

**Ügyintézés a weben, avagy szolgáltató
önkormányzatok kialakítása**

Tartalomjegyzék

1. BEVEZETÉS.....	4
2. A TANULMÁNY CÉLJAI.....	5
3. AZ ÖNKORMÁNYZATI HONLAPOKKAL, PORTÁLOKKAL KAPCSOLATOS CÉLOK ÉS ELVÁRÁSOK.....	6
4. MAGYARORSZÁGI MEGVALÓSÍTÁSI GYAKORLAT.....	9
4.1. KIVÁLASZTÁSI SZEMPONTOK	9
4.2. A VIZSGÁLT ESETEK BEMUTATÁSA, JELLEMZÉSÜK	9
4.2.1. <i>Budapesti portál.....</i>	<i>10</i>
4.2.2. <i>Budapest II. kerületének honlapja</i>	<i>15</i>
4.2.3. <i>Budapest VII. kerületének honlapja.....</i>	<i>21</i>
4.2.4. <i>Budapest XXII. kerületének honlapja.....</i>	<i>23</i>
4.2.5. <i>Miskolc megyei jogú város honlapja</i>	<i>26</i>
4.2.6. <i>Győr megyei jogú város honlapja.....</i>	<i>30</i>
4.2.7. <i>Szentendre város honlapja.....</i>	<i>38</i>
4.2.8. <i>Százhalombatta város honlapja</i>	<i>42</i>
4.3. A VIZSGÁLT RENDSZEREKKEL KAPCSOLATOS ÁLTALÁNOS MEGÁLLAPÍTÁSOK.....	46
4.4. LEVONT KÖVETKEZTETÉSEK	49
5. NEMZETKÖZI MEGVALÓSÍTÁSI GYAKORLAT.....	52
5.1. EURÓPAI IRÁNYVONALAK ÉS TÖREKVÉSEK.....	52
5.1.1. <i>eEurope Action Plan.....</i>	<i>52</i>
5.1.2. <i>A közintézmények web oldalainak és tartalmainak elérhetősége.....</i>	<i>53</i>
5.1.3. <i>APLAWS projekt</i>	<i>54</i>
5.2. KIVÁLASZTÁSI SZEMPONTRENDSZER	55
5.3. A VIZSGÁLT ESETEK BEMUTATÁSA, JELLEMZŐIK.....	55
5.3.1. <i>Wycombe District Council, Nagy-Britannia</i>	<i>55</i>
5.3.2. <i>Bréma és Bremenhaven, Németország.....</i>	<i>60</i>
5.3.3. <i>Salzburg, Ausztria.....</i>	<i>66</i>
5.3.4. <i>APLAWS projekt, Nagy-Britannia</i>	<i>71</i>
5.4. NEMZETKÖZI MEGVALÓSÍTÁSI GYAKORLATOK ELEMZÉSE.....	74
6. AZ ÖNKORMÁNYZATI PORTÁLOKKAL KAPCSOLATOS IRÁNYELVEK.....	76

6.1.	A PORTÁLOKKAL KAPCSOLATOS TARTALMI ÉS SZERKEZETI IRÁNYELVEK:	76
6.2.	METODIKAI ALAPELVEK, JAVASLATOK A MEGVALÓSÍTÁSHOZ.....	88
6.3.	EGYÜTTMŰKÖDÉS KÉPESSÉGE MÁS RENDSZEREKKEL	90
6.4.	FUNKCIONALITÁS	91
6.5.	JAVASOLT TECHNOLOGIÁK	92
6.5.1.	<i>Technológiai megfontolások</i>	93
6.5.2.	<i>Rendszer Infrastruktúra</i>	95
6.5.3.	<i>Adatok</i>	96
6.5.4.	<i>Biztonság</i>	97
6.5.5.	<i>Összegzés és technológiai ajánlás</i>	102
7.	IRODALOMJEGYZÉK, FORRÁSOK	107

1. Bevezetés

Magyarországon jelenleg a legtöbb önkormányzatnál még nincs webes ügyintézés. Van néhány eset, ahol beszélhetünk hasonló kezdeményezésekről, de alapvetően igaz, hogy az ügyintézés és a polgármesteri hivatalok belső ügymenete papír alapú. Ez részben következik a magyar törvényi előírásokból, illetve az elektronikus aláíráshoz szükséges rendeletek késlekedő megalkotásából, az ehhez szükséges infrastruktúra hiányából, részben a csekély lakossági igényből, az információs technológia limitált elterjedtségétől mind a lakosság, mind az önkormányzat szervezetei körében. A GKIE NET Kft. 2001. novemberi felmérése¹ szerint (melyben 691 önkormányzat válaszolt kérdéseikre) az önkormányzatok 58%-a rendelkezik Internet hozzáféréssel, mely arány a városok esetén közel 100%. A válaszadó önkormányzatok 23%-a rendelkezik saját weboldallal, aminek 19%-án lehet bármilyen űrlapot letölteni és még kevésbé jellemző, hogy az ügyintézővel való kapcsolattartás ezen a csatornán lehetséges lenne. Zömében elérhetőségi és ügyintézésről leíró információkkal találkozhatunk.

A trend természetesen egyértelműen az e-közigazgatás felé mutat. Mind Magyarországon, mind az Európai Unióban rendkívül nagy erőfeszítéseket tesznek az Internet, illetve az információs technológia adta lehetőségek kiaknázására a közszférában is.

Egyik nagyon lényeges eleme ennek a folyamatnak az önkormányzatok és a lakosság, illetve a vállalatok közötti kapcsolat lehetővé tétele az említett csatornán, s ennek a kapcsolatnak a lehető legszélesebb alkalmazása, tehát az önkormányzatok internetes portáljainak kiépítése. Jelen tanulmány az erre vonatkozó elvárásokat mutatja be, a megalkotáshoz ad hasznos útmutatót példák bemutatásával, és azok elemzése, az itt szereplő önkormányzatok képviselőivel folytatott interjúk alapján levont következtetésekkel.

¹ GKIE NET Kft.: Szolgáltató állam, e-közigazgatás, és az e-önkormányzatok létrejötte

2. A tanulmány céljai

Jelen tanulmány célja, hogy olyan ajánlást adjon az önkormányzatok számára, melyet portáljaik kialakítása során a tartalmi, szerkezeti, metodológiai és technológiai kérdések vizsgálatában alkalmazhatnak. A konkrét magyar és külföldi megvalósítások elemzése, a legjobb gyakorlatok bemutatása szintén a megvalósítás dilemmáinak nehézségét hivatott enyhíteni.

Miben segítheti az önkormányzatokat egy ajánlás?

Először is a *tervezésben*. Fel kell tárnunk azokat a problémás pontokat, melyek a későbbiek során akadályt képezhetnek a megfelelő működésnek, vagy fejlesztésnek. Ezen kívül be kell mutatni azokat a szükséges elemeket, melyet a portálnak tartalmaznia kell. Ezek összegyűjtött, rendszerezett formája nagy segítség a projekt elindításához, és a tervezéshez.

A nemzetközi tapasztalatok szerint, az önkormányzatok honlapjai nem különböznek jelentős mértékben, így egy ajánlásnak nagy a létjogosultsága, költség hatékony módja az e-kormányzat koncepció terjesztésének.

Egyre nagyobb problémát jelent az Internet korában a hatalmas adatmennyiségek kezelése, az azokban történő keresés, az adatok felhasználhatóságának növelése. A megoldás sok esetben egy kulcsszót tartalmaz: *egységesítés*. A közigazgatásra ez különösen igaz. Itt két oldalról is érvényes az állítás: egyszer a közigazgatás tulajdonában lévő adatok megfelelő módon való felhasználása, megosztása – tehát az egységes adatszabványok használata – nélkülözhetetlen, másodsor az Interneten böngésző felhasználó szempontjai miatt is hasznos, ha az egyes önkormányzatok egységes szerkezetet mutatnak. A látogató célja nem az, hogy az egyes honlapok használatát megtanulja, és minden eldugott funkciót, információt kifürkésszen, hanem az, hogy a keresett információt vagy szolgáltatást a lehető legrövidebb időn belül megtalálja. Ezt segíti, ha a honlap szerkezete azonos logika szerint épül fel, hasonló a látogató által esetleg már megismert más önkormányzati honlapok szerkezetéhez, és használata, a navigálás eszközei az ott megszokotthoz hasonlóak.

3. Az önkormányzati honlapokkal, portálokkal kapcsolatos célok és elvárások

Az önkormányzati honlapok megalkotásának alapvető céljai a következők:

Egyik fő célja a *modern, szolgáltató önkormányzat* gyakorlatának megalkotása. Tehát olyan önkormányzati gyakorlat kialakítása, melynek következményeként az állampolgárok és az önkormányzat viszonya egy egyenrangú, ügyfél centrikus, az üzleti szférában általánossá vált kapcsolat felé mozdul. A megfelelő portálok kialakítása az említett imidzs kialakításán túl, illetve annak részeként a következő célokat vázolja fel:

- *Leíró jellegű információk közzététele.* Az önkormányzat szervezetében megtalálható információ megjelenése a Weben jelentős lépés az állampolgárok hatékony tájékoztatásában, valamint az ügyfélszolgálatok tehermentesítésében. Gyakori, hogy a megkeresések (személyesen vagy telefonon) célja egyszerű információkérés. Ezek összességében mind a hivatal, mind az állampolgárok részéről sok időt vesznek igénybe. A megjelenítés minősége nagy jelentőséggel bír a szervezet megítélése során, lévén befolyásoló tényezőként hat az imidzsre, valamint az információk könnyű elérhetőségre.
- *Interaktív szolgáltatások, e-ügyintézés kialakítása.* A hosszú távú cél az, hogy az önkormányzatok és a lakosság, illetve szervezetek közötti ügyek lebonyolíthatók legyenek az Interneten keresztül is. Ehhez azonban először a törvényi kereteknek kell kialakulniuk; mindazonáltal már ma is lehetséges olyan on-line szolgáltatások megalkotása, melyeket a portálra rakva sokkal hatékonyabban intézhetők a kapcsolódó ügyek.
- *Erőforrások megtakarítása, hatékonyabb felhasználása.* Az elektronikus csatorna a szervezet erőforrásaira több helyen kihat:
 - *Emberi erőforrások területén.* Amint említettük, a hivatalokban az ügyfelekkel dolgozó alkalmazottak sok időt fordítanak olyan tevékenységekre, melyek az ügyfelek tájékozatlanságából adódnak. Ilyen például az egyszerű információkérés, valamint a rosszul kitöltött vagy rossz helyre küldött űrlap. A meglévő alkalmazottak jártasságát, szakmai tapasztalatát az ilyen és hasonló ügyek lehetséges mértékű megelőzésével, így a manuális adminisztratív munka csökkentésével, sokkal jobban ki lehetne használni.

- *Adminisztráció egyszerűsödése.* Az interaktív portál felület lehetővé teszi, hogy a bürokrácia útjai lerövidüljenek. A bejelentések, információk hamarabb eljutnak az illetékes munkatársakhoz az on-line rendszeren keresztül. Kevesebb formanyomtatvány, kevesebb iktatás, könnyebb visszakereshetőség az eredmény.
- *Többszöri munkavégzés kiküszöbölése.* Az elektronikus alapú kommunikáció a hivatalon belül és/vagy kívül radikálisan csökkenti az adatok újragépelésének szükségességét.
- *Információ – mint erőforrás.* Új lehetőségek nyílnak meg a közigazgatás szervezésében az információk kiterjedt felhasználhatóságával, az információs technológia terjedésével. Természetesen az internetes megjelenés csak egy eleme ennek a folyamatnak, azonban nagyon lényeges, hogy ezt úgy alakítsák ki, hogy megfeleljen e folyamat az elvárásainak: bele tudjon épülni egy integrált közigazgatási rendszerbe, mely a Miniszterelnöki Hivatal által vezetett, a Belügyminisztériummal közös Önkormányzati Portál Projekt alapján fog kiépülni. Milyen új lehetőségek kerülnek előtérbe? Egyrészt a *közigazgatási adatok, adatbázisok megosztása* válik lehetővé a rendszerek szabványosításával – mely rendkívüli jelentőséggel bír korunkban. Másrészt a *működési információk* kiaknázása a *hivatalok vezetése során*. Itt gondolunk a portál használati statisztikák elemzéséből származó adatokra, illetve a későbbiekre vonatkozóan az elektronikus (vagy részbe elektronikus) alapokon működő hivatalok munkaszervezést, vezetést támogató információira.
- *Az állampolgárok időkiesésének csökkenése.* Az ügyet intéző emberek összességében rengeteg időt vesztenek vagy a munkaidejükből, vagy az évi szabadságukból, mivel a hivatalok többnyire munkaidőben vannak nyitva. Ez a tény egyrészt csökkenti a magyar gazdaság termelési értékét, másrészt negatív irányba befolyásolja az emberek véleményét a hivatalokat illetően. Tehát a hatékonyabb ügyintézés, a jobb tájékoztatás – az új csatorna megfelelő kihasználása – szükséges elem a *szolgáltató önkormányzatok* kialakításához.
- *Ügyintézés költségeinek csökkentése.* A már elmondottakból – teljesülésük esetén – az következik, hogy az egy ügyre jutó költségek, az erőforrás felhasználás, a mindkét oldali (hivatali és állampolgári) időmegtakarítás miatt csökkennek.
- *Nyilvánosság biztosítása – e-demokrácia.* A portállal olyan felület születik, mely alkalmas arra, hogy az önkormányzatok működését még jobban transzparenssé tegye. A cél az, hogy

az emberek láthassák a döntéshozás folyamatát, és bele tudjanak szólni, élni tudjanak a törvény adta lehetőségeikkel. Az e-demokrácia létrehozása nem az internetes szavazásnál kezdődik vagy fejeződik be; ennek része a működés teljes nyilvánossága is. Jól elérhetővé kell tenni: az önkormányzat feladatait, hatásköreit, terveit, pályázatait, javaslatait, döntés előkészítési dokumentumait, jegyzőkönyveit, stb.

- *A térség megjelenítése, „hirdetése” az Interneten.* Cél, hogy a térség megjelenjen az Interneten. Tehát reklámozza magát, vonzza a befektetőket, turistákat, civileket. Minden olyan információt közzé kell tenni, ami valamely csoportot érdekelhet: a tervezésnél figyelembe kell venni – a felhasználó helyébe képzelve magunkat – ez egyes célcsoportok érdeklődését, és lehetővé tenni, hogy az őket érdeklő információkat a lehető legkönnyebben elérjék – ennek megfelelően kell az információkat csoportosítani.
- *Helyi közösség segítése, szervezése.* Cél az is, hogy a térségnek legyen olyan virtuális felülete, ahol a *közösségszervezésnek* is helye, tere van. Ezt a portálnak célszerű elősegíteni, motiválni az embereket a kialakításban való és az az utáni részvételre. Megfontolandó, hogy az Interneten kívül is érdemes hirdetni az ilyen irányú – illetve az egész önkormányzati portállal kapcsolatos – kezdeményezéseket a jelenség újdonság jellege miatt. A civil szervezetek szerepeltetése a honlapon, akár bevonása egyes tartalmak kialakításába, vagy felület biztosítása számukra nagy lökés lehet a közösségi élet és a demokrácia fejlődéséhez.
- *Közvetlenebb kapcsolat kialakítása az állampolgárok és az önkormányzat között.* Lehetőség nyíljon a hatékonyabb párbeszéd kialakítására a lakosság, szervezetek és a hivatalok között. Ez minden fél számára előnyös. Az állampolgárok hatékonyabban tudnak kommunikálni, ez megkönnyíti mindennapi életüket, valamint jelezhetik problémáikat a hivatal felé, így azok várhatóan hamarabb oldódnak meg; a hivatal pedig sokkal több visszacsatolást, véleményt kap a helyi lakosoktól az élet minden területéről. Ez megkönnyíti a munkáját, mivel sokkal gyorsabban tud reagálni az eseményekre. Másrésről a már említett szolgáltató önkormányzat imidzs kialakításánál is nagy jelentősége van a közvetlenebb kommunikációnak.

4. Magyarországi megvalósítási gyakorlat

Ebben a fejezetben megvizsgálunk néhány magyarországi esetet, melyek a jelenlegi helyzetben példaértékűek lehetnek, s mint „legjobb gyakorlat” érdemesek az elemzésre.

4.1. Kiválasztási szempontok

A tanulmányban szereplő önkormányzati portálok kiválasztását az alábbi tényezők határozták meg:

- Legfontosabb szempont természetesen az volt, hogy olyan portálok kerüljenek górcső alá, melyek funkcionalitása, megjelenése példa értékű lehet, vagy olyan különleges szolgáltatással, szolgáltatásokkal rendelkeznek, melyek mindenképpen említést érdemelnek.
- A META Group elemző cég megállapítására alapozva – összhangban a magyar gyakorlattal – általánosságban elmondhatjuk, hogy a helyi önkormányzatok két szintje (megyei és települési) közül a települési önkormányzatok vannak közvetlenebb kapcsolatban az állampolgárokkal, náluk folyik az ügyintézés nagy része, illetve a kísérleti e-ügyintézés programok. Ezért főleg települési, illetve kerületi önkormányzatokkal léptünk kapcsolatba a tanulmány készítése során. Ez alól kivétel Budapest város, különleges helyzete, és megújított portálja miatt. A megyei önkormányzatoknak természetesen szintén nagy szerepük van a szolgáltató önkormányzat, a szolgáltató állam szerepének megvalósításában, de az elektronikus ügyintézés megvalósításához az alsóbb szintű szervek szolgálhatnak több példával.
- Fontosnak tartottuk továbbá, hogy a megvizsgált esetek között több településméret is megtalálható legyen, így kerültek egymás mellé a fővárosi, kerületi, megyei jogú városi, és városi portálok.

4.2. A vizsgált esetek bemutatása, jellemzésük

Az egyes önkormányzati portálok vizsgálatának módszere két szakaszból állt. Egyik a személyes megkeresés, melynek során a portállal kapcsolatos kérdéseinkre válaszoltak a hivatalok

képviselői. A másik szakasza portálok vizsgálata a fő szempontok (tartalom, szerkezet, navigációs elemek) lejegyzésével, és egy általános kép kialakításával.

Az eseteket a következőképpen mutatjuk be:

- Ismertetjük a portálok *szerkezeti* felépítését, mely egyben a *tartalomról* is rendkívül hasznos, tömör információt szolgáltat. Kitérünk a lapon található *navigációs* elemekre is, melyek a tájékozódást, a rendszer használatát segítik.
- Leírjuk a portál funkcionalitásait, azokat a szolgáltatásokat, melyek jövőbemutatóak, példaértékűek lehetnek, mindenképpen említésre érdemesek.
- Bemutatjuk az egyes önkormányzatok által, a személyes beszélgetések során rendelkezésünkre bocsátott információkat a következők szerint:
 - Tervezés, kivitelezés (tartalom, szerkezet, kapcsolódások)
 - Működtetés (üzemeltetés, frissítés, mérés)
 - Fejlesztések, tervek

4.2.1. Budapesti portál

URL: www.budapest.hu

A www.budapest.hu fejlesztés alatt áll, legújabb verziója 2002.10.21-én jelent meg, a tanulmányban ezt elemzzük.

4.2.1.1. A honlap szerkezete

Hírek

Városházi hírek

Városfejlesztési koncepció 2002

Fővárosi Önkormányzat 2001

Gazdálkodó város

Rendezett város

Gondoskodó város

Európai város

Ünneplő város

Budapesti hírek

Kulturális hírek

Irodalom

2000. évi nyertes pályázatok

Versek	A működés törvényi feltételei
Novella	Bizottságok, frakciók
Versek Budapestről	Képviselők
A Város	Sajtóközlemények
Budapest számokban	2002., 2001.
Infrastrukturális ellátottság	Közgyűlési jegyzőkönyvek
Kulturális mutatók	Főpolgármesteri Hivatal
Életmód, egészség	Főjegyző
Szociális adatok	Ügyosztályok
Problématérképek	A Főpolgármesteri Hivatal
Történelem	minőségpolitikája
Évfordulók 2005-1998	Ügyfélszolgálat
Jelképek	Az épületekről
Díjazottak	Fővárosi kerületek
Városnézés	Ügyfélszolgálat
Séták Budapesten	Kerületi önkormányzatok,
Második séta	ügyfélszolgálatok
Fotók Budapesten	Lakossági információk
Kiadványok	Intézmények
Programok	Kórházak
Folklórprogramok	Hajléktalan ellátó intézmények
Gyermekprogramok	Kulturális intézmények
Hangversenyprogramok	Munkaügy
Kiállítások, vásárok	Munkaügyi központok
Rendezvények	Közszolgáltatások
Sportprogramok	Fővárosi Csatornázási Művek
Színházprogram	Fővárosi Közterületfenntartó Rt.
Budapest vezetői	BKV
Főpolgármester	Gázművek
Főpolgármesteri beszédek	ELMŰ
Demszky Gábor	Kerületi Rendőrkapitányságok
vagyonyilatkozata - 2001.	Kerületi Tűzoltóságok
Főpolgármesteri Iroda	FŐTÁV Rt.
Demszky Gábor életrajza	Parkolási információk
Főpolgármester-helyettesek	Fizető parkolás Budapesten
Atkári János	Parkolási rendszer költségei
Dr. Schiffer János	Sport és tömegsport
Dr. Szolnoki Andrea	Fogyatékkal élőknek
Vajda Pál	Közlekedés
Főjegyző	EU irányelvek a fogyatékkal
Főjegyzői Iroda	élőkről
Fővárosi Közgyűlés	Törvényi háttér

Érvényes Kormányrendeletek	A Fővárosi Városrehabilitációs
Minisztériumi rendeletek	Keretből juttatható támogatás
A Fővárosi Fogyműködés	feltételei és a pályázati eljárás
Sportjának Fejlesztési	rendje
Koncepciója	Települési Értékvédelmi
Pályázatok	Támogatás
2002. Aktuális pályázatok	Települési Értékvédelmi
2002. évi fogyműködési	Támogatás 2002. Pályázati
pályázat	felhívás
Pályázati felhívás	Díjbeszedő Rt.
hajléktalan ellátást segítő	Fővárosi Ingatlankezelő Műszaki
szervezetek számára	Vállalkozói Rt.
Városrehabilitációs Keret	Szolgáltatások
2002. Pályázati nyertesek	Keresés
2002. Pályázati archívum	Budapest Mail
2001. Pályázati archívum	Fórum
Közös képviselők kalauza	Linkcsere
A fővárosi közüzemi	Linkgyűjtemény
díjkompenzáció	

A honlapon a navigációt segítő és egyéb állandó elemek a következők:

- Főmenü és almenü az oldal szélén
- Hasznos oldalak a portálon (a menüben megtalálható, de itt közvetlen elérést kapunk)
- „Belső hirdetések”, (banner szerűen az oldal szélén): Aktuális választási eredmények, Önkormányzati választások, Ügyfélszolgálat, BKV, Pályázati tájékoztató, Utcanév lexikon, Turisztikai információk, web kamera (a menüben megtalálható, de itt közvetlen elérést kapunk).
- Aktuális pozíció a menüben
- Keresés
- Link a főoldalra
- Városcímer és látkép
- Legfontosabb hírek
- e-mail cím (info@budapest.hu)
- sitemap
- Impresszum
- Copyright
- Regisztráció, belépés, elfelejtettem a jelszavam

- Fórum
- Linkek
- Ugrás a lap tetejére

4.2.1.2. A honlap funkcionalitásai, egyéb tartalmai

- Fórum
- Budapest Mail
- Linkcsere, linkgyűjtemény
- Regisztráció – ez szükséges ahhoz, hogy a fórum és Budapest Mail szolgáltatásokat igénybe vegye a felhasználó.
- Keresés
- Webkamera (irisz.hu kamerájának képe)

4.2.1.3. Információk a honlappal kapcsolatban

Tervezés, kivitelezés (tartalom, szerkezet, kapcsolódások más rendszerekhez)

A megújult portál alapvető célkitűzései

Az új portál alapvető célkitűzése a *közösségépítés*. Olyan felületet kívánnak kialakítani, mely az egy közösségbe tartozás élményét nyújtja a területen élő látogatóknak. Ehhez kapcsolódóan a későbbiekben a jelenleginél bővebb ilyen jellegű szolgáltatásokat kívánnak létrehozni.

A közösségépítésen kívül lényeges cél más e-szolgáltatás, az internetes ügyfélszolgálat kialakítása is. Ez mind a jövőbeli On-line szolgáltatásokat, mind az interaktív, hatékonyabb információszolgáltatást tartalmazza. Azonban az ügyintézés nagy részét az állampolgárok a kerületi önkormányzatokkal bonyolítják, így itt a fentebb említett cél jobban előtérbe kerül, mint a kerületi önkormányzatoknál.

Követelmények

A portállal szembeni elvárások – a megújítás kapcsán –, hogy legyen áttekinthető, tartalmazzon közhasznú információkat, legyen dinamikus tartalma, tehát rendelkezzen szerkesztőségi rendszerrel, adatbázis kezelő rendszer legyen a háttérben, és a tartalom és a szerkezet, design legyen független, tehát a rendszer legyen XML alapú. Ezenkívül a portál szolgáltatások (fórum, mail, regisztráció, stb.) nyújtása is kívánatos, tehát a kiválasztott rendszertől ezek is elvárt funkcionalitások voltak.

Részvevők a projektben

A Fővárosi Önkormányzat a rendszert egy külső vállalkozóval közösen állította fel. A tartalmat az önkormányzat adta: a régi portáltól átvett, aktualizált tartalomból, megújított szerkezetben és a vállalkozó által nyújtott technológiából épül fel a portál.

Korlátozások, problémák

Nagyobb volumenű és gyorsabb előrehaladást eredményező fejlesztéseknek két fő korlátozó tényezője van: anyagi erőforrások és a törvényi keretek az on-line ügyintézés működtetéséhez (elektronikus aláírás használatát lehetővé tevő rendelkezések).

A megjelent on-line szolgáltatásokról

Hasznos on-line szolgáltatás a *fórum*. Ez megszokott portál funkció, ami lehetővé teszi, hogy egy témában könnyen megismerhesse a felhasználó a (többnyire) budapestiek véleményét.

A *Budapest Mail* szolgáltatás: A felhasználó webes felületről küldhet üzenetet, a beérkező e-maileket a megadott címre továbbítja a rendszer. Az e-mail formátuma: *azonosito@mail.budapest.hu*. A szolgáltatás a Budapesthez tartozás érzésének és az oldal látogatottságának növelésére alkalmas.

