

KISTÉRSÉGI VIRTUÁLIS INTRANET

**IKT FEJLESZTÉS A TERÜLETI SZEMPONTÚ SZOLGÁLTATÁSSZERVE-
ZÉS SZOLGÁLATÁBAN**

2005. június 15.

1. Bevezetés

A szociális ágazat egyik legjelentősebb gondja az önkormányzati rendszerre nehezedő alapellátási kötelezettségben nyilvánul meg. A jogalkotó ugyanis folyamatosan növelte a települési önkormányzatok felelősségét, úgy, hogy azok döntő többsége anyagi erő hiányában (amelynek oka sok esetben az önkormányzatok kis mérete) **nem képesek ellátni** a rájuk ruházott szolgáltatási feladatokat, sok településen sem intézmény, sem társulás formájában nem biztosított a kötelező önkormányzati feladatként megjelölt szolgáltatásokhoz való hozzájutás.

A lakosságszámra alapozó ellátórendszer nem számol az ország sok helyütt jellemzően aprófalvas-kistelepülései térségeivel, a **településszerkezetből fakadó elérési problémákkal**. A 168 statisztikai kistérséget vizsgálva elmondható, hogy a kistérségek jelentős része városhiányos, illetve funkcionális városhiányos, tehát számos kistelepülésről nem érhető el a nagyobb településeken kötelező ellátások.

Az ellátórendszer problémáit a területi szemlélet bevezetése oldhatja meg, a kistérségi szolgáltatásszervezés keretein belül racionálisabb, a helyi igényekhez jobban idomuló, s egyben az önkormányzatok által fenntartható ellátásokat hozhat létre. Mind a működtetésről, finanszírozásról szóló hosszú távú ágazati elképzelések, mind a közép- és hosszútávú fejlesztési tervek az ellátórendszer területi alapúvá alakításával számolnak, célszerű tehát a szociális védelmi rendszer minden elemét, amely hosszabb távon érvényesül – így az IKT fejlesztéseket is – a területi alapú szolgáltatásszervezési modellhez hangolni.

A rendszer fejlődése elindulni látszik a kistérségi szemlélet irányába, néhány fontos elem azonban nehezebben változik. Az IKT fejlesztéseket a kistérségi szinthez rendelve fokozatosan megvalósulhatnak a települések közötti valódi együttműködések, melyek hosszú távú fenntartásához a jogi, finanszírozási elemek továbbfejlesztését is területi elven kell folytatni.

2. Helyzetkép, kihívások

Intézmények együttműködése

A szociális ellátók kötelezettségei és eljárási rendjük a Szociális törvényben és a helyi önkormányzatok által alkotott helyi rendeletekben fogalmazódik meg.

Jelenleg az egyes intézmények és szakmák működése nem összehangolt, a kliensekkel kapcsolatos, minimálisan szükséges információáramlás nem működik kielégítően. Az esetdokumentáció intézmények szerint keletkezik, az ügyfeleket nem követi, hanem az újabb ellátási területen, a következő ellátó intézményben megjelenő eset az előzetes információk hiánya miatt újabb dossziét keletkeztet. Az adott kliens problémáinak megoldására irányuló esetfeltárás a szociális ellátórendszeren belül intézményi profil szerint elkülönült, fragmentált, a probléma feltárása az intézmény szempontjai szerint specifikus.

Ezzel szemben a gyermekvédelem területén a komplex, integrált esetkezelés, valamint az alap- és szakellátások intézményközi együttműködése a „gyermekeink védelmében” nyilvántartási és értékelési rendszer mentén formailag biztosított és a gyermekkel közvetlenül kapcsolatos feladatok tekintetében a szakmák közötti gyakorlati együttműködés megfelelően hatékony. A szakellátást nem igénylő esetekben hasonló működés nem alakult ki.

A kliensorientált, holisztikus problémamegoldási módok által igényelt ágazatközi együttműködések és információáramoltatás egyes projektszerű megvalósulásokon kívül szinte teljes egészében hiányzik.

