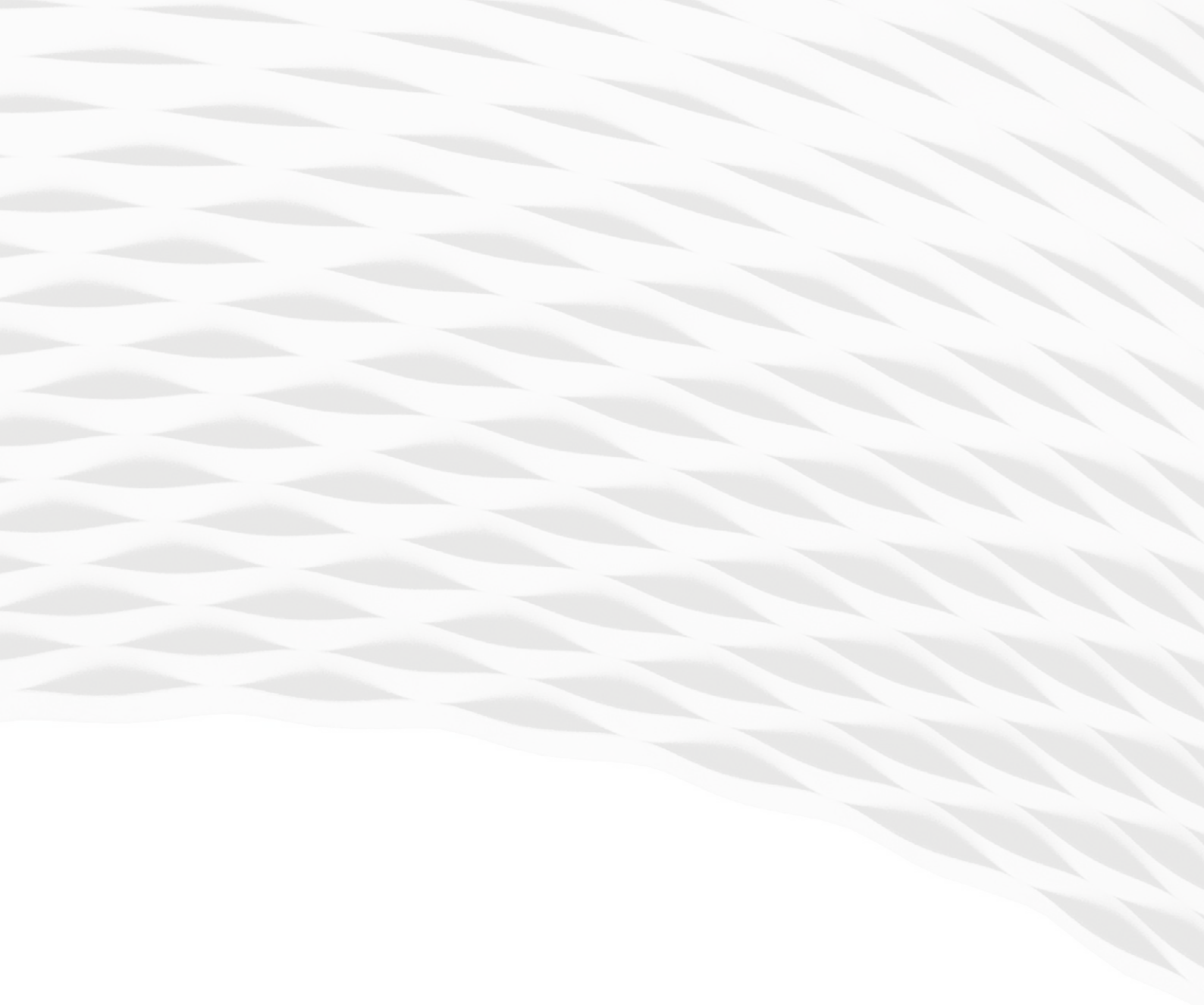




Königsberg
CONSULTING

Cégbemutató és szolgáltatásportfólió



*A Königsberg Consulting – maradva az eddigi konzervatív
növekedési pályán – tanácsadóként értékteremtő
szolgáltatásaival és unikális szakértelmével meghatározó
szereplőként részt vesz a hazai köz- és piaci szféra
szervezeteinek digitalizációs fejlesztéseiben.*





Felelős kiadó: Königsberg Consulting Kft.

Felelős szerkesztők: dr. Kádár Krisztián, dr. Rupp Zoltán

Tervezés és kivitelezés: Kránicz Gergő

Cégbemutató és szolgáltatásportfólió

Königsberg Consulting Szolgáltató és Tanácsadó Kft.

Cégbemutató	6
I. Elektronikus ügyintézési folyamatszervezés és -szabályozás	8
Piaci szervezetek SZEÜSZ csatlakoztatása	9
Szabályzatsomag közigazgatási szervezeteknek	10
II. IT fejlesztéshez kapcsolt igazgatásszervezés, rendszerszervezés	11
SZEÜSZ csatlakozási, bevezetési módszertan	12
Közigazgatási döntéshozatal automatizálása	13
III. Folyamat-, szolgáltatás- és szervezeti audit	14
DÉVA digitális hivatali érettség vizsgálat és audit	15
GDPR adatvédelmi tanácsadás	16
IV. Fejlesztéspolitikai tervezés	17
Forrástérkép	18
Részletes megvalósíthatósági tanulmány	19
V. Szervezeti teljesítménymenedzsment	20
Adminisztratív terhek és költségek mérése	21
Önkormányzati adófolyamatok optimalizálása	22
Költségalapú feladatkaszter önkormányzatoknak	23
VI. Szervezeti tudásmenedzsment	24
SZEÜSZ Akadémia e-ügyintézési szakértő képzés	25
VII. Közpolitika-elemzés	26
Viselkedésertéti tanácsadás	27
Fejlesztési programok bevalásvizsgálata	28
VIII. Folyamat- és termék-minőségbiztosítás	29

Rólunk

A Königsberg Consulting Kft. 100%-os hazai tulajdonban álló, dinamikusan fejlődő vállalkozás, amely 2009-ben alakult azzal a céllal, hogy a hazai és európai közszolgálati gyakorlatban megszerzett tudást kamatoztatni tudja külső tanácsadás formájában is. Kiemelt fókuszban a digitalizációs projektek tervezése és az informatikai-igazgatásszervezési-, valamint a fejlesztéspolitikai tanácsadás áll. Emellett szakértői szolgáltatást nyújtunk közigazgatás-fejlesztési, közpolitika-elemzési, stratégiai és szervezetfejlesztési területeken.