Linkcsere, linkgyűjtemény. Ez szintén portálokra jellemző funkció, melynek célja, hogy olyan oldallá tegye a portált, melyet a felhasználók kezdő oldalként alkalmazhatnak; az Internetre való belépéskor ezt használják kiindulásként, az itt megadott linkek alapján lehessen elindulni az Internet információinak rengetegében.

Regisztráció. A portálon a felhasználók regisztrálhatnak, mely a fenti szolgáltatások igénybevételét lehetővé teszi, s egyben a fórum hozzászólásait valamilyen mértékben megszüri: csak azok szólnak hozzá, akiknek ilyen irányú szándékai annyira erősek, hogy a regisztrációs folyamatot is hajlandóak végigvinni.

Keresés. A keresés a portálon előforduló tartalmak között keres a megadott szavak alapján többféle opcióval: „minden szóra, bármely szóra, közeli szavakra, pontos egyezés”.

Kapcsolódási lehetőségek a rendszerben

A rendszer képes külső forrásból származó adatok átvételére, és más rendszer számára adat átadásra az XML használatával.

Jelenleg a választási információk megjelenítése ezzel a módszerrel történik: az adatokat a valasztas.hu rendszere szolgáltatja XML-ben, és azt automatikusan a jelenítik meg a kívánt formátumba.

Működtetés (üzemeltetés, frissítés, mérés)

Üzemeltetés

A rendszert az önkormányzat keretein belül működő informatikai osztály működteti és fogja üzemeltetni a projekt lezárása után, mivel az megfelelő méretű az új igények kielégítésére, tehát elegendő szakértelem és munkaerő áll rendelkezésre.

Frissítés, a szervezeten belüli feladatok, felelőségek

A tartalom felelőse a sajtóiroda vezetője. Ő hagyja jóvá a kikerülő tartalmakat. A pontos folyamat még nincs tisztázva, de nagyvonalakban a következő munkamegosztást állapították meg: A sajtóiroda teszi közzé az információkat, ami alapvetően kétfajta információforrásból származhat: a hivatal valamely más szervezetétől, tehát belülről, vagy a hivatalon kívülről. Az előbbieknek kötelességük lesz a sajtóiroda felé szolgáltatni az új információkat, tehát nem az iroda kéri be a frissüléseket. Az utóbbi csoport, a hivatalon kívüli információk felkutatása a sajtóiroda feladata lesz.

Honlap statisztikák, visszacsatolás

A rendszer képes látogatottsági statisztikák készítésére, használatát még nem tudjuk bemutatni, mivel a rendszer csak nemrég indult el.

4.2.2. Budapest II. kerületének honlapja

URL: www.masodikkerulet.hu

4.2.2.1. A honlap szerkezete

Főoldal – köszöntő, hírek, időjárás, eseménynaptár, ügykereső, szavazás
Hírek archívum, kereső
E-demokrácia
 Regisztráció
 Fórum
 A Polgármester válaszol

- Hírlevél
- Budai Polgár Online
- Képeslapküldő
- A kerület
 - Városadatok
 - Térkép
 - Történelem
 - Városrészek
 - Nevezetességek
 - Látnivalók
 - Természeti értékeink
 - Hírességek
 - Testvérvárosok
 - Impresszum
 - Sitemap
- Önkormányzat
 - Önkormányzat
 - Önkormányzat a közigazgatásban
 - Felépítés
 - A polgármester
 - Tisztségviselők
 - Képviselő Testület
 - Bizottságok
 - Részönkormányzat
 - Kisebbségi Önkormányzatok
 - Polgármesteri Hivatal
 - Hivatal
 - Telefonkönyv
 - Rendeletek
- Ügyintézés
 - Félfogadás
 - Ügycsoportok
 - Ügyfajták
 - Nyomtatványok
 - e-ügyintézés
 - Regisztráció
 - e-ügyintézés
- Tájékoztatás
 - Intézmények
 - Közszolgáltatók
 - Oktatás
 - Egészségügy

Egyéb intézmények
Ügyeletek
Társadalmi szervezetek
Egyházak
Civil szervezetek
Választás
Választás első forduló
Tömegközlekedés
Parkolás
Önkormányzati hirdetőtábla
Pályázatok
Ingatlan értékesítés
Támogatás
Egyéb pályázatok
Tacepao
Válaszok (GYIK)
Szabadidő
Eseménynaptár
Színházak
Múzeumok, kiállítóteremek
Mozik
Sportegyesületek

A honlapon a navigációt segítő és egyéb állandó elemek a következők:

- Főmenük listája a lap tetején
- Az éppen aktuális főmenü – ahol vagyunk – más színű a listában.
- A főmenüre kattintva az almenük listája
- Kedvencek közé adás
- Kezdőlapnak beállítás
- Impresszum
- Sitemap
- Ugrás a lap tetejére
- Következő oldal (ha van az adott részen ilyen)
- Kerületi címer
- A honlap címe
- Dátum, idő, aktuális névnap

4.2.2.2. A honlap funkcionalitásai, egyéb tartalmi

- Regisztráció – ez szükséges ahhoz, hogy a fórum, hírlevél, és bejelentés szolgáltatásokat igénybe vegye a felhasználó.
- Fórum (Ez nem a hivatalos kérdések helye, itt az állampolgárok kommunikálhatnak egymással, illetve a webmesternek tehetnek fel kérdéseket.)
- Bejelentések
 - Köztisztasági ügyek
 - Közterületen hagyott roncsautó
 - Utcanévtábla-hiány
 - Engedély nélküli építkezés
 - Elhullott állat közterületen
 - Szemét - hulladék közterületen
- Virtuális lakossági fórum (nagyjából havonta egyszer a polgármester on-line válaszol két óra hosszan a fórumon feltett kérdésekre).
- Hírlevél
- Nyomtatványok letöltése (21 db. (2002.10.09.) – Azokat a nyomtatványokat tették letölthetővé, amelyekhez kapcsolódó ügyintézés egyszerű.
- Reklám a honlapon csak egy van, a technikai kivitelező cégé: “Econet – Webgyár”

4.2.2.3. Információk a honlappal kapcsolatban

Tervezés, kivitelezés (tartalom, szerkezet, kapcsolódások más rendszerekhez)

Eredeti cél

Egyszerűbb, költséghatékonyabb módja az informálásnak a Weben való megjelenés.

Követelmények

Könnyen frissíthető legyen. Ne kelljen képezni vagy fizetni a tartalom karbantartásra külön munkatársat a technikai bonyolultság miatt.

Legyen mögötte tartalomkezelő rendszer, ne egyedi fejlesztésű legyen.

Megbízható, biztonságos legyen.

Alacsony beruházás igényű legyen.

Browser független legyen.

Részvevők a projektben

Informatikai vezető és a sajtó referens – a menürendszer, a szerkezet kidolgozása

Polgármester, jegyző – sarokpontok jóváhagyása a projekt során.

Korlátozások, problémák

Korlátozás volt, hogy a rendszer, amiben készült a portál, modulokból építkezik, így a meglévő modulok közül kellett választani.

Az elektronikus aláírás üzemeltetésére nincsen termék még a piacon. Természetesen a törvényi keretek is hiányoznak még az alkalmazáshoz.

A hivatalban nem egyértelműen körülhatárolhatóak a folyamatok, és az osztályok együttműködése sem minden esetben zökkenőmentes.

Nem volt ajánlás a honlapra vonatkozóan, amit felhasználhattak volna.

A megjelent on-line szolgáltatásokról

A portálon a felhasználók nem szorosan személyhez kötődő szolgáltatásokat tudnak igénybe venni. Ilyen a bejelentések (lsd. funkcionalitások), fórum és hírlevél rész. A bejelentésekkel kapcsolatos tapasztalat, hogy az esetek nagy része (kb. 95%) valós problémát ír le, tehát nem gyakori a félrevezető bejelentés. Az ilyen módon küldött információ hamarabb a megfelelő személyhez kerül a szervezeten belül, mint a levélben, vagy telefonon történő megkeresés, mert egyenesen a felelős osztályra megy az üzenet, nem kell a bürokratikus utat végigjárnia, amit a hagyományos bejelentéseknek.

A szolgáltatások igénybevételéhez szükséges a regisztráció, aminek az a célja, hogy a nem oda való hozzászólásokat kiszűrje, csökkentse.

Kapcsolódási lehetőségek a rendszerben

A rendszer képes kívülről érkező tartalmakat megjeleníteni, vagy meglévő tartalmakat exportálni, mivel támogatja az XML szabványt. Ilyen kívülről érkező tartalom az időjárás jelentés.

Működtetés (üzemeltetés, frissítés, mérés)

Üzemeltetés

A készítő cég üzemelteti a lapot a saját infrastruktúráján. Az üzemeltetővel aláírtak egy szerződést és egy Service Level Agreement-et, amiben pontosan meghatározták a követelményeket, és a teljesítésük mérésének módját.

Frissítés, a szervezeten belüli feladatok, felelőségek

A szervezeten belül a következőknek van joga a honlap frissítéséhez:

Sajtóreferens, Budai Polgár kerületi újság szerkesztősege, informatikai vezető.

A kikerült tartalomért ők a felelősök. A rendszerben követhető, hogy ki, mikor, milyen frissítést végzett.

A rendszerben lévő workflow rendszert a hivatal nem használja. Minden tartalom egységhez tartozik valamilyen személy, aki a frissítéséért felelős. Szabályozott út azonban nincsen, ahogyan a felelősöktől az információ a lapra kerül.

Honlap statisztikák, visszacsatolás

Részletes statisztika készül az oldalakról, így megállapítható, hogy melyek a legnépszerűbb oldalak.

Fejlesztések, tervek

A honlappal kapcsolatos konkrét terv nincs, csak hosszabb távú elgondolások. Az irány az, hogy haladjanak az elektronikus ügyintézés felé, ahogy a törvényi, illetve a pénzügyi keretek engedik.

Tervezik a belső ügymenet elektronikus nyomon követését egy dokumentum kezelő rendszer használatával. Ez később alkalmassá teheti a hivatal ügymenetét a Weben megjeleníthető ügykövetésre.

Terveznek olyan szolgáltatás, mely lehetővé teszi, hogy az ügyfelek időpontot kapjanak a személyes ügyintézéshez.

Közmű laptérkép honlapra rakását is tervbe vették.

Problémák a fejlesztéssel kapcsolatosan

Nincsen egységes közigazgatási dokumentum szabvány. Az okmányirodákhoz kapcsolódó formanyomtatványokat, dokumentumokat sokszor nem elektronikus formában kapja meg a hivatal, így nem tudja a honlapra kitenni (vagy nagy erőforrást igényelne az elektronizálásuk.)

4.2.3. Budapest VII. kerületének honlapja

URL: www.erzsebetvaros.hu (a régi honlap itt található, az új fejlesztés alatt)

Budapest VII. kerületének portálját a többitől eltérő módon mutatjuk be. Ennek oka, hogy a portál még nem készült el a tanulmány befejezésének időpontjáig. Azonban érdemes megemlíteni azokat a kísérleti szolgáltatásokat, melyeket az új portálon lesznek.

Tervezés, kivitelezés

Eredeti cél

A portál célja egy információs oldal létrehozása, s emellett néhány új e-szolgáltatás beindításának kipróbálása (pilot-projekt indítása).

Résztevők a projektben

Az önkormányzat két vállalattal áll kapcsolatban: egyik a portál elkészítésével van megbízva, a másik az e-ügyintézéshez kapcsolódó alkalmazásokat fejleszti. Mindkét cég az önkormányzat informatikai üzemeltetési osztály vezetőjével egyeztet.

Az on-line szolgáltatásokról, e-ügyintézési pilot-projektekről

Az új önkormányzati portál projektjének keretében olyan e-ügyintézés kialakítását határozta el a hivatal, mely az *elektronikus aláírás alkalmazása nélkül* lehetővé teszi az Internet lehetőségeinek alkalmazását az ügyintézésben. Két folyamatba integrálják bele a portálon keresztüli információáramlást: lakossági gépkocsi parkoló-kártyák kiadásának folyamata és a társasházi pályázatok elbírálásának folyamata. Mindkét esetben olyan ügyről van szó, melyekre igaz, hogy

- sok embert érint,
- előreláthatólag használni fogják a szolgáltatást a portálon, mert vélhetően olyan kört érint, melynek az átlagosnál nagyobb Internet elérése van,
- nem valószínű, hogy visszaélési kísérletek fordulnak elő a fenti ügyekben, azok természetéből fakadóan.

1. Lakossági gépkocsi parkoló-kártyák kiadása

A tervek szerint on-line formanyomtatványon lehet a szükséges adatokat elküldeni a hivatalnak, melynek során a feldolgozó alkalmazás bizonyos feltételeknek való megfelelést vizsgál. Ilyen például annak vizsgálata, hogy az adatküldőnek van-e adótartozása, illetve van-e már

parkolókártyája. Miután az adatokat feldolgozták és ellenőrizték, az igénylőt értesítik, ha a kártya átvehető. *A kártya átvétele, és az illeték fizetése csak személyes úton történhet.* Az adatokat bizonyos időközönként küldik el a parkolásokat ellenőrző vállalatnak, aki ezekkel frissíti az adatbázisát.

Említést érdemel, hogy webes alkalmazás kialakítása során, ahol lehet nem szabadon kitölthető mezőt, hanem megadott listából választható elemeket szükséges használni a hibalehetőségek szűkítése céljából. Ilyen például jelen esetben az utcanevek kitöltésének módja.

2. Társasházi pályázatok elbírálása

Az önkormányzat pályázatot írt ki társasházak felújításának támogatására. Sok esetben a társasházakat vállalatok képviselik, melyek valószínűleg nagy arányban rendelkeznek internetes kapcsolattal, tehát a lehetőséggel a portálon való ügyintézés kihasználására. A *cél* az, hogy – elkerülve a kézzel történő újragépelést –, on-line formanyomtatványok beküldve a pályázatokat, egy szoftver rangsorolja azokat a megadott paraméterek alapján. Az értékelést ma is szoftver végzi, de az adatok fogadása nem automatikus módon történik, hanem az ügyintézők gépelik be (újra) az alkalmazásba.

Működtetés (üzemeltetés, frissítés)

Üzemeltetés

A rendszert az önkormányzat fogja üzemeltetni, azonban nem a polgármesteri hivatal épületében, hanem külön szerveren. Ennek oka, hogy nagy sávszélességet igényel a működése, s így kiküszöbölhető a hivatal bérelt vonalának túlterhelése.

Frissítés

A portál frissítése, karbantartása előreláthatóan komoly feladat lesz. Egy ember közelítőleg teljes munkaidejét leköti majd – ennek megfelelően kell tervezni az erőforrásokat. Továbbá lényeges, hogy a technikai üzemeltető és a tartalommal foglalkozó szerkesztő feladatai jól elváljanak – hiszen egész más munkakörökről, szaktudásról van szó –, s a frissítési és üzemeltetési munkafolyamatok ezeknek megfelelően kerüljenek kialakításra.

Szabályozni kell a rendszer indulása előtt, hogy mely tartalmak publikációjáért ki a felelős, ki kell alakítani az engedélyezési folyamatokat.

A portál tartalmának frissítéséhez olyan eszköz áll majd rendelkezésre, mellyel informatikai szaktudás nélkül lehet új tartalmakat, aktuális adatokat közzétenni.

Fejlesztések, hosszú távú tervek

A hosszú távú terv az, hogy a hivatalban a portál tartalmának frissítését úgy oldják meg, hogy minden osztály, részleg asszisztense tudja módosítani azt a tartalmat, amire jogosultsága és egyben kötelezettsége van. Ez mind technikai megvalósítás, mind munkafolyamatok szervezésének kérdése.

Tervezik ezen kívül, hogy a kerületben, illetve a polgármesteri hivatalban ingyenes Internet-terminálokat helyeznek el, amiről természetesen az önkormányzati portált is el lehet érni. Esetlegesen az ilyen terminálokról a normál internetes elérésnél szélesebb körű információkat lehet majd elérni, egy intranet hálózat alkalmazásával.

Problémák a fejlesztéssel kapcsolatosan

Az önkormányzati ügyintézés javításának alapvető motivációja nem a közvetlen anyagi haszon, hanem a szolgáltató önkormányzatok víziója iránti elkötelezettség. Értjük ez alatt, hogy az illetékekből, amik az elvégzett ügyek után befolyznak, semmilyen mértékben nem részesedik az önkormányzat, tehát a hatékonyabb „ügyfélkezelés” nincs megjutalmazva, csak közvetetten, a munkaerő jobb kihasználtsága által. Ezzel az e-ügyintézés fejlesztésének anyagi háttere is erősen függ a központi támogatásoktól (pályázatoktól), illetve az adott önkormányzat ilyen irányú elkötelezettségétől.

4.2.4. Budapest XXII. kerületének honlapja

URL: www.bp22.hu

4.2.4.1. A honlap szerkezete

A kerületről	Városháza
Polgármesteri köszöntő	Polgármesteri hivatal
Helytörténet	Önkormányzat
Nevezetességek, műemlékek	Kisebbségi önkormányzat
Díszpolgárok, hírességek	Intézmények
Adatok, statisztikák	Egészségügyi intézmények
Természetvédelem	Szociális intézmények
Pezseg a borváros	Oktatási intézmények

Civil szféra

Egyesületek
Alapítványok
Közalapítványok
Polgári körök
Segítő szervezetek

Egyházi élet

Kulturális élet

Kerületi állandó programok
Múzeumok
Galériák, kiállító termek
Művelődési Ház Kht.
Könyvtárak
Közösségi színterek
Kortárs művészetek, művészet
Campona

Közérdekű információk

Rendezvénynaplár
Meghívó
Gyógyszertárak
Orvosi ügyelet
Közművállalatok
APEH iroda
Közlekedés, menetrend
Fejlesztések, beruházások
Uszoda
Tábor

Linkek

Kerületi honlapok
Piaclér
Testvérvárosok
Állami intézmények
Közérdekű linkek
Szomszédos önkormányzatok

Aktuális

Pályázatok
Felhívás
Meghívó
Önkormányzati választások 2002
Intézményi díjak
tömb beruházása
Iskolába hívogató
Rózsakertiek a környezetért
Campona fejlesztés
Telekuckó
Budafoki Pezsgő- és Borfesztivál
Egyéni egészségügyi vállalkozó
Közlemény
Villamospótló autóbuszok
Árvízvédelem
Városházi Híradó (újság)
Hirdetési tarifák
2002. II. félévi beosztás

A honlapon a navigációt segítő és egyéb állandó elemek a következők:

- Főmenük és megjelenő módon az almenük listája a lap bal oldalán
- Térkép
- Fórum
- Postaláda (e-mail címek a hivatalban)
- Nyomtatványok
- Keresés a rendeletárban
- Ugrás a lap tetejére

4.2.4.2. A honlap funkcionalitásai, egyéb tartalmai

- Fórum

- Térkép
- Nyomtatvány letöltés (30 db.)
- Rendelet keresés kulcsszó alapján
- Kerületi interaktív hirdetőtábla (e-mailen, faxon lehet tartalmat küldeni)

4.2.4.3. Információk a honlappal kapcsolatban

Tervezés, kivitelezés (tartalom, szerkezet, kapcsolódások más rendszerekhez)

Eredeti cél

Az e-ügyintézés kialakítása, illetve annak alapjainak megteremtése volt a cél. Ehhez nem jelent meg a megfelelő anyagi alap. A környezetet úgy alakították ki, hogy később bővíthető legyen a fejlettebb megoldások bevezetésére.

Követelmények

Dinamikus legyen a tartalom és a design. Ne legyenek fölösleges díszítő elem a lapokon, melyek lassítják a letöltést. Könnyen elérhető legyen, gyors elérhetőséggel. A tartalom legyen széleskörű információt tartalmazó.

Résztevők a projektben

A megvalósításban egy vállalattal működtek együtt, a tartalmat és a szerkezetet az önkormányzat tervezte, a technikai megvalósítás volt a vállalat feladata.

Korlátozások, problémák

Az elektronikus aláírás bevezetéséig az adók on-line ügyintézését nem tervezik, kizárták a lehetséges szolgáltatások köréből. Ezen kívül hosszú távon a szükséges, hogy az alkalmazottak informatikai képzése összhangban legyen az IT fejlesztésekkel.

Kapcsolódási lehetőségek a rendszerben

Jelenleg nem kapcsolódnak más rendszerekhez, konkrét terv nincs kapcsolat kialakítására.

Működtetés (üzemeltetés, frissítés, mérés)

Üzemeltetés

A megvalósító cég üzemelteti a rendszert.

Frissítés, a szervezeten belüli feladatok, felelősségek

A frissítésnek két módja lehetséges: vagy a hivatalból jelszó segítségével frissítenek, vagy e-mailen küldik el a változtatásokat az üzemeltető cégnek, akik átvezetik a módosításokat. Az első módon a meghívók, rendeletek, rendezvények, fórum pontokat lehet módosítani.

A szervezetben nincs kidolgozott folyamat a portál frissítésére. A változásokat az illetékesek a sajtóreferensnek jelzik, aki gondoskodik a frissítésről. Az egyes területek irodavezetői kötelesek ellenőrizni, hogy a felkerült tartalom helyes-e.

Honlap statisztikák, visszacsatolás

Jelenleg nem üzemel statisztikai szolgáltatása a rendszerben.

Fejlesztések, tervek

Problémák a fejlesztéssel kapcsolatosan

Forráshiány. Csak pályázati pénzből tudják finanszírozni a fejlesztéseket.

4.2.5. Miskolc megyei jogú város honlapja

URL: www.miskolc.hu

4.2.5.1. A honlap szerkezete

Miskolc	Szakközépiskolák, szakmunkásképző intézetek Miskolci Egyetem
Köszöntő	Egészségügy
Miskolc története	Vallás
A város bemutatása	Miskolc közhivatalai
Neves Miskolciak	Civil szervezetek
Kitüntetettek	Statisztikák
2002 2001 2000 1999 1998 1997 1996 1995 1994 1993	Földrajzi és népesség statisztikák
Díszpolgárok	Oktatási statisztikák
Testvérvárosok	Egészségügy és szociális ellátás statisztikái
Oktatás	Közművelődési statisztikák
Bölcsődék	Önkormányzat
Óvodák	Köszöntő
Általános iskolák	
Gimnáziumok	

Tisztségviselők	Környezetvédelmi állapotjelentés
Tisztségviselők fogadóórái	Bevezetés
Polgármesteri Hivatal	A környezeti elemek állapota
Képviselőtestület	A települési és az épített környezet állapota
Önkormányzati Bizottságok	A természet állapota (Élővilág, Táj)
Közgyűlés	Önállóan kezelt hatótényezők
Választókerületi utcajegyzék	Természetvédelem
Rendeletek	Védett természeti értékek
Kisebbségi önkormányzatok	Bükki Nemzeti Park
Intézmények	Turizmus
Bölcsődék	Szálláshelyek
Óvodák	Éttermek
Általános iskolák	Látnivalók
Gimnáziumok	Bükk hegység
Szakközépiskolák,	Térkép
szakmunkásképző intézetek	Információs pontok
Miskolci Egyetem	Programajánlatok
Kollégiumok	Séták a városban
Kulturális intézmények	Gyalogos túra ajánlatok
Kórházak	Kerékpáros túra ajánlatok
Szociális intézmények	Utazási irodák
Városüzemeltetés	Autóköölcsönzők
Városfejlesztési program	Szabadidő
Költségvetés	Rendezvények
Településszerkezeti terv	Kultúra
Nyomtatványok	Sport
A polgármester közszereplései	Szórakozás
Pályázatok	Képeslapok
Gazdaság	Vendégekönyv
Cégkatalógus	Miskolci friss
Ipar	Hangversenyek
Helyi iparüzési adó	Kiállítások
Támogatott fejlesztések	Színházak
Statisztikák	Művelődési házak, intézmények
Környezetvédelem	Természetjárás
Környezetvédelmi program	Tourinform hírek
Bevezető	Vadspark
A környezet állapotának bemutatása	Könyvtárak
Az elérni kívánt környezetvédelmi	Miskolci Nyár 2002
célok - célállapotok	Nyári Színházi Fesztivál 2002
A program megvalósításának eszközei	Collegium Musicum sorozat
A megvalósítás kulcsterületei	

III. Középkori Várnapok	Istentiszteletek rendje
Diósgyőrben	Civil szervezetek
II. Diósgyőri Történelmi Íjászverseny	Közlekedési menetrend
	Bankok
XI. Diósgyőri Várszínházi Esték	Bankautomaták
"VOX ARTIS" Zenei Fesztivál	Biztosítók
Miskolcra másol	Bevásárlóközpontok
Hasznos linkek	Médiumok
Közérdekű	Autó kölcsönzők
Önkormányzati ügyfélszolgálat	Benzinkutak
Ügyelet	Munkalehetőségek

A honlapon a navigációt segítő és egyéb állandó elemek a következők:

- Menü baloldalon
- Város logó
- „Miskolc Megyei Jogú Város – a nyitott kapuk városa, az észak-magyarországi fejlesztési régió központja” felirat
- Angol és német változat
- Hirdetések

4.2.5.2. A honlap funkcionalitásai, egyéb tartalmi

- Miskolc közhivatalai – legördülő és kezdőbetű szerint kereshető lista az intézmények adataival (név, cím, ügyfélfogadás, telefon, e-mail, ha van).
- Civil szervezetek – keresés civil szervezetekre az adatbázisban szervezet neve, szervezeti forma, vezető neve, ismertető szavai, cím, telefon, fax, e-mail cím vagy honlap szerint.
- Keresés az utcanevekben – melyik utca mely választókörzethez tartozik
- Keresés a rendezvények között
- Link: keresés a szálláshelyek, vendéglátó ipari egységek között az adatbázisban
- Link: keresés Borsod-Abaúj-Zemplén Megye cégkatalógusában cégnév, település és termék, szolgáltatás szerint.
- Letölthető városfejlesztési program, településszerkezeti terv és költségvetési rendelet, környezetvédelmi program
- Letölthető nyomtatványok (itt link a Kormányzati Portál ügyleírások részéhez)
- Letölthető pályázatok
- Navigálható (kinagyított) térkép (tömegközlekedési eszközök jelölésével)
- Elektronikus képeslapküldő szolgáltatás

- Angol és német verzió

4.2.5.3. Információk a honlappal kapcsolatban

Tervezés, kivitelezés (tartalom, szerkezet, kapcsolódások más rendszerekhez)

Eredeti cél

A portál fő célja jelenleg az információk elérhetővé tétele, valamint egy megfelelő imázs kialakítása a városról.

