

**„AZ EÜM SZOCIÁLIS ÁGAZAT INFORMÁCIÓS
TÁRSADALOM STRATÉGIÁJÁNAK
MEGALAPOZÁSA”**

A SZOCIÁLIS ÁGAZAT INFORMATIKAI HELYZETE

ÖSSZEÁLLÍTOTTA: ECKERT BÁLINT

2005. június

Tartalomjegyzék

1. A szociális ágazat informatikai helyzetének részletes bemutatása – kutatási eredmények ...	3
1.1 Informatika a szociális igazgatás különböző szintjein	3
1.2 Informatika az önkormányzati szociális igazgatásban	5
1.3 Az államigazgatásra vonatkozó informatikai adatokból leszűrhető információk	13
2. A szociális ágazat informatikai helyzetének javítására meghatározott elképzelések a stratégiai dokumentumokban	19
2.1 Egészségügyi és Szociális Ágazati Információs Stratégia	19
2.2 A szociális szférát érintő informatikai fejlesztések a Magyar Információs Társadalom Stratégiában.....	21
3. Programok, legjobb gyakorlatok	26
3.1 Az Országos Nyugdíjbiztosító Főigazgatóság adatbázisa.....	26
3.2 Idős-informatikai programok	26
3.3 Roma fiatalokat foglalkoztató távmukahely-centrum	27
3.4 Szociális Igazgatási Mintahelyek	27
3.5 Induló IT-mentor program az EQUAL támogatásával	28
4 Legfontosabb problémák – megoldási javaslatok	29

1. A szociális ágazat informatikai helyzetének részletes bemutatása – kutatási eredmények

A szociális szféra esetében nem beszélhetünk egységes informatikai környezetről (erre utalnak a szociális igazgatás önkormányzati szintjén 2002-ben lefolytatott adatfelvétel eredményei, amelyeket összefoglalva lentebb ismertetünk: pl. a számítógép-használat jelenléte, ill. hiánya, az alkalmazott számítógépek színvonala, a használt irodai alkalmazások és speciális szoftverek típusa, a hálózatba kötöttség megléte, ill. hiánya, vagy éppen az internet elérhetőségének megléte, ill. hiánya). Összességében megállapíthatjuk, hogy különböző szintű eszközök, ill. eszközpark alkalmazása mellett az eltérő platformokon eltérő rendszerek is működnek – ennek megfelelően a fejlesztés irányai és lehetőségei is igen változatos képet mutatnak.

1.1 Informatika a szociális igazgatás különböző szintjein

A szociális igazgatás szervezeti felépítését vizsgálva három szintet különböztethetünk meg:

- a központi államigazgatás szintjét;
- a középszintű adminisztrációt; és
- a helyi önkormányzatok szintjét.

Az ezek valamelyikébe tartozó, igazgatási, illetve hatósági feladatokat ellátó szervek mellett pedig megkülönböztethetjük az egyes szakfeladatokat ellátó szociális intézményeket.

A *központi államigazgatás* szintjén viszonylag kedvezőnek mondható a rendelkezésre álló hardverkörnyezet, és összességében a felhasználók képzettsége is magasabb fokon áll, mint az alacsonyabb szinteken. Ezen a szinten a leginkább fejlesztendőként – tekintve az itt megmutatkozó hiányosságokat – az állampolgárok és a szociális szakemberek tájékozódását segíteni hivatott információs szolgáltatások területét határozták meg (előrelépést jelent e téren az *ágazati fogalomtár* létrehozása, valamint az intranetes szolgáltatásként elérhető *szociális ellátási térkép* kialakítása). Különösen nagy szükség mutatkozik az informatika, az elektronikus ügyintézés és információszolgáltatás lehetőségeinek felhasználására a *társadalombiztosítási és családtámogatások igénybevételének adminisztrációs folyamataiban*.

A **középszintű adminisztráció** elsősorban a következő szerveket jelenti:

- közigazgatási hivatalok;
- gyámhatóságok;
- körzeti hatósági funkciókat ellátó szervek.

Ezen a szinten az informatikai eszközökkel való ellátottság, valamint a munkatársak felkészültsége egyaránt változatos képet mutat. Az ide sorolható szervek közös jellemzője, hogy – tekintve, hogy hatósági feladatokat látnak el – igen széles körű adatkezelési tevékenységet folytatnak. A már említett heterogenitás fontos összetevője, hogy ezen adatkezelési tevékenység egységes informatikai háttere még nincs kialakítva, amellet pedig, hogy az alkalmazott rendszerek eltérőek, jelentősnek mondható egyes nyilvántartások csupán papír-alapú kezelése is. Mindezek következményeként az egymással összefüggő ellátások adminisztrációja is gyakran elkülönül, miközben bizonyos nyilvántartások komputerezálása még nem megoldott, másutt párhuzamosságok figyelhetők meg, illetve az állampolgárok kényszerülnek már nyilvántartott adataik többszöri megadására – ez pedig összekapcsolt, közös platformú hálózatok alkalmazása esetén kiküszöbölhető lenne.

Az igazgatás legalsó szintjére tekintve, a magyarországi **települési önkormányzatok** jelentős mértékben el vannak maradva az informatika közigazgatáson belüli, illetve a szolgáltatásokat igénybevevők kiszolgálását segítő folyamatok alkalmazásában. Elmaradás tapasztalható mind az alkalmazások, mind pedig az IKT infrastruktúra terén. Az elmaradás fő oka az informatikai fejlesztésre, üzemeltetésre fordítható pénzügyi erőforrások szűkösségére, valamint a döntéshozók hiányos információs társadalom tudatosságára vezethető vissza.¹

Igaz ez összességében a helyi önkormányzatoknál a szociális igazgatás területére is. Részleteiben vizsgálva a helyzetet röviden leginkább megint csak a heterogenitás kifejezéssel jellemezhetjük. A hivatali szervezet, az ellátandó szociális feladatok, a szabályozási rendszerek és a problémák mellett igaz ez az informatikai eszközökkel, ill. rendszerekkel való ellátottságra és az azok alkalmazására való felkészültségre is. A helyi önkormányzatok között a minimális informatikai felszereltséggel sem rendelkezőktől kezdve a mind ellátottságban,

¹ eErnyő – Társadalmi integráció az információs társadalomban, Magyar Információs Társadalom Stratégia programfüzet-sorozat

mind a humán felkészültség terén magas szintet képviselő hivatalokig igen széles a skála. A megkülönböztetés elsősorban a településnagyság szerint ragadható meg. Míg a nagyobb települések (a statisztikai adatok szerint a határ leginkább az 5000 fő alatti, ill. azt meghaladó lélekszámú települések között húzódik) jellemzően jobban ellátottak és felkészültebbek is az eszközök és alkalmazások használatára, addig a kistelepüléseknél igen rossznak mondható a helyzet.

