

Ezer e-ügyintézési szakértő hiányzik a közigazgatásban



Több, mint fél éve kötelező az elektronikus ügyintézési lehetőség biztosítása a hivatalok számára. „Nemrégiben egy állatkerti látogatás alkalmával arra lettem figyelmes – miközben megpihentem egy étkező helynél –, hogy egy 10–15 fős tizenéves iskolai csoport kifejezetten nagy csendben ül a padon. Először arra gondoltam, micsoda pedagógiai érzék kell ilyen fegyelmezettséghez. Aztán láttam, mindössze arról van szó, hogy a gyerekek mindegyike telefont nyomogatott a kezében. Számukra az internet, az információk gyors és egyszerű elérése annyira természetes, mint a biciklizés. Ha belegondolunk abba, hogy ezek a gyerekek néhány év múlva a közigazgatás ügyfelei lesznek, akkor ideje komolyan vennünk az elektronikus ügyintézését.” – mondja Tarpai Zoltán, a Königsberg Consulting Kft. vezető tanácsadója, akivel arról beszélgettünk, hogy mi változott a jogi kötelezés hatására, miért is fontos a hivatalokban egyfajta szemléletváltás az elektronikus ügyintézés kapcsán, és hogy milyen szakértelemre van szükség.

■ **Jegyző és Közigazgatás (J. K.): Januártól a jogi környezet változásával előtérbe került az elektronikus ügyintézési szolgáltatások biztosítása a közigazgatásban. Mennyire érezteti hatását mindez a gyakorlatban?**

Tarpai Zoltán (T. Z.): Az Eüsztv. rendelkezéseinek hatályba lépését megelőzően elegendő felkészülési idő állt rendelkezésre a szervezeteknek ahhoz, hogy a minimum követelményeknek megfeleljenek. Van, ahol ez sikerült, és van, ahol kevésbé.

Érzékelhető egyfajta áttérés azáltal, hogy szinte minden adott az elektronizáláshoz: jogszabályi kötelezés, alkalmazandó technológia és fejlesztési forrás. Mindez pedig egyetlen elektronizálási koncepció köré szerveződik. Ez a SZEÜSZ modell.

A hivatalok által alkalmazható megoldások körét nagymértékben behatárolja a jogi környezet és a SZEÜSZ rendszer. Számos SZEÜSZ beépítése kezdődött meg a hivatali folyamatokba, többkevesebb sikerrel. Az e-Papír például – viszonylag egyszerűen – tudott olyan, ügyfelek felé látványosabb megoldást biztosítani, amely mindenképp pozitív fejlemény amellet, hogy igazgatási szempontból nem feltétlenül optimális megoldás.

■ **J. K.: Tehát akkor egyértelmű sikerekről beszélhetünk?**

T. Z.: A kormányzati és ügyfél oldalról egyaránt fokozódó elektronizálási igény magasabb sebességbe kapcsolta a szervezetek fejlesztéseit, így ma előrébb tartunk az elektronikus szolgáltatások mennyiségi paramétereit tekintve, mint egy évvel ezelőtt.

A valódi sikerhez azonban egyrészt jól végiggondolt, érdemi informatikai fejlesztések, másrészt a közigazgatás felkészítése (képzése és a belső folyamatok megújítása), harmadrészt pedig az ügyfelek intenzív tájékoztatása szükséges. A három pillér összehangolt, egymásra épülő logikája csak egységben kezelve hoz eredményeket.

■ **J. K.: Számos fejlesztés történik a közigazgatásban, amely az elektronikus ügyintézés lehetőségének megvalósítását célozza. Tehát informatikai fejlesztések – mondhatni dübörögnek – vagyis, eszerint a három pillérből egy biztosan rendben van.**

T. Z.: Sajnos ez koránt sincs így. Ha a piaci szférában megszokott elektronikus szolgáltatásokat vesszük igazodási pontnak, akkor a minőséget tekintve még az út elején járunk.

Gyakran esnek a szervezetek abba a hibába, hogy egy szükséges teherként tekintenek az elektronizálásra, és minimális erőbefektetéssel kívánják „kipipálni” a feladatot. Ez pedig automatikusan magával hozza a félmegoldásokat. Ilyen esetekben nem történik más, mint a jelenlegi folyamatok leképezése elektronikus lépésekké. Ez ma már kevés. Fokozatosan áttérelődik az életünk egy része a digitális térbe. Évtizedekkel ezelőtt elegendő volt néhány földút a közlekedéshez, hiszen a szekér, ha kellemesen nem is, de elzötyögött rajta. A világ változott, ma már aszfalozott úton gépjárművek közlekednek. Ugyanez igaz az ügyintézésre is: változik a technológia, az eszközök és az igények, amelyek új elvárásokat támasztanak.