A szerves növekedés eredményeként főállású munkatársaink létszáma 2022-ben már meghaladta a húsz főt, valamint kiterjedt szakértői hálózattal dolgozunk együtt.

Erősségeink



- Egyedi módszertan(ok) és tudásbázis
- Közigazgatási tapasztalat, rendszerismeret és gyakorlati tudás
- Elismert brand
- Ügyfél-orientált döntéshozatal
- Fokozott minőségszemlélet

Szolgáltatásaink

Elektronikus ügyintézési folyamatszervezés- és szabályozás

- Piaci szervezetek SZEÜSZ csatlakoztatása
- Szabályzatsomag közigazgatási szervezeteknek

Folyamat-, szolgáltatás- és szervezeti audit

- DÉVA digitális hivatali érettség vizsgálat és audit
- GDPR adatvédelmi tanácsadás

Szervezeti teljesítmény- menedzsment

- Adminisztratív terhek és költségek mérése
- Önkormányzati adófolyamatok optimalizálása
- Költségalapú feladatkataszter önkormányzatoknak

Szervezeti tudásmenedzsment

- SZEÜSZ Akadémia e-ügyintézési szakértő képzés

IT fejlesztéshez kapcsolt igazga- tásszervezés, rendszerszervezés

- SZEÜSZ csatlakozási, bevezetési módszertan
- Közigazgatási döntéshozatal automatizálása

Fejlesztéspolitikai tervezés

- Forrástérkép
- Részletes megvalósíthatósági tanulmány

Közpolitika-elemzés

- Viselkedéserőltetési tanácsadás
- Fejlesztési programok bevalásvizsgálata

Minőségbiztosítás

Az elmúlt évek jelentősebb referenciái (2020-2021)



Közbeszerzési információk

Cégünk az alábbi, Digitális Kormányzati Ügynökség által megkötött keretmegállapodásokban vesz részt konzorciumi tagként:

- ITSZ21 és ITSZE21 – IT szakértői szolgáltatások nyújtása / EU-s forrásból
- ITMB21 és ITMBE21 – Informatikai rendszerek fejlesztéséhez kapcsolódó minőségbiztosítási szolgáltatások nyújtása / EU-s forrásból

Elektronikus ügyintézési folyamatszervezés és -szabályozás

Az állami és piaci szervezeteket komoly kihívás elé állítja, hogy ügyfeleik számára biztosítaniuk kell az elektronikus ügyintézés lehetőségét. Tekintettel az elektronikus ügyintézés újszerű feladatrendszerére és egyre jelentősebb elterjedésére, indokolt a folyamatok áttekintése, újjászervezése és ehhez kapcsolódóan az érintett eljárásrendek, belső szabályzatok elkészítése, felülvizsgálata.

1.

Megközelítés

- Főbb folyamatok listázása, ezt követően tételes felmérése (érintett vezetők, szakértő munkatársak bevonásával)
- Strukturált adatgyűjtés (interjúk, meglévő dokumentumok)
- Folyamatok vizualizációja

2.

Lehetőségek

- Folyamat-optimalizációs lehetőségek azonosítása
- Optimalizációs lehetőségek elemzése és prioritizálása
- Optimalizációs javaslatok implementációjának megtervezése

3.

Eredménytermékek

- Szövegszerű javaslattétel a meglévő szabályzatok módosítására, új szabályzatokra
- Vezetők, munkatársak érzékenyítése, felkészítése
- Intézkedési tervek elkészítése

Kiemelt referenciáink



Piaci szervezetek SZEÜSZ csatlakoztatása

A közigazgatási folyamatokban már alkalmazott SZEÜSZ megoldások igénybe vétele a piaci szervezetek számára is elérhetővé vált. Ezek a szolgáltatások a legmagasabb szintű garanciák mellett lehetőséget biztosítanak olyan, az állam által birtokolt adatokon alapuló üzleti modellek kialakítására, amelyekkel a fizikai kapcsolattartást igénylő front-office feladatok csökkenthetők, az ügyfél által igazolandó adatok jelentős köre pedig érvényes, hiteles, elektronikus úton hozzáférhető adatokkal kiváltható.

A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ-ök) alkalmazása a piaci szervezetek digitalizációs törekvéseit jelentős mértékben képes támogatni, akár természetes, akár nem természetes személy ügyfelekről van szó. Az állami nyilvántartásokon alapuló ügyfél-azonosítás, a közhiteles nyilvántartások adatainak célhoz kötött hozzáférése és felhasználása, a küldemények elektronikus kézbesítése joghatás kiváltására alkalmas módon mind-mind hatékonyabbá teszik az üzleti folyamatok végrehajtását. Csökkenthetők az ügyfélélmény szempontjából meghatározó – jelenléte vagy aktív tevékenységet igénylő – ügyintézési események.

A működő SZEÜSZ-szolgáltatások felhasználása időben és költségszinten is kiszámíthatóbbá teszi a fejlesztési projektek végrehajtását és az üzemeltetési feladatok ellátását.



Előnyök a piaci szervezetek számára

Front-end szolgáltatások fejlesztése

- Közhiteles adatokon alapuló ügyfélazonosítás (akár kétfaktoros azonosítási szolgáltatások);
- hiteles forrásból származó strukturált és valid primer nyilvántartási adatok felhasználása az ügyfél által manuálisan rögzített adatok helyett;
- csökken a „lemorzsolódás” mértéke (befejezetlen tranzakciók száma), ügyfélélmény növelése.

Back-end folyamatok támogatása

- A központi primer nyilvántartásokban elérhető adatok felhasználása (hiánypótlás vagy további adatbekérés felesleges);
- hitelesen, elektronikus tárhelyén elérhető az ügyfél;
- az ügyféladatok változásáról automatikus értesítés állítható be (adatváltozás-bejelentés szolgáltatás).