A helyi önkormányzatok szintjén előnyként kell elkönyvelnünk, hogy jelen vannak a piaci szereplők – a felhasználói oldal mellett –, mint az önkormányzatoknak eszközöket, hálózatokat, irodai, ügyviteli, illetve speciális szoftvereket kínáló szervezetek. Versenyük az önkormányzati megrendelésekért javítja e harmadik szint eszközellátottságát, ösztönző hatással bír az igények kialakulására, és áttételesen a használathoz kötődő felkészültség javítására is. Ami mégis problémát jelenthet, hogy e piacon kevésbé vonzó célcsoportot jelentenek a kistelepülések, amelyek így kimaradnak, kimaradhatnak a fejlesztésekből, valamint az, hogy az alkalmazandó rendszerek sokfélesége jön létre, ez pedig megnehezítheti azok későbbi összekapcsolását, illetve egymáshoz illesztését.

A *szociális intézmények* informatikai felszereltsége ismét csak igen különböző. Általánosságban azt mondhatjuk, hogy a szociális ágazatban alig jellemző a működő, illetve jól működő intézményi informatikai hálózat. Az intézmények működése nem épül az informatikára, mint szabályozó, a folyamatokat szabványosító eszközre, így az inkább csak nyomokban van jelen; a nyilvántartásokból hiányoznak az egységesítő informatikai technológiák.

1.2 Informatika az önkormányzati szociális igazgatásban

A szociális ágazat informatikai helyzetével kapcsolatosan a legtöbb felmérési adat a helyi önkormányzatok szintjével összefüggésben áll a rendelkezésünkre. A Szociális és Családügyi Minisztérium megbízásából 2002-ben felmérés készült a szociális igazgatás informatikai feltételeinek a meghatározása céljából. Először e felmérés legfontosabb eredményeit foglaljuk össze.²

² Az eredmények és azok értékelése részletesen megtalálható Kocsis Barna Szociális informatika c. tanulmányában.

1. táblázat: Számítógép-használat a szociális igazgatás terén a település népessége szerinti bontásban, 2002

A település népessége	Használják számítógépet		Nem használják számítógépet		Esetszám összesen
	Esetszám	Arány	Esetszám	Arány	
1 000 alatt	155	51,8%	144	48,2%	299
1 001-2 000	192	66,9%	95	33,1%	287
2 001-5 000	203	79,6%	52	20,4%	255
5 001-10 000	68	94,4%	4	5,6%	72
10 000 fölött	79	95,2%	4	4,8%	83
Összesen	697	70,0%	299	30,0%	996

Forrás: Kocsis Barna: Szociális informatika

A felmérés eredményeiből kiolvasható (1. táblázat), hogy az 5000 fő feletti lakossággal rendelkező települések esetében a számítógépek használata a szociális ágazatban közel teljes körűnek mondható. A 2000 és 5000 fő közötti lakosú települések esetében pedig megközelítőleg 80%-os. A 200 főt meg nem haladó települések körében is jelentős előrelépés állapítható meg: az itt mért 59%-os számítógép-használati elterjedtség (51,8% az 1000 fő alatti, ill. 66,9% az 1000 és 2000 fő közötti települések esetében) több mint kétszeres az 1999-ben tapasztalt 21,7%-os értéknek.

A következő táblázat azt mutatja be, hogy a település népessége szerinti bontásban mennyi a szociális igazgatás területén használt számítógépek száma. Láthatjuk belőle, hogy – 2002-es adatok szerint – a 10 000 főt meg nem haladó lélekszámú településeken az 1-5 közötti számú komputer alkalmazása a jellemző, ennél több számítógépet jóformán csak a 10 000 főnél népesebb településeken, azoknak is alig több mint a felében alkalmaznak az ágazatban.

2. táblázat: A szociális igazgatás terén használt számítógépek száma a település népessége szerinti bontásban, 2002

A település népessége	1-5		6-10		11-50		51-100		Nincs gép (eset-szám)	Nincs adat (eset-szám)	Összesen (eset-szám)
	Eset-szám	Arány	Eset-szám	Arány	Eset-szám	Arány	Eset-szám	Arány			
1000 alatt	151	50,5%	1	0,3%	-	-	-	-	144	3	299
1001-2000	185	64,5%	-	-	-	-	-	-	95	7	287
2001-5000	198	77,6%	-	-	-	-	-	-	52	5	255
5001-10000	61	84,7%	4	5,6%	-	-	-	-	4	3	72
10000 fölött	35	42,2%	27	32,5%	14	16,9%	1	1,2%	4	2	83
Összesen	630	63,3%	32	3,2%	14	1,4%	1	0,1%	299	20	996

Forrás: Kocsis Barna: Szociális informatika

Tovább árnyalja a képet, ha azt is megvilágítjuk, hogy a meglévő eszközök a technológiai fejlettség milyen szintjén állnak. Ebben nyújt segítséget, ha a számítógépben használt alaplap típusa szerint vizsgálódunk. Az adatokból (3. táblázat) arra a következtetésre juthatunk, hogy az eszközpark jelentős részbe elhasználódott, viszonylag régi típusú számítógépekből áll; másrészt rámutat arra, hogy ezen a területen – tekintve a számítógépek avulásának igen gyors ciklusát – forráshiány nehezíti a folyamatos megújulást.

3. táblázat: A szociális igazgatás terén használt számítógépek megoszlása az alaplap típusa szerint, 2002

Az alaplap típusa	Arány
586 vagy annál kisebb	18%
Pentium I	26%
Celeron	11%
Pentium II	21%
Pentium III	6%
Pentium IV	1%
RISC	0%
Egyéb	3%
Nem tudja, nincs adat	14%
Összesen	100%
<i>Forrás: Kocsis Barna: Szociális informatika</i>	

A szociális igazgatás területére léteznek speciálisan kifejlesztett szoftverek is. Mint azt a vonatkozó felmérési adatok (4. táblázat) is mutatja, ezek jellemzően csak a nagyobb településeken vannak jelen.

4. táblázat: Speciális szoftver használata a szociális igazgatás terén a település népessége szerinti bontásban, 2002

A település népessége	Nem használnak számítógépet		Nem használnak speciális szoftvert (számítógépet igen)		Használnak speciális szoftvert		Esetszám összesen
	Esetszám	Arány	Esetszám	Arány	Esetszám	Arány	
1000 alatt	146	48,8%	109	36,5%	44	14,7%	299
1001-2000	95	33,1%	102	35,5%	90	31,4%	287
2001- 5000	52	20,4%	65	25,5%	138	54,1%	255
5001-10000	4	5,6%	19	26,4%	49	68,0%	72
10000 fölött	4	4,8%	2	2,4%	77	92,8%	83
Összesen	301	30,2%	297	29,8%	398	40,0%	996

Forrás: Kocsis Barna: Szociális informatika

A fenti eredmény önmagában nem értékelhető kedvezőtlenként, hiszen a településnagyság nagyban befolyásolja, hogy szükséges-e egyáltalán speciális szoftvert alkalmazásba venni. Kistelepüléseken erre az esetek jelentős részében nem is merül fel szükséglet. Az erre vonatkozó fejlesztési elképzelésekről nyújt információt a következő táblázat (5. táblázat).

5. táblázat: Fejlesztési elképzelések a szociális igazgatás terén speciális szoftvert nem alkalmazók körében, 2002

Fejlesztési elképzelés	Arány
Kíván használni speciális szoftvert	45%
Nem kíván használni speciális szoftvert	45%
Nincs adat	10%

A következő táblázatban (6. táblázat) látható eredmények azt mutatják, hogy a szociális ágazatban használt speciális szoftverek máris igen sokfélék. Ez egyrészt öröndetes abból a szempontból, hogy rámutat, a piaci verseny ezen a területen is megjelent, az üzleti szféra szereplői versengenek az önkormányzati megrendelésekért; másrészt előre vetíti a rendszerek összehangolásának, illetve összekapcsolásának esetlegesen a jövőben megmutatkozó nehézségeit.

