



Aldebrő Körjegyzőség szervezetfejlesztése

ÁROP-1.A.2/A-2008-0252



24.célterület

**Szervezeti és informatikai megoldások a hálózatok létrehozására,
illetve a hálózatokon nyugvó működési mód elterjesztésére**

Folyamat leírás

Készítette: **SKC Consulting Kft.**

H-1031 Budapest Monostori u. 10. I.em.

Felnőttképzési nyilvántartási szám: 00214-2008

Intézmény-akkreditációs lajstromszám: AL-1821



1. Célok megjelölése, workshop programja tapasztalatai

A fejlesztési terület keretében átvizsgálásra kerültek Aldebrő Körjegyzőség informatikai és az információáramlással kapcsolatos területei, valamint folyamatosan bevezetésre kerül az ONR rendszer. Célunk egy olyan integrált, informatikai eszközrendszer kifejlesztése és bevezetése, mely lehetővé teszi azt, hogy az ügykezelés illetve a szervezet belső működési mechanizmusából eredeztethető hivatali ügyek által kiváltott és szükségelt információáramlás a lehető leghatékonyabban történjen, az információk gyorsan és pontosan érkezzenek meg egyik dolgozótól a másikig, legyen ez akár az ügyfél – hivatali dolgozó vagy hivatali dolgozó – hivatali dolgozó között megvalósuló kommunikáció, egy szervezeti egységen belül vagy két szervezeti egység között.

Aldebrő körjegyzőség szervezetfejlesztése

[Workshop-forgatókönyv]

ÁROP-1.A.2/A-2008-0252



Szervezeti és informatikai megoldások a hálózatok létrehozására, illetve a hálózatokon nyugvó működési mód elterjesztésére

24. céletterület

Időbeosztás	Tevékenység	Szükséges eszközök
9:00 – 9:30	Köszöntés, bemelegítés, célok kijelölése	<ul style="list-style-type: none">• flipchart• filcek
9:30 – 10:45	„Hajóépítés” (szervezetrányítási stratégiákat előtérbe hozó játék)	<ul style="list-style-type: none">• tollak• A4-es lapok• Tréner #2-es egységcsomag

10:45 – 11:00	Tapasztalatok megbeszélése, áttekintés	<ul style="list-style-type: none"> • A4-s lapok • tollak • flipchart • filcek
11:00 – 13:00	Vezetési stílusok előadás	<ul style="list-style-type: none"> • laptop • projektor
13:00 – 14:00	Ebédszünet	
14:00 – 15:30	A rossz logikai rögzülések hatása a hálózatokra (szemlélettágítás)	<ul style="list-style-type: none"> • laptop • projektor • filcek • flipchart
15:30 – 15:50	Kávészünet	
15:50 – 17:10	A változás kezelése [paradigmaváltás a vállalat- (szervezet) irányításban]	<ul style="list-style-type: none"> • flipchart • tollak • filcek • A4-es lap
17:10 – 17:35	Lezárás, feedback, szervezeti célok kitűzése	

A workshop során tapasztaltuk, hogy Aldebrő informatikai területen hiányosságokkal küzd, illetve a folyamatirányítás, az információátadás modern formái nem ismeretek a szervezet részéről. A workshopon a szervezet vezetőjére tekintettel a vezetői stílusokról tartottunk beszélgető jellegű áttekintést, annak érdekében, hogy javuljon a vezető szerepe az információátadásban és értékelésben. Próbáltuk a téves logikai utakat kiküszöbölni a tevékenységükből, valamint új szemléletet adni az informatikai vonatkozásokat tekintve is. Bemutattuk milyen lehetőségek vannak az új környezeti feltételekhez való alkalmazkodásban

(konzisztenciák vizsgálata), valamint a folyamatleírás során bemutatott területek átbeszélése, megoldáskeresés alkotta a megbeszélés tárgyát.

Mára közhellyé vált kijelentés, hogy a (helyi) közigazgatás informatikai és számítástechnikai fejlesztése nemcsak időszerű, hanem fontosságában megkerülhetetlen, sőt elsőrendű feladat mind a központi kormányzat, mind a települési önkormányzatok számára.

Mindazon tevékenységeket, amelyek a közigazgatás informatikai és számítástechnikai fejlesztésének szakmai, politikai és társadalmi aspektusait foglalják magukban, összefoglalóan *e-közigazgatásnak* nevezzük, ennek helyi rendszerét pedig önkormányzati informatikának, lokális megvalósulását pedig *e-önkormányzatnak*.

Az internet önmagában is olyan speciálisan összetett kommunikációs csatorna, amely mind a feladótól, mind a címezettől különleges felkészültséget, formálisan elsajátítandó képességeket és folyamatosan fejlesztendő készségeket igényel. Abban az esetben, amikor az internetes kommunikáció tartalma önkormányzati információ, akkor ez utóbbi sajátosságait önállóan is számba kell venni a rendelkezésre álló eszközök megfelelő alkalmazásához és a kívánt hatás elérésre érdekében. Tehát az internet: nemcsak statikus kommunikációs eszköz, hanem egyben rendkívül mobil munkafelület is, technológiájára felfűzhető eszközök sora: intranet, hálózatok, e-mail, levelezőlisták, fórumok, vezetői információs rendszer stb.

2. Az önkormányzati információ fogalma, értelmezése

A közlemények egy része hivatalos, az önkormányzat (és intézményei) által felügyelt kommunikációs csatornákon keresztül fogalmazódik meg és közlekedik. Ezeket a közleményeket nevezzük *önkormányzati információnak* - függetlenül tartalmától és formájától (szakmai - közhasznú, elektronikus - hagyományos adathordozó).

