



Mogyoród Nagyközség Önkormányzata

2146 Mogyoród, Dózsa György út 40., Tel.: 28/540-716; Fax: 28/540-715

e-mail: mogyorod@mogyorod.hu

KRID azonosító: 356220309

Iktatószám: 9353-1/2026

ELŐTERJESZTÉS

a Képviselő-testület

2026. szeptember 28. napján tartandó rendes ülésére

Tárgy: **Jarokelo.hu** felülethez történő csatlakozás

Mellékletek: együttműködési ajánlat, bemutató anyag

Előterjesztő: Trabalka Szilvia polgármester

Előterjesztést készítette: Trabalka Szilvia polgármester

Törvényességi ellenőrzés dátuma: 2026. szeptember 16.

Törvényességi szempontból ellenőrizte: Tenki Péter jegyző

Pénzügyi, gazdasági szempontból ellenőrizte: Kurfis Erika adó- és pénzügyi irodavezető

Tárgyalja: TKB, PB

A Képviselő-testület ülése			
- nyilvános			
- zárt	Kötelező	Kérelemre kötelező	Elrendelhető
	Mötv. 46. § (2) bekezdés a) pont alapján	Mötv. 46. § (2) bekezdés b) pont alapján	Mötv. 46. § (2) bekezdés c) pont alapján
Döntéshozatal módja:	egyszerű / minősített többség		
Döntés típusa	határozat / rendelet		
Szavazás módja:	nyílt / titkos / név szerint		

Tisztelt Képviselő-testület!

Július havi előterjesztésemben javaslatot tettem az AI alapú program esetleges bevezetéséig a **jarokelo.hu** elnevezésű felülethez történő csatlakozásra, amely egy közterületi hibabejelentő oldal a lakosság és az önkormányzat közötti kétirányú kommunikáció erősítése céljából. A Járókelőn keresztül érkező jelzések ellenőrzött felületről érkeznek az önkormányzathoz, pontos koordinátákat, leírást, fényképet kapnak a megoldandó problémáról a munkatársak.

A felületet üzemeltető Járókelő Közhasznú Egyesület az egyeztetést követően az előterjesztés mellékletét képező együttműködési ajánlatot adta.

Ár – érték arányban a „szoftver csomag” kiválasztását javaslom a várható költségek csökkentése érdekében, melynek **paraméterei** az alábbiak:

- Egykapus lakossági bejelentő és nyilvános, térképes nyomkövető felület: Mogyoród aloldal a Járókelő.hu-n, ahol a lakosok élőben látják a folyamatban lévő és már lezárt ügyeket.
- Jegykezelő rendszer hozzáférések: Többfelhasználós ügyintéző felület biztosítása, amely teljes értékű hivatali jegykezelő rendszerként funkcionál.
- Automatikus visszajelzés a lakosoknak: A hivatali válaszok érkeztetése a bejelentések utókezelése és a bejelentők tájékoztatása az önkormányzati ügykezelő által.
- Statisztika és adatexport: Féléves és éves ciklusú strukturált adat-export CSV vagy Excel formátumban.
- Beágyazható widget: Bejelentő űrlap és a települési ügyeket bemutató lista az önkormányzat által kezelt webfelületekbe ágyazható.
- Technikai támogatás és szerver üzemeltetés: Az ügykezelés tudásbeli és technikai támogatása, továbbá az ügykezelő rendszer fejlesztése, frissítése.

A csomag költsége:

- éves előfizetési díj: 480.000.-Ft + ÁFA/ év
- várható havi költség: 40.000.-Ft + ÁFA/ hó
- egyszeri beállítási, oktatási díj: 90.000.-Ft + ÁFA