Résztevők a projektben

A polgármesteri hivatal és a megvalósító vállalat közösen dolgoztak a projektben: a hivatal teljes mértékben meghatározta a tartalmat és a szerkezetet, a vállalat pedig a designt.

Korlátozások, problémák

Az önkormányzat a portált több nyelven is szeretné megjeleníteni, azonban anyagi forrásai nem tették lehetővé eddig, hogy teljesen lefordíttassa a kívánt nyelvekre.

A letölthető nyomtatványokkal kapcsolatos nehézség, hogy sok nyomtatványt a hivatal nem elektronikus úton kap meg, így azok átalakítására lenne szükséges ahhoz, hogy a portálról letölthetőek legyenek. Ez plusz erőforrásokat igényel, így sok nyomtatvány nem kerül fel a portálra.

További felmerülő probléma, hogy a hivatalban nincs meg a megfelelő mennyiségű munkaerő az üzemeltetésre, a karbantartásra.

A megjelent on-line szolgáltatásokról

A portálon *le lehet tölteni* néhány nyomtatvány, és a pályázatok anyagait RTF formátumban.

Ezen kívül rendkívül jó lehetőséget kap a felhasználó, hogy a civil szervezetek, rendezvények, vendéglátó-ipari egységek, vállalatok között az adatbázisokban keressen, valamint letölthető városfejlesztési program, településszerkezeti terv és költségvetési rendelet, környezetvédelmi program. Ez a város ügyei iránt érdeklődő szervezetek, állampolgárok dolgát könnyíti meg, amikor a demokrácia intézményében szeretnének beleszólni a helyi döntéshozás folyamatába.

Kapcsolódási lehetőségek a rendszerben

A rendszer jelenleg nem kapcsolódik semmilyen más rendszerhez, s jelenleg konkrét terv sincsen a kapcsolódásra.

A helyi vállalatok kereshető adatbázisa olyan szolgáltatás a portálon, melynek adatait nem saját erőforrásból állították össze, hanem már meglévő adatbázist használnak.

A portál kapcsolódik a Kormányzati Portálhoz, azonban ez nem adatkapcsolat, csupán a Kormányzati Portál egy részére, az ügyleírásokra mutat egy link.

Működtetés (üzemeltetés, frissítés, mérés)

Üzemeltetés

A megvalósítást végző vállalkozó szolgáltatója a szerverén a tárhelyet, így az ő infrastruktúrája biztosítja a megfelelő sávszélességet is. A portál technikai karbantartását ő végzi, tartalmi frissítését pedig az alább leírtak szerint látja el.

Frissítés

A tartalom frissítése a következő folyamatból áll: a polgármesteri hivatal minden osztályán van egy munkatárs, aki ki van jelölve az osztályra tartozó tartalom frissítésére, az új adatok közlésére. Ezeket a várospolitikai és informatikai osztályvezetőnek kell küldenie. Ő, illetve az osztálya – ha az új tartalom megfelel bizonyos feltételeknek – továbbítják az üzemeltető cég felé, aki a portalt frissíti az adott tartalommal. Ez biztosítja, hogy a portál minden tartalmi része tartozik valamilyen osztályhoz, azonban a rendszer nem biztosítja a folyamatos, zavartalan frissülést: a napi munka sokszor háttérbe szorítja az új információk keringését a szereplők között, valamint a hivatal ki van szolgáltatva a vállalatnak a frissítést illetően, hiszen nincs külön felhasználói felület a frissítéshez, hanem csak a vállalat képest az elküldött adatok alapján ezt elvégezni.

Fejlesztések, tervek

A portál fejlesztésére nincs külön költségvetési keret elkülönítve. Olyan fejlesztések lehetségesek a jövőben, amelyek nem pilot-projektek, hanem már bevált megoldások alkalmazását tennék lehetővé, esetleg valamilyen támogatási rendszerrel egybekötve.

4.2.6. Győr megyei jogú város honlapja

URL: www.gyor-ph.hu és www.gyor.hu

Győr megyei jogú város internetes megjelenése *három* lényeges részből tevődik össze:

- A www.gyor.hu címen megtalálható, nem a polgármesteri hivatal által üzemeltetett oldal
- A www.gyor-ph.hu címen lévő, a polgármesteri hivatal által üzemeltetett oldal
- A www.gyor-ph.hu portálon keresztül elérhető *VITECC rendszer*, mely az EU-INTERREG II & PHARE CBC támogatásával készült. Célja az, hogy a projektben résztvevő négy ország, Ausztria, Csehország, Szlovákia és Magyarország határtérségbeli négy városának (Bécs, Brünn, Pozsony és Győr), illetve térségeiknek együttműködését segítse az Interneten keresztül. Ez az együttműködés elsősorban a tervezés, a kommunális technológiák, a gazdaság, a turizmus és a közlekedés területein nyújtott információszolgáltatásra terjed ki. A projekt másodlagos, de helyi szinten nagymérvű célja, a helyi lakosság irányába történő információszolgáltatás.

A legelső honlap, mint említettük, nem az önkormányzat tulajdonában van. Ez igazából nem tekinthető a várost képviselő hivatalos, jó megjelenést adó honlapnak, mivel tartalma nem elégíti ki a minimális követelményeket. Sem mennyisége, sem naprakészsége nem sugallja azt, hogy valaki gondozza. Pozitívuma, hogy tartalmaz linket a hivatalos honlapra.

A második honlap Győr Megyei Jogú Város Önkormányzatának hivatalos honlapja. Ez naprakész, megfelel a városi lap követelményeinek.

Mindazonáltal érdemes figyelni arra a tényre, hogy Győr város honlapja tehát nem közvetlenül a www.gyor.hu cím beírásával érhető el, hanem a www.gyor-ph.hu címmel, vagy az előbbi lapról az „önkormányzat” menüpontra klikkeléssel. Ez nem teljesen elegáns megoldás, tekintettel arra, hogy a gyanútlan látogató az előbbi cím beírásával egy elavult, nem hivatalos, nem friss tartalmú honlapra téved.

A továbbiakban a fő hangsúlyt a hivatalos honlap elemzésére helyezzük, mely tartalmazza a korábban említett harmadik (VITECC) rendszert is.

4.2.6.1. A honlapok szerkezete

A www.gyor.hu szerkezete

Turizmus

Szálláshelyek, vendéglátás → Ötvenéyi kastély szálló

Önkormányzat → www.gyor-ph.hu

Cégek (10 db cég lógója, linkje)

Közigazgatás

Győr-Moson-Sopron Megyei Önkormányzat
Győr Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal (www.gyor-ph.hu)
Győr-Moson-Sopron Megyei Rendőrfőkapitányság (fejlesztés alatt)

Kultúra

Kulturális információk (link: <http://www.kultinf.gyor.hu>)
Győri balett
Gabalyda bábszínház
Győri életrajzi lexikon

Oktatás

Középiskolák
Felsőfokú intézmények
Egyéb oktatási intézmények

Politika (üres)

Szervezetek (4)

E-mail küldés

Regisztrációs politika

A www.gyor-ph.hu szerkezete

Kezdőlap

Főmenü

Köszöntő
Sitemap
Linkek, kapcsolódó oldalak (*pl.* Győr város honlapja – www.gyor.hu)
Önkormányzat, hivatal
Képviselők (képviselői testület, rész- és kisebbségi önkormányzatok)
Bizottságok
Meghívók, előterjesztések
Dokumentumtár, joganyagok
Szervezeti diagram
Építési szabályzat
Rendezési terv
Kitüntető címek
Házi telefonkönyv

Idegenforgalom

Győr – a találkozások városa
Barangolások a városban
Győr város programjai
Turisztikai kiadványaink
Múzeumok, állandó kiállítások
Szabadidő, tömegsport
Idegenforgalmi címjegyzék

Utazási irodák
Szálláshelyek
Kultúra
Intézmények
Oktatási intézmények
Kulturális intézmények
Egészségügyi intézmények
Sport intézmények
Egyéb intézmények
Legfrissebb
Közérdekű közlemények
Fogadóórák
Pályázatok
Gyakran ismétlődő kérdések (GYIK)
Vagyonhasznosítási hirdetések
Álláshirdetések
Győri hírlevél
Párbeszéd (fórum)
Az én Győröm - interaktív várostervezési műhely (fórum, letölthető dokumentumok)
Testvérvárosaink

A VITECC lapjának szerkezete (elérés a www.gyor-ph.hu-n keresztül)

A VITECC projektről
Témakörök, keresés
Dokumentumok listája
Kulcsszavas keresés
Felhasználói típusok
VITECC partnervárosok
Vendégkönyv
Kezelői útmutató
Rendszerleírás
Távodminisztrátori útmutató
Oldaltérkép

A honlapon a navigációt segítő és egyéb állandó elemek a következők:

A hivatalos honlapon (www.gyor.hu):

- A város címere
- Az aktuális oldal címe, a főoldalon: „Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata”

- Szimbólumokkal jelölt navigációs elemek minden oldalon, kivéve a főoldalon:
 - Keresés
 - Előző oldal
 - Témakör tartalomjegyzék
 - Ugrás az oldalszámra
 - Cikk első oldala
 - Cikk utolsó oldala
 - Cikk előző oldala
 - Cikk következő oldala
 - Site map
 - Egyéb linkek oldala
 - E-mail
 - Súlyó
- Főoldalon:
 - megjelenő szövegben: dátum, hét aktuális napja, aktuális névnap, eddigi látogatók száma, legújabb frissítések (dátummal)
 - Link egy pályázati kiírásra – angolul, magyarul

A VITECC honlapon:

- VITECC logó
- Menürendszer
- E-mail a rendszergazdának
- Dokumentumok, funkciók címét, egyéb információk
- Archív dokumentumok

A navigáció rövid leírása a rendszert ismertető dokumentum alapján:

„A menü egyszerre mindig csak egy menüszint tartalmát jeleníti meg a képernyőn. Egy menüszint menüelemeket tartalmaz, amik újabb menüszintet takarhatnak, indíthatnak funkciókat, illetve megjeleníthetnek témakörökhöz tartozó dokumentumokat. [...] Minden menüelem előtt egy jel mutatja, hogy az adott menüelemre kattintva milyen eredmény kapunk:

">>": újabb menüszint megnyitása

":>": újabb menüszint és dokumentum megnyitása

"::": dokumentum megnyitása

" "": tartalom nélküli menüpont

A menüszerkezetben való navigációt az alsóbb menüsintet megnyitó menüelemek, és a menüben felfelé navigáló hivatkozások biztosítják.”

4.2.6.2. A honlap funkcionalitásai, egyéb tartalmai

- Keresés
 - Győri Krónikában (Győri Hírlevél Internetes kiadása)
 - Dokumentumtárban
 - Polgármesteri hivatal telefonkönyvében
- Fórum
 - Általános témák
 - „Az én Győröm” - interaktív várostervezési műhely (fórum, letölthető dokumentumok)
- VITECC

4.2.6.3. Információk a honlappal kapcsolatban

Tervezés, kivitelezés (tartalom, szerkezet, kapcsolódások más rendszerekhez)

Eredeti cél

A portál készítésének célja az információk megosztása az Interneten, tehát a tájékoztatás. A VITECC projekt során elkészült adatbázis célját fentebb már említettük.

Követelmények

Két fő követelmény volt a tender kiírásakor, illetve a rendszer kialakítása során, melyet az önkormányzat meghatározott. Egyik, hogy olyan grafikai megjelenése legyen a honlapnak, mely a méltó a városhoz. Másik, hogy ne legyen gyártófüggő a technológia, amit használnak.

Résztevők a projektben

Az oldalak design-ját vállalkozó készítette, a dinamikus tartalmakat a polgármesteri hivatalban dolgozó személyek tartják karban.

Korlátozások, problémák

A projekt során az adatszolgáltató irodák és a megvalósítást végző vállalat közötti nem megfelelő információáramlás, és a tapasztalatlanság okozott problémákat.

A megjelent szolgáltatásokról

Nem on-line szolgáltatás, de érdemes megemlíteni a *domain nevek regisztrálását* a *gyor.hu* domain alatt. Erről pontos információt ez az idézet nyújthat az oldalról: „A **gyor.hu** domain adminisztrációjával kapcsolatos teendőket a .hu domain Hostmasterének megbízása alapján Bozóky Gábor és Tinka Tamás, üzemeltetését a győri székhelyű Bázis H&S Kft. [...] végzi. A nemzeti domain adminisztrátor a megyei adminisztrátoroknak meglehetősen nagy szabadságot enged a helyi regisztrációs politika kialakításában. Mivel azonban ezt a tevékenységet a magyar Internet közösség hasznára és egyetértésével kívánjuk folytatni, továbbá az Internet felhasználói táborának robbanásszerű növekedése stabil és hosszú távon is működőképes szabályozást igényel, az alábbiakban rögzítjük a regisztráció alapelveit, figyelembe véve a hazai Internet közösség véleményét. [...] A **gyor.hu** alatt domain nevet (számítógép, vagy aldomain nevet) csak olyan magán-, vagy jogi személy regisztrálthat, akinek állandó lakhelye, székhelye a megyében van...”

A *fórumon* többféle témáról esik szó a felhasználók és az önkormányzat munkatársai között. Egy kiemelt téma a városrendezésről szóló fórum („Az én Győröm” - interaktív várostervezési műhely), mely egyben a legtöbb hozzászólást vonzotta eddig. Ezen a témán belül is több tárgy van megadva, mint például a közlekedés, az ízlésről, egyetem...

Az oldalon kiterjedt funkció a *keresés*. Keresni lehet mind a Győri Krónikában (Győri Hírlevél Internetes kiadása), mind a Dokumentumtárban, mind pedig a Polgármesteri hivatal telefonkönyvében. A dokumentumtárban szavakra lehet keresni aszerint, hogy a cél az rendelet, határozat, vagy jegyzőkönyv, valamint évszám szerint. A hivatali telefonkönyvben a név, atelefon és szervezeti elhelyezkedés szerint lehet megtalálni a kívánt munkatársakat.

VITECC: adatszolgáltatás, melyen rendkívül nagy mennyiségű információ jelenik meg a térségről. A VITECC Internetes alkalmazás a VITECC projekt keretében összegyűjtött információkat, illetve az ezek kereséséhez, eléréséhez és adminisztrálásához szükséges funkciókat tartalmazza. Az alkalmazás tartalmaz továbbá egy jogosultsági rendszert is, mely az adminisztráló funkciókhoz való hozzáférést korlátozza az arra jogosultak számára.

Kapcsolódási lehetőségek a rendszerben

A rendszer alapjában véve nem XML kompatibilis, de némi fejlesztéssel képessé tehető XML-ben érkező adatok fogadására.

Jelenleg az önkormányzati portálon található adattartalmak között van olyan, mely más honlapon is szerepel, tehát megosztott tartalomról van szó: a kulturális információk adatbázisban vannak elhelyezve, melyet nem csak az önkormányzati honlap használ fel, hanem egyéb, ugyanazon a szerveren üzemelő honlapok is (pl. www.kultinf.gyor.hu).

Működtetés (üzemeltetés, frissítés, mérés)

Üzemeltetés

Az üzemeltetés jelenleg a hivatalon belül történik: belső emberek, saját szerveren üzemeltetik. Tervezik, hogy a rendszert (a gyor-ph.hu-t) bérelt szerver helyre költöztetik. Ez a nagyobb sávszélesség miatt is előnyös, mivel a jelenlegi ADSL vonal kifelé nem elégséges sávszélességet biztosít.

Frissítés, a szervezeten belüli feladatok, felelőségek

A honlap tartalmi elemeit mind külső, mind a hivatal munkatársai karbantartják. A hivatalban nincsenek meghatározott felelősök, folyamatok a frissítési folyamatra. Szokásjog alakult ki, mely a működést biztosítja.

Honlap statisztikák, visszacsatolás

Van lehetőség látogatottsági statisztikák vizsgálatára, de jelenleg nem alkalmazzák ezeket, nem volt rá igény.

Fejlesztések, tervek

Rövidtávú terv, hogy a portált kiegészítik egy *térinformatikai rendszerrel*. Ennek két funkciója lesz: egyik a rendezési terv megjelenítése a lakosság számára, másik, egy közműterkép kialakítása. Ez utóbbi nem feltétlenül kerül a nyilvánosság elé, azonban ugyanazon az alkalmazáson alakítják ki.

Hosszútávon tervezik, hogy formanyomtatványok letöltést, webes ügy-nyomkövetést tesznek lehetővé,

Problémák a fejlesztéssel kapcsolatosan

Nincsenek országos szinten egységes adatbázisok, kapcsolódási felület leírások, gyártó független kvázi szabványok. Ezek kidolgozása, koordinálása szükséges az önkormányzatok segítéséhez.

4.2.7. Szentendre város honlapja

URL: www.szentendre.hu

4.2.7.1. A honlap szerkezete

Szentendre régen és ma

- Programajánló

- Képnézegető

- Galériák, múzeumok

- Utcanévjegyzék

- Vendégváró kalauz

Szentendre és környéke

- Környékbeli települések honlapjai

- Szentendre idézetekben

- Szentendrei képek

- A környék természeti leírása

Hírek, aktualitások (üres)

Intézmények

- Közérdekű információk

 - Megközelíthetőség, múzeumok, képtárak, utazási irodák, éttermek, istentiszteletek, iskolák, óvodák, autóparkolók, konferencia-, előadáshelyek, autóparkolók, mentők, szentendrei nyári egyetem, szálláshelyek, tűzoltóság, közlekedés, étkezőhelyek, sport, szolgáltatások, rendőrség, orvosi ügyelet, rendelők, gyógyszertárak, polgárőrség

Önkormányzat

- Önkormányzat nyitó oldal

 - Önkormányzati választás 2002

 - Civil szervezetek

 - Testületi munkaterv

 - A Polgármesteri Hivatal szervezeti felépítése

 - Telefonkönyv

 - Testvérvárosok

 - Ügyfélfogadás

 - Dokumentáció a településszerkezeti és a településrendezési tervről

 - Lakossági bejelentések (e-mail küldése)

 - Keresés (a joganyagok között)

Önkormányzat

- Elérhetőségek

Képviselők
Bizottságok
Munkaterv
Kisebbségi önkormányzatok
Választási körzetek

Hivatal

Polgármester (nem aktív)
Alpolgármester (nem aktív)
Jegyző (nem aktív)
Aljegyző (nem aktív)
Irodák (*Közoktatási és Közművelődési Iroda, Műszaki Iroda, Közgazdasági Iroda, Főépítész, Önkormányzati és Szervezési Iroda, Közigazgatási Iroda, Népjóléti és Gyámügyi Iroda, Gyámhivatal*)

Jogtár

Rendeletek – éves bontásban, sorban
Határozatok – éves bontásban, sorban
Jegyzőkönyvek – sorban
 Testületi ülés
 Bizottságok ülései
 Kisebbségi ülés

Hírek (üres)

Hirdetések - felhívás házas ingatlan, valamint üdülőtelkek értékesítésére

Nyomtatványok (5 db)

Turizmus

A honlapon a navigációt segítő és egyéb állandó elemek a következők:

A honlapot két részre lehet bontani design szempontjából. Egyik a kezdetben látható rész, a fő honlap, másik az önkormányzat linkre kattintva megkapott rész, az önkormányzat szervezetével, dokumentumaival foglalkozó rész. Így az állandó elemek is különböznek.

A főlap elemei: (www.szentendre.hu)

- A város címere, felirat: „Szentendre” és „Szentendre város honlapja”
- Főlapon: kereső, gyorselérés (legördülő menüből választható), link német, angol és francia nyelv változatra, képek az árvízről, szentendrei nyár, hirdető partnereink, alul: banner.

Az önkormányzati rész állandó elemei: (www.szentendre.hu/onkorm/)

- A város címere, felirat: „Szentendre Város Önkormányzata”
- Menü, almenü, ha van
- Levélküldés (e-mail)

- Vendégekönyv (nem működik a próba pillanatában)
- Főoldal – ez az önkormányzati rész főoldalára mutat. A www.szentendre.hu főoldalra nincs link innen.

4.2.7.2. A honlap funkcionalitásai, egyéb tartalmai

- Keresés
- Nyomtatványok letöltése
- Kereshető joganyagok, évek szerinti bontás

4.2.7.3. Információk a honlappal kapcsolatban

Tervezés, kivitelezés (tartalom, szerkezet, kapcsolódások más rendszerekhez)

Eredeti cél

Kezdetben az idegenforgalom élénkítése, a város reklámozása volt a fő cél. A közszolgáltatás nem volt hangsúlyos, azonban mostanra azzá vált. Így olyan tartalmak jelennek meg a honlapon többek között, amik nyilvánosságot biztosítanak a tevékenységről. Ilyenek a rendeletek, határozatok, jegyzőkönyvek, településrendezési terv és egyéb közhasznú információk.

Követelmények

A választási kampánynak semmiképpen nem akarnak helyet adni, nehogy valamilyen vita alapját adhassa.

Résztevők a projektben

Helyi vállalkozó készítette a honlapot az önkormányzattal együttműködve.

A megjelent on-line szolgáltatásokról

A keresés a honlapon működőképes, de nem „finomítható”, nincsen elérhető használati utasítás, mely segítene az összetett keresés végrehajtásában.

A jogtárban közzététele, eltekintve attól, hogy jelenleg még nincsen egységes, részletesen kereshető formátumban, rendkívül jól áttekinthető, a joganyagok időben folyamatosan vannak elhelyezve, hiánytalanul megtalálhatjuk őket.

A nyomtatványok letöltése probléma nélkül megoldható RTF (Rich Text File) formátumban, tehát a szövegszerkesztők széles skálája képes megnyitni.

Kapcsolódási lehetőségek a rendszerben

Jelenleg nem kapcsolódnak más rendszerkehez, eddig nem merült fel olyan igény, amely ilyen kezdeményezést szült volna.

Működtetés (üzemeltetés, frissítés, mérés)

Üzemeltetés

Külső vállalkozó üzemelteti. Nem tervezik, hogy változtatnak a konstrukción.

Frissítés, a szervezeten belüli feladatok, felelőségek

Az önkormányzattal kapcsolatos tartalmak frissítését a polgármesteri hivatal végzi. A hivatalban ISO 9001 minőségügyi rendszer működik, és az eljárási utasításokban van szabályozva az, hogy ki, mit ad át az informatikai osztály részére, amely jóváhagyás után kikerülhet a honlapra.

Honlap statisztikák, visszacsatolás

A lap látogatottságáról készülnek statisztikák, amit az eddigi működés során nem vettek figyelembe, de a most a fejlesztési tervek kialakításánál figyelembe fogják venni.

Fejlesztések, tervek

Terveznek olyan *on-line űrlapot*, melynek kitöltéséhez nem szükséges az autentikáció, és nem személyhez kötődő bejelentéseket lehet rajta tenni.

Ezen kívül tervezik, hogy az önkormányzat *joganyagát olyan egységes szerkezetbe* rakják, mely lehetővé teszi a hatékonyabb keresést.

Olyan Webes alapú térképkezelő rendszer kialakítását tervezik, melyen az építéssel kapcsolatos övezeti előírások megtalálhatóak, kereshetőek lesznek.

Szeretnének megvalósítani egy Group Wise alapú dokumentumkezelést, melyet a honlap egyes elemeinek frissítésekor is lehet használni.

Nem szorosan a honlaphoz kapcsolódó fejlesztés, de megemlítendő, hogy tervezik belső, *Webes felületű levelező rendszer* kialakítását, amely a belső munkát hivatott segíteni azáltal, hogy a dokumentumokat elektronikus formában lehessen elküldeni az érintetteknek.

Problémák a fejlesztéssel kapcsolatosan

Addig nem terveznek e-ügyintézésrel kapcsolatos szolgáltatásokat, amíg az elektronikus aláírást támogató rendeleteket meg nem hozzák.

Általában nincs anyagi forrás a közigazgatási rendszerek fejlesztésére, a régi rendszereket nehéz kapcsolni más rendszerekhez.

4.2.8. Százhalombatta város honlapja

URL: www.battanet.hu

4.2.8.1. A honlap szerkezete

Főoldal	Polgármesteri Hivatal
Köszöntő	Rendeletek
Tartalom	Ügyfélfogadás
Legfrissebb hírek	Ügyintézés - Mit? Hogyan?
Tájékoztatók	Úrlapok letöltése
Pályázatok	Programajánló
Városi program és rendezvényterv	Kiállítások
Légszennyezettségi adatok	Mozi
Szavazás, eredménye	Rendezvények
E-mail a webmesternek	Sportrendezvények
Hírek	Sport
Helyi hírek, hírarchívum	Egyesületek
Önkormányzati hírek, hírarchívum	Sportlétesítmények
Egészségügy	Sportrendezvények
Allatorvosi ügyelet	További oldalak
Gyógyszertári ügyelet	Battachat
Rendelőintézet	Battai címertan
Menetrend	Battai galéria
Helyközi buszközlekedés	Battai linktár
Helyközi buszközlekedés	BMK
Vonatközlekedés	Civil szervezetek
Önkormányzat	Egyházak
Bizottságok	Éttermek
Határozatok	Fontos cimek
Intézmények	Ipari park
Képviselőtestület	Légszennyezettségi adatok
Minőségügy	Ügyfélfogadási körkép
Pályázatok	SZÁKOM KFT
Pártok	Szálláshelyek

Testvérvárosaink
Városunkról
Városterkép

Felhívás!
SZTK rendelési idő változások

A honlapon a navigációt segítő és egyéb állandó elemek a következők:

- Visszatérés a főoldalra
- A lap tetejére
- A város címere
- Az aktuális oldal címe
- Baloldalon: választható almenüpontok

4.2.8.2. A honlap funkcionalitásai, egyéb tartalmi

- Dátum, nap, névnap kijelzése a főoldalon
- Chat – regisztrációval
- Keresés a honlapon vagy az Interneten
- Szavazás

4.2.8.3. Információk a honlappal kapcsolatban

Tervezés, kivitelezés (tartalom, szerkezet, kapcsolódások más rendszerekhez)

Eredeti cél

Közérdekű szolgáltató portál kialakítása, mely a lakossággal való kölcsönös párbeszédet, az Interneten való tájékoztatást (a városról időszerű, valós ismeretek), űrlap és pályázat letöltést, lehetővé tesz. Legyen közérdekű, informatív és szolgáltató.

A fentiekben keresztül Százhalombatta jó megítélése, image-ének javítása.