Új vagy módosított termékportfólió kialakítása

- Tavértékesítés, szerződés-kötés személyes jelenlét nélkül.

- Piaci szervezetek SZEÜSZ csatlakoztatása - 9. oldal
- Szabályzatcsomag közigazgatási szervezeteknek - 10. oldal

Péterfalvi Norbert

igazgatásszervező vezető tanácsadó, CMC

11 év területi és központi közigazgatási tapasztalat
11 év tanácsadói tapasztalat

peterfalvin@konigsberg.hu

Szabályzatsomag közigazgatási szervezeteknek

A 2018-ban hatályba lépett E-ügyintézési törvény megteremtette ugyan a jogszabályi környezetét az elektronikus csatorna kötelezőségének, de a közigazgatási szervezetek továbbra sem számolták fel hagyományos (papír alapú) működésüket. A digitalizáció terjedésének gátja a szervezetek mindennapjait befolyásoló szerteágazó feladat- és szabályozórendszer, amely jogi, igazgatási, technikai és anyagi értelemben egyaránt kihívás elé állítja az egyes hivatalokat.

A teljeskörű elektronikus ügyintézés elérésének (tranzakciók) és a személyre szabott e-ügyintézés (perszonalizáció) megvalósításának egyik kiemelten fontos része az e-ügyintéztést lehetővé tevő, mindenre kiterjedő és naprakész szervezeti szabályozási környezet kialakítása (belső szabályzatok, munkaköri leírások), valamint az e-ügyintézés bevezetését lehetővé tevő szervezeti szakrendszerei fejlesztések, űrlapfejlesztési, webfejlesztési feladatok elvégzése és folyamatos nyomon követése. A jövőbeni veszélyhelyzetek fennállására tekintettel nem várt kihívást jelenthet az államigazgatási feladatok ellátására való felkészülés, a meglévő szabályozók újragondolása, eseti rendelkezések megalkotása.

- Ügyféli jognyilatkozatok**
figyelmebevétele (rendekezési nyilvántartással kapcsolat kialakítása)
- Egységes elérési felület**
biztosítása (személyre szabott ügyintézési felület design alkalmazása, 2 csatlakozási szint 3 megoldás)
- Hiteles módon**
Azonosítás (Eüsztv. által elfogadott 3 azonosítási mód)
Kapcsolattartás: fogadás (tárhely) és kézbesítés (BKSZ)
Dokumentum előállítás, kapott dokumentum hitelességének ellenőrzése
- Elektronikus fizetési lehetőség**
biztosítása (EFER vagy utalás)
- (Szak)rendszerek együttműködése**
adatok automatikus beszerzése (összerendelési nyilvántartás, központi kormányzati szolgáltatás busz)

A szabályzatsomag keretében vállaljuk

- E-ügyintézéshez kapcsolódó közjogi szervezetszabályzó eszközök (Elektronikus ügyintézési folyamatot rögzítő szabályzat, E-aláírási és bélyegzési szabályzat, Másolatkészítési szabályzat) megalkotását, illetve a már hatályban lévők felülvizsgálatát és módosításának elkészítését (Iratkezelési szabályzat, Információátadási szabályzat);
- a hivatali munkatársak felkészítését, érzékenyítését, oktatását;
- információbiztonsági szabályzat érintettség vizsgálatát; valamint
- fejlesztési javaslatok megfogalmazását és a fejlesztés előtt igazgatási rendszerterv, követelmény specifikáció elkészítését.

Termékfelelős

dr. Kovács András

jogász, igazgatásszervező tanácsadó

15 év helyi közigazgatási vezetői tapasztalat
3 év tanácsadói tapasztalat

kovacs@konigsberg.hu

II. IT fejlesztéshez kapcsolt igazgatásszervezés, rendszerszervezés

Az informatikai fejlesztéshez kapcsolt igazgatásszervezési és rendszerbevezetési projektjeink során a fejlesztéssel érintett igazgatási környezet optimalizálását és szervezeti működéshez való illesztését végezzük el. Célunk, hogy a fejlesztési igényekhez igazodva – a jogszabályi környezet keretein belül – a szervezet számára a lehető legcélszerűbb módon kerüljenek végrehajtásra a fejlesztések és azok hatékonyan ágyazódjanak be a szervezeti működés keretei közé.

1.

Felmérés

- Fejlesztéssel érintett igazgatási környezet feltérképezése
- Az ügyintézési és/vagy ügyviteli folyamatok lehetséges SZEÜSZ érintettségeinek beazonosítása
- Szervezet rendszerbevezetési képességének felmérése

2.

Tervezés

- SZEÜSZ csatlakozási szükségletek listázása
- SZEÜSZ érintettséggel bíró igazgatási folyamatok specifikálása
- Szolgáltatás bevezetésének tervezése: ütemezés, bevezetést támogató eszközök és módszerek alkalmazásainak meghatározása

3.

Szolgáltatás-bevezetés

- SZEÜSZ csatlakozási adminisztráció támogatása
- Bevezetést érintő vezetői döntések előkészítése, javasolt alternatívák felvázolása
- Fejlesztés igazgatási támogatása
- Szolgáltatásbevezetés szakértői támogatása

Kiemelt referenciáink

Magyar Államkincstár

BUDAPEST FŐVÁROS KÖZMŰVELÉSI ÉS KÖZTISZTELVISELŐI HIVATALA

KOPINTOATORG

GIRO

BELÜGYMINISZTERIUM

KIFÜ

T-Systems

Garantiqa Hitelgarancia Zrt.

kc

Kiemelt tanácsadási termék

- SZEÜSZ csatlakozási, bevezetési módszertan - 12. oldal
- Közigazgatási döntéshozatal automatizálása - 13. oldal

Partner az e-ügyintézés bevezetésében.

