

## a 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

2022. június

A téma jelentősége sokkal nagyobb az általam gondoltakhoz képest.

Hiteles tapasztalt oktatók, akik minden kérdésre tudják a választ. Sok gyakorlatból vett példa. Szeűsz kártya.

Nagyon felkészült volt az elméleti és gyakorlati oktató csapat is. Az elmélet az első két napban kicsit szárazabb és sűrű volt, de a harmadik nap helyre rakott mindent, szerintem összességében nagyon jól összerakott tréninget kaptunk.

**91%-os összesített résztvevői  
elégedettség**

Nagyon felkészült, tapasztalt oktatók adtak elő, jól átgondolt és felépített tananyagot. Örülök, hogy részt vehettem a képzésen.

Az oktatás színvonala kiemelkedő volt, minden oktató részéről. A diások logikusak, alaposak, és kellő szintű információt tartalmaztak. A SZEÜSZ-ök összefüggését tartalmazó ábrák kreatívak, és nagyban segítik azok elsajátítását.

Strukturált és egyben kreatív diások és játékok egy meglehetősen komplex és száraz oktatási anyag feldolgozására.



MIÉRT  
FONTOS?

2018. január 1-jétől az állami és önkormányzati szervezeteknek biztosítaniuk 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 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 azt 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.

MILYEN  
TUDÁS  
SZÜKSÉGES?

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.**

- GYAKORLATI SZEÜSZ-TUDÁS AZ ÜZLETI ELEMZÉSBN
- RENDSZERSZEMLÉLET AZ IGAZGATÁSSZERVEZÉSBN
- 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 célja, hogy megismertesse a résztvevőkkel a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ) jogi környezetét, a SZEÜSZ-ök igazgatási folyamatokhoz való kapcsolódásait, a szervezeti működésbe történő beillesztésének módszertani követelményeit. 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 ügyfelek folyamatainak elektronizálását a SZEÜSZ-ök illesztésével.
- A képzés gyakorlatorientált jellegének köszönhetően 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/online kiosztott útmutatók, sablonok, ellenőrző listák és az óraközi gyakorlatok, konzultációk segítségével sajátíthatják el a képzésen résztvevők.

## TARTALOM ÉS MÓDSZER

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



## A KÉPZÉSEL KAPCSOLATOS ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK

### A KÉPZÉS CÉLCSOPORTJA

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény hatálya alá tartozó szervezetek üzleti/jogi/igazgatási/informatikai alsó- és középszintű, munkatársai, továbbá ezen szervezetek számára informatikai fejlesztést végző gazdasági szereplők munkatársai.

### A KÉPZÉSRE JELENTKEZÉS ELŐFELTÉTELE

- Felsőfokú iskolai végzettség (diplomamásolat megküldése szükséges).
- 1 év releváns szakmai gyakorlat: Eüsztv. hatálya alatt álló szervnél, hitelintézetnél, egyéb közigazgatási szervnél vagy közigazgatás-fejlesztési projekt végrehajtásában töltött legalább 1 éves munkaviszony. (Igazolása: 6 hónapnál nem régebbi, keltezéssel ellátott önéletrajz megküldésével.)

### A KÉPZÉS IDŐTARTAMA ÉS HELYSZÍNE

A képzés teljes időtartama **20 óra elmélet + 4 óra gyakorlat** (45 perc/óra), amely **2x2 képzési napon, napi 6 tanóra kontaktórás jelenléti formában** kerül megtartásra budapesti belvárosi helyszínen. (Képzési napok: csütörtök-pénteki napok egymást követő két héten. Az egyes képzési napok programja 09:00-14:30 óra között kerül lebonyolításra, szünetekkel.)

### A KÉPZÉS TELJESÍTÉSE (TANÚSÍTVÁNY)

A képzés sikeres teljesítése esetén a képzésben résztvevő részére tanúsítványt állítunk ki. A képzés sikeres teljesítésének feltétele:

- Legfeljebb 5 tanóra hiányzás a képzésről.
- A képzés zárását követően, megadott határidőre (1 héten belül) egy SZEÜSZ csatlakozási esetleírás eredményes elkészítése (legalább 60%-os értékelés). Az esetleírások elkészítéséhez részletes tájékoztatást, esetleírás sablont, minta esetleírást és a képzés keretében konzultációs lehetőséget biztosítunk.

### KÉPZÉSRE JELENTKEZÉS

A képzésre jelentkezni honlapunkon, a képzés jelentkezési felületén lehetséges:

<https://konigsberg.hu/jelentkezési-lap-elektronikus-ugyintezesi-szakerto/>.

Jelentkezési határidő: a képzési turnus első napját megelőző 14. nap.

Képzési turnusokat 2-3 havonta indítunk, minimum 10 fő jelentkezése esetén. A soron következő tervezett turnusidőpontok megtekinthetők honlapunkon, a képzés jelentkezési felületén

A képzésre jelentkezőkkel felnőttképzési szerződést kötünk. Amennyiben a képzési díjat a jelentkező munkáltatója finanszírozza, a munkáltatóval szolgáltatási szerződést kötünk.

A képzéssel kapcsolatos bővebb tájékoztatásért forduljon hozzánk bizalommal az alábbi elérhetőségeken.

## A KÉPZÉS DÍJA

A felnőttképzési nyilvántartásba vett „Elektronikus ügyintézési szakértő” E-001933/2019/D001 felnőttképzési program részvételi díja 2022. január 1-től: 189.000 Ft/fő + 0% ÁFA, amely tartalmazza:

- a tréning alkalmakon való részvételt,
- az előzetes tudásszintmérést,
- a tanulási **segédleteket**, a SZEÜSZ kártyapaklit,
- a szakértő előadókkal való **konzultációs** lehetőséget,
- a sikeres ismeretellenőrzés eredményeként kiállított **tanúsítványt**.

## A KÉPZÉSEN KÖZREMŰKÖDŐ OKTATÓK

A képzésen közreműködő oktatók a terület elismert, gyakorlati, vezetői és oktatási tapasztalattal bíró szakértői, akik egyúttal a Königsberg Consulting Kft. tanácsadó munkatársai.



**BALOGH GÁBOR**

vezető tanácsadó, egyetemi oktató, igazgatásszervezés



**PAPP-SOMLAI ALEXANDRA**

tanácsadó, projektmenedzser, igazgatásszervezés



**PÉTERFALVI NORBERT**

vezető tanácsadó, igazgatásszervezés, folyamatszervezés



**TARPAI ZOLTÁN**

vezető tanácsadó, szolgáltatás-menedzsment



## A KÉPZÉS RÉSZLETES TEMATIKÁJA

### 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 ügyintézással kapcsolatban a jogszabályokból levezethető fontosabb követelmények.
- A telefonos kapcsolattartással és ügyintézással kapcsolatban a jogszabályokból levezethető fontosabb követelmények.
- Az informatikai együttműködéssel kapcsolatban a jogszabályokból levezethető főbb követelmények.

### 4. SZEÜSZ-ÖK 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, lépéseinek

gyakorlati 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. SZEÜSZ-ÖKHÖZ 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. GYAKORLAT - KONZULTÁCIÓ

- „SZEÜSZ játékok”.
- Gyakran ismételt kérdések és válaszok.
- Esetleírással kapcsolatos konzultáció.

Frissítve: 2022. június