ELŐTERJESZTÉS

A képen címerpajzs, korona, embléma, szimbólum látható

Előfordulhat, hogy a mesterséges intelligencia által létrehozott tartalom helytelen.

BALATONBERÉNY KÖZSÉG ÖNKORMÁNYZATI KÉPVISELŐ-TESTÜLETE

2025. április 25-i nyilvános

ülésére

**TÁRGY:**

**Rendszergazdai feladatok, honlap hozzáférésének és szerkesztésének felülvizsgálata, informatikai és kommunikációs helyzet áttekintése, és a fejlesztés irányainak kijelölése**

**ELŐADÓ:**

**Druskóczi Tünde polgármester és Horváth Péter alpolgármester**

**Készítette:**

**horváth péter alpolgármester, dr várszegi józsef és kovács péter képviselők**

**Tisztelt Képviselő-testület!**

Napjainkban egy települési önkormányzat szerteágazó feladatkörére tekintettel stratégiai kérdés, milyen módon tudja a helyi önkormányzat a választópolgárok számára folyamatosan, sokszínűen, hitelesen, ugyanakkor szakszerűségre törekedve bemutatni az elvégzett munkát és a jövőbeni terveket.

Emiatt napjainkban az önkormányzatok kommunikációs tevékenységének szerepe és jelentősége nagymértékben felértékelődött.

A kommunikációval párhuzamosan a mindennapi önkormányzati munka jelentős része is informatikai eszközökre, rendszerekbe, illetve az online térbe költözött, ami egyre komolyabban vet fel kiberbiztonsági és ezzel együtt adatvédelmi kérdéseket.

Az alábbiakban az önkormányzatnál az elmúlt időszakban felmerült kiberbiztonsági, rendszergazdai, illetve online és offline kommunikációs kérdéseket és feladatokat igyekeztünk összegyűjteni, áttekinteni, és ezekhez kapcsolódóan javaslatokat, fejlesztési irányokat megfogalmazni.

***1. Rendszergazdai feladatok:***

Helyzetelemzés:

Balatonberény Község Önkormányzata esetében egy 2022. szeptemberi KT határozattal, szóbeli megállapodás alapján – megbízási szerződés nélkül – egy szervezeten kívüli szakember látja el a rendszergazdai feladatokat.

A feladatkörrel kapcsolatban az alábbi kérdéseket, észrevételeket fogalmazzuk meg:

* Tisztázandó mennyire és miben kötődünk e kérdésben a közös önkormányzati hivatalhoz, ahol tudomásunk szerint egy másik, szintén szervezeten kívüli személy gondoskodik a rendszergazdai feladatokról.
* A jelenlegi rendszergazdai feladatok elvégzését ki ellenőrzi és minősíti? Milyen szempontok alapján?
* A rendszergazdai feladatok ellátásához milyen előírt végzettség szükséges?
* Ahol van mozgásterünk, annak milyen költségigénye merülne fel - és mennyiben javítana a jelen helyzeten?
* Az Önkormányzat, vagy csak a jelenlegi rendszergazda rendelkezik-e a szoftver és rendszer mester jelszavakkal, kulcsokkal. Ennek ténye nagyban befolyásolja az adatvédelmet és a kiberbiztonsági kérdéseket.

Mindezeket tisztázni szükséges, mielőtt a továbblépésről, vagy fejlesztésről beszélnénk. Továbbá magunk ezekkel kapcsolatos igényét is meg kell tudnunk fogalmazni a jelen helyzethez képest!

***Az általános rendszergazdai feladatok a következők:***

* *Hardvereszközök kezelése*; Számítógépek, nyomtatók, szerverek, hálózati eszközök (router, switch) telepítése, karbantartása, hardverhibák elhárítása, eszközök cseréje, frissítése
* *Szoftverek telepítése és frissítése;* Operációs rendszerek (Windows, Linux, macOS) telepítése és beállítása. Irodai és egyéb szoftverek kezelése (pl. Microsoft Office, vírusirtó)*.* Jogosultságok kezelése, licenc figyelés
* *Hálózatüzemeltetés;* Helyi hálózat és internetkapcsolat kiépítése, karbantartása Wi-Fi hálózatok beállítása és felügyelete, hálózati biztonság (tűzfal, VPN, proxy)
* *Felhasználói támogatás (helpdesk);* Felhasználói problémák megoldása, új felhasználók beléptetése, fiókok létrehozása, oktatás, tanácsadás a felhasználók számára
* *Biztonság és adatvédelem; Vírusvédelem, tűzfalak, rendszeres adatmentés, adatvédelmi előírások betartása (GDPR stb.)*
* *Szerverek és szolgáltatások üzemeltetése; file-, e-mail-, nyomtató- és egyéb szerverek kezelése, Felhőalapú rendszerek (pl. Microsoft 365, Google) kezelése*
* *Dokumentáció és nyilvántartás; Informatikai eszközök és licencek nyilvántartása, Naplók (logok) kezelése, hibák nyomon követése*
* *Rendszerfejlesztés, korszerűsítés:* Új technológiák bevezetésének tervezése, Informatikai költségvetés előkészítése, eszközbeszerzés. Együttműködés fejlesztőkkel, külső szolgáltatókkal.

