



## **Somberek Körjegyzőség szervezetfejlesztése**

ÁROP-1.A.2/A-2008-0228



24. célterület

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

### **Folyamatleírás**

**Szoftverfejlesztés, projektszemlélet erősítése, workshop**

Készítette: **SKC Consulting Kft.**

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

Felnőttképzési nyilvántartási szám: 00214-2008

Intézmény-akkreditációs lajstromszám: AL-182



# 1. Célok megjelölése, a workshop és az interjú beszámolója és tapasztalatai

## Célok

Célunk egy olyan integrált informatikai eszközrendszer kifejlesztése és bevezetése, mely lehetővé teszi azt, hogy az ügykezelésből illetve a szervezet belső működési mechanizmusából eredeztethető hivatali ügyek által kiváltott és szükségelt információáramlás a lehető leghatékonyabban történjen, az információk gyorsan és pontosan érkezenek meg egyik felhasználótól a másikig. A felhasználók tekintetében történhet a kommunikáció ügyfél – hivatali dolgozó között, egy osztályon működő hivatali dolgozók között, illetve osztályok közti hivatali kommunikációról is beszélhetünk.

Ahhoz, hogy jól körülhatárolt célokat tűzhessünk ki, először is fel kell mérnünk a helyi speciális helyzetet, igényeket és lehetőségeket. Ennek érdekében egy egy napos vezetői értékelő workshopon felmértük a szervezeti stratégia megvalósításában kulcs szerepet játszó szervezeti működési egységek hálózatosodásának lehetőségeit. Emellett egy egy napos interjú keretében is informálódunk.

## Workshop

Ez a módszer kiemelkedő lehetőséget biztosít arra, hogy rövid időintervallumban a lehető legoptimálisabb szinten sajátítsák el a résztvevők a (mi esetünkben) fejlesztések és továbblépések lehetőségeit. Kiváló terep egyrészt a tapasztalatcserére, másrészt az ismeretek megosztására. Mivel a workshop interaktív jellegű, így lehetőséget biztosít a véleménycserére is.

### 1 nap workshop

Időbeosztás	Tevékenység	Szükséges eszközök
9:00 – 9:30	Köszöntés, bemelegítés, célok kijelölése	<ul style="list-style-type: none"> <li>• flipchart</li> <li>• filcek</li> </ul>
9:30 – 10:45	„Hajóépítés” (szervezetirányítási stratégiákat előtérbe hozó játék)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tollak</li> <li>• A4-es lapok</li> <li>• Tréner #2-es egységcsomag</li> </ul>
10:45 – 11:00	Tapasztalatok megbeszélése, áttekintés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A4-s lapok</li> <li>• tollak</li> <li>• flipchart</li> <li>• filcek</li> </ul>
11:00 – 13:00	Vezetési stílusok előadás	<ul style="list-style-type: none"> <li>• laptop</li> <li>• projektor</li> </ul>
13:00 – 14:00	Ebédszünet	
14:00 – 15:30	A rossz logikai rögzülések hatása a hálózatokra (szemlélettágítás)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• laptop</li> <li>• projektor</li> <li>• filcek</li> <li>• flipchart</li> </ul>
15:30 – 15:50	Kávészünet	
15:50 – 17:10	A változás kezelése [paradigmaváltás a vállalat- (szervezet) irányításban]	<ul style="list-style-type: none"> <li>• flipchart</li> <li>• tollak</li> <li>• filcek</li> <li>• A4-es lap</li> </ul>
17:10 – 17:35	Lezárás, feedback, szervezeti célok kitűzése	

## **Köszöntés, bemelegítés, célok kijelölése**

Az előadás rövidege ellenére remek alaphangot ütött meg a félórás előadás, ami inkább bemutatkozó volt, semmint oktató jellegű beszéd. Felvázolta az elkövetkező órák témáit, érdeklődő hangulatot teremtett.

