

**„Komplex szervezetfejlesztési projekt megvalósítása Kaposvár Megyei Jogú Város
Polgármesteri Hivatalánál”**

Audit jelentés

Operatív Program azonosító: ÁROP-1.A.2/B-2008-0020

2010. november 22.

Tartalomjegyzék

Vezetői összefoglaló.....	3
Fejlesztendő területek meghatározása.....	4
Projektkoordinációt támogató alkalmazás bevezetése	4
@Task rendszer bemutatása.....	4
Megvalósított rendszer vizsgálata.....	5
A rendszer értékelése	8
Intranetes alkalmazások	9
Mégfogalmazott igények.....	9
Megvalósított rendszer vizsgálata.....	10
Internetes időpontfoglalás alkalmazása	13
A rendszer értékelése	14

Vezetői összefoglaló

A VASC Kft. – Gál és Társa Ügyvédi Iroda Konzorcium az ÁROP projekt keretében a Kaposvári Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalánál zajló szervezetfejlesztési tevékenységéhez kapcsolódóan (Komplex szervezetfejlesztési projekt megvalósítása Kaposvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalánál, projekt azonosító: ÁROP-1.A.2/B-2008-0020) külső, független audit lebonyolításának biztosítását vállalta.

Az audit célja, hogy a projekt Felmérési szakaszában végzett tevékenység alapján a Kiértékelési szakaszban meghatározásra került fejlesztendő területek igényeinek leképezése milyen módon valósult meg a szervezetfejlesztési projekt Implementációs szakaszában.

Szakértőink átnézték a rendelkezésre álló dokumentumokat, egyeztettek a bevezetést végző cégek munkatársaival, és megvizsgálták, hogy a bevezetett rendszerek milyen mértékben felelnek meg az ügyfél igényeinek, teljes körűen leképezik-e azokat.

Az audit három területet érintett:

- @Task rendszer,
- Intranetes alkalmazások,
- Internetes időpontfoglalás.

Szakértőink a fent említett szempontok szerint vizsgálták a rendszereket. Az audit eredményeként elmondható, hogy ezek a rendszerek megfelelően leképezik az igényeket, biztosítják a kellő mértékű biztonságot és a mai kor elvárásai szerint működnek.

Bízom abban, hogy megállapításaink a Kaposvár Megyei Jogú Város Önkormányzatának munkatársai által tapasztaltakkal összhangban állnak, és a bevezetett rendszerek alkalmazása megkönnyíti majd a napi munkavégzést a Hivatalban.

Budapest, 2010. november 22.

Üdvözlettel:

.....
Váradi László

Ügyvezető

PSZM-PEN Kft.

Fejlesztendő területek meghatározása

A Felmérési és Kiértékelési szakasz alapján a következő területeken merültek fel változtatási igények:

1. Pályázati Iroda által kezelt projektek koordinációjának számítógépes rendszerrel való támogatása.
2. A Hivatal bizonyos belső folyamatainak (szabadság és távollét nyilvántartás, képzések nyilvántartása, autóigénylés, tárgyaló foglalás, egyéb technikai eszközök foglalása, számítástechnikai berendezések működésével kapcsolatos bejelentések kezelése, egyéb karbantartási igények kezelése, raktári igények kezelése) informatikai rendszerrel való támogatása.
3. Az ügyfelek számára Internetes időpontfoglalás alkalmazásának biztosítása. Az internetes időpontfoglalás 35 folyamatot érint 7 szervezeti egységnél (Adóügyi Iroda, Igazgatási Iroda, Építéshatósági Iroda, Egészségügyi, Népjóléti és Lakásügyi Iroda, Szociális és Gyermekvédelmi Iroda, Városi Gyámhivatal, Vagyongazdálkodási és Marketing Igazgatóság).

Projektkoordinációt támogató alkalmazás bevezetése

A Pályázati Iroda számára az általa kezelt projektjeinek egységes nyilvántartására és kezelésére célszerű egy projektnyilvántartó rendszer bevezetése és alkalmazása.