**Javaslatok:**

Tisztázni kell a jelenlegi rendszergazdával, vagy -gazdákkal kapcsolatos szerződéseket, hogy ezek mennyiben köszönnek ott vissza! Amennyiben nincs, akkor ezt sürgősen rendbe kell tenni.

Tisztázni kell, hogy a Balatonkeresztúri Közös Önkormányzati Hivatal Informatikai Biztonsági Szabályzatában (IBSZ) előírtakhoz milyen módon kell illeszkednie a helyi önkormányzati dolgozók és megbízottak informatikai tevékenységének. Esetleg szükség van-e önálló önkormányzati szintű IBSZ-re is?

Fontos lenne ismerni a jelenlegi önkormányzati informatikai eszközök állapotát mind hardveres, mind szoftveres szempontból. Fontosnak tartjuk, hogy az informatikai eszközöknek alkalmasoknak kell lenniük a feladatok szakszerű ellátására, ami folyamatos fejlesztést, eszköz- és szoftverbeszerzést jelent. E beszerzésekkel folyamatosan terveznünk kell az aktuális éves költségvetés elkészítésekor, ezért az állapotfelmérésből kiindulva szorgalmazzuk egy ötéves informatikai fejlesztési terv elkészítését.

***Határozati javaslat:***

1. *Balatonberény Község Önkormányzata megbízza a polgármestert a következő feladatokkal:*
2. *önkormányzati szintű informatikai és kiberbiztonsági szabályozási háttér rendbe tétele,*
3. *rendszergazdai feladatellátási szerződés felülvizsgálatára, valamint annak sürgős a jogszabályoknak megfelelő rendbe tételére;*
4. *az önkormányzati dolgozók által használt informatikai eszközök állapotfelmérésének elkészíttetésére (hardver, szoftver), és ötéves fejlesztési terv készítése.*

*Határidő: első beszámoló - 2025. májusi ülés, utána havonként ismétlődő a befejezésig*

*Felelős: Druskoczi Tünde polgármester, a készítésben résztvevő munkacsoport*

***2. Nyomtatott és online kommunikációs platformok (nyomtatott lap, honlap, közösségi médiafelületek)***

Sajnos relatív kevés visszajelzésünk van a honlapunkkal, annak működésével kapcsolatban. Hihetetlenül fontos lenne, ha funkcionálisan meg tudna felelni az általános elvárásoknak, sőt valamilyen sajátos, egyedi jelleget is kapna. Szükséges, hogy el kell tudjuk helyezni a faluban lévő egyéb online felületek között, és funkcionálisan mindenképpen azok fölé pozícionálni.

Fontos, hogy legyen felelőse, de annak kompetenciáit, pontos feladatleírását, a működés és a működtetés szabályait is szabályzatban, vagy rendeletben rögzíteni szükséges!

Ezek rendkívül fontos eszközök a helyi, vagy a községben ideiglenesen megjelenők számára, legyenek azok állandó lakosok, üdülőtulajdonosok, nyaralók vagy átutazó turisták. Mindemellett a "hivatalos ügyintézés" egyszerűsítését is szolgálnia kell.