■ **J. K.: Maga az elektronizálás is egy új, kevésbé ismert szakterület. Milyen szemléletbeli változás szükséges ahhoz, hogy meg tudjunk felelni ezeknek a változó ügyféli igényeknek?**

T. Z.: Igen összetett kérdéskörrel van szó, amely tulajdonképpen átvezet a korábban említett második pillérhez, a közigazgatás belső felkészítéséhez. Egy-egy fejlesztés alkalmával tegyük fel magunknak a következő kérdéseket. Én elégedett lennék felhasználóként ezzel az ügyintézési lehetőséggel? Mitől lehetne még használhatóbb a szolgáltatás? A hivatalnak hogyan lesz azáltal könnyebb, ha elektronizálunk?

Például, ha egy papíralapú nyomtatványból készítünk egy ugyanolyan, ám elektronikus verziót, az zsákutca. Ahelyett, hogy az adott eljárás mögött meghúzódó folyamatokat is újragondolnánk, automatizálnánk, nem teszünk mást, mint tovább bonyolítjuk azt. Az ügyfélnek nem lesz könnyebb, mert ugyanannyi mezőt kell kitölteni, az ügyintézőknek pedig újabb feladat generálódik, ha beérkezik az elektronikus dokumentum és nincs megoldva az – akár részbeni – elektronikus feldolgozhatóság. Ha pedig azt még a feldolgozáshoz ki is kell nyomtatni... talán még vissza is léptünk egyet a múltba.

Maga az elektronizálás is egy kifejezetten összetett tudáshalmazt igénylő szakterület, amely hazánkban még gyerekcipőben jár. Eddig többnyire azt gondolták a hivataloknál, hogy az elektronikus ügyintézés bevezetése az informatikusok kiváltsága, ami hatalmas tévedés. Rendszerszemlélet és igazgatási szakértelem az alapja az elektronizálásnak, hiszen igazgatási folyamatokat kell kialakítani, csak elektronikus csatornán.

Az elektronikus ügyintézés tervezése és megvalósítása kapcsán nem az a kulcskérdés, hogy milyen kapacitású tároló megoldásokat kell alkalmazni vagy milyen tűzfalat használjunk. A lényeg, hogy milyen legyen az igazgatási folyamat, hogyan történik az ügyfél és az ügyintéző oldalán a tényleges ügyintézés.

Ennek a szemléletnek a beágyazódása nélkül nem lehet előre lépni. A szemlélet mellett pedig ki kell alakulnia annak a szakmai rétegnek is az egyes hivatalokban, amely az elektronikus ügyintézés és kapcsolattartás szakmaiságában tud szerepet vállalni.

J. K.: Az amúgy is túlterhelt, feladatok sokaságával teletűzdelt apparátus nem feltétlenül örül ilyen plusz feladatoknak...

T. Z.: A meglátás jogos és érthető. Nem arról beszélek, hogy kisebb, néhány fős hivatalokban e-közigazgatási szakértőket kellene foglalkoztatni, hanem arról, hogy az elektronizálás megkövetel különböző ismereteket, amelyeknek bizonyos mértékben meg kell jelenni a szervezetekben, be kell épülnie a munkatársak tudásbázisába. Ennek az ismeretnek több szintje is értelmezhető.

Egyik, és talán minden hivatal minden dolgozója számára szükséges ismerethalmaz az elektronizálás szemléletének, szükségességének és valódi előnyeinek megértése. Ez egy olyan keret, amely alapjaiban hatja át a mindennapokat. Ad egy irányzékot a működés és az ügyvitel tekintetében, amelyben az elektronizálás már nem ördögtől való teherként jelenik meg.

Beszélhetünk ezen túl az ügyintézők által használt alkalmazások, rendszerek ismeretéről, amelyek jellemzően az adott ügyviteli folyamat lebonyolítására, elvégzésére fókuszálnak és céljuk az adott szakrendszer készség szintű ismerete. Ezek az ismeretek jellemzően felhasználói kézikönyvekből, különböző tesztrendszerek használatával és gyakorlással elsajátíthatók. Ezen ismeretek nélkül ma már dolgozni sem tudunk.



Emellett azonban szükséges olyan rendszer- és működési környezetismeret is, amelynek révén pontosan tudjuk, hogy mi és hogyan történik a szervezetünk elektronizált ügyviteli folyamataiban. Milyen adatmozgások történnek, milyen szakrendszerek milyen funkcionalitással működnek, milyen SZEÜSZ-ök milyen funkcióinak illesztése jelenthet előrelépést a hivatalnak, vagy éppen milyen egyéb szervezeti folyamatokat kell megváltoztatni egy eljárás elektronizálása kapcsán. Mit jelent az 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 elektronikusán, vagy éppen hogyan kell kialakítani az információátadási szabályzatot. A sort még hosszasan lehetne folytatni, ebből is látszik, hogy mennyi olyan területe és szegmense van az elektronizálásnak, amely egyfajta rendszerszemléletet igényelve más típusú igazgatási ismeretet igényel.

