

E-közigazgatás egy kisvárosban

Az e-közigazgatás-állam-önkormányzatok címmel tartandó konferencia azt gondolom, hogy napjainkban a közszférában igen szerencsés témaválasztás és csak gratulálni tudok annak akinek ez eszébe jutott. Számomra külön öröm, hogy azok is megszólalási lehetőséget kapnak, - jegyzők, polgármesterek- akik csúnya szóval élve a felhasználói, alkalmazói lánc végén állnak. Az egész program sikere tőlük is függ, mégpedig nem is kismértékben.

Én kisvárosi polgármesterként az előttem szóló megyei jogú város jegyzőjével teljesen egyetértek. Előadásában röviden foglalkozott a téma emberi oldalával én inkább erről az oldaláról szeretném megközelíteni az egészet.

A jogszabályok elektronikus ügyintézését biztosító szervként jelölik meg többek között:

- a) az államigazgatási szervek,
- b) a helyi önkormányzat

Az elektronikus ügyintézését biztosító szervek a feladat- és hatáskörükbe tartozó ügy, valamint a jogszabály alapján biztosítandó szolgáltatásaik igénybeviteléhez, az ügyeknek az ügyfelekkel történő elektronikus intézését kötelesek biztosítani.

Az ügyintézés során van ugye a kedves ügyfél és az alapjában véve fáradt és túlterhelt, de mégis mindig a jó arcát kell, hogy mutató ügyintéző. Nézzük meg, hogy ki kicsoda.

Az elektronikus kapcsolattartásra vonatkozó elérhetőségeknek az E-ügyintézési tv.-ben nem szabályozott típusai a következők:

a) rövid szöveges üzenet (SMS) fogadására szolgáló elérhetőség, HIVATALOS ÉRTESÍTÉS, HOGY MELEG VAN

b) elektronikus levél (e-mail ami terjed, ki-kényszerít intézkedést, rövid bejelentés, rövid válasz)

c) telefax, CSÖKKEN A JELENTŐSÉGE

d) elektronikus azonosítási szolgáltatás nélkül használt telefon. (terjed, jó szándék vezérli, mondván ha már erre járok lekapom ezt a kidőlt oszlopot, igazából ez is egy formája a közéletben való részvételnek).

Az elektronikus ügyintézését biztosító szervek itt én most elsősorban az önkormányzatra gondolok, kötelesek a feladat- és hatáskörükbe tartozó ügy, valamint a jogszabály alapján biztosítandó szolgáltatásaik igénybeviteléhez, az ügyfelekkel történő elektronikus **ügy** intézését a törvényben meghatározottak szerint biztosítani.

2018. január 1-jétől valamennyi szerv tekintetében számos új vagy a korábbihoz képest más módon teljesítendő kötelezettség kerül meghatározásra.

Jön az ASP!

Engem a mostani önkormányzati hangulat arra a focimeccsre emlékeztet amikor még Csehszlovákiával játszottunk és szegény riporter a Szepesi egy idő után állandóan csak sopánkodott, hogy jönnek a csehszlovákok, jönnek a csehszlovákok. Most meg ugye jön az ASP...

Az önkormányzati ASP rendszerről szóló 257/2016. (VIII. 31.) Korm. rendelet értelmében a 2019. január 1-ig rendszercsatlakozó önkormányzatok számára módszertani útmutató készül.

A segédletek útmutatást biztosítanak az önkormányzatoknak, hogy az „átmeneti” (2018.01.01. – 2019.01.01.) időszakban hogyan tudják megoldani az E-ügyintézési tv. minimális követelményeinek való megfelelést, azaz E-ügyintézési tv.-ben felsorolt szabályozott elektronikus szolgáltatásokat hogyan tudják manuálisan (böngészős módon) elérni és használni az ügyintézési folyamat során.

Az elképzelések szerint az ASP projekt csak szakmai támogatást, útmutatókat és segédleteket fog nyújtani az önkormányzatoknak 2019. január 1. előtt.

Várható eredménye:

Hatékonyabb és gyorsabb ügyintézés

Ügyfélbarát közigazgatás

Adminisztratív terhek csökkentése NA ITT KÉTSÉGEIM vannak, mert sokszor az az érzése az embernek, hogy ha valamiről nem kell papír,

akkor arról kell papír, hogy nem kell papír szóval időnként brutális ami ezen a téren van. Az ügyfél meg az ügyintéző már régen megegyeztek, akár mindegyik mehetne a dolgára, de még hátra van a hosszabbik rész az esemény lepapírozása.

Egyetértek jegyző úrral abban is, hogy a helyi önkormányzatokról, polgármesteri hivatalokról kialakult képhez valahogy hozzá tartozik a személyes ügyintézés „varázsa” is.

Ez nem csak a kistalvakra, hanem még a városokra is vonatkozik, igaz eltérő mértékben,

A kisebb településnél, valóban jellemzőbb, volt hogy az egymást közvetlenül ismerő polgárok helyi ügyeik intézését is lehetőség szerint élőszóban, vagy legalábbis ismerős előadó révén rendezték az ügyintézéshez tartozó pozitívummal együtt.

Lassan azonban ez a közös hivatalok létrehozása miatt kihalóban van. Főként olyan településeken ahol nincs hivatal csak egy „ügyintéző” marad a polgármester. A mennyiben ő nem főállású akkor az állampolgárok hivatali kiszolgálása további csorbát szenved.

A lakosság egy része aki valamilyen ügyből kifolyólag ügyintézésre kényszerül akár a lakóhelyétől távol is, digitális analfabéta. Mobilja esetleg van, ami ha cseng felveszi, vagy tud rajta hívást kezdeményezni. További digitális eszközei nincsenek és nem is tud velük mit kezdeni.

Ezen a szinten csak úgy lehet a rendszer ügyfélbarát, ha marad az ügyintéző aki rendezi a hivatalos ügyet és egyébként még lehet vele beszélgetni is egy picit.

Az ügyfelek körében azonban lassan megjelenik informatikai ismeretekkel felvértezett generáció is. A fiatalok között azért nem ártana középszintűen tanítani az „állampolgári ügyintézés lehetőségét”. Az idősekre általában az a jellemző, hogy autodidakta módon sajátítják el az ismereteket.

Velük kicsit könnyebb lehetne a technikai ismereteik révén, feltéve, ha nincs agyon bonyolítva a dolog érdemi része.

Körbe járva az elektronikus ügyintézés témáját lássuk be, hogy ügyintéző nélkül azonban még jó sokáig nem fog ez menni.

És akkor eljutottunk a mára már sok esetben agyonterhelt hivatali dolgozókhoz. Akik valóban ügyfeleken, adóigazgatási vagy építés-hatósági

ügyeken edződtek, az elektronikus ügyintézéshez már hozzászoktak, akiknek azonban a meglévő munkájuk mellett még ugyanúgy tanulniuk kell az új eljárásokat, akik szintén koruk vagy tapasztalataik miatt félnek a számítástechnika további térhódításától.

Nagyon egyetértek jegyző úrral abban, hogy szükség van a munkatársak képzésére, oktatására és arra, hogy nyugodtan be tudják gyakorolni az új rendszer működtetését. Ez az alapja ugyanis annak, hogy meg tudjanak felelni az önmaguk és a az ügyfelek elvárásainak is.

Az egy típus, egy ügyintézős hivatalokban a hivatali dolgozók ki vannak szolgáltatva mert, hogy egy egy típusú ügyfajta intézésére egy ember van. Most a helyettesítő beszélget átvessz papírt, majd a távollévő kolléga elintézi...., de az adott terület elektronikus ügyintézéséhez nem fog érteni...

Végezetül had zárjam előadásomat egy történettel: A múlt nyáron Berhidán egy nyári zivatar során a villám nem vette figyelembe az ide vonatkozó szabványi előírásokat és nem az út melletti fába csapott bele, hanem egy lakóházba. Az épület emelete teljesen kiégett. A károsultaknak az önkormányzat biztosított fedelet a fejük fölé és igyekeztünk segíteni a helyreállításban is. Ennek első lépéseként próbáltunk a hivatalban építési dokumentációt találni az 1985-ben épült házról. Lássunk csodát egy órán belül megvolt a komplett dokumentáció, amiből kinyert adatokkal az ÉTDR-t feltöltve kezdődhetett a helyreállítás.

Kérdezem én vajon ha csak az ÉTDR-be töltögetjük fel az adatokat az öt vagy tíz év múlva meglesz? Hosszabb időre nem is merek gondolni. Én csak abban bízom, hogy a mostani rengeteg pénz és emberi munka amit beinvestálunk ebbe az egészbe az talán meghozza az eredményt és valódi élményt okoz mind az ügyfélnek, mind az ügyintézőnek az e-közigazgatás.

Köszönöm figyelmüket.

Veszprém, 2017. október 13.

PERGŐ MARGIT