

Digitális esély

Változtassuk meg a világot!

Szerzők:

- Gáspár Mátys – I. Digitális esélyteremtés Budaörsön és közösségi önkormányzás
II. Megoldások és eredmények
Gáspár Mátys – 1. Községi önkormányzás modellje
Kissné Benedek Zsuzsanna – 2. A minőségbiztosítás átfogó rendszere
Kövesdi Gabriella – 3. Szociális térkép
Tevanné Südi Annamária – 4. Ügyfélközpontú ügyintézés és közigazgatási reform
Vágó Csaba – 5. Kommunikáló város Párbeszéd a város lakóival
Gáspár Mátys – 6. Digitális esélyegyenlőségi pályázat
Gáspár Mátys – 7. Budaörsi Telekuckó
Gáspár Mátys – 8. Községi hozzáférési hálózat
Gáspár Mátys – 9. IT-mentorálás
Gáspár Mátys – 10. Ügysegédlet
Győri Enikő – 11. Tanácsadások a Telekuckó bázisán
Fülöp Hajnalka, Gáspár Bálint – 12. Idősek informatikai képzése
Kövesdi Gabriella – 13. Idősbarát Önkormányzat
Kövesdi Gabriella – 14. Digitális esélyegyenlőségi szociális rendelet
Gáspár Mátys – 15. Esélybank
Győri Enikő – 16. Esélyközösség
Győri Enikő – 17. Közhataln távmunka iroda
Gáspár Mátys – 18. Mobil Telekuckó
Gáspár Bálint – III. Digitális esélyteremtés Magyarországon – Jó megoldások tára
Gáspár Mátys – IV. Fejezzük be a megkezdett munkát! – Ajánlások
Molnár Szilárd – V. A tudós zárógondolatai, az esélyteremtő információs társadalomról -
A hiányzó láncszem: községi informatika

Szakmai szerkesztő:

Gáspár Mátys

ISBN szám:

963 229 612 5

Felelős kiadó:

Gáspár Mátys, elnök
2006. Budapest

Nyomás:

NestPress Nyomda



Az Informatikai és Hírközlési Minisztérium támogatásával
kiadja a Teleház Szövetségek Európai Uniója, IT-mentor Programiroda

- A civil szférát, annak szervezeteit tájékoztatással, támogatásokkal ösztönözni kell arra, hogy céljai elérése, feladatai teljesítése érdekében használja, és egyben támogassa (pl. önkéntes munkával) a közösségi hozzáférési helyeket, vegye igénybe, például forrásszervezési szolgáltatásaikat.
- A közösségi hozzáférési helyek helyi és központi támogatási politikájában azt tartjuk követendő gyakorlatnak, hogy az első beruházáshoz és kezdeti működéshez a saját erő függvényében, ahhoz igazodó minél nagyobb kiegészítő jellegű állami támogatást kell nyújtani. A hátrányos helyzetű térségekben, szintén hátrányos helyzetben lévő közönséget, kiszolgáló intézményeket a működésben is támogatni szükséges. Az állami, önkormányzati szerepvállalás fő iránya azonban a szolgáltatás-vásárlás és szektorközi partnerség segítése kell, legyen.

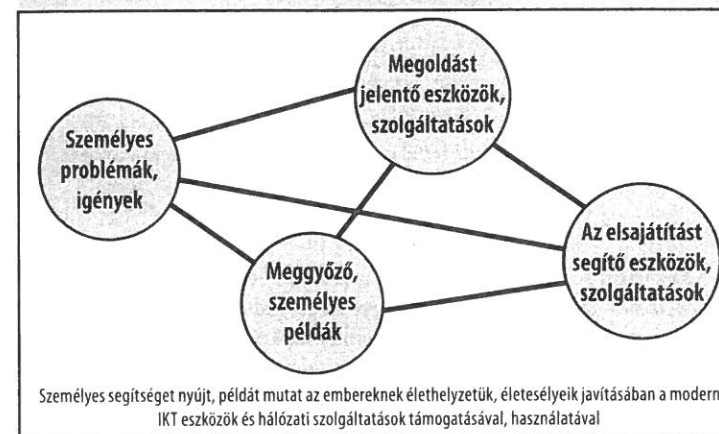
Mindezeket a feltételeket Budaörs igyekszik a lehető legteljesebb mértékben biztosítani. Világos azonban, hogy azok megvalósulása, nagy részben település feletti, térségi, nemzeti, sőt nemzetközi összefogást igényelnek.¹⁰ Ez motiválta a város vezetését, amikor együttműködést kezdeményezett a Teleház Szövetségek Európai Uniójával és rajta keresztül keresi a digitális esélyegyenlőség területén működő külföldi partnereket, kapcsolati és tapasztalatcsere lehetőségeket.