J. K.: Miért nem elég, ha ez az e-ügyintézési szaktudás csupán az ezért felelős szaktárcánál, háttérintézménynél vagy a fejlesztő cégeknél van meg?

T. Z.: Úgy vélem, hogy mindenhol „elérhető távolságban kell lennie” ennek a tudásnak, hiszen az elektronikus ügyintézés és kap-

csolattartás a közigazgatásnak nem egy extra funkciója, hanem alapvető működési elve. Sajnos, ma még ott tartunk, hogy a közigazgatási és állami szervek többsége nem tud megrendelői pozícióban fellépni. Ameddig nem tudjuk azt, hogy valójában mit és hogyan is szeretnénk fejleszteni, ameddig nem vagyunk tisztában a működési környezetünkkel, folyamatainkkal és lehetőségeikkel, addig nem lehet egzakt döntéseket hozni egy-egy fejlesztés kapcsán.

Ha nincs a hivatalban olyan tudás, amely a SZEÜSZ környezetre, annak hivatali igazgatási folyamatokhoz való hozzárendeléséhez, logika beillesztésére fókuszál a tervezéstől a megvalósításon át a működtetésig, akkor nem valósíthatók meg olyan szolgáltatások, amilyeneket szeretnénk. A hivatalok ki vannak teljes mértékben szolgáltatva a szállítókna, hiszen érdemi megrendelőként nem tudnak fellépni sem a tervezési, sem pedig a megvalósítási fázisban. Tulajdonképpen olyan, mintha kapnánk egy csomagot, amelyet kibontva reménykedünk, hogy talán olyan lesz az eredmény, mint amire vártunk.

J. K.: A jelenlegi intézményes keretekben van ilyen ismeretszerzési lehetőség?

T. Z.: Sajnos nincs. Egyrészt ez abból fakad, hogy a jelenlegi alap- és továbbképzési rendszer általános ismeretek átadására szolgál, itt viszont speciális tudásra való felkészítésre van szükség. Másrészt ebből következőleg olyan unikális tudást adhat, amelyre nem is feltétlenül van szüksége mindenkinek. Harmadrészt olyan kézzelfogható és naprakész információkra van szükség, amelyek átadása a hagyományos iskolarendszerű képzésekben nem lenne hatékony.

Talán itt nem a megszerezhető papír a legfontosabb, hanem a tudás, amely hatványozottan kamatoztatható. Nem beszélve arról, hogy ahogyan a zsebünkben lapuló mobilkészülékek is folyamatosan frissülnek, úgy ez a tudásanyag is napról napra fejlődik. Nem egyszeri tudásszerzésről, hanem folyamatos tréningről és önképzésről van szó.

Hogy erre a tudásra milyen nagy szükség és igény van, mi sem jelzi jobban, minthogy őszi képzésünkre pillanatok alatt elfogytak a szabad helyek.

J. K.: Ezek szerint léteznek ilyen ismeretszerzési lehetőségek?

T. Z.: Igen. Mi például egy kifejezetten intenzív, kétszer kétnapos tréning keretében biztosítunk ilyen képzést. Ennek 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 alkalmazhatósági lehetőségeit, és képesek lesznek megtervezni saját folyamataik elektronizálását a SZEÜSZ-ök illesztésével.

J. K.: Nem beszélünk azonban még a harmadik pillérről. Az ügyfeleket is fel kell készíteni?

T. Z.: Van egy mondás, miszerint „nem elég jónak lenni, de annak is kell látszani”. Fejleszthetünk bármilyen tökéletesnek tűnő rendszert, azt meg kell ismertetni az ügyfelekkel. El kell hozzájuk juttatni az üzenetet arra vonatkozóan, hogy létezik az adott szolgáltatás, hogyan lehet hozzáférni és hogyan kell használni. Vannak ma már jó gyakorlatok és jó kezdeményezések e téren is, de hasonlóan a közigazgatáson belüli szemléletformáláshoz, ezen a területen is van még bőven tennivaló.

Az ügyféloldali fokozódó elvárások is arra sarkallják a közigazgatási és egyéb állami szerveket, hogy minél szélesebbre tárják az elektronikus ügyintézési lehetőségek kapuját, valamint, hogy minőségi szolgáltatások kerüljenek kialakításra. Ha azonban a szervezet nem tud ezzel a változó világgal és szükséglettel lépést tartani, és nem kíván modernizálni, akkor lépéshátrányba kerül. ■

1 Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: Eüsztv.)