Ügyintézés, ügyiratkezelés

Az ügyintézéssel kapcsolatos adatfelvétel és adatkezelés intézkedés-specifikus, nem feltáró jellegű, az ügyfél által jelzett problémára irányul, mellőzi az ellátórendszer más szakmaterületei számára releváns adatok, információk rögzítését és egységes nyilvántartási rendszerben való továbbadását, kezelését. Ebből következik, hogy minden ellátási terület külön problémaként érzékeli és kezeli a kliens összetett problémájának különböző aspektusait, az adatok nem épülnek egymásra és az intézkedések nem következnek egymásból. Gyakori példa erre az ellátások párhuzamos igénybevétele, a kettős finanszírozás.

Adatgyűjtés, adatkezelés, helyi adatbázisok

A tervezést, intézményi stratégiai gondolkodást megalapozó helyi elérésű adatbázisok a kisebb településeken 2004-ig jellemzően hiányoztak. A nagy települések kivételével érdemben nem használtak adatbázisokat, tulajdonképpen az erre vonatkozó igény sem jelent meg az intézmények oldaláról. Az intézmények a saját tevékenységükkel kapcsolatos adatgyűjtéseket végzik, amelyek csak ritkán egységesítettek, ezért területi összehasonlítási szinten nem értékelhetők. Egységes adatstruktúrák leginkább csak a központi adatgyűjtésekből származtathatóak, amelyek nem feltétlenül felelnek meg a helyi tervezési igényeknek. Az önkormányzati adatgyűjtések tekintetében fontos momentum, hogy a Szociális törvény előírta a 2004 decemberéig a 2000 fő feletti lakosságú települési önkormányzatok számára Szolgáltatástervezési Koncepció készítését, amely elvileg sokféle adat feldolgozására támaszkodik, de a Koncepciók elkészítéséhez nem volt központilag előírt vagy ajánlott szabvány, ezért az elkészült adatbázisok nehezen összevethetőek, területileg nem összegezhetőek.

Szabványosítás, ajánlások

Ellátási szinten a szakterületi módszertani intézmények számára jelenleg nincs olyan fórum, amely a szociális esetkezelésre vonatkozó adatkezelési, nyilvántartási sztemenderdeket meghatározza, az ebből keletkeztethető eljárási protokollokat kidolgozza, az eljárásokat, technikákat szabványosítsa, az egységes esetértékelési rendszert kialakítsa.

Az esetkezelések során az ügyfelek szempontjából hátrányos tényező az adatismétlések és kiegészítő adatközlések kényszere.

3. A kistérségi szolgáltatásszervezés „új modellje”

A kistérségi szolgáltatásszervezés új modelljét úgy érdemes megalkotni, hogy az a modern infokommunikációs technológiák lehetőségei mentén integrálja a szociális munka és a szociálpolitika korszerű és hatékony módszereit, trendjeit és azokat egységes, kezelhető és áttekinthető rendszerré formálja. Így a területi szemlélet bevezetése mellett kiépíthető

- a) a kliensorientáltabb szolgáltatásnyújtás (holisztikus ellátás és egyablakos ügyintézés),
- b) hozzáférés esélyeinek növelése
- c) a minőségbiztosítás,
- d) a bizonyítékokon alapuló szociális munka,
- e) az országos és helyi döntéstámogatási rendszerek kistérségi pillére,
- f) a teljesítményalapú finanszírozás,
- g) és a proaktív helyi és területi szociálpolitika.

A kistérségi szolgáltatásszervezési modellel kapcsolatban kialakítandó IKT funkciók

1) Az egységek kommunikációjának biztosítása, információáramlás

Az információs társadalom technológiákkal és módszerekkel támogatott kistérségi szolgáltatásszervezési modell működtetéséhez IKT megközelítésből számos funkciót kell rendelni.