6. táblázat: A szociális igazgatás terén használt speciális szoftverek típus szerinti megoszlása, 2002

Speciális szoftver	Elemszám	Arány
Abacus	150	38,3%
HBMÖ Informatikai Központ	1	0,3%
Kiméra	23	5,9%
Közzszolgálati Szoftverház	155	39,5%
Szám-Adó	19	4,8%
TÁHI	26	6,6%
Más fejlesztés	14	3,6%
Saját fejlesztés	4	1,0%
Összesen	392	100,0%
<i>Forrás: Kocsis Barna: Szociális informatika</i>		

Hasonló sokszínűséget láthatunk, ha a szociális igazgatás területén használt egyedi számítógépeket az alkalmazott operációs rendszer (DOS, Win95, Win98, WinME, Win2000, WinXP, Linux, egyéb), illetve a hálózatban használt számítógépeket az alkalmazott hálózati operációs rendszer (Novell, WinNT, Linux, egyéb) szemszögéből vizsgáljuk. Fontos megjegyezni ugyanakkor, hogy az egyedi számítógépek körében a Windows termékek túlsúlya igen erőteljes, illetve, hogy a nyílt forrású Linux rendszerek alkalmazása mindkét körben elenyésző, illetve nem mérhető (0, ill. 1 százalék).

Miután szóba hoztuk a hálózaton kívül, egyedileg használt, illetve a hálózatba kapcsolt számítógépeket, nézzük meg, mennyire is jellemző az ágazatban a hálózatok alkalmazása. A következő táblázatból azt láthatjuk, hogy az igénybe vett számítógépek 2%-a működik szerverként, míg egyharmaduk az, amely valamilyen hálózat részeként üzemel (7. táblázat).

7. táblázat: A szociális igazgatás terén használt számítógépek megoszlása a hálózatban való használat szerint, 2002

Hálózatba kapcsoltság	Arány
Szervergép	2%
Hálózatba kapcsolt	35%
Nem hálózatban használt (egyedi gép)	52%
Nem tudja, nincs adat	11%
Összesen	100%
<i>Forrás: Kocsis Barna: Szociális informatika</i>	

Nyilvánvaló, hogy a hálózatok kialakításának az igénye elsősorban ott merül fel, ahol az ellátandó igazgatási, hatósági feladatok szélesebb körűek, illetve több személy összehangolt munkáját követelik meg, ezt pedig megint csak elsősorban a településméret determinálja. Összességében azonban – jelen adatainkat összevetve a településméret szerinti eszköz-ellátottsági mutatókkal – azt mondhatjuk, hogy a helyi hálózatok kialakítása terén még jelentős előrelépés prognosztizálható.

A helyi hálózatok kialakítása mellett – főként azok összekapcsolhatósága, valamint az e-kormányzati jellegű szolgáltatások elindítása tekintetében – fontos szempont az internet elérhetősége is. Meglepő adat, hogy 2002-ben a szociális ágazatban használt számítógépeknek csupán a 17%-a biztosította ezt a lehetőséget (8. táblázat).

8. táblázat: A szociális igazgatás terén használt számítógépek megoszlása internet-elérhetőség alapján, 2002

Internet-elérés	Arány
Teljes internet-elérés	17%
Csak e-mail, egyéb korlátozás	0%
Nem érhető el az internet	71%
Nem tudja, nincs adat	12%
Összesen	100%
<i>Forrás: Kocsis Barna: Szociális informatika</i>	

A felmérés során nyert adatok alapján a tanulmány összefoglalja a szociális igazgatás számítógépes rendszerének legfontosabb jellemzőit (2002-es adatok nyomán)³:

- *A számítógép használata eszerint a Dunántúlon alacsony, 30%-os; az ország középső és keleti részén 50%-os. Kiugróan jó helyzetűek Hajdú-Bihar megye települései, összességében 80%-os eredménnyel és Budapest kerületei 100%-os gépesítettségükkel.*
- *A hálózatok jelenléte 30%-os volt országosan. Bár az 1000 fő alatti közigazgatási egységeknél is találkozhatunk már hálózatba kötött rendszerekkel, markánsan csak a tízezer fő fölötti településeken jelennek meg, Budapest kerületeiben 100%-osan. A hálózat típusok közül a koaxiális a mérvadó. A szervergép processzortípusát tekintve uralkodó jellege a PENTIUM családnak van, míg az operációs rendszer esetében a NOVELL-é a vezető szerep.*
- *2340 db számítógépen dolgoztak Magyarországon 2002-ben a szociális közigazgatásban. Ebből 1616 db munkaállomásként, hálózaton, míg 724 db egyedi gépként üzemelt. Az egyedi gépekre jellemző a DOS operációs rendszer és a 486-os vagy annál kisebb teljesítményű gépek 52%-os aránya.*
- *A számítógéppel előnyben részesített munkafolyamatok: határozatok szerkesztése, kifizetési listák készítése és az adatszolgáltatás más szervek (KSH, TÁKISZ) felé.*

³ Kocsis Barna: A települési önkormányzatok szociális igazgatása területén használt számítástechnikai eszközök és alkalmazói programok

- *A kritikus területek – a szubjektív észrevételt tevő megkérdezettek szerint – a szoftver, a hardver és az ismeretek hiánya. Ebből adódóan a fejlesztési igények is e területeken jelentkeznek.*
- *Jelentős a területen dolgozók felkészültségének hiánya, és emiatt nem tudják átfogóan és hatékonyan használni munkájuk során az informatikai bázist. A munkatársak jelentős részének alapismereteiben, tudásában nincs benne az informatikai ismeret és ritkák a szakszerű képzések. Többen számoltak be arról, hogy saját tapasztalatukon – kárukon – tanulták meg a számítógép használatát, amely így természetesen hiányos. Ez alapján a fejlesztési főirányok egyikeként az emberi erőforrás támogatását, különösen a képzések biztosítását kell kitűzni.*

1.3 Az államigazgatásra vonatkozó informatikai adatokból leszűrhető információk

Valamivel frissebb, bár kevésbé ágazat-specifikus információk olvashatók ki a TÁRKI Rt. Államigazgatási adatfelvételének eredményeiből⁴. A jelentés alapjául szolgáló kutatás az államigazgatási intézmények teljes körére kiterjedt, a megkérdezettek körében a központi szintű (központi közigazgatási szervek), a területi szintű és a helyi szintű szervek egyaránt megtalálhatók voltak.

A jelentés közigazgatási szintekre lebontva ismerteti a számítástechnikával kapcsolatba kerülő dolgozók intézményen belüli arányát (9. táblázat). Kiolvashatjuk belőle, hogy különösen a számítástechnikai foglalkozásúak, a kifejezetten rendszergazdaként tevékenykedők valamint a távmunkát végzők aránya a szinteken lefelé haladva csökken, illetve e távmunkát végzők egyébként minden szinten alacsony penetrációja a helyi dekoncentrált szerveknél már nem is volt kimutatható.