Követelmények, alapelvek

Alapkövetelmény volt, hogy a portál legyen *gyors*. Ne lassítsa felesleges díszítés, de legyen esztétikus megjelenésű. A pontos, *megbízható információk* közzététele szintén elengedhetetlennek bizonyul. Követelmény, hogy legyen *politikamentes*, pártállástól független. A gyakori *frissülés* szintén fontos kritérium volt már a tervezés fázisában.

A portál működését, tartalmát össze kell hangolni a helyi televízió társaság honlapjának tartalmával, hogy ne legyen átfedés a kettő között. Ez az üzemeltető azonossága miatt könnyen megoldható feladat.

Részvevők a projektben

Pályázatot írtak ki a portál elkészítésére, a nyertes pályázó készítette el a lapot, belátása szerint ajánlásokat az önkormányzat részéről – melyet a sajtó és PR munkatársak készítettek –, de maga alakította ki a portált.

Korlátozások, problémák

Vendégkönyv vagy fórum készítése merült fel, de végül nem alkalmazták moderálási problémáktól való félelem, illetve a moderálás munkaigényessége miatt.

A megjelent on-line szolgáltatásokról

Űrlap letöltés: a honlapon lehetőség van különböző űrlapok RTF formátumban való letöltésére. Ezt – mivel nem képformátumban van – számítógéppel ki lehet tölteni, majd eljuttatni a hivatalba postai úton. A tapasztalat azt mutatta, hogy a legnagyobb érdeklődés az adótörvényekkel, az adóűrlapokkal és a pályázatokkal kapcsolatban mutatkozott. A szociális segélyek űrlapjai első megközelítésben feleslegesen letölthetőek, hiszen az érintett réteg nem használja ezt a csatornát, de a tapasztalat mást mutatott: a szociális ügyekkel foglalkozó szervezetek használják ezt a lehetőséget, ami a polgármesteri hivatal munkáját is megkönnyítette, mivel a szóban forgó nyomtatványokat nem mindenki a hivatalból, hanem az említett szervezetek irodáiból szerezi be.

Itt kell megjegyezni, hogy a hivatalba érkező elektronikus levelek a belső szabályozásnak köszönhetően a postai úton érkezett dokumentumokkal megegyezően kerülnek iktatásra, illetve kerül sor az intézkedésekre, amennyiben kezdetben az ügy nem igényel személyes megjelenést is.

A *chattel* kapcsolatos tapasztalat, hogy a beindítás után hamar népszerű lett, moderálási problémák nem akadtak.

A *szavazás* során egy-egy feltett kérdésre adott válaszokat összesítik, majd az eredményt a lapon közzéteszik. A kérdések változásának gyakorisága változó.

Kapcsolódási lehetőségek a rendszerben

A portál statikus html lapokból áll, melyet az üzemeltető frissít manuálisan. Automatikus tartalom átvétel nem lehetséges emiatt.

Működtetés (üzemeltetés, frissítés, mérés)

Üzemeltetés

A portál üzemeltetése a megvalósító vállalat feladata. Üzemben köteles tartani a portált, valamint az akár naponta érkező frissítési igényeket végre kell hajtania. A portál az önkormányzatnál lévő szerveren üzemel, a külső vállalat munkatársai távoli eléréssel módosíthatják a tartalmat.

Meg kell említeni az üzemeltetéssel kapcsolatosan a feltörésekből, behatolásokból adódó nehézséget. Sokan próbálnak és próbáltak behatolni a rendszerbe, nem mindig sikertelenül. Nagy kárt szerencsére nem okoztak, azonban sok többletmunka, kellemetlenség adódik az ilyen tevékenységekből.

Frissítés, a szervezeten belüli feladatok, felelőségek

A portálon megjelenő, a polgármesteri hivatallal kapcsolatos tartalmakért a sajtó és PR munkatársak felelősek. A hivatal irodavezetői kötelesek pontos információt adni a munkatársaknak, változások bővülések esetén is értesítik őket. A nem a hivatallal kapcsolatos információk frissítése a szerződéses vállalkozó (üzemeltető) feladata. Összességében elmondható, hogy a portál frissítése jelentős munkát igényel mind az önkormányzat, mind az üzemeltető részéről, tehát a tervezésnél mindenképpen számolni kell vele. Az üzemeltetés, frissítés gördülékenységét nagyban segíti, hogy a hivatal munkatársai és az üzemeltető között kapcsolat jó, valamint a hivatal külön PR munkatársakat foglalkoztat, akik munkájuk részeként végzik a portál frissítését, a hivatalban belüli információk összegyűjtését.

Honlap statisztikák, visszacsatolás

A látogatottságról statisztika készül, mely megmutatja, hogy mennyien látogatták a portált, a fontosabb oldalakat.

Fejlesztések, tervek

A portál tartalmi bővítése során jelenleg a következő tervek szerepelnek:

Olyan rovat kialakítása, melyben a Százhalombattáról szóló cikkeket vagy egyéb anyagokat összegyűjtik. Ez egyfajta „*rólunk írták*” rovat a portálon, melyet a sajtó és PR munkatársak gondoznak.

A jelenleg is megtalálható *légszennyezettségi adatok* közzétételének átalakítása: mivel a városban közterületen telepítettek egy monitort, mely on-line mutatja az adatokat, elképzelhető lenne, hogy valamilyen gyakori frissítéssel (pl. napi) a portálra is kikerüljenek ezek az információk. Jelenleg csak havi vagy ritkább jelentések publikálása történik.

Népszerű portál szolgáltatás a *webkamera*. Ezt szeretnék a *batta.net*-en is alkalmazni. A tervek még az alkotás *folyamatában* vannak.

Az önkormányzat nyitott az *elektronikus aláírás* használatára, és az ebből következő *elektronikus ügyintézés* alkalmazására. Konkrét terv még nincs ezzel kapcsolatban, hiszen az ágazati szabályozások nem születtek meg teljes egészében.

A városban működő kábeltelevízió hálózatot építő vállalat ígérete szerint a városban ki fogják építeni a *városi intranethez* szükséges infrastruktúrát. Ez a honlap látogatottságát, használati szokásait, így tartalmát fogja érinteni, tehát a szükséges változtatásokat át kell gondolni. Ez a távolabbi jövő, azonban érdekes tapasztalatnak ígérkezik.

4.3. A vizsgált rendszerekkel kapcsolatos általános megállapítások

A bemutatott önkormányzati portálok vizsgálata után a következőket állapíthatjuk meg.

A portálok kialakításának *céljaiként* különféle dolgokat hallottunk az interjúk során. Ilyenek az imidzs formálás, információ közlésének egyszerű és hatékony formája, idegenforgalom növelése, befektetési kedv növelése – a város hirdetése –, nyilvánosság és a lakossággal való kapcsolat biztosítása. Nem volt domináns azonban az, hogy olyan céllal hozták volna létre a portált – ami jelen helyzetben érthető –, hogy különböző interaktív vagy e-ügyintézéshez kapcsolható szolgáltatásokat nyújtson. Olyan azonban említettek és tapasztaltunk, hogy úgy alakították ki a portált, hogy az megfelelő alapot nyújtson egy későbbi e-önkormányzat megteremtéséhez.

A megnevezett *követelmények* a kiépített rendszerekkel szemben viszonylag egybehangzóak voltak: megfelelő megjelenést biztosítson (design), ne legyen túlbonyolított és emiatt lassan letölthető, legyen dinamikus és közhasznú a tartalma. Sok helyen elvárás volt, hogy a tartalom frissíthető legyen szakértelem és a megvalósító vállalat közbenjárása nélkül, tehát felhasználói felület használatával.

A portál létrehozását célzó *projektekben való részvétel* is nagyjából egységes képet mutatott: az önkormányzatok és a technikai megvalósítást végző vállalat közösen dolgoztak. Sok helyen az önkormányzat végezte a tartalom és a szerkezet kialakítását, s a vállalat pedig a design és a technológia kérdéseivel foglalkozott. Volt, ahol az önkormányzat csak ajánlást adott a vállalkozónak a szerkezetre (sitemap) vonatkozóan, és a konkrét végrehajtást már nem ő végezte

ezen a részen sem (Százhalombatta). A II. kerület esetében a vállalat portál készítő terméke kész modulokból volt képes a portál összeállítani, itt az önkormányzat munkatársai választották ki a számukra szimpatikus elemeket.

Az *üzemeltetés* kérdésében is nagy hasonlóságokra bukkantunk: a rendszer üzemeltetését a megvalósító vállalkozó végzi a legtöbb esetben, a polgármesteri hivatalon kívüli infrastruktúrán. Ennek a gyakori konstrukciónak az oka az, hogy egyrészt ez emberi erőforrás igényes, másrészt nagy sávszélességet igényel, ami vagy nem áll a hivatalok rendelkezésére, vagy nem szeretnék, ha ez plusz terhelést adna. Kivétel ez alól a Fővárosi Polgármesteri Hivatal, ahol mind a munkaerő, mind a megfelelő sávszélesség adott a belső üzemeltetéshez.

A portál *tartalmának frissítése* nem teljesen kiforrott a legtöbb esetben. Ezen azt értjük, hogy nincs kidolgozva az a folyamat, ahogyan a friss információk a keletkezésüktől eljutnak a portálra. A személyek, akik jogosultak módosítani, és a jóváhagyók meg vannak határozva, kialakult szokások is vannak az információáramlásra, de kevés a jól definiált, és ellenőrzött folyamatleírás szerinti végrehajtás. Ellenpéldának említhetjük a Szentendrei Önkormányzatot, ahol az ISO 9001 minőségügyi rendszer részeként definiált eljárási utasítások tartalmazzák ezt a folyamatot is. Természetesen a gyakorlati megvalósulás a lényeg. Összefoglalva: ha nincsenek meghatározva a folyamatok és felelősségek és ellenőrzési pontok, akkor sok aktualitását vesztett információ maradhat a lapokon. A vizsgált esetek egyikében sem alkalmaztak belső elektronikus workflow rendszert a folyamatok könnyítésére. Ez adódott abból is, hogy a hivatalokban nem általános a belső ügyek elektronikus intézése, továbbítása. Adódik, hogy pontosan definiált folyamatok hiányában sok múlik az emberi tényezőn: a tartalom karbantartásáért felelős munkatárson, illetve a hivatal és az üzemeltető jóviszonyán – felhasználói felülettel történő frissítés hiányában. Megjegyzendő, hogy a portálok frissítéséhez szükséges munka legtöbb esetben eléri azt a mennyiséget, amivel már tervezni kell, személyi vagy szolgáltatásbeli költségeket kell rá allokálni – egyébként a minőség csökkenése következhet be.

A portálok között, illetve a portálok és más tartalomszolgáltatók közötti *adatkapcsolat* nem jellemző a vizsgált esetekben. Itt arra gondolunk, hogy a lapok tartalma valamely más honlapról származik automatikus tartalomátvétel útján. Előfordult, hogy az időjárás jelentés, vagy a választási eredmények (Budapest esetében) automatikus átvétellel történtek, de nem általános ez a gyakorlat. Néhány esetben link mutatott a kormányzati portál valamely részére (ügyleírások), azonban adatkapcsolat egyik esetben sem volt. Sok esetben a rendszer képessége meglenne a tartalom, vagy adatátvételre, de jelenleg ez a funkció nincs kihasználva.

Az önkormányzatok minimális módon kapcsolódnak a portálokhoz. Ennek oka, hogy azok ugyan az önkormányzat feladatait látják el, viszont a belügyminisztérium által szabályozott rendszerben működnek, s ez a rendszer semmilyen kapcsolatban nem lehet – jelen szabályozások – szerint a polgármesteri hivatalok hálózataival. Így a maximum együttműködési lehetőség, hogy valamely formanyomtatványok letöltését teszik lehetővé a portálon. Ezt nehezíti, hogy a nyomtatványokat nem kapják meg elektronikus formátumban, s van olyan, ahol szigorú számadású nyomtatvány kapcsolódik az ügyintézéshez, így nem lehetséges a webes közzététel.

A portálokon általában nem volt üzleti célú *reklám*. Kérdésünkre a legtöbb helyen határozott választ kaptunk: annak nincs helye az önkormányzati portálon. Azonban voltak olyan önkormányzatok, ahol szerepelt reklám, viszont ez nem az önkormányzat bevételeit növelte, hanem az üzemeltetőét – ez a konstrukció a vállalkozóval való tárgyalások során alakult ki.

A vizsgált lapok nagy részének az URL-je a következő séma szerint épült fel: www.telepulesnev.hu / www.keruletnev.hu. Volt azonban példa arra, hogy ez a cím egy nem hivatalos honlapra vezetett, ahonnan link vezetett az önkormányzat hivatalos lapjára. (Ilyen Győr.) Véleményünk szerint szerencsésebb megoldás – amennyiben kivitelezhető –, hogy minden település, kerület foglalja le a logikusan hozzá tartozó domain nevet, így arról a hivatalos honlapot lehessen elérni.

Mint említettük az emberi tényező sok helyen közrejátszik a portálok életében, ezért szükséges kihangsúlyozni, hogy az informatikai fejlesztéseknek párhuzamosan kell futniuk a szervezetben történő *munkaerőképzéssel*, illetve az *informatikához való attitűd* megváltozásával, megváltoztatásával. Nem kevésbé fontos, hogy a közigazgatási reform, vagy a szervezeten belüli folyamatok felülvizsgálata, átszervezése összhangban legyen az informatikai változásokkal.

A portálok kialakítása során egyik esetben sem vették figyelembe a fogyatékkal élők szempontjait. A vakok és gyengén látók internetezési lehetőségei korlátozottak, mivel vagy – a gyengén látók esetében – nem látják a hagyományos weblapok karaktereit, vagy – a vakok esetében – felolvasóprogramokkal olvastatják fel a weblapokat, amik csak bizonyos feltételek esetén alkalmazhatóak. Ezeket a feltételeket egyik vizsgált lap sem elégítette ki. Az ok általában az információhiány volt: fel sem merült ez a kérdés. Erről az utolsó fejezetben lesz szó bővebben – a módszertani ajánlásoknál.

4.4. Levont következtetések

Általánosságban elmondhatjuk, hogy Magyarországon az önkormányzatok Internetes jelenlétére főképpen az egyirányú információszolgáltatás a jellemző, s főleg a nagyvárosok, budapesti kerületek rendelkeznek folyamatosan frissülő, komoly portállal vagy honlappal. Ez köszönhető annak, hogy az elektronikus aláírással foglalkozó törvény végrehajtási rendeletei nem születtek még meg, és annak, hogy Magyarországon az információs technológia eszközei (számítógép, Internet kapcsolat) sem az önkormányzatoknál, sem a lakosság körében nem annyira elterjedtek, hogy ez interaktív, kétirányú kommunikációt lehetővé tevő önkormányzati portálok sokaságát generálta volna. Természetesen az erreallokált anyagi források nagysága sem indokolta az ilyen irányú fejlesztések tömegességét. A széleskörű támogatások, erős koordinációs tevékenységek csak a közelmúltban kezdődtek el, s ez a gyakorlatban még nem érezteti a hatását.

Milyen szintű szolgáltatások lehetségesek az Interneten, és melyek valósultak már meg?

A szolgáltatásokat – a META Group elemzéseit figyelembe véve – *öt csoportba* sorolhatjuk, mely csoportok az e-önkormányzat, vagy e-kormányzat fejlődési lépéseit is jelenthetik:

1. *Egyirányú kommunikációt* lehetővé tevő információszolgáltatások, ide értve az összes leírást, amit egy honlap tartalmaz, valamint az ügyintézésrel kapcsolatos tájékoztatásokat, melyek megkönnyítik mind az állampolgárok, mind a hivatalok ügyintézését.
2. Letölthető formanyomtatványok, melyek szintén az ügyintézés megkönnyítését szolgálják, azonban valamivel fejlettebb, hatékonyabb módon. A lényeg, hogy az ügyintézés első lépése nem a hivatalban történik, ezzel pénzt és időt spórolva a feleknek.
3. On-line formanyomtatványok, melyek segítségével közvetlenül kommunikálhatunk a hivatal illetékes részlegével, lerövidítve a bejelentés útját a hivatali szervezeten belül. Ez történhet autentikációval vagy anélkül.
4. Szigorú autentikációval egybekötött on-line ügykezelés bizonyos egyedi, kísérleti témakörökben.
5. Szigorú autentikációval egybekötött, teljes körű on-line ügyfélkezelés, kezdeti belépéssel (login), elektronikus fizetéssel.

A tanulmányunkban szereplő példák az első három szinten szóródnak. A harmadik szintre példa a budapesti II. kerületben megvalósított bejelentő on-line formanyomtatvány, mely személyhez nem kötődő bejelentésekre teszi alkalmassá a portált, s gyorsítja az ügyintézését, a szervezeten

belüli kommunikációt; valamit a VII. kerületben kifejlesztés alatt álló rendszer, amely személyhez kötődő ügyintézését tesz lehetővé, azonban nem tartalmazza a szigorú autentikációt, valamint az Interneten keresztüli fizetést.

Rendkívül fontos kérdés az önkormányzat birtokában lévő adatbázisok közzététele, a közigazgatási adatállomány megosztása, kereshetősége, valamint az információk automatikus befogadásának, illetve szolgáltatásának képessége. Jelenleg a legtöbb adatállomány nem kereshető központi helyről, a rendszerek nem képesek kommunikálni szabványos interfészen keresztül. A jövő mindenképpen az adatbázisok megosztása, a tartalomszolgáltatók adatainak befogadása, az egységes adatsere, az adatok jobb kihasználása felé mutat. Erre törekszik a Miniszterelnöki Hivatal által kezdeményezett Önkormányzati Portál Projekt keretében kidolgozott Interfész specifikáció és a projekt keretében történő további egyeztetések.

Mik a hosszú távú kilátások? A META Group piacelemzése szerint az önkormányzatok működése a jövőben olyan integrált ügyviteli rendszerekkel lesz támogatva, mely szoros integrációt képez a portál rendszerekkel is – a hatékony e-közigazgatás megköveteli a front-office portál rendszerek teljes integrációját a hivatalban működő más rendszerekkel. A munkafolyamatokba illesztett tartalmi frissítés, az igazán „mély”, komoly adatbázis kapcsolatot igénylő szolgáltatások megvalósítása csak így lehetséges. Az egyes hivatalok informatikai vezetőinek ezt a folyamatot fel kell ismerniük. A META Group becslése szerint 2003/4-ig az állami intézményeknek (USA, Nyugat-Európa) körülbelül 40 %-a fog integrált portál és tranzakciós vagy adatbázis rendszerekkel rendelkezni. Ezeknek több, mint 50 %-a kihelyezett („outsourc”-olt) portált és kihelyezett back-office rendszert fog integrálni az idő kb. 50 %-ában (mivel nem feltétlenül ugyanannál a vállalatnál lesznek ezek a rendszerek). Szintén a cég egy becslése jósolja, hogy 2004/5-re a világon – ilyen szempontból – legfejlettebb helyi önkormányzatok legjobb gyakorlattal szolgálnak majd az intézmények közötti adatkapcsolatra irányuló megközelítésükkel, megteremtve az állampolgár központú közszolgáltatást.

Ezek a jövőképek mind feltételezik és megkövetelik, hogy a portálok *képesek legyenek kommunikálni más rendszerekkel*, tehát a legújabb kommunikációs szabványoknak megfeleljenek, képesek legyenek XML szabványokban áramló információk feldolgozására, ilyen információk szolgáltatására.

Az itthon alkalmazott legújabb rendszerek ilyen technológiával készültek, illetve készülnek, de egyelőre a Magyarországon lévő önkormányzati honlapokra, portálokra még nem ez a jellemző.

Az elkövetkezendő önkormányzati portál projekteknek már ilyen rendszereken kell alapulniuk ahhoz, hogy középtávon ne cseréljék le őket a fenti technológiákat alkalmazó rendszerekre, s ne váljon a befektetett munka fölöslegessé.

Ha az önkormányzatok többsége, vagy összessége kommunikációra alkalmas rendszereket telepít, akkor válik lehetségessé, hogy az e-kormányzat elképzelés kiszélesedjen, és a megfelelő adatok, adatbázisok széles körben megosztottak legyenek, s egy hatékonyabb közigazgatási rendszer bontakozzon ki Magyarországon.

Milyen következtetéseket vonhatunk le a portálok elemzése után felhasználói szemmel, az állampolgárok nézőpontjából tekintve?

A portálok szerkezete (sitemap, tartalmi struktúra) természetesen nem egységes. Arra a kérdésre, hogy a tartalom és a szerkezet kialakítása során milyen segítséget vettek igénybe, minden önkormányzat olyan választ adott, melyből az derült ki – nem meglepő módon –, hogy nem egy központi külföldi vagy magyar ajánlásból indultak ki, hanem meglévő önkormányzati oldalak vizsgálata, a saját elképzeléseik és az önkormányzat tevékenységi körei határozták meg a végül kialakuló szerkezetet. Ennek eredménye, hogy a portálok szerkezetei valamilyen mértékben hasonlóak, bizonyos elemek közösek bennük, de sok elemben, illetve ugyanazon dolgok elnevezésében változatosságot mutatnak. Gyakran hierarchia különböző szintjei szerepeltetnek azonos tartalmakat. Tanulmányunk utolsó fejezetében írjuk le azt a tartalmi szerkezetet, melyet mi javasolunk az önkormányzatok számára.

Szintén eltéréseket mutattak a navigálást segítő elemek az oldalakon. Ezek az elemek rendkívül hasznosak, mivel segítségükkel a felhasználók könnyen kiigazodhatnak a portálon, kialakulhat a portál szerkezetének közelítő képe, s ez alapján könnyen megtalálja a keresett információkat. Ezen kívül a gyors „közlekedést” is biztosítja a portál egyes oldalai között. Az erre vonatkozó ajánlást szintén az utolsó fejezetben találja meg a kedves olvasó.

Az egységesebb, elterjedtebb portál szerkezet és navigációs elem készlet használat azt eredményezné, hogy az önkormányzati portálokon böngésző felhasználók könnyebben és gyorsabban elérhetnék a keresett információt, hiszen csak egyszer kellene megtanulniuk a portál kezelését. Ezek a felhasználhatósági tényezők a rendszerek *megtérülése* szempontjából kulcsfontosságúak.

5. Nemzetközi megvalósítási gyakorlat

Ebben a fejezetben kitekintést adunk a külföldi megvalósítási gyakorlatokra, a törekvések irányvonalainak bemutatására. Tanulmányunkban nagy hangsúlyt helyezünk a gyakorlati példák leírására, mely sok tanulsággal szolgálhat a hazai önkormányzati portálok kialakítása, fejlesztése során.

5.1. Európai irányvonalak és törekvések

Ebben a részben röviden bemutatunk néhány európai törekvést, irányvonalat a webes tartalomra és közszolgáltatásokra vonatkozóan.

5.1.1. eEurope Action Plan

Az Európai Tanács 2000. márciusában elfogadott célkitűzéseit tartalmazza az eEurope Action Plan, mely az Internet használatának szélesítését célozza az Európai Unió minden szektorában. Ennek része az „*on-line kormányzat: a közszolgáltatások elektronikus elérése*” című fejezet. Ez a fejezet a következő fő célokat tűzi ki:

- A közigazgatás minden szintjének erőbefektetése szükséges az új technológiák kiaknázása érdekében, hogy az információkat olyan elérhetővé tegyék, amennyire csak lehet.
- A tagállamok tegyék elektronikusan elérhetővé a fő /alap közszolgáltatásokat 2003-ra.

Az elektronikus kormányzat átalakíthatja a régi közszféra szervezetét, és gyorsabb, rugalmasabb szolgáltatásokat eredményezhet. Növelni tudja a hatékonyságot, az átláthatóságot és felgyorsítja a standard adminisztratív szolgáltatások sebességét és csökkenti a költségeket.

A közigazgatási hivatalok kihívása, hogy gyorsan alkalmazkodjanak és alkalmazzák az új munkamódszereket. Ez a kihívás a belső szervezeti felépítések és a szervezetek közötti elektronikus adatcsere újragondolását követeli meg.

A tagállamok és az Európai Tanács kooperál ebben kérdésben az IDA (Interchange of Data between Administrations) Program keretében, mely arra szolgál, hogy alapot nyújtson az összeurópai szolgáltatások és cserék legjobb gyakorlatainak fejlesztéseire.

Az Európai Tanács a következő akcióttervet dolgozta ki az 'on-line kormányzat – elektronikus hozzáférés a közszolgáltatásokhoz' témakörben:

<i>Akciópont</i>	<i>Szereplők</i>	<i>Határidő</i>
A lényeges közérdekű adatok on-line hozzáférhetővé tétele, beleértve a jogi, kulturális adminisztratív, környezeti és közlekedési információkat.	Tagállamok, az Európai Tanács támogatásával	2002. vége
A tagállamok biztosítsák az általános elektronikus hozzáférést a fő alap közszolgáltatásokhoz	Tagállamok	2002. vége/ 2003.
Egyszerűsített on-line adminisztrációs folyamatok a vállalatoknak.	Tagállamok, Európai Tanács	2002. vége
Koordinált megközelítés kifejlesztése a közszféra információira, beleértve az európai szintet is.	Európai Tanács	2000. vége
Elősegíteni a nyílt forráskódú szoftverek használatát a közszférában, és e-kormányzat gyakorlatok kialakítását a tapasztalatok cseréjével az Unióban (az IST és IDA programmal).	Európai Tanács, Tagállamok	2001. folyamán
Minden alap tranzakció az Európai Tanáccsal on-line elérhető legyen	Európai Tanács,	2001. vége
Elősegíteni az elektronikus aláírás használatát a közszférában	Tagállamok Európai szervezetek	2001. vége

5.1.2. A közintézmények web oldalainak és tartalmainak elérhetősége

Az eEurope Action Plan részeként kidolgoztak egy *irányelvet a webes tartalom olymódú szerkesztéséhez, mely lehetővé teszi, hogy a fogyatékkal élő vagy öreg emberek is hozzáférjenek a tartalmakhoz*. Ez nagymértékben megoldható néhány megfelelő kódolás használatával a web site-

ok és tartalmak megalkotásánál, és néhány egyszerű szabály alkalmazásával a megjelenítés és a szerkezet kialakítása során. Ezek a technikák mindemellett nem széles körben ismerek és alkalmazottak a tartalomszolgáltatók és web site tervezők többségénél.