SZEÜSZ csatlakozási, bevezetési módszertan

A fejlesztések sikeressége nagy mértékben függ attól, hogy a kialakított szolgáltatás hogyan kerül bevezetésre. Gyakori probléma, hogy a tervezés és a megvalósítás kizárólag magára az eredménytermékre fókuszál. Egy-egy szolgáltatás nem önmagától fog működni. Attól, hogy az üzleti tervezés során rögzített specifikációk gyakorlatban történő leképezése megvalósult, még nem fogják használni az ügyfelek, még nem épül be a szervezet mindennapi működésébe és nem feltétlenül biztos az, hogy hibamentesen fog működni.

A szolgáltatásbevezetés célja, hogy:

- felkészítse a belső szervezeti működést a megváltozott folyamatokra és ezáltal a módosuló működési rendre;
- felkészítse az ügyfeleket a kialakítandó szolgáltatások megismerésére és igénybevételére;

A szolgáltatásbevezetés termék keretében megtervezzük

- a komplex - fejlesztéssel érintett szervezeten belüli és ügyfelek felé történő - edukációs tevékenységet;
- a fejlesztéssel érintett szervezet működési rendjének változásmenedzsmétjét;
- a fejlesztett szolgáltatás élesbe állítását, majd működését támogató helpdesk kialakítását, felkészítését, működtetését;
- a fejlesztés kommunikációját és a fejlesztett szolgáltatás marketingjét;

Az informatikai fejlesztések nélkülözhetetlen eleme az igazgatási környezet fejlesztésekhez való optimális illesztése. Ennek során kiemelt jelentősége van annak, hogy a kormányzat által biztosított SZEÜSZ-ök megfelelő célokra, megfelelő módon kerüljenek alkalmazásra és illesztésre a szervezet működési környezetébe. Emellett az is nélkülözhetetlen, hogy a fejlesztés eredménytermékei zökkenőmentesen implementálásra kerüljenek a szervezet működésébe.



- finomhangolja a kialakított szolgáltatásokat, kiküszöbölje a működésből eredően felmerülő anomáliákat;
- kezelje a használatból eredő visszajelzéseket.
- a szolgáltatás működésének monitorozását;
- a szolgáltatással kapcsolatos elégedettség mérését;
- a szervezeti képesség biztosítását a szolgáltatás működtetésére.

Termékfelelős

Tarpai Zoltán

igazgatásszervező vezető tanácsadó, partner

12 év közigazgatási tapasztalat
6 év tanácsadói tapasztalat

tarpaiz@konigsberg.hu

Közigazgatási döntéshozatal automatizálása

A hatósági eljárások biztonságának fokozása érdekében szélesíteni kell az online elérhető információk és szolgáltatások körét, ideértve az ügyiratok elektronikus érkeztetését, nyomon követhetőségét és visszakereshetőségét. Mindemellett a nem hatósági ügyintézés keretében is indokolt az átláthatóság, továbbá a szolgáltatási színvonal emelése az egyszerűsített és időben érzékelhetően rövidülő ügyintézés megteremtésével.

Az automatizálás célja bármely (hatósági) ügyintézését végző közigazgatási szerv számára a gyorsabb és egyszerűbb ügyintézés biztosítása olyan ügyekben, amelyekben mellőzheti a humán ügyintézői mérlegelést, és az ügyfelek által megadott információk alapján kapcsolódó nyilvántartásokba, szakrendszerekbe való bekérdezéssel algoritmizálható a teljes ügyintézési folyamat (vagy annak egy része). Ezáltal csökkennek mind az ügyfél, mind a hivatal oldali adminisztratív terhek, aminek következtében a back office munkatársak felszabaduló ideje más szakmai területeken kamatoztatható. Mindemellett a gyorsabb ügyintézés az ügyféli elégedettség növelését és ezáltal az elektronikus csatornák további térnyerésének növelését is támogatja.



1. Előkészületek, tervezés

- Szervezeti adottságok, igények és lehetőségek feltérképezése;
- eljárások, szolgáltatások megismerése;
- automatizálásra javasolt területek kijelölése.

2. Folyamatfelmérés, -optimalizálás, -elektronizálás

- Részletes folyamatfelmérés;
- optimalizációs pontok beazonosítása;
- elektronizálás, SZEÜSZ/KEÜSZ-csatlakozás(ok) támogatása.

3. Automatizálás igazgatási tervezése

- Igazgatási rendszertervezés szállítófüggetlen megoldással (AKD SZEÜSZ vs. szakrendszeri fejlesztés)

4. Implementáció

- Képzés és szemléletformálás;
- szabályozók felülvizsgálata.

Termékfelelős

Papp-Somlai Alexandra

közigazgatási menedzser tanácsadó

5 év közigazgatási tapasztalat
5 év tanácsadói tapasztalat

somlaia@konigsberg.hu

Folyamat-, szolgáltatás- és szervezeti audit

Igazgatási folyamatmenedzsment témájú projektjeink során a szervezeten belüli folyamatok ellenőrzését és fejlesztését végezzük el. A folyamatorientált szemlélet kialakításával és terjesztésével további célunk a szervezeti kultúra fejlesztése és a hatékonyabb szervezet kialakításában való részvétel. Audit típusú termékeink hozzásegítik a szervezeteket folyamataik és szolgáltatásaik jogi megfelelési és eredményesség szempontú ellenőrzéséhez és karbantartásához.

1.

Megközelítés

- Főbb folyamatok listájának véglegesítése
- Priorizálási módszertan véglegesítése
- Az egyes területekre vonatkozó költségbázis megállapítása
- Strukturált adatgyűjtés (interjúk és munkavállalói kérdőívek)

2.

Fejlesztési lehetőségek

- Lehetséges fejlesztési területek, fájdalmas pontok azonosítása (interjúk és kérdőív)
- Fejlesztési lehetőségek jelentőségének és implementációs komplexitásának becslése
- Fejlesztési ötletek prioritásának kategorizálása

3.

Módszertani javaslat

- Javaslattétel a fejlesztések megvalósításának módjára
- Javaslat a folyamatos fejlődés infrastruktúrájának kialakítására
- Támogatás nyújtása kapcsolódó tenderek kiírásában

Kiemelt referenciáink



Partner
az e-ügyintézés
bevezetésében.