***Általános elvárások a honlappal kapcsolatban***

* *Átlátható struktúra;* Logikus menüszerkezet (pl. Hírek, Képviselő-testület, Dokumentumok, Kapcsolat) stb. Egyszerű navigáció: minden tartalom legyen maximum 2-3 kattintásra elérhető.
* *Kötelező tartalmak;* Képviselő-testület tagjai, az Ő bemutatásuk, elérhetőségeik. Jegyzőkönyvek, rendeletek, határozatok közzététele. Közérdekű adatok (pl. közbeszerzések, költségvetés, elérhetőségek).
* *Naprakészség - frissítés*; Időszerű események, hirdetmények, határidők megjelenítése. Legalább hetenkénti összefoglaló megjelenítése a történtekről és arról, hogy mi várható.
* *Felhasználóbarát megjelenés;* Mobilbarát kialakítás. Egyszerű, letisztult dizájn, kontrasztos színek, jól olvasható betűtípusok.
* *Hozzáférhetőség:* Akadálymentes tartalom: képekhez alternatív szöveg, egyszerű nyelvezet., PDF dokumentumok mellé szöveges összefoglaló.
* *Kapcsolattartás a lakossággal;* Kapcsolati űrlap, e-mail cím és telefonszám feltüntetése. Hírek, események, lakossági felhívások rendszeres közzététele. Esetleges Chat, panasz, bejelentési csatorna beépítése akár mesterséges intelligencia segítségével.
* *Jogszabályi megfelelés;* Adatvédelmi tájékoztató, és szabályzat (GDPR). Impresszum és cookie-kezelés közzététele.

***Határozati javaslat:***

1. *Balatonberény Község Önkormányzata megbízza a polgármestert a következő feladatokkal:*
2. *a honlap átalakítási, frissítési és fejlesztési irányának meghatározása,*
3. *a honlap kezelőjének, karbantartójának kijelölése, szükség esetén egy fő Turisztikai és/vagy kommunikáció referens (szakember) felvételének lehetőségének megvizsgálása;*

*Határidő: első beszámoló - 2025. májusi ülés, utána havonként ismétlődő a befejezésig*

*Felelős: Druskoczi Tünde polgármester, a készítésben résztvevő munkacsoport*

***3. Kommunikáció***

Az önkormányzata számára a hatékony kommunikáció alapvető fontosságú. A helyi közösség tájékoztatása, bevonása és támogatása egyformán érdeke magának az Önkormányzatnak, a Testületnek és a hivatalnak, és a lakosságnak is.

Igen sok mindent teszünk és tettünk eddig is, de valószínűleg soha nem lesz elérhető a mindenkinek, mindenkor elégedettséggel járó kommunikációs tevékenység. Ráadásul ennek kétoldalúnak kell lenni. Éppúgy be kell "csatornázni" a lakossági, üdülői észrevételeket, mint ahogy tájékoztatást nyújtani az egyes döntésekről (hátterük megvilágításáról), éppúgy, mint a falu "üzemeltetését" érintő aktualitásokról.

A helyzetet részben könnyíti, részben nehezíti a számos információ közvetítésre, észrevételek megjelenítésére alkalmas online felületek gazdagodó száma.

E miatt bizonyos szabályokat, szabályozást, ügyrendet is szükséges lenne megalkotni, ami rögzíti a kompetenciákat.

***Általános elvárások az Önkormányzat és lakosság közötti kommunikáció tekintetében***

* *Lakossági tájékoztatás*; Helyi hírek, események, pályázatok, határozatok rendszeres közzététele. Papíralapú és digitális hirdetmények elhelyezése (pl. hirdetőtábla, honlap, közösségi média, szórólap).
* *Kapcsolattartás a lakossággal;* Fogadóórák, nyílt fórumok, közmeghallgatások rendszeres szervezése. Online és/vagy papíralapú kérdőívek használata a lakosság véleményének megismerésére.
* *Vészhelyzeti kommunikáció;* Gyors és pontos információátadás rendkívüli helyzetekben (pl. természeti katasztrófa, járvány). Telefonos értesítési lánc, hangosbemondó, közösségi média vagy SMS rendszer használata*.*
* *Közösségi média használata;* Facebook, Messenger, Chat vagy más platformokon való jelenlét a fiatalabb generáció elérésére. Kommentek kezelése, kérdések megválaszolása kulturált - szabályozott - módon.
* *Intézményekkel és partnerekkel való kommunikáció; Szorosabb e*gyütt működés iskolákkal, civil szervezetekkel, egyházakkal. Megyei, kormányzati és pályázati kapcsolattartás hivatalos csatornákon keresztül.
* *Hivatalos ügyintézés kommunikációja;* Ügyfélfogadási időpontok, eljárások, nyomtatványok elérhetőségének biztosítása. Elektronikus ügyintézés lehetőségeinek kommunikálása, kiszélesítése (pl. e-Papír, Önkormányzati Hivatali Portál).
* *Arculati és bizalomerősítő kommunikáció;* Pozitív helyi értékek és eredmények rendszeres bemutatása. Transzparencia erősítése: nyilvános döntések, költségvetések egyszerű elérhetősége és bemutatása közérthető módon.