## **„Hajóépítés”**

A hajó allegóriáján keresztül szemléltetve haladtunk végig a szervezetfelépítés, kezelés, karbantartás és fejlesztés lépcsőfokain úgy, hogy minden lehetséges akadályt, problémát is számításba vettük. Központi fogalmunk az egyensúly volt, amely – ahogy a vízen úszó hajónál – egy napjainkban működő szervezet képzeletbeli alapja is. Összegyűjtöttük az egyensúlyt esetlegesen megbontható elemeket, azok ellensúlyozási módozatait is. Mi egy mai vállalkozás tőkesúlya? Miken és kiken múlik a megteremtett egyensúly? Milyen mértékben? Hogyan oszlik meg a felelősség a résztvevőkön? Miként tud egy vezető tudatos odafigyeléssel alakítani az egyensúlyon? A néhol megmosolyogtató hasonlatok mögül kirajzolódott az adott szervezet sajátos felépítése és problémarendszere. Ezeket a következő tematikus ponton, a **Tapasztalatok megbeszélése, áttekintés** során vezettük át a hajóról a jelenbe.

## **Vezetési stílusok előadás**

Az előadás során két nagyon fontos dolog hangzott el. Az egyik, amely mindig leszögezendő, hogy négy nagy vezetési stílus létezik, amelyek elméleti tisztaságukban sehol sem jelennek meg a gyakorlatban. Személyenként változik a típusok keveredési aránya. A másik fontos tudnivaló: nincs legjobb vezetési stílus. Akkor hatékony a vezetés, ha minden szempontból megfelel annak a szituációnak, amelyben alkalmazni kell.

A vezetői stílusok milyensége két szempont alapján mutatkozik meg.<sup>1</sup> Az egyik szempont a vezető feladatorientáltságának, a másik pedig a beosztottak kapcsolatorientáltságának mértékétől függ. A kettő keresztmetszeteiben jelentkeznek az alábbi négy vezetői stílus:

- Irányító stílus (Nagymértékű feladatorientáltság, gyenge kapcsolatigény jellemzi. A vezető szerepe meghatározó. Előírja a feladatokat, biztosítja a feltételeket, majd közli a beosztottakkal az utasításait. Szoros és rendszeres ellenőrzést alkalmaz.)
- Bevonó stílus (Nagymértékű feladatorientáltság, erős munkatársi kapcsolatok jellemzik. A bevonó viselkedésmód a kölcsönhatásra koncentrál, mivel a vezető-beosztott viszony két cél köré csoportosul: a feladat elvégzése és a feladat-megoldó képesség, valamint az elkötelezettség kifejtése köré.)
- Megbízó stílus (Kismértékű feladatorientáltság és gyenge kapcsolatorientáció jellemzi. Ennek a megközelítésmódnak az a lényege, hogy a vezető megbízza a megfelelő beosztottat a feladattal, majd hagyja, hogy azt saját maga megoldja. A megbízó stílus alkalmazásakor nagyon kevés a napi érintkezés. A vezető és a beosztott közötti minden kapcsolat tényszerű és feladatcentrikus síkon mozog.)
- Bátorító stílus (Kismértékű feladatorientáltság és erős kapcsolatorientáció jellemzi. A bátorító stílus elsődleges célja az, hogy a beosztottak önbizalma növekedjen, és képesek legyenek egy bizonyos feladat kiváló és független megoldására. Ezt a célt a vezető úgy érheti el, hogy elismeri a beosztott eredményeit, hagyja, hogy döntést hozhasson, problémát oldhasson meg a kijelölt feladattal kapcsolatban. A bátorító stílus szükségessé teszi a meghallgatás és a kétirányú kommunikáció képességének meglétét.)

### **A rossz logikai rögzülések hatása a hálózatokra (szemlélettágítás)**

Szemlélettágítás keretein belül az eddigi rossz, berögzült gyakorlatról tartottunk előadást, mely során kitértünk arra is, hogyan lehet ezektől megszabadulni. A változás kezeléséhez is adtunk néhány tanácsot, amik segíthetnek áttérni egy jobb, egyszerűbb folyamatra. A napot a célok összefoglalásával, kitűzésével zártuk, illetve elismételtük a fontosabb követendő szabályokat.

