartásra is.

Végezetül a website hirdetési bevételeinek megteremtésére is bemutatunk néhány koncepciót. Hosszú távon komoly potenciált látunk benne, hiszen a weboldal olyan szintre fejleszthető (tartalom és látogató szám), amelyen már megéri a vállalkozásoknak a portálon hirdetni, mert ilyen célzottan nem tudják más online felületen elérni Monor és térsége lakosságát.

Dokumentumunk mellékletében kitekintést szeretnénk nyújtani a hazai önkormányzati szektor honlapjainak helyzetéről, illetve a honlapok (és e-ügyintézés) fejlesztésével kapcsolatos irányokról.

2. A JELENLEGI WEBOLDAL BEMUTATÁSA, ELEMZÉSE

2.1. Tartalom, szerkezet

A weboldalon számos hasznos tartalom található, többségük remek szerkezetben van feltöltve, valamint az is dicséretes, hogy az oldal folyamatosan frissül (bár a változásokat nem mindig követik: pl. Monorierdő még mindig a kistérség tagjai között szerepel). Azonban az oldal jelenleg nem fedi le teljesen a három kiszolgáló területet (hivatali szolgáltató, helyi érdekű tájékoztatás, turizmus). Az oldalra feltöltött információk mennyisége jelenleg kevés és hiányos. (pl. a vállalkozások menüpont teljesen hiányzik, számukra az oldal kevés tájékoztatást nyújt). A turizmus menüpont, - ami rendkívül fontos a település szempontjából - jelenleg nem létezik.

Javaslatként az egyik legfontosabb feladat az oldalt megfelelő mennyiségű és használható, naprakész információval megtölteni: pl. úti beszámolók, a kistáj, régió részletes bemutatása természeti és kulturális szempontból.

Javaslatunk szerint néhány esetben tovább lehetne lépni az információk tállalásával, jobban lehetne az egyes tartalmakat egymáshoz kapcsolni (pl.: galériákat kapcsolni egyes leíró elemekhez).

Az egyes információk megtalálása jelenleg nehézkes, nincsenek jól elkülönítve a különböző területek egymástól, a rendszerezés kissé nehezen követhető. A weboldal menüszerkezete 1 oszlopos rendszerben jelenik meg. Ez megnehezíti az áttekinthetőséget, hiszen egyrészt nincs kihasználva a menüpontok számára kialakítható hely, emiatt sűrű és sok böngészést igényel. Emiatt az információk megtalálása is lassú és nehézkes. Ezzel kapcsolatban további probléma, hogy ha a kurzor véletlenül lecsúszik az animált menüsávból, akkor az egész keresést újra kell kezdeni, ez kezdő felhasználóknál rendkívül megnehezíti a böngészést.

Tartalom elhelyezési szempontból első sorban az „F” szabályt kell szem előtt

tartani. A weboldalak látogatói egy képzeletbeli F betű mentén olvassák az oldalt (balról jobbra, fentről lefelé olvasás) – nem véletlen, hogy a weboldalak navigációja a lap tetején és baloldalon van. Tehát e szerint kell a fontos, sok látogató által keresett menüpontokat, információkat megjeleníteni a weblapokon.

2.2. Design



Egy weboldalra kattintva fontos, hogy a látogató az első pillanattól tudja, milyen jellegű site-ra kattintott. Önkormányzati honlapként fontos, hogy egyszerű, jól áttekinthető, világos szerkezetű legyen a felület, fejezze ki a település szellemiségét.

A jelenlegi honlap designja statikus, színvilága „kopottas”, nincsenek élénk, érdeklődést felkeltő elemek, a betűtípusok nem egységesek, és túl egyszerűek, tesztoldal hatását keltik. Javasoljuk, hogy olyan megjelenítést válasszanak, amely könnyen áttekinthető, vidám, jó kedvet sugárzó legyen, könnyen megkülönböztethetők legyenek a különböző menüpontok.

Bevált és jó megoldás a címerre kattintva visszatérni a kezdőlapra, viszont véleményünk szerint maga a címer jelenleg nem kellően hangsúlyos, illetve sem

szerkezetileg, sem esztétikailag nem kapcsolódik a fejléchez, aminek jelenlegi kialakítása is fejlesztésre szorul. Javaslatunk szerint ez a fejléc maradhat statikus, de akár egyéb funkciókat is betölthet.

Az oldal alapvetően világos háttérű, azonban a menüsor háttérében megjelenő kép miatt az apró méretű, sárgán szedett betűk nehezen olvashatók.

Javasoljuk, hogy az oldal fejlesztésekor olyan megjelenítést válasszanak, amely könnyen áttekinthető, vidám, összességében pozitív emóciókat ébreszt a látogatóban.

Fejlesztést igényel viszont, hogy a design sem segíti elő az oldalon történő gyors eligazodást. Javasoljuk, hogy a képi megjelenítés a megvalósításkor emelje ki, és különítse el egymástól a három fő területet, így mindenki hamar információkhoz juthat.

Probléma továbbá, hogy a kiemelendő tartalmak nem kapják meg a megfelelő hangsúlyt, ami a látogatók figyelmét megragadná. A honlapra kattintva a böngészősáv logo-ja üres. Javasoljuk, hogy a település címerét jelenítsék meg ilyen formában, igényesebbé válik tőle az oldal.

2.3. Funkcionalitás

A weboldal funkcionalitását vizsgálva megállapítható, hogy csak részben szolgálja ki a 3 fő célközönséget, néhány szükséges elem még hiányzik. Az oldal önkormányzati tulajdonú honlapként működik, ezért azt javasoljuk, három alapvető funkciót lásson el:

- teremtsen meg a kapcsolatot a lakossággal – közérdekű, naprakész hírekkel, fontos információkkal
- segítse az önkormányzat munkáját – letölthető önkormányzati anyagokkal
- létesítsen kapcsolatot a külvilággal – az ide látogatókat, illetve a település felől érdeklődőket lássa el kellő információval

Ezeket a pontokat a 4. fejezetben fogjuk bővebben tárgyalni.

3. MÁS ÖNKORMÁNYZATOK WEBOLDALAI

A fejlesztések megkezdése előtt érdemes körbenézni más települések honlapjain is, hiszen rengeteg olyan megoldás található a különböző oldalakon, amelyek szerkezetileg, tartalmilag, vagy formailag megfelelnek a saját honlapról alkotott elképzelésnek. Ezekből mutatunk néhány jól működő példát:

3.1. Győr weboldala



Győr weboldala (www.gyor.hu) egy remek példa arra, hogy egy önkormányzati weboldalnak milyen területeket kell kiszolgálnia. Messziről szembetűnik, hogy ők is három részre bontják a látogatókat. Mindig az adott főmenünek (Győri vagyok, Üzletember vagyok, Turista vagyok) megfelelő baloldali menüpont jelenik meg.

Emellett külön kiemelendő a főoldal designjának letisztultsága. Csak a legszükségesebb információk vannak fent, hogy a látogatók minél könnyebben eligazodjanak a siteon.

A belső oldalakon tovább viszik a hármass osztást, így bármikor át lehet váltani a nézetek között.



3.2. Eger weboldala

Eger település weboldalán (www.eger.hu) már részben megvalósították az E-ügyintézés bizonyos részeit. A weboldalukba be van építve egy olyan modul, amellyel képesek a központi (www.magyarorszag.hu) Ügyfélkapuhoz csatlakozni, és így azon a rendszeren keresztül lehetővé válik az ügyintézés. Ez a megoldás nem túl költséges és mégis igen kényelmes tud lenni. A központi Ügyfélkapun keresztül rengeteg lehetőség van ügyintézésre:

- Adó- és járulékvallás
- EBEV -szolgáltatások
- EMMA
- Foglalkoztatottak biztosított adatainak bejelentése (régebben: EMMA)
- TeIR Területfejlesztési és Területrendezési Információs Rendszer
- Elektronikus dokumentumok feltöltése a VÁTI Dokumentációs Központ adatbázisába
- Ügyeletfigyelő
- Gépjárműkereső
- Ingatlankereső



Elektronikus

Elektronikus ügyintézés

Ezen az oldalon Önnek lehetősége nyílik, hogy az interneten keresztül indítson és nyomon követhessen bizonyos ügyeket. A képre kattintva jut el a www.magyarorszag.hu ügyfélkapuhoz, ahol szolgáltatásaink igénybevételéhez be tud jelentkezni. **A magyarorszag.hu-ra való belépést követően a főoldal baloldali menüsorában az ügyintézéshez szükséges menüpontok megjelennek.**

Belépés

És még számos más szolgáltatás. A teljes lista a következő linken érhető el:

https://www.magyarorszag.hu/allampolgar/szolgáltatások/ugyfelkapus?abc=*

3.3. Hajdúszoboszló weboldala

Hajdúszoboszló elsősorban a turizmusra építve, weboldalán (www.hajduszoboszlo.hu) a látogatókat azonnal két irányba terelni. Nyilvánvaló, hogy esetükben a turizmus minden más területet megelőz.



Weboldaluk kiváló példa arra is, hogy milyen jól ki lehet használni az önkormányzati weboldalak reklámfelületeit is. Már a főoldalon is több mint fél tucat reklám fogadja a látogatókat. Nyilvánvaló, hogy egyelőre más a két település turistaforgalma, de érdemes időt szánni rá, hiszen a turizmus irányában is vannak ilyen lehetőségek hirdetőik szerzésére.

4.A WEBOLDAL ÚJ STRATÉGIAI CÉLJAI

Ahogy számunkra az interjú során kiderült weboldaluk célja

- elsődlegesen, hogy a Polgármesteri Hivatal, mint szolgáltató ezen az ingyenes, gyors, hatékony eszközön (internet) keresztül kommunikáljon a lakosság felé.
- Emellett a honlap a községi élet összefogásában is fontos közösségépítő szerepet tölt be (pl.: rendezvények, galériák).
- Harmadik fontos területként a Monorra látogatni kívánó turistákat látja el hasznos információkkal az oldal.

Jelen javaslatban fenti céloknak megfelelő eszközöket, irányokat akarjuk bemutatni, egyrészt egy olyan oldal struktúrát, felépítést ajánlani Önöknek, mely könnyebben megtalálhatóvá teszi az oldal mögött lévő tartalmakat, és nagyban javítja az oldal használhatóságát. Másrészt olyan megoldásokat mutatni, melyekkel bővíteni lehet a weboldal funkcionalitását a 2010-es trendeknek megfelelően.

4.1. Polgármesteri Hivatal, mint szolgáltató megjelenése

Elsősorban a Polgármesteri Hivatal közlendőinek minél gyorsabb, egyszerűbb célba juttatása a fő szempont. A Hivatal munkájának megkönnyítése az ügymenet egyszerűsítése is fontos szempont, ahogyan az online ügyintézés irányába való elmozdulás és a kitöltendő dokumentumok minél egyszerűbb elérhetősége is.

4.2. Turizmus támogatása

A turisták számára Monor weboldala jelenti az első találkozási pontot a településsel. Ez alapján fogják megítélni, adott esetben eldönteni, hogy ide jönnek-e vagy sem. Tehát minden olyan lehetőséget, értéket, információt, amely miatt érdemes Monorra ellátogatni a lehető legprofibb módon kell tálni a turisták számára (sok kép, kiterjeszteni a videó állományt, hasznos leírások

stb.), lehetőleg könnyű elérhetőséggel (Győr, Hajdúszoboszló példáját követve).

4.3. Lakosság informálása valamint a közösségi élet támogatása

A Monori lakosság számára a leggyorsabb és legkényelmesebb információszerzési csatorna a weboldal. Amellett, hogy az Önkormányzat és egyéb szervezetek az oldalon keresztül kommunikálnak feléjük, lehetőséget kell, hogy biztosítson a portál arra is, hogy a kommunikáció oda-vissza működjön, interaktív legyen.

Ezen felül a helyi közösségi életben a weboldal tovább kellene, hogy erősítse központi szerepét, az eseményekről, programokról itt értesülnének elsőként az emberek, illetve itt osztanák meg élményeiket, fényképeiket egymással.

4.4. A helyi vállalkozások támogatása

A vállalkozások számára is komoly potenciált jelenthet a jól működő önkormányzati weboldal. Egyrészt adó és egyéb jogszabályok tekintetében első kézből értesülhetnek. Másrészt, a lakosságot egy relatíve olcsó, ám nagyon hatékony reklám-eszközön (az önkormányzati portálon keresztül, lásd. Hajdúszoboszló) keresztül érhetik el. Harmadrészt a vállalkozók is egymásra találhatnak a weboldal segítségével (pl.: cégadatbázis). Az önkormányzat kivitelezéseihez is szeretne a jövőben a weboldalon keresztül megtalált - főleg helyi - partnerekkel dolgoztatni.

Az Önök weboldalának egyszerre több elvárásnak is eleget kell tennie, és ezt igazán jól csak akkor lehet megoldani, ha az egyes területeket szétválasztják egymástól és a weboldalukat úgy alakítják ki, hogy az adott oldalakon mindig csak az éppen szükséges információk, funkciók legyenek elérhetőek, hogy ne vesszenek el a fontos információk a zsúfoltság miatt. A weboldaluk funkcionalitása, ahogyan a korábbi pontokban csak részben kielégítő. Az alábbiakban részletesen kifejtjük, hogy a weboldal egyes területein mit újítanánk, változtatnánk annak érdekében, hogy a honlap a fenti céloknak eleget tegyen.