9. IT-mentorálás

Az IT-mentor tulajdonképpen egy új foglalkozás, a szociális segítő, a népművelő és az informatikaoktató sajátos keveréke. Ismeri a kisközösség és egyes tagjainak helyzetét, igényeit, problémáit, a közösségi és személyes megoldások érdekében összeköti azokat a hálózaton elérhető szolgáltatásokkal, betanítja, segíti önálló használatukat. Az új munkaterület művelői már egy évtizede jelen vannak Magyarországon a közösségi hozzáférési helyeken, de képzésük, módszeres foglalkoztatásuk, tevékenységük minőségbiztosított, védett szakmává fejlesztése – szociális, foglalkoztatási, közigazgatási ügysegédi területen megvalósult, elszigetelt kezdeményezések és kormányzati stratégiai elkötelezettségek ellenére – nem megoldott. A háttérszolgáltatások (back office) fejlesztése javában folyik, az általános helyi kiszolgálás (front office) viszont, amit erre kiképzett személyzetnek kellene ellátnia még megoldásra vár. Az egyre nagyobb feszültséget az IT-mentor intézményesítésének kell feloldania. Az IT-mentorálás általános logikáját az alábbi kép szemlélteti.

¹⁰ 2005. októberében az Információs Társadalom Világkonferencián (WSIS) Nicholas Negroponte bemutatta a 100 dolláros PC-t (<http://laptop.media.mit.edu/>), amely esélyt ad a legszegényebb országok – India, Dél-Ázsia, Afrika, Latin-Amerika – iskoláinak, gyermekeinek számítógéppel való tömeges ellátására. A legkisebb rendelés nagysága 1 millió PC. Ez azt jelentheti, hogy Európa az elkövetkező években meglehetősen nagy versenyre számíthat az informatikai munkavégzés terén.

Az IT-mentor tevékenysége



Az IT-mentor működésének logikai rendszere

Budaörs elsőként – az IHM pályázati támogatásával – szervezte meg és intézményesítette az IT-mentor szolgáltatást Magyarországon. Innen indult el a személyes informatikai segítség országos hálózatának fejlődése. Lényege, hogy a mentor segítségével az internet, a számítógép mindenki számára azt és úgy tudja nyújtani, amire és ahogyan mindenkinek arra a legnagyobb szüksége van. Feltétele, hogy mentor és tanítvány megállapodjanak abban, mit akarnak elérni az internettel. Erre közösen vállalkoznak, s addig tart a kapcsolatuk, amíg erre a tanítványnak szüksége van a cél eléréséhez. Budaörsön minden csoportos képzésben részt vett tanulónak lehetősége van a mentorálás igénybevételére, amit a digitális esélyegyenlőségi helyi rendelet ingyenes internethasználattal támogat.

Az IT-mentorálás folyamata – ideális esetben – a következőképpen zajlik, nagyobb részt az internet és hálózati szolgáltatások támogatásával:

- jelentkezés a mentornál, kapcsolatfelvétel (személyesen vagy interneten)
- első konzultáció, a kapcsolat lélektani megalapozása, felépítése,
- a helyzet, a személy (adottságok, képességek, igények), a feszültség, probléma körültekintő elemzése (diagnosztika),
- a mentorálási cél meghatározása,
- megegyezés az együttműködésről, annak feltételeiről (mentorszerződés megkötése),
- a lehetőségek feltárása, mérlegelése, kiválasztása és kreatív megtalálása,
- testreszabás (az általános megoldások konkrét helyzetben való realitásának mérlegelése),
- cselekvési terv kidolgozása (személyes fejlesztési program közös kidolgozása, a szerződés kiegészítése),