Az Önkormányzat számára biztosított előnyök

- Egyetlen nyilvános felület: A lakosság egy helyen látja az összes mogyoródi bejelentést és a folyamatban lévő státuszokat, megelőzve a párhuzamos bejelentéseket.
- Facebook-panaszok mederbe terelése: A közösségi médiás kommentelés helyett a lakosok a hivatalos felületre csatornázódnak át.
- Komplettn jegykezelő rendszer: Saját szoftver hiánya esetén az önkormányzat egyből egy bevált, többfelhasználós jegykezelő rendszert kap, amely képes más rendszerekkel API kapcsolaton keresztül kommunikálni.
- Önkormányzati weboldalakba ágyazható widget: A lakosok számára elegendő, ha csak az önkormányzat weboldalát keresik fel és ott teszik meg bejelentésüket egy beágyazott űrlapon keresztül, ami egyből a Járókelő rendszerében landol. (Ennek technikai megvalósíthatóságát az ASP hivatali portál funkcionalitásának korlátozottsága befolyásolhatja.)
- Döntéshozatal segítő statisztikák és PowerBI alapú adatvizualizáció: Féléves ciklusokban kinyerhető adatok a bizottsági és testületi beszámolókhöz.

A felület adta lehetőség kihasználtságát – mind lakossági, mind hivatali oldalról - javaslok negyedévente felülvizsgálni, és a szerződés fenntartásáról ennek tükrében dönteni, ezért a szerződés megkötését határozatlan időre javaslok, 30 napos felmondási idő biztosítása mellett.

A különböző rendszerek (AI alapú program, járókelő) bevezetésétől a panaszok azonnali vagy gyorsabb megoldása nem várható el, hiszen egy probléma megoldása sokkal több tényezőn

múlik és végső soron még mindig emberek végzik a munkát. Szükséges a folyamatok felülvizsgálata és szabályozása. Az önkormányzat, a hivatal és a közszolgáltatási feladatokat ellátó Mogyoród Településüzemeltető Nonprofit Kft. munkatásainak és kapacitásának a száma nem fog változni az új rendszer(ek) bevezetésétől, de transzparensőbb lesz az előttünk álló feladatok mennyisége és azok elvégzéséhez szükséges idő.

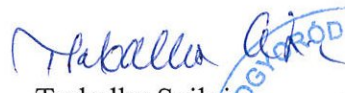
Kérem a T. Képviselő-testületet, döntsön a határozati javaslatokra vonatkozóan.

Határozati javaslat:

Mogyoród Nagyközség Önkormányzatának Képviselő-testülete úgy dönt, hogy:

1. a Járókelő Közhasznú Egyesület ajánlata szerint a „Szoftver csomag” vonatkozásában szerződést kíván kötni, a jarokelo.hu elnevezésű kommunikációs felülethez történő csatlakozása érdekében a **„szoftver csomag”** megnevezésű határozatlan idejű előfizetési időre, 30 napos felmondási idővel;
2. felhatalmazza a Polgármestert az 1. pontban meghatározott szerződés aláírására és jognyilatkozatok megtételére.
3. A határozat végrehajtásához szükséges 610.000,- Ft + ÁFA fedezetet az Önkormányzat 2026. évi költségvetéséről szóló önkormányzati rendelet *Általános tartalék* sora terhére biztosítja, valamint a jövő évi költségvetésbe betervezi.

Mogyoród, 2026. szeptember 16.


Trabalka Szilvia
polgármester



Bemutató

Lukács Máté

ügyvezető
info@jarokelo.hu



Összefoglaló

Az együttműködés célja az Önkormányzat támogatása a helyi közterületi problémák megoldásában egy egykapus, bejelentő felület és a hozzá tartozó ügykezelő rendszer és/vagy kapacitás biztosításával, amely így terhet vesz le az Önkormányzat és gazdasági társaságainak válláról

- az ügyfélszolgálati csatornák számának racionalizálásával,
- az önkormányzat szakembereinek tehermentesítésével,
- a bejelentések minőségi előszűrésével,
- és az ügyek megfelelő illetékesnek való kiosztásával.

A Járókelő.hu számokban

200.000+

lakossági bejelentés kezeltünk 2012 óta

6.000

bejelentéssel foglalkozunk
havi átlagban

125.000+

bejelentés megoldásához járultunk hozzá
országszerte

75

fős önkéntes csapat kezeli a
bejelentéseket

24.500

új bejelentést fogadtunk 2025-ben

23

településről fogadjuk az
ügyeket



Bejelentő felület

Hatékony kommunikációs csatorna a lakosság és az Önkormányzatok között.

A Járókelő biztosítja a lakosok részére a közterületi problémák, közérdekű bejelentések beküldésének lehetőségét egy mobilra optimalizált web felülettel.