A Konzorcium az igények leképezésére egy olyan, magyar nyelven is használható, nemzetközileg elfogadott és a világ számos országában alkalmazott rendszert javasolt bevezetni, ami képes a vele szemben támasztott elvárásoknak megfelelni. A rendszer neve: @Task.

A projekt során, a Hivatal vezetésével való egyeztetéseken született megállapodásnak köszönhetően megtörtént az @Task rendszer bevezetése.

@Task rendszer bemutatása

Az @Task rendszer többéves fejlesztési munka eredményeként létrejött projektnyilvántartó és kezelő, projekt portfólió menedzsment rendszer, amely a PPM szoftverek piacán egyre elismertebb és egyre nagyobb részesedéssel bír. A rendszer 2009-ben több díjat is kapott (2009 SIIA CODiE Winner, Top TenREVIEWS' Gold Award), mint a legjobb Projektmenedzsment szoftver. Jelenleg több nyelven, köztük magyarul is elérhető.

A világon közel 1 000, különféle méretű vállalat, szervezet használja. A teljesség igénye nélkül néhány ezek közül:

- Amazon,
- Apple,
- Cisco,
- GE,
- Google,
- HBO,
- Johnson & Johnson,

- NASA,
- Newsweek,
- Nike,
- Sharp,
- Toyota,
- Volvo,
- Whirlpool.

A rendszert kétféle módon lehet használni:

1. Lokálisan telepített rendszerként, vagy
2. host-olt rendszerként, mint egy SaaS (software as a service) rendszer.

A lokálisan telepített rendszer:

- előnye:
 - egyedileg testre szabható, fejleszhető,
 - helyi support biztosított (saját rendszergazda vagy megbízott szolgáltató által),
- hátránya:
 - az egyedi fejlesztéseket esetlegesen módosítani kell verzióváltásnál,
 - a rendszer telepítéséhez, üzemeltetéséhez esetlegesen plusz informatikai (szoftver és/vagy hardver) beruházás, valamint rendszerintegrációs, paraméterezési szolgáltatások igénybe vétele szükséges.

A távoli elérésű rendszer:

- előnye:
 - nem igényel plusz informatikai beruházást, hiszen meglévő számítógépekről Interneten keresztül elérhető a rendszer,
 - a rendelkezésre állása folyamatosan biztosított,
 - a verzióváltásokat a rendszert szolgáltató cég szakértői hajtják végre
- hátránya:
 - a meglévő rendszer testre szabása nem megoldott, csak a központilag jóváhagyott fejlesztések kerülnek be a rendszer funkciói közé.

Megvalósított rendszer vizsgálata

Rendszer elérése

A Kaposvári Megyei Jogú város Polgármesteri Hivatalának munkatársai a rendszer SaaS-os verzióját használják, amit a következő URL címen tudnak elérni:

<https://vassckft.attask-ondemand.com>

A rendszer biztonságos http kapcsolat segítségével érhető el, így biztosított, hogy a webes kommunikáció titkosított módon, biztonságos működjön.

A rendszert 10 konkurens felhasználó tudja használni. A Konzorcium szakértői a múlt hónap végén az implementációs időszakban előparaméterezték a rendszert, melynek során a rendszerben:

- felvették az előzetesen megadott felhasználók adatait,
- megadták a szervezeti hierarchiát
- beállították a felhasználók jogosultságait és hozzáférési szintjüket
- létrehozták a szervezetfejlesztési projektet (mintaprojektként).

A rendszert csak az előzetesen definiált felhasználónévvel és a hozzá tartozó jelszóval lehet elérni. Az előparaméterezett rendszer elérését, illetve a 10 konkurens felhasználó felhasználónevét és jelszavát a Konzorcium átadta a Hivatal képviselőinek.

Amennyiben nem történt meg az alapjelszavak módosítása, akkor javasoljuk ezek mielőbbi megváltoztatását, így biztosítva azt, hogy a rendszerhez ettől a ponttól kezdődően csak a Hivatal munkatársai tudjanak hozzáférni.