- a terv megvalósítása, a megvalósítás segítése, a megoldások alkalmazása,
- meggyőzés, rávezetés, ráébresztés, segítők igénybevétele, csapatmunka, bátorítás, a megoldások lehetőségének személyes hitelesítése, mediáció,
- a mentorálási folyamat fenntartása (e-mentorálás, telefonos tanácsadás, levelezés, személyes megbeszélések, tanácsadás, bizalomerősítés),
- az eredményesség kontrollja (értékelés, befejezés vagy folytatás), továbblépés
- lezárás, utógondozás,
- eseteleírás, feldolgozás, közkinccsé tétel.

A személyes segítségnyújtást az erre a célra kifejlesztett IT-mentor rendszer¹¹ – <http://itmentor.hu> – támogatja, amelynek ingyenes szolgáltatásait nem csak a budaörsiek veszik igénybe. Az IT-mentori segítséghez az élethelyzetekre vonatkozó információforrásokat – 1) portálok és linkgyűjtemények, 2) szolgáltatások és 3) személyes példák – tartalmazó rendszer alapvető szolgáltatási következők:

- hírek az IT-mentorálásról általában és egyes szakterületeken,
- üzenőfal a felhasználók közérdekű közleményei számára,
- az IT-mentorálást segítő tematikus adatbázis,
- az információforrások rövid leírásai,
- Az én internetem – személyes, folyamatosan karbantartható ismerkedési program ajánló a felhasználó élethelyzetére vonatkozó személyes (védett) kérdőív kitöltése alapján,
- keresési lehetőség az adatbázisban és a hírekben tárgyszó szerint,
- a források leválogatása nyelv szerint,
- a megtalált és tovább használandó forrásokat eltároló linkgyűjtő,
- a rendszeren belüli egyéni és csoportos levelezés,
- személyes bemutatkozáshoz webfelület és térkép,
- a látogatottsági, tartalmi és felhasználói statisztika,
- közhasznú távmunkás tartalombeszállítók munkájának automatikus nyilvántartása,
- kezelési és mentorálási útmutató,
- beállítási lehetőségek a gyengénlátók számára,
- az egyes szakterületi alkalmazások rugalmas funkcionális alakíthatósága,
- a partnerek bannereinek elhelyezése,
- a rendszer rugalmas tartalmi és felhasználói, jogosultsági adminisztrálása.

¹¹ Az alkalmazást támogató szoftver Gáspár Máté munkája, felhasználói kézikönyvét Bartucz István és Csete Gyula készítette el.

IT-mentorálási szerződés

E szerződés aláírói mentor-tanítvány kapcsolat keretében működnek együtt, s ehhez közösen igénybe veszik az IT-mentor rendszer és az együttműködésüket elsődlegesen segítő közösségi hozzáférési hely szolgáltatásait az alábbiak szerint:

1. A Mentor

- 1.1. belép az IT-mentor rendszerbe, ott elérhető a Tanítvány részére, azon kívül e-mail-ben is fogadja a tanítvány kéréseit, kérdéseit és a lehető legrövidebb időn belül megválaszolja azokat.
- 1.2. tudásával, tapasztalataival, kapcsolataival segíti a Tanítvány internetes, hálózati tanulását, tevékenységét, fejlődését, érvényesülését.
- 1.3. a lehetőségek megmutatásával segít személyes programot készíteni az IT lehetőségek birtokbavételére.
- 1.4. igény és lehetőség szerint arra mindkettőjük számára alkalmas közösségi hozzáférési helyen személyesen is segíti a Tanítvány fejlődését.
- 1.5. befejezi mentori munkáját, ha úgy látja, hogy Tanítványa már biztonságosan alkalmazza az infokommunikáció eszközeit és szolgáltatásait, vagy eredménytelennek látja a közös erőfeszítéseket.

