Előterjesztés száma: **382**

Mogyoród Nagyközség Önkormányzat

POLGÁRMESTERE

2146 Mogyoród, Dózsa György út 40., Tel.: 28/540-716; Fax: 28/540-715,
e-mail: mogyorod@mogyorod.hu

ELŐTERJESZTÉS

a Képviselő-testület

2019. december 20. napján tartandó ülésére

Tárgy: **HelpyNet lakossági tájékoztató és településüzemeltető rendszer használata**
Mellékletek: 1. melléklet ajánlat, 2. melléklet bemutató leírás
Előterjesztő: *Paulovics Géza polgármester*
Előterjesztést készítette: *Tenki Péter aljegyző*
Törvényességi ellenőrzésre érkezett: *2019. december 13. (jegyző/helyettes tölti ki!)**
Jogi, törvényességi szempontból ellenőrizte: *jegyző/helyettes* (szignója)*
Pénzügyi, gazdasági szempontból ellenőrizte: *pénzügyi irodavezető/helyettes* (szignója)*
Tárgyalja: Pénzügyi Bizottság
Meghívott: Ujvári János képviselő

Az ülés*[1]:			
- nyilvános			
- zárt	*Mötv.46.§ (2) bekezdés a) pont alapján***	*Mötv.46.§ (2) bekezdés b) pont alapján ***	*Mötv.46.§ (2) bekezdés c) pont alapján***
Határozathozatal módja:	egyszerű / minősített többség*		

Tisztelt Képviselő-testület!

A XXI. században a lakosság egyre szélesebb rétege számára nélkülözhetetlen eszköz a mobiltelefon és más okos-eszköz, de kimondhatjuk, hogy szinte minden háztartásban valamelyik családtagnak a használatában legalább egy van.
A fiatalok ezekkel az eszközökkel kelnek és fekszenek, készség szintjén használják.

Az önkormányzatok számára is elkerülhetetlen a digitalizáció, amelynek egyik fontos eleme az elektronikus ügyintézés, míg egy másik terület a digitális demokrácia.
A mellékletek alapján megismerhető rendszer alkalmazásával közelebb kerülhet az önkormányzatunk a lakosaihoz, különösen a fiatalabb generációhoz, de rajtuk keresztül gyorsabb és aktuálisabb információ juthat el az idősebb és az okos eszközökkel nem élő lakosainkhoz.

A rendszer bevezetésének célja, hogy az önkormányzat

a. közvetlenül kíván kapcsolatot tartani a lakosaival -

A rendszer alkalmas a lakosság által ingyenesen programon keresztül közvetlen üzenet, értesítés küldésére, így a fontos információról (útlezárás, közmű kikapcsolás, különböző határidők, felhívások, stb.) azonnal értesülhetnek azok, akik a programot telepítették okos eszközükre.

---

1 * megfelelő szövegrész aláhúzandó
** megfelelő szövegrész aláhúzandó

b. bővíteni kívánja az elektronikusan intézhető ügyek körét -

A közutakkal, közvilágítással és más településüzemeltetéssel összefüggő ügyek bejelentése és nyomon követése az eszköz GPS alapú bejelentésével, esetleg kötelező fénykép feltöltési funkcióval pontosabban végezhető.

c. javítani kívánja a közbiztonságot a lakosság, a járőröző polgárőrök és a rendőrség bevonásával,

A polgárőrség, illetve a rendőrség bevonásával lehetőség lenne a szolgálatban lévő azonnali értesítése a lakossági jelzésekről az eszközön keresztül, amely pontos és egyértelmű információt biztosítana, ezzel növelve a biztonságérzetet. Természetesen ez a gyakorlatban megvalósuló bejelentések és az arra tett intézkedések minőségétől fog függni.

d. segíteni kívánja az idős lakosait egy jelzőrendszer kialakításával

A mai korban egyre gyakoribb, hogy az idős lakosaink egyedül élnek, távolabb a hozzátartozóktól, így egy esetleges rosszullét vagy baleset súlyosabb következményeit megelőzhető lenne a rendszer más szolgáltatásainak az igénybe vételével. A jelzőrendszer alkalmazásának feltétele a fogadó oldalon megfelelő személyzet rendelkezésre állása, így ezen funkció szélesebb együttműködést igényel a házi orvosokkal, ügyelettel vagy más szolgáltatóval.