5. JAVASLAT A WEBOLDAL NAVIGÁCIÓJÁRA, MENÜSZERKEZETÉRE

5.1. Főmenü

A főmenüt több fő részre kellene osztani, helyi lakosok, látogatók és polgármesteri hivattal kapcsolatos ügyintézés szerint. Ezek alá a menüpontok alá kellene tematizáltan feltölteni a tartalmakat, így mindenki könnyebben eligazodik az oldalon. Javaslatunkként természetesen itt is hangsúlyozzuk, hogy az olyan információkat, amelyek több réteg számára is relevánsak, több menüpontból is elérhetővé kell tenni.

5.2. Útvonal kijelzése (breadcrumb)

Az önkormányzati portál egy igen összetett tartalmú, szerkezetű weboldal, ezért javaslatunk szerint érdemes útvonal kijelzést használni, így a látogató mindig tudni fogja, hogy éppen melyik menüpontban tartózkodik, és ha egy vagy két szintet vissza akar lépni, akkor azt könnyedén megteheti. Ennek kivitelezésére több megoldás is alkalmazható, például az, hogy a bal oldali menüben az egymás alá tartozó szintek jelennek meg, akár megkülönböztetett színnel, és beljebb szedve, vagy a fejléc alatt közvetlenül, megjelenítve az útvonalat. (pl. helyi lakosok → önkormányzat → önkormányzati hírek)

5.3. Szabadszavas kereső

Az internetezési szokások az elmúlt években jelentősen átalakultak. A felhasználók többsége, már a keresőkből (pl.: Google) tájékozódik, így hozzá vannak szokva a szabadszavas kereséshez. Így az olyan portálokon, ahol rendelkezésre áll egy ilyen kereső is, nem fognak a látogatók elkezdni kattintgatni, hanem elsőként a keresőt használják. Gyorsabb, egyszerűbb a használatai. Az oldalon jelenleg nincs ilyen lehetőség. Javasoljuk, hogy a weboldalukon fix, állandóan látható elemként helyezzenek el egy ilyen keresőt. A legjobb ingyenes eszköz erre a Google Site Search (Egyéni keresés), amely minden tartalomban tud keresni, gyors, egyszerű és a Google-t naponta használó látogatók is könnyen



elboldogulnak vele. Emellett be lehet úgy állítani a keresőt, hogy a településhez kapcsolódó egyéb weboldalakon is keressen (pl.: oktatási intézmények weboldalain is), ez nagyban meg fogja könnyíteni az eligazodást a weboldalakon. A beépítése mindössze kb. 3 - 4 fejlesztői munkaórát jelent.

Javasolt minden oldal aljára, tetejére odatenni, nagyban megkönnyíti az oldalon belüli navigációt.

5.4. Ugrás a lap tetejére

Javasolt minden oldal aljára odatenni, szintén megkönnyíti az oldalon belüli navigációt.

5.5. Linkek, gombok, kattintható elemek megkülönböztető jelzése

Minden esetben figyelni kell arra, hogy a szövegben lévő összes link más színű legyen, mint a szöveg, és minden esetben alá legyen húzva, ezzel is jelezve a látogatóknak, hogy kattintható.

6. JAVASLAT A WEBOLDAL TARTALMÁNAK RÖVID TÁVÚ BŐVÍTÉSÉRE

1.1. Látássérültek, gyengén látók számára kialakított felület készítése

Az önkormányzati honlap szolgáltatásainak növekedésével egyre több gyengén látó, illetve látássérült lakos igényli a honlapon található szolgáltatások igénybe vételét. Ezért javasoljuk kialakítani a honlapon egy gyengén látók számára is olvasható felületet, ahogy ez több más önkormányzati honlapon is megjelenik (pl. Pécs, vagy a már említett Győr városok honlapjain). Mint a példákban is látható, ezt vagy a különböző nyelvű oldal ikonok mellé, vagy egy erre elkülönített, de jól látható helyen kell a sárga alapon 3 fekete körrel (ábra) megjeleníteni.



6.1. A város dokumentumainak rendezése

Javasoljuk, hogy a város dokumentumai - tervek, stratégiák, koncepciók, rendeletek, határozatok stb. - egy nagyobb alpont alá kerüljenek be, majd ez alatt történjen további differenciálásuk.

6.2. Ügymenet gyorsító információk elhelyezése a weboldalon

Fölösleges utazást, időt spórolhatnak a településlakók, az önkormányzat pedig értékes erőforrásokat takaríthat meg azzal, ha a (fontosabb) ügyintézéshez felkerül a weboldalra a részletes ügymenet, a szükséges dokumentumok, mellékletek listája, és az eljárási illeték összege, befizetésének módja. (Például személyigazolvány megújítása esetén vinni kell egy 1.500 Ft-os MÁK részére befizetett csekk igazoló szelvényét, amelyet a postán is lehet kérni, így nem kell az érintetteknek befáradniuk az okmányirodába, majd onnan a postára és vissza.)

Azzal, hogy tételesen összegyűjtésre kerülnek az

Ügytípusok

- Anyakönyvi ügyek
- Egyéni vállalkozói igazolvánnyal kapcsolatos ügyintézés
- Egyéb ügyek
- Gépjárművel kapcsolatos ügyintézés
- Népességnyilvántartási és ügyfélszolgálati ügyek
- Személyazonosító igazolvánnyal és lakcímkártyával kapcsolatos ügyek
- Útlevel ügyintézés
- Vezetői engedéllyel kapcsolatos ügyintézés

ügyintézéshez szükséges dokumentumok, mintegy ellenőrző listaként tud szolgálni a lakóknak az ügyintézés előtt, így nem marad otthon semmilyen lényeges dokumentum.

Ugyancsak fontos, hogy az ügymenet leírások mellett elérhetőek legyenek a szükséges kitöltendő nyomtatványok, hogy azokat is már kinyomtatva, kitöltve vihessék a lakók az ügyintézésre.

Kiváló példaként, kiindulási alapként szolgálhat az ügymenet gyorsító információk közzétételére a zuglói önkormányzat weboldala:

<http://www.zuglo.hu/wps/wcm/connect/Zuglo/Menü/Okmányiroda/Ügytípusok%26nbsp;/>

6.3. Település történetének kiemelése

Érdeemesnek tartanánk a település történetének, komolyabb eseményeinek hangsúlyosabb megjelenítését. Részletesen lehetne írni a róluk, fényképeket, cikkeket, esetleg videókat csatolni. Ezzel is tovább lehetne erősíteni a településen élők identitását, illetőleg a turisztikai vonzerőt.

6.4. Testvértelepülések kiemelése

Érdeemesnek tartanánk a testvértelepülések megjelenítését, amennyiben Monor ápol ilyen kapcsolatokat. Részletesen lehetne írni a róluk, közös eseményekről fényképeket, cikkeket, videókat megosztani. Ezzel is tovább lehetne erősíteni a települések között jó viszonyt.

6.5. Az önkormányzattal kapcsolatos általános információk

A önkormányzattal, a polgármesteri hivattal kapcsolatos leírások, szervezeti felépítés, munkatársak bemutatása, illetve egyéb olyan információk, amelyek bemutatják és közelebb hozzák a lakossághoz az önkormányzati működést.

6.6. Adóbevallással kapcsolatos információk

Adózással kapcsolatos információk magánszemélyeknek, cégeknek. Adóhírek.

Pl.: <http://www.eger.hu/%C3%96nkorm%C3%A1nyzat/Ad%C3%B3h%C3%ADrek/tabid/1632/Default.aspx>

6.7. *Álláshirdetések*

A településen, vagy közvetlen környezetében meghirdetett álláshirdetéseit érdemes feltenni, ahogyan ez nagyon sok önkormányzatnál működik. Az álláshirdetésekre feliratkozási lehetőséget biztosítani, hírlevél formájában. A munkaügyi központtól információkat lehet szerezni az üres állásokról.

6.8. *Jogszabálykeresők*

Egy olyan linkgyűjtemény összeállítása, amely segítséget nyújt a lakóknak a jogszabályok megtalálásához. Pl.: <http://www.fn.hu/index.php?id=55>, <http://www.magyarország.hu/kereses/jogszabalykereso>.

6.9. *Helyi cégek megjelenítése*

Ebben a menüpontban a településen és a környéken található cégeket lehetne megjeleníteni, ezzel is leegyszerűsíteni a kapcsolattartást velük, illetve egymás között. Itt meg lehetne jeleníteni egy almenüt is. Ez a menüpont egy direkt linket tartalmazna a hivatalos cégkeresési szolgáltatáshoz. Pl.: www.e-cegjegyzek.hu

6.10. *További videók beépítése a tartalmakba*

A helyi TV kapcsolódó műsorait például be lehet kötni bizonyos tartalmakhoz, ugyanis a technológia fejlettsége lehetővé teszi, hogy a weboldal szöveges, fényképes tartalmi közé videókat is beillesszenek. Ez sokkal látványosabbá, érdekesebbé, közvetlenebbé teszi majd a weboldalt. A YouTube videókat be lehet könnyedén illeszteni az Önök weboldalába, így bárki, bármikor az Interneten is megnézheti a városi TV korábbi adásait, mindezt a www.monor.hu weboldalon. A videók YouTube-ról való beillesztése darabonként kb. 15 perc. Példaként:

AKTUÁLIS >

„Szűnyogirtás

Az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat Közép-magyarországi Regionális Intézete – a méhek védelme érdekében – bejelenti, hogy 2009. május 12-én és 13-án és május 19-én, 20-án csípőszűnyog irtást végez. Az irtás helye: Káposztásmegyeri lakótelep I-II., Külső Szilágyi út, Szilas patak mente közigazgatási határig, Bányató körüli területek, Homoktövis lakótelep, Újpest-Megyeri lakótelep, Megyeri-Váci-Fóti út által határolt terület, Városi Kórház, Károlyi Kórház. Módszer: ULV. Irtószer: K-OTHRIN LULV (szinergizált deltametrin) inszekticid. Az időjárástól függően néhány napos eltérés előfordulhat.

„Új óvodai és iskolai körzethatárok

Az újpesti polgármesteri hivatalhoz az utóbbi időben nagyszámú érdeklődő telefon érkezett az aktuális óvodai és iskolai körzethatárokról. Honlapunk Pályázatok rovatából letölthetik a jelen állapotot tükröző táblázatokat. Frissítés dátuma: 2009.04.29.

„Felhívás az „Újpest Díszpolgára” és az „Újpestért” díj adományozására

Újpest Önkormányzat Képviselő-testülete, - hagyományainkhoz híven – ebben az esztendőben is várja a kitüntető cím elnyerésére tett javaslatokat. Képviselő-testületünk az újpesti választópolgárok

GYERMEKBARÁT GAZDASÁGPOLITIKA >



„500 millió forint az újpesti gyermekekért

Dr. Trippon Norbert javaslatára az idén Újpesti Önkormányzata 210 millió forinttal támogatja az újpesti óvodai, bölcsődei és iskolai fejlesztéseket, míg további 230 millió forintot szán az újpesti játszótérek és parkok megújítására. A gyermekbarát gazdaságpolitika jegyében az oktatási és nevelési intézmények a tavalyi évi pénzmaradványukat – összesen 60 millió forintot – is megkapják. >

KOMMENTÁR NÉLKÜL



7. JAVASLAT A WEBOLDAL FUNKCIONALITÁSÁNAK HOSSZÚ TÁVÚ BŐVÍTÉSÉRE

Az internetes technológia folyamatosan fejlődik, az alábbiakban néhány új lehetőséget mutatunk be, melyek kis költségvetéssel is megvalósíthatóak, ugyanakkor élhetőbbé, hosszútávon hasznossá teszik Monor honlapját.

7.1. Elektronikus ügyintézés

Érdemes lenne a központi Ügyfélkapus ügyintézés támogatásán is elgondolkodni, ahogyan az egri weboldalon is bemutattuk rengeteg terhet vehet le az önkormányzat munkatársairól és így több idejük maradhat más fontos feladatuk végzésére. Erről bővebb információt a www.magyarorszag.hu oldalon lehet olvasni.

7.2. Apróhirdetések

A weboldalon működtetni lehetne egy ingyen apróhirdetési rovatot, ami teljesen automatikusan működne, utólagos moderálással. Ez a funkció látogatókat vonzana az oldalra, emellett bejelentkezéshez lehetne kötni, ahol a hírlevelekre való feliratkozást lehet szorgalmazni. Mi az Ads Managert javasolnánk használni, ingyenesen elérhető ezen a címen: <http://extensions.joomla.org/extensions/1096/details>. E modul telepítése az Önök rendszeréhez kb. 3 - 4 fejlesztői munkaórát jelent.