Az önkormányzati információhoz kapcsolódó vizuális közleményeket, szintén az aktuális formától és tartalomtól függetlenül *információ-ábrázolásnak* nevezzük. Ide érthetjük a *legegyszerűbb* rajzokat, a jelképeket, a logókat, a képeket, a reklámfilmeket, az oktató-nevelő filmeket, a táblázatokat, a grafikonokat, az adatbázisok logikai modelljeit, keresőprofilokat stb., valamint hivatalos iratok széles műfaját: előterjesztés, rendelet,

határozat stb. (Lényegében valamennyi önkormányzati információt közvetítő vizuális terméket.) Az információval közvetlenül összefüggő egyéni és közösségi cselekvések bármilyen fajtáját (*folyóirat- vagy könyvkiadás, adatbázis-építés és lekérdezés, website-működtetés, jelentéskészítés, sajtótájékoztató, ankét, vita, konferencia vagy kongresszus stb.*) *információs aktivitásnak* nevezzük. Mindazt a *tárgyat, adatlapot, személyt, intézményt, fogalmat, állásfoglalást, eredményt, programot vagy ezek rendszerét*, amire az információ vonatkozik, az *információ objektumának* nevezzük. Lényeges azonban elhatárolódást tenni: az információ objektuma valójában *nem része* az információnak, *nem is aspektusa* annak. Hiszen attól függetlenül is létezik, és nem kizárólagosan információs folyamat eredményeképpen jöhetett létre.

Az a kommunikációs elem vagy kommunikációs rendszer, ami megjelenik az információ részeként, tulajdonképpen *információfunkciót* vesz fel. Az információfunkció egyszerre gondolati és pszichoszociális jelenség -- tágan értelmezve tulajdonképpen ágazati közmegegyezéseken nyugszik, és mint ilyen megint csak *független* a benne megjelenő információtartalomtól.

Az információfunkció és az információobjektum között kizárólag az adott *információn belül* van összefüggés, egyébként ennek megléte nem szükségszerű.

Önkormányzati információnak azt nevezzük, amiben a fenti jelenségek önkormányzati meghatározottságai megtalálhatók és nyomon követhetők.

3. Önkormányzati internetes kommunikáció alapkoncepciójának kidolgozása: website, virtuális folyóirat

Az önkormányzati internetes kommunikáció kiindulási pontjának tekintett és a belső erőforrások ésszerű átszervezésével hatékonyságnövelt elektronikus kommunikációs eszközök rendszeres előállításának elérése. Nagyobb részt ezeken a médiumokon keresztül végezzük a célcsoportok differenciált meghatározását és az igényfelméréseket is. Ez utóbbiak elemzése támogatja az önkormányzati internetes kommunikációs vonal koncepciójának kidolgozását. (Az önkormányzati internetes kommunikációs vonal elsődleges jelentése: magában foglal minden olyan elektronikus kommunikációs csatornát, melyeken keresztül az

önkormányzat, mint a helyi közigazgatási, illetve helyi hatósági információ mediátora megjelenik).

A virtuális folyóiratnál önálló szakmai fejlesztési pontként jelentkezik a szakmai board-ok (szerkesztő bizottság, tanácsadó testület, lektori testület, támogató szervezetek testülete) fölállítása is.

3.1. Új szakmai egységek felállítása az önkormányzatban belül: informatikai egység, önkormányzati internetes kommunikációs szerkesztőség

Az informatikai egység és az önkormányzati internetes kommunikációs szerkesztőség szervezetiileg nem válik élesen ketté. Funkcionális különbség annyiban jelenik meg, hogy az informatikai egységnek az önkormányzatban belüli szakirányú igényeket is ki kell elégítenie, önkormányzati internetes kommunikációs szerkesztőség pedig szoros összhangban működik az önkormányzat felsővezetőivel. Döntés után készíthető el e két új szakmai egység összehangolt szmsz-e és munkatársainak munkaköri leírásai.¹

Célunk a hivatali folyamatok korszerűsítése, a bevezetésre kerülő ONR szoftver segítségével, mely elsősorban a végrehajtó, folyamatok modernizálását éri el. A belső és a szervezetek közötti folyamatoknak ilyen átalakítása biztosítja a tevékenységek, és azon keresztül a szervezetek hatékonyságának növekedését, végső soron a működésének javítását.

Az informatikai infrastruktúra – ami alatt a hardvert, az azon futó szoftvert, a hálózatot és az Internet kapcsolatot értjük – ki van építve. A Hivatal minden munkatársa rendelkezik hálózatba kötött számítógéppel. A vázolt helyzetkép azt mutatja, hogy az infrastruktúra színvonala nem egységes, korszerű és elavult számítógépek egyaránt léteznek a Hivatalban, ami gondot okoz például a szoftverek verzióinak egységesítésében, az új alkalmazások telepítésében, illetve az elavult gépeken futó alkalmazások lassú sebességében.

¹ http://www.kozigkom.feek.pte.hu/docs/hun/piroth_istvan.pdf

3.1.1. Vírusvédelem

A hardveres védelmi rendszerek és a mentési rendszer használata mellett szükség van az adatok és a futtató környezet biztonsága érdekében további védelmi megoldásokra. A számítógépes vírusok jelentős kárt okozhatnak, még annak ellenére is, hogy a mentési rendszer által mentett adatok rendelkezésre állnak. A kár ezen esetekben a rendszer helyreállítása miatti hosszabb idejű leállásból adódik. Az Internet rohamos elterjedésével a vírusfenyegetések száma jelentősen megnőtt, valamint megjelentek újabb veszélyes eszközök (pl. adathalászat) is, amelyek fenyegetettsége komolyabb, mint a vírusok okozta kár.

Ezen veszélyek ellen nagy hatáskkal lehet védekezni vírusvédelmi megoldás alkalmazásával, azonban 100%-os védelmet nem lehet elérni. A vírusvédelmi megoldás alkalmazása mellett nagyon fontos a felhasználók oktatása és a szabályok betartása, betartatása is.

A hivatalban a számítógépeken egyéni vírusvédelmi megoldást alkalmazunk.