e. csökkenteni kívánja a településüzemeltetés adminisztrációs feladatait

Az eszközzel lehetőség van az útellenőri feladatok egy jelentősé részének kiváltására, sőt a lakosság bevonására, akik a különböző hibák, balesetveszélyes helyzetek jelzésére. A javítások Nonprofit Kft. általi visszajelzését és ezzel az ellenőrzési folyamat egyszerűsítését is biztosítja a rendszer. Lehetőség van a közműszolgáltatókkal való együttműködésre is a különböző hibabejelentések (pl. közvilágítás) lebonyolítására, amely a szolgáltatók együttműködése esetén tovább bővíthető.

Határozati javaslat

Mogyoród Nagyközség Önkormányzatának Képviselő-testülete úgy dönt, hogy

1. támogatja a HelpyNet-rendszer bevezetését Mogyoródon a 2020-as évtől, amelyre az átmeneti gazdálkodásról szóló önkormányzati rendeletben biztosítja a bruttó 1.838.325 Ft összegű forrást, mivel
   a. közvetlenül kíván kapcsolatot tartani a lakosaival,
   b. bővíteni kívánja az elektronikusan intézhető ügyek körét,
   c. javítani kívánja a közbiztonságot a lakosság, a járőröző polgárőrök és a rendőrség bevonásával,
   d. segíteni kívánja az idős lakosait egy jelzőrendszer kialakításával,
   e. csökkenteni kívánja a településüzemeltetés adminisztrációs feladatait;
2. felhatalmazza a polgármestert, hogy az 1. pont szerinti szolgáltatásra a szerződést előkészítse és aláírja;

Határidő: 2020. március 31.
Felelős: Polgármester

Mogyoród, 2019. december 13.

MOGYORÓD NAGYKÖZSÉG ÖNKORMÁNYZATA

Paulovics Géza
polgármester

1. melléklet 382

HELPYNET
minden helyzetben

Ajánlat Mogyoród Nagyközség Önkormányzata számára

A HelpyNet Kft. új generációs, esemény vezérelt mobilapplikáció alapú kapcsolattartó rendszerek fejlesztője és forgalmazója. Az önkormányzatok részére kifejlesztett innovatív rendszer megoldást jelent segélyhívások, bejelentések, illetve ezzel kapcsolatos ügyintézések automatikus és digitális menedzselésére; meglévő ügyviteli rendszerekkel történő integrációra.

Ezenfelül lehetővé teszi a két-irányú, valós idejű, online kommunikációt az Önkormányzat és lakosok (felhasználók) között, minden helyzetben.

Jelen ajánlatunk az alábbi modulokra vonatkozik

I. Vezetői Infokommunikációs Rendszer (VIR): Egy új generációs, felhőalapú online platform, amely

a. virtuális diszpécser centerként működik;
b. jogosultság szerint megjeleníti és irányítja a rendszerbe bevont közterület felügyelőket, mezőőröket, alvállalkozók (aktuális GPS pozíció, illetve a szolgálatban megtett útvonal kirajzolása);
c. fogadja és kezeli a lakossági bejelentéseket (amely azonnal megjelenik a VIR-ben, és a diszpécser rögtön látja a segélykérő/bejelentő adatait és pontos helyzetét);
d. lehetővé teszi munkafolyamatok manuális vagy automatikus kezelését (ügymenetek kiosztása munkatársak/ellenőrök vagy előre definiált, külső szervezetek részére);
e. térfigyelő kamerák integrációja (megjeleníti a térfigyelő kamerák pozícióját a bejelentések közelében);
f. vezetői riportok és statisztikák tetszőlegesen választott időszakra vonatkozóan (egyeztetést igényel a riportok pontos adattartalma).

II. HelpyNet lakossági modul (amely 'White label' megoldásként paraméterezhető):

a. egy mobilapplikáció alapú segítségkérő, bejelentő és kapcsolattartó alkalmazás, amin keresztül a társszervezetek közvetlenül értesülhetnek a bejelentésekről;
b. az alkalmazáson keresztül a város/település lakosai kapcsolatba léphetnek az önkormányzat szervezeti egységeivel, diszpécser centerrel;
c. Mogyoród lakosai részére lehetőség van értesítést küldeni (un. push notification) a lakosság számára fontos, érdekes, lakhelyüket érintő eseményekről.