Az Európai Unióban élő 37 millió valamilyen fogyatékkal élő ember esetében előfordulhat, hogy képtelen elérni az új média által szolgáltatott információkat, szolgáltatásokat, így a kormányzati on-line szolgáltatások fejlődésével megnő a veszélye annak, hogy a lakosság egy jelentős része a társadalmi fejlődéstől leszakad. Emiatt nagy a jelentősége, hogy a közszféra által nyújtott internetes szolgáltatások minden felhasználó, az állampolgárok lehető legszélesebb köre számára elérhetőek, hozzáférhetőek legyenek.

Az erről szóló dokumentum kiemeli, hogy a közszféra weboldalai és tartalmi az Európai Unióba tagállamaiban és az európai intézményekben elérhetőnek kell tervezni, és biztosítani kell a fogyatékkal élőknek az információk elérhetőségét, és hogy ki tudják használni az e-kormányzat által nyújtott lehetőségeket.

Az akcióttervet az európai intézetekben és a 15 tagállamban végre kell hajtani: meg kell teremteni a „*Web Accessibility Initiative (WAI) Guidelines*” (*web elérhetőségi irányelvek*) alkalmazását 2001 végére a közszféra we oldalakra vonatkozóan.

A *Web Accessibility Initiative (WAI) Guidelines* és az eEurope Action Plan irányelvének megfelelő kidolgozott dokumentumról a módszertani ajánlás részben később lesz szó.

5.1.3. APLAWS projekt

Az APLAWS (Accessible and Personalised Local Authority Web Sites) projekt Nagy-Britannia egyik legjelentősebb e-kormányzat projektje, melynek célja kifejleszteni egy tartalomszolgáltató rendszert, és alkotni egy standardizált modellt, melyet bármely önkormányzat Nagy-Britanniában alkalmazhat saját portáljának kialakítása során.

A kezdeményezésben több szervezet vesz részt, partnerkapcsolatot létesítve a célok elérése érdekében. Vezető szerepet tölt be Camden londoni kerület önkormányzata, partner önkormányzatok a Harrow, Bromley, Lewisham, Newham kerület és a külváros önkormányzata. az üzleti szektorból részt vesz Sun Microsystems, Oracle, ArsDigita, az önkéntes szektorból a Royal National Institute for the Blind, Age ConcernCommunity és minden kerületből különböző csoportok.

A projekt egyike azon projekteknek, melyek azon nemzeti cél megvalósulásáért folynak, hogy az összes helyi önkormányzati szolgáltatást Nagy-Britanniában 2005-ig on-line elérhetővé tegyék.

A projektet részletesebben a vizsgált esetek között mutatjuk be.

5.2. Kiválasztási szempontrendszer

A megvizsgált esetek kiválasztásának szempontjai:

- Olyan portálokat választottunk ki, amelyek valamely fórumon megkapták azt a jelzöt, hogy érdemesek a vizsgálatra, egy „legjobb gyakorlatot” valósítottak meg, illetve nemzetközileg elismertek az ország vagy az adott projekt eredményei. Ezekre az egyes eseteknél hivatkozunk (referencia címszóval).
- Természetesen az előző szempont mellett nagyon lényeges, hogy a site valóban olyan példát szolgáltatson, amely a magyar önkormányzatok számára iránymutatást adhat. Itt a megjelent szolgáltatások vagy az oldal felépítése, szerkezete, megjelenése olyan minőségi követelményeknek felel meg, mely érdekessé teszi a szerepeltetésre.
- A példák mind európai országból származnak tekintve, hogy Magyarország célja elsősorban az európai törekvések megismerése, és alkalmazása. Országokból választottuk, melyek a nemzetközi összehasonlító tanulmányokban az e-government témakörben jól szerepeltek, fejlett szolgáltatásokkal bírnak.

5.3. A vizsgált esetek bemutatása, jellemzőik

A portálokat a következők szerint mutatjuk be:

Elsőként – rövid bemutatás után – a *tartalom és szerkezet* bemutatására kerül sor – hasonlóan a hazai megvalósítások fejezetben leírtakhoz.

Ezután bemutatjuk a lapon található *navigációs elemeket*, melyek a használhatóságot segítik, majd a *szolgáltatásokat, különlegességeket* melyek az adott portál biztosít a felhasználók számára.

5.3.1. Wycombe District Council, Nagy-Britannia

URL: www.wycombe.gov.uk

Referencia: www.oultwood.com/localgov/goodpractice.htm – Oultwood egy észak angliai vállalat, mely közzétette az önkormányzati porálok adatbázisát a honlapján, s itt a legjobb gyakorlatok között szerepel Wycombe District Council.

Ez a honlap Wycombe körzet hivatalos „one-stop-shop” honlapja, mely bemutatja az önkormányzat szolgáltatásait.

5.3.1.1. A portál szerkezete

Hírek

- A közösség hangja
- Tűzoltócsapat
- Legfrissebb hírek
- Élet epizódok
- Események térségben

Tanács

- A-Z - Tanácsosok
- Bizottságok
- Panaszok
- Álláslehetőségek
- Információ
- Kezdeményezések
- Területi irodák
- Plébániák
- Stratégiák, szabályzatok
 - Kabinet
 - Közösség tervezés
 - Egyenlőség keret
 - Elektronikus Kormányzat
 - Implementáció – nyilatkozat
 - Egészség és biztonság
 - Egyenlő esélyek

- Osztályok és tanácsosok

- Fiatalok

- Fiatalok tanácsa

Szolgáltatások

- Csalás megakadályozása
- Bevételek kezelése
- Építkezés ellenőrzése
- Autóparkolás
- Kifizetések

CCTV

- Közösségi szolgáltatások
- Adók
- Választási regisztráció
- Környezet
- Egészség
- Lakások
- Föld díjak
- Bevételek kezelése
- Önkéntes csoportok
- Szemét és tisztító szolgáltatások

Transzport

- Autómegosztás
- Autóparkolás
- Központ-link
- Közösségi közlekedés
- Cressex-Link
- Térképek
- Tömegközlekedés
- Projektek
- Szolgáltatás fejlesztés

Üzlet

- Akcióterv 2002/2004
- Üzleti fejlesztés
- Látnivalók
- HOW2 kezdeményezés
- Európa
- Események
- Linkek és tanácsok
- One-Stop-Shop az üzleti fejlesztésért
- Vidéki tevékenységek
- Hely vállalatok

Városközpont	Erdőórség
Wycombe - Sikeres Vállalatok Díja	Vásárlás
2002	Sport fejlesztés
Wycombe az üzletben	Sport és testépítés
Turista információ	Tervezés
Szállás	Épület ellenőrzés
Látnivalók	Díjak
Vidék	Állagmegóvás és tervezés
Hely történelem	Fejlesztés ellenőrzése
Múzeumok	Sövények
Turizmus – linkek	Helyi terv
Turista információ	Nyitvatartási idő
Séták	Tervezési alkalmazások
Istentiszteletek	Tervezési segédlet
Szabadidő	Tervezési hírek
Látnivalók	Tervezési engedélyek
Szórakozás	Tervezési szolgáltatások
Művészetek	Kutatás és információ
Közösségi házak	Vidékfejlesztés
Kulturális stratégia	Transzport
Könyvtárak	

5.3.1.2. A navigációt segítő és más állandó elemek lapokon

- Link a főlapra
- Főmenü, legördülő almenük
- Egyes fő menüpontok esetén az almenü pontjai baloldalon
- Oldal alján a főmenü pontjai kicsiben
- Önkormányzat logója, telefonszáma
- Aktuális oldal lefordítása a listából választható nyelvekre (kínai, francia, német, olasz, japán, koreai, portugál, spanyol)
- Címkeresés
- Személyes adatok védelme - nyilatkozat
- Keresés a honlapon
- Vissza az előző lapra
- Nyomtatóbarát verzió
- Levél küldése (on-line formanyomtatvány segítségével)
- Copyright

A főoldalon a található, a gyakran használt vagy fontos funkciók elérését segítő linkek:

- Vendégekönyv
- Az élet epizódjai
- Vedd fel a kapcsolatot
- Elérhetőségeink
- Képek Wycomberól
- Légszennyezés ma
- Álláslehetőségek
- Közösségi terv
- A-Z – szolgáltatások listája (indexe)
- Az Ön hivatala – A mi jövőnk – Az Ön szava
- Honlap kérdőív
- Hírek
- Hasznos információk (transzport, környezet, hasznos telefonszámok)
- Funkciók, jellemzők fogyatékkal élőknek
- Radon információk (légszennyezés)
- Tűzoltóság
- Téli események, hasznos információk
- Védj a telefonodat!
- Jelentés problémákról
- Hely népszámlálás adatai
- Az Ön véleménye a szolgáltatásokról
- Készítse el Ön is a saját közösségi honlapját!

5.3.1.3. Szolgáltatások, különlegességek a portálon

Élet epizódok – Ez a szolgáltatás azt teszi lehetővé, hogy a látogató a saját élethelyzetének megfelelő szolgáltatásokat találja meg a portálon. Tehát az állampolgár és nem az Önkormányzat nézőpontjából közelíti meg a lap felhasználását. A témakörök a következők: *az ön egészsége, segítség öreg embereknek, költözés a területre, szabadidős tevékenységek, fogyatékoság, fiatalnak lenni, az ön tanácsosai, üzlet, állásváltoztatás, oktatás, megbirkózni a veszteséggel, baba született.*

Autómegosztás – ez egy link, mely egy olyan oldalra vezet (nem az önkormányzat gondozásában áll, www.buckscarshare.co.uk), mely azt teszi lehetővé, hogy „autómegosztás” révén az emberek többen utazzanak egy autóba, így csökkentve a forgalmat, a légszennyezést, és a költségeiket. Itt a regisztráció után egy virtuális közösségben lehetünk, ahol a fenti cél elérése érdekében segít mindeket a rendszer. Főleg alvóvárosokban nagyon hasznos lehet ez a fajta kezdeményezés.

Közösségi közlekedés – Lehetővé teszi járművek használatát a helyi közlekedési igények kielégítésére, melyet így nem a tömegközlekedésnek kell ellátnia. Főképpen non-profit alapú, önkéntes menedzselésű és közösségi alapú szervezetek végzik ezeket a tevékenységeket.

Cressex-Link – Ez annak a kezdeményezésnek a honlapja, ami Cressexben lévő közlekedési problémák megoldására létesítettek, és a környéki és megyei tanács, a vállalatok és szállítmányozók partnerkapcsolatán alapul.

One-Stop-Shop az üzleti fejlesztésért – Ez egy olyan szolgáltatása az önkormányzatnak, mely könnyebbé teszi az eligazodást az állampolgárok és a vállalatok számára a szükséges engedélyek, szabályozások között. „Egy helyszíni” tanácsadás, mely a releváns önkormányzati vagy nem önkormányzati engedélyekkel kapcsolatos ügyek intézéséhez szükséges.

Többnyelvűség – Az oldal alján található legördülő listából kiválaszthatjuk a nyelvet, amelyen az adott oldalt szeretnénk látni. Itt a már említett 8 nyelvre tudjuk a szolgáltatást igénybe venni.

Címkeresés – Az irányítószám és a házszám alapján a teljes címet kiadja.

Kapcsolatfelvétel („Vedd fel a kapcsolatot”) – Lehetőséget biztosít, hogy on-line formanyomtatvány segítségével, hogy több információt kérjünk a hivataltól, vagy a szolgáltatásokról, portálról megjegyzéseket küldhessünk. Két napon belüli választ ígér.

Fogyatékkal élők a portálon – Az Internet használata a valamilyen fogyatékkal élők számára nehézségekkel jár. Ezeken lehet segíteni bizonyos eszközökkel, melyek közül néhányat alkalmaznak itt: szöveg méretének megváltoztatása (nagy, közepes, kicsi, browser alapértelmezése), link: csak szöveges verziójú portál. Az oldal rendelkezik a „Bobby Aproved” logóval, ami a www.bobby.cast.org oldalon lévő vizsgáló szoftver követelményeinek való megfelelést jelenti. Ez azt vizsgálja, hogy az oldal megfelel-e azoknak a követelményeknek, melyek lehetővé teszik, hogy a fogyatékos személyek is tudják használni az oldalt. Szoftverrel természetesen nem lehet tökéletesen átvizsgálni egy oldalt, tehát nem jelent teljes garanciát a logó.

Saját honlap készítése – A portál üzemeltetői lehetővé teszik, hogy helyi szervezetek vagy lakosok civil honlapot készítsenek. A honlapnak szolgálnia kell a Wycombe körzet közösségét, csak non-profit kezdeményezés lehet, és a tartalma csak önkéntes vagy közösségi csoportról, sport klubról szólhat, vagy információkat adhat a község valamely szolgáltatásáról. A honlapot az üzemeltetők engedélyével és ellenőrzésével lehet készíteni, fenntartani.

5.3.2. Bréma és Bremenhaven, Németország

URL: www.bremen.de és www.bremer-online-service.de

Referencia: http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/projects_selected/index_en.htm – Az Európai Unió az itt szereplő webes megoldásokat kiválasztotta az e-government címke megkapására. Ezek között szerepel ez az önkormányzati portál.

Bréma a tizedik legnagyobb város Németországban. Bréma és Bremenhaven egy független szövetségi államot alkotnak Német Szövetségi Köztársaságban. A www.bremen.de együtt a www.bremer-online-service.de lappal alkotják az Európai Unió egyik kiemelten jól megvalósított e-government projektjét, ahogy fentebb említettük. A két site sok helyen össze van kötve: az általánosabb információk az előbbin találhatóak, az on-line ügyintézésrel kapcsolatos formanyomtatványok, tudnivalók az utóbbin. Az elsőről a másodikra számtalan link mutat.

5.3.2.1. A portál szerkezete (www.bremen.de)

Ez a portál a nem feltétlenül az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó információkat tartalmazza – annál szélesebb körű, többféle célcsoportot érintő szolgáltatások találhatóak rajta. Az e-ügyintézés résznél linkek mutatnak a www.bremer-online-service.de portál megfelelő részeire. A szerkezete a következőképpen épül fel:

Keresés	formanyomtatvány, elektronikus aláírás nélkül)
Keresés városrész szerint	Keresés
A-Z lista a honlap tartalmából	Jegyirodák
Témák a lapon	Rendezvények ma
Keresés cégre, termékre	Rendezvények a hétvégén
Rendezvények	Részletes keresés (város, kategória, hely, cím, időintervallum szerint)
Rendezvények	
Bejelentkezés (egyéni jegyfoglaláshoz on-line	

Hirdetőtábla (Nyílt kérdések és válaszok – lakossági párbeszéd – a táblán)

Kommunikáció – *e-mail küldése az önkormányzatnak (minden e-mailre válaszolnak, a hibás e-mailcímű kérdezőket a honlapon értesítik, kérik, jelentkezzenek)*

Városterkép (*utca és házszám szerint kereshető térkép*)

Impresszum

Témák a honlapon

Turista információ

Evés & ivás

Szabadidő

Sport

Tények & számok

Környezet, közlekedés

Városfejlesztés

Gazdaság

Munka & foglalkozás

Képzés & tudomány

Művészet, kultúra & szórakozás

Média & irodalom

Vallás & világnézet

Egészség

Sürgős eset

Szociális ügyek

Jog & fogyasztás

Politika & közigazgatás

Naptár – események (információk kategória, hely, idő szerint)

On-line szolgáltatások, azokat nyújtó szervezetek

Általános információk

Brémai Bíróság

Brémai köztisztasági vállalat

Brémai hírek

Deutsche Post

Deutsche Telekom

Elektronikus közbeszerzés

Bréma központi adóhivatala

Brémai geológiai információ

Brémai Főiskola

Bremenhaveni Főiskola

Gépjármű ügyek intézése

Brémai Takarékpénztár

Városi hivatal

Várostervezés és építésrendezés

Brémai anyakönyvi hivatal

Észak-brémai közlekedési hivatal

Brémai tanulók ügyei

Swb Enordia – Brémai enegria

UNICEF

Brémai Egyetem

VBN / BSAG (helyi

tömegközlekedési vállalatok)

Weser Kurier

Látogató

Bréma három percben

Brémai fotógaléria

Brémai videók

1000 év Brémában

Látnivalók

Művészet, kultúra, szórakozás

Brémai irodalom

Evés-ivás

Kirándulások a környéken

Parkolás Brémában

Rendezvénynaplár

Turizmus Brémában

Turizmus Bremenhavenben

Az idő Brémában

Hotelek

Gasztronómia

Üzlet

Business Navigator Bremen

(cégnévre, termékre lehet keresni az adatbázisban)

Gazdasági és hajózási szenátor

Gazdaságfejlesztés

Kikötői és tengeri közlekedés

EU-információk

Brémai értékpapírpiac

Közigazgatási reform

Fontos és érdekes Brementől
Álláskeresés, foglalkoztatás – linkek

Állampolgárok – Városrészinformációk
Aktuális információk

A navigációt segítő és más állandó elemek lapokon:

- Főmenü

A főoldalon található linkek, szolgáltatások

- Főmenü
- Idegen nyelvű változat (angol, francia, spanyol, portugál) (Ez nem a német változat lefordítása, hanem a tartalom nem az adott településen lakóknak szól.)
- Témák a lapon
- Naptár – események
- On-line szolgáltatások
- Látogató
- Üzlet
- Állampolgár
- Aktuális

5.3.2.2. A portál szerkezete (www.bremer-online-service.de)

Ez a portál kifejezetten az on-line ügyintézés kiszolgálására jött létre. Szerkezete, szolgáltatásai is ennek megfelelően vannak felépítve.

Formanyomtatványok („Elektronikus szolgáltatások” alatt kifejtve alább)

Szolgáltatók (résztevő intézmények, lsd. Korábban: „On-line szolgáltatások, azokat nyújtó szervezetek”)

Célcsoportok (felhasználói csoportok)

Ügyvédek, jegyzők

Építészek

Állampolgárok

Hallgatók

Közigazgatás

Vállalatok

Szolgáltatások

Előfeltételek (elektronikus ügyintézés feltételei, eszközök)

Tanácsok, ellátás

Tanúsítványok, kártyamenedzsment

Gyakran ismételt kérdések

bremer-online-hírek

Státuszjelentés az on-line szolgáltatásokról

Az elektronikus aláírás formái

Szituációk (az ügyintézés csoportosítása életesemények /-szituációk szerint)

Építkezés

Szabadidő

Jog

Tanulmányok

Költözködés

Keresés

Érdemes figyelmet fordítanunk arra a pontra, ahol az elektronikusan intézhető ügyeket úgy csoportosították, hogy azok a különböző élethelyzetek, eseményeknek megfelelően legyenek kiválaszthatóak. Ezzel – sok egyéb mellett – nagy hangsúlyt helyeztek a felület felhasználóbarát kialakítására, ami a rendszer használhatóságát, és látogatottságát nagymértékben befolyásolhatja.

A navigációt segítő és más állandó elemek lapokon

- Menü
- Elérhetőség
- Sitemap
- Használati útmutató
- Legördülő menü a navigáció könnyítésére: főmenü; alpontok
- “Bremer-online-service” felirat
- Impresszum
- Adatkezelési nyilatkozat
- Felelősségi korlátozás
- “powered by bos”

5.3.2.3. Szolgáltatások

A portált megvalósító projekt keretében fontos irányvonalat kapcsoltak össze. Egyik a közigazgatási adminisztráció újraszervezése a funkciók mentén – tehát nem az osztályok dominálnak a folyamatok megszervezésénél, hanem az egyes funkciók ellátása –, másik az állampolgár központú szolgáltatás nyújtása. A rendszer elektronikus aláírás felhasználásával működik, amit a brémai polgárok smart-cardon kapnak meg. Az ilyen szolgáltatások

használatához szükséges egy smat-card leolvasó szerkezet. A kártya és a leolvasó szerkezet (szoftverrel) a brémai lakosok, a brémai és bremenhaveni főiskola és egyetem hallgatói számára 5 valamint 10 Euroért állnak rendelkezésre a MEDIA@Komm-Projekt futásának ideje alatt. Áruk más úton 115 Euro.

A portálon a következő szolgáltatás csoportokat találhatjuk meg:

- Információk közzétételéről és vállalatokról
- Az élet különböző területeivel kapcsolatos információk (pl. térkép, tömegközlekedés)
- A hivatal különböző munkatársainak elérhetőségei
- On-line szolgáltatások
- Tájékoztatások, vita fórumok
- Link az összes weboldalra a hivatkozott szervezetekkel kapcsolatban.

Elektronikus szolgáltatások a rendszerben:

Címváltozás bejelentése (on-line fizetéssel)

A szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az állampolgárok az otthonukból bejelentsék címváltozásukat, természetesen csak az elektronikus aláírásuk felhasználásával. A felület lehetőséget nyújt arra, hogy nem csupán az önkormányzat felé küldjék meg adataikat, hanem *más szervezetek felé is*: helyi tömegközlekedési vállalat, helyi vasútállomás, Brémai Takarékszövetkezet, Brémai Főiskola, Bremenhaveni Főiskola, Brémai Egyetem, helyi energetikai vállalat, helyi köztisztviselési vállalat, posta (átírási megbízás), helyi áramszolgáltató vállalat, telefonszolgáltató. Ez tehát azt jelenti, hogy megvalósul az egyablakos on-line ügyintézés („one-stop service”) a szolgáltatással kapcsolatban.

Minden tranzakció OSCAR platformon fut, ami biztonságos, kódolt adatátvitellel működik, beleértve az elektronikus aláírást. Minden résztvevő szervezet (közigazgatási és privát) ugyanazt a platformot használja, ami csökkentette a fejlesztési költségeket.

Születési anyakönyvi kivonat és házasságlevél igénylése (on-line fizetéssel)

Megrendelés, fizetés lehetséges az Interneten keresztül, de abban az esetben, ha valaki nem rendelkezik elektronikus aláírással, az ügy elindítható a portálról, de személyesen kell a hivatalból az okiratot elhozni.

Éves tömegközlekedési bérlet rendelése (on-line fizetéssel)

A portálon megrendelhető és fizethető az éves bérlet. Elektronikus aláírás nélkül nem használható ez a szolgáltatás.

Városi díjak fizetése (on-line fizetéssel)

Elektronikus közbeszerzés

Tervezik elektronikus közbeszerzési rendszer kiépítését. Ez a rendszer állni fog egy beszerzési workflow támogatásból és egy elektronikus katalógusból, melynek segítségével közvetlenül a vállaltoktól lesznek képesek rendelni az egyes képviselők. Egyelőre – az elektronikus közbeszerzési rendszer működésbe lépése előtt – a közbeszerzési tenderek on-line olvashatóak, kereshetőek és letölthetőek a portálon, mint az elektronikus közbeszerzés első lépcsőfoka.

Álláskeresés

Lopott jármű bejelentés

Hallgatók regisztrálása az egyetemen

Építési engedély

Beiratkozás és más kérelem az egyetemekre, főiskolákra (három intézménybe)

Kivonat a cégjegyzékből

Kivonat igényléséhez korábban személyes jelenlét volt szükséges. A folyamatok átszervezése után lehetségessé vált az adatbázis on-line elérése. A legtöbb igénynek megfelel a szolgáltatás, azonban az egy következő lépésben – az elektronikus aláírás használatával – válik lehetségessé csak, hogy a lekérdezések jogilag is elismert érvényűek legyenek. Jelenleg a következő szolgáltatásokat nyújtja a rendszer: regisztrációs információk megtekintése, nyomtatása, kérelem jogilag hitelesített kivonatért.

Másolat rendelése a családi anyakönyvből

Banki kapcsolatok változásának bejelentése a helyi közlekedési vállalatoknak

Vendéglátó ipari egység ingyenes helyének kérelme

Megrendelhető információ a születési idő megrendeléséről

Átutalási megbízás a helyi energiaszolgáltatónak, vagy a köztisztasági vállalatnak

Átutalási megbízás a gépkocsi adó befizetéséhez

Nyilatkozat a határidő elmúlásának jogi következményeiről való lemondásról (Várostervezési és építési hivatal, Észak-Bréma)

Építési adó megfizetése

Kiiratkozás az egyetemről, főiskoláról (Hochschule Bremen, Hochschule Bremerhaven, Universität Bremen)

Elektronikus aláírás kártya kiiktatása (TeleSec)

Születési okmány rendelés

Vállalat adóügyi kijelentkezése

Vállalat adóügyi bejelentése / szabadfoglalkozású tevékenység bejelentése

Újság előfizetés megrendelése (2 újság, nem elektronikus aláírással)

Második lakás adójának bejelentése 2002.

Adományozás az UNICEF-nek

5.3.3. Salzburg, Ausztria

URL: www.stadt-salzburg.at

Referencia: http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/projects_selected/index_en.htm – Az Európai Unió az itt szereplő webes megoldásokat kiválasztotta az e-government címke megkapására. Ezek között szerepel ez az önkormányzati portál.

Salzburg Ausztria egyik jelentős városa, 145 ezer lakossal. Weboldalát az EU információs társadalommal foglalkozó részlege az egyik legjobb gyakorlatként jegyzi.

A portál egyebek mellett lehetővé teszi az adó elektronikus úton történő befizetését, on-line engedély ügyintézését, kereshető térképet nyújt.

5.3.3.1. A portál szerkezete

A városról

A polgármester
Tények, adatok
Aktuális Salzburgról
Várostörténet
Történelmi atlasz

Publikációk

Sajtóinformációk
Közlöny
Brossúrák
Pályázatok, kiírások
Költségvetés
Zárszámadás 2001.
Város: élet

Közigazgatás

A tanácselnök
Eszménykép
Teljesítmények
Osztályok & hivatalnokok

Várospolitikai

Képviselőtestület
Városirányítás
Választási eredmények
Képviselőtestület kancellária
Időpontok

Látogatók centruma

Más oldalak

Kultúra
Politika
Gazdaság
Turizmus
Szabadidő
Építkezés
Nőknek
Állampolgári szolgáltatások

Visszajelzés

E-kormányzat

Városi könyvtár
Díjak, tarifák
Város.tér
Idegenjogok
Várostérkép

Választási információ

Kultúra

Kulturális eszménykép
Kulturális várostérkép
Kultúra árák
Kultúra keresőgép – Salzburg
Utcanevek
Kulturális hírek
Formanyomtatványok
Kiírások
Linkek

Építés & tervezés

Egyetempark
Építés és berendezés hivatala
Helytervezés
Építési hivatal
SIR
Formanyomtatványok

Szabadidő & sport

Sport-várostervezés
Aktuális időpontok
Füüdök
Linkek szabadidőhöz
Formanyomtatványok

Várostörténet

Várostörténet
Történelmi atlasz
Irományok
Archívum

Nőknek

Várostérkép
Linkek
Sajtóközlemények
Brossúrák
Projekttek
Nők hivatala
Aktuális

Gazdasági szolgáltatások

Összefoglalás
Linkek
Kontakt
Számok & tények

Gazdasági telephely
Szolgáltatások
Lakossági szolgáltatások
Formanyomtatvány gyűjtemény
Brossúrák

Kívánságok, panaszok, javaslatok
Linkek
Teljesítmények
Lakossági szolgáltatások

A navigációt segítő és más állandó elemek lapokon

- Menü: főmenü, megjelenő almenüpontok
- Város logója
- Aktuális almenüpontok (változó)

5.3.3.2. Szolgáltatások

Ebben a részben a portál főbb szolgáltatásait mutatjuk be, koncentrálna a nem csak információt, hanem interaktív keresést biztosító, vagy valamilyen szempontból különleges szolgáltatásokra. Ezekon kívül a fent vázolt szerkezetnek megfelelő, *széleskörű* információk találhatóak a portálon.

