

KÖNIGSBERG CONSULTING KFT. KÉPZÉSI AJÁNLATA

az E-ügyintézési törvény hatálya alá tartozó szervezetek
és fejlesztők, üzleti elemzőik részére

az „elektronikus ügyintézési szakértő”
felnőttképzési program tárgyában

2019. április

MIÉRT FONTOS?

2018. január 1-jétől az állami és önkormányzati szervezeteknek biztosítani kell az ügyfelek számára, hogy ügyeiket elektronikus úton intézhessék. Emellett további fontos követelmény, hogy a szervezeteknek egymással is elektronikus úton kell kapcsolatot tartaniuk. Az E-ügyintézési törvény hatályba lépése – bár nem érte váratlanul a szervezeteket – számos fejlesztést és kapcsolódó részletszabályozást megelőzött, melynek köszönhetően a megrendelők sincsenek maradéktalanul tisztában azzal a szolgáltatási környezettel, amelybe illeszkedve nyújthatnák a teljeskörű ügyintézési szolgáltatásaikat. **Az e-ügyintézési megoldásokat szállítóknak ezért különösen fontos, hogy ismerjék és megértsék a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ-ök) igazgatási-szabályozási környezetét és a funkcionalitását.**

- A FEJLESZTÉSEK IGAZGATÁSI-JOGI KÖVETELMÉNYEINEK ISMERETE
- A FEJLESZTÉSEK JOBB ILLESZTÉSE A SZEÜSZ-CSATLAKOZÁSI FOLYAMATOK ISMERETÉBEN
- ÜGYFÉLIGÉNYEK JOBB ISMERETE
- A FEJLESZTÉSEK TERVEZÉSÉNEK MEGALAPOZÁSA
- DIGITÁLIS KÖZIGAZGATÁS SZAKÉRTŐI KOMPETENCIÁJÁNAK ELSAJÁTÍTÁSA

Szükséges olyan rendszer- és működési környezetismeret is, amelynek révén pontosan tudjuk, hogy mi és hogyan történik az állami ügyfelünk elektronizált ügyviteli folyamataiban. Milyen adatmozgások történnek, milyen szakrendszerek milyen funkcionalitással működnek, milyen SZEÜSZ-ök milyen funkcióinak illesztése jelenthet előrelépést az ügyfélnek, vagy éppen milyen egyéb szervezeti folyamatokat kell megváltoztatni egy eljárás elektronizálása kapcsán. Mit jelent az elektronikus űrlap, hogyan érdemes azokat kialakítani, mire kell figyelni az elektronikus tájékoztatásnál, hogyan szükséges az iktatási folyamatokat beilleszteni egy elektronikus ügyintézésbe. Hol és hogyan kell hitelesíteni, hogyan kell kapcsolatot tartani más szervekkel elektronikusan, vagy éppen mit jelent a szervek információátadási szabályzata. A sort még hosszan lehetne folytatni, ebből is látszik, hogy **mennyi olyan területe és szegmense van az elektronizálásnak, amely egyfajta rendszerszemléletet igényelve más típusú igazgatási ismeretet, releváns üzleti elemzői tudást követel meg.**

MILYEN TUDÁS SZÜKSÉGES?

- GYAKORLATI SZEÜSZ-TUDÁS AZ ÜZLETI ELEMZÉSBEN
- RENDSZERSZEMLÉLET AZ IGAZGATÁSSZERVEZÉSBEN
- SZEÜSZ-CSATLAKOZÁSOK MENEDZSELÉSE
- SZEÜSZ MÓDSZERTANI TÁMOGATÁS FOLYAMATOK ELEKTRONIZÁLÁSÁHOZ
- E-ÜGYINTÉZÉS BEVEZETÉSÉT TÁMOGATÓ FOLYAMATOK MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSA
- INFORMATIKAI MEGOLDÁSOK SZABÁLYOZÁSI KÖRNYEZETBE ILLESZTÉSE

KÉPZÉSI CÉL ÉS KIMENET

A képzés eredményeként a résztvevők képesek lesznek a jogi környezetből fakadó követelményeket a SZEÜSZ-rendszer logikához igazítva, saját folyamataikba implementálni. Átlátják és tudni fogják a SZEÜSZ-ök alkalmazásának lehetőségeit, és képesek lesznek megtervezni ügyfeleik folyamatainak elektronizálását a SZEÜSZ-ök illesztésével. A képzés gyakorlatorientált jellegének köszönhetően **a résztvevők a megszerzett tudással képessé válnak az üzleti elemzés, igazgatásszervezés, a rendszertervezés, szolgáltatásbevezetés részévé tenni, adaptálni a SZEÜSZ-logikát, megtervezni a fejlesztési feladatokat és a megszerzett tudást továbbadni a munkatársak számára.**