Alapvető funkció az *információáramlás biztosítása* a hálózatba bekapcsolt intézmények, szervezeti egységek között *horizontálisan* és az ágazatirányítás szervei felé *hierarchikusan* kapcsolódva. Az információáramlás tartalma a szolgáltatások hálózatos összekapcsolása szempontjából kétféle lehet: „*kliensszempontú*”, illetve „*szakemberszempontú*” felhasználású információk, adatok átadása, cseréje. A *kliensszempontú információk* körébe tartoznak a szolgáltatások elérésére, illetve az igényjogosultság megállapítására vonatkozó információk: azaz a kistérségben hozzáférhető ellátások kliensek számára releváns információi (jogosultság, férőhely, várólista, térítési díj, komfortosság, alternatív szolgáltatások stb.), másrészt a *kliens személyes adatai*, „ellátási/intézményi karrierje”.

A *szakemberszempontú információk* körébe tartoznak a kliensekkel kapcsolatos eset-, tevékenység- és eredményleírások, illetve az ellátásra, intézményre vonatkozó szabványosított szakmai dokumentációk, adatok. Ide sorolandók még a jogszabályok, a jogosultság elbírálását

támogató információk, a társintézmények adatai, statisztikák, döntéstámogatás, finanszírozásra vonatkozó adatok; továbbá szakmai ajánlások, protokollok stb.

Az elérni kívánt együttműködések támogatásának az információcsere biztosítása volna az első és alapvető eleme. Ennek IKT megoldása lehet egy közös adatbázis, amelyben világosan és egyértelműen meghatározott kompetenciák és adathozzáférési jogosultságok vannak, annak érdekében, hogy a hálózat pontjai között a célzott információátadás is hatékonyan biztosítható legyen, a real-time kapcsolat során.

2) Adatgyűjtés

Az adatok küldése, rendszerezése, a közös adatszabványok kidolgozása nélkül nem képzelhető el, ezért az adatgyűjtés feladatai a helyileg és országosan egyaránt használható adatstruktúrák megalkotásával kezdődnek.

A használható és naprakész adatbázis feltétele, hogy az adatinput fennakadásmentes legyen. Ez biztosítható adatszolgáltatási kötelezettség előírásával, a rendszer működésében való érdekeltté tétellel, valamint az adatbevitel módszertani támogatásával és felügyeletével. Az adatbázis és az adatfeltöltés felügyelete az előbbi két esetben sem hanyagolható el.

3) Adatelemzés, -összesítés, -feldolgozás a döntés-előkészítéshez

A rendszerben áramló és rögzítésre kerülő adatok tervezési és döntés-előkészítési hasznosítása érdekében az adatokat úgy kell feldolgozni, hogy a szükségletek, igények, hiányok és a diszfunkciók kimutathatóvá váljanak a megfelelő területi szinten. Az összevont adatok szolgálhatják a helyi, kistérségi, regionális és az ágazati tervezést. A rendszerben mozgó adatok feldolgozása a legtöbb esetben automatizálható, függvényesíthető.

4) Kvantifikálás, szabványosítás, protokollok, folyamat elemzés

Az adatbázis tartalommal való megtöltése során elkerülhetetlen, hogy olyan eljárások, folyamatok, tények, puha adatok is számszerűsíthetővé, digitalizált feldolgozásra alkalmassá váljanak, amelyek eddig nehezen voltak empirikusan feldolgozhatók. A számszerűsítés során olyan eljárás-leírások, tipológiák keletkeznek, melyek visszahatnak a szakmai értékelési rendszerre. Ez közelebb visz a szakmai standardok és protokollok kidolgozásához.

5) A lakossági tájékoztatás (nemcsak IKT) megszervezése, támogatása

A szolgáltatásokhoz való hozzájutási esély növelésének egyik kiemelkedő jelentőséggel bíró eszköze az ellátások, szolgáltatások igénybevételéről szóló tájékoztatás. Ennek egyik módja az ágazati portál és a kistérségi honlapok lakossági információkkal való feltöltése, a másik pedig – a klienskörünket leginkább érintő digitális szakadékra gondolva – a nyomtatott tájékoztató füzetek, brossúrák terjesztése, a hálózat (azaz a kistérség) minden intézményéhez és önkormányzatához való eljuttatása.