III. Beavatkozói modul:

a. amelyen keresztül megjeleníthetők és követhetők a rendelkezésre álló beavatkozók/alvállalkozók aktuális pozíciója és megtett útvonala (km);
b. az együttműködő társszervek (pl. egészségügyi ügyelet) részére automatikusan vagy manuálisan menedzselhetők a bejelentések, segélykérések és ezzel kapcsolatos státuszok.

IV. VÁROSÜZEMELTETŐI MODUL (ONLINE BEJELENTŐ + ELLENŐRZŐ MENÜKKEL):

a. útfelügyelői folyamatok digitalizálása;
b. könnyű kezelhetőség az útfelügyelők részére, adott eset gyors rögzíthetősége;
c. ellenőrhöz rendelhető területek;
d. dokumentumok automatikus előállítása digitalizált adatok alapján;
e. esetfelvitel, bejelentett esetek nyilvántartása, kezelése;

f. ellenőrizendő esetek digitalizált nyilvántartása, kezelése;
g. automatikus továbbítási lehetőség az együttműködő szervezeteknek;
h. engedélyek, hozzájárulások digitalizált nyilvántartása;
i. garanciális és korlátozó határidők digitalizált figyelése;
j. jogosultság szerinti hozzáférhetőség, területek felelőseinek beállíthatósága utca szinten.

V. Behajtási engedélyek igénylése (automatizált folyamat):

a. webes felületen engedélyek igénylése (kötelező dokumentumok másolatának elektronikus csatolása)
b. díjak megfizetése
c. automatikus számlázás (továbbított adatok alapján az önkormányzat rendszeréből)
d. dokumentumok digitális előállítása, kézbesítése
e. adatok automatikus továbbítása ellenőrző/felügyelő szervezeteknek ellenőrzés céljából

Fizetési konstrukció

Az ajánlat előzetes személyes egyeztetések alapján készült

A rendszerhasználat díja 1 éves szerződés esetén: 1.447.500 Ft + áfa; azaz bruttó 1.838.325 Ft.

Az ajánlat díj az alábbiakat tartalmazza

a. A HelpyNet rendszerbe mobil eszközön, jelszóval bejelentkezett beavatkozók, alvállalkozók, ellenőrök szolgálatuk alatt valós idejű helyzetének és mozgásának megjelenítése
b. A már meglévő önkormányzati rendszerekkel történő integráció (bejelentések kiosztása személyek és szervezetek részére).
c. HelpyNet VIR online platformhoz egyedi kódok biztosítása; beavatkozói jogosultságok beállítása.
d. VIR rendszerkezelő, vezető és beavatkozói oktatást.
e. Teljes szupport biztosítása; egyedi fejlesztési igények (pl. meglévő rendszerhez történő integráció) és riportok kialakítása.
f. Riasztások, bejelentések szűrésének lehetősége különböző feltételek alapján (pl. időpont; bejelentés típusuk vagy egyéb keresőszó alapján);
g. Korábbi riasztások vagy bejelentések eseményeinek és státuszainak nyomtatása (pl. PDF, XLS, DOC és/vagy papír alapon).

Az ajánlat érvényes 2019. december 20-áig

382.
2. melléklet

HELPYNET CITY MANEGEMENT BEMUTATÁSA

A HelpyNet innovatív, új generációs, mobilapplikáció alapú, eseményvezérelt kapcsolattartó rendszerek tervezője és fejlesztője, amely hatékonyan digitalizálja és automatizálja az üzleti folyamatokat.

A HelpyNet lehetővé teszi a kétirányú valós idejű kommunikációt különféle szolgáltatók – például közműszolgáltatók, városüzemeltetési feladatokat ellátó szervezetek, közterület-felügyelet, alvállalkozók – belső ügyviteli rendszerei, és felhasználói között, minden helyzetben.