Rendszer által kínált funkcionalitás

A rendszer a következő főbb funkcionalitással bír:

Felhasználói adatok kezelése

- megfelelő jogosultsággal felhasználó létrehozás, jelszó és egyéb fiókbeállítások (pl. hozzáférési szint, elsődleges szerepkör, hierarchiában betöltött pozíció) megváltoztatása,
- munkaszüneti napok és szabadságok beállítása
- munkaidő nyilvántartások kezelése (létrehozás, keresés és listázás)
- elmentett keresések menedzselése
- vezérlőpult kialakítása, testre szabása
- felhasználói felület alakítása, módosítása

Projekt menedzsment

Projektek létrehozása

A rendszerben lehetőség van előzetesen definiált sablon alapján vagy manuálisan létrehozni egy projektet. A projekt definiálásakor többek között megadhatóak ütemezési adatok, cégadoatok, erőforrás naptár, mérföldkövek, pénzügyi adatok, jóváhagyási workflow.

A projektekhez kapcsolódóan létre lehet hozni GANTT diagramot, ismétlődő vagy egyszeri tevékenységeket, már ismert problémákat, definiálni lehet a projektben részt vevő csapattagokat, azok rendelkezésre állását, a csapattagokat hozzá lehet rendelni az egyes tevékenységekhez.

Projektek aktualizálása

Meglévő projektek esetén mód van az ütemezés módosítására (akár bázis ütemezéshez való hasonlításra), tevékenységek státuszának aktualizálására (pl. folyamatban, befejezett), új tevékenység felvételére, problémakezelésre, projektcsapat összetételének módosítására, csapat kihasználtság vizsgálatára, erőforrás terhelés kiegyenlítésére, a projektre írt munkaidő elszámolások vizsgálatára, projektre fordított idő megadására, feljegyzések kezelésére (létrehozás, módosítás, lezárás), dokumentumok csatolására, kockázatkezelésre, projekthez kapcsolódó pénzügyi adatok megadására

Projektadatok importálás MS Project alkalmazásból

A rendszer képes egy meglévő MS Project rendszerben készített projektütemezés teljes körű importálására.

Projektadatok exportálása MS Project alkalmazásba

A rendszer képes az elkészített projektütemezést kiexportálni MS Project állományba.

Sablon létrehozása

A rendszer lehetőséget biztosít, hogy az azonos típusú projektek ütemezésére sablont készítsünk, így a későbbiekben egy új projekt létrehozásakor elég csak a sablont kiválasztani, és így rögtön létrejön a sablon alapján az új projekt (tevékenységekkel, határidőkkel, stb.).

Mérföldkő kezelés

A projekthez kapcsolódó mérföldkövek definiálását lehet itt végrehajtani (pl. az egyes mérföldköveket más-más színnel jelölni, amelyeket aztán a projektütemezésnél lehet alkalmazni, így még könnyebben áttekinthetővé válnak az egyes projektszakaszok)

Általános beállítási lehetőségek:

Költségtípus

A projektek során felmerülő költségtípusok meghatározása, módosítása történik itt.

Kockázat típus

A projektek során felmerülő kockázat típusok definiálása, módosítása történik itt.

Help desk

Projektekkel kapcsolatos problémák definiálása, keresése történik itt.

Erőforrás kezelés

Felhasználók kezelése

Felhasználói erőforrásnapotár, felhasználói szerepkörök és jogosultságok kezelését lehet itt elkészíteni.

Szerepkörök

A szervezetten belüli szerepköröket lehet itt definiálni, módosítani

Munkaidő nyilvántartás és kezelés

A projekttagok számára munkaidő nyilvántartás létrehozása, illetve a nyilvántartások közötti keresés valósítható itt meg. Emellett itt van mód a munkaidő nyilvántartásban szereplő órátípusok definiálására, és adott tevékenységre írt órák keresésére.

Felhasználói kihasználtság keresés

Adott felhasználó kihasználtságával kapcsolatos keresésre van itt mód.

Erőforrás naptárak

A projektek során, a munkaidő nyilvántartáshoz kapcsolódó beállításokat (pl. munkaidő, munkaszüneti napok, stb.) tartalmazza.