7.3. Kedvencekhez való hozzáadás

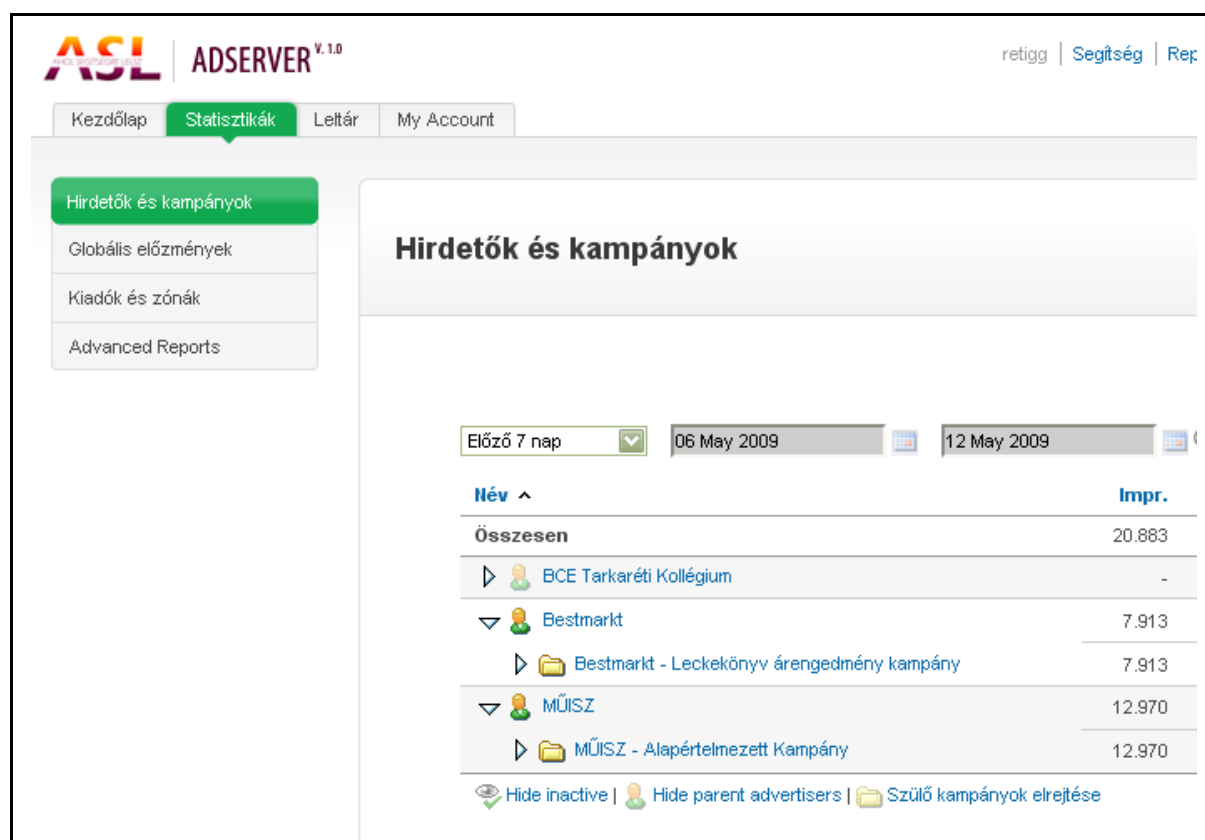
Mivel ez egy tipikusan olyan weboldal, ahová az emberek naponta feljárnak, érdemes ezt a funkciót megvalósítani, hogy minél többen, minél egyszerűbben tudják az oldalt elérni.

7.4. A Startlaphoz való hozzáadás

Az előző pontban írt funkció online változata, egyre többen használják. Nagy előnye, hogy bárki, bármikor, bárhova elviheti a könyvjelzőit. Kb. fél óras fejlesztői időt jelent egy ilyen lehetőség bekötése.

7.5. Ingyenes bannerkezelő rendszer

Egy ingyenes hirdetés-kezelő rendszer (adserver) használatba állítását javasoljuk. Egy ilyen rendszerrel, nagyon gyorsan technikai tudás nélkül lehet hirdetésekkel kezelni (ki mettől - meddig jelenjen meg, vagy hányszor jelenjen meg a hirdetés, vagy hány kattintást kapjon a hirdetés; a hirdetések a weboldal bármely pontján, bármilyen méretben megjelenhetnek; a lefutott reklámokról részletes statisztikát készít a rendszer).



The screenshot shows the ASL AdServer V.1.0 interface. The top navigation bar includes 'Kezdőlap', 'Statisztikák', 'Lettár', and 'My Account'. The main content area is titled 'Hirdetők és kampányok'. On the left, there is a sidebar with 'Hirdetők és kampányok', 'Globális előzmények', 'Kiadók és zónák', and 'Advanced Reports'. The main area displays a table of advertisements and campaigns for the period from 06 May 2009 to 12 May 2009. The table has columns for 'Név' and 'Impr.'. Below the table, there are options to 'Hide inactive', 'Hide parent advertisers', and 'Szülő kampányok elrejtése'.

Név ^	Impr.
Összesen	20.883
▶ BCE Tarkaréti Kollégium	-
▼ Bestmarkt	7.913
▶ Bestmarkt - Leckekönyv árengedmény kampány	7.913
▼ MŰISZ	12.970
▶ MŰISZ - Alapértelmezett Kampány	12.970

Mi elsősorban az ingyenes nyílt forráskódú OpenX-et (www.openx.org) javasoljuk, mivel könnyen kezelhető, magyar nyelvű és könnyen összeköthető az Önök weboldalával.

7.6. RSS-olvasó

A weboldalon meg lehet jeleníteni más weboldalakon megjelenő (pl.: APEH weboldaláról), a lakosságot érintő fontos híreket. Mindezt automatikusan meg lehet már oldani, azaz, ha a híreket megjelenítő weboldalra új hír kerül fel, akkor az a www.monor.hu oldalon emberi beavatkozás nélkül megjelenik. Egy ilyen

olvasó beépítése kb. 2-3 fejlesztői órát jelent.

7.7. Időjárási, légköri és egyéb naprakész adatok

Ahhoz, hogy a weboldal a városban élők elsőszámú helyi információs csatornájává váljon, szükség van olyan általános információk naprakész közzétételével, amelyet a felhasználók ezen a honlapon keresztül érhetnek el leggyorsabban. A már meglévő névnap- és naptárfunkció mellé érdemes időjárási adatokat (Pl.:

2010. november 11. – Márton napja	Népi jóslatok
-----------------------------------	-------------------------------

www.miskolc.hu - kezdőlap

jobb felső sarka), illetve esetlegesen a városi, vagy akár a budapesti közlekedést érintő friss információkat az oldalon megjeleníteni. (Pl.: <http://www.utv.hu/>) Kevés olyan weboldal van, ahol Monor térségének éppen aktuális időjárását láthatják, tehát ez érték számukra.

7.8. Névnapok jelzése, időjárásjelzés ikon

Ezek csupán kiegészítő funkciók, azért javasoljuk őket, mert az emberek hozzászoktak, és szeretik az olyan weboldalakon látni ezeket a hasznos információkat, ahol naponta megfordulnak.

7.9. Skype-os elérhetőség

Az Önkormányzatot ügyfélfogadási idejében Skype-on is elérhetővé tenni. Ezt a weboldalon is meg lehet/kell jeleníteni hangsúlyos helyen. Ez egy olyan innovatív, egyszerű megoldás, mellyel egy újabb ingyenes csatornát nyitnak a lakosság felé (már sokan mobiltelefonról is tudnak Skype-olni, így nemcsak az Internetről, de mobilról is ingyen elérhetővé tenni az Önkormányzatot). E funkció beépítése a weboldalba kb. 1 óra fejlesztési időt jelent.

7.10. Ingyenes hírlevél küldő rendszer

Egy ilyen rendszerrel megvalósítható lenne, az, hogy a hírlevélre feliratkozók választhassanak különböző témák közül, pl.: Hírek, Programok, Törvényi változások, stb. Emellett lehetőséget biztosítana szűrt hírlevél küldésre is, pl.: csak a kőműves vállalkozóknak hírlevelet küldeni. A hírlevél küldésnek az a nagy előnye, hogy a felhasználókat bármikor elérhetővé teszi. Az információk akkor

jutnak el hozzájuk, amikor mi szeretnénk és nem akkor, amikor a weboldalt meglátogatják.

Természetesen a hírlevél küldésnek a célja (rövidsége, jellege miatt), az, hogy rávegye a felhasználókat arra, hogy a weboldalra ellátogassanak, és ott tájékozódjanak a részletekről.

8. RÖVIDTÁVÚ FEJLESZTÉSI JAVASLATOK

8.1. A javasolt további lépések

Úgy gondoljuk, hogy az Önök weboldalát felesleges alapjaitól újra telepíteni / létrehozni. Viszont az előző pontokban javasolt lépéseket mindenképpen meg kellene valósítani azért, hogy a weboldal még inkább felhasználóbarát legyen és még több látogatót vonzzon (elsősorban turistákat). Nézzük a teendőket:

1. A weboldal információ megjelenítése, felépítése, menüszervezete mindenképpen módosításra szorul. A weboldal menüpontjait át kell állítani az admin felületen, hogy a megfelelő helyen és időben jelenjenek meg (ehhez nem szükséges programozói tudás). Létre kell hozni a vállalkozások számára egy saját nézetet (*Vállalkozóknak menüpont*)
2. A szabadszavas kereső (Google Site Search) beépítése. E csekély befektetéstől a weboldal használhatósága nagyban megkönnyebbül.
3. Következő lépésként egy hírlevél-küldő rendszert javasolunk telepíteni. Egy kisebb hírlevél lista esetén is, már látszik a kiküldés a statisztikákból, hírlevél kiküldésekor sokkal többen nézik meg az oldalt. Mivel ezen az eszközön keresztül bármikor lehet gyakorlatilag 0 költséggel üzeni a település lakóinak, semmiképpen sem érdemes kihagyni ezt a lehetőséget.
4. Majd javasolnánk a hirdetés-kezelő rendszer telepítését. Ennek a vállalkozói hirdetésekkel való elszámolásban jelentős szerepe tud lenni. Egyrészt automatikusan nyomon tudja követni, hogy melyik hirdetést hova kell kitenni, melyik hirdetés még meddig legyen kint a weboldalon (hány nap van még hátra, vagy hány megjelenésük, kattintásuk van még hátra), lejárat után automatikusan le tudja venni a hirdetést, és helyette egy általános, a weboldal által biztosított reklám lehetőséget tudja reklámozni.
5. A fenti listában felsorolt kisebb pontok közül igény szerint bármelyiket meg lehet néhány órás fejlesztéssel valósítani. Pl.: apróhirdetési

rendszer, Skype-os elérhetőségek. Ezek az apró innovatív megoldások a felhasználók szemében jelentős előrelépést jelenthetnek.

6. Végezetül érdemes az Ügyfélkapuhoz való csatlakozásra kísérletet tenni, hiszen ez jelentős elmozdulást jelentene az E-önkormányzatiság felé.

1.2. Bevezetés mente, erőforrás igénye

Úgy gondoljuk, hogy a fent leírt pontokat, néhány hét (2-3) alatt meg lehet valósítani. Mivel nem igényelnek ezek a pontok teljes újrategyűjtést, emiatt meg tudnak maradni a most használt felhasználónevek, jelszavak, tartalmak, struktúrák.

Azzal, hogy nem lesz a teljes weboldal háttere lecserélve, csupán az információ megjelenítés fog gyökeresen megváltozni, az adatok átmozgatását is meg tudjuk spórolni. Ellenkező esetben ugyanis az összes tartalmi elemet, ami az adatbázisban szerepel, át kellene emelni az új weboldalba, ami rengeteg időt és komplikációt jelenthet.

A tesztrendszer felállítása és az élesítés közötti 2-3 hétben minden hírt, információt mindkét rendszerbe fel kell vinni, azért, hogy amikor a tesztrendszer leváltja az éles rendszert, akkor ne hiányozzanak az eltelt hetekben keletkezett tartalmak róla.

9. HOSSZÚTÁVÚ FEJLESZTÉSI JAVASLATOK

A weboldallal úgy gondoljuk, hogy hosszútávon több célja is kell, hogy legyen az önkormányzatnak. Ahogyan az első fejezetekben írtuk, igazából három csoportnak kell eleget tennie a weboldalnak: helyi lakosok, vállalkozók és turisták.

9.1. Elmozdulás az e-önkormányzatiság irányába

A lakosság, az idősebb generációk is egyre nagyobb előszeretettel használják az Internetet. Az is világosan látszik, hogy a felhasználás jellege is sokat változott az elmúlt években. Az Internet megjelenésekor főleg egyirányú információszerzésről és e-mailezésről beszélhettünk, ma már viszont egyre magasabb az online tranzakciók száma, egyre többen vásárolnak könyveket, repülőjegyet, számítógépes alkatrészeket interneten. Valószínűsíthető, hogy ez a tendencia a jövőben tovább fog folytatódni, az emberekben pedig egyre nagyobb lesz az igény az olyan megoldásokra, amelyek egyszerűsítenek, gyorsítanak bizonyos folyamatokat, most úgy gondoljuk, hogy az ügyintézések tipikusan ebbe a csoportba sorolandóak.

A megjelenő igényt érdemes minél előbb elkezdni kielégíteni, vagy akár igényt is lehet kelteni. Azzal, hogy az önkormányzat bizonyos ügykezeléseket online megoldhatóvá tesz, nem fognak munkahelyek megszűnni, csupán a felszabaduló erőforrásokat más területeken magasabb színvonalú szolgáltatások nyújtására lehet összpontosítani.