E-Government (e-kormányzat)

E címszó alatt nagyon széles szolgáltatásokat nyújt a portál, ám itt nem csak az on-line ügyintézésel kapcsolatos szolgáltatásokat találhatjuk meg, hanem formanyomtatványok letöltését, és egyszerű információkat is.

Az on-line ügyintézés akkor válik lehetségessé a városi lakosok számára, ha kitöltenek egy igénylőlapot, s ezután a hivataltól kapnak egy felhasználónevet és egy jelszót, amivel azonosíthatják magukat a portál e részén. A portál SSL technológiát használ a biztonságos kommunikációhoz. Az igénylőlappal a lakosok az általános adataikon kívül elküldik a valamely igazolványuk beszkenelt változatát, valamint (ha szükséges) egy meghatalmazást. A felhasználónevet és a jelszót személyesen vagy postai úton kapják meg. A szolgáltatást minden természetes személy, akinek valamilyen jogi érdeke fűződik az ügyintézéshez, igénybe veheti. Egy természetes személy képviselhet más természetes vagy jogi személyt – akár egy meghatározott időre vagy meghatározott ügyben. Ehhez a meghatalmazást csatolni kell a formanyomtatványhoz. A formanyomtatványt on-line vagy postai úton is el lehet juttatni az adatfeldolgozó részleghez. A felhasználó köteles a jelszót és a felhasználónevet gondosan kezelni, harmadik személlyel nem közölni, és rendszeres időközönként megváltoztatni. Az üzemeltető kötelezi magát arra, hogy a szolgáltatást a

mindenkori biztonsági szabványoknak megfelelteti, és mindent elkövet, hogy a szolgáltatást magas rendelkezésre állással üzemeltesse. Az üzemeltető a személyes adatokat az adatvédelmi határozatnak megfelelően kezeli. A szolgáltatással kapcsolatos szerződési viszony megfelel az osztrák törvényeknek.

Az e-government kezdeményezéssel a cél az, hogy a közvetlen ügyintézés Salzburgban lehetővé tegye az Interneten keresztül és ez a szolgáltatás napi 24 órában rendelkezésre álljon. Az on-line szolgáltatások körét folyamatosan bővítik.

Az on-line ügyintézésnek 3 szintjét különbözteti meg a portál:

1. Szolgáltatások (bejelentések), melyekhez nem szükséges előzetes regisztráció
2. Szolgáltatások alacsony biztonsági szinttel - szükséges a regisztrációs folyamat
3. Szolgáltatások magas biztonsági szinttel – elfogadott tanúsítvány szükséges hozzá (ilyen szolgáltatás jelenleg nincs).

Az első szinten a következő bejelentési lehetőségek találhatóak:

- Családi igazolvány igénylése
- Jelentkezés óvodába, napközi otthonba – ez az on-line formanyomtatvány az adatok megadására és időpontkérésre szolgál. A személyes találkozás során az adatok megadására így kevesebb időt kell a fordítani.
- Kutya adó bejelentkezés
- Kutya adó kijelentkezés
- Szeméttároló igénybejelentés, lemondás (biohulladék, egyéb hulladék)
- Szeméttárolók tisztítása, cseréje (fizetős szolgáltatás megrendelése – egyszeri, időszakos)
- Szeméttároló rendelkezésre bocsátása, visszaadása

Az második szinten a következő bejelentési lehetőségek találhatóak:

- Adószámla információk
- Helyi adó (a területen töltött éjszakák és a hotel minőségétől függően)
- Kommunális adó bevallása

- Betekintés a talaj- és csatornatisztítás aktákba és eljárásokba (a munka státuszának megtekintése az adott felhasználó eljárásával kapcsolatosan).
- Igénybejelentés talaj- és csatornatisztításra
- Digitális térkép vétele (a városi térinformatikai rendszer adatait és térképeit lehet megvásárolni).

A regisztrált felhasználóknak a rendszer egy elektronikus postafiókot biztosít, melyen üzeneteket fogadhatnak.

Az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódóan a site-on található egy súgó, melyben részletesen leírják az egyes szolgáltatások használatának módját.

Formanyomtatványok

A portálon összesen 51 letölthető, a szükséges mezőkben számítógéppel kitölthető (.pdf formátumú) nyomtatvány található. Ezek a következő témák szerint vannak bontva (zárójelben a letölthető nyomtatványok száma):

Építési ügyek (14), iparügyek (12), rendezvények (1 – rendezvény bejelentés), bevándorlási hivatal (6), bejelentkezések (1), horgász ügyek (1), területi adminisztráció (3), kulturális adminisztráció (6), parkolási ügyek (3), sport ügyek (4)

Keresés a közlőnyben

A rendeletek között lehet keresni, kulcsszó szerint, akár összetett keresés alkalmazásával is (AND, OR, NOT, ? jelek használatával).

Osztályok & hivatalnokok

Részletes információk az önkormányzat osztályiról, hivatalnokokról. Megtalálhatóak az elérhetőségek: cím, e-mail cím, telefonszám, tisztség.

Más oldalak

Témák szerint és azokon belül is csoportosítva, rövid leírással közzétett linkek, melyek a városhoz valamilyen módon kapcsolódnak. Ha a felhasználónak javaslata van új link felvételére, e-mailben elküldheti.

Várostérkép

A fejlett térinformatikai rendszerben lehetséges cím vagy intézmény keresése, illetve különböző kategóriákban való keresés, úgymint: hatóságok és iskolák; parkolás és közlekedés; képzés és kultúra; szabadidő és sport; mozgássérültek és felszerelések; családok és nők; Evés és ivás. Az egyes intézmények pontos címét és más adatit és képes a rendszer a felhasználónak megmutatni.

Utcanév keresés

Utcanevekre a térképes alkalmazáson kívül is, egy másik alkalmazással is lehet keresni, ekkor eredményként megkapjuk leírva az elhelyezkedését, a határozat dátumát (a névről), rövid leírását, történetét és egy kis kiegészítést, ha van (pl. az eredeti nevet).

Kérdések

A portálon több helyen is megtalálhatóak azok a lehetőségek, ahol üzenetet lehet küldeni az üzemeltetőknek: valamely ügyvel kapcsolatos kérdés, megjegyzés, javaslat stb. Ezek online formanyomtatványként szerepelnek, tehát nem szükséges e-mail cím a kommunikációhoz, bár a válasz adását megkönnyíti.

5.3.4. APLAWS projekt, Nagy-Britannia

A bevezető részben szó esett a projektről, itt részletesebben bemutatjuk a céljait és néhány eredményét.

A fő cél egy standard modell alkotása az önkormányzatok részére website-juk megépítéséhez. Egy minimum nemzeti szabvány, melyhez mindenki igazodik.

Az alap problémák, amikre reagálni volt szükséges a következők:

- Egy önkormányzati portálon rengeteg és széleskörű információ található. Ezek között sokszor nehéz megtalálnia az felhasználónak azt, amire éppen szüksége van.
- A site-ok üzemeltetőit nehéz feladat elé állítja, hogy egy sokszínű felépített portál információi menedzseljék.
- Nincs az önkormányzati honlapoknak egy általános szerkezete, melyhez minden hivatal igazodna, így sokszor az információk másképpen találhatóak meg az egyes portálokon, más elnevezéssel, vagy más szerkezetben.

A célkitűzések ezeket a pontokat érintik, valamint azt, hogy *elérhetővé* tegye a portálokat az alábbi három csoport számára is:

- Vakok és gyengén látók
- Öregek
- Angolul nem beszélők

Az ezek alapján meghatározott *célkitűzések*:

- Olyan eszközt fejleszteni, mellyel lehetséges a gyors és moduláris fejlesztés
- Olyan tartalom menedzsment eszközt készíteni, mely lehetővé tegye, hogy a szervezetben különböző jogosultságú személyek a frissítési folyamatban részt vegyenek, s mindezt külön szaktudás nélkül tegyék
- Elérhető tartalom a vakok és gyengén látók, öregek és az angolul nem beszélők számára is
- Személyes lap megalkotásának lehetősége a felhasználó számára: olyan személyre szabott lapot készíthessen magának az állampolgár, melyen akár több önkormányzattól származó információk egyszerre megtalálhatóak lesznek.
- A portál tartalmazzon linket a Nemzeti oldalra (www.ukonline.gov.uk), más önkormányzatok oldalaira, és különböző közösségi oldalakra.

A termékeket a következő csoportba lehet osztani:

- Szoftver termékek (közte nyílt forráskódú programok)
- Metaadatok és tartalom menedzsment termékek
- Információ architektúra termékek
- APLAWS elérhetőségi és közösségi kutatási termékek

A termékek egy része nyilvános, letölthető a projekt honlapjáról:

www.aplaws.org.uk/products.htm

Tanulmányunk kereteibe nem fér bele az összes termék bemutatása. A továbbiakban az információ architektúra termékekkel foglalkozunk, melyek a web oldalak szerkezetét, a navigáláshoz szükséges lapelemeket határozzák meg.

5.3.4.1. Főmenü, felsőszintű kategóriák

Ez azon felső szintű kategóriákat sorolja fel, amelyeket ideális esetben minden helyi önkormányzatnak használnia kellene. Ennek alapját a nemzeti Kormányzati Kategória lista alkotta, kiegészítve számos megbeszéléssel az Office of the e-Envoy munkatársaival.

- Hasznos tanácsok, vészhelyzet
- Üzlet
- Közösség, emberek és élet
- Önkormányzat és demokrácia
- Oktatás
- Környezet
- Egészségügy
- Lakáskérdés
- Munka és karrier
- Szabadidő
- Hírek
- Szociális ügyek
- Közlekedés és utcák

5.3.4.2. Navigációs elemek (a lap tetején)

Azok a navigációs elemek szerepelnek itt, melyeket minden lap tetején érdemes szerepeltetni a felhasználóbarát portál, illetve az egységes megjelenés (több önkormányzat esetén is) érdekében. Ez a helyi önkormányzatok weblapjait elemző kutatás eredményén alapuló legjobb gyakorlati ajánlás.

- Főoldal
- A – Z – A szolgáltatások listája ABC sorrendben
- Hírek
- Könyvtár – “gyorslink”: *azon (belső) oldalak linkjei a portálon, melyeket a leggyakrabban használnak, de nem feltétlenül érhetőek el az első szintű menüből*

- Szolgáltatások
- Sitemap – honlap térkép
- Kapcsolat – elérhetőség
- Keresés

5.3.4.3. Szokásos weboldal elemek

Azon elemeket szerepelnek itt, melyeknek minden önkormányzat weboldalán meg kellene jelenniük. A SOCITM (Society of Information Technology) jelentése által megállapított létező jó megoldások alapján állították össze.

- Lap tetején lévő navigációs elemek
- Térség logója
- Csak nyomtatható verzió
- Tulajdonjog, nyilatkozat, adatok védelme (titoktartás), standardok
- Címek
- Visszaút segítése – segítség a böngésző gombjainak használata nélküli visszajutásra az előző oldalra, illetve a lap tetejére.
- Menü – felső szintű kategóriák (főmenü)

5.4. Nemzetközi megvalósítási gyakorlatok elemzése

A vizsgált portálokat tekintve, és figyelembe véve az európai irányvonalakat, a következő megállapításokat tehetjük:

Természetesen az e-ügyintézés sokkal fejlettebb Nyugat-Európában, mint Magyarországon. Érdeemes a salzburgi és a brémai felhasználó azonosítás közötti különbségre felhívni a figyelmet: a brémai portálon az állampolgárok a személyhez kötődő ügyintéзések esetén az általuk megvett *smart-kártya és kártyaleolvasó* segítségével azonosítják magukat, míg a salzburgi portálon valamely igazolvány fénymásolata, és adataik beküldése után postai úton megkapott *felhasználónév és jelszó* segítségével azonosítják magukat az SSL technológiát használó rendszerben. Ez utóbbi megvalósításnál érdekesség, hogy több biztonsági szintű szolgáltatást

állapít meg, s azok használatához a megfelelő azonosítás szükséges (azonosító és jelszó, tanúsítvány), vagy éppen azonosítás nélküli ügyintézés lehetséges.

Az azonosítással járó ügyintézés mellett láthattuk, hogy sokféle formanyomtatvány letöltése is lehetséges. Figyelemre méltó, hogy a salzburgi honlapon a formanyomtatványok nem RTF vagy MS Word formátumban vannak, hanem az ingyenes szoftverrel olvasható, mindig azonos nyomtatási képet mutató PDF formátumot használják oly módon, hogy az számítógéppel kitölthető, a fájl módosítható a kitöltést igénylő cellákban.

Fontos lépésnek lehetünk szemtanúi, amikor láthatjuk a brémai portálon (és kismértékben a salzburgin is), hogy nem csak az önkormányzattal, hanem más szervezettel folytatott on-line ügyintézés is lehetővé válik. Ez a META Group által említett (a tanulmány korábbi részén szereplő), az intézmények közötti adatkapcsolat egyfajta megvalósult gyakorlata (a META Group az említett helyen közigazgatási intézmények adatkapcsolatáról beszél).

Több helyen hangsúlyt helyeztek arra, hogy a portál felülete felhasználóbarát legyen olyan szempontból is, hogy ha valaki egy adott élethelyzetben, szituációban akar az önkormányzathoz fordulni, minél hamarabb megtalálja a legmegfelelőbb információkat. Ezt „life events” megközelítésnek hívja a szakirodalom.

Elmondhatjuk általánosságban, hogy a nagy-britanniai önkormányzati portálok legtöbb esetben valamilyen szinten támogatják a fogyatékkal élők vagy öregek hozzáférését az információkhoz, az EU és az APLAWS projekt ajánlásaiból következően.

Végül, de nem utolsó sorban megfigyelhetjük, hogy a vizsgált külföldi oldalakon rendkívül jelentős közösségi tartalmakkal találkozhatunk. Egyrészt felületet biztosítanak a közösségi kezdeményezéseknek, másrészt sok link található a már meglévő civil közösségekre, vagy más helyi non-profit szervezetekre.

6. Az önkormányzati portálokkal kapcsolatos irányelvek

Ebben a fejezetben ajánlást adunk az önkormányzati portálokra vonatkozóan. Ez tekinthető az előző fejezetek konklúziójának, a levont következtetések és a bemutatott példákból származó tanulságok továbbgondolásának. A fejezet a megvalósítás során felmerülő fő kérésekre is igyekszik válaszolni, úgymint tartalom, szerkezet, felülettervezési valamint módszertani kérdések és technológia.

6.1. A portálokkal kapcsolatos tartalmi és szerkezeti irányelvek:

Tekintsük elsőként át azokat a tényezőket, amelyek a *tartalmat és a szerkezetet (megjelenést) befolyásolják*, amelyek elvárásokat támasztanak már a kezdeti fázisában.

Elsődleges ilyen tényező a portál *célja*. Minden kezdeményezés esetében meg kell határozni a legfőbb célt, az alap ideát, ami a megvalósítást motiválja. Ehhez mind a rövid, mind a hosszú távú víziót meg kell rajzolni. Természetesen vannak általános elvárások, célok, amiket a tanulmány elején felsoroltunk, de a valóságban minden eset különböző. Minden önkormányzatnak vannak legfőbb elvárásai. Ezeknek világosnak kell lenniük, és a terveknek ezekre kell épülni.

Következő tényező a *település, az önkormányzat mérete*. A kisebb településeknek sem pénzük, sem kapacitásuk nincs olyan portál kialakítására, amilyen egy megyei jogú város, vagy a főváros portálja. Nekik olyan víziót kell alkotni, amely a település igényeinek legjobban megfelel, és amelyre a pénzügyi és az emberi erőforrás keretek lehetőséget biztosítanak. Nem szabad elfeledkezni a portál üzemeltetésének, frissítésének, fejlesztésének kérdéséről, amikor a célokat, tartalmakat, megvalósítás módját meghatározzák.

Az *önkormányzat szintje* is lényeges a tervezés során. Magyarország az önkormányzatok szintjét tekintve különleges helyzetben van, mert kétszintű a rendszer, így a feladatok is megoszlanak – a települési önkormányzatok feladatainak jellege különbözik a megyei önkormányzatokétól. Ez szintén igaz a budapesti és a kerületi önkormányzatok feladatmegosztásaira. Ezért a portálok céljai is eltérőek lehetnek (ld. a korábban – a magyar esetek kiválasztási szempontrendszerénél – említett META Group tanulmány) – természetesen az adott önkormányzat által végzett konkrét feladatoktól függően. A települési önkormányzatok feladatai között sokkal több az operatív jellegű, az állampolgárokkal több közvetlen kapcsolattal járó tevékenység. Ez tehát befolyásolja a

portál célcsoportját, illetve az oda látogatók lehetséges céljait. Ennek következtében úgy kell megszerkeszteni a lapot, hogy az ilyen igényeket hatékonyan kiszolgálja. A témák csoportosítását ennek megfelelően kell elvégezni (például: az „ügyintézés” vagy „e-ügyintézés” részeket érdemes megfelelően kihangsúlyozni). Cél, hogy aki a honlapra látogat, az a lehető leghamarabb, legkevesebb kattintással megtalálja számára szükséges információt, illetve a megoldást a felmerült problémájára.

A portál tervezésénél messzemenően figyelembe kell venni a portál *céljait, célcsoportjait*, és az egyes célcsoportok *lehetséges érdeklődési köreit*. Ezek után lehetséges olyan szerkezetet, felületet alkotni, mely igazán felhasználóbarát módon maximális mértékben kiaknázzhatóvá teszi az elektronikus felületet, biztosítva ezzel a lehetséges legnagyobb megtérülését a befektetett munkának. A META Group egy tanulmánya kimondja: a helyi önkormányzatok portáljai gyakran nincsenek az egyes felhasználói csoportok igényei szerint optimálisan szerkesztve, maximalizálva a portál használhatóságát számukra; a kis látogatottság, illetve a kevés tranzakciószám közvetlen korellációban van a nem megfelelő tervezéssel.

Milyen fő elvárásokat fogalmazhatunk meg a tartalommal kapcsolatosan?

Legyen a honlap *világos szerkezetű, átlátható*. Ez a kritérium a struktúra mellett vonatkozik a designra is, mivel annak hiányosságai, hibái esetén az átláthatóság mértéke csökken. Nagyon fontos, hogy a felhasználó a portálra érkezve el tudjon igazodni az információk halmazában. Kulcs fontosságú, hogy az általa keresett dolgokat hamar megtalálja, és elégedett legyen a szolgáltatással ilyen szempontból is. Abban az esetben, ha a böngésző személy nem konkrét információ után kutat, csak a honlapot szeretné megismerni, szintén nagy jelentősége van a világos szerkezetnek, hiszen ennek segítségével alakulhat ki a legszélesebb kép a portálról a látogatóban, mely a jövőbeni látogatásra ösztönzi.

Nagy jelentősége van a *főoldal* által tett benyomásnak a látogatóra. Mi szükséges ahhoz, hogy a főoldal – amire nagy valószínűséggel előbb kerül a látogató, mint a portál többi lapjára – olyan hatást keltsen, olyan információkat adjon át, ami további vizsgálatra, böngészésre ösztönöz? Lényeges, hogy egyértelmű legyen, hogy hova kerültünk: milyen lap ez, ki a gazdája. Az esztétikus hatás mellett az átláthatóság ezen az oldalon is nagy hangsúlyt kell, kapjon. Egyértelmű legyen, hogy a portált hogyan kell „használni”; a főlap megadja a kezdeti információkat a tájékozódáshoz, és tartalmazzon olyan linkeket, melyek szükségesek a hatékony navigálásra, továbblépésre.

A rendszer *gyorsasága* szintén a legfontosabb elvárások egyike. De hol kapcsolódik a gyorsaság a tartalomhoz? Egyrészt a lapokon található képek, automatikusan letöltődő multimédia tartalmak mennyisége lassíthatja a rendszert, nem mindenki számára elérhető szolgáltatást nyújtanak. Tehát nem szabad feleslegesen vagy túl nagy mennyiségben alkalmazni ilyesfajta tartalmakat, hiszen jelenleg az országban a legtöbben – főleg a magánszemélyek – nem szélessávú Internet eléréssel rendelkeznek. *A csak szöveget tartalmazó* verziók elérhetővé tétele megkönnyíti a lassú eléréssel rendelkezők dolgát. Másrészt a gyors információ elérésre hat a már említett szerkezeti, átláthatósági tényező. Ha könnyen eligazodik az ember a honlapon hamarabb elérhető a keresett tartalom. Ebben segítik a különböző navigációs elemek.

Navigációs elemek, egyéb, nem tartalmi elemek az oldalon:

Ezek a portálok felhasználóbarát megjelenésének eszközei. Abban segítik a látogatót, hogy az oldalon gyorsan és könnyen tudjon „navigálni”, illetve bizonyos szolgáltatásokat, információkat bárholnan elérjen, függetlenül attól, hogy éppen a portál mely részén tartózkodik.

A következő elemeket találjuk szükségesnek a felhasználóbarát felület kialakításához – természetesen a portál vagy honlap méretétől függően érdemes alkalmazni ezeket:

- Önkormányzati logó
- Főoldal (*link a kezdőlapra*)
- Link a hírekre, aktualitásokra (*amennyiben van ilyen*)
- Menü, tartalom, szolgáltatások
- Regisztráció, ha lehetséges (*link, vagy kitölthető mező*)
- Sitemap¹
- Pozíció információ: épp aktuális hely a menüszerkezetben (*ezzel is még világosabbá téve a portál szerkezetét, segítve a tájékozódást*)
- Keresés a portálon, vagy valamely adatbázisában²
- Csak szöveges változat (*lassú letöltéssel rendelkezők és a fogyatékkal élők hozzáférésehez*)
- Nyomtatható változat (*ahol indokolt*)

¹ Legteljesebb képet a teljes mélységű sitemap adja. A Miniszterelnöki Hivatal Önkormányzati Portál Projektjének keretében összeállított követelmények között a minimum kétszintű sitemap szerepel.

² A Miniszterelnöki Hivatal Önkormányzati Portál Projektjének keretében összeállított követelmények között szerepel, hogy a portál képes legyen keresést végrehajtani a portál tartalmában.

- Más nyelvű változatok (*angol, német, kisebbségi nyelvek*)
- Vendégkönyv, levél a webmesternek, impresszum
- „Gyorsmenü” (*leggyakrabban használt oldalakra gyors elérési lehetőség, link biztosítása*)

Fontos, hogy a jó navigálás érdekében a fenti elemek elnevezése egységes legyen, így az ország bármely önkormányzati honlapján jár a felhasználó, ugyanazokkal a navigációt segítő elnevezésekkel találkozzon.

A gyorsaság témaköréhez kapcsolódik természetesen a megfelelő sávszélesség biztosítása is.

Többnyelvű megjelenés nagy jelentőséggel bír mai világunkban, így elvárt, hogy legalább angolul esetleg németül, illetve a helyi kisebbségi nyelveken elérhető legyen a tartalom.

A *portál jellegű megjelenésnek* vannak bizonyos szokásos elemei, funkcionalitásai. Ilyen a például a *dinamikus tartalom*. Ez olyan tulajdonsággal ruházza fel a lapot, mely arra sarkalja az embereket, hogy ne csak konkrét ügyek intézésekor, vagy konkrét információhiány esetében, hanem szórakozás, tájékozódás miatt is felkeressék a portált. Olyan híreket, eseményeket olvashassanak, melyek megújulnak, mindig aktuális információkat közvetítenek. A különböző „portál szolgáltatások”, melyek *interaktivitást, változatosságot nyújtanak*, színvonalassá teszik a portált és közvetlenebbé a kommunikációt. Ezek a *funkcionális kiegészítők, e-szolgáltatások* a például következők lehetnek.

Bejelentések

Űrlapok

Fórum¹

Vendégkönyv

Állampolgári kérdések, panaszok

SMS hírlevél

Hírlevél

Eseménynaptár

Szavazógép

Statisztika a honlapról

Céges telefonkönyv

Céges szabályzattár

Katalógusok, leírások

Shop/Áruház

Testreszabható megjelenítés, beállítások

Online helpdesk

Hirdetésmegjelentés

Apróhirdetés

¹ A Miniszterelnöki Hivatal Önkormányzati Portál Projektjének keretében összeállított követelmények között szerepel, hogy a portál képes legyen fórumok kialakítására.

Kérdőívszerkesztő

Chat

Kereső

Képeslapküldés

WAP (PDA) szabvány alkalmazása

Ezek között a szolgáltatások között vannak, melyek többször is megjelenhetnek a portálon, tehát több témakörnél alkalmazható. Például a fórum tipikusan ilyen. Ennek ellentétére példa a vendégkönyv. Portál jellegű kölcsönöz a „honlap csoportnak” az is, ha az szolgálhat *kiindulópontként* az Internetezéshez. Természetesen nem lehet minden témában releváns információkat, linkeket nyújtani, de a helyi és közigazgatási ügyeket illetően mindenképpen jó nyitólapként kell funkcionálnia. Ennek érdekében úgy kell megszerkeszteni, hogy megfelelő mennyiségű link legyen mind a helyi szervezetek, intézmények, vállalatok, közhivatalok, mind a közigazgatás más szintjei felé.

Kiemelt jelentőségűnek tartjuk a civil szféra hangsúlyát a portálon. A *civil szervezetek* a demokráciában jelentős szerepet játszanak, s a jövőben – a jelenlegi trendek szerint – ez mind erősödni látszik. A közösség építése, a helyi civil kezdeményezések támogatása, az állampolgárok közötti és az önkormányzat felé irányuló kapcsolat generálása rendkívüli fontos feladata a helyi önkormányzatnak, és a portálnak. Az ilyen jellegű szolgáltatások (ilyen portál funkciók) szerepeltetése elvárható. (Itt gondolunk példának okáért a fórum, faliújság, telekocsi vagy autómegosztás (carshare), honlap tárhely szolgáltatásokra, vagy a civil szervezetek szerepeltetésére, linkek elhelyezésére.)