A képzés megismerteti a résztvevőkkel a SZEÜSZ-ök jogi környezetét, illetve az igazgatási folyamatokhoz való kapcsolódásait, és a szervezeti működésbe történő beillesztésének módszertani követelményeit. Fontosnak tartjuk, hogy a képzésen résztvevők a megszerzett tudásukat a gyakorlatban is alkalmazhassák, ezért képzési módszerünk keretében minden résztvevő egy kiválasztott szervezet vagy projekt kapcsán már a tréning során megkezdheti a testre szabott folyamatok kialakítását, illetve az ahhoz szükséges információk összeállítását. Ezt a kompetenciát a helyszínen kiosztott útmutatók, sablonok, ellenőrző listák és az órákői gyakorlatok, konzultációk segítségével sajátíthatják el a képzésen résztvevők. A képzés során kiosztott több mint 500 diából álló tananyagot a későbbiek során kézikönyvként is használhatják a résztvevők.

TARTALOM ÉS MÓDSZER

- FOGALMI KERETEK
- SZEÜSZ LOGIKA ÉS RENDSZERSZEMLÉLET: ÉPÍTŐKOCKÁK A GYAKORLATBAN
- AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS FONTOSABB JOGI KÖVETELMÉNYEI
- SZEÜSZÖK FUNKCIONALITÁSA
- ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉSI MODELLEK: SZERVEZETI BESOROLÁS ÉS MODELLALKOTÁS
- ÜGYFÉL-HIVATAL FOLYAMATOK
- HIVATAL-ÜGYFÉL FOLYAMATOK
- HIVATAL-HIVATAL FOLYAMATOK
- BIZALMI SZOLGÁLTATÁSOK
- SZEÜSZÖKHÖZ CSATLAKOZÁS LÉPÉSEI
- ELEKTRONIZÁLT SZOLGÁLTATÁSOK FEJLESZTÉSE ÉS BEVEZETÉSE A GYAKORLATBAN
- KONZULTÁCIÓ

A képzés teljes időtartama 20 óra (45 perc/óra), amelyet **2x2 napos tréningalkalmak** keretében javasolunk megszervezni. A képzés gyakorlatorientált jellegéből fakadóan a csoportok ideális létszáma **8-10 fő**. Tréningjeink a terület elismert, gyakorlati és vezetői, valamint oktatási tapasztalattal bíró szakértői.



BALOGH GÁBOR
vezető tanácsadó,
egyetemi oktató,
igazgatásszervezés



PAPP-SOMLAI ALEXANDRA
tanácsadó,
projektmenedzser,
igazgatásszervezés



TARPAI ZOLTÁN TAMÁS
vezető tanácsadó,
szolgáltatás-
menedzsment

KÉPZÉS DÍJA

A felnőttképzési nyilvántartásba vett „Elektronikus ügyintézési szakértő” E-001380/2015/D006 felnőttképzési program részvételi díja: **169.000 Ft/fő + 0% ÁFA**, amely tartalmazza:

- a tréning alkalmakon való részvételt,
- a több mint **500 diát tartalmazó tananyagot** kiegészítő jegyzetekkel,
- a tanulási segédleteket (útmutatók, sablonok, ellenőrző listák)
- a szakértő előadókkal való **konzultációs** lehetőséget,
- a sikeres ismeretellenőrzés eredményeként kiállított **tanúsítványt**.

Bővebb információért, a képzésen való jelentkezésért keressen minket az alábbi elérhetőségeken.

RÉSZLETES TEMATIKA

1. FOGALMI KERETEK

- Az e-ügyintézés szükségességére ható környezeti sajátosságok, felhasználó oldali elemzések mentén.
- Az elektronikus ügyintézés fogalmi behatárolása, főbb jellemzői (előnyei és hátrányai).
- Az elektronikus ügyintézés szolgáltatási szintjéhez és a működéshez kapcsolódó mérhetőségi sajátosságok, valamint az egyes elektronikus ügyintézők összehasonlíthatósága.
- A hazai elektronikus közigazgatás fejlődési ívét meghatározó fő mérföldkövek.