⁴ TÁRKI Rt.: Gyorsjelentés az államigazgatási adatfelvétel eredményeiről, 2.0 kibővített verzió, 2003. december

9. táblázat: A számítástechnikával különböző szinten kapcsolatba kerülő dolgozók intézményen belüli aránya közigazgatási szintenként, 2003

Kapcsolat típusa	Központi közigazgatási szervek	Területi dekoncentrált közigazgatási szervek	Helyi dekoncentrált közigazgatási szervek
Számítógépet használók	86,2%	79,2%	85,2%
Távmunkát végzők	2,6%	1,0%	0,0%
Informatikai szakképzésében résztvevők	4,0%	6,2%	2,0%
Informatikai szakképzést a tárgyévben befejezettek	2,1%	3,2%	1,7%
Számítástechnikai foglalkozásúak	9,1%	4,9%	1,1%
Rendszergazdaként dolgozók	4,6%	2,2%	0,8%
<i>Forrás: TÁRKI Rt.: Gyorsjelentés az államigazgatási adatfelvétel eredményeiről</i>			

Ágazatonként nézve az adatokat azt láthatjuk, hogy az akkor Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium irányítása alatt dolgozók körében ezek az intézményi arányok (legalábbis a jelentés által bemutatott három területen: távmunkát végzők – 0%; informatikai szakképzésben résztvevők – kb. 3,5%; rendszergazdaként dolgozók – kb. 2,5%) jellemzően elmaradnak az államigazgatás átlagától.

Azt vizsgálva, hogy az intézmények mire használják az internetet, a legtöbb tevékenység kapcsán az elemzők úgy találták, hogy azok az államigazgatás szintjein lefelé haladva ugyancsak egyre kisebb mértékben jellemzőek. Így van ez a következő tevékenységek esetében:

- információ keresése;
- piaci információk figyelése;
- email-használat;

- elektronikus állományok cseréje;
- adatbázisokhoz való hozzáférés;
- kutatásban és fejlesztésben való részvétel;
- oktatás és képzés;
- online beszerzés;
- banki és pénzügyi szolgáltatások igénybevétele;
- digitális termékek fogadása;
- eladás utáni szolgáltatások igénybevétele;

Az egyetlen tevékenység pedig, ahol a fenti trenddel ellentétben a helyi dekoncentrált szervek a területiekénél jobb mutatóval rendelkeznek, feltételezhetően hely-specifikus kommunikációs feladataik megoldása kapcsán, a hirdetés, ill. marketing.

Az internet-hozzáféréssel rendelkező alkalmazottak tekintetében tárcák szerinti bontásban az adatfelvétel eredményei szerint az akkori Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium irányítása alá tartozók 63%-os eredménye a jók közé (felső egyharmad) sorolható. Ha azonban azt is megnézzük, hogy ez a hozzáférés milyen sáv szélességen valósul meg, akkor árnyaltabbá válik a kép. A minisztériumi hovatartozás függvényében az ESZCSM-re, ill. a hozzá tartozó szervekre vonatkozó adatok azt mutatják, hogy a hozzáférések mindössze 20%-a valósult meg 512 kb/sec vagy annál nagyobb átviteli sebességet lehetővé tevő kapcsolat révén (több minisztériumnál ez az arány 100%-os).

Szemben a fentebb ismertetett – a helyi önkormányzatok szintjére vonatkozó – ágazati adatokkal, a TÁRKI adatfelvétele a nyílt forráskódú operációs rendszerek és felhasználói programok jelentős mértékű elterjedtségére mutat az intézményeknél (sajnos ez a kutatási beszámoló e téren nem szolgál ágazati adatokkal). Mind a központi közigazgatási szervek, mind a területi, illetve a helyi szervek esetében, és az operációs rendszerek valamint a felhasználói programok tekintetében egyaránt 30%-ot meghaladó penetrációt mutat.

A számítógépes hálózaton keresztül igénybe vehető, ill. megrendelhető szolgáltatások tekintetében az ESZCSM, ill. az irányítása alá tartozó intézmények igen gyenge mutatót értek el. A TÁRKI által e téren megállapított mintegy 12%-os mutató (magában foglalja a teljes egészében és részben elérhető szolgáltatásokat is) a tárcák szerinti rangsor végére sorolta az ESZCSM-et.

Éppen csak elégséges az – azóta már „átrendeződött” – tárca (ill. a hozzá tartozó területek) osztályzata abban a kérdésben, hogy „Mennyire jellemző, hogy más államigazgatási szervekkel való kapcsolataiban az e-kormányzat kommunikációs és információs eljárásait alkalmazzák?”. Meg kell azonban jegyezzük, hogy az 1-től 5-ig terjedő skálán való értékelésben ez az elégséges a tipikus osztályzat.

Hasonlóan iskolai osztályzatokkal jellemezte a kutatás az informatikai veszélyeztetettségől való félelmet. E tekintetben az ESZCSM „osztályzata” megközelíti a 3,5-et – ez az eredmény a hazai, tárcák közötti összehasonlításban szintén átlagosnak mondható.

1.4 Informatika a feladatok oldaláról

A szociális ágazat informatikai helyzetének értékelésekor nem csak az intézményrendszeri hierarchia, hanem az ellátandó feladatok felől is közelíthetünk (persze ezeknek is megvan a maguk intézményrendszere). E dimenzió felől vizsgálva az ágazat – igencsak összetett – működését, a pénzbeli ellátások és a szociális szolgáltatások csoportjait különböztetjük meg. Ezek tartalma a következő:

- *Pénzbeli ellátások rendszere:* megélhetést nyújtó segélyek, meghatározott szükséglethez kapcsolódó segélyek, eseti segélyek.
- *Személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatások:* Ezen belül az *alapellátások* körébe tartozik a családsegítő szolgáltatás; az étkeztetés és házi segítségnyújtás; a falu- és tanyagondnoki szolgálat; a különböző speciális alapellátási feladatok (pszichiátriai betegekről és fogyatékosokról való gondoskodás); valamint az utcai szociális munka (hajléktalanok ellátása). A *szakellátások* rendszere pedig az időseket, fogyatékosokat, szenvedélybetegeket, pszichiátriai betegeket és hajléktalanokat támogató intézmények működését, ill. a számukra biztosított szolgáltatásokat foglalja magában.⁵

⁵ Magyar Információs Társadalom Stratégia - Egészségügyi és Szociális Ágazat c. munkaanyag

Magyarországon 2003 évközi adatok szerint mindösszesen 6824 olyan szervezet, intézmény, illetve intézményi telephely volt, amely valamilyen szociális, vagy gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást nyújtott. Ezek legnagyobb részének (4 883) a fenntartója települési önkormányzat, illetve (886 esetben) megyei (fővárosi) önkormányzat.⁶ Továbbá a fenntartók között megtalálhatók még önkormányzati intézményfenntartó társulások, egyházak, közhasznú társaságok, alapítványok, egyesületek, egyéni és társas vállalkozások, központi költségvetési intézmények, kisebbségi önkormányzatok és közalapítványok is.