9.2. A site közösség-építő szerepét tovább növelni

Egy település közösségi életében kulcspozíciót tölthet be az önkormányzat által működtetett weboldal. A jövőben érdemes arra törekedni, hogy a weboldal bevonja a látogatókat az információk létrehozásába. Például legyen lehetőség arra, hogy az internetezők híreket, eseményeket ajánlhassanak. Vagy a rendezvények után legyen lehetőségük arra, hogy saját fényképeiket, videóikat feltöltsék a weboldalra. Meg kell teremteni a lehetőséget arra, hogy adott esetben fel tudják venni a weboldalon keresztül a kapcsolatot egymással a

látogatók. Természetesen moderációra minden esetben szükség van, hogy ne élhessenek vissza ezekkel a lehetőségekkel.

Rendezvények megszervezésében is hasznos eszköz lehet a központi weboldal, például kisebb közösségek esetén, meg lehet már most is valósítani, hogy egy meghirdetett eseményre az adott felhasználó be tudja jelölni, hogy ő részt kíván/tud-e venni.

Összefoglalva, közösség-építés szempontjából az emberek közötti kommunikáció minél szerteágazóbb formáit lehetővé kell tenni az oldalon. Emellett meg kell szerezni azoknak a vélemény-formáló embereknek a támogatottságát, akik a közösségeket tudják mozgatni, irányítani.

9.3. A turisták információ igényét maximálisan kielégíteni

Az internetnek köszönhetően az idegenforgalmi iparág jelentős változáson esett át az elmúlt években. Az utazni vágyók egyre nagyobb százaléka szervezi meg magának a kikapcsolódását. Ezek az emberek elsődleges információ forrásként az internetet használják. Ezért kiemelten fontos, hogy a weboldalnak a turistáknak szóló része a lehető legszebb színben mutassa be a lehetőségeket, minden információt könnyen elérhetővé téve (utazás, nyitva tartások, szállások stb.). Ahogy az internet-kapcsolatok sebessége növekszik, egyre nagyobb az igény a videók és 3 dimenziós bemutatók, ízelítők iránt (rendezvényekről, látványosságokról). Természetesen alapvető szabály, hogy valótlanúságot nem szabad közölni, ugyanis a csalódott látogató a legrosszabb reklám!

10. A WEBOLDAL KARBANTARTÁSA (MAINTENANCE)

Az Önök weboldalára elsősorban a tartalma miatt látogatnak el a látogatók, ezért kiemelten fontos az időtényező, ugyanis a felkerülő tartalmak hírértéke csak adott időintervallumban magas, így minden hírnek, információnak a megfelelő időben fel kell kerülnie. Fontos továbbá az is, hogy a már nem aktuális információk lekerüljenek, és a változások a lehető leghamarabb megjelenjenek a weboldalon.

10.1. Tartalmak egységesítése, jóváhagyása

Érdeemesnek találjuk a weboldalra való tartalom feltöltés egységesítését is. Egy rövid dokumentum formájában meg kell fogalmazni, hogy a feltöltő milyen formában, milyen információkat vár a településvezetés egyes szereplőitől. A hatékonyság, és gyorsaság miatt érdemes erről az egységesítésről egy rövid, 1-2 órás képzést tartani a kulcs személyeknek, hogy az ő napi rutinjukba is minél jobban beépüljenek ezek a szabályok. Így kevesebb visszakérdezéssel, sokkal hatékonyabban meg lehet oldani a tartalmi frissítést. Ütemezni lehet bizonyos tartalmak frissítési idejét, így biztosítva, hogy ne forduljanak elő téves információk a weboldalon.

A weboldal frissítése szempontjából további kulcskérdésnek számító központi ellenőrzést semmiképpen sem szabad szem elől veszíteni. Ugyanis mindenképpen kell a honlap frissítési folyamathoz egy olyan belső alkalmazott, aki egyrészt egy személyben felelős a websiteon megjelenő tartalmakért, másrészt rendelkezik olyan jogkörökkel, amellyel az információ birtokosokat, a feltöltőket presszionálni tudja.

10.2. A weboldal statisztikáinak figyelése, riportolás

Úgy gondoljuk, hogy a weboldal felelősnek minden hónap elején (mondjuk 10-ig) lenne érdemes készítenie egy riportot a weboldal előző havi adatairól. A weboldal statisztikáiból (belső statisztika, Google Analytics) ugyanis az is kiderül, hogy a lakosok milyen téma iránt érdeklődnek, milyen véleményen vannak. De ezen felül sok más hasznos információ napfényre kerülhet.

11. A WWW.MONOR.HU WEBOLDALBAN REJLŐ ÜZLETI LEHETŐSÉG

A weboldal látogatószáma, jellege alapján remek reklámfelületnek bizonyul, a fent említett hirdetéskezelő rendszerrel (OpenX) könnyedén lehet felügyelni a helyi vállalkozások hirdetéseit. Tehát technikai oldalról megoldott a hirdetések automatikus kezelése (pl.: mettől, meddig legyen kint egy hirdetés, vagy hány kattintásig, stb.). Tehát el lehet kezdeni értékesíteni a banner felületeket, akár kattintások alapján, akár idő alapján. A hirdetési felületek árát az igények szerint érdemes eldönteni.

11.1. Hirdetések megjelenítése a honlapon

Webreklám

A Webreklam.hu weboldal egy olyan piactér, ahová fel lehet tölteni az Önök hirdetési felületeit, amiket online megvásárolhatnak a hirdetők. Vásárlás esetén a Webreklám jutaléka 30%.

Google Adsense

A Google hirdetés megjelenítő hálózatához lehet csatlakozni. Ebben a rendszerben a weboldalon megjelenő hirdetésekre való kattintás után fizet a Google jutalékot. Úgy gondoljuk, hogy ez az Önök esetében nagyságrendileg havonta pár ezer forint lenne.

11.2. Apróhirdetések kiemelése

Csak a kiemelt hirdetésekért kellene fizetniük a hirdetőknek. A normál hirdetés feladás ingyenes lenne. Így el tudjuk érni, hogy egyre több és több hirdetés jelenjen meg a site-on, úgy, hogy némi bevételt is generál ez a funkció.

Úgy gondoljuk, hogy a fenti lehetőségeket kihasználva a www.monor.hu weboldal reklámbevétele éves szinten, akár a százezres nagyságrendet is elérheti, amit a weboldal továbbfejlesztésére, vagy más célra lehet fordítani.

12. ÖSSZEFOGLALÁS

A weboldaluk jelenleg is sok tekintetben kiválóan fel van építve, remekül szolgálja a célokat. Azt javasolnánk, hogy ezt az alapot fejlesszük, bővítsük tovább, és Monornak egy professzionális, minőséget, értéket tükröző weboldala lesz. Természetesen a weboldal üzemeltetése, frissítése is kulcskérdés, hiszen a weboldalt elsősorban információ tartalmáért látogatják.

Ahogy az előző fejezetben írtuk, úgy látjuk, hogy a weboldal akár éves szinten komoly bevételeket is tud generálni, hiszen folyamatosan emelkedik a látogatottsága, jól körülhatárolható a látogatói kör. A menüpontok három részre való bontásával (lakos, vállalkozó, turista) tovább lehet növelni a célzás pontosságát (pl.: lehetőség lesz arra, hogy valaki csak a Monori vállalkozóknak, vagy turistáknak hirdessen). Ha ezt a bevételt, vagy csupán egy részét vissza tudják fordítani a weboldal fejlesztésébe, néhány éven belül Önöké lehet az egyik legjobb hazai községi portál.

Sok sikert kívánunk a megvalósításához!

1. SZ. MELLÉKLET - ORSZÁGOS KÖRKÉP AZ ÖNKORMÁNYZATI HONLAPOKRÓL (RÉSZLET A GKIENTET 2008-BAN KÉSZÜLT ÉVES ÖNKORMÁNYZATI IT FELMÉRÉSÉBŐL)

a. A weboldal jellemzői

Honlap-penetráció A számítógéppel rendelkező önkormányzatok 67%-a rendelkezik saját honlappal (az internet-hozzáféréssel ellátott hivatalok 68%-a, az összes önkormányzat 64%-a), ami összesen mintegy 2000 önkormányzati weboldalt jelent. A honlap-penetráció igen jelentősen nőtt a számítógépet használó önkormányzatok körében a 2004-ben mért 40%-hoz képest. A honlappal még nem rendelkező önkormányzatok közül mintegy 500 hivatal tervezi weboldal kialakítását, további 470 viszont a belátható jövőben nem is szándékozik honlapot létrehozni.

Az elektronikus ügyintézés szempontjából előremutatónak tekinthető, hogy a honlap megléte gyakorlatilag már a nagyközségek körében is 100%-osnak tekinthető. Az önállóan gazdálkodó községek 72%-ának, a körjegyzőségi székhelyek 66%-ának, a legkisebb községek 48%-ának van valamilyen website-ja. A honlap-penetráció erősödését elsősorban a községek generálták, amelyek közül 2004-ben még csak 32%-nak volt weboldala

(SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁSA A SZÁMÍTÓGÉPPEL RENDELKEZŐ ÖNKORMÁNYZATOK KÖRÉBEN A TELEPÜLÉS TÍPUSA SZERINT, N=1817)

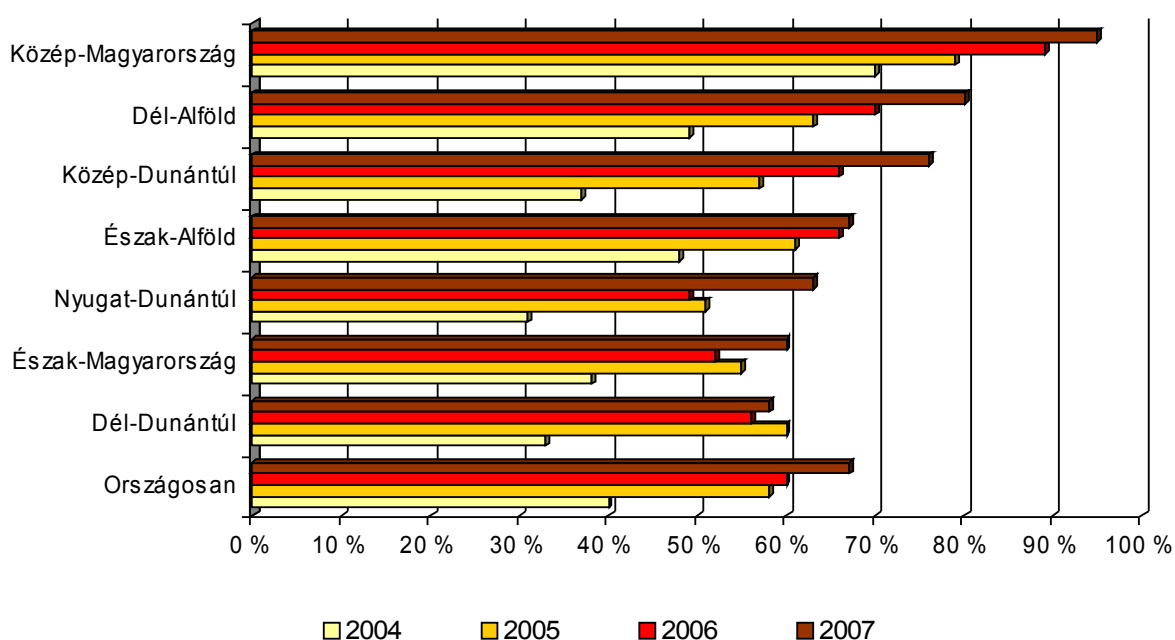
	Igen	Nem, de tervezi	Nem, és nem is tervezi	Nem tudja	Összesen
Körjegyzőségi	480	192	303	23	998

tagtelepülés					
Körjegyzőségi székhely	372	109	72	9	562
Önálló község	734	196	89	3	1022
Nagyközség	147	6	1	0	154
Település	263	1	0	1	265
Megyei jogú település, kerület	46	0	0	0	46
Országosan	2043	504	465	36	3048

A legkisebb mértékű bővülés az Észak-Alföldön történt (19 százalékpont), Észak-Magyarországon 22, a dél-dunántúli régióban és a legfejlettebb közép-magyarországi térségben 25, a Dél-Alföldön pedig 31 százalékponttal nőtt a honlappal rendelkező hivatalok aránya. 2004-2007 viszonylatában a leglátványosabb növekedést a dunántúli régiók produkálták, a Közép-Dunántúlon és a Nyugat-Dunántúlon is megduplázódott, előbbinél 37%-ról 76%-ra nőtt, utóbbinál pedig 31%-ról 63%-ra emelkedett a vizsgált érték.

1. ÁBRA RENDELKEZIK-E AZ ÖNKORMÁNYZAT HONLAPPAL?