2. A Tanítvány

- 2.1. belép az IT-mentor rendszerbe, ott elérhető a Mentor részére, azon – lehetőségei függvényében és szükség szerint – e-mailben is tartja a kapcsolatot Mentorával.
- 2.2. személyes programot készít arra, hogy miért van szüksége az infokommunikációs technológiai eszközök és szolgáltatások elsajátítására, igénybevételére.
- 2.3. képességei legjavát adva igyekszik követni a Mentor tanácsait, ajánlásait és a lehető legteljesebb önállósággal végrehajtani a közösen meghatározott feladatokat.
- 2.4. a személyes együttműködés lehetőségét csak a feltétlenül szükséges mértékben igényli.
- 2.5. elfogadja a Mentor értékelését tanulásának, munkájának eredményességével, folytatásával ill. befejezésével kapcsolatosan.

3. Mindketten

- 3.1. elfogadják, hogy a mentor-tanítvány viszony csak a kölcsönös bizalom és egyetértés mellett működik, s ha ez megbomlik, akkor ezt a szerződést bármelyik fél egyoldalúan felbonthatja.
- 3.2. elfogadják, hogy kettejük együttműködése keretében megismert személyes információk másra nem tartoznak, nem adhatók ki az érintett hozzájárulása nélkül, azokat bizalmasan kell kezelni.

- 3.3. elfogadják, hogy a mentori tevékenységben egymás lehetőségeire, adottságaira való messzemenő figyelemmel, megértéssel, türelemmel kell eljárniuk, s ennek érdekében a teljes nyíltsággal, őszinteséggel tartoznak egymásnak.
- 3.4. tudomásul veszik, hogy az IT-mentor rendszerben való jelenlétük ténye nyilvános, arról bárki tudomást szerezhet, s kötelességük bejelenteni, amennyiben a mentori tevékenység, kapcsolat megszűnik.
- 3.5. elfogadják, hogy tevékenységük általánosítható – nem személyes – tapasztalatai mások számára hasznosak lehetnek, azokat készek közreadni arra alkalmas – különösebb ráfordítást nem igénylő – formákban.
- 3.6. a mentori együttműködésben az aláírók között szereplő közösségi hozzáférési pont háttérszolgáltatásra kívánnak támaszkodni, igénylik segítségét a tanulmányi program végrehajtásában.

Tanítvány	Mentor	Közösségi hozzáférési hely
Név:	Név:	Vezető neve:
Lakcím:	Lakcím:	Cím:
E-mail:	E-mail:	Email:
Dátum:	Dátum:	Dátum:

IT Mentor alkalmazások¹²

Megnevezés	Webcím	Források száma
Mire jó az internet?	http://itmentor.hu	5405
Ügysegéd	http://ugyseged.itmentor.hu	2108
What is the Internet for?	http://en.itmentor.hu	1670
eÜzlet	http://euzlet.itmentor.hu	920
Képességet mindenkinek	http://oktatas.itmentor.hu	805
Segítséggel élni	http://segit.itmentor.hu	777
Gyerekvilág	http://gyerek.itmentor.hu	651
Teleház menedzsment	http://tm.itmentor.hu	542
Táv munka-szervezés	http://tavmunka.itmentor.hu	538
Munkahely	http://munka.itmentor.hu	472
Agrár világ	http://agrar.itmentor.hu	360
Vállalkozás-segítés	http://vallalkozas.itmentor.hu	356
Roma esély	http://roma.itmentor.hu	329

12 2006. január 13-i állapot

Projekt és pályázat	http://palyazat.itmentor.hu	313
Egészségesen élni	http://egeszseg.itmentor.hu	304
Infokommunikációs technológia	http://technologia.itmentor.hu	267
Civil szolgálat	http://civil.itmentor.hu	238
Для чего Интернет?	http://ru.itmentor.hu	67
Nem nyilvános, távmunka és oktatási alkalmazások		2698
Egyéb idegen nyelvű alkalmazások szerb, szlovák, horvát, spanyol		34
Összesen		18 854

Az 5/a. ábra bemutatja, hogy az IT-mentor rendszerben milyen szakterületi alkalmazások jöttek létre az elmúlt évben. A felhasználók azonos jelszóval léphetnek be a különböző szakterületi adatbázisokba. Feltöltésükben a digitális esélyegyenlőségi program keretében foglalkoztatott szakmentorok fontos szerepet tölthetnek be. Egyes esetekben ők dolgozták ki, más esetekben véleményezték a tartalmi szerkezetet, végezték az első feltöltést, értékelték a tartalom-beszállítók – többnyire megváltozott munkaképességű, speciálisan felkészített közhasznú távmunkások – adatgyűjtő tevékenységét.