3.1.2. Szoftverek, alkalmazások

Az országos helyzetnek megfelelően jellemzőek a szigetszerű alkalmazások. Az integrált adatbázisok hiánya értelemszerűen a vezetői döntéshozatalt is nehezítik, hiszen a döntéseket megalapozó elemzések, adatgyűjtések továbbra is papíralapon, kézi munkával történnek. További lépések csak megfelelő csoportmunkát támogató szoftverek alkalmazásával lennének megtehetőek.

A számítógépes szoftverek területén az irodai alkalmazások több verzióban léteznek, mely kompatibilitási gondot okoz, az újabb verzióval mentett állományok nem mindig, vagy hibásan olvashatók a régebbi verziójú szoftverrel.

A szoftverek jogtisztasága a vásárlásoknak és a licenz-szerződéseknek köszönhetően biztosított.

3.1.3. Általános alkalmazások

- Irodai alkalmazások: szövegszerkesztő, táblázatkezelő stb.

- Levelező program
- Internet böngésző
- Jegtár

4.Kialakítandó szoftverkörnyezet Aldebrő Körjegyzőségben

4.1. Böngésző szoftver

A kliens számítógépeken Internet Explorer 6.0 kell, fusson minimálisan 1024*768-as képernyőfelbontás mellett.

4.2. Adatbázis

Az SQL rendszer legfontosabb előnye, hogy ennél a megoldásnál az adatok a szerveren vannak tárolva, s eltérően más szabványoktól, a szerveren nincs fájl-megosztás. Ennek a megoldásnak köszönhetően illetéktelen felhasználók nem tudnak hozzáférni az adatokhoz, az adatok lemásolása, törlése egyszerűen kizárt.

Az adatbázis-szerver nem passzív, hanem egy SQL nyelvet értelmező szerver fut rajta, ezzel szemben a kliens-gépek nem tárolnak adatokat. Ha a kliens műveletet szeretne végeztetni, akkor azt nem ő végzi el, hanem a szerver, a művelet végrehajtása során a kliens elküldi az igényelt művelet leírását SQL nyelven a szervernek, s amit az a saját memóriájában - ezáltal hálózati forgalom nélkül - elvégez akár nagy adatbázisokon is. Ezután az eredményt - és csakis az eredményt - küldi vissza a kliensnek, ami megjeleníti azt. Mivel a műveleteket a szerver végzi el a kliensre nem töltődnek le adatok, csak az eredmény, ezért nem történhet meg az, hogy két kliens egyszerre ugyanazt az adatot módosítja. A szerver ez érkezésnek megfelelően sorba állítja a kéréseket, s végrehajtja azokat. Az SQL szerver további előnye, hogy az egész adatbázis egyetlen futó program felügyelete alá tartozik, ezért a rendszer alaphelyzetben hiba esetén is 99%-os adatkonzisztenciát biztosít.

4.2.1.A MySQL rövid áttekintése

Az önkormányzat a fent bemutatott módszert a MySQL segítségével alkalmazza. A MySQL létrehozója és fő fejlesztője az eredetileg svéd székhelyű MySQL AB.

A MySQL legfőbb jellemzői röviden:

- az egyik legjobb és legelterjedtebb, nyílt forráskódú adatbázis kezelő rendszer,
- bárki számára, kereskedelmi célokra is elérhető,
- egyszerű használat,
- folyamatos fejlesztés alatt áll,
- használata időtakarékos, és megbízható,
- hiba-mentes rendszer.

A MySQL AB sikeresen egyesíti a nyílt forráskódú rendszer-tervezést és fejlesztést a kereskedelmi célú üzleti modellekkel. Célja, hogy a nyílt forráskódú termékek megfelelő direktívát nyújtsanak a megbízható, könnyen integrálható és kulcsrakész megoldások számára.

MySQL adatbázis-kezelő rendszer

Az adatbázis, adatok strukturált, rendezett halmaza. Ez a halmaz jelenthet egy egyszerű eladási listától kezdve, egy képgalérián át a bonyolult üzleti hálózatok kereskedelmi forgalmáig bármit. Ezen, számítógépen tárolt és feldolgozásra kerülendő adatok kezelésére, szükség van egy adatbázis szerverre. Amióta a számítógépek ideális eszközzé váltak nagy mennyiségű adatok kezelésére, azóta az adatbázis-kezelő rendszerek a szoftverfejlesztések központi eszközévé váltak.

Relációs adatbázis kezelés.

A relációs adatbázisban az adatok kategóriákba sorolva, több táblában helyezkednek el. Ez nagyfokú rugalmasságot és hatékony erőforrás kihasználást biztosít a fejlesztők számára. Az SQL ("Structured Query Language") jelentése, strukturált lekérdező nyelv.

A MySQL nyílt forráskódú.

A nyílt forráskód jelentése, hogy a program bárki számára szabadon hozzáférhető, és módosítható. A nyílt forráskódú szoftverek azonban nem kerülnek emiatt hátrányba a kereskedelmi fejlesztésű szoftverekkel szemben, sőt, mint a MySQL, a több szem többet lát elv segítségével, akár dinamikusabban fejlődő rendszer is lehet.

A MySQL adatbázis szerver gyors, működése kiszámítható, használata egyszerű.

Ennek köszönheti széles körű elterjedtségét. A drágább, kereskedelmi szoftverekkel történő közvetlen összehasonlítás során is nyilvánvaló, hogy a MySQL képest helyt állni a nagy mennyiségű és bonyolult szerkezetű adatbázisok kezelése során. A MySQL szervert eredetileg is nagy adatbázisok kezelésére tervezték, mindezt azonban gyorsabb és korszerűbb eszközökkel teszi, mint a létező más megoldások. Biztonsági funkciói alkalmassá teszik ezen adatbázisok hozzáférését az Interneten keresztül.