Külön ejtsünk egy pár szót **a PR**-ról, (angol kifejezés public relations), ami a meghatározás szerint egy tudatos, tervszerű, nyilvános kommunikációs tevékenységet jelent. Sajnos sokszor halljuk manapság a közbeszédben pejoratív felhanggal. Mintha valamiféle manipulációról lenne szó.

Pedig, ha csak a definícióra figyelünk, akkor is látjuk, hogy erről szó sincs. Az előző fejezetekben jelzett tevékenységek mind részei egy tudatos PR tevékenységnek. A "PR" eszközeivel az igazságot(!) igyekszik elérhetővé tenni, megértetni és elfogadtatni.

**Helyzetelemzés, javaslatok:**

Az önkormányzat jelenlegi kommunikációs felületei:

1. **Berényi Hírlap** (nyomtatott havilap): külső szerkesztő - hatékonyságát szükséges időszakonként felülvizsgálni.
2. **Települési honlap**: külső szerkesztő - március 11. óta nem került fel friss hír. Ennek okait vizsgálni kell, hiszen az önkormányzat kommunikációs tevékenysége az alábbi felületeken ugyanakkor aktív és folyamatos, előző fejezetben kifejtve.
3. **Facebook** (Balatonberény.hu FB-oldal) - alpolgármester szerkeszti önkormányzati munkatárs háttérmunkájával (pl. plakátok, videók)
4. **Instagram** (Balatonberény.hu Istagram oldal – alpolgármester szerkeszti önkormányzati munkatárs háttérmunkájával (pl. plakátok)
5. **YouTube**: az önkormányzat hivatalos csatornája. – önkormányzati munkatárs szerkeszti

Valamilyen okból tehát az önkormányzat hivatalos közösségi média felületein megjelenő tartalmak jelentős része nem kerül fel az önkormányzat hivatalos honlapjára (különösen a hírek, események esetében igaz ez a megállapítás).

A vélhetően belső kommunikációs okokra visszavezethető probléma okainak feltárása mellett szükséges (javasoljuk mihamarabb megoldani) a szerkesztői és a honlappal kapcsolatos informatikai háttértámogatói feladatok szétválasztását. A balatonbereny.hu honlap Wordpress alapú. Célszerűnek gondoljuk a honlap teljes egészének vagy egyes részeinek önkormányzati dolgozó általi közvetlen szerkesztését adminisztrátori jogosultsággal. Ez a lépés az eddigi belső kommunikációs információáramlási láncot lerövidítené, egyszerűsítené. Az új művelődésszervező munkatárs kiválasztásánál szintén vizsgálni a jelentkezők informatikai, online tartalomkészítői jártasságát, tapasztalatait.

Egy megfelelő skillekkel rendelkező új munkatárs a jövőben tovább erősítheti az önkormányzat kommunikációs tevékenységét.

További, megfontolás tárgyát képező javaslatok:

1. a polgármester munkájának közvetlen kommunikációja az online csatornákon legalább heti rendszerességgel (pl. regionális fórumokon való megjelenések, tevékenységének összefoglaló bemutatása)
2. érdemes tisztázni a közösségi médiában megjelenő lakossági panaszokra való reagálás rendjét. Javaslat: az alpolgármester végezze ezt a feladatot. Cél: az esetleges állampolgári panaszok, észrevételek hivatalos útra terelése.

*Határozati javaslat:*

*3. Balatonberény Község Önkormányzata megbízza a polgármestert a következő feladatokkal:*

1. *önkormányzati kommunikációs szabályzat megalkotása (kommunikációs felületek, felelősök)*
2. *a Berényi Hírlap havilap szerkesztésével kapcsolatos megbízási szerződés felülvizsgálata*
3. *a balatonbereny.hu honlappal kapcsolatos feladatellátási szerződés felülvizsgálata*

*Határidő: első beszámoló - 2025. májusi ülés, utána havonként ismétlődő a befejezésig*

*Felelős: Druskoczi Tünde polgármester, a készítésben résztvevő munkacsoport*

**Balatonberény, 2025. április 25.**

Druskóczi Tünde sk

Polgármester