(AZ IGEN VÁLASZOK SZÁZALÉKOS ARÁNYA A SZÁMÍTÓGÉPEL RENDELKEZŐ ÖNKORMÁNYZATOK KÖRÉBEN, N=1817)



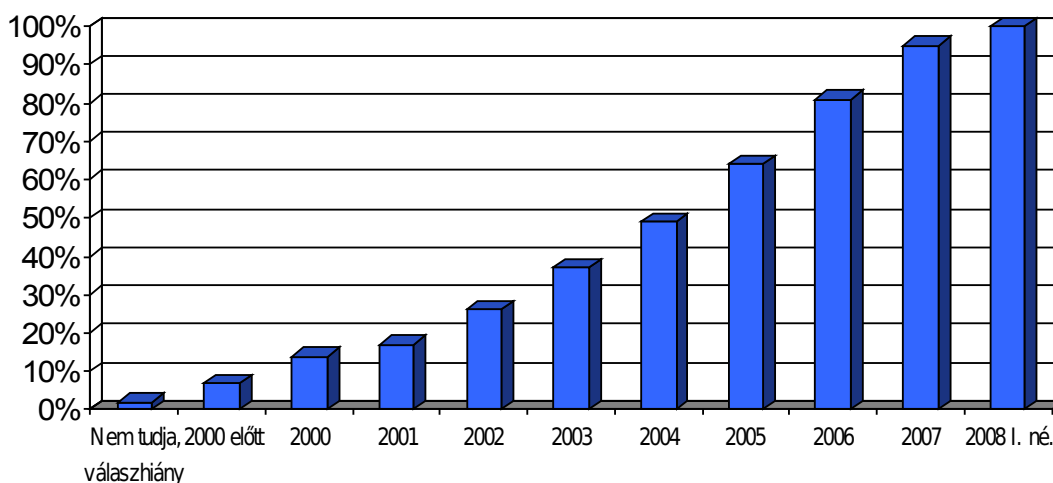
A fogyatékkal élők számára kialakított weblapról összesen a honlappal rendelkezők 2%-a (43 önkormányzat) tett említést. A vakok és gyengénlátók számára készített website a megyei jogú városok és kerületek esetében fordul elő átlag feletti gyakorisággal, ezen önkormányzatok egynegyedének van vakbarát weboldala. A 2005-ös és 2006-os felméréshez képest előrelépést jelent, hogy akkor még csak 7, illetve 24 önkormányzatnak volt ilyen speciális honlapja.

A honlapok létrehozásának időpontja

A saját honlappal rendelkezőknek mindössze 5%-a készítette el weboldalát 2000 előtt. 2002-től kezdve folyamatosan nőtt a honlapot létrehozó önkormányzatok száma, a jelenleg működő önkormányzati weboldalak mintegy négyötöde 2002-ben vagy azt követően készült el. A 2008 első negyedévi számok alapján a tendencia várhatóan folytatódni fog ebben az évben is. A honlapok „átlagos” létrehozási ideje 2003 végére, illetve 2004 elejére tehető. Az önkormányzat méretének növekedésével a honlap működési ideje fokozatosan emelkedik.

2. ÁBRA MIKOR KEZDTE MEG MŰKÖDÉSÉT AZ ÖNKORMÁNYZAT HONLAPJA?

(A VÁLASZOK KUMULÁLT ARÁNYA A SAJÁT HONLAPPAL RENDELKEZŐK KÖRÉBEN, N=1226)

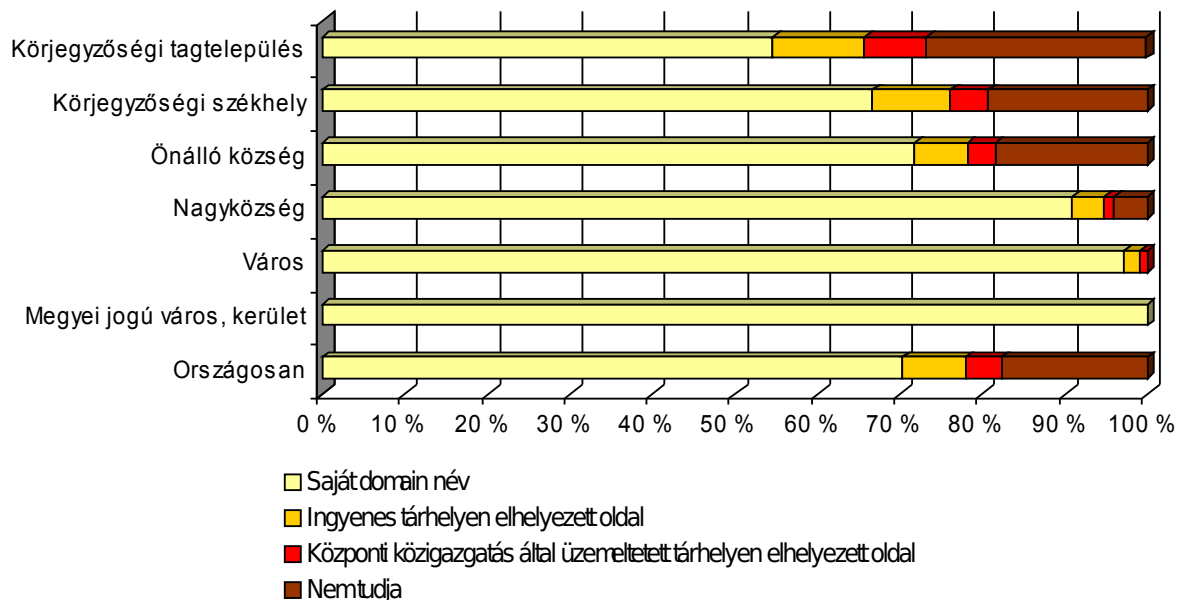


Honlap típusa

A honlapot működtető, illetve annak kialakítását tervező **önkormányzatok 70%-a saját domain névvel**, 8%-a ingyenes tárhelyen elhelyezett weboldallal, 4%-a pedig központi közigazgatás által üzemeltetett tárhelyen működtetett honlappal rendelkezik (illetve tervez). A megkérdezettek 18%-a nem tudott érdemi választ adni a kérdésünkre. A használt honlap típusa összefüggésben áll az önkormányzat méretével, a nagyobb településtípus, alkalmazotti létszám és költségvetés felé haladva fokozatosan növekszik a saját domain névvel rendelkező hivatalok aránya, ezzel párhuzamosan pedig csökken az ingyenes tárhelyen és a központi közigazgatás által üzemeltetett tárhelyen elhelyezett weboldalt működtetők, illetve az érdemi választ nem adók hányada. Közép-Magyarországon és a Dél-Alföldön átlag feletti, míg a dunántúli régiókban az átlagosnál alacsonyabb a saját domain nevet használó önkormányzatok aránya.

3. ÁBRA MILYEN TÍPUSÚ HONLAPPAL RENDELKEZIK (HONLAPOT TERVEZ) AZ ÖNKORMÁNYZAT?

(MEGOSZLÁS A HONLAPPAL RENDELKEZŐ, VAGY AZT TERVEZŐ ÖNKORMÁNYZATOK KÖRÉBEN, N=1539)



A honlappal rendelkező önkormányzatok területén hozzávetőlegesen 9,4-9,5 millió lakos él. Ebből a saját domain név típusú weboldalt üzemeltető hivatalok site-jait potenciálisan több mint 9 millió ember érheti el. Az ingyenes tárhelyen, illetve a központi közigazgatás által működtetett tárhelyen elhelyezett honlapok által lefedett lakosság aránya marginális. A weboldalt üzemeltető körjegyzőségi tagtelepüléseken az ott élők fele, a körjegyzőségi székhelyeken lakók 70%-a, az önálló községekben pedig az ott élők háromnegyede férhet hozzá az önkormányzatok weboldalaihoz, amennyiben van lakóhelyén internet-kapcsolata. A nagyközségek, városok és megyei jogú városok, kerületek esetében elvileg minden lakos megnézheti lakóhelyéről a hivatalok honlapjait.

4. AZ ÖNKORMÁNYZATOK ÁLTAL ÜZEMELTETETT HONLAPOKAT POTENCIÁLISAN ELÉRŐ LAKOSOK SZÁMA A HONLAP ÉS A TELEPÜLÉS TÍPUSA SZERINT (EZER FŐ)

(SOKASÁGI BECSLÉS A HONLAPPAL NDELKEZŐ ÖNKORMÁNYZATOK KÖRÉBEN, N=1226)

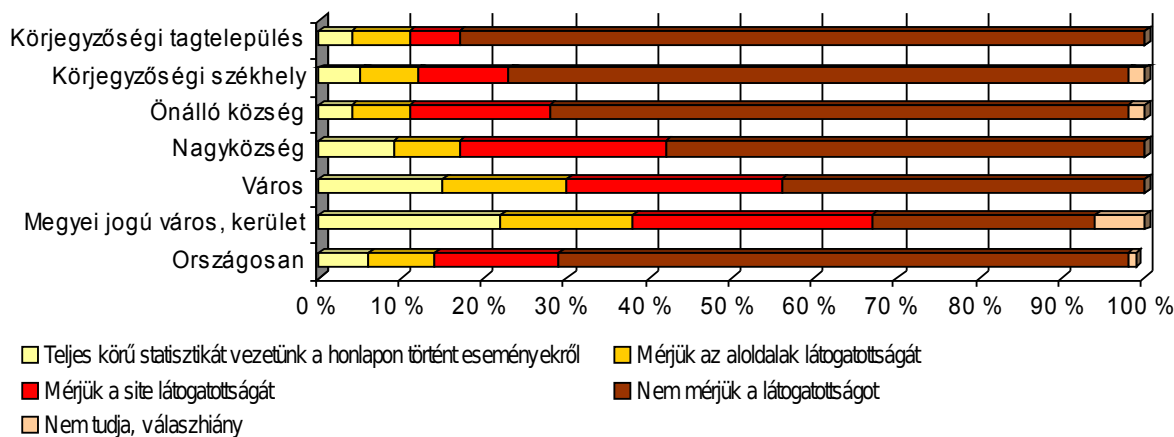
	Saját domain	Ingyenes tárhelyen elhelyezett oldal	Központi közigazgatás által üzemeltetett tárhelyen elhelyezett oldal	Összesen	Teljes lakosság száma	A honlapokat potenciálisan elérő lakosok aránya a teljes népességből
Körjegyzőségi tagtelepülés	176	27	16	219	435	50%
Körjegyzőségi székhely	371	44	16	430	613	70%
Önálló község	1201	89	43	1332	1766	75%
Nagyközség	614	19	7	639	661	97%
Település	3149	45	14	3207	3220	100%
Megyei jogú település, kerület	3718			3718	3718	100%
Országosan	9229	222	95	9546	10413	92%

Honlap-látogatottság

A honlappal rendelkező **önkormányzatok kétharmada nem méri a weboldal látogatottságát**, 15%-a méri a site megtekintéseinek számát, 8%-a az aloldalak látogatottságát is nyomon követi, 6%-a pedig teljes körű statisztikát vezet a honlapon történt eseményekről. Közép-Magyarországon és a Dél-Alföldön átlag feletti, míg a nyugat-dunántúli régióban az átlagosnál alacsonyabb a látogatottságot mérő önkormányzatok aránya.

5. ÁBRA MEKKORA AZ ÖNKORMÁNYZAT HONLAPJÁNAK LÁTOGATOTTSÁGA?

(MEGOSZLÁS A HONLAPPAL RENDELKEZŐ ÖNKORMÁNYZATOK KÖRÉBEN, N=1226)



b. A honlappal kapcsolatos költési tervek

Költési tervek

A honlappal rendelkező önkormányzatok körülbelül **120 millió forintot terveznek 2008-ban és 80 millió forintot 2009-ben a honlap bevezetésére, fejlesztésére** fordítani, a weboldal **üzemeltetésére 2008-ban és 2009-ben is mintegy 210 millió forintot** szánnak.

A 2006-2007-es fejlesztési és üzemeltetési költségek az IT költségekkel foglalkozó feladatban kerülnek elemzésre. Előzetesen azt mondhatjuk, hogy a honlapokra fordított fejlesztési kiadás folyamatosan növekszik, a 2008-ra tervezett érték nagyjából 15%-kal haladja meg a 2007-es értéket. A 2009-es értéket csak iránymutatásnak, a biztosan megvalósuló költési szintek érdemes tekinteni. Az üzemeltetési költségek terén 2007-2008 viszonylatában nem történ számottevő növekedés és az önkormányzatok várakozásai szerint 2009-ben sem fognak jelentős mértékben növekedni a költségek.

Az összes költés több mint felét a városok és a megyei jogú városok teszik ki a fejlesztés, bevezetés és az üzemeltetés esetében is. **Az átlagos bevezetési, fejlesztési költség 2008-ban 51 ezer forint, 2009-ben 35 ezer forint körül,**

míg az átlagos üzemeltetési költség mindkét évben 90 ezer forint környékén várható. Az átlagos fejlesztési kiadások a városok, illetve különösen a megyei jogú városok, kerületek és a főtelepülés esetében visszaesnek 2009-ben a 2008-as értékhez képest, aminek oka a tervezés bizonytalansága lehet. Az üzemeltetési költségek jobban előre jelezhetők, itt minden kategória kapcsán enyhe emelkedést várhatunk.