MySQL kliens és szerver oldalon

A MySQL kiváló kliens és szerver oldali rendszer, mely lehetővé teszi a funkciók elérését, adminisztrációs eszközöket biztosít, és a legtöbb programozási nyelvbe széles körűen integrálható.

Kiegészítő alkalmazások széles körét biztosítja.

A legtöbb alkalmazás vagy programozási nyelv gond nélkül támogatja a MySQL adatbázis szerveret.

A MySQL használata során lehetővé teszi az adatok InnoDB és BDB típusú táblák használatát is. Az általunk fejlesztett szoftverek többnyire az InnoDB tábla típust használják. Segítségével biztosítható az adatok tranzakciókban történő kezelése. Ez azt jelenti, hogy több, egymással összefüggő adatmódosítással járó esemény csak akkor történik meg, ha a részfolyamatok külön-külön biztosan lefutottak. Például egy értékesítés több apró mozzanatból áll, a készletet kezelni kell, a pénzmozgást regisztrálni, az eseményt dokumentálni (számla, bizonylat). Amennyiben ezek közül bármelyik megghiúsul vmi oknál fogva, akkor az egész tranzakció az elejétől fogva visszaáll a kezdeti állapotába, így biztosítva az adatok sértetlenségét.

4.2.2. PHP

A PHP (rekurzív rövidítéssel "PHP: Hypertext Preprocessor") széles körben használt általános célú szkriptnyelv, amely kifejezetten alkalmas - akár HTML-be ágyazott - web alkalmazások fejlesztésére. Az különbözteti meg a kliens oldali nyelvektől - pl. JavaScript -, hogy a kód a kiszolgálón fut. Hacsak nincs valakinek hozzáférési jogosultsága a kiszolgáló fájlrendszeréhez, nem lesz hozzáférése sem a program kódjához, sem a tárolt adatokhoz. A PHP programozási nyelv két legnagyobb előnye az egyszerűség, és a professzionalitás. És bár a fejlesztésben a szerver-oldali programozás kapja a hangsúlyt, a PHP ennél jóval többet tud. A PHP főleg szerver-oldali szkriptek írására készült, azaz bármire képes, amit más CGI programok el tudnak végezni, ilyen funkciók az űrlap adatok feldolgozása, dinamikus tartalom generálása, vagy sütik küldése és fogadása.

A PHP használatakor szabadon választható az operációs rendszer és a webservert. Ráadásul a függvény-alapú és objektum orientált programozás, vagy ezek keveréke közötti választás is megvalósítható..

A PHP képességei nem csak HTML kimenet előállítására korlátozódnak. Képeket, PDF állományokat is képes létrehozni futásidőben. Egyszerűen generálható bármilyen szöveges kimenet, mint az XHTML vagy bármilyen más XML. A PHP elő tudja állítani ezeket az állományokat, és el tudja menteni a szerveren a közvetlen kiküldésük helyett, valamilyen szerver-oldali gyorsító tárat valósítva meg ezzel.

A PHP támogatja a kommunikációt más szolgáltatásokkal is különböző protokollok segítségével, úgy mint a POP3 levelezési protokoll, HTTP, COM (Windows rendszeren), és számos másik. Sőt képes nyitni újabb hálózati foglalatokat, és kommunikál más protokollokkal is. A PHP támogatja az ún. WDDX komplex adatcserét, ami bármely más web programozási nyelvvel való kommunikációt megkönnyítheti. A PHP szintén rendelkezik a Java objektumok létrehozásának, és átlátszóan PHP objektumokként való kezelésének képességével.

A PHP rendkívül jó szövegfeldolgozó képességekkel rendelkezik, a reguláris kifejezésektől kezdve a különféle állományokat is beleértve, ezen felül elektronikus üzleti környezetben használva hasznosak a Cybercash, CyberMUT, függvények az internetes fizetést megvalósító programokban.

A PHP-re ezen felül mind igaz a MySQL során bemutatott nyílt forráskód szemlélet, illetve a széles körű támogatottság. Folyamatos fejlesztői csapat áll a háttérben, így biztosított az elkészült kódok hosszú távú karbantarthatósága és rugalmassága.

4.2.3. JavaScript

A JavaScript olyan programozási nyelv, melynek segítségével HTML-lapunkba, a pusztán HTML-eszközökkel gyakorlatilag megvalósíthatatlan végrehajtható programkódokat építhetünk be. A nyelv maga egy lecsupaszított Java, mely a Javán alapul ugyan, de bonyolultságban messze elmarad tőle. Remekül teremti meg az átmenetet az egyszerű HTML dokumentumok és a Java között, ezzel is lehetővé téve a nem kimondottan programozásra szakosodott homepage-íróknak, hogy a lapjukba futtatható kódot illesszenek, mégpedig anélkül, hogy el kellene mélyedniük egy bonyolult programozási nyelvben. Ami még fontosabb, a JavaScript-nyelvben írt, közvetlenül a HTML-lapokba rejtett programok a JavaScript-kompatibilis böngészők felhasználói felületén mindenféle trükkre képesek. A szóban forgó programokat a böngésző értelmezi, amikor egy olyan HTML-lapot tölt be, amely futtatható kódot tartalmaz, ellentétben a Java un. Applet-eivel, amelyek a HTML-fájlokra kívül várják, hogy a felhasználó futtassa őket, és amelyeket külön Java-fordítóval kell lefordítani egy közbülső kódú formátumra.

A Java és a JavaScript közötti fő különbség a két nyelv méretében és bonyolultságában rejlik. A JavaScript a Java egy „kisebb igényű” megvalósítása – például a változók deklarációja elhagyható és a kasztolás is egyszerűbb. Ezen felül a JavaScript programokat nem kell lefordítani, ellentétben a igazi Java-programokkal – a JavaScript-kompatibilis böngészők *értelmezik* a programokat. A JavaScript böngésző a programokat soronként olvassa be, így a hibákat szép sorban jelzi ki ahelyett, hogy azokat egyben a HTML írójának nyakába zúdítaná.