A fentebb felsorolt ellátásokat nyújtó szervezetek közül a családsegítő szolgáltatások infrastrukturális helyzetéről, s így információ- és kommunikációtechnológiai eszközökkel való ellátottságáról állnak rendelkezésünkre adatok.⁷ 2003 tavaszi adatok szerint több mint ezer (1 058) családsegítő szolgáltató működött az országban különböző intézményi formában – önálló, más intézmény keretében működő vagy társulás keretében működő családsegítő szolgáltatóként, illetve mint önálló családgondozó. Ennek megfelelő bontásban tartalmazza az adatokat a következő táblázat (10. táblázat).

⁶ Alapinformációk a települési önkormányzatok szociális tevékenységéről 2002-2003, Szociális statisztikai közlemények 5., Központi Statisztikai Hivatal, 2004

⁷ Ladányi Erika – Forrai Erzsébet: A családsegítő szolgáltatásokról

10. táblázat: Rendelkezésre álló informatikai és kommunikációs eszközök a családsegítő szolgáltatóknál

A szolgáltatás megszervezésének formája	Rendelkezésre álló eszközök				
	Számítógép	Telefon-fővonal	Mobiltelefon	Telefax	Internet
Önálló családsegítő szolgálat	71,4%	88,6%	28,6%	60,0%	51,4%
Más intézmény keretében működő családsegítő szolgálat	79,1%	91,1%	25,3%	51,3%	37,3%
Társulás keretében működő családsegítő szolgálat	83,3%	94,4%	38,9%	55,6%	33,3%
Önálló családgyógyász	51,2%	83,7%	9,3%	55,8%	37,2%
Összesen	74,1%	89,9%	24,8%	53,6%	38,1%
<i>Forrás: Ladányi Erika – Forrai Erzsébet: A családsegítő szolgáltatásokról</i>					

A telefonfővonal mellett a számítógéppel való ellátottság is viszonylag jónak mondható a családsegítő szolgáltatók körében. Ezek az eszközök számukra a munkavégzés alapvető eszközeinek számítanak. Ugyanakkor a kutatás során megkérdezettek jó egynegyedének (25,9%) nincs számítógépe, az internet-hozzáférés pedig igen alacsony szinten (38,1%) áll – a családsegítő szolgáltatók jóval több, mint a fele nem fér hozzá a világhálózathoz. A különböző eszközökkel való ellátottság jellemzően az önálló családgyógyászok körében áll a legalacsonyabb szinten.

2. A szociális ágazat informatikai helyzetének javítására meghatározott elképzelések a stratégiai dokumentumokban

2.1 Egészségügyi és Szociális Ágazati Információs Stratégia

A Kormány 2002. december 28-án kelt, 1214/2002. sz. határozatában rendelkezik a Magyar Információs Társadalom Stratégia (MITS) készítésével kapcsolatos egyes ágazati feladatokról. Ennek nyomán az Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium (ESZCSM) Egészségügyi és Szociális Információs Bizottsága dolgozta ki az Egészségügyi és Szociális Ágazati Információs Stratégiát, illetve annak tervezetét.⁸

A MITS érvényes, 2003. végére kialakult rendszere ugyan nem az ágazati, ill. tárcák szerinti megközelítésben épül fel, hanem programelven, az ún. Központi Kiemelt Programok (KKP) mentén, a dokumentum azonban ennek ellenére fontos mérföldkő az ágazatot érintő legfontosabb informatikai feladatok megfogalmazása miatt, ill. azért, mert kiindulópontját képezte a vonatkozó KKP-knek.

A dokumentumban az ESZCSM által meghatározott középtávú feladatok (olyan fejlesztések, amelyek megvalósításának határideje 2006) jelentős mértékben az ágazat informatikai helyzetének javítására irányulnak. A vonatkozó programpontok a következők:

- A kor színvonalának és információs igényének megfelelő egészség és **szociális monitorozó rendszer kialakítása** - a rendszer kialakítása és működtetése értelemszerűen nem valósítható meg a kapcsolódó informatikai fejlesztések nélkül.
- **Ágazati portál létrehozása** tartalomszolgáltatással a lakosság, az egészségügyi és szociális szolgáltatók, a média, a gazdasági szereplők, a kutató intézmények, a döntéshozók számára.
- Egészségügyi és szociális **telefonos/internetes tanácsadó szolgálat**.
- Az egészségügyi és **szociális szolgáltatók**, illetve országos hatáskörű egészségügyi intézmények **információs rendszerének korszerűsítése**.

⁸ A Magyar Információs Társadalom Stratégia - Egészségügyi és Szociális Ágazat címet viselő stratégiai dokumentum-tervezet, ESZCSM, 2003. július

Még tovább fókuszálva, a szociális ágazatra vonatkozó, a dokumentumban meghatározott specifikus célokat a következő táblázat foglalja össze (11. táblázat).

11. táblázat: A szociális ágazatra vonatkozó specifikus célok az ágazati stratégiában, 2003.

I. A szociális igazgatási és intézményrendszer informatikai fejlesztése	
<i>Alcélok</i>	<ul style="list-style-type: none"> - az elektronikus ügyintézés lehetőségeinek feltárása, módszereinek kidolgozása; - ügyvitel-nyilvántartási rendszerek fejlesztése - információs hálózatok működtetése
<i>Tevékenységek</i>	<ul style="list-style-type: none"> - elektronikus szolgáltatások fejlesztése - infrastruktúra-, illetve hálózatépítés
<i>Célcsoport</i>	<ul style="list-style-type: none"> - a szociális szolgáltatásban dolgozó szakemberek - a szociális igazgatásban dolgozó szakemberek
II. Szociálisinformáció-szolgáltatás	
<i>Alcélok</i>	<ul style="list-style-type: none"> - elektronikus ügyfélszolgálatok - szakmai információk és ismeretek előállítás és szolgáltatása (szociális ágazati adat- és tudásbázisok kialakítása)
<i>Tevékenységek</i>	<ul style="list-style-type: none"> - tartalomfejlesztés - infrastruktúra-, illetve hálózatépítés
<i>Célcsoport</i>	<ul style="list-style-type: none"> - lakosság - szociális szolgáltatások munkatársai és ügyfelei - kutatóhelyek, módszertani központok
III. Az IKT alkalmazás humán feltételrendszerének bővítése	
<i>Alcélok</i>	<ul style="list-style-type: none"> - a szociális területen dolgozók informatikai készségeinek, tudásának gyarapítása - hátrányos helyzetű csoportok informatikai helyzetének javítása
<i>Tevékenységek</i>	<ul style="list-style-type: none"> - humánerőforrás-fejlesztés (képzés) - informatikai hozzáférési pontok létesítése - alkalmazásfejlesztés

<i>Célcsoport</i>	<ul style="list-style-type: none"> - a szociális szolgáltatásban dolgozó szakemberek - a szociális igazgatásban dolgozó szakemberek - hátrányos helyzetű csoportok - kisebb, hátrányos helyzetű települések lakosai
<i>Forrás: Magyar Információs Társadalom Stratégia - Egészségügyi és Szociális Ágazat</i>	