2. SZEÜSZ LOGIKA ÉS RENDSZERSZEMLÉLET: ÉPÍTŐKOCKÁK A GYAKORLATBAN

- A SZEÜSZ fogalmi behatárolása, avagy mi is az a SZEÜSZ?
- A SZEÜSZ-világ szereplői.
- A SZEÜSZ-rendszer jelentősége: a SZEÜSZ, mint önálló szolgáltatás és a SZEÜSZ-rendszer, mint építőkövek összessége.
- Mit jelent a SZEÜSZ-rendszer a gyakorlatban? Milyen előnyöket hordoz magában a szervezet és az ügyfelek oldaláról?
- Dilemmák és jövőkép: Merre tartanak a SZEÜSZ-ök?

3. AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS FONTOSABB JOGI KÖVETELMÉNYEI

- Jogi keretek ismertetése: Alapvető információk a jogszabályok köréről, fogalmakról, érintett szereplőkről, költségviselési szabályokról.
- Az elektronikus kapcsolattartással és ügyintézéssel kapcsolatban a jogszabályokból levezethető fontosabb követelmények.
- A telefonos kapcsolattartással és ügyintézéssel kapcsolatban a jogszabályokból levezethető fontosabb követelmények.
- Az informatikai együttműködéssel kapcsolatban a jogszabályokból levezethető főbb követelmények.

4. SZEÜSZÖK FUNKCIONALITÁSA

- SZEÜSZ-ökből képezhető funkcionális csoportok ismertetése: A SZEÜSZ-ök által megvalósított funkciók és elérendő célok alapján milyen csoportosítás mentén kategorizálhatók a szolgáltatások.
- SZEÜSZ-ök funkcionális bemutatása: Funkcionális csoportoknak megfelelő kategorizálás alapján, szolgáltatásonként külön-külön:
 - Alapvető információk kiemelése: szolgáltatás megnevezése, rövidítése, szolgáltatója, alkalmazása kötelező vagy opcionális, közvetlen használata ügyfél és/vagy ügyintéző által, weblap címe (amennyiben van publikus felülete)
 - Egységes struktúra mentén történő részletes ismertetés: a szolgáltatások céljainak részletezése, a működési módjainak és főbb funkcióinak ismertetése, használati statisztikai adatok bemutatása.
- SZEÜSZ rendszer belső kapcsolati hálójának felvázolása: A SZEÜSZ-ök egymáshoz kapcsolódásának milyen irányai és szintjei vannak, illetve mindezeknek mi a jelentősége (kötelező csatlakozások kiemelése).

5. E-ÜGYINTÉZÉSI MODELLEK: SZERVEZETI BESOROLÁS ÉS MODELLALKOTÁS

- Mi az ügyintézési modell és miben nyújt segítséget? Az elektronizálás során meghatározunk két modellt, amely az elektronizálás, SZEÜSZ-ök alkalmazásának komplexitását, a folyamatok automatizáltsági szintjét befolyásolja.
- Milyen modellek azonosíthatók és mi ezek jellemzője? Az egyszerűsített és komplex modellek ismertetése. Cél, hogy a bemutatott információk alapján a gyakorlatban felismerjük az egyes megoldások modellbe illeszkedését.
- Hogyan határozzuk meg, hogy mely modellt érdemes alkalmazni? Keressük a választ azon kérdésekre, hogy mi jelent a modellalkotás a gyakorlatban és hogyan alkalmazzuk ezen ismereteket?
- Szervezeti besorolás jelentősége: Miért fontos az elektronizálást megelőzően szervezetünk feltérképezése? Cél a szervezeti besorolás és modellalkotás gyakorlati támogatása.

6. ÜGYFÉL-HIVATAL FOLYAMATOK BEMUTATÁSA: A SZEÜSZ RENDSZER MEGJELENÉSE AZ ÜGYFÉL-HIVATAL INTERAKCIÓK SORÁN

- Kapcsolattartás lépései: az ügyintézésre való felkészülés és előkészület tevékenységeiként értelmezhető cselekmények, amelyek nem tartoznak a szorosan vett ügyintézéshez, mégis elengedhetetlenek.
- Azonosítás cselekményei: miben jelent újdonságot a digitális előrehaladás adott folyamatot illetően és milyen technológiai jellemzők, érdekességek emelhetők ki.
- Űrlap benyújtás sajátosságai: űrlapok kitöltésének és benyújtásának működési aspektusai, valamint az egyes űrlap-technológiák megjelenése a folyamatban.
- Elektronikus fizetés ügyintézési folyamatban való szerepe.