6. A HONLAPPAL KAPCSOLATOS TERVEZETT KIADÁSOK

(A HONLAPPAL RENDELKEZŐ, VAGY AZT TERVEZŐ ÖNKORMÁNYZATOK KÖRÉBEN, N=1539)

	Összesen (millió forint)				Átlagosan (ezer forint)			
	Fejlesztés, bevezetés		Üzemeltetés		Fejlesztés, bevezetés		Üzemeltetés	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Körjegyzőségi tagtelepülés	12	10	14	16	20	17	22	26
Körjegyzőségi székhely	8	9	14	14	19	21	33	34
Önálló község	21	17	40	43	24	20	47	52
Nagyközség	5	6	12	13	35	44	89	102
Település	35	23	64	65	146	110	270	297
Magyei jogú település, kerület	37	12	60	58	1092	411	1738	1865
Országosan	118	77	205	209	51	34	88	93

c. Elektronikus ügyintézés szintjei

Ügymenetleírások

A honlappal rendelkező önkormányzatok 35%-ának weboldalán találkozhatunk az ügymenetekről szóló információkkal, ügymenetleírásokkal, ez jelentős előrelépés a 2005-ös 12%-os arányhoz képest. A honlappal rendelkező községi önkormányzatok körében csak 28%, a nagyközségekben már az országos átlag feletti (47%), a községi önkormányzatok honlapjainál 69%, míg a megyei jogú városoknál, kerületeknél 60% ez az érték. Összesen mintegy **720 darab olyan önkormányzati honlap van Magyarországon, amelyeken ügymenetleírások**

találhatók, ezek közül 440 községi, 69 nagyközségi, 182 községi és 28 megyei jogú községi, illetve kerületi önkormányzat weboldalán szerepelnek ilyen információk.

7. ELÉRHETŐK-E INFORMÁCIÓK AZ ÜGYMENETEKRŐL AZ ÖNKORMÁNYZAT HONLAPJÁN?

(A HONLAPPAL RENDELKEZŐ (N=1226), VALAMINT AZ ÜGYMENETLEÍRÁST TARTALMAZÓ HONLAPPAL RENDELKEZŐ ÖNKORMÁNYZATOK KÖRÉBEN (N=476))

	Ügymenetleírás tartalmazó honlapok aránya		Ügymenetleírás tartalmazó honlapok becsült száma		Az elérhető ügymenetleírások átlagos száma		Az elérhető ügymenetleírások aránya az összes ügymenethez képest	
	százalék		darabszám		darabszám		százalék	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
Község	22	28	271	440	5	11	32	48
Nagyközség	38	47	53	69	6	10	36	40
Település	60	69	151	182	17	18	40	38
Megyei jogú település, kerület	87	60	39	28	52	39	47	27
Országosan	31	35	514	719	12	17	36	38

Az ügymenetleírások száma

Az ügymenetleírásokat is tartalmazó honlapokon **átlagosan 17 ügymenetről találhatunk információkat**. A 2006-os évhez képest jelentős növekedés történt az elérhető ügymenetleírások átlagos számában, ez valószínűsíthetően annak köszönhető, hogy a kisebb települések körében is megemelkedett az ügymenetleírás tartalmazó honlappal rendelkező hivatalok aránya. A megyei jogú városok és a kerületek esetében valamelyest csökkent az elérhető információ mennyisége, ez valószínűleg az érintett önkormányzatok olyan irányú törekvése miatt történt, hogy áttekinthetőbbé tegyék a weboldalaikat, illetve azokon csak a legfontosabb ügymenetek ismertetése szerepeljen. A **honlapon közzétett leírások összes ügymenetszámához**

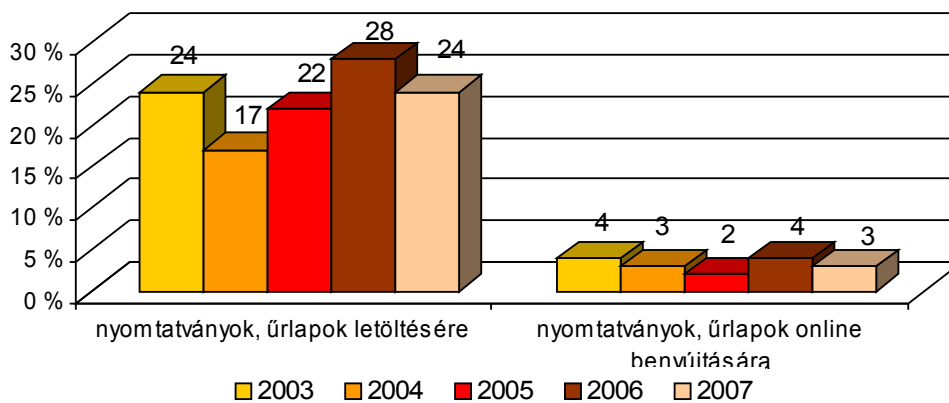
viszonyított aránya nem változott számottevően a korábbi 36%-hoz viszonyítva. Ugyanakkor az egyes településtípusoknál módosulás történt, a községeknél nőtt, a nagyközségeknél és a városoknál nem változott, míg a legnagyobb települések esetében csökkent a vizsgált hányados.

Űrlapok letöltése

Az önkormányzati honlapok 24%-áról tölthetők le nyomtatványok, űrlapok, ami azt jelenti, hogy összesen **500 ilyen lehetőséget biztosító önkormányzati honlap van Magyarországon**. A községi önkormányzatok honlapjainak 14%-áról, a nagyközségi weboldalak 36%-áról, a községi önkormányzati honlapok 69%-áról, míg a megyei jogú községi és kerületi honlapok 87%-áról tölthető le valamilyen űrlap. Azon önkormányzatok aránya, amelyeknél **weboldalról letöltött űrlapok elektronikus formában is benyújthatók**, mindössze **3%**. 2006-hoz képest némi csökkenés látható mindkét területen, aminek két oka is lehet. Egyrészt a honlappal rendelkezők bázisa megnövekedett, másrészt a korábbi kutatásban főként a kisebb önkormányzatok körében jelentős volt azok száma, akik valószínűleg félreértelmezték az űrlapletöltési, illetve beadási lehetőség fogalmát (valószínűleg a papír alapú megoldást is beleértették), ezeket a jelenlegi felmérésben kiszűrtük.

8. ÁBRA LEHETŐSÉG VAN-E HONLAPJUKON?

(A VÁLASZOK %-OS MEGOSZLÁSA A HONLAPPAL RENDELKEZŐ ÖNKORMÁNYZATOK KÖRÉBEN, N=1226)



Letölthető űrlapok száma

Az űrlapok letöltésére lehetőséget biztosító önkormányzatok honlapjáról átlagosan 26 darab űrlap tölthető le, ami jelentős javulás a 2005-ben mért 20 darabos, illetve a 2006-ban kapott 17 darabos értékhez képest. Ennek oka az lehet, hogy a kisebb települések honlapjain számottevően bővült a letölthető nyomtatványok átlagos száma. A letölthető űrlapok átlagos száma az érintett községi önkormányzatoknál 15 darab, a nagyközségeknél 23 darab, a városoknál 22 darab, míg a megyei jogú községi, kerületi hivatalok esetében 68 darab. Ez utóbbiaknál is jelentősen emelkedett a weboldalról lementhető űrlapok átlagos száma 2006-hoz képest.

A letölthető űrlapok számának növekedését mutatja, hogy 2003-ban az űrlap letöltésére lehetőséget biztosító honlapok 20%-ánál volt 10-nél többféle letölthető űrlap, 2004-ben már 30% volt ez az arány, 2005-ben tovább emelkedett 50%-ra, 2006-ban megközelítette a 60%-ot, 2008 elején pedig az érintett és a kérdésre érdemi választ adó önkormányzatok 62%-ánál volt letölthető több mint 10-féle űrlap.

Az űrlapok letöltését lehetővé tevő önkormányzatok honlapjain átlagosan **az összes ügymenet mintegy felét jelentik a letölthető űrlapok**. A letölthető űrlapok összes ügymenethez viszonyított aránya a nagyközségek, a városok és a megyei jogú városok, kerületek esetében 50-60% között mozog, míg a községeknél mintegy 40% ez az érték.

9. LETÖLTHETŐK-E ŰRLAPOK AZ ÖNKORMÁNYZAT HONLAPJÁRÓL?

(A HONLAPPAL RENDELKEZŐ (N=1226), VALAMINT AZ ŰRLAP LETÖLTÉSÉRE LEHETŐSÉGET BIZTOSÍTÓ HONLAPPAL RENDELKEZŐ ÖNKORMÁNYZATOK KÖRÉBEN (N=287))

	Letölthető űrlapokat tartalmazó honlapok aránya			Letölthető űrlapokat tartalmazó honlapok becsült száma			A letölthető űrlapok átlagos száma			A letölthető űrlapok aránya az összes ügymenethez képest		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
	százalék			darabszám			darabszám			százalék		
Község	13	18	14	176	219	226	11	10	15	29	36	43
Nagyközség	46	32	36	64	45	52	12	12	23	23	32	60
Település	54	63	69	119	158	181	29	20	22	33	41	54
Megyei jogú település, kerület	80	84	87	48	38	41	39	47	68	47	68	60
Országosan	22	28	24	40 7	46 0	50 0	20	17	26	31	39	53

Űrlapok elektronikus úton történő benyújtása

A honlappal rendelkező önkormányzatok 3%-ánál van lehetőség a letöltött űrlapok elektronikus benyújtására, ami egész Magyarországra vetítve összesen 54 önkormányzatot jelent. Ezen a téren lassabb fejlődés figyelhető meg, mint az űrlapok letöltése kapcsán, az online beküldhető űrlapok tekintetében az igazi áttörés még nem következett be. Az űrlap letöltését lehetővé tévő, honlappal rendelkező hivatalok 7%-ánál van lehetőség az űrlap elektronikus benyújtására. Az online űrlapbenyújtást lehetővé tévő önkormányzatok közül egyaránt 18 községi, községi és megyei jogú községi, illetve kerületi hivatal. Az elektronikus űrlapbenyújtásra lehetőséget biztosító, érdemi választ adó önkormányzatok több mint 40%-ához lehet 10-nél többféle űrlapot online módon eljuttatni. Átlagosan 23 űrlap, illetve nyomtatvány interneten keresztül történő benyújtására van lehetőség, mely átlagérték 2005-ben 19 darab, 2006-ban pedig 11 db volt. A növekedés oka itt is az

elektronikus szolgáltatások községi körben való terjedésének tudható be.

Teljes körű online ügyintézés

A honlappal rendelkező önkormányzatok körében a teljes körű online ügyintézés lehetősége még nagyon ritkának számít, legfeljebb az érintett hivatalok 1%-ánál találkozhatunk ilyen megoldással. A teljes elektronikus tranzakció megvalósítása főként a városok és a megyei jogú városok, kerületek esetében fordul elő, bár egyes községek is jelezték, hogy rendelkeznek ilyen alkalmazással. Utóbbiaknál valószínűleg ismét fogalmi zavarról lehet szó, a kis településeken nincsenek tisztában a 4-es szintű elektronikus szolgáltatás mibenlétével.

10. LEHETŐSÉG VAN-E HONLAPJUKON?

(HONLAPOK BECSÜLT DARABSZÁMA A HONLAPPAL RENDELKEZŐ ÖNKORMÁNYZATOK KÖRÉBEN N=1226)

Nyomatványok, űrlapok online benyújtására	
2003	37
2004	37
2005	32
2006	56
2007	54

A különböző településtípusok önkormányzatainál meglehetősen eltérő mértékben jellemző az elektronikus szolgáltatás nyújtása. A honlappal rendelkező önkormányzatok 39%-a nyújt valamilyen internetes szolgáltatást (2006-ban 44%), amely arány a községek esetében csak 28%, a nagyközségek esetében 53%, míg a városok esetében már 84%, a megyei jogú városoknál, kerületeknél pedig 94%. **Magyarországon összesen mintegy 800 önkormányzat nyújt valamilyen internetes szolgáltatást a lakosság vagy a vállalatok számára, közülük 455 községi, 78 nagyközségi, 220 községi és 44 pedig kerületi vagy megyei jogú községi hivatal.**

11. MILYEN FEJLETTSÉGŰ INTERNETES SZOLGÁLTATÁSOKAT NYÚJT AZ ÖNKORMÁNYZAT A LAKOSSÁG ÉS A VÁLLALATOK FELÉ?

(AZ IGEN VÁLASZOK SZÁZALÉKOS ARÁNYA A HONLAPPAL RENDELKEZŐ ÖNKORMÁNYZATOK KÖRÉBEN AZ EGYES TELEPÜLÉSTÍPUSOK SZERINT, N=1226)

	Nyújt szolgáltatás t			Szolgáltatás fejlettsége								
				Információ			Interakció			Kétoldalú interakció vagy tranzakció		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Község	28	35	29	23	27	28	9	18	14	2	2	1
Nagyközség	40	53	53	21	40	47	26	32	36	3	3	
Település	66	77	84	51	58	69	41	63	67	9	8	7
Megyei jogú település, kerület	73	93	94	44	62	60	56	84	74	19	11	38
Országosan	35	44	39	27	34	35	16	28	24	4	3	3

* Az információ, interakció, illetve kétoldalú interakció, tranzakció oszlopok összege nem egyenlő a „nyújt elektronikus szolgáltatást” oszlop értékeivel, mivel egy önkormányzat különböző szintű szolgáltatást nyújthat eltérő területeken.

