

ÖNKORMÁNYZATI ASP EGYSÉGES INNOVÁCIÓ A KÖZIGAZGATÁSBAN



Milyen motivációk játszottak szerepet egy ilyen léptékű projekt életre hívásában?

Először is az a lemaradás, ami a hazai közigazgatási szektort jellemezte a piaci szereplőkhöz képest. Modern technológiákra, korszerű informatikai megoldásokra volt szükség és egységesítésre. Az önkormányzati szektor ugyanis rendkívül heterogén. Az egyes településeken azok mérete, gazdasági lehetőségei és koncepciói függvényében rendkívül eltérő szolgáltatási színvonal alakult ki az ügyfelek kiszolgálásában és a belső ügyintézői munkát illetően is. Az önkormányzati ASP - ezzel szemben - egységes és korszerű megoldást hozott. Ez egyrészt jó az ügyfeleknek, hiszen országosan egységes megoldást tudnak igénybe venni, ami nagymértékben megkönnyíti számukra a kapcsolattartást. Másrészt a hivatalok is jól járnak azzal, hogy az ASP-s szakrendszerekért nem kell fizetniük, miközben olyan korszerű informatikai megoldásokat tudnak alkalmazni, amelyek nagyban támogatják a munkavégzésüket.

A rendszer bevezetésének másik szakmai indoka az önkormányzati szektorban korábban tapasztalható jelentős mértékű eladósodottság volt. A kormányzati szándék ennek vonatkozásában egyértelmű: meg kell akadályozni, hogy az adósságrendezést követően ez újra bekövetkezzen. Ebben nyújt segítséget a projektben kialakított önkormányzati adattárház, amelynek segítségével a döntéshozók időben felismerhetik a felmerülő kockázatokat, és megtehetik az elhárítás érdekében szükséges lépéseket.

Milyen szerepe van az iratkezelésnek ebben az ASP (Application Service Provider) alkalmazásközpontban?

A közfeladatot ellátó szervek iratkezelésében az elmúlt években paradigmaváltás zajlott le. Korábban az iratkezelés elsődleges szerepe a jogszabályok által megkövetelt és a szervek működéséhez elengedhetetlenül szükséges adatok statikus nyilvántartása volt, míg napjainkban - főleg az elektronikus ügyintézés elterjedésével - az irat teljes életútját érdemes végigvezetni az iratkezelő szoftverben a



a beérkezéstől a selejtezésig. Ezért is kerüljük ma már az iktatóprogram kifejezést. Ténylegesen a folyamatmogatásra is alkalmas irat-, illetve dokumentumkezelő szoftverek tudják hatékonyan támogatni a közigazgatási szervek működését.

Ugyanakkor az alap iratkezelés, az iratok hivatalos nyilvántartása mindenhol nélkülözhetetlen maradt, ez továbbra is átszövi a mindennapi működést. Ezért a szakrendszeri portfólió szinte valamennyi tagja esetében kialakítottuk az integrációt az iratkezelővel. Így jelentősen csökkent a felhasználók által végrehajtandó manuális adatrögzítés.

Az iratkezelő szoftver az elektronikus ügyintézésben is megkerülhetetlen, az e-ügyintézési lépések jelentős része ugyanis ebben történik. Egy jó iratkezelő szoftver például letölti a Hivatali Kapun érkező elektronikus küldeményt, és elindítja a feldolgozását vagy átadja szakrendszeri feldolgozásra, illetve kimenő iratok esetében biztosítja az elektronikus hitelesítést... stb.

Mi a legfontosabb előnye az egységesített iratkezelési rendszer bevezetésének?

Például az, hogy egy önkormányzatnak sem kell azzal küzdenie, hogy megfeleljen a változó jogszabályi környezetnek, illetve a felhasználói igényeknek. Nem egyedül kell megoldaniuk az ezekről szóló informatikai fejlesztéseket, készen kapnak mindent. Ezáltal jelentős mértékű megtakarítást tudnak elérni mind anyagi értelemben, mind a humánerőforrás tekintetében.





Mennyi ideig tartott a bevezetés, és milyen speciális nehézségekkel kellett szembenézni a projektnél? Mik voltak a legkomolyabb kihívások?

Az önkormányzatok csatlakoztatása több ütemben történt. Pilotnak tekinthetjük az ASP 1.0 projektet, ebben először a közép-magyarországi régió 55 települése kezdte meg az ASP iratkezelő szakrendszerének használatát még 2015-ben. Ezt követően az ASP 2.0 keretében zajlott le a teljes önkormányzati szektor csatlakoztatása. 2018. január 1-jével csaknem 3000 településen kellett megkezdeni az éles üzemi használatot. A csatlakozó szervezetek felhasználóinak oktatását, a szükséges beállítások elvégzését, valamint a korábbi szakrendszerekben keletkezett iratanyag migrációját párhuzamosan kellett végrehajtani.