7. HIVATAL-ÜGYFÉL FOLYAMATOK BEMUTATÁSA: A SZEÜSZ RENDSZER MEGJELENÉSE AZ ÜGYFÉL-HIVATAL INTERAKCIÓK SORÁN

- Kapcsolattartás és tájékoztatás: az elektronikus ügyintézéshez elengedhetetlen kapcsolattartási feladatok, kötelezettségek ismertetése, így a biztonságos kézbesítés fogalmi ismeretei és gyakorlati jelentősége bemutatása.
- Az ügyféli dokumentumok fogadásához tartozó cselekmények részletes áttekintése keretében
 - az ügyféli küldemények beérkezése és fogadása;
 - a beérkezett dokumentumok tárolása és
 - az érdemi ügyintézés keretében a dokumentumok ellenőrzéséhez (eljárási jogosultság, hitelesség, fizetés megtörténte) tartozó feladatok
- gyakorlati megoldásainak áttekintése, az egyes lépéseknél megjelenő SZEÜSZ-ök alkalmazási lehetőségeinek ismertetésével, a fennálló kötelezettségek és egyúttal az igénybe vehető lehetőségek szemüvegén keresztül.
- A szervezet oldali válaszfolyamatok gyakorlati ismertetése keretében
 - a hitelesítés jelentőségének és eszközeinek;
 - az információk összegyűjtésének és válaszba rendezésének; valamint
 - az ügyfél felé történő kézbesítés szabályainak, lépéseinekgyakorlati megoldásainak áttekintése, az egyes lépéseknél megjelenő SZEÜSZ-ök alkalmazási lehetőségeinek ismertetésével, a fennálló kötelezettségek és egyúttal az igénybe vehető lehetőségek szemüvegén keresztül.

8. HIVATAL-HIVATAL FOLYAMATOK BEMUTATÁSA: A SZEÜSZ RENDSZER MEGJELENÉSE AZ ÜGYFÉL-HIVATAL INTERAKCIÓK SORÁN

- Az informatikai együttműködés alapjai: mit jelent valójában az informatikai együttműködés, miért vált indokolttá az E-ügyintézési tv.-ben kapott kiemelt szabályozása és általában véve mit kell tudni az informatikai együttműködés gyakorlati alapjairól.
- Régen és most: mit jelentett korábban az interoperabilitás és ma mit értünk informatikai együttműködés alatt a gyakorlatban.
- Egyszerű vs. automatikus információátadás lefutása:
 - Milyen formái vannak az információátadásnak, mitől függ, hogy melyiket alkalmazzuk?
 - Hogyan zajlik az információátadás, milyen lépésekre kerül sor a kérő és az adó szerv oldalán?
- SZEÜSZ-ök folyamatba illesztése: milyen SZEÜSZ-ök és hogyan jelennek meg az informatikai együttműködés területén.

9. BIZALMI SZOLGÁLTATÁSOK

- A bizalmi szolgáltatások jogi hátterének bemutatása, különös tekintettel a témakört szabályozó európai uniós jogi aktusokra.
- A bizalmi szolgáltatások fogalmának tisztázása, szolgáltatási kör lehatárolása.
- Az elektronikus aláírás céljának, alapvető követelményeinek meghatározása.
- Az elektronikus aláírás működési folyamatainak gyakorlati szempontú és részletes ismertetése, ideértve a piaci és az állami bizalmi szolgáltatók által nyújtott megoldásokat is.

10. SZEÜSZÖKHÖZ CSATLAKOZÁS LÉPÉSEI

- A SZEÜSZ csatlakozás feladatai: a csatlakozó szerv oldalán jelentkező általános és konkrét csatlakozási feladatok felvázolása.
 - Általános csatlakozási folyamat: a csatlakozási folyamat általános lépéseinek gyakorlati ismertetése.
 - Konkrét SZEÜSZ csatlakozási folyamat: a KKSZB csatlakozás lépéseinek bemutatása.

11. SZOLGÁLTATÁSOK FEJLESZTÉSE ÉS BEVEZETÉSE A GYAKORLATBAN

- Szolgáltatás, mint fogalom lehatárolása, továbbá a szolgáltatás-fejlesztés során megjelenő kihívások.
- Szolgáltatás-fejlesztés egyes lépései, valamint azok sajátosságai a szolgáltatásbevezetés sikeres megvalósítása szempontjából
 - fejlesztési igény rögzítése
 - szervezeti előkészületek
 - koncepcionális, üzleti és informatikai tervezés
 - megvalósítás
- Szolgáltatásbevezetés tartalma, elemei és sajátosságai. A szolgáltatásbevezetés optimális megvalósítását eredményező eszközök és módszerek, jellemző problémák és azok megoldása.

12. KONZULTÁCIÓ

- Esettanulmány
- Ismeretellenőrzés
- Gyakran ismételt kérdések és válaszok