Saját riportok

A felhasználó által elérhető kimutatások listája. A rendszer sokféle beépített riporttal rendelkezik, amelyek segítenek a rendszerbe felvett projektekkel kapcsolatos egyedi vagy más projektekkel összehasonlított, valamint összesített adatok kimutatására. Emellett a rendszer alkalmas egy ún. varázsló segítségével arra, hogy egyedi riportot lehessen készíteni, amit aztán el lehet menteni és később lefuttatni. A meglévő riportok sokasága, valamint a riportkészítő rugalmassága segít abban, hogy az ügyfél tetszés szerint, bármely, a rendszerbe felvett adatot le tudjon kérdezni. A riport eredményét Pdf, xls vagy html formátumban is ki lehet exportálni, így egy adott riport elemzéséhez nem szükséges az @Task rendszerhez való hozzáférés.

Beállítások

Szervezeti beállítások

Itt van mód különféle csoportokat létrehozni, amelyek más-más információhoz tudnak hozzáférni. Emellett meg lehet határozni az egyes felhasználók számára a hozzáférési szintet, valamint vezetni a cégadatbázist.

Egyedi feladatok

Itt van mód beállítani olyan adatok megjelenítését, amelyek nem szerepelnek egy adott képernyőn, de mégis szükséges a szerepeltetése.

Workflow setup

Itt van mód kezelni az egyes projektre, tevékenységre, valamint problémákra vonatkozó jóváhagyási eljárást, alkalmazás eseményeket definiálni, illetve beállítani az időzítő események figyelmeztetését. Ezek segítségével az egyes folyamatok még gördülékenyebben hajthatók végre, illetve az időzítővel biztosítható az, hogy a rendszer előzetes értesítést küldjön egy adott esemény bekövetkezése kapcsán.

A rendszer értékelése

A rendszer könnyen kezelhető, áttekinthető, modern, a mai kor elvárásainak megfelelő felülettel bír (fülek, legördülő menük). Az egyes funkciók a rendszer bármelyik képernyőjéről könnyen, listából kiválasztva érhetők el, a rendszer kezelése egyszerű és gyors, még úgy is, hogy Interneten keresztül lehet elérni.

A rendszert tetszés szerint testre lehet szabni (pl. saját magunk számára gyakrabban alkalmazott funkciókat betenni a kedvencek közé, saját vezérlőpultot definiálni, stb.). A rendszerbe felvett felhasználók az e-mail küldési lehetőségnek köszönhetően azonnal értesítést kapnak (ez előzetesen megadott e-mail címen), ha a hozzájuk tartozó projekttel kapcsolatban bármilyen változás állna be, vagy ha új feladat, projekt elvégzésére lettek kijelölve. Ezáltal biztosított, hogy akkor is megkapják a rájuk osztott új feladatokról szóló, vagy egyéb, a projektekkel kapcsolatos információkat, ha éppen nincsenek bejelentkezve a rendszerbe.

A rendszer jogosultságkezelése jól lehatárolt, a mostani kialakítás szerint 1 rendszeradminisztrátor (rendszer összes funkciójához való hozzáféréssel), 4 multi-csoport adminisztrátor (Pályázati Iroda munkatársai) és 5 team member jogosultsággal bíró felhasználó van.

Véleményünk szerint a rendszer meglévő funkcionalitása (pl. projektekkel kapcsolatos idő, költség és erőforrásadatok kezelése, nyilvántartása, a kockázatok, feljegyzések menedzsmentje, a feladatok

kiosztása, a feladat készültségi állapotának nyomon követése, munkaidő ráfordítás kezelése, beépített workflow alkalmazása, jogosultság kezelése) alkalmas arra, hogy a Hivatal által végrehajtott projektjeinek adminisztrálását, nyomon követését és dokumentálását maradéktalanul megvalósítsa.