6) Az ágazati portálhoz tartalom-előkészítés, szerkesztés – szakmai és lakossági egyaránt

A kistérségi statisztikai, elemző és adatösszegző funkció eredményeként létrejövő, illetve az intézményektől, önkormányzatoktól, kistérségi társulástól az intraneten kívül gyűjtött releváns adatok, információk, tudások rendszerezése, előkészítése webes felületen való megjelenítés, illetve egyéb közlés céljából. Ezek az adatok részint kistérségi, részint ágazati jelentőségűek lehetnek. Ennek függvényében szerepeltethetők a kistérségi információs honlapon, illetve az ágazati portálon. Ezen szerkesztett tartalmak a megfelelően egységesített formának köszönhetően bármely kistérségből akár átalakítás nélkül kerülhetnek fel az ágazati portál adott rovatába.

4. Kistérségi Virtuális Intranet alrendszerei

Az előbbieken vázolt funkciók ellátása egy alapvetően a humánszolgáltató intézményekre mint végpontokra tervezett kistérségi informatikai hálózat működtetésével képzelhető el, amely hálózaton belül az összes funkció háttérében egy közös, a helyi és az ágazati adatszolgáltatási, valamint a tervezési igényeknek megfelelően kialakított adatbázis állhat. Ennek az adatbázisnak rendelkeznie a külső rendszerekhez is kapcsolódni képes egységekkel is.

1. Kistérségi humánszolgáltatási információs adatbázis

Az adatbázis az ügyfélszolgálati munkatárs tájékozódását valamint az ügyfél tájékoztatását szolgálja. Az információk a szolgáltatást igénybevevő ügyfél közölt szükségletei, problémái szerint kerülnek kiválasztásra az ügyfélszolgálati munkatárs segítségével. Az adatbázis információtartalma, valamint a belőlük nyerhető információk, az alábbiak szerint rendszereződnek:

Input oldalról tartalmi szinten az információforrás ill. az információgazda megnevezésével:

Jogsabályi információk:

Törvények kor, ellátási igény és problémaszpecifikus kivonatolt változatai

Ágazati információk:

Ifjúsági, Családügyi, Szociális és Esélyegyenlőségi Minisztérium, Egészségügyi Minisztérium, miniszteri rendeletei – a szociális, egészségügyi, társadalombiztosítási szolgáltatásokra és ellátásokra vonatkozó eljárásrendek

Önkormányzati információk:

Megyei, helyi önkormányzati jegyzői hatáskör alá tartozó szociális ellátó intézményeiről
Polgármesteri rendeletekből

Hatósági információk:

ÁNTSZ előírásokról, ügymenetről, eljárásrendekről

Megyei, Helyi Önkormányzati Gyámhatóság, Gyámhivatal tevékenységébe tartozó feladatokról, a hatóság jogköreiről, eljárásrendjéről

Jogorvoslati információk:

Panasztételi, fellebbezési lehetőségek

Ellátottjogi képviselő

Igénybevételi mód

Intézményekre, ellátásokra, szolgáltatásokra és segélyekre vonatkozó információk

Ezeket az adatokat a szolgáltatást (a személyes gondoskodást, pénzbeli ellátások, természetbeni) nyújtó intézmények töltik fel a rendszerbe, leírva az ellátás részletes paramétereit, úgymint elérhetőségi adatok (cím, nyitva tartás, stb.), hozzájutás feltételei, az igénybevétel módja, tevékenység, szolgáltatások és facilitások. A kötelező intézményi dokumentumokban foglalt adatok, információk adatlapszerű feltöltése.

Például:

Jóléti szolgáltatások, közszolgáltatások, jóléti ellátások

Járulékfizetésre alapuló alanyi jogú ellátások

Univerzális ellátások

Családtámogatási ellátások

Adókedvezmény jogosultságáról való tájékoztatás

Gyermekek nappali ellátása, közoktatási intézmények

Idősek nappali és bentlakásos ellátásai

Szociális étkeztetés

Házi segítségnyújtás

Fogyatékosok nappali és bentlakásos ellátásai

Hajléktalanok nappali, átmeneti ellátásai

Szenvedélybetegek nappali ellátása

Pszichiátriai betegek nappali ellátása

Munkanélküliek ellátásai; munkaerő-piaci szolgáltatások intézményei

Jogi tanácsadás, érdekvédelem

A segélyezési információk az alábbi adatok mentén kerülnek a rendszerbe:

