

Beszámoló a Budapest Főváros XIII. kerületi Önkormányzat 2020-2024. évi informatikai koncepció végrehajtásáról

Az önkormányzat informatikai rendszereinek felügyeletét és működtetését a Polgármesteri Hivatal Jegyzői és Jogi Osztály Informatika szervezeti egysége, és az Intézményműködtető és Fenntartó Központ Informatikai Szolgáltató Osztálya összesen 12 fővel közösen látja el. 107 telephelyen több, mint 1650 regisztrált felhasználó részére nyújtanak informatikai technikai támogatást.

2024-ben 1560 db számítógépet üzemeltetnek az informatikus kollégák. Az önkormányzati rendszerben használt számítógépek átlag életkora 5,6 év. A gépek 80%-a energiatakarékos kivitelű. A számítógépek a hagyományos számítógépekhez képest 85%-kal kevesebb energiát használnak működésükhöz. A számítógépes rendszer központi gerinchálózata 10GBps sávszélességű. Központi mentési és archiválási rendszer gondoskodik az Egészségügyi Szolgálat, a Polgármesteri Hivatal és az Önkormányzat központi szakrendszereinek rendszeres mentéséről.

A 2022. évi népszavazás és országgyűlési választás, valamint a 2024. évi Európai Parlamenti és önkormányzati választások lebonyolítását az Informatika minden szavazókörből dedikált számítógép segítségével elérhető, a lebonyolítást támogató informatikai rendszerrel segítette.

Az önkormányzati ASP rendszerhez ún. interfészen csatlakozunk, amely megoldás szerint a saját munkafolyamatainkat jobban támogató, testreszabott szoftvereinket használjuk. A kijelölt adatokat napi gyakorisággal az ASP Adattárházba továbbítani szükséges.

Az Informatikai Koncepció megalkotásakor a fejlesztési irányok kijelölésére SWOT analízist végeztünk. Felmértük a lehetőségeket, kockázatokat azonban az élet az eredetileg kitűzött célok megvalósítását, ütemezését felülírta, kiegészítette, hiszen ebben az időszakban meg kellett birkózni a hazai közigazgatásnak a Covid-19 járvány, az infláció, a háború, az energiaválság hatásaival.

Lakossági szolgáltatások fejlesztése

2020-ban megújult az Egészségügyi Szolgálat weblapja. 2024-ben megújult az Önkormányzat, az Intézményműködtető és Fenntartó Központ, a Prevenációs Központ, a Gondozóház és a Szociális Szolgáltató Központ honlapja. A fejlesztést ún. stakeholder interjúkkal kezdtük a szervezetek vezetőivel, kijelölt munkatársaival felmérve az elvárásokat az új oldalakkal szemben. Önkéntes lakosok bevonásával véleményeket és javaslatokat gyűjtöttünk személyes interjúk keretében. A résztvevők elmondták, hogy elsősorban ügyintézéshez és információszerezéshez használják az önkormányzati oldalakat.

Folyamatosan mérjük, monitorozzuk célszoftverrel az egyes oldalak látogatottsági adatait, amelyek vizsgálata alapján elmondható, hogy 57% számítógépen keresi fel az oldalakat, 43%-a a látogatóknak mobil eszközt vesz igénybe. Egy látogató átlagosan 1 percet tölt az oldalainkon és átlagosan 3 oldalt látogat meg. A látogatók 60%-a 18-34 éves korosztályból tevődik, a 35-54 éves korosztályból 30%, míg az 55 év feletiek az összes látogató 10%-át teszi ki.

Az önkormányzati honlapot átlagosan havonta 36 ezer látogató olvassa. A legkeresettebb tartalmak a lakáspályázatokkal, az önkormányzati fejlesztésekkel és a közösségi költségvetéssel kapcsolatos anyagok.

A megújuló oldalak műszaki hátterét egy ún. Content hub adja, amely egy nagy közös tartalomtárat jelent, amelybe a csatlakozó oldalak betöltik a saját tartalmat. Ebből a tartalomtárból megjeleníthetnek releváns, megjelölt tartalmi elemeket az intézményi honlapok vagy az önkormányzat oldala. Ilyen tartalmi elemek lehetnek

- hírek,
- események,
- hirdetések,
- pályázatok,
- álláshirdetések.

A megoldással a duplikált információ megosztás megszűnhet, és ezek a hírek, információk szélesebb látogatói körhöz eljuthatnak.

A grafikai megjelenést egységesítettük és a megújult arculati kézikönyvben foglaltakhoz igazítottuk. A fejlesztésnél szempont volt a szervezetek honlapjainak és mobilalkalmazásainak akadálymentesítéséről szóló 2018. évi LXXV. törvény előírásainak alkalmazása.

Az e-ügyintézési portálon jelenleg 46 e-ügyintézési nyomtatványon és e-papíron biztosítjuk a természetes és nem természetes személyek részére a korszerű és gyors ügyintézés. Az ezen az úton beérkező kérelmek és bejelentések érkeztetése, bontása és iktatása automatikusan történik.

A BPXIII Hivatali Kapun keresztül az iratkezelő rendszerbe

- 2020-ban 12.447,
- 2021-ben 19.334,
- 2022-ben 16.463,
- 2023-ban 18.077,
- 2024-ben szeptemberig 13.545 hivatalos elektronikus küldemény érkezett.

Az iratkezelő rendszer által automatikusan fogadott (érkeztetett, bontott, kiszignált/iktatott) elektronikus űrlapok száma

- 2020-ban 7.448 db,
- 2021-ben 8.767 db,
- 2022-ben 8.988 db,
- 2023-ban 9.445 db,
- 2024. szeptemberig 7.556 db.

2016 óta biztosítjuk online felületen a kerületi oktatási intézményekbe járó gyermekek étkezéseinek megrendelését, fizetését. Az online szolgáltatás igénybevételének tendenciáját a következő táblázat szemlélteti.

Szülői alkalmazás aránya webes befizetésnél									
%	2016. év	2017. év	2018. év	2019. év	2020. év	2021. év	2022. év	2023. év	2024. év
Bölcsőde	50%	57%	68%	70%	72%	81%	84%	88%	92%
Óvoda	28%	57%	74%	77%	78%	83%	90%	91%	93%
Iskola	40%	60%	67%	70,50%	77%	79%	80%	84%	84%

A számok azt mutatják, hogy az elektronikusan fizetők aránya folyamatosan, évről-évre növekszik, egyre többen veszik igénybe a szolgáltatást, ami az állampolgároknak gyorsabb és egyszerűbb ügyintézést biztosít.

Az online étkeztetési felülete megújult 2024-ben. Egyik új szolgáltatásként a szülők látják az étlapokat is. Közös bejelentkező felület készült és bármely intézmény vagy az önkormányzat oldaláról bejelentkezve a saját gyermekének az étkezését tudja a szülő menedzselni.

A közösségi költségvetés bevezetésével a honlapon lehetőséget biztosítunk a lakossági javaslatok fogadására, a szavazásra és a végrehajtás bemutatására. A rendszerhez kiépítettünk egy back-end rendszert, amely a javaslatok és a megszavazott feladatok szakmai véleményezését és a végrehajtások visszajelentését koordinálja.