Meglátásunk szerint a rendszer használata a későbbiekben esetlegesen bővíthető a Hivatal Beruházási Irodája által kezelt beruházások, mint projektek nyilvántartásával is, így egységes felületen lehetne menedzselni a Hivatal által megindított projekteket (pl. EU által finanszírozott projektek, útjavítás, önkormányzati tulajdonban lévő épületek, intézmények felújítása, stb.).

Intranetes alkalmazások

Megfogalmazott igények

A Hivatal bizonyos belső folyamatainak (szabadság és távollét nyilvántartás, képzések nyilvántartása, autógénylés, tárgyaló foglalás, egyéb technikai eszközök foglalása, számítástechnikai berendezések működésével kapcsolatos bejelentések kezelése, egyéb karbantartási igények kezelése, raktári igények kezelése) informatikai rendszerrel való támogatása

A fejlesztett rendszer célja a gyorsabb, korszerűbb, idő-, és papírtakarékos feladatellátás biztosítása.

Általános rendszerismertető

A rendszer hardver és szoftverigénye a következő:

Felhasználó oldali hardver igény

Pentium VI-es sorozatú PC 512 MB memóriával

Felhasználó oldali szoftver igény

Rendszerünk bármely Microsoft Windows verzióval kompatibilis

Szerver oldali hardver igény

Webszerver futtatására alkalmas stabil szerver.

Szerver oldali szoftver igény

Linux operációs rendszer, MySql adatbázis motorral, SMTP szerver, PHP szerver

A rendszer kialakítása során figyelembe lett véve a Hivatal meglévő hardver és szoftverkönyezet, így a fejlesztés ezen peremfeltételeknek megfelelően készült.

A rendszer moduláris felépítésű, Intraneten keresztül érhető el. Jelenleg a rendszer tesztelése zajlik, a rendszer éles indulása 2010. november 24-én várható.

Az Intranetes rendszer megfelelő működéséhez elengedhetetlenül szükséges az összes alapadat megadása. A rendszer alapadatokkal való feltöltése jelenleg zajlik, a jogosultság adatok összeállítása és a rendszerbe való felvitele most is tart. Ezek elengedhetetlenül fontosak ahhoz, hogy a rendszer megfelelően működjön, ugyanis vannak olyan funkciók a rendszerben, amelyeket csak megfelelő jogosultságú felhasználók érhetnek el. A jogosultsági rendszert elemi jogok alkotják, az egyes

felhasználók funkciókhoz való hozzáférését az adott felhasználó jogköre határozza meg, ami elemi jogokból áll össze.

Minden felhasználó által használható funkciók:

- saját felhasználói adatlap (jelszó csere)
- IT hiba bejelentés
- karbantartási igény bejelentése a gondnokságra
- raktári igénylés
- saját távolléteim naptárának menedzselése

A szervezeti egység vezetőknek kiosztandó jogosultságok:

- Jog tovább adás
- Képzések kezelése
- Dolgozók adatainak menedzselése
- Távollét kezelése
- Raktári igény jóváhagyás
- Dolgozók szabadságkeretének felvitele

A szervezeti egység vezetők ezeket a jogokat továbbadhatják más beosztottnak, a Feljogosítás funkcióval.

A rendszerhez való hozzáféréshez be kell jelentkezni, felhasználónévvel és jelszóval. A jelszót bizonyos időszakonként meg kell újítani. A rendszer adminisztrátori felülete gyorsan, könnyen kezelhető, van mód az adminisztrátori felületen egy felhasználó jogainak lemásolásával egy új felhasználó jogait megadni.

A rendszer levélsablonokat alkalmazva működik. Ezeket szintén előzetesen definiálni kell, hiszen a rendszer által használt funkciók során ezek a levélsablonok, lesznek az e-mail-ek alapja. A rendszer alkalmas arra, hogy az elkészített levélsablont teszteljük (*Teszt levél magamnak* funkció), így lehet ellenőrizni, hogy megfelelő-e az adattartalma.

Megvalósított rendszer vizsgálata

A rendszer a következő modulokkal működik:

Szabadság és távollét nyilvántartás

A rendszer megfelelő működtetéséhez szükséges a dolgozók éves szabadságkeretének (alap-, és tanulmányi szabadság) felvitelére.