12. MILYEN FEJLETTSÉGŰ INTERNETES SZOLGÁLTATÁSOKAT NYÚJT AZ ÖNKORMÁNYZAT A LAKOSSÁG ÉS A VÁLLALATOK FELÉ?

(ALAPSOKASÁGI BECSLÉS A HONLAPPAL RENDELKEZŐ ÖNKORMÁNYZATOK KÖRÉBEN, N=1226)

	valamilyen formában megvalósul t		maximum információ		maximum interakció		kétoldalú interakció, vagy tranzakció		nem nyújt szolgáltatá st	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
Község	424	455	178	211	219	226	27	18	789	1131
Nagyközség	74	78	25	26	45	52	4	0	66	69
Település	193	220	14	21	158	181	21	18	59	43
Megyei jogú település, kerület	42	44			38	26	4	18	3	3
Országosan	733	797	217	258	460	485	56	54	917	1246

A honlapjukon legalább interakció típusú ügyintézészt nyújtó önkormányzatok területén hozzávetőlegesen 6,4-6,5 millió lakos él. Ebből a saját domain név típusú

weboldalt üzemeltető hivatalok site-jain potenciálisan több mint 6,3 millió ember érheti el legalább az űrlapletöltési lehetőséget. Az ingyenes tárhelyen, illetve a központi közigazgatás által működtetett tárhelyen elhelyezett honlapok által lefedett lakosság aránya marginális ebből a szempontból. A legalább interakciót biztosító weboldalt üzemeltető körjegyzőségi tagtelepüléseken az ott élők mindössze 3%-a, a körjegyzőségi székhelyeken lakók 13%-a, az önálló községekben pedig az ott élők 17%-a férhet hozzá az önkormányzatok weboldalain kettes szintű elektronikus szolgáltatáshoz. A nagyközségek esetében már 40%, a városoknál 77%, míg a és megyei jogú városok, kerületek esetében mintegy 90% azon lakosok aránya, akik a településükhöz tartozó önkormányzatok website-ján interakció típusú szolgáltatást érhetnek el az egyes ügyintézőkkel kapcsolatban.

13. AZ ÖNKORMÁNYZATOK HONLAPJAIN LEGALÁBB INTERAKCIÓ TÍPUSÚ ÜGYMENETET POTENCIÁLISAN ELÉRŐ LAKOSOK SZÁMA A HONLAP ÉS A TELEPÜLÉS TÍPUSA SZERINT (EZER FŐ)

(SOKASÁGI BECSLÉS A HONLAPPAL RENDELKEZŐ ÖNKORMÁNYZATOK KÖRÉBEN, N=1226)

	Saját domain	Ingyenes tárhelyen elhelyezett oldal	Központi közigazgatás által üzemeltetett tárhelyen elhelyezett oldal	Összesen	Teljes lakosság száma	A honlapok által potenciálisan elérő lakosok aránya a teljes népességből
Körjegyzőségi tagtelepülés	12	1	1	14	435	3%
Körjegyzőségi székhely	70	8	1	79	613	13%
Önálló község	280	7	8	296	1 766	17%
Nagyközség	261	5	0	266	661	40%
Település	2 436	42	14	2 492	3 220	77%
Magyei jogú település, kerület	3 326	0	0	3 326	3 718	89%
Országosan	6 385	63	24	6 472	10 413	62%

d. Online szolgáltatások a lakosság és a vállalatok számára

Az önkormányzatok online szolgáltatásai

Összesen 14 terület esetében vizsgáltuk meg, hogy igénybe vehető-e azzal kapcsolatban elektronikus szolgáltatás az önkormányzatoknál. A honlappal rendelkező önkormányzatok 13%-a 1-2 felsorolt területen nyújt valamilyen internetes szolgáltatást, 13%-ánál 3-5 területen, 10%-ánál 6-10 területen, 3%-ánál pedig több mint 10 területen van lehetőség ilyen szolgáltatás igénybevételére.

14. HÁNY TERÜLETEN NYÚJT INTERNETES SZOLGÁLTATÁST AZ ÖNKORMÁNYZAT?

(A VÁLASZOK SZÁZALÉKOS ARÁNYA A HONLAPPAL RENDELKEZŐ ÖNKORMÁNYZATOK KÖRÉBEN AZ EGYES TELEPÜLÉSTÍPUSOK SZERINT, N=1226)

	1-2 területen	3-5 területen	6-10 területen	10-nél több területen	Nyújt valamilyen n elektronikus szolgáltatást
Körjegyzőségi tagtelepülés	10	4	6	1	21
Körjegyzőségi székhely	12	6	6	2	26
Önálló község	14	12	8	2	36
Nagyközség	21	21	9	1	52
Település	20	35	23	5	83
Megyei jogú település, kerület	4	9	45	36	94
Országosan	13	13	10	3	39

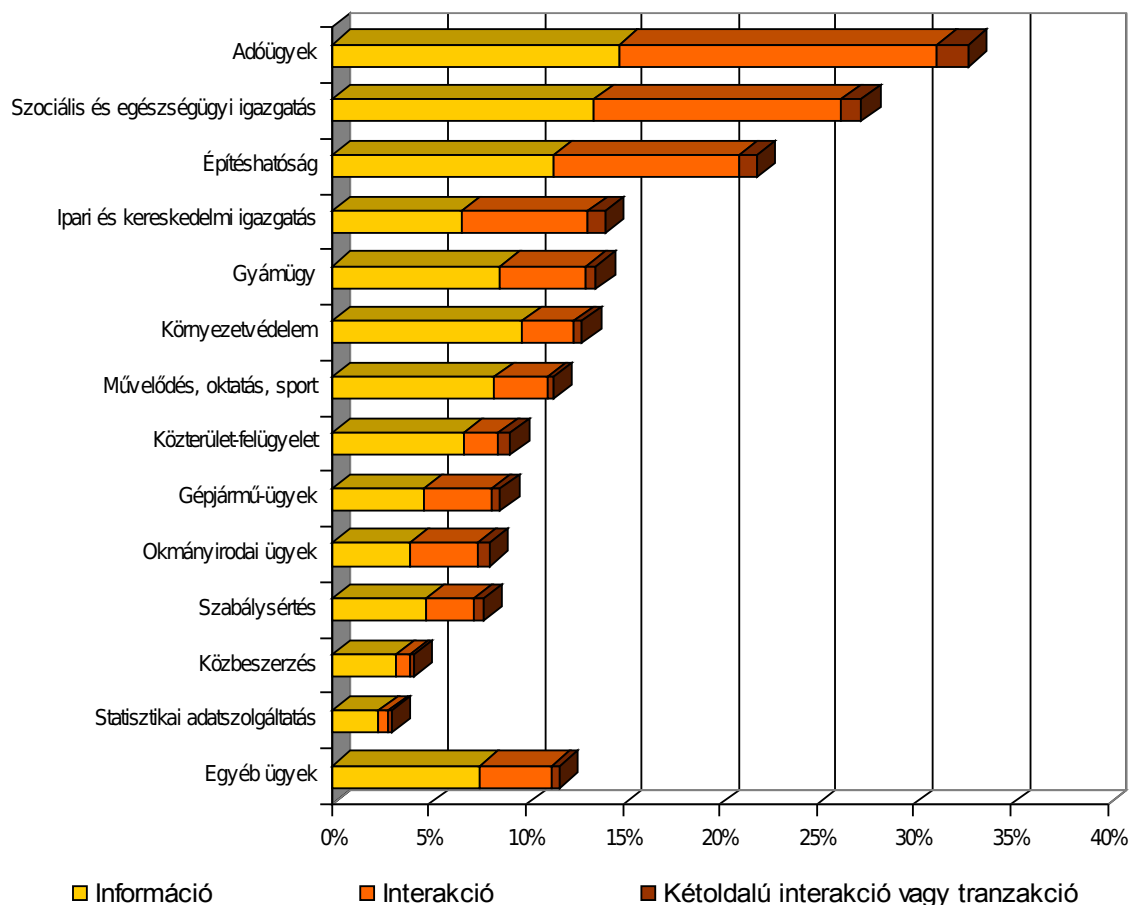
A leggyakrabban az **adóügyek** esetében létezik valamilyen szintű elektronikus szolgáltatás, erre a honlappal rendelkező önkormányzatok 33%-ánál van példa. Az elektronikus szolgáltatás az adóügyek esetében legtöbbször már többségében letölthető nyomtatványokat jelent (16%), közel

ilyen arányban az internet segítségével teljes körű információ szerezhető be az adóügyekkel kapcsolatban, valamint 2%-ban már elektronikus úton űrlapok is beadhatóak az önkormányzathoz.

Az elektronikus ügyintézés igénybevétele második leggyakrabban a szociális és egészségügyi igazgatással kapcsolatosan lehetséges. A szolgáltatás elektronizálása a honlappal rendelkező önkormányzatok 14%-ánál érte el az interakciós és 13%-ánál az információs szintet. Az előző kettőn kívül az általunk felsorolt szolgáltatások közül még az építéshatóság esetében van a honlappal rendelkező önkormányzatok több mint 20%-ánál lehetőség valamilyen szintű elektronikus szolgáltatás igénybevételére. A többi területen viszont már túlsúlyban van az információ a honlapok szolgáltatásai között.

15. ÁBRA MILYEN FEJLETTSÉGŰ INTERNETES SZOLGÁLTATÁSOKAT NYÚJT AZ ÖNKORMÁNYZAT AZ ALÁBBI TERÜLETEKEN A LAKOSSÁG ÉS A VÁLLALATOK FELÉ?

(SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁS A HONLAPPAL RENDELKEZŐ ÖNKORMÁNYZATOK KÖRÉBEN, N=1226)



*A községi
önkormányzatok
online szolgáltatásai*

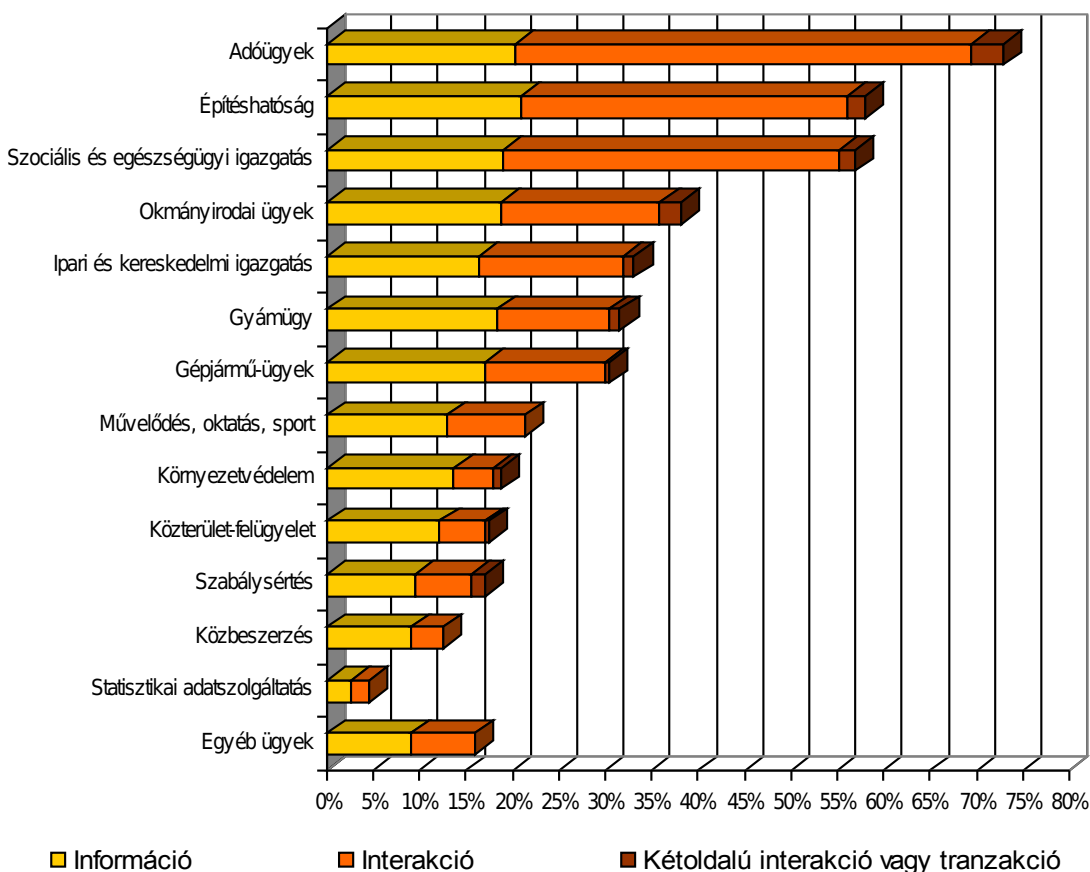
A városok és a megyei jogú városok, kerületek esetében jóval gyakoribb, hogy legalább egy területen internetes szolgáltatást nyújtanak, mint a községeknél és a nagyközségeknél, ezért a városok és a megyei jogú városok, kerületek körében külön is megvizsgáltuk az egyes szolgáltatások elektronizáltságának fokát. A honlappal rendelkező községi önkormányzatok több mint 70%-a nyújt internetes szolgáltatást az adóügyek, illetve közel 60%-a az építéshatóság és a szociális és egészségügyi igazgatás kapcsán. A felsorolt három területen körülbelül kétharmad-egyharmad az interakció-információ aránya. Ezekon kívül még az okmányirodai teendők, az ipari és kereskedelmi igazgatás, a gyámügy, valamint a gépjárművel kapcsolatos ügyintézés esetében is 30% feletti arányokról beszélhetünk. Ez utóbbi négy feladat esetében kiegyenlített az interakció és az információ hányada. A fel nem sorolt

területeknél jellemzően 20% alatti az elektronikus szolgáltatásokat biztosító weboldalak aránya, itt már többségben vannak a csak információs szintet nyújtó honlapok.