	2021. év	2022. év	2023. év	2024. év
beérkező ötlet	500	389	491	513
szavazólapra került javaslat száma	117	108	105	122
szavazatok száma	2 541	3 048	12 365	12 514
nyertes javaslat	44	42	40	45

2023-tól a Budapest13 Smart City mobil applikációban is lehet javaslatot tenni a közösségi költségvetéshez.

Az önkormányzati kommunikációban szignifikáns lett a közösségi média használata. Egységesített, önálló Facebook megjelenést kapott az önkormányzat, folyamatos a tartalomgyártás a közösségi oldalakra. A Facebook oldal követőinek száma meghaladta 25 000-et. Az oldal bejegyzései havi szinten 50-100 ezer különböző személyt érnek el. Új szolgáltatásként a TV13 műsorai is elérhetőek a Facebookon.

A Budapest13 Smart City mobil applikáció 2020. január elsején indult. Az alkalmazásban elektronikusan lehet regisztrálni és Partnerkártyát igényelni. Az alkalmazás indulása óta elektronikusan 22 821 fő igényelt Partnerkártyát. 2022-ben a korábbi Partnerkártya nyilvántartó adatait migráltuk, hogy egységes és közös nyilvántartásban szerepeljenek a Partnerkártyával rendelkezők.

Jelenleg összesen 57 023 Partnerkártya adatait tartjuk nyilván és 49 073 regisztrált felhasználója van az alkalmazásnak.

Az applikáció indulásától elérhető a közterületi hibabejelentő funkció, 11 kategóriában lehet bejelentést tenni. A bejelentéskor tárolódik a pontos helyszín GPS koordinátája, a bejelentő ki tudja választani a kategóriát, röviden szöveggel meg tudja fogalmazni a problémát, és képet is csatolhat bejelentéséhez.

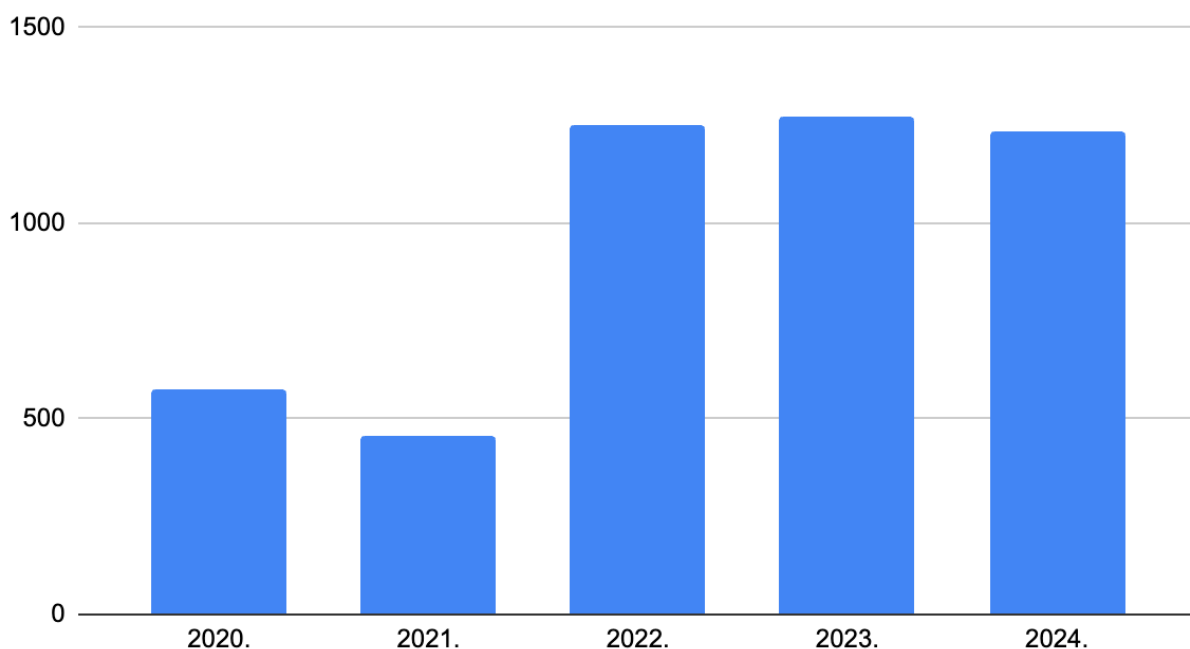


A beszámoló készítéséig összesen 4843 bejelentést regisztráltunk. A legtöbb bejelentés (az összes bejelentés 23,7%-a) köztisztasági kategóriában érkezett. A legkevesebb, 1,1%-a parlagfűvel kapcsolatos bejelentés.

2023. január 1-től bevezettük, hogy a választ a bejelentő értékelheti, „lájkolhatja”. 2023-ban a közel 1300 bejelentésből 173 esetben kaptunk visszajelzést a válaszról. 2024-ben nőtt az interakciók száma. szeptemberig, eltelt 8 hónap alatt 187 esetben kaptunk visszajelzést.



Bejelentések számának évenkénti alakulása (db)



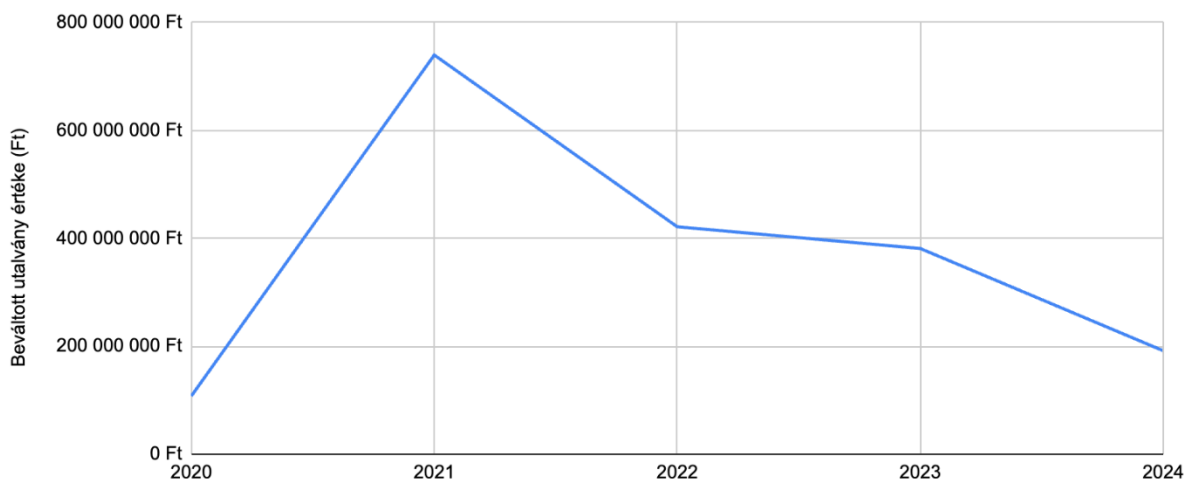
Az applikáció indulása óta híreket jelenítünk meg a www.budapest13.hu önkormányzati oldalról. A 2022-es fejlesztés eredményeként a rendszerbe saját hírszerkesztő funkció került, az önkormányzati weboldal hírein túl alkalmazás-specifikus hírek készítésére és megjelenítésére van lehetőség. Az applikáció lehetőséget nyújt közvetlen, ún. push üzenetek küldésére a felhasználók részére.