Segélytípusok

Segélyek mértéke

Hozzájutás feltételei

Igénybevételi módok, ügymenetek

A szociális segélyezési rendszer főbb pénzbeli ellátásai a következők:

- A) A szociális törvényben szabályozott ellátások
 - a) Időskorúak járadéka
 - b) Aktív korúak rendszeres szociális segélye
 - c) Rendszeres szociális segély
 - d) Lakásfenntartási támogatás
 - e) Ápolási díj
 - f) Átmeneti segély
 - g) Temetési segély

- B) A gyermekjóléti törvényben szabályozott ellátások
 - a) Rendszeres gyermekvédelmi támogatás
 - b) Rendkívüli gyermekvédelmi támogatás

- C) A családok támogatásáról szóló törvényben szabályozott ellátások
 - a) Családi pótlék
 - b) Iskoláztatási támogatás
 - c) Gyermekgondozási segély
 - d) Gyermeknevelési támogatás
 - e) Anyasági támogatás

Output információ (az ügyfél igényei szerinti komplex válaszadási szinten):

Kora, neme, jövedelem, családi állapot, ellátási jogosultságok szerint

Igénybe vehető ellátások típusa szerint

Az intézmények szolgáltatások igénybevételének feltételei szerint

Az intézmények, ellátások fogadókészségei szerint

Az ellátások igénybevételi lehetőségeinek helyi rendeletben rögzített párhuzamossága vagy kizárólagossága szerint

A konkrét intézmény ellátási paraméterek szerint

Az igénybevételhez szükséges kellékek (formanyomtatványok) igénylési ügymenet-leírások

Az adatok hozzáférése tekintetében csoportosítva:

- Publikus adatok: Önkormányzati feladatot ellátó (önkormányzati és civil fenntartású) intézmények ügyfélkapcsolati információi (ellátási profil, a hozzájutás feltételei, térítési díj, aktuális férőhely-kapacitás, igénybe vehető szolgáltatások, stb.) és a nyilvános szakmai dokumentumok tartalma, adatlap-szerűen feltöltve, társágzatok releváns információ
- Szakmai kataszter-adatok; finanszírozási karakter, beruházási-fejlesztési igények

2. Szociális (humán) szolgáltatások eset-nyilvántartási és -értékelési intézményközi alrendszere

Az alrendszer a szociális irányító és ellátó intézmények ügyféladatait, ügymeneti intézkedéseit rögzíti. A rendszerbe bekapcsolt intézmények (végpontok) számára ezek az adatok láthatók és naprakészek, a szükséges mértékig biztosítják a transzparenciát. A Közös Kistérségi Adatbázis a kistérségi együttműködésben az ügyfelek felé történő szolgáltatást hangsúlyozza. Az adatok egységes és naprakész nyilvántartási rendszere az információk egyidejű áttekintésének lehetőségén keresztül megkönnyíti, egyszerűsíti az ügyfelek tájékoztatását, irányítását, és az egyablakosságon keresztül, nagymértékben hozzájárulhat az ügyintézési utak lerövidítéséhez. Különösen igaz lehet ez a személyes problémafeltárást nem igénylő esetekben, amikor az ügyintézéshez szükséges információk, adatlapok formanyomtatványok helyben rendelkezésre bocsáthatók, az ügyintézéshez szükséges eljárásmenetek előre ismertethetők.

A végpontot kezelő ügyfélszolgálati munkatárs az adatok felvétele, egyeztetése és értékelése után a felmerült igényekre célzottan és komplex módon képes válaszolni és megfelelő praktikussági, szükségességi sorrendet felállítva a megfelelő ügyintézési, esetkezelési csatornába irányítani az ügyfelet. Ebből következően az ügyfélszolgálati munkatársnak megfelelő rendszerismereti és szociális szakmai ismeretekkel kell rendelkeznie ahhoz, hogy az elsődleges (ügyféltől származó) és másodlagos (az első pillérből és a nyilvántartásból származó) információk alapján megfelelő tájékoztatást adjon, illetve, megfelelő helyre irányítsa az ügyfelet.