2.2 A szociális szférát érintő informatikai fejlesztések a Magyar Információs Társadalom Stratégiában

A Magyar Információs Társadalom Stratégia (2003, a 2004-2006-os feladatokat meghatározó stratégiai dokumentum) a gazdaság és a társadalom európai fejlődéshez történő felzárkózásának stratégiája. Céljaiban és megoldásaiban az európai értékrendet és cselekvési utakat követi, a magyar adottságok és lehetőségek figyelembe vételével. A MITS az ország felzárkózása kulcsának az információs és kommunikációs technológiák alkalmazásának kiterjesztését tekinti.⁹

A MITS célja az információs társadalom megvalósításával kapcsolatos feladatok áttekintése és rendszerbe foglalása annak érdekében, hogy az ebből fakadó feladatoknak a társadalom egésze által történő végrehajtása koordinált módon történjék. Ezt a célt oly módon éri el, hogy

- a társadalomban és gazdaságban végbemenő folyamatoknak az információ társadalmisításán alapuló modellje segítségével rendszerezi az információs társadalom megvalósításának feladatait, meghatározva a beavatkozási területeket; a beavatkozási területeket tovább bontva főirányokat jelöl ki, és meghatározza az egyes főirányok területén a különböző szereplők (kormányzat, privát szféra, civil szervezetek) által együttesen elvégzendő feladatokat;
- a modell alapján meghatározza a beavatkozási területeket, és abból tovább bontva a főirányokban elérendő célokat; a főirányok szintjén biztosítja a – különböző prioritásokkal, működési és finanszírozási modellekkel rendelkező – programoknak ezen célok érdekében való egységes szakmai irányítását és koordinálását;

⁹ Magyar Információs Társadalom Stratégia, Informatikai és Hírközlési Minisztérium, 2003. október

- összegzi és általánosítja a minisztériumok által egységes szerkezetben kidolgozott ágazati stratégiákat, valamint az ezekben kijelölt feladatokat beilleszti a modell szerinti főirányokba;
- a modell és az ágazati stratégiák prioritásai alapján kijelöli azokat a Központi Kiemelt Programokat (KKP), amelyek a MITS végrehajtásának előterében állnak; ezekre vonatkoznak a célkitűzéseket, az elvégzendő feladatokat és azok megvalósításának működési modelljét részletesen meghatározó programfüzetek.

A MITS összesen 19 központi kiemelt programot határoz meg, amelyek közül több is konkrétan vagy áttételesen a technológiai infrastruktúra fejlesztésével, illetve az informatikai eszközök használatának mind szélesebb körű elterjesztésével, az ezek nyomán megvalósuló szolgáltatások bővítésének kérdéseivel foglalkozik.

A Gazdaság főirány részét képező *e-munka* központi kiemelt program¹⁰ egyrészt a felnőttképzés rendszerének az információs társadalom támasztotta követelményeket figyelembe vevő átalakítása, másrészt a távmunka elterjesztését célzó törekvései révén járul hozzá a hátrányos helyzetű társadalmi csoportok esélyeinek javításához. A távmunka terén megmutatkozó törekvések legfontosabb példája, hogy – megerősödve azáltal, hogy a távmunkára vonatkozó szabályozás 2005. május 1-jétől a Munka Törvénykönyvének részét képezi – a munkaügyi tárca pályázat keretében évről évre (így 2005-ben is) több száz új távmunkahely létesítésére nyújt támogatást. A pályázatokon elsőbbséget élveznek azok a szervezetek, amelyek valamilyen szempontból hátrányos helyzetben lévő munkavállalók foglalkoztatását vállalják.

A közigazgatás főirány az elektronikus tartalmak és szolgáltatások kormányzati, önkormányzati kialakításával, illetve nyújtásával foglalkozik. A főirány célja, hogy a közigazgatás területén az elektronikus eszközök és alkalmazások, valamint az ezek segítségével biztosított szolgáltatások elterjedjenek és ezek kihasználásával hatékonyabbá váljon a közigazgatás területén végzett munka, emelkedjen a szolgáltatások színvonala. Az ide vonatkozó fejlesztések egyrészt a *szolgáltató oldali (back office) folyamatok modernizációjára*, a közigazgatás belső folyamatainak, hatékonyságának emelésére, az ügymenet digitalizálására, másrészt az ügyféloldali (front office) szolgáltatások fejlesztésére,

¹⁰ Eckert Bálint – Szabó Gábor Mihály: eMunka – Az elektronikus munkavégzés kultúrájának elterjesztése, Magyar Információs Társadalom Stratégia programfüzet-sorozat, Informatikai és Hírközlési Minisztérium, 2003

az ügyfelek igényeinek mind magasabb szinten történő kielégítésére irányulnak. Az ide tartozó **e-kormányzat** központi kiemelt program¹¹ célrendszerének három legfontosabb összetevője:

- az elektronikus kormányzat összehangolt működéséhez szükséges szabályozás;
- az elektronikus kormányzat tartalmi megvalósítása;
- az Európai Unióhoz való csatlakozásból adódóan az országra háruló feladatok megoldása az elektronikus kormányzat terén.

A szociális informatika terén felmerülő feladatokat, fejlesztéseket, az e téren központi szinten megvalósítandó szolgáltatásokat értelemszerűen az e-kormányzati törekvésekkel összhangban kell kialakítani.

Az **e-önkormányzat**, mint központi kiemelt program¹² célja, hogy olyan elektronikus önkormányzatok jöjjenek létre, amelyek támogatják az információhoz jutást és a szabad véleménynyilvánítást. A szociális informatika feladatai jelentős mértékben helyi, önkormányzati szinten valósulnak meg, az állampolgárokkal, a rászorultakkal, csoportjaikkal, szervezeteikkel és a segítő szervezetekkel való kapcsolat egyik legjelentősebb szintje ez, megvalósításához pedig összhangban kell lenni az elektronikus közigazgatási rendszerek fejlesztésével, illetve az önkormányzatoknál megvalósuló, az információs infrastruktúra menedzsmentjének korszerűsítését célzó törekvésekkel. A KKP megvalósításának eddigi fázisa során nyert tapasztalatok máris arra utalnak, hogy a helyi lakosság számára legfontosabb és elektronikus úton leggyakrabban keresett információk körében a szociális ellátásokra vonatkozók is az elsők között találhatók. Már önkormányzati szinten is egyre szélesebb körben nyílik lehetőség különböző - például a szociális szolgáltatók igénylésével kapcsolatos - nyomtatványok, űrlapok letöltésére: 2004-es adatok szerint a honlappal rendelkező önkormányzatok 24%-ánál.

Az **e-egészség** központi kiemelt program¹³ szintén közeli kapcsolatban áll a szociális informatikában megvalósítandó fejlesztésekkel - az egészségügyi és a szociális szolgáltatások

¹¹ Molnár Szilárd – Nyáry Mihály: Elektronikus kormányzat, Magyar Információs Társadalom Stratégia programfüzet-sorozat, Informatikai és Hírközlési Minisztérium, 2003.

¹² Tábor István: eÖnkormányzat – Települések, kistérségek, régiók infokommunikációs modernizációja, Magyar Információs Társadalom Stratégia programfüzet-sorozat, Informatikai és Hírközlési Minisztérium, 2003

¹³ Kolin Péter: eEgészség, Magyar Információs Társadalom Stratégia programfüzet-sorozat, Informatikai és Hírközlési Minisztérium, 2003

gyakran nem, vagy csak nehezen választhatók el egymástól, a megfelelő háttérrendszerek kialakítása és működtetése ideális esetben összehangoltan történik. Az e-egészségügyi (és szociális) szolgáltatások elsősorban hiteles és jó minőségű közérdekű és szakmai információk, ismeretek nyújtását jelentik a szakmai és szélesebb nyilvánosság számára egyaránt. A KKP magában foglalja az egészségügyi és szociális elektronikus közhiteles alapnyilvántartások fejlesztését és integrálását, valamint az információszolgáltatást a lakosság számára internetes és telefonos ügyfélszolgálati csatornákon.