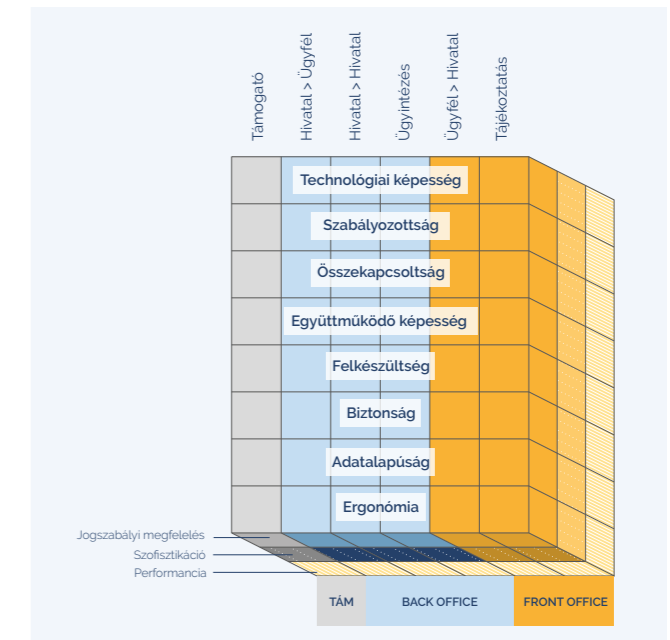
- DÉVA digitális hivatali érettség vizsgálat és audit - 15. oldal
- GDPR adatvédelmi tanácsadás - 16. oldal

DÉVA digitális hivatali érettség vizsgálat és audit

A hazai elektronikus ügyintézés technológiai és jogi vívmányainak kiteljesítéséhez nyújthat hatékony segítséget a digitális hivatali érettség vizsgálat és audit (DÉVA), amely komplex, több mint 300 kritériumra kiterjedő (jogi és szakmai) felmérési lehetőséget biztosít minden közfeladatot ellátó szervezet számára saját technológiai, folyamatszabályozási és egyéb szervezeti kapacitásainak értékelésére nyolc vizsgálati dimenzió mentén, hat ügyintézési szakaszra fókuszálva.

Annak érdekében, hogy a központi e-ügyintézési megoldások, a már kifejlesztett szakrendszerei és támogató alkalmazások, valamint az új technológiai vívmányok szervesüljenek a hivatali folyamatokba és a szervezetbe, szükségessé vált a fejlesztéspolitikai hangsúly eltolása a hivatalok digitális transzformációjának irányába. A digitális transzformáció eredményeként a szervezetek papírintésen, az ügyintézési csatornák standard háttérkiszolgálásával, az atipikus foglalkoztatási formák implementálásával, felkészült és elkötelezett személyi állománnyal, adatvezérelt módon látják el feladataikat.

A DÉVA egy olyan vizsgálati-értékelési módszertan (know-how), amely a bármely szervezetben lezajló digitális transzformáció hivatali szintű jellemzőinek, fázisainak (összefoglalóan az érettségének) státuszát írja le azzal a céllal, hogy az értékelt szervezet korábbi fejlesztéseit visszamerje, illetve kijelölje a további építkezés, finomhangolás útját.



A termék előnyei a szervezet számára

- E-ügyintézésrel kapcsolatos jogszabályok alapján történő jogi megfelelés ellenőrzése;
- hivatali folyamatok felmérése e-ügyintézési relevancia szempontjából a fejlesztendő területek beazonosítására;
- stratégiai támogatás a további fejlesztések irányainak, prioritásainak kijelölésére;
- szolgáltatásbevezetési támogatás a hivatali e-ügyintézés és digitalizáció összehangolt implementálására a stratégia minél eredményesebb megvalósítása érdekében;
- a digitalizált hivatali működés monitoring rendszerének megalapozása;
- az audit dokumentált módon kerül lefolytatásra, amely könnyen használható a hivatalos ellenőrzések vagy más adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése során;
- a felmérés eredményeként rögzített dokumentumok, információk hozzásegítik a szervezetet a hazai és uniós pályázatok során az optimális forrásbevonás megtervezéséhez és indoklásához.

Termékfelelős

dr. Kádár Krisztián

jogász, igazgatásszervező
CMC vezetési tanácsadó

10 év közigazgatási tapasztalat
11 év tanácsadói tapasztalat

kadark@konigsberg.hu

GDPR adatvédelmi tanácsadás

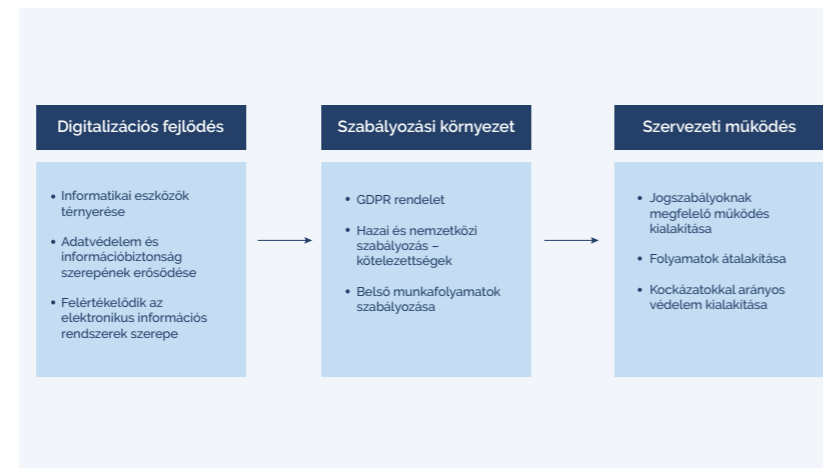
GAP-elemzés

- A szervezet érettségi szintjének meghatározása;
- az adatvédelem és az információ-biztonság szintjének feltérképezése célként elkülönítve, az egyes célok jogalapjának meghatározása;
- ellenőrzési lista alapján a legkockázatosabb területek és beavatkozási pontok azonosítása;
- intézkedési terv összeállítása.