A nyilvántartási adatbázis egyidejű használatával kiszűrhetővé válnak a párhuzamos esetkezelések, a kettős-ellátások, az adathalmozás, az ügyfélre háruló ismételt adatközlés. Az intézményközi együttműködési lehetőségek, szükségletek kapcsolhatóvá, egyértelművé, és egyidejűvé tehetők.

A közhiteles ügyintézéshez elengedhetetlen feltétel az ügyintézési kompetenciák, jogosultságok összehangolása, megosztása az ügyintézői oldalról. Másrészt a személyes ada-

tok felhasználásához való hozzájárulás a szolgáltatást igénybevevők részéről. Az elektronikus aláírás bevezetéséig ez utóbbit a rendszerbe történő regisztrációhoz való hozzájárulás biztosítja. E nyilatkozat, minden, a rendszerbe kapcsolt – és az adatfelvételre jogosult – végponton megtehető.

Ezzel a regisztrációs aktussal a rendszerbe bekerült ügyfélről – az egy kliens-egy dosszié elven alapuló – a rendszeren belül univerzálisan alkalmazható dosszié nyílik, ami biztosítja az egyidejűséget, a transzparenciát és a holisztikus rálátást.

Az alrendszer inputjai:

- a kliens által közölt szükséglet igény, standarizált problémakör (kategória)
- személyes adatok (munka-, vagy transzferjövedelem, bejelentett lakcím, családi állapot stb.)
- valós szükségletek problémakörök szerint kódolva
- hol keletkezett, honnan van irányítva, honnan érkezett a dosszié (az eset)
- igénybevett támogatási formák, szolgáltatások mértéke, ideje stb.
- Kistérségi humánszolgáltatási információs adatbázis alrendszer ellátói információi

Output

- Dosszié irányítása, a kapott információ becsatornázása
- Esetanalízis (az ügyfélszolgálati munkatárs)
- Konzultációk (első interjú, stb.)
- Információs technológiára épülő jelzőrendszer-szerű működés

3. Statisztikai elemzési alrendszer

A közös kistérségi adatbázis ezen alrendszere felelős a rendszerben közlekedő, a rendszer által gyűjtött, tárolt és elemzésre hozzáférhető adatok magasabb szintű feldolgozásáért. Az alrendszer bemeneti adatai egyrészt a rendszeren belül „képződnek”, másrészt a rendszeren kívüli, vertikális információs kapcsolatból származnak. Az adatoknak ezt a körét elsődleges inputnak tekinthetjük az alrendszer szempontjából, másodlagos inputnak számítanak azok az adatstruktúrák, csoportosítások, számítási algoritmusok, amelyeket a tárolt adatokra alkalmazni kell a kistérségi, helyi és országos igényeknek megfelelően.

Az alrendszer elsődleges feladata tehát az adatok megfelelő tárolása, rendszerezése, elemzése és egyfajta „data mining”. Az elvégezhető elemzési feladatok körét természetesen a helyi üzemeltető személyzet képzettsége, szakértelme nagyban befolyásolja. Ezért kérdéses, hogy e feladatokból pontosan miket lehetséges egy kistérségi információs központhoz telepíteni, és miket érdemes esetleg regionális szintre emelni – például a majdan létrejövő regionális ágazati érdekképviseltek háttérszervezetei láthatnának el ilyen jellegű feladatokat. A cél a helyi, kistérségi és regionális tervezés támogatása, ennek első szintjét valósítaná meg az automatizált, szoftveres adattranszformáció, amelyhez nem kell helyben lévő szakértelem.