A kétoldalú interakció, illetve tranzakció leginkább az adóügyeknél (3%), az okmányirodai ügyeknél, az építészetnél, valamint a szociális és egészségügyi igazgatásnál jellemző (egyenként 2%).

16. ÁBRA MILYEN FEJLETTSÉGŰ INTERNETES SZOLGÁLTATÁSOKAT NYÚJT AZ ÖNKORMÁNYZAT AZ ALÁBBI TERÜLETEKEN A LAKOSSÁG ÉS A VÁLLALATOK FELÉ?

(%-OS MEGOSZLÁS A HONLAPPAL RENDELKEZŐ KÖZSÉGI ÖNKORMÁNYZATOK KÖRÉBEN, N=203)



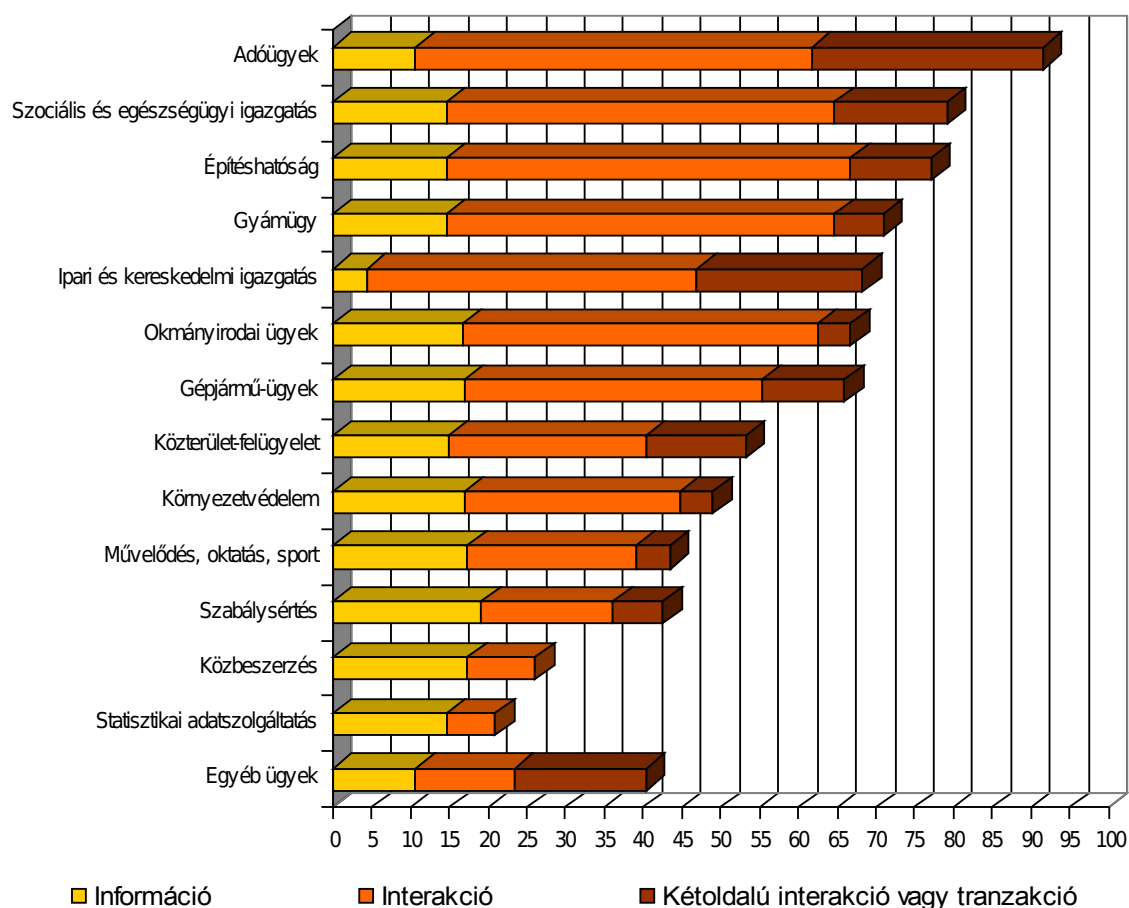
A megyei jogú városok, kerületek online szolgáltatásai

A megyei jogú városok, kerületek már jóval nagyobb arányban nyújtanak internetes szolgáltatásokat a városoknál,

itt már 7 terület esetében legalább kétharmados értékeket találunk. A megyei jogú városok, kerületek által nyújtott szolgáltatások között a fent említett hét ügymenetet illetően az információt és interakciót tekintve az arányok erősen eltolódnak az interakció irányába, sőt egyes szakfeladatoknál jelentős a kétoldalú interakció vagy tranzakció hányada is. Ez utóbbiak az adóügyek (30%), az ipari és kereskedelmi igazgatás (21%), valamint a szociális és egészségügyi igazgatás (15%). A városok és a megyei jogú városok, kerületek által nyújtott internetes szolgáltatások gyakorisága tekintetében a közterület-felügyelet esetében van a legnagyobb különbség. A városoknak csak 17%-a nyújt elektronikus szolgáltatást ezzel kapcsolatban, míg a megyei jogú városoknál, kerületeknél 53% ez az arány.

17. ÁBRA MILYEN FEJLETTSÉGŰ INTERNETES SZOLGÁLTATÁSOKAT NYÚJT AZ ÖNKORMÁNYZAT AZ ALÁBBI TERÜLETEKEN A LAKOSSÁG ÉS A VÁLLALATOK FELÉ?

(SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁS A HONLAPPAL RENDELKEZŐ MEGYEI JOGÚ VÁROSOK, KERÜLETEK KÖRÉBEN, N=33)



e. KET-nek való megfelelés

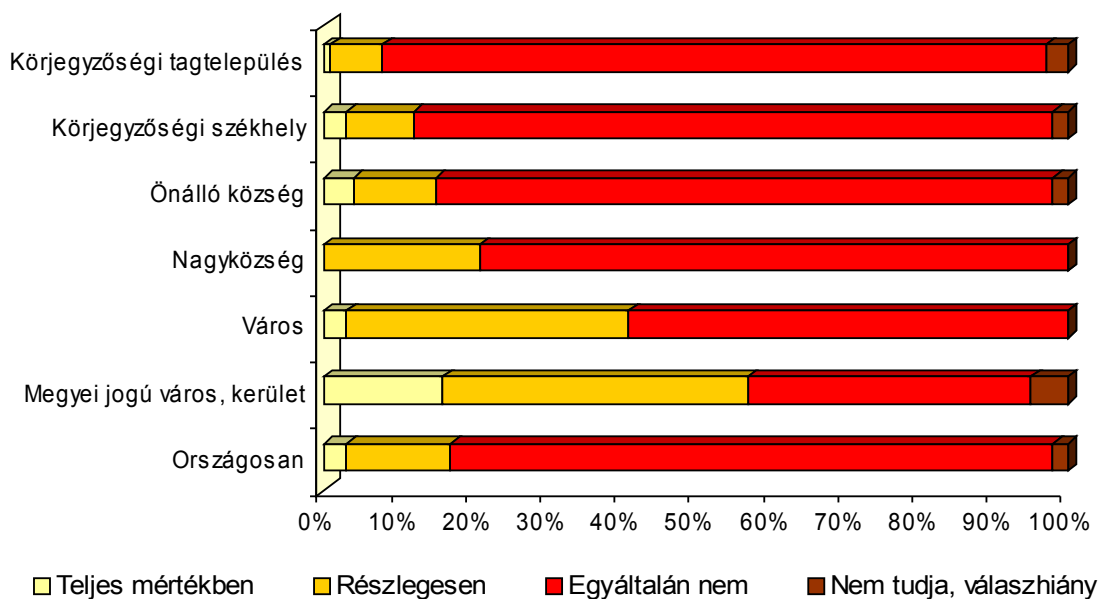
Az elektronikusan beérkező ügyintézési kezdeményezések kezelése a KET alapján

Megkérdeztük a honlappal rendelkező önkormányzatokat, hogy a 2005. november 1-től életbe lépett KET előírásainak megfelelően képesek-e kezelni az elektronikusan beérkező ügyintézési kezdeményezéseket. **Országosan a hivatalok 3%-a állította, hogy teljes mértékben megfelel, 12% részlegesen**, 80% pedig egyáltalán nem felel meg a törvényi rendelkezéseknek. A különböző településtípusok önkormányzatainál eltérő mértékben jellemző az előírásoknak

való megfelelés. A községeknek kevesebb mint 15%-a, a nagyközségeknek egyötöde, a városoknak 40%-a, a megyei jogú városoknak, kerületeknek közel 60%-a képes legalább részlegesen kezelni a beérkező kezdeményezéseket. Magyarországon mintegy **80 önkormányzat** képes **teljes mértékben, 320 hivatal pedig részlegesen** a KET előírásainak megfelelően kezelni az elektronikusan beérkező ügyintézési kezdeményezéseket.

18. ÁBRA KÉPES-E AZ ÖNKORMÁNYZAT A KET ELŐÍRÁSAINAK MEGFELELŐEN KEZELNI AZ ELEKTRONIKUSAN BEÉRKEZŐ ÜGYINTÉZÉSI KEZDEMÉNYEZÉSEKET?

(A VÁLASZOK SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁSA A HONLAPPAL RENDELKEZŐK KÖRÉBEN, N=1226)



f. Az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos kiadások

Tervezett kiadások A honlappal rendelkező önkormányzatok körülbelül **275 millió forintot terveznek 2008-ban és 230 millió forintot 2009-ben a az elektronikus ügyintézés**

bevezetésére, fejlesztésére fordítani, a rendszer **üzemeltetésére 2008-ban 230 millió forintot, 2009-ben pedig mintegy 250 millió forintot** szánnak. Az összes költség 80-90%-át a városok és a megyei jogú városok teszik ki a fejlesztés, bevezetés és az üzemeltetés esetében is. Az átlagos bevezetési, fejlesztési költség 2008-ban 120 ezer forint, 2009-ben 110 ezer forint körül, míg az átlagos üzemeltetési költség 2008-ban 100 ezer forint, 2009-ben pedig 110 ezer forint környékén várható. Az átlagos fejlesztési kiadások a megyei jogú városok, kerületek esetében visszaesnek 2009-ben a 2008-as értékhez képest, aminek oka a tervezés bizonytalansága lehet. Az üzemeltetési költségek jobban előre jelezhetőek, itt a városok kivételével minden kategória kapcsán emelkedést várhatunk. A városok esetében az üzemeltetési költségek mérséklődése fakadhat abból, hogy ebben a körben egyre több önkormányzatnál próbálják saját erőforrásokkal megoldani a honlapok, illetve az elektronikus ügyintézési rendszerek működtetését.

19. AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉSSSEL KAPCSOLATOS TERVEZETT KIADÁSOK

(A HONLAPPAL RENDELKEZŐ, VAGY AZT TERVEZŐ ÖNKORMÁNYZATOK KÖRÉBEN, N=1539)

	Összesen (millió forint)				Átlagosan (ezer forint)			
	Fejlesztés, bevezetés		Üzemeltetés		Fejlesztés, bevezetés		Üzemeltetés	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Körjegyzőségi tagtelepülés	2	5	0	5	1,0	2,9	0,1	2,8
Körjegyzőségi székhely	11	12	6	8	4,7	5,0	2,4	3,2
Önálló község	11	21	10	24	9,8	17,9	8,4	19,9
Nagyközség	84	46	175	217	11,9	5,8	25,0	27,4
Település	572	816	165	175	128,4	151,5	36,1	31,8
Magyei jogú település, kerület	4029	2077	4776	5421	118,8	50,2	136,0	163,3
Országosan	119	106	100	113	274,7	233,3	229,7	248,4

4. sz. melléklet - Nyilatkozat tételi szabályzat

MINTA-STRUKTÚRA

I. rész

Általános rendelkezések és a közérdekű adatok nyilvánossága

1. Általános rendelkezések

A fejezet az alábbi témák részletezését foglalja magában:

- A szabályzat célja.
- A szabályzat hatálya.
- A szabályzatban meghatározott munkakörök és pozíciók.
- Fogalmak, értelmező rendelkezések.

2. Adatok nyilvánossága

A fejezet az alábbi témák részletezését foglalja magában:

- A közvélemény tájékoztatásának módja.
- A tájékoztatási kötelezettség köre.
- Rendszeresen közzé teendő adatok és dokumentumok.

II. rész

Tájékoztatási kompetenciák

1. Nyilatkozati, tájékoztatási és kommunikációs rend (a kommunikáció különböző formáira és területeire jogosultak köre, információk, csatornák).

Ebben a fejezetben kerülnek tételes felsorolásra, és részletes leírásra az egyes munkakörökhöz tartozó kommunikációs jogok és kötelezettségek, különös tekintettel a polgármester, a jegyző és a kommunikációs referens kommunikációval (tehát nem csak a tájékoztatással) kapcsolatos teendőiről.

III. rész

Mellékletek

A mellékletek körét javasoljuk kiterjeszteni az alábbiakra:

- A közérdekű adatok megismerésére irányuló igények teljesítése ügyében eljárásra jogosultak meghatározása.
- Formanyomtatvány az igénybejelentésekhez.
- A közérdekű adatok betekintési helyszínének meghatározása.
- A honlapon közzétett közérdekű adatok jegyzéke (adat, frissítés határideje, megőrzés időtartama, adatszolgáltatásért felelős szervezeti egység/munkakör).