2020 tavasztól elérhető a kérdőív funkció, amelynek segítségével például a pandémiás időszakban a lakásukba szorult covid fertőzöttek, vagy kontakt személyek részére önkormányzati segítségnyújtásra való jelentkezéshez adtunk keretet. A kérdőív funkciót 2022-ben továbbfejlesztettük a tapasztalatok alapján és rendszeresen használjuk például Vasas jegyek szétosztására vagy véleménykérésre, „Az év üzlete” díj jelölésére, közösségi költségvetési javaslatokra.

2020-ban a járványhelyzet miatt vezettük be és használtuk az applikációt először utalványosztásra. A következő évre beépítettük az utalványok érvényesítését is, így a regisztrált beváltóhelyek ezen keresztül ellenőrzik és érvényesítik az utalványokat, követik nyomon a forgalmukat, számolnak el az önkormányzat felé. 2023. júniustól új utalványtípus került bevezetésre. A Partnerkártya elfogadóhelyként regisztrált kereskedők önálló, egyedi kedvezményekre jogosító kuponokat tudnak a rendszerben megjeleníteni. A funkció bevezetése óta 106 különböző utalványtípus, voucher lett a rendszerben generálva.

Év	2020.	2021.	2022.	2023.	2024.
Kampány	1	2	3	3	3
Igénylő szám (fő)	13 794	23 860	25 270	35 893	22 523
Beváltott utalvány értéke (Ft)	62 121eFt	190 824eFt	197 797eFt	205 457e Ft	181 753e Ft

Beváltott utalvány értéke (Ft)



A beszámoló írásakor még nem ismertek a 2024. novemberi őszi utalványosztás adatai, így azok nem szerepelnek a kimutatásban.

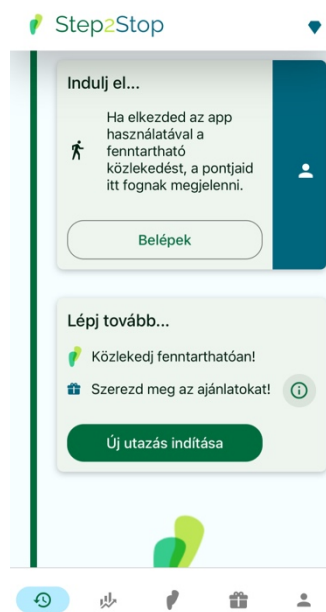
A rendszerrel kapcsolatosan véleményt kértünk a lakosoktól. A beérkezett 2462 vélemény 95%-a jó vagy kiváló minősítést adott a lebonyolításra. 2022-ben megújult a teljes rendszer, új arculattal és háttérrendszerrel érhető el a mobil applikáció.

Az egyik legnagyobb fejlesztés volt az alternatív közlekedési eszközök használatát motiváló funkció beépítése, amellyel ösztönözni kívánjuk a kerületi állampolgárokat a gépjárműmentes közlekedésre, a rendszeres mozgásra és az egészséges életmód kialakítására. Az alkalmazás használatával pontokat lehet gyűjteni, amennyiben gyalog, kerékpárral, tömegközlekedve közlekedünk.

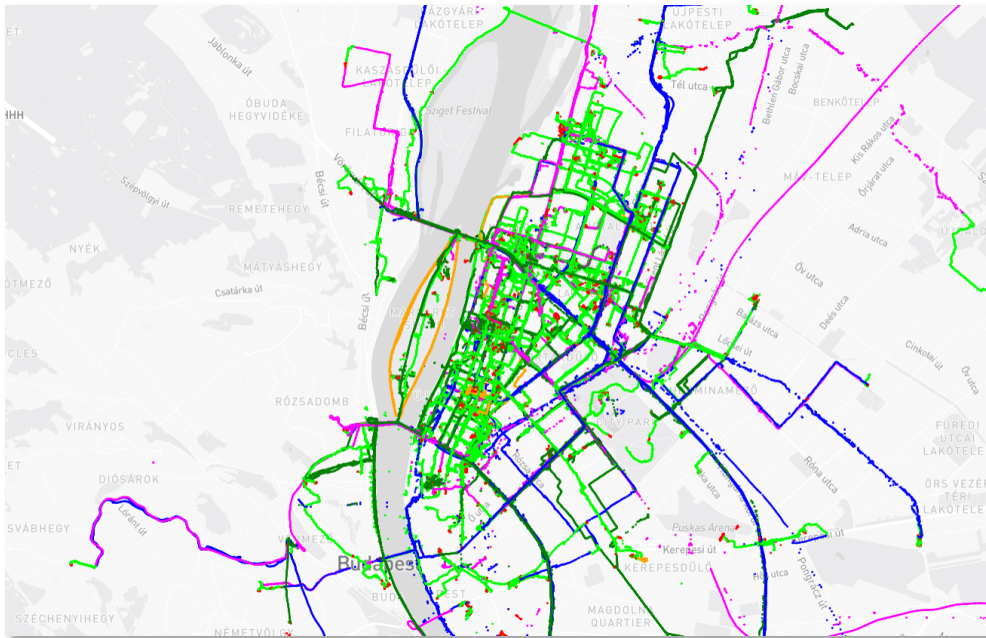
Az alkalmazás használata egyszerű: GPS-t és a telefon egyéb szenzorait használva automatikusan azonosítja a közlekedés módját, rögzíti a felhasználók által megtett távolságot és a megtakarított széndioxid-kibocsátást. Minél több időt és távot tesznek meg gépjárműmentesen, annál több pontot kapnak. Az alkalmazás rendszeresen értesíti a felhasználókat az elért eredményekről, és lehetőséget nyújt a teljesítményük nyomon követésére. A pontok beválthatók az Önkormányzat (vagy együttműködő partnerként, szponzorként bevont vállalkozások) által biztosított ösztönzőkre.

Az alkalmazás használata közben gyűjtött adatok alkalmasak fejlesztések előkészítésére. Látható, hogy

- hol, milyen sebességgel, hogyan használják a különböző eszközökkel az infrastruktúrát,
- hol kényszerülnek a közlekedők hosszabb várakozásra,



- hol használnak a lakosok nem kiépített infrastruktúrát (pl. parkon át gyalogosan kitaposott ösvény (ún. „desire line”)
- hol használják illegálisan az infrastruktúrát, jelezve a hálózat összekötöttségének hiányosságait,
- hol alakulhatnak ki veszélyes szituációk, eltérő sebességű közlekedési módok találkozásainál.



2024.04.01-2024.04.05 13:00 Az összes regisztrált közlekedési mód. Világoszöld: gyalogos, sötétzöld: kerékpáros, narancssárga: futó, kék: tömegközlekedés, lila: egyéb jármű, piros: egyhelyben álló.

Az önkormányzat megújuló honlapjának egyik fontos fejlesztése a mobil applikációval közös ügyféltörzs megvalósítása. A fejlesztés eredménye megalapozza a későbbi multiplatformos (mobil app, weboldal stb.) elektronikus szolgáltatások megvalósítását. Az első ilyen multiplatformú e-szolgáltatás a mobil applikációban igényelhető kerületi parkolási engedély.