A JavaScript-programokkal értékelhetjük és feldolgozhatjuk mindezeket az eseményeket, amelyeket a böngésző alatt egy felhasználó generálni képes: kattintás egy gombra, újlap egy mezőjének kitöltése vagy a lapból kilépés. JavaScriptben ez azért fontos, mert segítségével futásidőben való döntési képességeket építhetünk a programba. A JavaScript észre tudja venni, ha a felhasználó valamilyen előre meghatározott dolgot csinál (pl. Elhagy egy bizonyos

honlapot vagy hiperlinkre kattint), és megfelelő válaszlépést tud tenni. A JavaScript ezen kívül alkalmas olyan gyakori feladatok ellátására, mint a dátum ellenőrzése, űrlapok kezelése és számokkal/sztringekkel végzett műveletek – ezek mind olyan tennivalók, amelyek végrehajtásáról a létező HTML-tagek nem tudnának gondoskodni. Különösképpen jó tulajdonsága, hogy dinamikus HTML-t tud generálni, azaz olyan HTML lapokat, amelyeket nem a programozó, hanem maga a JavaScript hoz létre. Így a lapok saját struktúrájukat, előre meghatározott feltételek szerint tudják beállítani. A JavaScript legfontosabb előnyei a következők:

- HTML-lap futásidőben, programból való generálása
- HTML-űrlap mezőibe beírt információk ellenőrzése elküldés előtt (csökkentve a hálózat felesleges terheltségét)
- A felhasználó válaszána figyelésével a válaszlépések meghatározása, mindez lokális erőforrások felhasználásával
- Látványos, ablakokba ágyazott üzenetek (pl. Figyelmeztetések) küldésre a felhasználónak
- Űrlap helyi feldolgozása, input fogadása és más, helyi adminisztrációs feladatok ellátása, amelyekre e nélkül csak a lapot elküldő szerver CGI-scriptjei lennének képesek (felesleges adatforgalom)

4.2.4. Multiuser / Multitask rendszer

A Multitask a rendszeren futó alkalmazások és folyamatok teljes elszigeteltségét, és egymással való biztonságos kommunikálást jelenti, míg a multiuser a rendszer működése és a felhasználók belépésének teljes szétválását. A Multitask fontos szerepet játszik abban, hogy a program esetleg leállása, hibája esetén se rántsa magával a többi futó alkalmazást, hanem azok továbbra is zavartalanul működhessenek. Mindez akár bejelentkezett felhasználó nélkül is. A multiuser elv ugyanis lehetővé teszi, hogy a rendszer anélkül is működhessen, hogy bárki is be lenne arra jelentkezve.

Az interjú lekérdezésekor a megfelelő rendszer elkészítéséhez elengedhetetlen az, hogy a hivatal különböző szervezeti egységeire jellemző specifikumokról részletes képet kapjunk, feltárjuk a különböző területeken működő dolgozók és munkaköri csoportok egyedi igényeit.

A jelenlegi helyzetben az információ megosztást a hivatal dolgozói elégségesnek tartják. A település jellegéből, méretéből és struktúrájából adódóan az információ mindenkire eljuthat. Mivel nem része feladataiknak, nem is foglalkoztak a kommunikáció hatékonyabbá tételének lehetőségével, annak esetleges pozitív hozadékainak kérdésével. Egyedi eseteket fel tudnak idézni, amikor a jó kommunikációs gyakorlat megkönnyítette a munkájukat, de ezek nem épültek be a mindennapos ügyvitelbe. Nincsenek teljes mértékben tisztában a rendelkezésükre álló kommunikációs csatornákkal rejlő lehetőségekkel. A hivatalnak nincs kommunikációs stratégiája, terve.

5. ONR rendszer felépítése és bevezethetősége Aldebrő Körjegyzőségben

Az elkészült interjúk alapján kirajzolódott az is, hogy a jelenlegi ügyfélkezelési rendszer nem integrált, egységesítésre szorulna, eseti megoldások tömegével operál, melyek nem képesek sem a napi feladatok megfelelően hatékony elvégzésében szükséges segítség megadására, sem az eseti problémák kezelésére. Ilyen körülmények között a global knowledge létezéséről sincsen értelme beszélni, hiszen rendkívül széttagolt a szervezet egyes funkcióként értelmezett eljárásrendje. Éppen ezért a legjobb megoldás az ONR rendszer bevezetése, mely ezt a problémát is orvosolja.

A rendszer moduláris felépítésének köszönhetően, minden modul kapcsolatban áll egymással, s mivel közös adatbázisra épülnek, ezért kiépíthetők adathidak és kereszthivatkozások.

A feladatunk, hogy a hivatalba beérkező összes, az állampolgároktól vagy hivatali alkalmazottaktól érkező, és a Képviselőtestületet, vagy valamely Bizottságot érintő javaslatot és kérést feldolgozva egy olyan rendszerbe állítsuk, melynek segítségével a testületi és bizottsági ülések elé történő terjesztési folyamat egyszerűbben kezelhető. Emellett az

ülésekre történő anyagok és meghívók elkészítése, az ugyanitt végbemenő napirendek összeállítása és a határozatok létrejötte, az ügyek életciklusának kezelésével, mind gyorsabbá és rendszerezettebbé váljon.

Az ONR rendszer a hivatal főbb szervezeti egységeinek – irodák, Bizottságok és a Testület – egymás közötti, valamint az egységek és a polgárok közötti kommunikációt fejleszti modern informatikai eszközei segítségével. Mivel a rendszer Internet alapon nyugszik és adatokat szolgáltat a hivatal weboldal felé, ezért az adatáramlás átláthatóbb és követhetőbb.