Rendkívül fontos, hogy a honlapon az önkormányzat – az üzemeltető – a fentiekén kívül közzétegye jól látható helyen az *adatbiztonsági és adatvédelmi nyilatkozatot*, melyek a felhasználók adatainak biztonságáról szólnak. Ez a későbbiek során még jobban kibontakozó e-ügyműködésbe vetett bizalom kialakulásához, megtartásához szükséges.

Milyen szerkezete legyen az önkormányzati honlapnak?

Nyilvánvalóan a konkrét esetekben sok tényező befolyásolja, hogy végül mik kerülnek a portálra, annak milyen szerkezete lesz. A következőben egy ajánlást adunk, mely téma csoportokat alkot az önkormányzat feladatait, tevékenységeit, és a felhasználók feltételezett érdeklődési köreit figyelembe véve. Ez a szerkezet minden témát csak egyszer tartalmaz. Ha egy témát több helyen is lehet szerepeltetni, az az olvasó feladata, hogy megtegye. Ezen kívül a lista nem tartalmazza a „portál szolgáltatásokat”. Ezeket a fentebb felsoroltak közül szintén az alkalmazók feladata a megfelelő helyre, illetve helyekre beilleszteni. Az, hogy mely önkormányzat milyen

szolgáltatásokat használ, függ pénzügyi technikai, emberi erőforrás lehetőségeitől, hiszen mindig át kell gondolni az üzemeltetési igényeit az egyes elemeknek.

Szerkezeti és tartalmi ajánlás az önkormányzati portálokhoz¹

- Önkormányzat, demokrácia
 1. *Kapcsolat, elérhetőség (polgármester, jegyző, képviselők, bizottságok, kisebbségi önkormányzat) (név, cím, telefon, e-mail)*
 2. Önkormányzat
 - szervezet, személyek (polgármester, jegyző, kisebbségi önkormányzatok, *okmányiroda – név, cm, telefonszám, nyitvatartás – stb.*)
 - működése, teljesítménye
 - költségvetés
 3. Kapcsolódó szervezetek
 4. Helyi ügyek
 - jogszabályok, rendeletek², adók
 - tervek
 - pályázatok
 - tevékenységek, modernizáció
 - statisztikák
 5. Időszakos események
 - Választások
 6. Pályázatok, támogatások
 7. Ügyintézés, *ügyfélszolgálat*, szolgáltatások (pl. *nyitvatartás*)

- Hasznos linkek, vészhelyzet
 1. Rendőrség, mentők, tűzoltók
 2. Elektronikus kormányzat linkek (*Kormányzati Portál*³, Önkormányzati portálok, honlapok, állami szervezetek oldalai)
 3. Munkahelyi baleset
 4. Lopás, rablás, talált tárgyak
 5. Zaklatás, erőszak
 6. Katasztrófák

¹ Dőlt betűvel jelezzük a Miniszterelnöki Hivatal Önkormányzati Portál Projektjének keretében összeállított követelmények között szereplő elemeket.

² A Miniszterelnöki Hivatal Önkormányzati Portál Projektjének keretében összeállított követelmények között szerepel, hogy legalább öt helyi rendeletet közzé kell tenni a Kormányzati Portál élethelyzeteihez kapcsolva.

³ A Miniszterelnöki Hivatal Önkormányzati Portál Projektjének keretében összeállított követelmények között szerepel, hogy a portál tartalmazzon linket a főoldalon, vagy valamely főmenüpont alatt a Kormányzati Portálra, annak logójával.

7. Hasznos linkek, témák

- Településről

1. *Település ismertető*

2. Testvérvárosok

3. Infrastruktúra, településüzemeltetés

- *Közművek* – víz, csatornázás, energia, gáz, ... (név, cím, telefon, honlap, e-mail, ügyfélszolgálat nyitvatartása)
- Köztemetők
- Közutak, utcák

4. Közlekedés

- Gyalogosan
- Taxival
- Autóval – parkolás
- Szállítmányozás, elkerülő utak
- Kerékpárral
- Távolsági közlekedés – pályaudvarok, menetrendek

5. Településfejlesztés, tervek

6. Köztisztaság

7. Településrészek, egységek,

- Parkok, füves területek, illemhelyek
- Fedezékek
- Sportpályák
- Városrészek
- Temetők

8. Szolgáltatások a témában

9. Térkép

- Környezet

1. Növény és állatvilág

2. Földrajz, időjárás

3. Környezetvédelem

4. Hulladékgazdálkodás

5. Épített környezet

6. Szennyezések - egészség

7. Fejlesztések, tervek, törvények

- Gazdaság, üzlet
 1. Helyi Vállalatok
 2. Helyi gazdaság, statisztikák
 3. Befektetőknek
 4. Jogszabályok, szabályzatok, adók, díjak, standard-ek
 5. Szervezetek, kamarák
 6. Események a témában
 7. Gazdaságfejlesztés, támogatások
 8. Engedélyek
 9. Adományozás

- Munka, karrier
 1. Foglalkoztatás
 2. Karrier tanácsadás
 3. Munkaközpontok
 4. Támogatások, munkanélküliség
 5. Önkéntes munka
 6. Képzések az önkormányzat szervezésében
 7. Önkormányzati állások, Közmunkák

- Lakás, otthonteremtés
 1. Helyi lakásépítés
 2. Eladó önkormányzati ingatlan
 3. Bérbeadás
 4. Önkormányzati támogatások, hitelek
 5. Engedélyek, jogszabályok
 6. Elbirtoklás – helyi jogszabályok
 7. Biztonság
 8. Helyi hajléktalanság
 9. Ideiglenes lakhatás, átmeneti szállás
 10. Szervezetek a témában

- Egészségügy
 1. Helyi egészségügyi intézmények
 - Rendelők
 - Kórházak

-
2. Mentők
 3. Vértadás
- Szociális ügyek
 1. Helyi jogi szabályozás a témában
 2. Szociális intézmények témák szerint
 - Gyermek és ifjúsági ügyek
 - Szenvedélybetegség
 - Fogyatékoság
 - Szegénység, hajléktalanság
 - Idősek
 - Erőszak, jogtalanság áldozatai
 - Családi ügyek, családtámogatás
 - Menekültek, diszkrimináció
 3. Szolgáltatások a témában
 - Oktatás, kultúra
 1. Helyi oktatásszabályozás
 2. Oktatási intézmények, dolgozók, központok
 3. Oktatások, támogatások – az önkormányzati szervezésben
 - Tanulási nehézségek támogatása
 - Vizsgatámogatások
 - Speciális oktatás
 - Zene-, nyelvtanulás
 - Iskola előtti oktatás
 - Tananyagon felüli oktatás
 - Felnőttoktatás
 - Egyéb tanulás, támogatások
 4. Helyi kulturális lehetőségek
 5. Események, rendezvények a témában
 6. Szolgáltatások, közösségnevelés
 - Közösség, emberek, életmód
 1. Esküvő, születés, halál, temetés
 2. Közbiztonság, bűnözés, diszkrimináció, erőszak
 3. Közösség

- Szervezetek, csoportok, pártok
- Kisebbségi szervezetek
- Közösségi szolgáltatások
- Testvérvárosok
- Közösségi események
- 4. Életmód
 - Helyi szervezetek a témában
 - Fogyasztás – tanácsok, fogyasztóvédelmi szervezetek
 - Utazás
- 5. Egyházak, vallási szervezetek
- 6. Adományok, gyűjtések
- 7. On-line szolgáltatások a közösséggel kapcsolatosan
(pl. „telekocsi” oldal/fórum – autómegosztás – az alvővárosokban, faliújság: nyilvános megjelenítési lehetőség)
- Szabadidő, Idegenforgalom
 1. Köszöntő, invitálás
 2. Település bemutatása
 - Archivum
 - Történelem
 - Terület
 - Látnivalók, információs pontok
 3. Szálláslehetőségek
 4. Vízum, engedélyek
 5. Szabadidő
 - Sport, szabadidőközpontok, parkok
 - Programok, események, rendezvények a témában
 - Bérelhető termek, link a „közösség” menüpontra
 6. Éttermek, vendéglátó ipari egységek
 7. Szolgáltatások (pl. autókölcsönzés), webkamera, térkép
- Adminisztráció, ügyintézés, e-ügyintézés
 - Ügyintéзések
 - Adatbázisok elérése
 - Szolgáltatások
 - Biztonsági és titoktartási nyilatkozat
 - Egyéb interaktív szolgáltatások (pl. adóbevallás, fórum)

- Hírek, aktualitások¹
 1. Média
 2. Médiakutatás
 3. Publikációk
 4. Levelezőlisták
 5. Linkek
 6. Helyi újság
 7. Szolgáltatások a témában (pl. hírlevél, faliújság)

¹ A Miniszterelnöki Hivatal Önkormányzati Portál Projektjének keretében összeállított követelmények között szerepel, hogy a portál képes legyen hírek, aktuális információk megjelenítésére, adjon eszközöket az információk frissességének ellenőrzésére, időszakos felülvizsgálatára, azok igény szerinti törlésére.

6.2. Metodikai alapelvek, javaslatok a megvalósításhoz

Ebben a részben a portál felépítésének néhány fontos módszertani, a megvalósítással kapcsolatos kérdésre térünk ki. Ezek kapcsolatosak a lap életének minden szakaszával, úgymint tervezés, működtetés, fejlesztés. A technológiai kérdéseket nem itt tárgyaljuk, hanem a tanulmány további részeiben.

A megvalósítás, a projekt kezdetén javasoljuk, hogy az ilyen téren kevésbé tapasztalt önkormányzatok munkatársai vegyék fel a *kapcsolatot más*, hasonló projektet már végrehajtott *önkormányzatokkal*. Ha a vállalkozó már ki van választva, érdemes annak egy korábbi önkormányzat-ügyfelétől segítséget, információkat kérni.

Továbbá fontos, hogy a portál *„megnyitásának” időpontját* megfelelően határozzák meg. Nem szabad, hogy olyan állapotban kerüljön a nyilvánosság elé, amely visszatetszést okozhat: ha túl korán, fejletlen állapotban látják az állampolgárok, elkönnyvelik használhatatlannak, és a későbbiek folyamán nem fognak odalátogatni, s nem lesz lehetőségük az azóta történt fejlesztések tapasztalására.

Szintén a kezdeti fázishoz kapcsolható feladat, hogy a település *névéhez tartató domain nevet* az önkormányzat foglalja le, ha már foglalt, lehetőség szerint valamilyen megállapodás útján szerezze meg. Ahogy korábban említettük, a logikus URL könnyíti a portál megtalálását az Internet információrengetegében. Tehát az ideális cím minden önkormányzat részére: www.telepulesnev.hu, www.megyenev.hu vagy www.keruletnev.hu. A budapesti kerületek esetében nincs megállapított séma, ami szerint a kerületek honlapja elérhető, ezen segítene a kerületek informatikai vezetőinek egyeztetése, akár több séma, tehát egy laphoz többféle elérési cím (URL) megállapításával. (Erre példa a www.masodikkerulet.hu, www.erzsebetvaros.hu, www.bp22.hu.)

Amikor a portál a nyilvánosság elé kerül – s azon hasznos információkhoz, szolgáltatásokhoz juthatnak a lakosok, fáradtságot és az önkormányzat munkatársainak terhelését csökkentve – érdemes valamely nem internetes fórumon hirdetni azt, hogy bekerüljön a köztudatba a létezése. Ezen felül a portál lapjait úgy kell megszerkeszteni, illetve bármilyen más módon arról kell gondoskodni, hogy az internetes keresőkben (Google, Altavista, stb...) adott keresések a lehető legnagyobb arányban adjanak találatot, természetesen a portálon releváns témákban. Ezt pl. a html kódba írt kulcsszavak, illetve cím (keywords, title) beírásával lehet elérni, de közvetlenül a

keresőknek is meg lehet adni az oldal címét a kulcsszavakkal. Különböző technikák léteznek, ezek keresőnként változhatnak.

A szervezet életében a portál megjelenése és működése újításokhoz kell, hogy vezessen. Egyrészt feltétlenül együtt kell járnia az informatikai műveltség növekedésével, és az új alkalmazások (pl. a portál frissítéséhez használt felhasználói felület) használatának elsajátításával, tehát az informatikához való hozzáállás megváltozásával. Ezt jól időzített *oktatással* kell megoldani. Másrészt a szervezetnek biztosítani kell azokat a folyamatokat, melyek a tartalom állandó *frissülését* eredményezik. Be kell építeni a napi munkába az új információk portálra kerülésének útját, az ellenőrzés és a jóváhagyások folyamatát. Meg kell határozni, hogy kinek mely tartalom módosításához milyen joga és felelőssége van. Tervezni kell az így kialakuló munkatöbblettel is mind a tartalom, mind a hardver és szoftver üzemeltetés területén. Ha szükséges – és lehetséges – új munkatársakat kell bevonni valamilyen konstrukcióban. Érdemes megemlítenünk, hogy ügyelni kell a feladatok megfelelő elosztására is: a technikai üzemeltetés és a tartalom karbantartása két külön munkakör, más képzettséget igénylő feladatok. Egy esetleges on-line újság megteremtésekor pedig tudni kell, hogy a hagyományos újság és egy internetes újság, vagy hírcsokor szerkesztése különbözik, nem teljesen azonos szerkesztői, tördelő-technikai ismereteket igényel.

Rendkívüli jelentősége van annak, hogy a portált minél többen elérjék, megtalálják, használják. Ennek a hirdetésen, keresési találatok növelésén, többnyelvű megjelenésen túli követelménye az, hogy a vakok, gyengén látók vagy más *fogyatékkal élők, öregek és a lassú Internet eléréssel rendelkezők* is képesek legyenek a portált hasznosítani. Az „európai irányvonalak és törekvések” című részben már leírtuk az Európai Unió állásfoglalását, és követelményét ebben a kérdésben, mely egyben megvilágítja a téma fontosságát is. Ezt annyival egészítjük ki most, hogy Magyarországon és külföldön létező, erre a kérdésre vonatkozó három dokumentumot megnevezünk:

- Az említett *eEurope Action Plan* irányelveinek megfelelő dokumentum az „eEurope 2002: Accessibility of Public Web Sites and their Content”. Ez megtalálható az Európai Unió oldalán:

http://europa.eu.int/information_society/topics/citizens/accessibility/web/wai_2002/cec_com_web_wai_2001/index_en.htm

- Magyarországon, magyar nyelven megjelenő tanulmány:

Alapelvek honlapok látássérültek számára is olvasható változatainak elkészítéséhez, szerző: Pál Zsolt (Média az Emberekért Alapítvány). Ez a dokumentum azokat a lehetséges megoldásokat járja körbe, melyekkel egy honlapot a vakok számára is olvashatóvá lehet tenni. Konkretizálja az általános alapelveket, és részletesen válaszolja a megoldási alternatívákat is. Információink szerint 2002. év végére a tanulmány vagy egy része elérhető lesz a következő címen: www.meaea.hu

- Mindkét említett ajánlás alapja, illetve időben megelőzi azokat a World Wide Web Consortium (W3C) által készített *Web Content Accessibility Guidelines 1.0*, melynek elérése:

<http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT> (itt mindig a legfrissebb változat található).

Mint a tanulmány korábbi részében olvasható, az okmányirodák jelenleg külön infrastruktúrán működnek, tehát az adatkapcsolat most nem lehetséges. De érdemes az ott folyó ügyintézését a lehető legjobban elősegíteni a portál működésével: a lehető legtöbb ügyleírást, formanyomtatvány elérhetővé kell tenni a lapokon, így a sorban állást, bosszúságot, és a félreértésekből adódó feleslegesen „elhasznált” munkaidőt a minimumra lehet csökkenteni.

A portál üzemeltetését és fejlesztését segíti a látogatottsági statisztika készítése. Így megállapíthatjuk többek között, hogy mely oldalakat milyen gyakran látogatnak, mely szolgáltatásokat hányszor használnak. Ezek egyrészt a lap fejlesztéséhez adnak információt, másrészt a főoldalon vagy a „gyorsmenüben” elhelyezhetőek olyan linkek, melyek a leggyakrabban használt oldalakra mutatnak, ezzel segítve és gyorsítva a portálon való navigációt.

6.3. Együttműködés képessége más rendszerekkel

Az Internet világában rendkívül nagy jelentőségű, hogy az adatok szabványos módon elérhetőek, továbbíthatóak legyenek, hiszen e nélkül a – gyakorlatilag végtelen nagyságú – információs tengerben kevésbé lesznek használhatóak a nehezen beszerzett, vagy megszerkesztett adataink.

Tehát olyan adatbázisban kell tárolnunk az adatokat, melyek képesek arra, hogy más rendszerekkel a legújabb szabványok szerint kommunikáljanak: XML kompatibilisek legyenek. Ez lehetővé teszi mind a saját (nyilvános) tartalom megosztását, mind pedig más forrásokból

származó tartalom integráns megjelenítését, valamint a mobil eszközök bevonását a kommunikációs folyamatokba (pl. hírlevél SMS küldése).

A kompatibilitás nagy jelentőségű a már korábban (Magyarországi megvalósítási gyakorlat, levont következtetések c. rész) említett trend miatt is, mely a közhivatalok portáljai és integrált irányítási rendszereik közötti integráció felé mutat. A META Group elemzése szerint ez nagymértékben megnöveli az e-közigazgatás szolgáltatásainak minőségét és hatékonyságát.

Itt meg kell említenünk, hogy a magyar közigazgatásban nincs érvényes dokumentum szabvány, amit a különböző közigazgatási dokumentumok formátumát előírná. Előfordul, hogy a használt formanyomtatványok nem is elektronikus formában kerülnek az önkormányzatokhoz. Ezek nagyon megnehezítik azoknak a kezdeményezéseknek a terjedését, térhódítását, melyek a formanyomtatványok Webről való letölthetőségét veszik célba.

6.4. Funkcionalitás

Korábban említettünk a portálokhoz általában kötődő „kiegészítő” funkcionálisokat. A példák, legjobb gyakorlatok bemutatásánál láthattunk sokféle, nem ügyintézéshez kapcsolódó elektronikus szolgáltatást, melyek a portál látogatottságát és színvonalát emelik. Ebben a részben az elektronikus ügyintézéshez javasolt, a jelenlegi helyzetben kivitelezhető szolgáltatásokat soroljuk fel, melyek nem járnak nagy technikai előkészületekkel, többletköltségekkel, s mégis nagy lépés a szolgáltató önkormányzat irányába. Természetesen a kis technikai igényük mellett jelentkeznek a folyamat- és munkaszervezési igényeik, hiszen a céljuk pontosan az, hogy valamely folyamatokat lecserélve azokat hatékonyabban helyettesítse. Ehhez szükség van bizonyos mértékű újításokra a szervezet életében.

A következő szolgáltatásokat javasoljuk:

- Letölthető űrlapok (PDF formátumot ajánljuk, mivel ennek nyomtatott verziója mindenhol azonos, számítógéppel kitölthető (ehhez ezt a funkciót használni kell a megalkotásuk során!), platform független)
- Letölthető pályázatok (Pályázati űrlapok, tájékoztatók)
- Nem személyhez kötődő bejelentések (lsd. Budapest II. kerület egyedi megoldása)
- Visszaélésre nem lehetőséget vagy motivációt adó ügyintézés részfeladatainak elvégzése az Interneten, a személyes megjelenés számának minimális szintre csökkentésével (pl.

Budapest VII. kerület). (Elektronikus fizetés és elektronikus aláírással történő azonosítás nélkül megoldható funkció.)

- Virtuális lakossági fórum – a polgármester on-line válaszol, városrendezési terv megvitatása a fórumon a döntéshozókkal és a lakossággal (lsd. Budapest II. kerület, Győr)
- Élethelyzetekre adott válaszok, ügyleírások alkalmazása – gyors informálódási, ügyintézési lehetőség.

Nem említettük a felsorolásban, de említést érdemelnek az e-demokrácia fogalomhoz kötődő szolgáltatások (szavazás). A META Group állásfoglalása szerint az e-demokrácia kezdeményezések jellemzően a helyi önkormányzatoknál fognak terjedni először, egyrészt a gyakori helyi hálózati /infrastrukturális fejlesztési kezdeményezések miatt, másrészt a központi kormányzati szinten lévő nagy szavazatszám miatt. Ez utóbbi tényező Magyarországon nem feltétlenül jelentős.

6.5. Javasolt technológiák

A kormányzati oldalak (gondolhatunk itt akár minisztériumi oldalakra, akár önkormányzatiakra) technikai megvalósítás szempontjából nem különböznek sokban a versenyszférában kiépített portáloktól. Itt is, ott is megtalálhatóak a statikus, és dinamikus tartalmak, megtalálhatóak az adatkezelésért és biztonságért felelős megoldások. Esetleges eltérések csak egyes, specifikusnak mondható igények esetén léphetnek. Ennek megfelelően az önkormányzati portálok technikai jellegű megközelítésénél alkalmazhatjuk az egyéb területeken jól bevált tervezési és kivitelezési eljárásokat, figyelembe vehetjük a versenyszférában már eddig felhalmozott tapasztalatokat, végső soron így biztos alapokra helyezve az önkormányzati portálok kiépítésének megoldásait.

A fejezet további részeiben kitérünk azokra a technológiai megfontolásokra, melyek minden portál építésénél felmerülnek, feltüntetve azokat a problémákat, melyekre kormányzati portál tervezésénél, és telepítésénél ügyelni kell. Bemutatjuk

- a kiépített portál helyi és a távoli elérést biztosító infrastruktúra sajátosságait;
- a rendszerek közötti kommunikációban általánosan használható adatokat, illetve azokat a szempontokat, melyeket egymással kommunikáló rendszereknél mindenképpen figyelembe kell venni annak érdekében, hogy a rendszer megőrizze rugalmasságát, és

karbantarthatóságát, mialatt a rendszer-adminisztrációs költségeit igyekszünk a minimális szinten tartani;

- egy átfogó, vázlatos biztonságtechnikai áttekintés után, az általánosan elterjedt támadási technikákat, illetve a nemzetközi gyakorlatban elterjedt általános védekezési eljárások ismertetésével igyekszünk átfogó betekintést adni az önkormányzati portálok esetében felmerülő biztonságtechnikai problémákba, és azok megoldásaiba. Fontos ugyanakkor felhívni a figyelmet arra, hogy mind a támadási, mind a védekezési technikák az idő múlásával átalakulnak, illetve fejlődnek, így nem a részletesség, inkább az általános áttekintés elve volt irányadó a fejezet megírásakor.
- A technológiai áttekintést az összegzés és ajánlás zárja, melyben az önkormányzati portálok építésének gyakorlati megvalósításaihoz igyekszünk metodológiát biztosítani, az előző fejezetekben leírtaknak megfelelően.

6.5.1. Technológiai megfontolások

A technológiai trendek, illetve jellemző technológiák átlagos elévülési ideje pár évre tehető. Ez a tendencia az Internetes világban még inkább érvényre jut. A múltban jellemző volt a rendszerek elkülönülése, illetve különböző, gyártófüggő protokollok használata. Ezeknek a rendszereknek a kommunikációja nehézkes volt, mert meg kellett oldani a protokollok fordításának a problémáját. Azonban, mivel a gyártó specifikus protokollok esetén a kompatibilitást nem lehetett szavatolni hosszú távon a különböző rendszerek integrálása igen nehezen volt csak megoldható, és általában nem is bizonyult értékarányos megoldásnak. Ezeket a rendszereknek igen költséges volt üzemeltetni, és funkcionalitásuk sem elégítette ki a velük szemben támasztott követelményeket. Az üzemeltetési problémák ellenére az integrált rendszerek iránti kereslet nőtt.

A fentebb vázolt problémák megoldására megjelentek a nyílt szabványú protokollok, melyek segítségével meg lehetett oldani a rendszerek között a zökkenőmentes kommunikációt. Ezen nyílt szabványok jelenleg legfontosabb „zászlóshajója” az XML. A nyílt szabványok segítségével a middle-ware rendszerek kiválthatók (természetesen csak abban az esetben, ha a használt rendszerek XML szabványú adatok küldésére és fogadására fel vannak készítve, illetve az adatok kölcsönösen egyértelműen leképezhetők egymásra). Ezért az egyik legfontosabb, és a technológiai trendbe is illeszkedő feltétel, melyen egy mai kor követelményeinek megfelelő portálnak üzemelnie kell, az, hogy valamilyen nyílt szabvány (tipikusan XML) alapjain nyugodjon a rendszer kommunikációja, és belső felépítése is támogassa ezt. Ez a kormányzati

portálok esetében azért is kiemelkedően fontos, mivel az önkormányzati rendszerek összekapcsolásának, és a bennük tárolt adatok megosztásának szükségszerűen be kell következnie, ami a rendszerek közötti gyors, egyszerű, és költség hatékony kommunikáció igényét veti fel.

A portálnak ezen kívül meg kell felelnie a platformfüggetlenség feltételének megjelenítői oldalon, azaz a kliens oldalon (az állampolgár böngészőjében) a futtató platformtól függetlenül ugyanazt a tartalmat kell látnia a felhasználónak. Sajnos ez a követelmény a piacon jelenlévő böngésző programok jellegzetességei miatt csak korlátozott mértékig kivitelezhető (a fejlesztések során leginkább az Internet Explorer 5.5 illetve későbbi verziójú böngészőprogramokat, a Netscape, illetve az Opera böngészőket kell figyelembe venni, és ezekre a böngészőkre kell optimalizálni a portált, noha a böngésző piacon messzemenően uralkodónak tekinthető az Internet Explorer).

Egy portál mindig ún. kliens-szerver architektúrában üzemel. Az előbbieken a kliens oldali böngésző programokkal szemben támasztott (piaci nyomáson alapuló) követelményeket, fogalmazzuk meg. A szerver oldalon futtatható platformok milyensége a nyílt protokollok használatával csaknem közömbössé vált (az adatábrázolásra vonatkozó megkötésekkel), azonban a különböző operációs rendszerek, illetve szolgáltatásaik különbözőek, így az operációs rendszer típusát mindenképpen az adott feladat bonyolultságától, a rendelkezésre álló anyagi és emberi erőforrásoktól, és időtől kell függővé tenni.