A bejelentéseket önkéntes ügykezelők ellenőrzik és továbbítják a megfelelő illetékesnek, kiszűrve a tévesen vagy hiányosan küldött bejelentéseket.

A Járókelő.hu garantálja, hogy a bejelentőfelület mind a lakosság, mind az Önkormányzat részére 24 órán belül elérhető. A bejelentéseket a hét minden napján legkésőbb 24 órán belül továbbítjuk a címzett részére.

Vállaljuk a teljes folyamat átlátható és hatékony működtetését, az illetékességi területek ellenőrzésével és az áttételi folyamattal együtt.





járókelő

Együttműködési ajánlat

Lakossági bejelentő és ügykezelő platform biztosítása
Mogyoród Nagyközség Önkormányzata számára

Összefoglaló és célkitűzés

A Járókelő Közhasznú Egyesület célja, hogy Mogyoród Nagyközség Önkormányzata számára egyetlen, könnyen használható digitális platformot (Járókelő.hu) biztosítson a lakossági bejelentések (közterületi hibák, rongálások, illegális hulladék stb.) fogadására, nyilvános nyomkövetésére és megoldására.

A Járókelő rendszere közvetlenül válaszol a lakosság azon igényére, hogy **egyetlen átlátható felületen** jelenthessék be a problémákat, és **élőben követhessék nyomon az ügyek megoldásának folyamatát**. Mivel az Önkormányzat jelenleg nem rendelkezik saját jegykezelő rendszerrel, a Járókelő nemcsak egy publikus bejelentő felületet, hanem egy komplett, kulcsrakész, a hivatal munkatársai által használható jegykezelő rendszert és igény szerint külső ügykezelési szolgáltatást is nyújt.

Helyzetértékelés, közösségi média és várható ügyszám

Az Önkormányzat elmondása szerint Mogyoródon jelenleg évente kb. 200 hivatalos lakossági bejelentés érkezik városüzemeltetési témákban. Ezzel párhuzamosan a lakossági panaszok és észrevételek jelentős része a helyi Facebook-csoportokban jelenik meg, strukturálatlanul, nehezen követhető módon, és legrosszabb esetben megoldatlanul.

A Járókelő felülete segít a Facebook-csoportokban zajló panaszkodás hivatalos, szakszerű mederbe terelésében. A nyilvános státuszok és térképes nézet miatt a lakosok látják, ha egy problémát már valaki bejelentett és folyamatban van a megoldása, így elkerülhető a párhuzamos ügyintézés. A digitális platform bevezetésével a teljes kezelt ügyszám a közösségi médiás lakossági aktivitás becsatornázásával évi 350–400 bejelentés körül alakulhat az első éveken.

Szolgáltatási csomagok részletezése

1. Szoftver csomag

Önálló hivatali ügykezelés: Tökéletes megoldás a hiányzó jegykezelő rendszer

pótlására, amennyiben a hivatalon belül van kijelölt munkatárs az ügyek kezelésére.

Tartalma:

- **Egykapus lakossági bejelentő és nyilvános, térképes nyomonkövető felület:** Mogyoród aloldal a Járókelő.hu-n, ahol a lakosok élőben látják a folyamatban lévő és már lezárt ügyeket.
- **Jegykezelő rendszer hozzáférések:** Többfelhasználós ügyintéző felület biztosítása, amely teljes értékű hivatali jegykezelő rendszerként funkcionál.
- **Automatikus visszajelzés a lakosságnak:** A hivatali válaszok érkeztetése a bejelentések utókezelése és a bejelentők tájékoztatása az önkormányzati ügykezelő által.
- **Statisztika és adatexport:** Féléves és éves ciklusú strukturált adat-export CSV vagy Excel formátumban.
- **Beágyazható widget:** Bejelentő űrlap és a települési ügyeket bemutató lista az önkormányzat által kezelt webfelületekbe ágyazható.
- **Technikai támogatás és szerver üzemeltetés:** Az ügykezelés tudásbeli és technikai támogatása, továbbá az ügykezelő rendszer fejlesztése, frissítése.