Az ONR rendszer minden fontos lépést vezetői kontrollhoz köt, ezért a szervezet vezetői egyszerűbben, egy eszközt használva koordinálhatják az egységek munkáját. Az adott ügyekhez, előterjesztésekhez, vagy ülésekhez kapcsolódó adatok egységes, átlátható felületen kezelhetők és szűrhetők, ezért a folyamatok áttekintése egyszerűsödik.

A hivatalban több munkatárs munkaidejének egy részét az emészti fel, hogy a hivatalos fórumokon, köztük a szervezet weboldalán is publikálják a mindenkori szervezeti egységek – Bizottságok és a Testület – munkáját. Ez az idő könnyen megspórolható az ONR rendszer alkalmazásával, mivel a szoftverből automatikusan – esetenként humán-kontroll útján – publikálásra kerülnek a közérdekű ügyek, előterjesztések, határozatok és jegyzőkönyvet adatai, akár letölthető formában is. Fontos, hogy a felkerülő adatok automatikusan, pontosan megegyeznek a szervezet belső anyagaival, mely alól kivételek a személyes adatok, valamint a zárt ülésen történtek.

A tárgyalt rendszer bemutatásához első lépésnek vehetjük a különböző modulok meghatározását.

5.1. A rendszer moduláris felépítésű, melynek moduljai a következők

1. Személyügy

Feladata a rendszert használó kollégák személyi adatainak nyilvántartása.

Itt határozható meg az egyes dolgozók jogosultsági szintjei is, valamint az is, hogy az adott személy mely testület, vagy bizottság tagja és azon belül milyen beosztású.

Minden felhasználó tetszőleges beosztású lehet a testületen, vagy egy bizottságon belül, a betölthető posztok a következők:

- Képviselő,
- bizottsági elnök,
- bizottsági tag,
- külső tag,
- állandó meghívott,
- stb.

Egy felhasználó tetszőleges bizottság tagja lehet, s adatlapján minden esetben látható, hogy aktuálisan mely bizottságban milyen szerepet tölt be, valamint a teljes karriertörténete is.

Az alkalmazás használatához a dolgozónak mindenképpen be kell lépnie – ehhez a felhasználó regisztrációjakor választani kell egy kódot, melyet a felhasználó a későbbiek folyamán megváltoztathat. A vezetői rétegnek joga van egy felhasználó hozzáférését megtagadni

2. Külsős munkatársak

E modul feladata azon felhasználók nyilvántartása, akik nem a hivatal dolgozói, ennek ellenére dolgoznak a rendszerrel. E munkatársak rendszerbeli jogosultsága korlátozott.

3. Bizottságok

A modulban meghatározhatók a különböző bizottságok, valamint azok jellemzői. A rendszer nyilván tartja az alapadatokat egy egységről, ezeken kívül a bizottságokhoz nyilvántartunk speciális adatokat is, melyek az adatlap külön-külön „fülein” helyezkednek el. Ezek a következők:

- Tagok:
 - Itt azon kollégák adatai jelennek meg, akik aktuálisan tagjai, vagy valaha tagjai voltak az aktív bizottságnak.
- Állandó meghívottak:
 - Itt azon személyek adatai jelennek meg, akik állandó meghívottak a bizottság üléseire.
- Előkészítő iroda:
 - Itt az előkészítő iroda csatolására van lehetőség, továbbá itt jelennek meg a korábbi előkészítők adatai is.
- Aktuális tagok:
 - Itt azon kollégák adatai jelennek meg, akik aktuálisan tagjai az aktív bizottságnak.
- Bizottság történet:
 - Ezen a fülön olvasható a bizottság személyügyi története az alakulástól az aktív napig.

4. Testület

A „Bizottságok” modulhoz hasonlóan működik ez a menüpont is, azzal a különbséggel, Testületből csak egy lehet a rendszerben, s nem lehet inaktíválni sem. A testületi tagok a bizottsági tagokból állnak, ennek megfelelően a testület tagjainak kiválasztásához a rendszer csak azon felhasználókat jeleníti meg, akik valamely bizottságban „bizottsági tag”, vagy „elnök” szerepet töltenek be.

5. Irodák

E modul feladata a különböző irodák adatainak nyilvántartása, s mint ilyen, szoros kapcsolatban van a személyügyi modullal, mivel itt, vagy az említett modulban csatolható az egyes iroda egy személyhez és fordítva.

6. Ügyek

A rendszer e részében kerülnek elektronikus formába a bejövő ügyek. Itt kerül elbírálásra, hogy egy ügy előterjesztésre kerül vagy sem.

7. Előterjesztések

Ezen a fülön láthatók a már korábban ehhez az ügghöz kapcsolat előterjesztések adatai, s itt lehet új előterjesztést is rögzíteni.

A mindenkori ügyek rögzítését bármely felhasználó végezheti, de az előterjesztést csak az erre feljogosított személyek nyújthatnak be. Ezen jogot a személyügyi adatlap „Előterjesztő” jelölő-doboza adja, vagy tagadja meg.

8. Bizottságok és előterjesztések

Ezen a fülön lehet nyomon követni az ügy előterjesztéseinek folyamatát.

9. Keresés

A keresőpanelen megadható argumentumok a következők:

- kulcsszó: karakterlánc, melyet a rendszer a következő mezőkben keres: sorszám, tárgy, benyújtó, hivatkozási szám,
- rögzítő,
- szöveg,
- év.

A rendszer a keresés eredményeképpen listát generál a megadott feltételeknek megfelelő elemekből.

A lista egy elemére kattintva megtekinthető annak adatlapja.

A kereső és/vagy rendszerű, ennek megfelelően minél több adat kerül megadásra az eredményül kapott lista elemszáma annál kisebb.

10. Előterjesztések

Ez a felület kulcsfontosságú része a rendszernek, mivel itt lehet figyelemmel kísérni, s kezelni a mindenkori előterjesztéseket. A modulba lépve baloldalon a keresőpanel, jobb oldalon pedig a rendszerben lévő előterjesztések adatai jelennek meg, az akciógombokkal együtt.