Jelenleg zajlik az integrációja a kerületi parkolószenzorok adatainak megjelenítésére, így lehetővé válik, hogy az önkormányzati applikációban lehessen figyelni, keresni szabad parkolóhelyeket.

2019-ben kezdtük kiépíteni az önkormányzati multimédiás display rendszert, amely lehetővé teszi, hogy központilag menedzselte multimédiás tartalmakat közterületeken és közösségi terekben tudjunk megjeleníteni. Kerületi kisfilmeket, statikus szöveges információkat és on-line tartalmakat, ágazatonként változó információkat tudunk megjeleníteni. 2022-ben a rendszert kültéri eszközökkel bővítettük a Hajdú parkban és a Hollán Ernő utcában. 2023-ban a Thurzó parkkal bővítettük a



rendszer, 2024-ben a Dráva parkban helyeztünk ki új kültéri eszközt. A beszámoló készítéséig 74 helyszínre lett telepítve display eszköz.

Informatikai alinfrastruktúra fejlesztése

Az informatikai üzemeltetési feladatok nyomonkövetésére, az információbiztonsági események, incidensek rögzítésére, a jogosultságigénylések kiszolgálására vezettük be 2017-ben az ITIL alapú TopDesk helpdesk rendszert. A helpdesk rendszerben 76 db fizikai szerveren 136 db virtuális szervert, 1560 db számítógépet és laptopot regisztráltunk és felügyelünk.

Összesen 334 db hálózati eszközt és 70 db autentikációs szervert menedzselünk, amely a wifi rendszert szolgálja ki.

Az önkormányzati IP telefonrendszerre közel 400 hívókészülék van csatlakoztatva. 2022-ben elkészült a redundáns hívásvezérlő rendszer új virtualizált szerverkörnyezetben és a hívásvezérlőszoftver verziófrissítve lett. A gyártói támogatás meg lett újítva újabb 3 évvel. 2023-ban és 2024-ben lecseréltünk 193 db vezetékes készüléket. Bevontuk a központi telefonrendszerbe a Gondozóházat és a Prevenció Központ Tüzér utcai központi épületét.

A Polgármesteri Hivatal biztonsági kamerarendszere 2015-ben lett kiépítve. Összesen 60 db kamera szolgálja ki az objektumőrök munkáját. A kamerák cseréje és a szerverek felújítása 2 lépésben, 2024. nyarán valósult meg.

A 2015-2016-os beszerzésű számítógépek adják a számítógépes állomány gerincét. Ezek a gépek magasabb műszaki színvonalat képviselnek, ezért úgy döntöttünk, hogy a rendelkezésre állásukat, használatukat meghosszabbítjuk költséghatékonyan újabb 5 évvel úgy, hogy az igénybevételnek legjobban kitett alkatrészeket és az operációs rendszert újabb verzióra cseréljük. Az önkormányzati számítógépes állomány 80%-át műszakilag felújítottuk. Az eszközökben memóriát bővítettünk és cseréltük a háttértárat.

A megnövekedett számítógépes adatforgalom miatt a 6 éve vásárolt központi storage rendszert egy új, nagyobb kapacitású rendszerre cseréltük 2020-ban. 2022-ben az AJAMK épületében kialakítottunk egy klimatizált másodlagos szerverhelyiséget. A Polgármesteri Hivatal, mint központi kiszolgáló helyszín kiesése esetén a kritikus szolgáltatások tekintetében (elektronikus levelezés, önkormányzati portál, gazdálkodási szakrendszer, iratkezelő stb.) 1 napon belül kell a szolgáltatási színvonalat helyreállítani, hogy az önkormányzat működőképessége biztosítható legyen.

Szakalkalmazások fejlesztése, elektronikus ügyintézés

2020-ban elektronikus óvodai csoportnaplót vezettünk be pilot rendszerben 55 óvodai csoportban. A csoportnapló használatát 2021. szeptemberben az összes óvodai csoportra kiterjesztettük. A rendszerben történik a gyermekek pedagógiai mérése, a csoportszintű és egyéni nevelési tevékenységek heti-havi megtervezése, az elért nevelési eredmények kiértékelése, a gyermekek adatainak nyilvántartása, a pedagógiai munka szervezése. Az elektronikus csoportnaplóban vezetik az intézmények a tagóvodáinkba járó gyermekek alap és nevelés-

specifikus adatait. Ezen a felületen történik a szülővel történő kapcsolattartás - pl. konzultációk, fogadóórák -, a vezetői ellenőrzések dokumentálása, jegyzőkönyvezése, a szervezési feladatok nyilvántartása, ellenőrzése. Az elektronikus csoportnapló bevezetése jelentősen hatékonyabbá tette a pedagógiai munkát és a vezetői ellenőrzést.

Óvodai Elektronikus Csoportnapló



Az óvodai hálózatban a wifi rendszert a csoportszobákban elérhetővé tettük. 150 db laptopot szereztünk be a munkatársak részére.

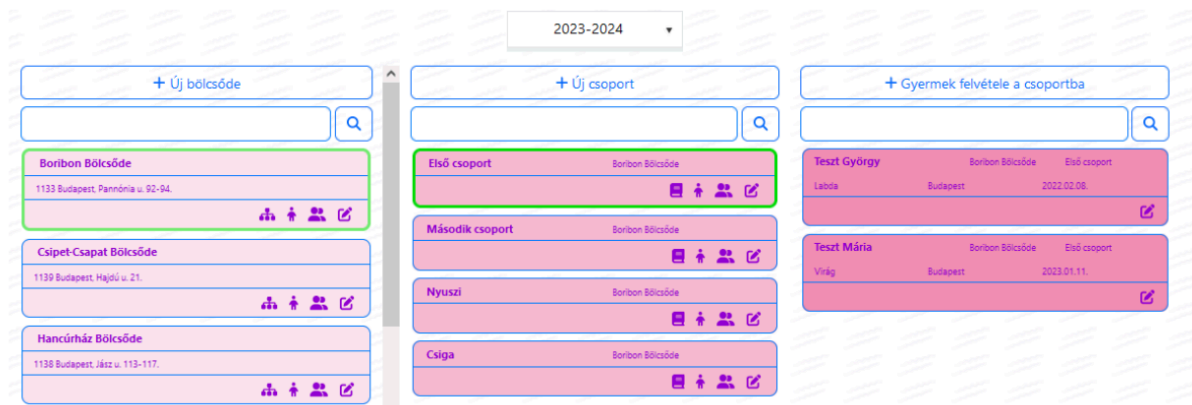
A pozitív tapasztalatok alapján 2023-ban megkezdjük az elektronikus óvodai csoportnapló bölcsődei hálózatba történő fokozatos kiterjesztését.

Elektronikus Bölcsődei Csoportnapló

A screenshot of a login interface for the 'Elektronikus Bölcsődei Csoportnapló'. The background is a purple-to-blue gradient with a repeating pattern of small white icons. At the top center is a circular logo featuring a rainbow over a cloud. Below the logo, the word 'BEJELENTKEZÉS' is written in white capital letters. There are three input fields: 'Email' with a person icon, 'Jelszó' with a lock icon, and a checkbox labeled 'Emlékezz rám'. A white button with the text 'Bejelentkezés' is positioned below the fields. At the bottom, there is a link that says 'Elfelejtett jelszó'.

