



20 évesek az önkormányzatok - „Születésnap vagy halotti tor?”

országos konferencia - 2010. március 19-20.

„Siker a válságban” Ügyfélszolgálati modernizáció

Dr. Ancsin László
jegyző (Budapest Főváros XVI. kerület)

Kelemen Péter
ügyvezető (Komunáldata Kft)

Dr. Tózsá István
tanszékvezető (E-Government A. -- Budapesti Corvinus Egyetem)

Az ügyfélszolgálat modernizációjához tartozik a 7 x 24 órás elérhetőség, mégpedig vezeték nélküli módon és interaktív, érdemi ügyintézésre is lehetőséget biztosító formában. Köztudott, hogy egy ilyen fejlesztés százmilliós nagyságrendű a közszférában.

Az E-Government Alapítvány már mintegy 5 éve foglalkozik a mobiltelefon alapú önkormányzati ügyintézés magyarországi megalapozásával; kezdetben a PANNON GSM és a MeH Elektronikus-kormányzat-központ, jelenleg a TARIPAR 3 Projekt támogatásával. Mivel az Alapítvány a BCE Közigazgatás-szervezési és Urbanisztikai Tanszéke mellett működik, érthető módon az „m-government”, azaz a mobil alapú igazgatásszervezés ma már a Közigazgatástudományi Kar mesterképzési programjában is megjelent, mint kötelező tantárgy. Az új szak első végzős, levelező évfolyamán négy jegyző összefogásával elhatározás született, hogy a mobil alapú ügyfélszolgálati modernizációt az Alapítvány szakmai segítségével egy pilot ASP projektben megvalósítják; Budapest XVI. kerület, Várpalota kisváros, Alsóörs üdülőváros és Belezna–Nemspátró körjegyzőség részvételével. E képen demonstrálva nem csak azt a fegyvertényt, hogy az új szolgáltatás, az egyetemi elmélet gyakorlatba való átültetése 2009. december 9-én elindult, hanem azt is, hogy mindezt jelentősebb beruházás és ráfordítás nélkül sikerült megvalósítani egy olyan makrogazdasági környezetben, amely nem kedvez a fejlesztéseknek.

Az új szolgáltatás a 2005-ben indított budaörsi, majd 2008-ban debütált és ma is működő „békéscsabai modellt” követi, de jelen esetben a négy eltérő dimenziójú és eltérő speciális, helyi igényekkel jellemezhető településtípus adottságaihoz igazítva. Az előadás lényegében az ilyen adottságok mellett működő igényeket mutatja be: egy budapesti kertvárosi kerületben, egy dunántúli kisvárosban, egy balatoni üdülőhelyen és az aprófalvas dél-dunántúli régió egyik kicsiny település-együttesén.



20 évesek az önkormányzatok - „Születésnap vagy halotti tor?”

országos konferencia - 2010. március 19-20.

Az új szolgáltatás lényege az, hogy az egyik település – jelen esetben a XVI. kerület – szerveréről a földrajzi helyzettől függetlenül, több más, eltérő jellegű és igényű település lakosságát is ki lehet szolgálni. A felhasználó, ügyfél egy SMS küldésével push WAP felületet kap válaszul a mobilkészülékére, ahol párbeszédet folytathat az önkormányzattal a hét minden napján, 24 órában. Ennek során az ügyintézővel kapcsolatos információkat tölthet le, időpontot foglalhat, különféle bejelentéseket tehet, ezáltal sok esetben ügymeneteket indíthat el, tehát érdemi ügyintézőt kezdeményezhet, forma nyomtatványok e-mail-en át történő, azonnali megküldését kérheti.

Jóllehet, a működő békéscsabai alapmodellből következtetve egyelőre nem várható áttörés, a rendszer tömeges használata; az önkormányzatoknak azonban meg kell tenniük ezt az előrelépést, az új mobil technológia bekapcsolását az ügyintézésbe. Nem csak azért, mert az információs társadalom technológiai környezete ezt előbb-utóbb ki fogja kényszeríteni, hanem azért, mert a hivatalok költség-hatékonyabb és méretgazdaságosabb működtetéséhez az efféle automatizmusok bekapcsolása elengedhetetlenné fog válni. És hogy ez nem szükségszerűen százmilliók fejlesztéseket kíván, arra álljon itt a XVI. kerület és a hozzá társult önkormányzatok példája. Egy ilyen rendszer egyszerűen csak „tudás” beruházást igényel. S ez jó hír, mert az információs társadalom erőforrás nem a kőolaj és földgáz lesz – szerencsére – hanem éppen a tudás. Ebben pedig szerencsére jól állunk, hiszen 12 Nobel díjasunk van; s ha más nemzetek is hasonlóan tehetségesek lennének, az amerikaiaknak vagy az oroszoknak egyenkint több mint 200, Kínának több mint 1000 Nobel díjasának kellene lennie! Ide illik tehát az MTA jelmondata: *Post nubila Phoebus*, vagyis „Borúra derű” (*Alanus Ab Insulis* mondása). Ha a mostani pécsi konferenciára utalunk: nem „halotti tor”, hanem (új)születés nap.