A legnagyobb nehézséget pont ez jelentette: egyszerre jelentkezett rendkívül sok felhasználó, illetve a csatlakozó szervezetek igényei is. Hosszas előkészítő munka után 2017. második félévében már aktív közreműködéssel (oktatások, testreszabási feladatok) készültünk a januári éles indulásra.

Ezután 2019. január 1-jéig kellett csatlakoztatnunk további 160 önkormányzatot. Ugyan számosságában e kör jóval kisebbnek tűnik, azonban itt a megyei jogú városok és a fővárosi kerületek önkormányzatairól volt szó. Ez más jellegű kihívás, ezek a hivatalok jóval nagyobb létszámmal, komplexebb szervezeti struktúrával és folyamatokkal rendelkeznek.

Milyen egyedi fejlesztési igényeket támasztott az ASP projekt?

Több olyan fejlesztési igény jelentkezett, amely túlmutatott a piaci szereplők által nyújtott átlagos szolgáltatásokon. Ezek közül három fő területet érdemes kiemelni. Az első az informatikai biztonság, amely napjainkban megkerülhetetlen. Az ASP szakrendszereivel szemben magas elvárásokat fogalmaztunk meg, hiszen egy országos rendszer esetében a sérülékenység nem megengedhető, óriási károk keletkezhetnek, amelyeket meg kell előzni. Így a teljes működést átszövi a biztonságra való törekvés, kezdve a felhasználók azonosításától (amely kétfaktoros, elektronikus személyi igazolvány használatával történik) a rendszerekben történt események naplózásáig és elemzéséig.

Akövetkező az elektronikus ügyintézés. Ahhoz, hogy valóban érdemben csökkentsük a manuális feladatokat, számos integrációs kapcsolatot kellett kialakítani az iratkezelő és az ASP többi szakrendszere között, valamint az olyan külső, elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat is integrálni kellett, mint amilyen az elektronikus hitelesítést biztosító AVDH DHSZ szolgáltatás, illetve a Rendelkezési Nyilvántartás.

A harmadik terület pedig az önkormányzati adattárház, ahova minden szakrendszernek meghatározott adatköröket kell továbbítani. A cél, hogy az önkormányzatokra jelenleg is nagy terhet róó manuális adatszolgáltatás hosszútávon kiváltható legyen az automatikusan átadott információk feldolgozásával.

A felhasználóktól milyen visszajelzések érkeztek a rendszerrel kapcsolatban?

Minden új rendszer sokkhatás az érintettek számára. Ez az ASP-re két okból is különösen igaz. Egyrészt itt nem egy darab új szakrendszerről volt szó, hanem egy, az önkormányzatok alaptevékenységeinek jelentős részét lefedő (ráadásul a korábbiaktól eltérően erősen integráltan működő) szoftvercsomagról. Ennek a használatát kellett elsajátítani a felhasználóknak. Továbbá az érintett települések





települések túlnyomó többsége nem volt döntési helyzetben a bevezetést illetően, hiszen a jogszabály erejénél fogva kötelező volt csatlakozni a rendszerhez.

Ezeket a tényezőket figyelembe véve különösen nagy eredménynek tartom, hogy a felhasználók jelentős része alapvetően elégedetten használja a rendszert. Elégedettségüket egyébként jelentősen befolyásolják a rendelkezésre álló képzések. Ezek elsajátítása után megváltozik a felhasználók hozzáállása, sokkal magabiztosabbak lesznek.

Természetesen azt el kell ismernünk, hogy egy országos, egységes rendszernek a felhasználók szemszögéből nézve vannak hátrányai is. A sztenderdizálás miatt nem lehet párhuzamos megoldásokat támogatni, vagyis amit korábban az adott önkormányzatnál telepített szoftver esetén a felhasználó kérésére a fejlesztő meg tudott oldani, azt egy országos rendszer esetében - akár jogszabályi követelmények, akár a többség eltérő igénye miatt - nem lehet megvalósítani. Az ilyen jellegű problémák csökkentése érdekében igyekeztük biztosítani a szoftver minél jobb testreszabhatóságát.

Hogy látja most, hogy a nehezen már túl vannak, mi volt az iratkezelő sikeres bevezetésének kulcsa?

Ahogy említettem, a legnagyobb kihívás a rendkívül sok szervezet egyszerre történő éles indulásából eredt. Ezt a hagyományos bevezetési módszertanokkal nem lehetett volna kezelni, ezért több esetben is a megszokottól eltérően kellett eljárunk. Nélkülözhetetlen volt az oktatás. Országosan több tízezer felhasználó képzését kellett megoldanunk. Ennyi hallgató esetében nem megvalósítható a mindenre kiterjedő géptermi oktatás. Minőségi, elektronikus tananyagok kidolgozására volt szükség, amelyek jól felkészítették az önkormányzatok munkatársait. E-learning rendszerben az írásos anyagokon, oktatóvideókon túl szoftverszimulációkon keresztül is megismerkedhettek a leendő felhasználók a program működésével.