Az IT-mentor rendszer és alkalmazásai iránt szinte kezdettől fogva nagy volt az érdeklődés itthon és a határon túl egyaránt. Szomszédaink kérésére elkészítettük a szlovák, szerb, orosz, horvát és angol nyelvű verziókat is, amelyek honosítása, saját adatokkal való feltöltése folyamatban van. Egyre népszerűbb az angol nyelvű – *What is the Internet for?* – alkalmazás. Itthon az angol nyelvet tanulók számára igen érdekes és hasznos, míg egyre többen veszik használatba a világszerte minden táján az angolul beszélők.

A 2005. januári éles indítás után az alkalmazásnak – lévén a felület teljesen nyilvános és ingyenesen elérhető volt – gyorsan híre ment. Az IHM támogatást nyújtott ahhoz, hogy a rendszert továbbfejlesszük, s használatát országossá szélessük. Így rohamosan növekedett a források és a felhasználók száma, ill. a látogatottság. Budaörs megoldását megismerte az egész ország, s határon túli partnereink is, így vált egy helyi kezdeményezés országosan követett mintává. A 2006. év eleji helyzetet mutatja be a 5/b. sz. ábra.

5/b. ábra

Összesített adatok az IT-mentor rendszer 2005. évi alkalmazásáról¹³

Regisztrált felhasználó (fő)	770
○ ebből budaörsi	138
○ ebből budapesti	153
○ ebből tanítvány	257
○ ebből mentor	193
Felhasználó település (db)	206

13 2006. január 13-i állapot, a rendszer forgalmának rögzítése 2005. január 1-jével kezdődött.

○ ebből mentortelepülés (ahol mentorok vannak) (db)	126
○ ebből mentorszolgálat (ahol IT-mentorálási szolgáltatás van) (db)	46
Összes látogató (fő)	83 534
Összes letöltés (oldal)	440 664
Átlagos napi látogató a kezdetektől (fő)	261
Legmagasabb napi látogatottság 2005. 12. 23. (fő)	1 212
Átlagos napi letöltés a kezdetektől (oldal)	1 468
Legmagasabb napi letöltés 2005. 10. 28. (old.)	3 160

10. Ügysegédlet

A hálózati, elektronikus ügyintézés az információs társadalom motorja. Ahogy megjelennek az elektronikus ügyintézési szolgáltatások, a közigazgatás egyik legnagyobb és legfontosabb feladata az, hogy azok is hozzáférjenek, akiknek otthon nincs számítógépük, internetük, s nem tudják, nem akarják megtanulni ezek használatát sem. Hatékony ügyintézésre viszont mindenkinek szüksége van. Az ügysegédlet ezt valósítja meg Budaörsön, összhangban a nemzeti e-kormányzati stratégiával.¹⁴

Az ügysegédlet lényege az, hogy – a hagyományos ügyfélszolgálatokhoz hasonlóan, de nem szükségképpen egy ablak, pult mögött ülve – valaki segít eligazodni az ügyintézésben, a megfelelő hivatal megtalálásában, az ügyfél tájékoztatásában, a beadvány elkészítésében. Ha az ügyintézés történetesen elektronikus, a hálózaton zajlik, akkor a megfelelő hálózati szolgáltatás igénybevételében, ha kell a számítógép kezelésében, az internet használatában.

Az ügysegédlet az IT-mentorálás (lásd előbb) egy sajátos területe. Tartalmaz(hat) tájékoztatást, betanítást (pl. szolgáltatás használata), szolgáltatás közvetítést (pl. tanácsadás, szakértés), technikai segítségnyújtást (nyomtatvány letöltése és kinyomtatása, kommunikációs eszközök igénybevételét, elektronikus levelezést, faxolást), s hagyományos segítő tevékenységeket (mint pl. a nyomtatvány kitöltése).

