

a KÖNIGSBERG CONSULTING KFT. KÉPZÉSI AJÁNLATA

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

az „elektronikus ügyintézési szakértő”
felnőttképzési program tárgyában

2021. május



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 előre lépést 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 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, szolgáltatás-bevezetés részévé tenni, adaptálni a SZEÜSZ-logikát, megtervezni a fejlesztési feladatokat és a megszerzett tudást továbbadni a munkatársak számára.**

TARTALOM
ÉS
MÓDSZER

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 óráközi gyakorlatok, konzultációk segítségével sajátíthatják el a képzésen résztvevők.

- 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+4 óra** (45 perc/óra), amelyet **2x2 napos tréningalkalmak** keretében javasolunk megszervezni. A képzés gyakorlatorientált jellegéből fakadóan a csoportok ideális létszáma **8-10 fő**. Tréningeink 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

vezető tanácsadó,
szolgáltatás-
menedzment



PÉTERFALVI NORBERT

vezető tanácsadó,
igazgatásszervezés,
folyamatszervezés

KÉPZÉS DÍJA

A felnőttképzési nyilvántartásba vett „Elektronikus ügyintézési szakértő” E-001933/2019/D001 felnőttképzési program részvételi díja: **169.000 Ft/fő + 0% ÁFA**, amely tartalmazza:

- a tréning alkalmakon való részvételt,
- az előadások **diasorait**,
- a tanulási **segédleteket**,
- 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 feladatokgyakorlati 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 válaszbba 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