A rendszer megfelelő jogosultsággal rendelkező felhasználó számára engedi, hogy az adott szervezeti egységben dolgozó munkatársak éves szabadságadatairól adatokat biztosítson egy áttekinthető képernyőn.

A távollét nyilvántartási funkciót alkalmazva a felhasználó előzetesen le tudja jelenteni a tervezett távolléte(ke)t, valamint a szabadságait. A vezető által jóváhagyott távolléteket és szabadságokat egy felületen, megfelelő jogosultsággal lehet áttekinteni. Az alkalmazás különféle szinkódok alkalmazásával segíti a vezetőt abban, hogy könnyebben átláthassa az egyes személyekkel kapcsolatos információkat (szabadság, fizetés nélküli szabadság, tanulmányi szabadság, szakmai továbbképzés, kiküldetés, táppénz, egyéb).

A rendszer megfelelő működtetéséhez be kell állítani a munka-, és munkaszüneti napokat egy naptár segítségével. A naptárban az adott dátumra kattintva lehet beállítani a munkanapot/munkaszüneti napokat.

IT hibabejelentés

A modul segítségével kezelhetők az egyszerűbb IT jellegű hibák adminisztrációja. A bejelentések a Hivatal informatikusaihoz érkeznek be. Bejelentési igényt leadni csak az intranetes rendszeren keresztül lehet, bejelentkezés után. A bejelentések egy bejelentési sorba érkeznek, amiből az IT szakemberek átvesszik a feladatokat. Az adott bejelentésre kattintva megjelenik a bejelentéssel kapcsolatos adatok. Az IT vezetőnek lehetősége van a feladatok közvetlen kiosztására az IT alkalmazottak között, emellett a rendszer monitoring lehetőséget biztosít a teljes bejelentés feldolgozási spektrumán az IT vezetőnek.

A rendszerben előzetesen rögzíteni kell a lehetséges hibatípusokat. A rendszer alkalmas új IT hibatípus létrehozására is, megfelelő jogosultság birtokában.

A bejelentett hibákat az IT vezető tudja kiosztani. Azon bejelentett hibák, amelyekhez még nincsenek felelősök, piros színnel jelennek meg.

A felhasználók által bejelentett IT hibabejelentéseket, illetve azok állapotait egy összesítő képernyőn tudja az IT vezető áttekinteni.

A bejelentésekről nyilvántartott adatok

- bejelentés időpontja
- bejelentő dolgozó
- leltári szám (az adott eszköz leltári száma)
- hiba típusa,
- felelős (az az IT dolgozó aki elvégzi a feladatot, melyet az IT vezető ki is jelölhet)
- állapot (a feladat aktuális állapota, melyet az IT vezető meg is változtathat)

Az IT-s munkatárs ugyanezeket az adatokat látja a listában. A javított hibák narancssárga színnel vannak jelölve. A javításokat minden esetben a bejelentőnek kell visszaigazolni.

A felhasználók meg tudják nézni a saját bejelentett hibáikat és azok státuszát.

Raktári igények kezelése

A modul megfelelő működéséhez szükséges a cikktörzs és a mennyiségi egységek előzetes megadása.

A modul segítségével van lehetőség irodai kellékanyagot utánrendelni az önkormányzat raktárából. Az igényeket a dolgozók maguk állítják össze egy cikk kereső segítségével. Az elkészült lista megjelenik jóváhagyásra a szervezeti vezetőnél. A vezető egy listában látja az összes rendelési tételt és felülbíráhatja azt, a mennyiségek átírásával. A raktár felé a tényleges kellékanyag igényt a szervezeti

vezető küldi el. A rendelés alapján a raktáros kiszedi a teljesíthető tételeket, megjelöli a valós teljesítést, és visszajelez az igénylő vezető felé a termékek átvehetőségéről. A rendelési rendszer egy körös, tehát a raktár felé eljuttatott igények részteljesítését nem követi a rendszer. Az igénylista az első teljesítéskor lezárttá válik.