Az ilyen munka a közösségi hozzáférési pontokon a világ legtermészetesebb dolga. Magától értetődően, ez a tevékenység bizalmi kapcsolatot feltételez az ügyfél és az ügysegéd között. Kisközösségekben, intézményi keretek között ezzel nincs semmi probléma. Némely vélekedésekkel szemben, nem feltételezi, hogy ilyen segítséget csak közalkalmazottak nyújthatnak. A személyes segítség – hétköznapi, technikai dolgokban – ugyanis az ügyfél és az ügysegéd megállapodásán alapszik.

¹⁴ Az e-Kormányzat 2005 stratégia elérése: http://misc.magyarorszag.hu/binary/5361_mits_egov_2003.nov.13..pdf



Ügysegéd IT-mentor alkalmazás

E szakmai és jogi keretek között szerveződött meg a budaörsi telekuckóban az ügysegédi szolgáltatás az Ügysegéd IT-mentor alkalmazás háttértámogatásával. Az alábbi lista izeltít ad arról, hogy milyen kérésekkel fordultak az elmúlt, több mint egy évben a telekuckó felhasználói az ott dolgozó ügysegéd IT-mentorokhoz. A kéréseknek nem a tartalma (milyen ügyekre vonatkozik), hanem inkább a formája, a segítő tevékenység jellege az érdekes:

- tanács kérése, hogy kihez, milyen intézményhez lehet fordulni adott problémával,
- ügyintézési tájékoztató nyomtatványok kiszolgálása (részben helyi, területi közigazgatási szervektől begyűjtve, részben az internetről kinyomtatva),
- kérelmek megírása, beadványok elkészítése (pl. segélykérelmek, pályázatok) hagyományos módon (természetesen a számítógép és szövegszerkesztő használatával),
- ügyiratokról másolatok készítése,
- közhasznú tájékoztatás, hol intézhető adott ügy, hol van adott intézmény, mikor van nyitva, stb., a város honlapján lévő információk olvasása (pl. pályázatok), elektronikus formában elérhető rendeletek elolvasása,
- nyomtatványok letöltése, pl. adóbevallás, szociális segély kérelmek, pályázati nyomtatványok,
- elektronikus nyomtatványok kitöltése, ellenőrzése, elküldése, pl. elektronikus adóbevallás, pályázatok,
- elektronikus kapcsolat intézményekkel (pl. bejelentkezés ügyintézésre, panaszok bejelentése, levelezés az önkormányzat ügyintézőivel, polgármesterrel, jegyzővel, közüzemekkel),
- az interneten elérhető elektronikus adatbázisok használata, pl. a munkaügyi adatbázis (a helyi munkaügyi kirendeltséggel kötött együttműködési megállapodás alapján),
- az ügyfélkapu használatának megismerése, bejelentkezés (pl. az okmányirodai ügyintézésre),

- az egyes közigazgatási szervek hálózati szolgáltatásainak megkeresése, használatának segítése (pl. kérdések továbbítása).

Az ügysegédlet lényege a budaörsi tapasztalatok szerint, ma elsősorban abban van, hogy a hálózaton elérhető – mérhetetlenül sok – közhasznú információt, hagyományos és elektronikus szolgáltatás igénybevételét napi gyakorlattá tegye. Az e-közigazgatás és ügyintézés ugyanis messze nem csak azt jelenti, hogy elektronikusan küldjük el a kérévényünket, igényünket és ugyanígy kapjuk a választ. Sokkal szélesebb körű, már jelenleg is meglévő és nagyrészt kihasználatlan, hálózati ügyintézési támogatásról van szó, amiben az ügyfél több ok miatt, nem lehet eléggé tájékozott. Az ügysegédi munkának itt van a lényege. A 6. sz. ábra bemutatja, hogy az Ügysegéd IT-mentor rendszer milyen széles körben kínál hálózati szolgáltatásokat. A táblázat első sorából kitűnik, hogy 76 közigazgatási, ügyintézési szakterületről tartalmaz forrásokat az Ügysegéd, s ezek közül mennyi kínál különböző típusú hálózati szolgáltatásokat (Szakter.), s összesen mennyi ilyen forrást tartalmaz az adatbázis (Forrás). Látható, hogy a szűken vett e-ügyintézés (a hálózaton, interaktív módon inézhető dolgok) is a szakterületek közel felében már megtalálható. A hálózat tehát már jelenleg is hallatlanul sok egyszerűsítést, ügyintézési lehetőséget kínál, amit még kevesen vesznek igénybe. Itt kezdődik az ügysegédek feladata.