### **A változás kezelése [paradigmaváltás a vállalat- (szervezet) irányításban]**

Mik azok a jelek, késztetések, melyek nyomán észre kell venni, hogy a változtatás szükséges? Milyen legyen a sikeres változtatás? Milyen terjedelmű és mélységű változtatás az inkább célravezető? Milyen veszélyei vannak, lehetnek egy esetleges változtatásnak? Fontosak ezek a felvetések, hiszen általánosságban véve világít rá a szervezeti problémákra, illetve arra, hogy a javítás során miket kell átgondolni, aminek segítségével el lehet kerülni a felesleges tevékenységeket, így az értelmetlen pénz- és energia befektetést is. A fenti kérdésekből kiindulva az általános elméleti következtetésektől eljutott az előadó a konkrét jelenlegi szervezet méretének és berendezkedésének megfelelő tanácsokig. Az utolsó fél órában fórummá alakult át az előadás, ahol a vezetők maguk teheték fel kérdéseiket, cserélhettek tapasztalatokat és kérhettek tanácsot a speciálisan a saját munkaterületükre, alkalmazottaikra vonatkozóan.

### **Lezárás, feedback, szervezeti célok kitűzése**

A nap lezárásaként a fórum hangulatát megtartva kerekasztal beszélgetés jelleggel történt meg a nap értékelése. Pozitív visszajelzések érkeztek, sok olyan ötlet látott napvilágot, amelynek később hasznát vehetik a résztvevők külön-külön is, de együttműködésre, egymás segítésére is több javaslat hangzott el.

## **Interjú**

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. Ehhez nyújt segítséget az interjú lekérdezés. Ennek során a következő eredményre jutottunk:

A jelenlegi helyzetben az információ megosztást a hivatal dolgozói elégségesnek tartják. A település jellegéből, méretéből és struktúrájából adódóan az információ mindenkihez 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 teljesen tisztában a rendelkezésükre álló kommunikációs csatornáknak rejlő lehetőségekkel. A hivatalnak nincs kommunikációs stratégiája, terve.

Pedig fontos a szervezeti kommunikáció. Ez alatt értünk minden olyan interakciót, amelyek segítségével megvalósul a szervezet működéséhez szükséges információáramlás. Ez akkor hatékony, ha a szervezet valamennyi tagja a szervezet működésének minden fázisában egyformán birtokában van a feladatai elvégzéséhez szükséges megfelelő mennyiségű és minőségű információnak. Ez Somberek hivatalának esetében nincs így, az interjúkból is kiderül, hogy többször nem tudják mely feladatok kihez tartoznak, illetve vannak információk, melyekről csak késve értesülnek. Ezen változtatni kell. Nagyon fontos, hogy információkra mindig szükség van. Az sem probléma, ha több információhoz jutunk, mint amennyire szükségünk lenne. Ebben az esetben legfeljebb tudomásunkra jut az adott ügy szempontjából nem releváns adat, amellyel akkor nem foglalkozunk, de amelyre talán egy későbbi ügy során még szükség lehet.

Az önkormányzat szervezeti struktúrája formálisan működő, hierarchikus felépítésű, melyben kiemelt szerepe van a vezetői utasításoknak és ellenőrzésnek. Két szintű vagyis lapos szervezet, és két részleg (Igazgatási Osztály, Gazdasági Osztály) tagolja, de ezek nem rendelkeznek külön szervezeti szintet alkotó vezetővel (a jegyzőnek tartozik minden munkatárs elszámolással).

A jelenlegi jegyző szakértő módon ellátja a szervezeti struktúra rendezését, munkája során figyelembe veszi és betartja az infrastrukturális, az anyagi és a törvényi lehetőségeket.

A legnagyobb problémát az önkormányzat életében az okozza, hogy az ügyintézők külön épületekben vannak, a hivatal méretéből fakadóan gyakorlatilag vezető nélkül kell dolgozniuk, így nem mindig értesülnek a munkájuk végzéséhez szükséges információkról.