A HELPYNET CM RENDSZER LEGFONTOSABB JELLEMZŐI

- digitalizálja és automatizálja a városüzemeltetéssel kapcsolatos műszaki folyamatokat;
- automatikus (esemény alapú) ügymenetkezelést biztosít (workflow management);
- automatikusan generálja a folyamatok ellátásához szükséges dokumentumokat;
- digitalizált ellenőrzési funkcióval támogatja a garanciális eseteket érintő folyamatokat;
- ügyfél élmény (UX) növelés adott eseményeknél;
- költségoptimalizálás és transzparencia a szolgáltatók oldaláról.

A CM MODUL FŐBB ELEMEI

I. **VÁROSÜZEMELTETŐI MODUL (ONLINE BEJELENTŐ + ELLENŐRZŐ MENÜKKEL):**

- útfelügyelői folyamatok digitalizálása;
- könnyű kezelhetőség az útfelügyelők részére, adott eset gyors rögzíthetősége;
- ellenőrhöz rendelhető területek;
- dokumentumok automatikus előállítása digitalizált adatok alapján;
- esetfelvitel, bejelentett esetek nyilvántartása, kezelése;
- ellenőrizendő esetek digitalizált nyilvántartása, kezelése;
- automatikus továbbítási lehetőség az együttműködő szervezeteknek;
- engedélyek, hozzájárulások digitalizált nyilvántartása;
- garanciális és korlátozó határidők digitalizált figyelése;
- jogosultság szerinti hozzáférhetőség, területek felelőseinek beállíthatósága utca szinten.

II. **BEHAJTÁSI ÉS TERÜLETFOGLALÁSI ENGEDÉLYEK IGÉNYLÉSE** (automatizált folyamat):

- webes felületen engedélyek igénylése (kötelező dokumentumok másolatának elektronikus csatolása)
- díjak megfizetése
- automatikus számlázás (továbbított adatok alapján az önkormányzat rendszeréből)
- dokumentumok digitális előállítása, kézbesítése
- adatok automatikus továbbítása ellenőrző/felügyelő szervezeteknek ellenőrzés céljából

III. **VEZETŐI INFOKOMMUNIKÁCIÓS RENDSZER (VIR):**

- virtuális diszpécser centerként működik;
- jogosultság szerint megjeleníti és irányítja a rendszerbe bevont szervezeti egységek munkatársait (aktuális GPS pozíció, illetve a szolgálatban megtett útvonal kirajzolása);
- fogadja és kezeli a lakossági bejelentéseket (amelyek azonnal megjelennek a VIR-ben, és a diszpécser rögtön látja a segélykérő/bejelentő adatait és pontos helyzetét);
- lehetővé teszi munkafolyamatok manuális vagy automatikus kezelését (ügymenetek kiosztása munkatársak vagy előre definiált, külső szervezetek részére);
- integrálja a térfigyelő kamerákat (megjeleníti a térfigyelő kamerák pozícióját a bejelentések közelében);
- vezetői riportokat és statisztikákat készít tetszőlegesen választott időszakra vonatkozóan

IV. **HELPYNET LAKOSSÁGI MODUL** (amely 'White label' megoldásként paraméterezhető):

- egy mobilapplikáció alapú segítségkérő, bejelentő és kapcsolattartó alkalmazás, amin keresztül a szolgáltató közvetlenül értesülhet az előre definiált bejelentésekről;
- az alkalmazáson keresztül a település/kerület lakosai kapcsolatba léphetnek a városüzemeltetés/településüzemeltetés, szolgáltatók szervezeti egységeivel, diszpécser centerrel;
- a település/kerület lakosai részére lehetőség van értesítést küldeni (un. push notification) a felhasználók/lakosság számára fontos, érdekes, lakhelyüket érintő eseményekről;
- a településen/kerületen belül csak a megadott bejelentés típusok legyenek láthatók a felhasználói/lakossági felületen;
- bizonyos bejelentés típusokat (vagy akár mindet) csak fénykép csatolásával lehessen jelezni.

V. **BEAVATKOZÓI MODUL:**

- amelyen keresztül megjeleníthető és követhető a rendelkezésre álló munkatársak/alvállalkozók aktuális pozíciója és megtett útvonala (km);
- a munkatársak/alvállalkozók részére automatikusan vagy manuálisan továbbíthatók, menedzselhetők a bejelentések, segélykérések és az azokkal kapcsolatos státuszok.