4. Ágazati tudás- és információgazdálkodási alrendszer

Az alrendszer legfontosabb inputjai döntően a rendszeren kívülről érkeznek. Itt olyan ágazati tudásokat és információkat gyűjtenek, dolgoznak fel, tárolnak és szolgáltatnak, amelyek az ágazati szakemberek mindennapi munkáját könnyíthetik meg. Inputként kapja ez az alrendszer a statisztikai elemző alrendszertől a statisztikák kivonatait, illetve ezen kívül csak a rendszeren kívülről szerez be információkat: például szakmai ajánlásokat, jogszabály-kivonatokat, a fejlesztéseket és a működést érintő releváns információkat, dokumentumokat, pályázati információkat, rendezvények adatait, időpontjait, különböző fontos jelentéseket. Ebben a munkában kapcsolódik a központi ágazati tudásgazdálkodáshoz, hivatkozik az ágazati portálra stb.

Az alrendszer kistérségi intézmények, önkormányzatok számára nyújtott szolgáltatásaihoz tartozik a bemeneti oldalon gyűjtött információk és tudások rendszerezett, feldolgozott, a mindennapi munkában hasznosítható formában való közlése. Az alrendszer a saját lényeges tartalmi változásairól rendszeresen tájékoztatja a szolgáltatását igénybe vevőket (pl. elektronikus hírlevél formájában).

A szakma és a lakosság felé nyújtott szolgáltatások tartalmazhatnak akár interaktív elemeket, lehet kistérségi fórumot működtetni, vagy akár saját ügyfélszolgálatot.

Ez az alrendszer integrálja a szakmának és a lakosságnak nyújtandó tájékoztatást, hiszen sok esetben ezek azonos forrásból jönnek, de természetesen különböző szinten kell feldolgozni ezeket az információkat.

Ugyanakkor vertikálisan kétirányú kommunikáció valósul meg ezen alrendszeren keresztül az ágazati információs szolgáltatások és a kistérségi rendszer között. Az országos szinten is releváns tartalmakat előkészíti, a kívánt formába öntve továbbküldi a megfelelő egységhez.

A rendszer kialakításának feltételei

Alapvető fejlesztési igény, hogy a rendszer szolgáltatásainak igénybevevői oldalán is megteremtődjenek a használat feltételei. A digitális írástudással és a szoftverhasználattal foglalkozó felmérések azt mutatják, hogy az internet és IKT eszközök használatában a szociális ágazat elmaradott szinten van. A szakemberek IKT képzése ezért legalább olyan fontos és legalább olyan költséges, mint az infrastruktúra kiépítése. A fejlesztési program kiemelt eleme kell, hogy legyen az ügyintézők képzési tervének kidolgozása. Ennek tartalmaznia kell az általános informatikai ismereteken túl a kistérségi információs központ rendszerének ismeretét, és a kliensszoftverek felhasználói szintű ismeretét is. Ugyanakkor a rendszert használó szakembernek tisztában kell lennie a kistérségben lévő jóléti rendszerek összekapcsolhatóságával is.

A rendszert működtető Kistérségi Információs Központ – vagy bizonyos egységeinek – kistérségbe telepítése a hálózatos működés előnyeit kihasználó elképzelések mellett is megfontolásra érdemes. A rendszerbe kapcsolódó végpontok információszolgáltatását támogatni, formailag ellenőrizni kell. Ehhez szükség van egy megfelelő szakértelemmel rendelkező technológiai támogató bázisra, amely a rendszer működésének a folyamatosságát biztosítja.

A technológiai feltételek tekintetében azt mondhatjuk, hogy a rendszer hardver és infrastruktúra feltételeinek megteremtése, ha nem is azonnal, de belátható időn belül – az országos infrastruktúra fejlesztésekkel összhangban – megvalósíthatóvá válik.

A szükséges szoftver elemek kifejlesztésének és bevezetésének feltételül kell szabni, hogy kompatibilis legyen a már meglévő helyi és országos nyilvántartási rendszerekkel (TB, adó, egészségügyi stb). Ennek érdekében a helyi rendszerekkel való kompatibilitás és a helyi igényeknek való megfeleltethetőség miatt bizonyos fokig egységes, de nagymértékben moduláris szoftvereket kell a rendszerben alkalmazni. Ehhez kellene a szakma által országo-

san kidolgozott irányelvek, a közös országos adattartalmak meghatározása, a szakmai standardizáció elindítása.