Fontos a projektszemlélet megerősítése is, melyet úgy érhetünk el, ha a dolgozók tisztában vannak az alapvető fogalmakkal, ezért ezek ismertetése nagyon fontos, mert a projekt fogalmát a hétköznapi életben sokszor tévesen használják, s általában nincsenek is igazán tisztában a projekt szó valódi jelentésével. Éppen ezért az önkormányzat

szervezetfejlesztésének keretében folyamatosan törekedtünk arra, hogy a dolgozók megértsék a projektszemlélet lényegét, annak alapelveit, koncepcióit.

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 sincs 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.

## **2. ONR ügyviteli rendszer**

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

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.

## A rendszer moduljai

### **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 vezetőknek joga van egy felhasználó hozzáférését megtagadni.

### **Külsős munkatársak**

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

### **Bizottságok**

A modulban meghatározhatók a különböző bizottságok valamint azok jellemzői. A rendszer nyilvántartja az alapadatokat egy egységről, ezeken kívül a bizottságokhoz speciális adatokat is, melyek az adatlap külön-külön „füleln” 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.

### **Testület**

A „Bizottságok” modulhoz hasonlóan működik ez a menüpont is, azzal a különbséggel, Testületből csak egy lehet a rendszerben, amelyet nem lehet inaktíválni. 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.

### **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.

### **Ügyek**

A rendszer e részébe kerülnek a bejövő ügyek. Itt kerül elbírálásra, hogy egy ügy előterjesztésre kerül-e vagy sem.

### **Előterjesztések**

Ezen a fülön láthatók a már korábban ehhez az ügghöz kapcsolat előterjesztések adatai, 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.

### **Bizottságok és előterjesztések**

Ezen a fülön lehet nyomon követni az ügy előterjesztéseinek folyamatát.

## Keresés

A keresőpanelen megadható argumentumok a következők:

- kulcsszó: karakterlánc, melyet a rendszer a sorszám, tárgy, benyújtó, hivatkozási szám mezőkben keres,
- 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 egyszerű rendszerű, ennek megfelelően minél több adat kerül megadásra, az eredményül kapott lista elemszáma annál kisebb.

## 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.

## Határozatok

Ebben a menüpontban lehet kezelni a mindenkori üléseken keletkező ügy-, illetve ülés határozatokat. A „Jelentés lejárt határidejű határozatokról” alpontban egy elfogadott határozat után annak utóéletét lehet követni, és 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 jelölő-dobozba pipát tenni, majd a táblázat alatt megjelenő „Jelentés generálása” gombra rákattintani.

## 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 gyökérmappába kerül, s külön könyvtárakba napirendi pontonként az állományok. A meghívót megnyitva a napirendi pont sorszáma 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 eltávolított adatokat lásd fentebb.
- Ülés résztvevők: ezen a felületen lehet csatolni az üléshez a felhasználókat ülés sorrend szerinti bontásban (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 a jegyzőkönyvi kontrollon is.

### **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.

### **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. Az informatikai hálózaton tárolt adatok, növelik azok használhatóságát, kiküszöbölve a személyes függőséget.

## **2.1. Szervezeti megoldások az új ügyviteli szoftver segítségével**

Az ONR rendszer ÁROP pályázat több célterületére 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. Ezeknek 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 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.

Továbbá szervezeti megoldásokat kínál a lakosság naprakész és folyamatos tájékoztatásának javítására, a döntések nyilvánossá tételére.

## A rendszer adaptálása, folyamatleírás

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 óta 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 hogy 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 web-, e-mail- és alkalmazásszervernek is egyszerre lehet 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 volt bevonni a folyamatokba, hogy a projekt szemléletüket erősítsük, 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.

---

<sup>i</sup> A vezetői stílusok fogalmának és ismertetőjegyeinek forrása: <http://www.vezetes-vezetok.hu/index.php/modszerek/vstilusok.html>