Adatvédelmi és információbiztonsági folyamatok kialakítása, szabályozók, tájékoztatók elkészítése

- Hatékony belső folyamatok kialakítása;
- adatvédelmi és információbiztonsági hatásvizsgálatok lefolytatása, érdemlévelés elvégzése;
- adatvédelmi és információbiztonsági szabályozó rendszer kialakítása;
- kapcsolódó tájékoztatók, információs anyagok elkészítése;
- jogszabályoknak megfelelő működés kialakítása, hatóságokkal történő kommunikáció támogatása.

A közigazgatási szervek és a gazdálkodó szervezetek számára is komoly feladat, hogy megfeleljenek az Európai Unió Általános Adatvédelmi Rendelete (GDPR) előírásainak. A személyes adatok kezelése – a GDPR rendeletnek megfelelően – összetett jogi, szervezeti, folyamatok és technológiai szintű elvárások mentén kialakított feladatrendszer végrehajtását követeli meg, amelyek során szükséges a belső szabályozók és eljárásrendek elkészítése és indokolt az időszakos felülvizsgálatuk.



Adatvédelmi és információbiztonsági témájú oktatások lefolytatása:

- A szervezet munkatársainak tudatosság-növelése és képzése;
- tantermi és online tananyagok elkészítése, fejlesztése;
- online és tantermi oktatások lefolytatása;
- online oktatások lebonyolításához szükséges felület biztosítása, a tudásanyaghoz kapcsolódó vizsgák megszervezése és lebonyolítása;

Adatvédelmi incidensek kezelése

- Az incidensekre való hatékony reagálás érdekében a belső folyamatok kialakítása;
- adatszivárgáshoz, -lopáshoz kapcsolódó incidensek feltárása;
- a rendszerben tapasztalt sebezhetőségek azonosítása a jövőbeli incidensek megakadályozása érdekében;
- kommunikációs folyamat támogatása.

Termékfelelős

Zsurka Zsanett

igazgatósszervező,
PKI tanúsított szakértő
tanácsadó

12 év közigazgatási tapasztalat
4 év tanácsadói tapasztalat

zsurkasz@konigsberg.hu

IV.

Fejlesztéspolitikai tervezés

A hazai és nemzetközi forráslehetőségek között sokszor nehéz eligazodni. A változó szakpolitikai környezet számos kockázatot és egyben rengeteg lehetőséget rejt magában a forrásbevonás tekintetében. Fejlesztéspolitikai tanácsadásunk során testre szabott térképet adunk ügyfeleinknek, hogy ebben az útvesztőben a terveiknek megfelelő forrásokhoz juthassanak. Segítünk a projektek megtervezésében a projektötletek rögzítésétől a részletes megvalósíthatósági tanulmányok kidolgozásáig.

1.

Igényfelmérés

Keretek, elvárások és a meghatározó stratégiai irányok felmérése.

Projekttervezés

Projektötlet vagy részletes megvalósíthatósági tanulmány kidolgozása a fejlesztéspolitikai tanácsadást követően, illetve önállóan, amennyiben a leendő projekt finanszírozási keretei már adottak.

2.

Forráslehetőségek általános bemutatása

Fejlesztéspolitikai környezet aktuálisának, konstrukcióinak, támogatási kritériumrendszerének és eljárásrendjének ismertetése.

3.

Forrástérkép

A Megbízó stratégiai irányainak, konkrét projekteknek megfelelő forráslehetőségeket mutatja be hazai és nemzetközi viszonylatban, igény szerint intézkedési tervekkel, vezetői felkészítő anyagokkal kiegészítve.

4.

Innovációmenedzsment felmérés

Üzleti modell tervezésében nyújtunk támogatást (business model canvas), feltérképezzük a hazai és nemzetközi projekt partnereket, versenytárs- és hálózatelemzést folytatunk.

Kiemelt referenciáink



Kiemelt tanácsadási termék

- Forrástérkép - 18. oldal
- Részletes megvalósíthatósági tanulmány - 19. oldal

Partner az e-ügyintézés bevezetésében.

Forrástérkép

A forrásallokációs „térkép” testreszabott áttekintést ad az aktuálisan elérhető és a közeljövőben megnyíló, releváns hazai és európai uniós forrásokról. A dokumentum az ügyfél stratégiai céljaihoz igazodóan feltárja az európai uniós és hazai költségvetés adott ciklusában elérhető forrásszerzési lehetőségeket. Az online forrástérkép rendszeresen aktualizált, jól strukturált, több szempont alapján szűrhető adatbázis.

A szervezetek kapacitásai végesek, emiatt nem ismernek minden számukra agy az ügyfélkörükben található partner számára releváns forrásbevonási lehetőséget, azok megjelenését, változásait nehezen tudják figyelemmel követni. A forrásbevonás hatékonyságának és eredményességének növelése érdekében jelentős támogatást nyújt a testre szabott információk rendszerezett módon történő átadása a felelősöknek. A cél az, hogy a felelős munkatársak nagy pontossággal tudják azonosítani, hogy adott projektek, témák esetében milyen forrásbevonási kapcsolódási lehetőségek állnak rendelkezésre.



Az online Forrástérkép magas szakmai színvonalon összeállított, rendszeresen aktualizált, könnyen használható, több szempont alapján szűrhető adatbázis a potenciálisan elérhető közvetlen európai uniós és társfinanszírozott, továbbá egyéb hazai támogatásokról.