A bölcsődei csoportnapló, az óvodai csoportnaplóhoz hasonlóan ún. ASP rendszerben működik.

Megvalósult a családlátogatások és csoportmegbeszélések nyilvántartása és dokumentálása, a gyermekek adatainak rögzítése, kiegészítése. Elkészült a napi nevelői tevékenységek rögzítése.



A rendszerben lehetőség van dokumentálni a család és az intézmény közötti kapcsolatot, a családlátogatásokat, az egyéni megbeszéléseket és a szülői csoportos megbeszéléseket. A bölcsődei hálózatban a wifi rendszert a csoportszobákban elérhetővé tettük. 70 db laptopot szereztünk be és osztottunk ki a rendszert használó munkatársak között.

A gazdálkodási szakrendszert, az iratkezelő szakrendszert és a képviselő-testületi szakrendszert integráltuk. Az iratkezelő rendszerben létrehozott határozatok automatikusan kerülnek át az integrált gazdálkodási szakrendszerbe közvetlenül, vagy előzetes bizottsági határozat szükségessége esetén az elektronikus képviselő-testületi rendszerbe. A zárt rendszer kialakításával a pénzügyi utalások és tranzakciók nyomkövethetősége javult és az adminisztrációs teher csökkent a dupla adatrögzítések megszűnésével. A központi kormányzati fizetési rendszerhez, az EFER-hez való csatlakozásunk előkészítés alatt van.

A közterület-használat hatósági folyamatainak informatikai támogatására szakalkalmazást fejlesztettünk és vezettünk be. 2021. január elsejétől a közterület használat hatósági ügyként a Polgármesteri Hivatal feladata lett. Az ügyintézési folyamatok gyors és hatékony végrehajtására egy work-flow alapú szakrendszert fejlesztettünk. A beérkező kérelmek automatikusan kerülnek és iktatódnak a Hivatali Kapun keresztül. A társhatóságok ebben a rendszerben kapják meg véleményezésre a beérkezett kérelmeket. A határozat vagy hatósági szerződés véleményezése és aláírása itt történik elektronikus aláírással. Az indulásához 6 db elektronikus nyomtatványt készítettünk, ahol az ügyfél a kérelmét, hiánypótlását, jogorvoslati kérelmét elektronikusan tudja benyújtani.

Az integrált gazdálkodási szakrendszert az ECoDigit modul bevezetésével képessé tettük a kötelezettségvállalások, számlák és utalványok elektronikus kezelésére. Időbélyegszolgáltatással és elektronikus aláírással a teljes folyamat elektronizálva lett. A megvalósításhoz a gazdálkodási szakrendszert bővítettük újabb modullal és elektronikus aláíró tanúsítványokat szereztünk be.

Szerződést kötöttünk az Egészségügyi Szolgálat integrált betegirányítási rendszerének bevezetésére, amelynek eredményeként 2025-től lehetővé válik az beteg időpontfoglalási rendszer az önkormányzati platformokon is.

Digitális kompetenciák fejlesztése

2020-ban kialakítottuk az önkormányzati e-learning felületet. A rendszer infrastrukturális alapját egy dedikált nyílt forráskódú e-learning alkalmazással valósítottuk meg. Lehetőség van elektronikus tananyagok előállítására, az oktatások lebonyolítására és a számonkérésre, a tanultak visszaellenőrzésére. Az újonnan belépő munkatársak részére az informatikai rendszerek használatáról szóló rövid képzést alakítottunk ki. 2022-ben és 2024-ben több, mint 100 jegyzőkönyvvezetőnek tartottunk képzést a választások szavazóköri munkájának támogatására. Az e-learning előnye, hogy személyes jelenlét nélkül, rugalmas időbeosztással, ellenőrizhető és dokumentált módon végezheti el a képzést a munkatárs.

2021. novemberben kialakítottuk az intranet portált, ahol a munkatársak részére belső anyagokat, híreket, információkat osztunk meg.

2020-ban megszerveztük a kerületi, bölcsődei gyermekfelügyeletet biztosító, ingyenes kismama ECDL tanfolyamokat: 8 fő a 4 modulós ECDL BASE, 10 fő a 7 modulós ECDL bizonyítványt szerezte meg. 2021-ben és 2022-ben a veszélyhelyzet miatt a tanfolyam megszervezésére nem került sor.

Rendszeresen a kerületi nyugdíjasok számára szervezett informatikai oktatások. Minden idős klubjában két számítógép áll az idősök rendelkezésére internet hozzáféréssel. A Nosztalgia Ház Idősök Klubjában (Zsinór u. 14.) tíz számítógéppel felszerelt oktató helyiséget alakítottunk ki, ezzel biztosítva időseink számára a speciális oktatást, amely türelmes, megértő hozzáállással az egyéni igényekhez alkalmazkodik. A beszámoló időszakában informatikai oktatásban összesen 178 fő vett részt. Az idősök klubjainak programjai között szerepel az internet, az okostelefon használatának oktatása, a digitális írás-tudási készség elsajátításának segítése.

A digitális kompetencia feltételeinek megteremtése érdekében a közösségi költségvetés keretében meghirdetésre került a hátrányos helyzetűek részére okos eszközök beszerzéséről szóló pályázat. A kerületi iskolások mellett a 65 év felettiak pályázhattak, vállalva az informatikai képzésen való részvételt. A pályázat népszerűségének köszönhetően 61 tablet átadására került sor szerény anyagi körülmények között élő fiatal, és időskorú kerületi lakosok részére.

A technikai fejlődés következtében az internet egyre inkább a mindennapok részévé válik. Használatával könnyebbé, egyszerűbbé vált életünk, de tapasztalatból tudjuk, hogy a virtuális tér valós veszélyeket jelent mind az idős, mind a fiatal generáció számára. Ezért tartottuk fontosnak a "Biztonságos Net" programok szervezését

Információbiztonsági stratégia magas szintű fejlesztési elemei

Az önkormányzatok információbiztonsági részletes szabályait az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény (továbbiakban: Lbtv.) határozza meg. Az Lbtv. és annak végrehajtási rendelete szabályozza, hogy milyen részletes információbiztonsági elvárásoknak kell megfelelnie az érintett közigazgatási szervnek.

Az Lbtv. szerint hármas szintű szabályozási környezetet alakítottunk ki, amelyet évente felülvizsgálunk. Az első szint az információbiztonsági fejlődés vezetői elköteleződését tartalmazó Információbiztonsági Politika. Az önkormányzat vezetése utasítás formájában elkötelezettségét fejezte ki az elektronikus információs rendszereink védelméről a bizalmasság, rendelkezésre állás és sérthetlenség szempontok alapján. A következő szint az információbiztonsági szabályozást tekintve az önkormányzati dolgozók, munkatársak információbiztonsági aspektusainak szabályozása. A Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat Felhasználói Információbiztonsági Kézikönyvéről szóló polgármesteri utasítása a teljes önkormányzat összes intézmény-, gazdasági társaság- és költségvetési szerv munkatársai számára határoz meg kötelezettségeket az elektronikus információs rendszerek használata tekintetében. A szakmai szabályozási szint az utolsó szint, amely az információbiztonsági rendszerek üzemeltetése, szakmai specifikus intézkedések, kockázatok és az azok csökkentését célzó intézkedések, illetve a katasztrófhelyzetek és az azokra adott válaszintézkedéseket részletezi.