11. Határozatok

Ebben a menüpontban lehet kezelni a mindenkori üléseken keletkező ügy-, illetve ülés határozatokat.

- Jelentés lejárt határidejű határozatokról alpontban:
 - Egy elfogadott határozat után annak utóéletét lehet követni, s számon kérni a mindenkori felelősöket.
 - Ezt a dokumentumot automatikusan generálja a rendszer a rendelkezésre álló adatokból. Lekéréséhez a megfelelő jogosultságú felhasználónak kell a modulban a feldolgozni kívánt határozatok sorának első oszlopában megjelenő jelölődobozba pipát tenni, majd a táblázat alatt megjelenő „Jelentés generálása” gombra rákattintani.

12. Ülések

Ebben a menüpontban lehet kezelni a Bizottságok és a Testület mindenkori üléseinek adatait.

- Napirendi pontok
 - A fenti adatok megadásával rögzíthető egy új ülés, melyhez immár szabadon csatolhatók napirendi pontok. Ez történhet az előterjesztések felől – lásd fentebb – vagy az ülés adatlapján is.

- Meghívó előnézet
 - Ezzel a funkcióval lehet megtekinteni a rendszer által automatikusan generált Bizottsági/Testületi meghívó PDF állományát. A gombot megnyomva repülő ablakban megjelenik a meghívó.
 - Ez a meghívó az ülés mappájában is elhelyezésre kerül, ha az ülés adatlapja lezárásra kerül.
- Fájlok letöltése
 - E funkció segítségével lehet egyszerűen letölteni az adott üléshez tartozó meghívót és a napirendi pontokhoz tartozó előterjesztéseket, egyéb anyagokat. A gombot megnyomva a rendszer a jogosultság alapján összeállítja az anyagot, majd egy csomagolt állományban letöltésre kínálja.
 - A letöltött dokumentumot kicsomagolva a meghívó a gyökérkönyvtárba kerül, s külön könyvtárakba napirendi pontonként az állományok. A meghívót megnyitva a napirendi pont sorszámára kattintva kérhető le az adott pont előterjesztési dokumentuma.
- Ülés határozat
 - Amennyiben az üléshez napirendi ponthoz nem köthető határozat született, úgy annak adatai itt megtekinthetők. Az eltárolható adatokat lásd fentebb.
- Ülés résztvevők
 - Ezen a felületen lehet csatolni az üléshez a felhasználókat az alábbi bontásban:
- Ülés sorrend
 - Ezen a felületen lehet beállítani, hogy az adott ülésen a napirendi pontokat milyen sorrendben tárgyalták, mely fontos bemenő adat a jegyzőkönyv felé.
- Jegyzőkönyv
 - Ezen a felületen lehet elkészíteni a mindenkori Jegyzőkönyvi kivonatokat. Amennyiben van olyan napirendi pont, melyet a Bizottság/Testület zárt ülésen tárgyalt, úgy ehhez külön jegyzőkönyv készül.
 - A jegyzőkönyv előnézete bármikor megtekinthető, még az ülés lezárása előtt is, a végleges változathoz azonban „lezajlott” státuszú ülés kell, valamint végig kell menni e jegyzőkönyvi kontrollon is.

13. Tennivalók

A rendszer egy kiegészítő modulja, melynek fő feladata, hogy a felhasználók feladatokat, tennivalókat adhassanak egymásnak. Kiemelt funkció, hogy a rendszer más moduljai is generálnak feladatokat, például az előterjesztés életciklusa, vagy a jegyzőkönyv generálás folyamata során.

A modulba lépve a baloldalon keresőpanel, míg középen a rögzített feladatok listája, valamint az új elem rögzítésére szolgáló blokk kapott helyet.

14. Dokumentumtár

A rendszer fontos elemét képezik a felhasználók által készített, s egyéb forrásból származó dokumentumok. A kialakításra kerülő dokumentumtár legfőbb jellemzői a verziókövetés és a dokumentumok titkosítása.

Az ügykezelés végig dokumentáltan történik, ezért nem veszhet el információ, emellett az adatokat csak egyszer kell felvinni, melyek a relációs adatbázisnak köszönhetően minden érintetthez eljutnak.

A fentieknek köszönhetően a feladatok jobban szeparálhatóak, mely növeli a hatékonyságot, ebből következően az együttműködés minőségét is.

Második lépésben az egységes informatikai rendszerrel támogatott ügykezelés elősegíti a hivatalon belüli koordinációs funkció színvonalának növelését.

5.2. Az ONR rendszer ÁROP pályázat alábbi célterületeire nyújt megoldást

- A hivatal belső szervezeti egységei közötti együttműködés javítása.

Az ONR rendszer a hivatal főbb szervezeti egységeinek – irodák, Bizottságok és a Testület – egymás közötti, valamint az egységek és a polgárok közötti kommunikációt fejleszti modern informatikai eszközei segítségével. Mivel a rendszer Internet alapon nyugszik és adatokat szolgáltat a hivatal weboldal felé, ezért az adatáramlás átláthatóbb és követhetőbb.

Az ügykezelés végig dokumentáltan történik, ezért nem veszhet el információ, emellett az adatokat csak egyszer kell felvinni, melyek a relációs adatbázisnak köszönhetően minden érintetthez eljutnak.

A fentieknek köszönhetően a feladatok jobban szeparálhatóak, mely növeli a hatékonyságot, ebből következően az együttműködés minőségét is.

- A hivatalon belüli koordinációs funkció színvonalának növelése.

Az ONR rendszer minden fontos lépést vezetői kontrollhoz köt, ezért a szervezet vezetői egyszerűbben, egy eszközt használva koordinálhatják az egységek munkáját. Az adott ügyekhez, előterjesztésekhez, vagy ülésekhez kapcsolódó adatok egységes, átlátható felületen kezelhetők és szűrhetők, ezért a folyamatok áttekintése egyszerűsödik.