A felhasználó az Igényléseim menüpontban tudja megnézni a régebbi rendeléseket, illetve újabb igénylést rögzíteni.

Képzés

A modul feladata a képzési tervben szereplő, illetve a képzési terven felüli képzések adatainak, azok résztvevőinek nyilvántartása, továbbá a résztvevők visszajelzéseinek karbantartása.

A modul nem kezeli az iskolarendszerű képzéseket, azok adatait. A modul megfelelő működéséhez a megfelelő jogosultsággal rendelkező dolgozóknak kell rögzíteni a képzéseket a rendszerben. Ugyanezen dolgozóknak van joguk a saját osztályaik alkalmazottait képzésekhez rendelni.

Az elvégzett képzések kapcsán van mód a képzés értékelésére.

Karbantartási igények bejelentése

A modul segítségével kezelhető a házon belüli egyszerűbb karbantartási igények adminisztrációja. A karbantartási igények a gondnokságra érkeznek, karbantartási bejelentési igényt leadni csak az intranetes rendszeren keresztül lehet, bejelentkezés után. A bejelentéseknél a gondnok kiválaszthatja a munkáért felelős személyt, illetve az elvégzendő munka állapotait is beállíthatja, nyomon követheti. A bejelentések elkészültét a karbantartók vezetője tudja állítani a saját listájában, ahol az összes beérkező karbantartási igény megjelenik. Az azonos bejelentéseket is ő szűri ki.

A modulban van lehetőség a karbantartó személyek listájának menedzselésére (felvitel, módosítás, törlés)

Eszközfoglalások:

Autó

A rendelkezése álló autók adatait előzetesen fel kell vinni a rendszerbe. Az alkalmazás segítségével foglalni lehet az egyes autókat, illetve az alkalmazásban nyilván van tartva, hogy mely időpontok foglaltak az egyes autók esetén. A foglalások egy naptárban jelennek meg, ahol áttekinthető, hogy kinek és mikor lesz szüksége a gépkocsira. Az időpont-ütközések így azonnal jól láthatóak. További adatként szükség esetén megjelölhető, hogy a gépkocsi az igénylőn kívül még mely dolgozót/dolgozókat szállítja.

Egyéb eszközök

A rendelkezése álló egyéb eszközök adatait előzetesen fel kell vinni a rendszerbe. A foglalások egy naptárban jelennek meg, ahol áttekinthető, hogy kinek és mikor lesz szüksége az egyéb eszközökre.

Tárgyaló

A tárgyalók adatait előzetesen fel kell vinni a rendszerbe. A foglalások egy naptárban jelennek meg, ahol áttekinthető, hogy kinek és mikor lesz szüksége az egyéb tárgyalóra.

A rendszer értékelése:

A fejlesztett rendszer kialakításakor a fejlesztő figyelembe vette a Hivatal rendelkezésére álló hardver és szoftverkönyezetét. A rendszer könnyen áttekinthető, az egyes funkciókhoz való hozzáférés szabályozott, bizonyos funkciók csak megfelelő hozzáférés mellett érhetők el. A jogosultságok kialakítása során a Hivatal munkatársaival közösen lettek meghatározva az egyes funkciókhoz való hozzáférések.

A rendszer az egyes funkciókhoz kapcsolódó kommunikáció során jellemzően e-mail-eket használ, ami a papírmentes irodai tevékenység alkalmazását erősíti, és támogatja az egyre inkább erősödő papírtakarékos és környezetbarát elvek alkalmazását. Az e-mail-ek segítségével a kommunikáció pontosan nyomon követhető, ami megkönnyíti az esetlegesen felmerült problémák kapcsán a vizsgálatot.

A rendszer modern módon, a mai kor elvárásai szerint működik. A rendszer megfelelő és minden ügyintéző általi használata esetén biztosítja a gyorsabb, egyszerűbb Hivatali munkavégzést és működést.

Internetes időpontfoglalás alkalmazása

Az internetes időpontfoglalás alkalmazásának lehetősége elmozdulás a Hivatal számára a manapság oly divatos elektronikus közigazgatás biztosítása felé.