A Polgármesteri Hivatal 2017. augusztusban vezette be az ISO 27001 integrált minőségirányítási rendszert, amelyet 2021. márciusban és 2024. januárban megújítottunk. A minőségirányítási rendszer megköveteli az évenkénti külső szakértő vállalkozás általi auditot. Ezen felül a Belső ellenőrzés évente ellenőrzi az információbiztonsági követelmények teljesülését.

Az eseménykezelő központok feladat- és hatásköréről, valamint a biztonsági események kezelésének és műszaki vizsgálatának, továbbá a sérülékenységvizsgálat lefolytatásának szabályairól szóló 271/2018. (XII. 20.) Korm. rendelet értelmében a közigazgatási szervezeteknek rendszeres időközönként az információs rendszereiken ún. sérülékenységvizsgálatot kell végrehajtaniuk. Az önkormányzat 3 évente folytat le sérülékenységvizsgálatot. Az utolsó vizsgálatra 2023. januárban került sor.

2021-ben a Nemzetbiztonsági Hivatal Kibervédelmi Intézete, a Kormányzati Ellenőrzési Főosztály és a Belügyminisztérium ellenőrizte az információbiztonsági szabályozottságot, a kormányzati adattrezor feladatok teljesítését és az önkormányzati honlap látássérültek számára elérhető funkcióit.

A külső auditok, a belső ellenőri vizsgálatok és a sérülékenységvizsgálatok megállapításai alapján intézkedési tervet készítettünk. Végrehajtásuk állapotáról az évenkénti kötelező vezetői előterjesztésben számolunk be.

Az információbiztonsági adminisztratív feladatok végrehajtására bevezettük a Kürt Zrt. Secube rendszerét. Az alkalmazás kiszolgálja a rendszerelem leltár funkciót, az üzleti hatásvizsgálatot, a kockázatkezelést és a megfelelőségvizsgálatokat. Integrált megoldásként hatékonyan támogatja az információbiztonság felügyeletét.

Az önkormányzat elektronikus levelező rendszere három szintű vírusvédelemmel van ellátva. A külső kommunikációs csatornákon, az internet felőli oldalon van egy

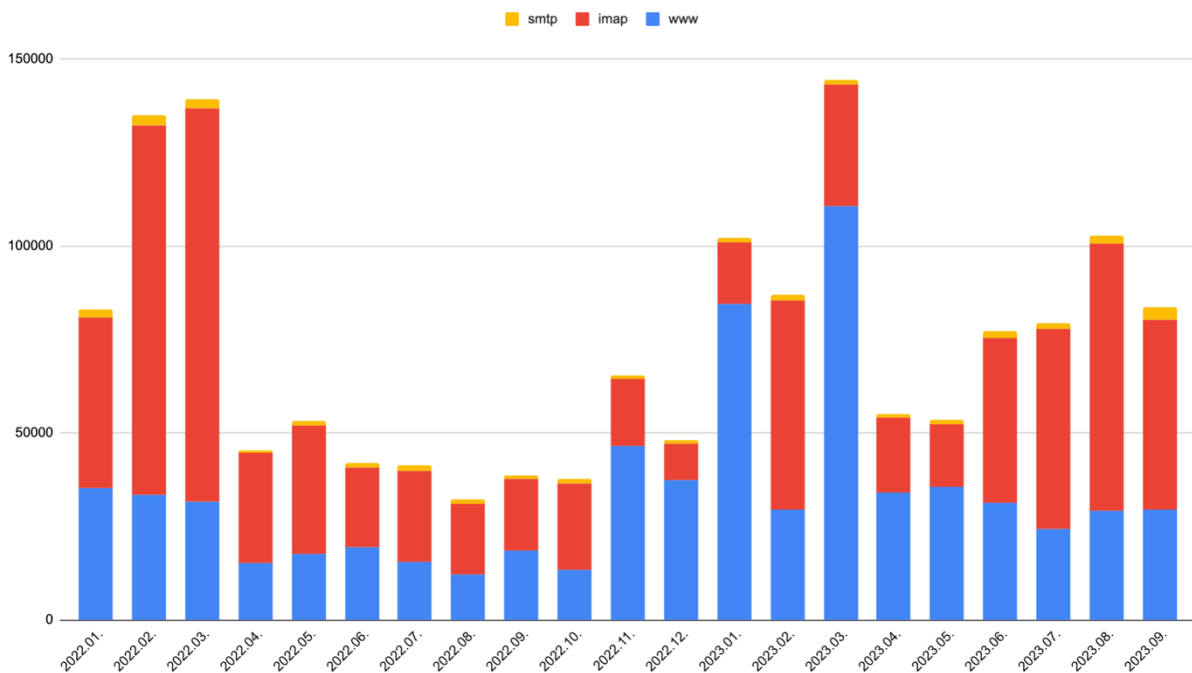
dedikált, vírusellenőrző és levélszemétszűrő célhardver. A második védelmi vonal a gerinchálózat folyamatos monitorozása egy dedikált hálózati behatolás érzékelő segítségével, amely a hálózaton előforduló gyanús mintákat vizsgálja és jelez pozitív egyezés esetén. A legvégső védelmi vonalban minden gépen telepített és folyamatosan aktualizált, frissített vírusellenőrző alkalmazás található.

A központi levelezőrendszer naplóját elemezve:

- naponta átlagosan 4816 db levél érkezik,
- a valódi levelek száma ezzel szemben naponta átlagosan 611 db, alig több mint a 10%-a beérkezett leveleknek.
- jelentősen csökkent a korábbi évekhez képest a vírusfertőzött levelek száma.

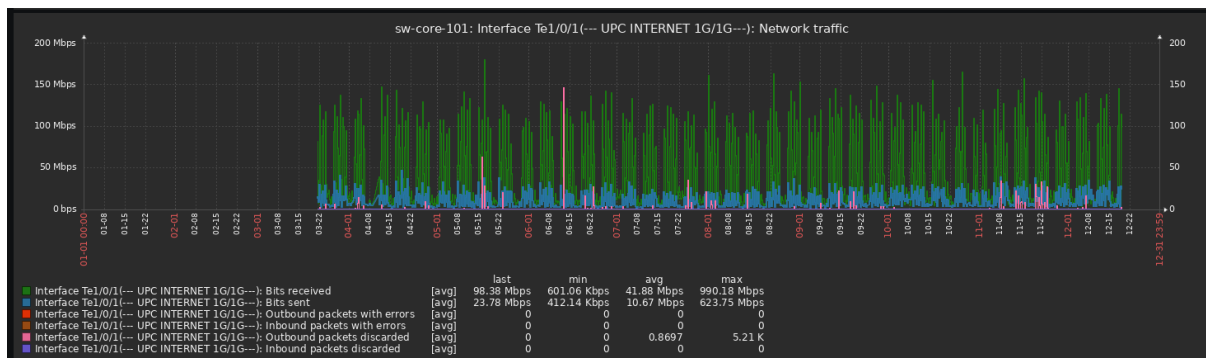
A levelezőrendszerben lévő 2157 felhasználó jogosultságait évente felülvizsgáljuk. A Zimbra levelező rendszert naponta átlagosan 300-szor próbálják feltörni. A feltörések kivédésére bevezettük a geoIP szűrést, kizárólag magyarországi IP címmel rendelkező gépekről engedélyezzük a Zimbra webes elérését.