Mindemellett igény szerint vállaljuk Megbízó alaptervekenyességéhez és fő stratégiai céljaihoz kapcsolódó rövid projektjavaslatok előkészítését, a meglévők validálását, a támogatás tervezés EU szintű és hazai folyamatainak nyomon követése, értékelése, a beavatkozási lehetőségek megjelölése mellett. A forrástérképen a forráslehetőségek alábbi szempontok szerinti részletes bemutatását végezzük el:

- Benyújtási határidő
- Támogatás eredete
- Jogosultsági feltételek
- Státusz
- Kedvezményezett kör
- Támogatási intenzitás
- Előminősítés
- Támogatható tevékenységek

Termékfelelős

Kész Ákos Tamás

nemzetközi igazgatásszervező,
közgazdász, elemző

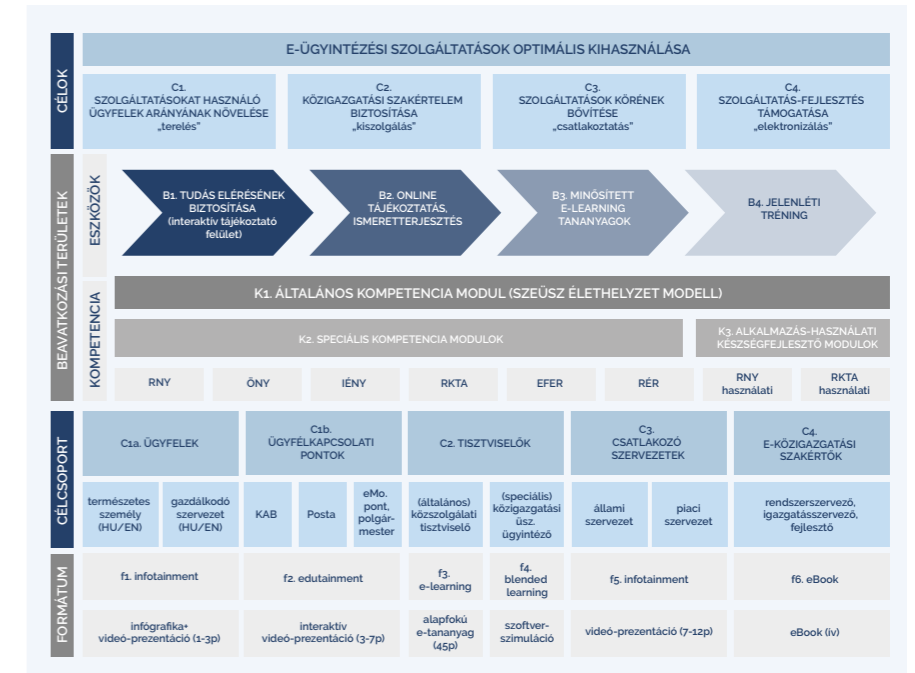
IMP:ROVE innovációs szakértő
7 év tanácsadói tapasztalat

kesza@konigsberg.hu

Részletes megvalósíthatósági tanulmány

Egy projekt körültekintő és szakszerű megtervezése kiemelkedő fontosságú a projekt támogathatósági feltételeinek teljesítése, valamint a szakmai megvalósítás sikere szempontjából. A részletes megvalósíthatósági tanulmány egyrészt teljesíti a támogató/finanszírozó alapvető elvárásait, másrészt a projekt teljes életútja során támogatást nyújt a megvalósításban érintettek számára.

Napjainkra minden szervezet számára – legyen az akár a közigazgatás vagy a piaci szféra része – megkerülhetetlen, hogy a feladatvégzés, a tervezett fejlesztések megvalósítása projekt keretében történjen. A részletes megvalósíthatósági tanulmány készítése alapvető feltétele a sikeres projektvégrehajtásnak: ismerteti a szakpolitikai kapcsolódásokkal összhangban a fejlesztések célját és mérhető eredményeit, objektív és racionális módon feltárja a projekt erősségeit és gyengeségeit, a környezet jelentette lehetőségeket és veszélyeket, illetve felvázolja a végrehajtáshoz szükséges erőforrásokat.



Akár hazai, akár közvetett vagy közvetlen európai uniós, esetleg más nemzetközi forrás igénybevételéről van szó, a támogató is elvárja a projekt megkezdéséhez, a támogatási szerződés megkötéséhez a különböző támogatási konstrukciók aprólékos és komplex elvárásainak való megfelelést, jellemzően egy részletes megvalósíthatósági tanulmány keretében. A támogató és/vagy a pályázati felhívás elvárásainak teljeskörű figyelembe vétele mellett kiemelten fontos a szervezet érdekeinek maximális érvényesítése, teljesíthető indikátorok és horizontális vállalások rögzítése.

Széleskörű támogatói, kedvezményezetti és szállítói oldali tapasztalatunkkal vállaljuk

- a rövid projektkezelési ciklusok
- a részletes megvalósíthatósági tanulmányokig a szükséges szakanyagok,
- továbbá a kapcsolódó hatástanulmányok, döntéstámogató anyagok, kormány-előterjesztés tervezetek elkészítését.

Termékfelelős

dr. Rupp Zoltán

jogász, igazgatásszervező
partner

20 év tapasztalat kiemelt projektek
tervezésében, megvalósításában

ruppz@konigsberg.hu

Szervezeti teljesítmény-menedzsment

Szervezeti teljesítmény-menedzsment témájú projektjeink során a szervezeten belüli (és opcionálisan a kapcsolódó ügyfél oldali) folyamatok felmérését és a folyamatok végrehajtásához szükséges ráfordítások meghatározását végezzük el. A folyamatorientált szemlélet kialakításával és terjesztésével további célunk a hatékonyabb szervezet kialakításában való részvétel.

1.

Megközelítés

- Főbb folyamatok listájának véglegesítése
- Részletesen felmérendő folyamatok kiválasztása
- Strukturált adatgyűjtés (interjúk és munkavállalói kérdőívek)
- Az egyes folyamatlépésekre vonatkozó költségek kiszámítása

2.

Fejlesztési lehetőségek

- Különböző csatornákon futó folyamatok költségeinek összehasonlítása alapján fejlesztési területek azonosítása
- Ugyanazon folyamatot végző szervezeti egységek gyakorlatának összehasonlítása, benchmark elemzés
- Kapacitáskihasználtság vizsgálata

3.

Módszertani javaslat

- Támogatás nyújtása a már bevezetett folyamatfejlesztések hatékonyságának mérésében
- Támogatás nyújtása a kapacitás-átcsoportosítással kapcsolatos döntések meghozatalában
- Javaslattétel a más szervezeti egységnél bevált jó gyakorlatok átvételére

Kiemelt referenciáink

Magyar
Államkincstár

PEST MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Tata

Biatorbágy

Törökbálint

MINISZTERELNÖKSÉG

LECHNER
TUDÁSKÖZPONT

KC

Kiemelt tanácsadási termék

- Adminisztratív terhek és költségek mérése - 21. oldal
- Önkormányzati adófolyamatok optimalizálása - 22. oldal
- Költségalapú feladatkataszter önkormányzatoknak - 23. oldal

Partner az e-ügyintézés bevezetésében.