6. ábra

IT-mentor ügysegéd tartalomstatisztika

Megnevezés	Szakter.	Forrás
Közigazgatási szakterületek száma összesen	76	-
Adatbázisok, adattárak	50	241
e-Ügyintézési szolgáltatások	34	135
Segítő – ingyenesen hívható telefonok	38	120
Letölthető nyomtatvány források	29	64
Ügyleírások információforrásai	39	91
Elérhető ügyintézési segédletek, információforrások	53	268
Elérhető további közigazgatási szolgáltatások	54	207
Közigazgatási szervezetek	64	256
Tanácsadók, tanácsadó szolgálatok online elérése	26	66
Bürokratikus, korrupciós esetek leírásai	35	79
Egyéb, általános, ügyintézési segítő forrás	-	65
Összes forrásbejegyzés		1592

A budaörsi telekuckó és a 2005. év októberében megnyílt városházi Ügysegéd pont szolgáltatásának lehetőségei sem ismertek még eléggé és ezért nem eléggé kihasználtak. Nagyobb reklámozást, szélesebb körű tájékoztatást akkor lesz érdemes adni róla, amikor már minden lakókörzetben elérhető lesz. Ekkor módszeresen megkeressük a helyi, területi hivatásokat, közintézményeket, közszolgáltatókat, s felajánljuk a közösségi hozzáférési he-

lyek hálózati ügysegédi szolgáltatását. Az együttműködések az egész városra kiterjedően tartalmazni fogják azt, hogyan segítheti az ügysegéd a közszolgáltatók és ügyfelek kapcsolatának egyszerűsítését, hatékonyságának fokozását és olcsóbbá tételét mindkét oldal – szolgáltató és igénybevevő – számára egyaránt. Eddigi tapasztalataink – az önkormányzattal, ezen belül kiemelten az önkormányzattal, a Munkaügyi Központtal, az APEH-hel, a Fogyasztóvédelemmel – bizakodásra adnak okot.

Az ügysegédlet budaörsi rendszere – figyelembe véve a témával kapcsolatban megnyilvánuló országos érdeklődést (lásd alább) is – kellő bizonyítékkal szolgált arra, hogy az IT-mentorálásának ez a sajátos területe egy országos rendszer – a hálózati közigazgatási közönség szolgálat – szerves részeként országos kiterjesztésre érdemes, amire az Ajánlások c. fejezetben részletesebben kitérünk (3. sz. Ajánlás).

11. Tanácsadások a telekuckó bázisán

A budaörsi telekuckóban – ahol helyet adunk minden más intézménynek, amelyik ki akarja szolgálni helyi közönségét – 2005. júliusától tanácsadási szolgáltatások bevezetésére került sor, ill. tervezzük azokat a következő területeken:

- akadálymentesítési,
- rehabilitációs,
- fogyasztóvédelmi (bevezetés alatt),
- jogi.

A tanácsadó tevékenység végzése kétféle módon történik. Egyrészt személyesen: az akadálymentesítési és rehabilitációs, illetve jogi tanácsadás kétértelmű, a fogyasztóvédelmi tanácsadás az elképzelések szerint havonta egy alkalommal. Másrészt on-line módon is feltehetik kérdéseiket az ügyfelek, az IT-mentor rendszerben, vagy elektronikus levélben. A szaktanácsadást igényelhetik természetes személyek, költségvetési intézmények, non-profit, és profitorientált cégek, szervezetek.

Akadálymentesítési és rehabilitációs tanácsadás

Az akadálymentesítési tanácsadás az alábbi területekre terjed ki:

- lakóépületek,
- közhasználatú épületek,
- közterületek,
- kommunikáció,
- közlekedés,
- jogi kérdések.

A rehabilitációs tanácsadás az alábbi területeken folyik:

- foglalkozási,