Publikusan elérhető szolgáltatások elleni támadási kísérletek

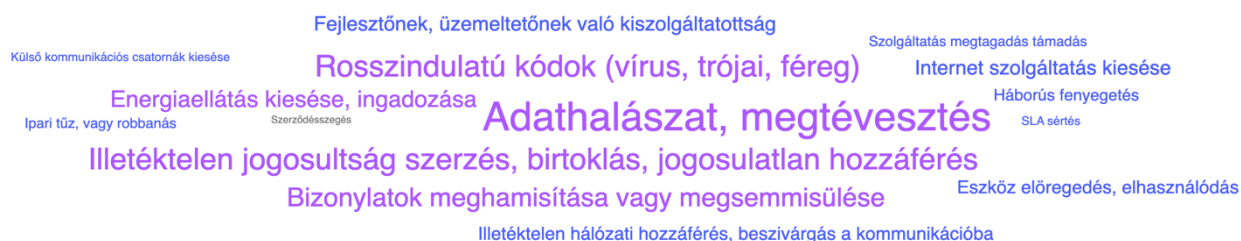


Az informatikai hálózat az önkormányzati környezet, a sok telephely és a központosított üzemeltetés miatt összetett. A telephelyek nagyobb része önálló internet eléréssel rendelkezik, egy része közvetlen optikai összekötésben van a Polgármesteri Hivatallal. Az önkormányzat belső hálózatát robusztus, redundáns tűzfalrendszer védi. A tűzfalrendszer gyártói támogatása megszűnt 2023. decemberben, így 2024-ben a rendszert új eszközökkel fejlesztettük.

Az elmúlt 5 évben a publikus szolgáltatásokat végző szervereink esetében nem történt kritikus incidens, minden esetben sikerült a kísérleteket a tűzfalon vagy a szervereken kezelni, megállítani.



A fenti ábra az internetforgalom alakulását ábrázolja. A Hivatal 1Gbps kapcsolata a grafikon szerint megfelelő. Átlagosan 42Mbps a forgalom, a maximum forgalom 990Mbps volt. A grafikonból látszik munkaidőben az átlagos valódi hálózati forgalom 130-150Mbps volt.



A következő fenyegetések jelentenek számottevő kockázatot az Önkormányzat informatikai rendszereinek működésére.

Az elvégzett kockázatelemzések eredményéből látszik, hogy a legnagyobb problémát az információs rendszereinket ért támadási kísérletek tekintetében a megtévesztés és adathalászat jelenti. 2023-ban megnövekedett számban tapasztaltunk a címzettek megtévesztésére és adatszerzésre irányuló e-maileket, SMS-eket és idén újdonságként telefonhívásokat. Az üzenetküldők látszólag központi közigazgatási szervek, rendőrség, bankok, csomagküldő cégek vagy az önkormányzat rendszergazdái voltak és jellemzően valamilyen adatszolgáltatásra, jelszóváltoztatásra próbálták rávenni a gyanútlan címzetteket. Az ilyen levelek központi kiszűrése nehéz, nem algoritmizálható, a leghatásosabb védekezés ellenük a felhasználóink folyamatos képzése, tájékoztatása és az információbiztonság tudatosítása a gyanús üzenetekkel kapcsolatban. Az intranet oldalunkon egy rövid, közérthető leírást, útmutatót tettünk közzé az adathalásztévékenységek felismerésére és kiszűrésére.

Az újonnan belépő munkatársak információbiztonsággal kapcsolatosan és az informatikai rendszerek használatáról oktatást kapnak 2021. decembertől e-learning formában.

2023-ban a Szegedi úti Szakrendelőben működő tartalék szerverszobát áthelyeztük az AJAMK-ban újonnan kialakított szerverszobába. Az új helyiségben redundáns klímaberendezést telepítettünk. A villamos betáplálást a szerverek igényéhez méreteztük és saját szünetmentes tápegységet kapott a rendszer. A központi szerverszoba és a tartalék szerverszoba között dedikált 10GBps optikai hálózati kapcsolat lett kialakítva.

Az információs rendszerekhez jogosultsági szintenként meghatározott hozzáféréssel rendelkeznek azok a munkatársak, akiknek feladatuk van az adott rendszerrel. A szolgáltatásmenedzsment rendszerben a jogosultságigénylés és a vezetői jóváhagyás elektronikusan történik. A munkatárs a jogosultság beállításáról visszaigazolást kap. Az igényelt és beállított jogosultságok listázhatóak és évente felülvizsgálhatóak. A munkatárs távozásakor, nyugdíjazásakor igazoljuk az adott munkatárs jogosultságainak megszüntetését. Az információs rendszerekben beállított jogosultságokat évente rendszeresen felülvizsgáljuk.

Utoljára 2017-ben történt vírusfertőzés az önkormányzat rendszereiben.

A biztonságos távoli bejelentkezést lehetővé tevő központi ún. VPN rendszert új alapokra helyeztük. Az egyes titkosított kapcsolatok tanúsítványalapú titkosítást használnak.

2020-ban a Polgármesteri Hivatal régi épületszárnyának erősáramú rendszere megújult. Az elektromos rendszer fejlesztésével együtt épületszűnetmentes rendszert építettünk ki, amely a rövid áramszünetek esetén ad átmeneti elektromos tápellátást a kiemelt fogyasztók részére (pl. számítógépek, szerverek). Az információbiztonsági incidenseket a munkatársak vagy az Informatika rögzíti egy központi szolgáltatásmenedzsmentben. Bevezettük, hogy automatikusan, az egyes monitorozó alkalmazások is hozhassanak létre hibajegyeket. SMS gateway-t állítottunk be, amely a különösen kritikus hibákról, pl. tartós áramszünetről, klímaberendezés leállításáról SMS értesítést küld meghatározott telefonszámokra, hogy az intézkedést azonnal meg tudja kezdeni a szolgáltatásért felelős.

Kerületi szélessávú internet fejlesztése

A kerületi térítésmentesen igénybevehető vezeték nélküli hálózat fejlesztését 2010-ben kezdtük meg. Az elmúlt évtizedben az önkormányzat összes saját fenntartású intézményében a rendszer kiépítésre, bevezetésre került. A fejlesztések első 6-8 évében a folyamatos és dinamikus bővülés volt jellemző. Ekkor építettük ki a szolgáltatási pontok nagy részét. Az utolsó 3 évben a közterületeink fejlesztéséhez, megújításához kapcsolódva történik a szolgáltatás által lefedett terület nagyságának bővítése. Az amortizálódott műszaki eszközök folyamatos cseréje előtérbe került.

A wifi szolgáltatás a Partnerkártya egyik szolgáltatásaként jelenik meg: a Partnerkártya tulajdonos kerületi lakosok előzetes azonosítást követően vehetik igénybe. A mobil applikációt használó lakosok számára az app felületén megjelenítjük a wifi rendszer bejelentkezéshez szükséges felhasználónevet és jelszót.

2019-ben a kerületi fenntartású zöldterületek 30%-a volt lefedve, közel 350 000 nm területen. A wifi-vel lefedett összes terület nagysága (közösségi tereket is számolva) kb. 500 000 nm.

2024-ben összesen 81 helyszínen: közösségi térben és közterületen biztosítottunk 57 000 kerületi Partnerkártya tulajdonosnak wifit. A kerületi fenntartású

zöldterületek 63%-a van lefedve, közel 750 000 nm területen. A wifi-vel lefedett összes terület nagysága (közösségi tereket is számolva) kb. 810 000 nm.

A tendenciában látszik, hogy a hozzáférési pontok számának növekedése lassul (az összes intézményünkben ki van építve), de a területi lefedettség és a szolgáltatást elérők (és használók) száma dinamikusan növekszik, mert az új tendencia a zöldterületek-rekreációs területeink bevonása. A fejlesztéseknél fontos a műszaki színvonal fenntartása, a már kiépített pontokon az eszközök amortizációs cseréinek folyamatos végrehajtása.

Az elmúlt 4 év jelentős wifi beruházásai az alábbiak:

- Pannka és Pannka2 közösségi tér,
- Vízafogó park,
- Dráva park,
- Debreceni park,
- Hollán Ernő sétálóutca,
- Lehel Csarnokban a szolgáltatás bővítése,
- Wein János park,
- a bölcsődékben, óvodákban a csoportnapló rendszer bővítése keretében a WiFi kiterjesztése a teljes épületre.

Népszámlálás informatikai támogatása

A népszámlálás informatikai támogatásának feladatát jelentette a KSH menedzsment felületén a felhasználók és körzetek folyamatos aktualizálása, 440 tablet és 400 számlálóbiztos nyilvántartása saját rendszerben, az előrehaladási jelentések támogatása a saját riportoló rendszerrel.

Pandémia

A járvány kirobbanásakor a munkatársak és a lakosság védelme érdekében olyan munkakörülményeket, környezetet kellett teremteni, ahol a távolságtartás megoldott és a járvány terjedése csökkenthető. A korábban kialakított informatikai infrastruktúra jól vizsgázott, mert a hálózati rendszer fel volt készítve a távoli munkavégzésre. A beszerzett számítógépek könnyen mozgathatóak voltak, így nem kellett plusz laptopokat beszerezni. Ki kellett dolgozni egy monitorozó és felügyeleti rendszert, a munkatársak munkavégzésének ellenőrzésére.

2020-ban a Polgármesteri Hivatalban összesen 55 fő részére biztosítottunk infrastruktúrát és informatikai környezetet az otthoni munkavégzésre. Kialakítottunk egy monitorozó és Vezetői Irányítási Rendszert az otthoni munkavégzések naplózására és dokumentálására. A távoli munkavégzést felügyelő alkalmazásban 2021-ben összesen 788 alkalommal igényelték és jelentették a munkatársak a távoli munkavégzést.

2020-ban vezettük be először a kialakult járványhelyzet miatt az elektronikus utalványozási rendszert, hogy a lakosságnak ne kelljen személyesen megjelennie az igénylésnél.

Orosz-ukrán háború

Az orosz-ukrán konfliktus kirobbanásakor egy intézkedési tervet fogadtunk el. Felülvizsgáltuk az összes levelező és belső hálózati jogosultságot. Azonnali

jelszóváltoztatást eszközöltünk a 6 hónapnál régebben változtatott jelszavak esetében. Szigorítottunk a hozzáféréseken, külföldről elérhetetlenné tettük a levelező rendszer webes felületét. Egy vészhelyzeti helyreállítási pontot alakítottunk ki a Prevenációs Központban, ahol biztosítottuk a kritikus fontosságú szolgáltatások azonnali helyreállítását az elsődleges feldolgozó helyszínen, a Polgármesteri Hivatal kiesése esetére. A vészhelyzeti induláshoz szükséges tartalékeszközöket raktároztunk be a katasztrófa helyreállítási helyszínen.

Mutatószámok

A 2020-ban elfogadott koncepcióban a monitoring, visszamérés érdekében mutatószámokat határoztunk meg, amelyek az alábbiak szerint alakultak a beszámolási időszakban.

- Elérhető elektronikus ügyintézési szolgáltatások száma:
 - 2020-ban: 49
 - 2021-ben: 53
 - 2022-ben: 54
 - 2023-ban: 65
 - 2024-ben: 67
- Elektronikus aláírással aláírt döntések száma:
 - 2020-ban: 32 400
 - 2021-ben: 34 210
 - 2022-ben: 29 340
 - 2023-ban: 32 310
 - 2024-ben: 25 710*
- Elektronikusan érkezett megkeresések száma:
 - 2020-ban 12 447
 - 2021-ben 19 334
 - 2022-ben 16 463
 - 2023-ban 18 077
 - 2024-ben 13 545*
- Beszerzett nagyértékű informatikai eszközök száma:
 - 2020-ban: 127db
 - 2021-ben: 218db
 - 2022-ben: 195db
 - 2023-ban: 420db
 - 2024-ben: 178db
- Kiépített wifi pontok száma:
 - 2020-ban: 71
 - 2021-ben: 75
 - 2022-ben: 78
 - 2023-ban: 80
 - 2024-ben: 81
- Informatikai képzésen részt vett munkatársak száma:
 - 2020-ban: 11 fő
 - 2021-ben: 132 fő
 - 2022-ben: 120 fő
 - 2023-ban: 12 fő

- 2024-ben: 167 fő
- ECDL bizonyítványok száma
 - 2020-ban: 18 fő
 - 2021-2024-ben 0 fő
- Azonosított sérülékenységek száma és 5-ös skála szerinti súlyossága
 - 2020-ban: 5 db 2-es besorolás
 - 2021-ben: 4 db 2-es besorolás
 - 2022-ben: 4 db 2-es besorolás
 - 2023-ban: 1 db 3-as besorolás, 15 db 2-es besorolás (2023. januári sérülékenységvizsgálat eredménye)
 - 2024-ben 6 db 2-es besorolás
- Biztonsági incidensek, észlelt fenyegetések statisztikája és költségvonzatai
 - 2020-ban: 980 jelentett eset, anyagi kár nem keletkezett
 - 2021-ben: 1120 jelentett eset, anyagi kár nem keletkezett
 - 2022-ben: 1101 jelentett eset, anyagi kár nem keletkezett
 - 2023-ban: 912 jelentett eset, anyagi kár nem keletkezett
 - 2024-ben 655 jelentett eset, anyagi kár nem keletkezett.

* A beszámoló készítésének időpontjáig, 2024. szeptember 1.-ig.

Összefoglalva elmondható, hogy az informatikai koncepcióban megfogalmazott fejlesztéseket végrehajtottuk. A járványhelyzet, az infláció, a háború, az energiaválság komoly kihívást jelentett az önkormányzat számára, azonban az informatikai rendszer jól vizsgázott a váratlan helyzetekhez való alkalmazkodásban. Az elmúlt időszak fejlesztései hozzájárultak az informatikai eszközök használatából eredő energiafelhasználás csökkentéséhez.

2024. szeptember