Általános rendszerismertető

A Hivatal 35 ügytípus esetén biztosítja az internetes időpontfoglalás lehetőségét (az Okmányirodai ügyintézésen kívül). Az internetes időpontfoglalás jelenleg belső teszttüzemben működik, várhatóan 2010. november 24-én fog élesben indulni.

Az internetes időpontfoglaláson keresztül az önkormányzati hatáskörbe tartozó magánszemélyek és cégek elektronikusan tudnak időpontot foglalni az önkormányzati ügyintézéshez. Azok a látogatók tudnak bejelentkezni, akik előzetesen regisztráltak az oldalon.

Az Internetes időpontfoglaláshoz regisztráció szükséges. A regisztráció célja az azonosíthatatlan ügyfelek kiszűrése, a rendszer biztonságosabbá tétele. Időpontot foglalni csak ügyfelek tudnak. A regisztrálónak az ügyféllé váláshoz ellenőrzési folyamaton kell átesnie, a beküldött regisztrációt e-mailben meg kell erősíteni. Ezen megerősítést követően a regisztráló ügyféllé válik. A Rendszerbe történő bejelentkezés az e-mail cím, jelszó párossal történik.

Az időpontfoglalással kapcsolatban előre meg van határozva, hogy mely ügytípusokat hogyan kell besorolni az egyes ügyintézőkhöz, egy szabályrendszer által.

Az internetes időpontfoglaláson keresztüli időpontfoglalások csak irányadóak az ügyfelekre nézve. A foglalt időpontokat később az ügyintéző saját hatáskörében módosíthatja. A módosításokkal

kapcsolatos ügyfél kommunikációt a rendszer már nem kezeli. A rendszer az ügyfelekkel elektronikus levélben kommunikál: minden internetes időpontfoglalással kapcsolatos értesítő-, visszaigazoló levél egy központi e-mail címről kerül kiküldésre.

A rendszerben előzetesen rögzíteni kell az utcaneveket és közterületeket, valamint a Hivatal szervezeti felépítését, és az ügýtípusokat, mint alap adatokat.

Az ügyfelek elosztási rendje határozza meg az egyes ügýtípusokon belül, hogy a Rendszer az Internetes időpontfoglalás kezdeményezőjét mely konkrét ügyintézőhöz sorolja. Egy Ügyfél elosztási rendhez egy ügyintéző tartozhat, viszont egy ügyintéző több Ügyfél elosztási rendhez is kapcsolható. Az Ügyfél elosztási rend két egymástól független, de kombinálható metodika szerint végezheti a besorolást:

- lakcím szerint
- vezetéknév kezdőbetűje szerint

Lakcím szerint

Lakcím szerinti metodika esetén a település neve szerint végzi a rendszer az ügyintézőhöz sorolást. Amennyiben a település rendelkezik Utcanevjegyzékkel, megadható, hogy az utcák mely tartománya mely ügyintézőhöz sorolódjon.

Vezetéknév kezdőbetűje szerint

Vezetéknév szerinti beosztásnál az ügyfél vezetéknévének első két kezdőbetűje alapján végzi a rendszer az ügyintézőhöz sorolást.

Az ügyintézők naptárjukban megadhatják azt az időintervallumot, amelyben ügyfelet tudnak fogadni. Az ügyfelek által lefoglalt időpontok közül az ügyintéző tudja egyedileg megadni a konkrét időpontot.

A rendszer értékelése

A rendszer csak regisztrált ügyfelek számára biztosít hozzáférést. Az időpontfoglalás folyamata egyszerűen, könnyen kezelhető, nemcsak azon felhasználók számára, akik jártasak az Internet használatában.

Az ügyfelekkel való kommunikáció e-mail-en történik, ami könnyen nyomon követhetővé teszi az ügyintézést is. Véleményünk szerint az internetes időpontfoglalás alkalmazása bővíti a Hivatal, mint Szolgáltató szerepét, erősítheti az ügyfelek elégedettségét.