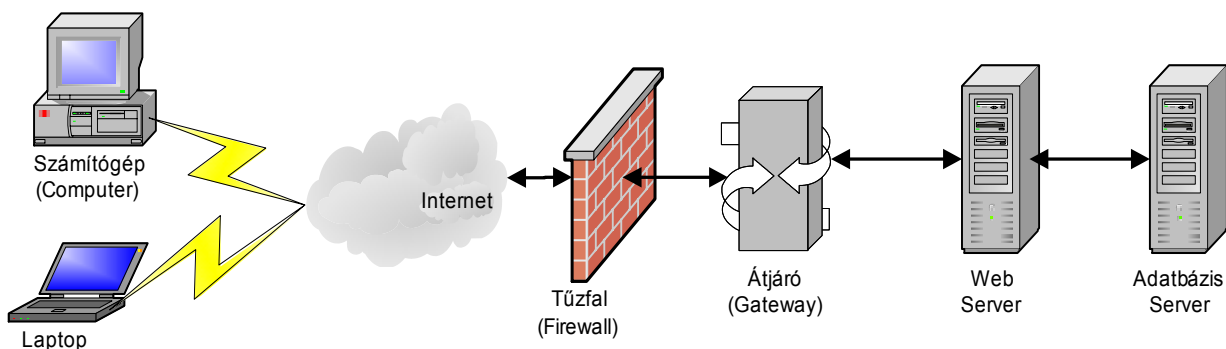
Jelenleg a piacon található web szerverek közül a legelterjedtebb az Apache, illetve az IIS (Internet Information Server). Az előbbi gyakoribb futtatókörnyezete a Linux (létezik Windows operációs rendszerre írt verziója is), utóbbinak egyetlen futtatókörnyezete a Windows operációs rendszer család. Ezen rendszerek alábbiakban felsorolt néhány tulajdonsága befolyásolja általánosságban leginkább gazdaságos alkalmazhatóságukat:

- Integrálhatóságuk adatbázis kiszolgálókkal
- Teljesítményük
- Biztonságuk
- Szolgáltatásaik skálája
- Háttér támogatottságuk

Ezeknek a tulajdonságoknak megfelelően kell minden esetben felmérni a használandó rendszer software, hardver, illetve karbantartási igényét, mely tulajdonságok súlya természetesen változhat esetenként, és mindig egyedi mérlegelés tárgya kell, hogy képezze a mindenkori portál bevezetés projekt keretein belül.

6.5.2. Rendszer Infrastruktúra

Az 1. ábrán látható egy általános rendszer strukturális felépítése. Ez a rendszerfelépítés változhat az igényeknek megfelelően.



1. ábra

Bármely jól kiépített portál infrastruktúrára igaz, hogy tartalmaz valamilyen, a belső hálózatot védő rendszert (tűzfal - firewall), tartalmaz legalább egy web kiszolgálót, illetve a web kiszolgálóhoz csatlakozó adatbázis szervert (melyek fizikailag nem feltétlenül különülnek el). A web kiszolgáló felelős a tartalom szolgáltatásáért, és tartalmazza az alkalmazás logikát. Az adatbázis szolgáltatja az alkalmazás logika által igényelt adatokat.

A portál 1. ábrán látható struktúrájában megtalálható rendszeresemények elhelyezése, illetve kapcsolatai változhatnak a következő megfontolások miatt:

- Biztonságtechnikai
- Teljesítményi
- Karbantarthatósági
- Szolgáltatás szint szerinti (SLA-ban meghatározott)

- Üzemeltető szerinti

Fontos, hogy a rendszer felépítése moduláris legyen mind IT struktúra, mind programozás technikai szempontból, melynek strukturális felépítéséről a tervezési fázisban kell gondoskodni. A modulok (szoftver és hardver) közötti kommunikáció nyílt protokollokon kell, hogy történjen.

A tervezés során további szempont a modulok közötti kommunikációs igények felmérésén alapuló, megfelelő hálózati infrastruktúra kialakítása.

6.5.3. Adatok

A portál tartalma két alappilléren nyugszik. Az egyik az állandó (továbbiakban statikus) tartalom, mely alatt azt a tartalmat értjük, mely nem, vagy csak igen ritkán változik, ezért tartalmát nem adatbázisban tároljuk, hanem a web oldalak tartalmazzák fixen (a HTML lapokba ágyazva). A másik a változó (továbbiakban dinamikus) tartalom, mely adatok valamilyen adatbázisban tárolódnak, és megjelenítésük függ az alkalmazás logika által kapott adatoktól, illetve annak állapotától is.

A rendszer tervezésénél gondolni kell a kiépítendő portál későbbi továbbfejlesztésére, melynek adat szinten is meg kell jelennie már a tervezés során is, azaz a rendszer modularitásából fakadó rugalmasság és bővíthetőség kihasználását akadályozhatja az adatbázis kötöttsége, melyet mindenképpen kerülni kell. Ennek, a gyakorlatban alkalmazott egyik leghatásosabb kiküszöbölési módja, az adatbázisban tárolt adatok leírására szolgáló információk szolgáltatása, azaz metaadatok közzétele. Ennek a technológia jelenlegi fejlettségének a legmegfelelőbb megoldás az XML struktúrában leírt metaadat, ahol mind az általunk szolgáltatott adatok struktúrájára, mind típusára vonatkozóan tudunk információkkal szolgálni. Bár metaadatok közzétételére lehetőséget adnak más leíró nyelvek is, elterjedtsége és ismertsége alapján azonban mindenképpen az XML használata javasolt.

Az önkormányzati portálok feladatuk ellátásához előbb-utóbb szükségszerűen ügyfél adatbázist fognak kiépíteni a felmerült igények kielégítésére. Ezen felül az önkormányzati oldalak esetében, mint specifikus tartalom szerepelhet különböző a portált üzemeltető szerv tevékenységével szorosan összekapcsolható adat is, mint pl. a rendszám adatbázis, vagy lakos nyilvántartás.

6.5.4. Biztonság

„Minden rendszer biztonsága a használhatatlanság fokozható...”

Az önkormányzati portál csak akkor töltheti be szerepét, ha képes a felhasználók információ igényeit kielégíteni, illetve – ha lehetőség van rá – on-line ügyintézés lehetőségét biztosítja (ennek jelenleg nemcsak infrastrukturális akadályai vannak, de a törvényi szabályozás is hiányzik). Ehhez olyan adatok felhasználására is szükség lehet, melyekkel – ha nem a megfelelő személyhez kerülnek -, vissza lehet élni. Ezért az önkormányzati (kormányzati) portálok esetén a biztonságosság az egyik legfontosabb szempont, melyet jelentőségének megfelelően mi is kiemelten kezeltünk a jelen tanulmányban.

A gyakorlatban megkülönböztetjük a biztonság, illetve a biztonságosság fogalmát. A biztonság alatt az adatbiztonságot értjük, azaz az adatok integritásának, információtartalmának védelmét, míg a biztonságosság fogalmán a rendszer tényleges, általános értelemben vett biztonságát kell érteni.

A következőekben megadjuk a legfontosabb, általánosságban is használható szempontrendszer, melyet egy portál kiépítésénél szem előtt kell tartani:

- **engedélyezett protokollok:** egy biztonságos rendszer kiépítésének érdekében csak a használt protokollokat szabad engedélyezni (portál rendszer esetén általában: http, https, esetleg ftp, sftp, ssl).
- **szerver jogosultságok:** a szerveren történő jogosultságok beállítása több szinten kell megtörténjen. A jogosultság beállítás minden esetben valamilyen erőforráshoz való hozzáférésnek a szabályozása, mely erőforrás lehet egy szoftver, logikai struktúra, valamilyen hardver eszköz. A szerver jogosultságoknak alapvetően két fajtájuk van:
 - **operációs rendszer jogosultságainak beállítása:** itt a legfontosabb beállítási lehetőségek: fájlok hozzáférési jogosultságai, esetleg jogosultság függően programok, programrészek elindításának lehetősége
 - **szerver szoftver jogosultságainak beállítása:** a szerver szoftver erőforrásaihoz való hozzáférés szabályozása. A web szerver jogosultságainak beállítása ebbe a kategóriába tartozik.
- **nyújtott szolgáltatások** (*service – MS Windows környezetben*), illetve **daemon-ok** (*daemon – Linux / UNIX környezetben*): a futó szolgáltatások más-más felhasználói név alatt

fussanak, azaz más felhasználói környezetben, biztosítva ezzel, hogy a futtató környezetek már operációs rendszer szinten is elkülönüljenek.

- **service pack-ok / patch-ek:** a szoftverek egyre bonyolultabbak. Ennek következtében a szoftverekben a szoftverhibák lehetősége is megnőtt, mely hibákat különböző betörési eljárásokkal ki lehet használni. Ezek ellen a szoftverhibák ellen a legtöbb esetben védekezni nem lehet, két okból kifolyólag: a szoftver hibáját kijavítani nem tudjuk (ezt csak a gyártó teheti meg), illetve ezek rejtett hibák, melyről a kitudódás és a javítások közötti periódusban csak a szolgáltatások színvonalának leszorításával, szélsőséges esetben az adott szolgáltatás leállításával lehet csak a szükséges védelmet garantálni. A javítócsomagok feltétele tehát minden esetben fontos, hiszen ezek a szoftvercsomagok hivatottak a fent említett hibák kijavítására, így végső soron a biztonság növelésére.
- **local security policy:** a védendő rendszer folyamataiba történő nemkívánatos beavatkozás, illetve a rendszer adatainak eltulajdonítása igen gyakran a belső hálózatról történik, illetve az adott rendszert üzemeltető szervezet alkalmazottai hajtják végre. Annak érdekében, hogy ez ne történhessen meg, megfelelő local security policy (helyi biztonsági szabályzat) kidolgozásával, és betartásával lehet védekezni.
- **IP cím(ek) tiltása:** bizonyos támadási formákban azonosíthatóak IP címek, melyek letiltása a további potenciális támadások megakadályozását jelentheti.
- **engedélyezett portok:** csak ismert szolgáltatások portjait szabad engedélyezni. Ezek egy web szerver esetén jellemzően 80, 23. Ez vonatkozik mindkét irányú forgalomra.
- **SSL protokoll használata:** a lehallgatásos támadás megakadályozására alkalmas protokoll, melynek használata manapság már alapkövetelmény lett.
- **authenticációs szintek; jelszavak erősségének a problémaköre:** a jelszavak, valamint a felhasználói nevek helyes megválasztása fontos. Általában a legalább hat hosszú, legalább egy nagybetűt, egy kisbetűt, és legalább egy számot tartalmazó jelszó megfelelő védelmet biztosít. A jelszó frissítése legalább háromhavonta ajánlott.
- **adott (default) felhasználók átnevezése:** jellemző, hogy a rendszerek nagyobb biztonságának érdekében egyes szolgáltatások (service vagy daemon) futtatási környezetéhez a telepítő új felhasználót hoz létre. Ennek a felhasználói névnek a megváltoztatása javasolt.

- **nem alapértelmezett (default) portok használata:** érdemes azokat a szolgáltatásokat, melyeket ismert porton futnak, áttenni más portokra, csökkenteni ezzel a támadás esélyét.
- **nem alapértelmezett (default) telepítési könyvtárak használata:** ugyanúgy, mint a fenti esetben, a rendszer szoftverek alapértelmezett elérési útvonalát érdemes megváltoztatni.
- **felesleges alkalmazások ne legyenek telepítve:** az alkalmazások együttfutásuk alkalmával befolyásolhatják egymás működését. Annak érdekében, hogy ennek a negatív hatásnak a valószínűségét minimalizáljuk, csak azoknak a szoftverkomponenseknek a telepítését kell elvégezni, mely a specifikációban foglalt működéshez feltétlen szükséges.
- **támadható rendszerelemek átnevezése:** A támadható rendszerelemeket neveit (szolgáltatások megnevezéseit) szintén érdemes megváltoztatni. Ez akkor jut jelentőséghez, ha rosszindulatú behatolás történik, és valamely rendszerkomponens elindítását, illetve leállítását szeretné kezdeményezni a behatoló.
- **biztonságos smtp (ha van rá lehetőség)**
- **monitorozás:** a rendszerben lezajló folyamatok (erőforrás elérések, hozzáférések) ellenőrzése, és figyelése. Jellemző, és veszélyes „betörési minták” keresése.
- **naplózás (log):** a biztonságos naplózás megvalósítása alapkövetelmény. A rendszerben lezajlott változtatásokat naplózni kell a visszakereshetőség érdekében.
- **Riasztás:** a *monitorozás* alkalmával, ha veszélyesnek vélt tevékenységet észlel a rendszer, akkor elvárható, hogy a rendszer valamilyen módon riasztást küldjön a megfelelő személyeknek, melyek kilétét az üzemeltetési, illetve katasztrófa elhárítási dokumentumokban kell rögzíteni.
- **biztonsági mentések:** az esetleges szoftver, illetve hardver hibák elhárítása érdekében időnként az üzemeltetési dokumentumban meghatározott időközönként biztonsági mentéseket kell végrehajtani. Ezekből a rendszernek teljesen visszaállíthatónak lennie.
- **fizikai védelem: floppik, CD-k:** meg kell akadályozni a rendszerből valamilyen hordozható eszközön történő információlopás lehetőségét. Ennek kivédésére a local security-nak alkalmasnak kell lennie.
- **hardver redundancia:** hardver biztosítja, hogy a rendszer megfelelő rendelkezésre állású legyen. Manapság, ha nem kritikus rendszerről van szó, akkor sem ritka a 98%-os

rendelkezésre állás. Több fajtája létezik, melyeket gyakran használnak: hideg, illetve meleg tartalék, cluster, szerverfarm.

- **hálózat redundancia:** szintén a megfelelő rendelkezésre állás biztosításához szükséges.
- **katasztrófa terv:** a katasztrófaterv tartalmazza azokat a rendelkezéseket, melyeket az előre nem látható – de azért mégis kimutatható valószínűséggel rendelkező – események bekövetkezésekor tenni kell. Ennek a dokumentumnak tartalmaznia kell az *értesítendő személyek neveit, illetve hatáskörüket, a tevékenységet, melyet a katasztrófa észlelőjének kell tennie a rendelkezésre álló eszközök segítségével*. A katasztrófaterv célja, hogy minél rövidebb ideig tartson a szolgáltatás kiesése, illetve a további károk keletkezése elkerülhető legyen.

A fenti felsorolásban lévő pontok azokat a legáltalánosabban megfogalmazható védelmi eljárásokat, illetve beállításokat tartalmazzák, melyek segítségével a portálok ellen használt legáltalánosabb betörési próbálkozások, és technikák valószínűségét csökkentik jelentősen.

A betörési technikákat alapvetően szándék szerint a következő részekre lehet osztani:

- szolgáltatás megszűnését célzó
- információ szerzést célzó
- megtévesztést célzó

betörési eljárások. Ezen célok eléréséhez számos technológiát használnak, mely technológiák tárgyalása túlmutat a jelen dokumentum keretein, azonban említés szinten kitérünk a legáltalánosabb támadási technológiákra, illetve programozási hibákból eredő betörési lehetőségekre:

1. CGI szkripteken keresztül történő támadás
2. Web szerverrel szembeni támadások
3. Web browser elleni támadások
 - JavaScript
 - Frames
 - Java

- ActiveX
- 4. SMTP
- 5. Hozzáférés
- 6. IMAP
- 7. IP spoofing
 - SMURF
 - TCP sequence number jóslása
 - DNS szerver megtévesztése
- 8. Buffer overflow
- 9. statd overflow
- 10. DNS elleni támadások
 - DNS cache elleni támadás
 - DNS megtévesztés jóslott sequence numberrel
 - DNS overflow
- 11. Scan eljárások
 - Ping sweep
 - TCP scan
 - UDP scan
 - UDP scan
 - OS azonosítás
 - Account scan
- 12. DoS támadások
 - Ping-of-Death
 - SYN flood
 - Land/Latierra

- WinNuke

Ezen támadások egy része felderítettségük miatt már egyszerűen kivédhető, illetve „elavult” támadási technológiának tekinthető, azonban tanulmányozásuk a jövőre vonatkozó érdekes tanulságokkal szolgálhat, hiszen ezen támadási technikák továbbfejlesztésével lehet leggyakrabban találkozni a gyakorlatban.

A támadások egy közvetett változatát a vírusok jelentik, melyek egy adott rendszerbe bekerülve szaporodnak, új gépeken igyekeznek megtelepedni, illetve onnan tovább terjedni (ezen tulajdonságuk vírusokhoz való hasonlósága miatt kapták a nevüket). A vírusok által okozott problémák általában adatmegsemmisítésben, a rendszer, vagy a hálózat túlterheltségében jelentkeznek. A vírusok is sok fajtájuk van, mely csoportokat valamely jellemző szerinti megkülönböztető jegy alapján állapítják meg. Anélkül, hogy ezt részleteznénk, felhívjuk a figyelmet az intelligens levelező rendszerekben, illetve klienseiken keresztül terjedő vírusokra, mely manapság a legtöbb, és legjelentősebb problémát okozzák.

A sikeres behatolás kockázatának csökkentésére sok módszert kidolgoztak már, az architektúráis kialakítástól a szoftveres megoldásokig. Viszont a biztonsági megoldás tervezésénél mindenképpen figyelembe kell venni a védendő adatok értékét, hiszen csak akkor tekintünk biztonságosnak egy rendszert, ha a védendő adatok megszerzésének a költsége nagyobb, mint a megszerzett adat értéke. Itt tehát két nagyon fontos becslésre van szükségünk: az egyik, hogy a rendszerben tárolt adatok mekkora értéket képviselnek illetve, a rendszer, melyet a védelmére tervezünk, képes lesz-e olyan védelmet biztosítani, hogy a behatolás költsége nagyobb legyen, mint a védelem által felemészített erőforrások költségével csökkentett védett-adat értéke. Minél nagyobb a különbség, annál jobb a rendszerünk, és annál inkább tudhatjuk biztonságban adatainkat.

6.5.5. Összegzés és technológiai ajánlás

Mint a fentiekből kiderült, egy adott portál rendszer megtervezésénél, és kivitelezésénél a következő technológiai jellegű problémákat kell megoldani időrendi sorrendben:

(Javasolt metodológia:)

1. célok meghatározása:

- a. célcsoport felmérése

- b. várható találatok naponta
- c. igényelt tartalom meghatározása
- d. megvalósítandó funkcionalitás meghatározása

2. **funkcionális specifikáció összeállítása:** a meghatározott céloknak megfelelően, és abból kiindulva. Legfontosabb részletek:

- a. célok között meghatározott követelmények
- b. maximális válaszidők
- c. párhuzamos kapcsolatok maximális száma
- d. a tartalom megjelenítése
- e. data-flow meghatározása az oldalakra
- f. adminisztrációs felület biztosítása
- g. biztonsági megfontolások
- h. elfogadhatósági kritériumok meghatározása

3. **rendszertervezés:**

- a. logikai tervezés
- b. adatbázis tervezés
- c. fizikai tervezés

4. **Megvalósítás:** a rendszer megvalósítása, a tervezés során előállított dokumentumok alapján. Fontos, hogy a dokumentumok legyenek annyira részletesek, hogy további egyeztetések nélkül a programozók képesek legyenek megvalósítani a portált

5. **Tesztelés:** a specifikációnak megfelelő rendszerparaméterek ellenőrzése. Ha van lehetőség, akkor biztonságtechnikai szempontból is ellenőrizni kell a kiépített portált. Az elhagyhatatlan tesztfázisok:

- a. funkcionális teszt
- b. teljesítmény teszt
- c. installációs teszt

6. Rendszer átadás üzemeltetésre: a rendszer átadásánál a következő dokumentumokat kell átadni, melyeket a megrendelő ratifikál:

- a. funkcionális specifikáció
- b. rendszertervek, adatbázis terv
- c. installációs dokumentáció
- d. tesztervek, és eredmények
- e. a rendszer értékelése a lefektetett kritériumoknak megfelelően
- f. a rendszer rendeltetés szerinti üzemeltetésére vonatkozó dokumentációk
- g. válság tervek

7. Rendszer üzemeltetés: a rendszer üzemeltetése az átadott dokumentációknak megfelelően

A fenti felsorolás alapján a néhány jellemző és egyben ajánlott megvalósítás leírása a következőkbe van leírva (a következőkben leírt rendszerek nem tartalmazzák a különböző kiegészítő komponenseket, mint pl.: archiválásra alkalmas hardver eszközök, pontos policy-k, hálózati topológia, aktív és passzív elemek, gateway, DNS, melyek jelentős mértékben befolyásolhatják a rendszert jellemző paramétereket, mint pl.: rendelkezésre állás, szolgáltatási szint, jellemző válaszidő, rendszerbiztonság. A felsorolásban található költségbecslés nem tartalmazza a tartalom felvitelének a díját, nem tartalmazza más rendszerekhez történő illesztés költségeit, egyéb tartalom migrációját, outsourcing költségeket):

1. Egy web kiszolgáló, és egy adatbázis szerver. Az adatbázis szerver tárolja az adatokat, míg a web szerver az alkalmazás logikát foglalja magában. A web, illetve az adatbázis szerver lehetnek egy, illetve két gépre telepítve teljesítmény függvényében.
 - a. *A rendszer felhasználhatósága:* alapvetően a rendszer egy kis portál. Bár a manapság elterjedt hardver, és software rendszereken akár pár száz párhuzamos felhasználó kiszolgálására is alkalmas, azonban a felmerülő hiányosságok miatt a rendszer nem alkalmas titkos információk tárolására, illetve publikálására, nagyobb portálok üzemeltetésére, nagy rendelkezésre állást megkövetelő feladatok ellátására.
 - b. *Felmerülő kockázatok, és problémák – felsorolás jelleggel:*

- i. Teljesítmény problémák
 - ii. Biztonsági problémák
 - iii. Rendelkezésre állással kapcsolatos problémák
 - iv. Szolgáltatás színvonalával kapcsolatos problémák
 - c. *A rendszer kiépítésének költségei:* a rendszer kiépítésének a költségei gyakorlatilag csak a hardver, illetve a szoftver költségek lennének, illetve a telepítés igényel még 1-2 ember nap munkát.
 - d. *Karbantarthatóság és karbantartási költségek:* a rendszer egyszerűen karbantartható, karbantartási költségei alacsonyak.
2. A rendszer egy web kiszolgálóból, egy adatbázis kiszolgálóból, valamint valamilyen (szoftver, vagy hardver) tűzfalból áll.
 - a. *A rendszer felhasználhatósága:* Közepes nagyságú portálok kiszolgálására alkalmas rendszer. A tűzfal milyensége, valamint a rendszer adminisztrálhatósága jelentős mértékben befolyásolja a biztonságosságot, viszont megfelelő adminisztrációval, és kellőképpen kiválasztott tűzfallal a rendszer általános célokra biztonságosan használható.
 - b. *Felmerülő kockázatok, problémák:* a rendszerrel kapcsolatban leginkább a rendelkezésre állás problémája vetődhet fel, de a szerverek rossz konfigurációja, illetve hibás architektúrális felépítés esetén biztonsági problémák is adódhatnak.
 - c. *A rendszer kiépítésének költségei:* A rendszer kiépítésének költsége magában foglalja a hardver, illetve szoftver termékek költségeit, illetve zöldmezős beruházás esetén 2-5 ember napot.
 - d. *Karbantarthatóság és karbantartási költségek:* A rendszer karbantartása jól átgondolt és felépített rendszer esetén nem szabad, hogy túllépje az 1-2 ember nap költséget hetenként.
3. Rendszer tartalmaz egy tűzfalat (HW vagy SW), tartalmaz egy redundáns web, illetve egy redundáns adatbázis szervert.
 - a. *A rendszer felhasználhatósága:* A rendszer felhasználható már kritikus rendszereknél, nagy biztonságot és rendelkezésre állást biztosít megfelelő

biztonsági beállítások mellett. Load-balancing cluster igen nagy terhelést is képes elviselni a rendszer. Nagy terheltség, illetve veszélyeztetett (kritikus adatok) üzem esetén is használható.

- b. *Felmerülő kockázatok, problémák:* Egy jól megtervezett és felépített rendszer esetén az elérhető minimumra szorítható le a kockázat mértéke.
- c. *A rendszer kiépítésének költségei:* A rendszer kiépítésének a költségei általában már jelentősek, és ilyen rendszerek esetén már pár hónapos lefolyású projektekről beszélhetünk.
- d. *Karbantarthatóság és karbantartási költségek:* A rendszer jól karbantartható, de állandó felügyeletet igényel, ezért karbantartási igénye jelentős annak ellenére, hogy meghibásodás ritkán jelentkezik (általános rendszergazdai feladatok, naplófájlok elemzése, hibák, és esetleges betörések figyelése, megfelelő javítócsomagok installálása, jogosultságok osztása, rendszer karbantartás).

A fenti rendszereknek összekapcsolása lehetséges, ha minden rendszer kiépítésénél előre definiált nyílt interfészek használatának lehetőségét biztosították. Ezeknek az interfészeknek a definiálása alapvetően a már meglévő törvényi (irattári, levéltári) szabályozásban foglalt dokumentumok szerkezetének megfelelően érdemes kialakítani a rendszer perspektivikussága miatt.

7. Irodalomjegyzék, források

1. GKIE NET Kft.: Szolgáltató állam, e-közigazgatás, és az e-önkormányzatok létrejötte
2. META Group elemzései, tanulmányok
3. Vizsgált önkormányzatok, honlapok webcímei
 - www.budapest.hu
 - www.masodikkerulet.hu
 - www.erzsebetvaros.hu
 - www.bp22.hu
 - www.miskolc.hu
 - www.gyor-ph.hu és www.gyor.hu
 - www.szentendre.hu
 - www.battanet.hu
 - www.wycombe.gov.uk
 - www.bremen.de és www.bremer-online-service.de
 - www.stadt-salzburg.at
 - www.aplaws.org.uk
4. Budai Balázs Benjámín: E-Government, Aula Kiadó, 2002.
5. Oultwood local government web site index
<http://www.oultwood.com/localgov/goodpractice.htm>
6. Buck Carshare – <http://www.buckscarshare.co.uk>
7. Bobby™ – <http://bobby.cast.org>
8.
http://europa.eu.int/information_society/topics/citizens/accessibility/web/wai_2002/cec_com_web_wai_2001/index_en.htm
9. Conference on eGovernment: "From Policy to Practice":

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/index_en.htm

10. World Wide Web Consortium: Web Content Accessibility Guidelines 1.0
<http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT>