|  |
| --- |
| **Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata**  Dr. Kispál Tiboralpolgármester Devosa Gábor képviselő |

Iktatószám:

Napirendi pont: ….

Előterjesztve: Művelődési, Kulturális és Szociális Bizottság

**ELŐTERJESZTÉS**

A Képviselő-testület 2023. március 14 - ei

rendkívüli ülésére

**Tárgy:**  Javaslat az Erzsébetváros Applikáció (Szolgáltató Önkormányzat – Párbeszéd a lakossággal) fejlesztésére és bevezetésére

**Készítette:**

Maár Balázs

irodavezető

**Törvényességi szempontból kifogást nem emelek:**

Tóth László

jegyző

**Az előterjesztést nyilvános ülésen kell tárgyalni.**

**A határozat elfogadásához egyszerű szavazattöbbség szükséges.**

**Tisztelt Képviselő-testület!**

A jelen kor szinte valamennyi önkormányzata, így Erzsébetváros Önkormányzata számára is egyre nehezedő kihívást jelent információk eljuttatása az érintettekhez, és ugyanezektől az észrevételek, javaslatok, panaszok, segítségkérés fogadása.

Az országban több más önkormányzatnál került bevezetésre helyi mobilalkalmazás, amely közvetlen és hatékony kapcsolattartást, digitális jelenlétet biztosít az Önkormányzatnak a lakosság irányába. Egyszerű, könnyen menedzselhető kezelőfelületen keresztül tudják ezáltal a lakosok bejelenteni az önkormányzatnak többek között a problémákat, hibajelentéseket, amelyeket a közszolgáltatások igénybevétele során, vagy a közterületeken, közintézményekben tapasztalnak.

Kiemelten fontos, hogy az applikáció az igényekhez igazítható, a helyi viszonyokhoz igazodóan, testre szabva tudja biztosítani az Önkormányzat és a lakosság közti közvetlen kommunikációt és a lakosság tájékoztatását.

Erzsébetváros jelenlegi, helyi média helyzete szerint rendelkezésre áll a havi rendszerességgel megjelenő Erzsébetváros Újság, mint nyomtatott sajtó, az Erzsébetváros Hírei Facebook híroldal, Erzsebetvaros.hu Instagram, Erzsebetvaros07 Twitter, Youtube videocsatorna és web felületen Erzsébetváros Önkormányzatának honlapja. Mindezeket, az okos telefonokra telepíthető Erzsébetváros Applikáció (ERA) a kor informatikai és a mai kor hírfogyasztóinak igényét kiegészítő megoldás, egyben a különböző kommunikációs platformok pedig egymást erősíthetik.

Erzsébetváros Önkormányzatának, mint **Szolgáltató**, valamint **Gondoskodó Önkormányzat**nak a feladatai ellátásában alapvető a választók, itt élők, itt dolgozók, vállalkozások, különböző feladatot ellátó intézmények, magyar és külföldi vendégek, turisták, a kerületen átutazók pontos tájékoztatása mellett az Önkormányzat felé megnyilvánuló kérdéseket, észrevételeket, javaslatokat a legegyszerűbb módon összegyűjteni, azokra a válaszokat, megoldásokat megadni.

**Az Erzsébetváros Applikáció (ERA) célja**

Az Applikáció célja aanak letöltésével gyorsan, röviden elérhetővé tenni az információt. Könnyen és gyorsan küldheti el a kerületben élők, dolgozók, vendégek, turisták számára üzeneteit az Önkormányzat. Az Applikáció másik célja információ megküldésének lehetősége az Önkormányzat felé a lakosság részéről. Összefoglalva: az Applikációval azokat is elérhetjük, akik nem használják a közösségi médiát, viszont szeretnének azonnal értesülni a várossal kapcsolatos hírekről, eseményekről, illetve jelezni véleményüket, problémákat.

**A megcélzott kör:**

1. helyi lakosok, itt dolgozók, itt működő vállalkozások, itt működő intézmények

2. magyar és külföldi vendégek

**Az Applikáció két változatát javasolt kidolgozni, amelyek tartalmukban, szolgáltatásukban eltérőek:**

1. helyi lakosok, itt dolgozók, itt működő vállalkozások, itt működő intézmények számára

2. magyar és külföldi vendégek, turisták számára – magyar és angol nyelven

**1. Tájékoztatás, tervezett események, közérdekű adattár**

*(Push üzenetek helyi lakosok, itt dolgozók, itt működő vállalkozások, itt működő intézmények számára)*

1.1. Az **önkormányzathoz köthető hírek, kérdőívek** és **Push üzenetek**, **értesítések**  (képviselő- testület ülése, napirendje; bizottságok ülése, napirendje; pályázatok; közmeghallgatás; lakossági fórumok; ünnepi rendezvények, Erzsébetváros kitüntettjei, hirdetmények; időszakos ügyintézési információk; Erzsébetvárosra vonatkozó törvényi szabályozás megváltozása, helyi rendeletek és azok változása; önkormányzati, lakossági kezdeményezések információi, folyamatos egy-két kérdéses „közvélemény-kutatás” működtetése)

**A Kerületi kisnaptár, események, szolgáltatások, Push üzenetek**

1.2. Polgármester, jegyző, irodavezetők, önkormányzati intézmények, Képviselő-testület tagjainak **elérhetőségei, fogadóórái**, Polgármesteri Hivatal ügyfélfogadási rendje, - időpontfoglalás, probléma, javaslat témakör közvetlen elküldése.

1.3. **Önkormányzati projektek** (útfelújítás, időszakos útlezárások, forgalom elterelések, épület felújítás, bontás és/vagy építés, növényesítés, stb.), pályázatok (társasházi, kulturális, ösztöndíjak, stb.), önkormányzati díjakra, kitüntetésekre javaslat leadása, önkormányzat és közösségi költségvetési javaslatok lebonyolítása,

1.4. **Köztisztaság**, **közterületek-parkok** – rongálás, hiba, állati tetem, illegális hulladék, lom bejelentése, utcai hulladékgyűjtő telítettsége, rongálódása; „kukatérkép”, itt lakók és turisták figyelemfelhívása a közterületek tisztaságának megóvása érdekében. Folyamatos tájékoztatás a takarítással kapcsolatos közérdekű adatokról, esetenként élő videó közvetítés a takarítás, illegális szemét kihelyezésekről, időszakos online video közvetítés a takarításról,

1.5. **Közlekedés** – Erzsébetváros aktuális forgalmi térképe a kizárólagos lakossági parkolóhelyek, taxi állomások, rakodás számára fenntartott helyeket, mélygarázsok, garázsépületek, felszíni őrzött parkolókat megjelölve, Mikro Mobilitási Pontok, E-Roller, Bubi kerékpárparkolók helyei, járda, útszakasz időszakos lezárása, útelterelések,

1.6. **Környezetvédelem** (állat és növény védelem, gondozás) - szervezett akciók, projektek, lakossági programok, közparkok (az ott található szolgáltatásokkal), kutyafuttatók, közösségi kertek, örökbe fogadott fák, fák kivágása, új fák telepítése, fakataszter, új virágok kiültetése, időszakos növénygondozások, időszakos állatvédelmi intézkedések (pl. oltás), állatorvosi rendelők,

1.7. **Közbiztonság** – az Erzsébetváros Rendészeti Igazgatóságának 0-24 órás elérhetőségei, BRFK elérhetőségei, BRFK körzeti megbízottak elérhetőségei, DADA program, drog prevenció, időszakos online video közvetítés az ERI ellenőrzési feladatának végrehajtásáról.

Külön információ a közbiztonsággal és a köztisztasággal kapcsolatos problémákról. Mit ne tegyenek, mit nem lehet, milyen szankciók járnak az elkövetésért.

1.8. **Gyermeknevelési, oktatási** intézményekkel kapcsolatos hírek (intézmények, címei, elérhetőségei, felvételi információk, tb.)

1.9. **Egészségügy** (felnőtt és gyermek háziorvosi rendelők, kórház, szakrendelők címei, elérhetőségei, lakossági tájékoztató rendezvények, értesítők, hírek, stb.) (Influenza, Covid, HPV, stb.)

1.10. **Szociális ellátó rendszer** (támogatások, pályázatok, gyermek, család, időskorúak, ellátó rendszerek, lakossági tájékoztató rendezvények, értesítők, hírek, stb.)

1.11. **Kultúra** (rendezvények, kiemelt kulturális intézmények, Kerület felfedező program, kulturális, művészeti, kortörténeti, építészeti, stb. különlegességek leírása az érdeklődő odavezetése, stb.)

1.12. **Erzsébetvárosi értéktár**, amely épített és biológiai környezetének történetéhez kapcsolódó egyedi, különleges – épületek, utcabútorok, fák, stb. – adattára, amely helymegjelöléssel, leírással áll rendelkezésre a helyi lakosság és a vendégként ideérkezők számára.

1.13. **Erzsébetvárosi arcképcsarnok** - Erzsébetváros történetéhez kapcsolódó, híres emberek bemutatása, a hozzá köthető esetleges helyi épületek, közterületek megjelölésével.

1.14. **Állattartás Erzsébetvárosban** mappában a különböző állatfajok tartásával kapcsolatos javaslatok, kötelezettségek, állatorvosi szolgáltatások, kutyafuttatók, kutya ürülék gyűjtő zacskók beszerzése, stb. megjelenítése.

1.15. Erzsébetváros Önkormányzata által meghirdetésre került **pályázatok, szolgáltatások** információi. Többek között információk a társasház felújítási pályázat, Karinthy pályázat, gyermeküdültetési pályázat, szociális pályázatok, kedvezményes parkolás megváltása témakörökben.

**2. Kedvezmények, akciók – Erzsébetvárosi lakóknak**

Erzsébetváros Önkormányzata, kerületben működő vállalkozások, intézmények által nyújtott folyamatos, időszaki támogatások, kedvezmények igénybevételéhez.

2.1. Az életvitelszerűen itt lakó számára az Applikáció letöltésével és használatával együtt generált vonalkóddal az itt lakó érvényesítheti az önkormányzat, vállalkozások, kereskedők által felajánlott kedvezményeket, juttatásokat, egészségügyi, szociális, kulturális területeken.

2.2. Az Applikáció folyamatosan görgethet elsősorban kerületi, szolgáltató (élelmiszer, ruházat, játék, műszaki kereskedő, javító, szerelő, gyors hibaelhárító, kölcsönző vállalkozások, fodrászat, ingatlankereskedelem, könyv, stb.) vállalkozások hirdetéseit. Azok, akik vásárlási kedvezményt adnak, az Applikáció vonalkódja alapján térítésmentesen hirdethetnek, egyébként havi térítési díjat fizetve folyamatosan látható a hirdetésük. Ez az Applikáció működtetéséhez hozzájáruló bevételi forrás.

**3. Applikáción keresztüli visszajelzés – Lakossági párbeszéd**

Az úgynevezett bejelentő modul lehetővé teszi a lakosság számára az általuk tapasztalt hibák, javaslatok, kérések jelzését, illetve azok megoldásának nyomon követését. Ennek menedzselésére két megoldás javasolt:

a) A beérkező bejelentéseket egy fő irányítja a problémát megoldó Irodához, szervezeti egységhez, személyhez, céghez. Ennek a megoldásnak a probléma bejelentés ügytípusa biztosan felismerésre kerül és ezt követően hibamentesen az érintetthez kerül. Ez esetben az applikáció a felhasználótól kevesebb kérdésre adott választ igényel. Az applikáció egyszerűbb a felhasználó számára. Egyszerűbb a visszajelzés küldése a bejelentőnek, amennyiben azt kéri.

b) A másik esetben az applikáción keresztül hozzákapcsolt informatikai rendszer révén automatizáltan történik a feldolgozás és a megfelelő szakirodával történő kommunikáció, ami nemcsak a hibabejelentésekkel kapcsolatos adminisztrációs terhet csökkenti, hanem felgyorsítja a bejelentett problémák megoldását, javítja annak hatékonyságát.

Az applikáción keresztül történő hibabejelentés lehetőséget biztosít a hiba helyének bejelentő általi azonnali pontos meghatározására. A modulban külön folyamat felügyeli, hogy ne legyenek duplikált bejelentések, így ha azon a ponton vagy közvetlen közelében már történt bejelentés, úgy a felhasználónak felajánlja, hogy csatlakozzon a problémához. A csatlakozás mérőszáma mutatja a probléma fontosságát is, másrészt a csatlakozott felhasználók egyszerre kapják meg a bejelentésben történt státusz változások összefoglalóját.

3.1. A különböző tárgykörben beküldött észrevétel, bejelentés megérkezését az Applikáció visszaigazolja.

3.2. A bejelentett észrevétel, probléma megoldásáról is kap visszajelzést a bejelentő. (pl. x közterületen balesetveszélyes, törött hinta adott dátumon bejelentésre került. A hintát adott dátumon kijavították.)

**4. Az Erzsébetvárosi Applikáció – ERA sikerességének feltételei**

A sikeres applikáció alapfeltétele, hogy a célközönség minél nagyobb arányban töltse le azt, így ennek érdekében az Erzsébetváros applikációnak térítésmentesen kell elérhetőnek lennie mind a Google Play, mind az Apple App Store alkalmazás boltokból például az „Erzsébetváros” szóra keresve.

A www.erzsebetvaros.hu webhelyre látogatva a mobileszköz böngészője automatikusan hívja fel a felhasználó figyelmét az elérhető Erzsébetváros Applikációra. A letöltések számát, a felhasználók minél szélesebb körbe történő bevonását segíti az Erzsébetváros Újságban és az Önkormányzat közösségi médiafelületein történő folyamatos meghirdetése, valamint QR kód elhelyezése a kerület közösségi területein.

Fontos feladat az applikáció használatát tanító, a használatra szoktató kommunikáció.

Továbbá az applikációval már rendelkező lakosság applikáció használatára történő szoktatása, közvetlen PUSH üzenetek küldése.

**5. Az ERA működtetése, karbantartása, javítás, fejlesztése**

Az applikáció fejlesztését követően kétféle megoldás áll rendelkezésre annak 0-24 órás működtetésére, javítására, karbantartására, hibajavításra, új információk feltöltésére, elévült információk törlésére, az adatok tárolására, adatkezelésre:

5.1. Az applikáció fejlesztőjével, vagy másik informatikai céggel szerződés alapján,

5.2. A fejlesztést követően a működtetést Erzsébetváros Önkormányzata Informatikai és Ügyviteli Iroda látja el.

**6. A mobil applikációra vonatkozó javasolt, minimum elvárások**

* Android és iOS támogatás
* iOS 10 és újabb változatai
* Android újabb változatai
* Közösségi belépési funkciók támogatása (Facebook, Google)
* Előre időzített vagy élő tartalmak közzétételének lehetősége – erőforrás kérdése
* Gazdag média tartalom: kép, video, audio támogatása
* Élő szavazás eseményekhez, az eredmények opcionális megjelenítésével
* Közösségi tér: időpontfoglalás a helyi szolgáltatókhoz
* Kvízek, kérdőívek, űrlapok megosztása
* Kommentelési lehetőség
* Digitális kuponok kezelése
* Lokáció alapú tartalom közvetítés a tartalmat személyre szabottan csak az adott GPS koordináták által meghatározott helyen tartózkodó felhasználók kapják meg
* Push értesítések küldése globálisan, vagy célzott közönségnek (nem, kor, mobil platform, stb. alapján)
* Beépített QR-kód és NFC-tag leolvasás
* Térkép funkció (Google Maps)
* Kedvencek funkcionalitás
* GDPR megfelelőség

Az Erzsébetváros Applikáció (ERA) egyben a változó igényeknek megfelelően változtathatónak, fejleszthetőnek kell lennie.

Az Applikáció fejlesztésének ellenértéke a jelenleg érvényes közbeszerzési értékhatárt nem haladja meg.

Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzatának 2023. évi költségvetésében a 7201 központilag kezelt ágazati feladatok címszámon a Mobil applikáció fejlesztésére a fedezet biztosított 10.000.000,- forint értékben

Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 10. § (1) bekezdése szerint „*a helyi önkormányzat ellátja a törvényben meghatározott kötelező és az általa önként vállalt feladat- és hatásköröket.*

*(2) A helyi önkormányzat – a helyi képviselő-testület vagy a helyi népszavazás döntésével – önként vállalhatja minden olyan helyi közügy önálló megoldását, amelyet jogszabály nem utal más szerv kizárólagos hatáskörébe. Az önként vállalt helyi közügyekben az önkormányzat mindent megtehet, ami jogszabállyal nem ellentétes. Az önként vállalt helyi közügyek megoldása nem veszélyeztetheti a törvény által kötelezően előírt önkormányzati feladat- és hatáskörök ellátását, finanszírozása a saját bevételek, vagy az erre a célra biztosított külön források terhére lehetséges.”*

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet az előterjesztés megtárgyalására és a határozati javaslat elfogadására.

**Határozati javaslat**

**Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testületének …../2023. (III.14.) határozata az Erzsébetváros Applikáció fejlesztése és bevezetése vonatkozásában**

Budapest Főváros VII. Kerület Erzsébetváros Önkormányzatának Képviselő-testülete úgy dönt, hogy

1. az Erzsébetváros Applikáció fejlesztésének és bevezetésének koncepciójához elvi egyetértését adja,
2. felkéri a polgármestert a fedezet biztosítása érdekében, hogy a „7201 Központilag kezelt ágazati feladatok” cím „Mobil applikáció fejlesztése” sorról 10.000 ezer Ft-ot csoportosítson át a „6404 Önkormányzati beruházások” címre.
3. felkéri a polgármestert az applikáció fejlesztéséhez és bevezetéséhez szükséges intézkedések megtételére.

**Felelős:** Niedermüller Péter polgármester

**Határidő:** 1., 2. pontok: azonnal,

3. pont: 2023. augusztus 15.

Budapest, 2023. március 1.

Dr. Kispál Tibor Devosa Gábor

alpolgármester képviselő