A **szélessávú infrastruktúra fejlesztése** a MITS-ben elsősorban az ún. Közháló program megvalósítását jelenti.¹⁴ A Közháló az állampolgár és a közcélú intézmények (az Elektronikus Kormányzati Gerinchálózatba be nem vont, a kormányzati informatikába nem tartozó helyi közigazgatási szervek, közintézmények, közfeladatot ellátó egyéb szervek) közti elektronikus kommunikációt hivatott elősegíteni. A tervek szerint 2006 végéig minden hazai közintézmény és számos közcélú feladatokat ellátó civil szervezet csatlakozik a Közhálóhoz. 2004-ben ez a folyamat mintegy 5 ezer új végpont bekapcsolását jelentette, amelyek között túlsúlyban voltak az oktatási intézmények - a Közháló bővítésének további fázisai során a szociális ellátási, illetve szolgáltatási feladatokat végző intézmények mind szélesebb körének csatlakozására is sor kerül.

A MITS Hozzáférés főirányának részét képezi az **eMagyarország pontok** programja.¹⁵ Az egész ország területét lefedő hozzáférési pontok hálózatának kialakítása alapvető infrastrukturális feltételeket biztosít a hátrányos helyzetben lévők számára is a világhálón elérhető szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a szintúgy mind szélesebb körben, civil kezdeményezésre megvalósuló teleházakkal együtt csökkenti a digitális szakadékot, esélyt nyújt a felzárkózásra, a lemaradóban lévő társadalmi csoportok, illetve kisközösségek bevonására az információs társadalom eszközeinek és szolgáltatásainak használata terén.

A MITS-ben önálló beavatkozási területként jelenik meg az esélyegyenlőség, amely az **e-ernyő** programot foglalja magában.¹⁶ A program legfontosabb céljai:

¹⁴ Eckert Bálint: Korszerű hálózati infrastruktúra fejlesztése, Magyar Információs Társadalom Stratégia programfüzet-sorozat, Informatikai és Hírközlési Minisztérium, 2003

¹⁵ Molnár Szilárd – Szabó Gabriella: eErnyő – Társadalmi integráció az információs társadalomban, Magyar Információs Társadalom Stratégia programfüzet-sorozat, Informatikai és Hírközlési Minisztérium, 2003

- a humán infrastruktúra megteremtése az e-esély pontok és az IT-mentori rendszer kiépítésén keresztül: olyan közösségi hozzáférési pontok hálózatának a kialakítása, ahon nem csak az IKT eszközök speciális használatának igényei elégíthetők ki, hanem a kiemelt célcsoportokat és a segítségül hívható infokommunikációs technológiát is jól ismerő IT-mentor ("szociális munkásba oltott informatikus") szakember is elérhetővé válik;
- a fogyatékkal élők normatív támogatási rendszerének kialakítása az otthoni és a közösségi pontokon történő hozzáférés és a használat elősegítése érdekében;
- a célcsoportokkal foglalkozó szervezetek (elsősorban civil szervezetek) részben normatív alapú támogatása, valamint a hátrányos helyzetűek eszközellátásakor igénybe vehető adókedvezmények biztosítása.

3. Programok, legjobb gyakorlatok

3.1 Az Országos Nyugdíjbiztosító Főigazgatóság adatbázisa

A back office jellegű informatikai alkalmazások egyik sikeres példája az Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság adatbázisa. Az adatbázis fejlesztése a MITS rendszerében ágazati kiemelt programként van jelen.¹⁷

A rendszer több mint 3 millió jogosult állampolgár ellátását biztosítja a nyugdíjak és egyéb ellátások rendszeres kifizetése során, ezáltal Magyarország legnagyobb készpénzellátási rendszerét működteti. A nyugdíjjogosultság megalapozása érdekében valamennyi biztosított (évente kb. 4,5 millió) adatait gyűjti többszázezer munkáltató adatszolgáltatása alapján. A gyűjtött adatok két nagy csoportját a biztosítási idők, valamint a nyugdíj megállapításának alapjául szolgáló keresetek képezik. A biztosítási időket a teljes életpályára, a kereseteket 1988. január 1-jétől központi adatbázisban tárolja, így ez 2004-ben már 10 TB méretben több mint 100 millió személyi rekordot tartalmazott.

3.2 Idős-informatikai programok

2003-ban ezernél is több nagymama és nagypapa korú ember végzett olyan számítástechnikai tanfolyamot, amelynek szervezésében elsősorban a könyvtárak és a teleházak jártak az élen. A Budapesti Művelődési Központból életre hívott „*Kattints rá, Nagy!*” program a legjobb eredményeket Budapesten, Egerben, Kecskeméten, Miskolcon, Nyíregyházán, Pécsen, Szolnokon, Tatabányán, Szentiványban és Szadán érte el.¹⁸

A Kecskeméti megyei Könyvtárnak a programmal kapcsolatban arra is vannak adatai, hogy – a könyvtárban számukra fenntartott számítógépeken – a tanfolyamot végzetek többsége

¹⁷ Forrás: Jelentés a kormány számára az információs társadalom magyarországi fejlődésének előrehaladásáról, Informatikai és Hírközlési Minisztérium, 2004

¹⁸ Forrás: Kollányi Bence – Molnár Szilárd – Z. Karvalics László: Magyar Információs Társadalom 2004 – éves jelentés, BME Információs Társadalom- és Trendkutató Központ, 2004.

rendszeres kamatoztatja megszerzett ismereteit, és hetente több alkalommal veszi igénybe a szolgáltatást.

Ide kapcsolódik, hogy már arra is van példa (pl. Pécsvárad), hogy a helyi teleházat az ottani nyugdíjasklub működteti. Másik oldalról a teleházak idős-informatikai törekvéseit jelzi, hogy pl. a szadai teleház az időseknek külön tájékoztatót szerkesztett az internet lehetőségeiről.

3.3 Roma fiatalokat foglalkoztató távmunkahely-centrum

Tizenöt korábban munkanélküli roma fiatal foglalkoztatásával létesített távmunkahelyet Bányaterenyén a számítógépes szoftverek fejlesztésével foglalkozó FreeSoft Kft. A 2003 végén elindult program keretében 15 munkahelyes számítógépes adatrögzítő központot hoztak létre, amely távmunkahelyként működik.

A többségükben 18 és 24 év közötti roma fiatalok a gyakorlati időszak befejeztével már folyamatosan dolgoznak. Első megbízójuk az Országos Nyugdíjfolyósító Igazgatóság volt, de dolgoztak már az üzleti szektorból érkező megrendelő, pl. az Aegon számára is. A kezdeti tapasztalatok azt mutatják, hogy a modell sikeresen működik, megérett arra, hogy kiterjeszhető legyen.