Rendkívül fontos volt az ún. pilot időszak is. Ez a gyakorlatban azt jelentette, hogy a felhasználók a saját szervezetük részére testreszabott rendszerben az éles indulást megelőzően tudták gyakorolni a napi munkavégzés során felmerülő iratkezelési feladatokat, ezzel elősegítve a magabiztos szoftverhasználatot. A csatlakozó szervezetek első lépéseit segítette a testreszabás varázsló is, amellyel lehetővé tettük, hogy a komplex beállítási, kezdeti testreszabási feladatok egy egyszerűsített felhasználói felületen legyenek végrehajthatók. A minden iratkezelési szoftver bevezetésekor nagy kihívást jelentő feladat, a korábbi szakrendszerben keletkezett adatok migrálásához is segített nyújtottunk. Az önkormányzatok már az adatok betöltését megelőzően ellenőrizhették és kiszűrhatték az alapvető formai hibákat a részükre biztosított validáló alkalmazás használatával.



Mit vár a rendszertől a jövőben?

Január 1-jével a teljes magyar települési és megyei önkormányzati kör (kivéve az ún. 39 interfészes önkormányzatot, akik kérelmükre nem csatlakoztak a teljes szakrendszeri portfólióhoz) sikeresen megkezdte a rendszer éles üzemi használatát. Az elmúlt időszak tapasztalatai alapján a kezdeti, ismerkedési fázist követően egyre magabiztosabbá válnak a szoftverhasználatban. Egy dolgot azonban mindenképpen fontos kihangsúlyoznunk: a projekt oldalán résztvevő kollégák munkája hiábavaló lett volna az önkormányzati hivatalok munkatársainak gyakran erőn felüli teljesítménye nélkül! Ők voltak azok, aki a napi feladataik mellett a számukra kötelezően előírt oktatásokon részt vettek, végrehajtották a gyakorlatokat, újragondolták az addigi működési folyamataikat, testre szabták új szakrendszereiket. Áldozatos munkájukat ezúton is szeretnénk megköszönni, nélkülük nem lehetett volna sikeres az önkormányzati ASP bevezetése.

A továbbiakban pedig alapvető elvárás a rendszertől a magas rendelkezésre állás, illetve a jogszabályi környezetnek való megfelelés. Természetesen a jelenlegi funkcionalitás továbbfejlesztése is folyamatosan zajlik.

Milyen fejlesztési irányokat határoztak meg az iratkezelő rendszerrel kapcsolatban?

- Egy informatikai rendszerről sosem mondhatjuk, hogy elkészült, mindig jelentkeznek új igények és feladatok. Ez az alapvetés igaz az önkormányzati ASP-re is. A továbbfejlesztések egyik legfontosabb terepe az ASP-n belüli szakrendszerek közötti integráció erősítése, amely révén tovább egyszerűsödik és gyorsul a felhasználók munkavégzése. A belső kapcsolatok erősítése mellett nagy hangsúlyt helyezünk a külső rendszerekkel történő integráció továbbfejlesztésére is. A központi nyilvántartásokkal kiépített kapcsolatokkal csökkenthető a manuális adatrögzítés és a szakrendszerekben tárolt adatok minősége is jelentősen javul. Emellett megteremtjük az ASP és az önkormányzatok egyéb helyi szakrendszerei közötti integráció lehetőségét is, hogy bekapcsoljuk a rendszerbe azokat ügyintézési folyamatokat is, amelyek felhasználói támogatása nem valamely ASP-s szakrendszer révén történik.

A fenti integrációs feladatok mellett nem szabad megfeledkeznünk a szoftverhasználathoz kapcsolódó felhasználói élményről sem. Ennek fejlesztésében az önkormányzatok munkatársai is nagy segítségünkre vannak. A napi munkavégzésük során, az aktív szoftverhasználat révén számos olyan ergonómiai és funkcionális tapasztalat gyűlik össze náluk, amelyeket be tudunk építeni a szoftverbe, még jobb szolgáltatást biztosítva számukra.



A dokumentum teljes tartalma (szöveg, védjegyek, logók, kereskedelmi megnevezések, grafika, embléma) a DMS One Zrt., szellemi tulajdona. Szigorúan tilos az anyagban található bármely tartalom bármilyen módszerrel történő sokszorosítása, másolása, publikálása, módosítása, beleértve az elektronikus készülék útján történő eljárásokat is. Kivétel ez alól, ha rendelkezik DMS One Zrt. előzetes, írásbeli engedélyével. Tartalma kizárólag forrásként szabadon idézhető, átvehető a következő kötelező forrásmegjelöléssel: „DMS One Zrt. és a dokumentum pontos címe”, melyet elektronikus médiában a DMS One Zrt. tulajdonában lévő www.dmsone.hu weboldalra mutató hiperlinkkel kell ellátni. Forrásmegjelölés nélkül idézett vagy átvett anyagaink közlése jogosulatlan felhasználásnak minősül, annak jogi következményeivel együtt.