- Ügyfélszolgálati tevékenységek ellátásának javítása (pl. munkaszervezés, ügyintézési folyamat átalakítása).

A hivatalhoz forduló polgárok igényeinek és problémáinak gyors és pontos kezeléséhez elengedhetetlenül szükséges olyan informatikai rendszer bevezetése, melybe ad-hoc módon rögzíthetők a kezelendő problémák. Amennyiben az ügy kezeléséhez Bizottsági, vagy Testületi döntéshozatal szükséges, úgy a rendszerből néhány kattintással elindított előterjesztési folyamattal kezelhető az igény.

A fenti folyamat kezelésére megoldást nyújt az ONR rendszer, mely a fentiek mellett azonnali tájékoztatást nyújt a polgárok felé az ügy mindenkori státuszáról a hivatal weboldalán keresztül.

- Rendeletalkotási és/vagy egyéb szabályozási folyamatok egyszerűsítése, átalakítása.

A rendeletalkotási és szabályozási folyamatok könnyebb átláthatóságára nyújt megoldást az ONR rendszer, mivel már az első lépéstől – az előterjesztés rögzítésre – a folyamat lezárásáig, vagyis a rendeletet leíró határozat létrejöttéig végigkíséri és dokumentálja a folyamatot. Fontos jellemző, hogy a rendszerből egy helyről, egyszerűen lekérdezhetők a rendelet korábbi verziói és változatai, valamint azok létrehozási körülményei s a folyamat résztvevői.

- A költségvetés készítésének és elfogadásának folyamata.

Az ONR rendszer kifejezetten olyan problémák kezelésére lett létrehozva, mint a költségvetés kidolgozási folyamata, hiszen ennél a témánál igen fontos, hogy dokumentáljuk, hogy a Bizottságok és a Testület mely tagjai és milyen munkával járultak hozzá a végleges költségvetéshez, s annak elfogadását milyen szavazati arányok jellemezték az adott vezetői kontroll mellett.

E témában igen fontos, hogy az esetleges későbbi tényfeltárás során könnyen lekérdezhetőek legyenek a fent vázolt adatok. Az ONR rendszer ebben is hatékony segítséget nyújt, köszönhetően annak, hogy az adatok tetszőleges időintervallumra lekérdezhetőek, mivel a relációs adatstruktúrának köszönhetően csak igen hosszú idő után szükséges az adatok archiválása.

- Közbeszerzési eljárások lebonyolítása.

A közbeszerzési eljárások során kiemelten fontos a folyamat pontos dokumentálása és az adatok harmadik fél felé való kijutásának megakadályozása. a

A közbeszerzési folyamat dokumentálását az ONR rendszer részét képező Dokumentumtár, míg az ajánlatok feldolgozási folyamatát az előterjesztési és a határozati rendszer segíti.

Az adatok védelmére az ONR rendszer kidolgozott metodikával rendelkezik, mivel az adatokat csak a központi szerveren tárolja, ezért azok elérhetősége egyszerűen korlátozható, nem szükséges új, szeparált jogosultsági rendszer kidolgozása.

Szervezeti megoldások bevezetése a lakosság naprakész és folyamatos tájékoztatásának javítására, a döntések nyilvánossá tételére.

A fejlesztés során az alábbiak tevékenységek elvégzésére került sor:

- szükséges felmérések elvégzése, azok dokumentációja,
- folyamatábrák készítése,
- projektterv frissítése,
- erőforrások tervezése,
- a fejlesztés költségeinek meghatározása,

- helyszíni oktatás,
- a rendszer installációja a megrendelő által rendelkezésre bocsátott szerverre,
- dokumentáció,
- az 1990 őszétől összegyűlt határozatok, rendeletek feldolgozása.

Installációkor az alábbiak kerültek átadásra:

- adatbázis, (a Megrendelő által rendelkezésre bocsátott adatok alapján kialakított SQL adatbázis),
- rendszerkód, (a rendszer PHP5 alapú motorja),
- írott dokumentáció.

A rendszer futtatásához szerver oldalon az alábbiakra van szükség:

- Linux operációs rendszer
- MySQL adatbázis szerver
- Apache web-szerver
- PHP értelmező

A kliens számítógépeken Internet Explorer 6.0 kell, fusson minimálisan 1024*768-as képernyőfelbontás mellett.

A Linux lehetővé teszi a jelenlegi támogatási költségek csökkentését. A Linux a csoportmunkához és főként az internet, illetve intranet eléréséhez kapcsolódó feladatok terén nyújt nagy segítséget a hivatal dolgozóinak. Így a Linux nemcsak az ONR rendszer működését segíti, de webszervernek, e-mail szervernek és alkalmazásszervernek is lehet egyszerre használni.

Az ONR ügyviteli rendszer bevezetésével a hálózatosodást információ technológiai megoldás is támogatja. A szervezetfejlesztés során kiemelt olyan hálózatfejlesztési projektek

valósítottunk meg, melyek az alábbiakat foglalják magukban: integrált projektek tervezése, folyamatszál menedzsment, külső partnerek bevonása.

A hivatal munkatársait is szükséges bevonni a folyamatokba, hogy a projekt szemléletüket erősítsük, és érezzék ők is fontosak.

A cél olyan szervezet létrehozása volt, amelyben az információ kiépített hálózatokon keresztül gyorsan és hatékonyan áramlik, így a szervezet képes rugalmasan, projekt szervezatként reagálni a kihívásokra és lehetőségekre. Ennek megfelelően a bevezetése kerülő informatikai rendszer nem zárt, hanem modulárisan tovább fejleszthető és lehetőséget kínál olyan felhasználók nyilvántartása, akik nem a hivatal dolgozói (pl. önkormányzati intézmények dolgozói), ennek ellenére dolgoznak a rendszerrel. E munkatársak rendszerbeli jogosultsága korlátozott.