2. Ügykezelő csomag

A teljes szoftveres háttér és a jegykezelő rendszerhez való hozzáféréseken túl a Járókelő tapasztalt csapata átvállalja az ügykezelési folyamat operatív terheit. Fogadja és előszűri, majd a megfelelő illetékeseknek továbbítja az ügyeket és nyomon követi a megoldás folyamatát.

Tartalma:

- A **“Szoftver csomag”** és ezen felül:
- A **Járókelő által alkalmazott tapasztalt ügykezelők biztosítása** a teljes ügykezelési folyamat kezelése érdekében.
- Egy **felügyelő adminisztrátor fiók** hozzáférés az ügykezelő rendszerhez minőségbiztosítási célból.
- **Adatvizualizáció a bejelentésekből:** Hozzáférés a PowerBI alapú adatvizualizációs rendszerhez, amely alkalmas döntéselőkészítéshez, vagy akár bizottsági és testületi beszámolókhöz.
- **API kapcsolat:** A Járókelő és az Önkormányzat és gazdasági társaságai által üzemeltetett ügykezelő rendszerek közötti email forgalom kiváltása érdekében kommunikációs csatorna létesítése.

Árazási Struktúra

Szolgáltatási elem	Szoftver csomag	Ügykezelő csomag
Bejelentő és nyilvános nyommonkövető felület	Biztosított	Biztosított
Beágyazható bejelentő űrlap	Biztosított	Biztosított
Járókelő általi moderálás és ügykezelés	-	Teljes körűen tartalmazza
Hivatali ügykezelő dashboard & Hozzáférések	Biztosított (több felhasználó)	Biztosított (egy felügyelő adminisztrátor)
Féléves statisztika és PowerBI adatvizualizáció	Biztosított	Biztosított
Bejelentési keret az alaplíjban	Korlátlan	400 ügy / év
API kapcsolat	-	Biztosított
Kereten felüli ügyek díja	-	2 200 Ft + ÁFA / ügy
Éves előfizetési díj	480 000 Ft + ÁFA / év	1 200 000 Ft + ÁFA / év
Várható havi költség-egyenérték	40 000 Ft + ÁFA / hó	100 000 Ft + ÁFA / hó
Egyszeri beállítási és oktatási díj	90 000 Ft + ÁFA	Díjmentes (tartalmazza)

Az Önkormányzat számára biztosított előnyök

- **Egyetlen nyilvános felület:** A lakosság egy helyen látja az összes mogyoródi bejelentést és a folyamatban lévő státuszokat, megelőzve a párhuzamos bejelentéseket.
- **Facebook-panaszok mederbe terelése:** A közösségi médiás kommentelés helyett a lakosok a hivatalos felületre csatornázódnak át.
- **Komplett jegykezelő rendszer:** Saját szoftver hiánya esetén az önkormányzat egyből egy bevált, többfelhasználós jegykezelő rendszert kap, amely képes más rendszerekkel API kapcsolaton keresztül kommunikálni.
- **Önkormányzati weboldalakba ágyazható widget:** A lakosok számára elegendő, ha csak az önkormányzat weboldalát keresik fel és ott teszik meg bejelentésüket egy beágyazott űrlapon keresztül, ami egyből a Járókelő rendszerében landol.
- **Döntéshozatalt segítő statisztikák és PowerBI alapú adatvizualizáció:** Féléves ciklusokban kinyerhető adatok a bizottsági és testületi beszámolókhöz.

Döntési ütemezés és bizottsági előterjesztés

Mivel augusztusban nem kerül sor képviselő-testületi ülésre, az árajánlatot és a bevezetési ütemtervet a **2026. szeptember 21. hétre esedékes bizottsági üléshez / közgyűléshez** igazítottuk:

- **2026. szeptember 21-30.:** Előterjesztés és döntéshozatal.
- **2026. október 1. - november 14.:** Szerződéskötés, rendszerbeállítás, hivatali hozzáférések kiosztása és oktatás.
- **2026. november 15.:** Éles indulás a lakosság felé.

Bízunk benne, hogy ajánlatunk pontosan illeszkedik Mogyoród Önkormányzatának igényeihez.

2026. augusztus 14.

Lukács Máté
ügyvezető
Járókelő Közhasznú Egyesület