3.4 Szociális Igazgatási Mintahelyek

A Szociális és Családügyi minisztérium által meghirdetett program keretében minden megyében működik ún. szociális igazgatási mintahely. Az országosan összesen 20 mintahely a települési önkormányzatok szociális igazgatási feladatainak ellátásához nyújt támogatást. Feladatuk a módszertani tanácsadás mellett az is, hogy a különböző fejlesztési igényeket felmérjék, valamint hozzájáruljanak az emberi erőforrás mind hatékonyabb működtetéséhez.

A 2003-2004-es időszakban a mintahelyek mindegyikénél tovább erősödtek az önkormányzatokkal kialakult partneri kapcsolatok, és a legtöbb területen új önkormányzatokkal is sikerült együttműködést kialakítani. Tevékenységük keretében a

szociális igazgatási mintahelyek szakmai műhelytalálkozókat rendeznek, informatikai képzéseket szerveznek, speciális képzési formaként sor került már ún. fejlesztői műhely megrendezésére is, valamint a személyiségfejlesztő és az ügyfél-kommunikációhoz kapcsolódó tréningek megszervezése is tevékenységi körük részét képezi.¹⁹

3.5 Induló IT-mentor program az EQUAL támogatásával

Az IT-mentor program célja a munkaerőpiachoz kapcsolódó diszkrimináció és egyenlőtlenség minden formájának megszüntetése, az innovatív megközelítések és módszerek kidolgozása és elterjesztése, valamint nemzetközi partnerekkel való együttműködések kialakítása.

Az Informatikai Vállalkozások Szövetsége (IVSZ), a Magyar Tartalomipari Szövetség (MATISZ), az Inforum, a Napra Forgó Kht., valamint a Hallássérültek Rehabilitációjáért Küzdők Egyesülete (HARKE) által alakított konzorcium az EQUAL program keretében nyert lehetőséget a program megvalósítására. A konzorcium azzal a céllal jött létre, hogy segítse a munkavállalás szempontjából hátrányos helyzetű, jelenleg inaktív és 45 éven felüli munkanélküliek munkaerőpiacra jutását. Ennek eszköze az innovatív, integrált képzési, munkatapasztalat-szerzési konstrukció, az "IT-mentor" módszer.

¹⁹ Forrás: Szakmai beszámoló a 26.702-6/2003-0009CSF számú vállalkozási szerződéshez

4 Legfontosabb problémák – megoldási javaslatok

Forráshiány: Bár a forráshiány továbbra is égető probléma, az, hogy a MITS kormányzati elköteleződést jelent kiemelten az e-kormányzati fejlesztések, illetve az esélyteremtés irányában is. A pályázati lehetőségek mind szélesebb körű kihasználásán túl a megoldást elsősorban a területen tevékenykedő szakmai és civil szervezetekkel való mind szélesebb körű együttműködés jelentheti; az együttműködés egyaránt lehet előnyös a szociális igazgatás és szolgáltatások szervei, illetve például a teleházak, vagy éppen a jórészt szintén „civil” kezdeményezésre formálódó IT-mentori hálózat, végső soron pedig a rászorultak, a szolgáltatások igénybevevői számára.

Az információ- és kommunikációtechnológia (IKT) alkalmazásának elmaradottsága a szektorban: Ez részben infrastrukturális (szélessávú internet-hozzáférés gyengeségei, az eszközellátottságban mutatkozó hiányosságok), részben humán tényezőkre vezethető vissza. Az előbbi területen fontos pl. az intézmények mielőbbi csatlakozása a Közháléhoz, az utóbbin pedig a szemléletformálás, illetve a képzéseken való mind szélesebb körű részvétel javíthat, e téren, mint láthattuk, a tárca, illetve a hozzá tartozó intézmények egyelőre még a hazai, minisztériumok közötti összehasonlításban is lemaradásban vannak.

A szociális információ előállításának és megosztásának problémái (redundancia és hiány egyidejű jelenléte): Az ide vonatkozó szabályozás, feladatmegosztás, a párhuzamosságok csökkentése elsősorban szervezési-szabályozási feladat, amely viszonylag kevés kezdeti forrással megoldható, ugyanakkor, amennyiben sikerül felismertetni az érdekeket, a szociális igazgatás és ellátórendszer különböző szintjein egyaránt a működési költségek csökkenéséhez vezet.

Felhasznált források, kapcsolódó dokumentumok

A közigazgatás informatikai eszközei és információs tevékenysége 2003, Központi Statisztikai Hivatal, 2004.

Alapinformációk a települési önkormányzatok szociális tevékenységéről 2002-2003, Szociális statisztikai közlemények 5., Központi Statisztikai Hivatal, 2004.

Eckert Bálint: Korszerű hálózati infrastruktúra fejlesztése, Magyar Információs Társadalom Stratégia programfüzet-sorozat, Informatikai és Hírközlési Minisztérium, 2003

Eckert Bálint – Szabó Gábor Mihály: eMunka – Az elektronikus munkavégzés kultúrájának elterjesztése, Magyar Információs Társadalom Stratégia programfüzet-sorozat, Informatikai és Hírközlési Minisztérium, 2003.

Gáspár Mátyás: eMagyarország pontok – A kisközösségek információs társadalma, Magyar Információs Társadalom Stratégia programfüzet-sorozat, Informatikai és Hírközlési Minisztérium, 2003.

Gyorsjelentés az államigazgatási adatfelvétel eredményeiről, 2.0 kibővített verzió, TÁRKI Rt., 2003. december.

Jelentés a kormány számára az információs társadalom magyarországi fejlődésének előrehaladásáról, Informatikai és Hírközlési Minisztérium, 2004

Kocsis Barna: A települési önkormányzatok szociális igazgatása területén használt számítástechnikai eszközök és alkalmazói programok, 2002.

Kolin Péter: eEgészség, Magyar Információs Társadalom Stratégia programfüzet-sorozat, Informatikai és Hírközlési Minisztérium, 2003.

Kollányi Bence – Molnár Szilárd – Z. Karvalics László: Magyar Információs Társadalom 2004 – éves jelentés, BME Információs Társadalom- és Trendkutató Központ, 2004.

Ladányi Erika – Forrai Erzsébet: A családsegítő szolgáltatásokról, 2003.

Magyar Információs Társadalom Stratégia, Informatikai és Hírközlési Minisztérium, 2003. október.

Magyar Információs Társadalom Stratégia - Egészségügyi és Szociális Ágazat (munkaanyag), Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium, 2003.

Molnár Szilárd – Nyáry Mihály: Elektronikus kormányzat, Magyar Információs Társadalom Stratégia programfüzet-sorozat, Informatikai és Hírközlési Minisztérium, 2003.

Molnár Szilárd – Szabó Gabriella: eErnyő – Társadalmi integráció az információs társadalomban, Magyar Információs Társadalom Stratégia programfüzet-sorozat, Informatikai és Hírközlési Minisztérium, 2003.

Szakmai beszámoló a 26.702-6/2003-0009CSF számú vállalkozási szerződéshez.

Tábor István: eÖnkormányzat – Települések, kistérségek, régiók infokommunikációs modernizációja, Magyar Információs Társadalom Stratégia programfüzet-sorozat, Informatikai és Hírközlési Minisztérium, 2003