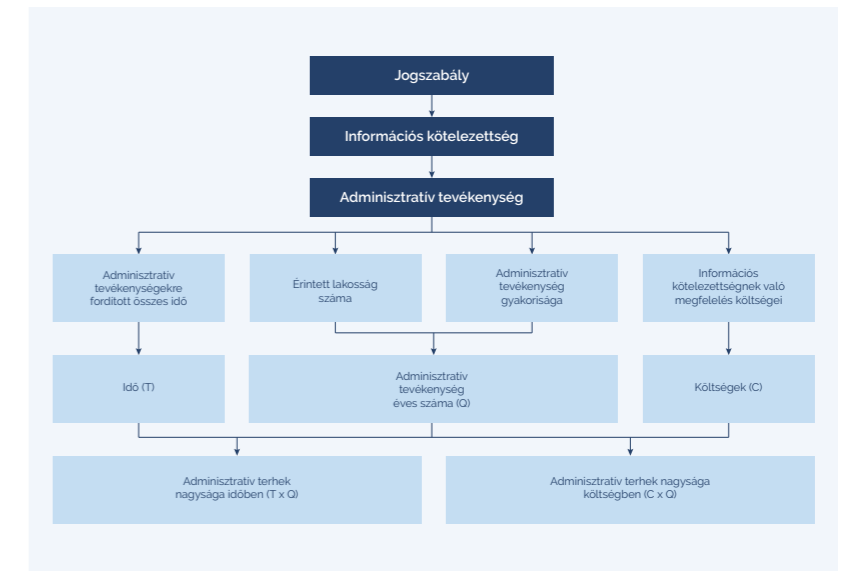
Adminisztratív terhek és költségek mérése

A szervezeti költségek csökkentésében és a szolgáltatásközpontú tevékenységek kialakításában nyújt hatékony segítséget a belső folyamatokra jutó és az ügyfél oldali adminisztratív terhek és költségek mérése, amely a folyamatfelmérés és a költségelosztás módszerének kombinálásával lehetőséget biztosít minden szervezet számára saját technológiai, folyamatszabályozási és egyéb szervezeti kapacitásainak értékelésére.

Az adminisztratív terhek csökkentésére irányuló szervezetfejlesztési projektek céljai között közvetlenül megjelenik az a szempont, hogy a szervezetek közötti és a szervezeten belüli folyamatok újratervezésével a feladatok ellátásának hatékonyságát javítani szükséges. E cél elérésével a különböző szolgáltatások üzemeltetési költségeinek csökkentésére is mód nyílik.

Bár a stratégiai célkitűzések között megjelenik a szervezetek back office folyamatainak egyszerűsítése, a feladatellátás optimalizációja, azonban a közigazgatási eljárásokra jutó (és ügyfél oldali) adminisztratív költségcsökkentés mértékének meghatározása, és az ennek alapjául szolgáló kiinduló adminisztratív költségek meghatározása jellemzően nem történik meg. A belső folyamatokra jutó, valamint az ügyfél oldali adminisztratív terhek és költségek mérése a következő előnyöket biztosítja a közfeladatot ellátó szervezet számára:

- az adminisztratív tevékenységek (eljárási cselekmények, folyamatlépések) ráfordítás típusokra is lebontott, pénzben és időráfordításban mért költségalapú meghatározása, felmérése;
- az ügyfeleknél jelentkező pénzben és időben mért ráfordítások mérése;
- információ nyújtása a döntéshozók számára az eljárásokra, működési folyamatokra jutó adminisztratív költségek mértékéről, amely többek között az alábbiakra terjedhet ki:
 1. a szervezetfejlesztési projektek adminisztratív teher dimenzióban mozgó eredményeinek mérése;
 2. helyzetelemzés, ágazati irányítási döntéstámogatás, illetve fejlesztési és belső hatékonyság javítási javaslatok megfogalmazása.



Termékfelelős

Fibinger Anita

közgazdász
vezető elemző

5 év központi, 5 év helyi igazgatás,
11 év tanácsadói tapasztalat

fibingera@konigsberg.hu

Önkormányzati adófolyamatok optimalizálása

Az adófelderítésre, az adóalanyok felkutatására az ügyintézők leterheltsége miatt általában kevesebb idő jut a hivatalokban, azonban a hatékonyabb munkavégzés következtében ezen tevékenységek intenzitása növelhető. Az önkormányzat nézőpontjából a költségvetés egyensúlya vagy a felhasználható szabad pénzeszköz mértékének növelése olyan elérendő cél, amelyhez az adómegkerülés, az adóhátralék felkutatása és behajtása, tehát a hatékonyabb adóhatósági munkavégzés lehet az egyik eszköz.

Előnyök az önkormányzatok számára

- A felmérés eredményeként rögzített dokumentumok, információk hozzásegítik a vezetőket, érintett munkatársakat az adóigazgatási munkafolyamatok átlátható megismeréséhez.
- A helyzetfelmérés alapján elkészülnek az optimalizált folyamatábrák és -leírások, valamint a folyamatoptimalizálás megvalósításához összeállításra kerül egy intézkedési terv.
- A munkatársak, vezetők adminisztratív teendői csökkennek, ezáltal az érdemi ügyintézésre, döntéshozatalra nagyobb hangsúlyt lehet helyezni.

Az önkormányzatok legfontosabb bevételi forrása a helyi adó, ezért lényeges az adóbevételek növelése, a hátralékállomány kezelése, csökkentése a tényleges végrehajtási cselekmények foganatosítása által. Az adóigazgatási folyamatok optimalizációja révén elérhető hatékonyságnövekedés az adóbevételekre nézve jótékony hatással bír, mert a rendelkezésre álló ügyintézői erőforrás az érdemi munkavégzésre tud koncentrálni.



- A vezetők tiszta képet kapnak a kiosztott feladatokról, munkafolyamatokról, nyomon követhetővé válnak az ügyiratok, ezzel is elősegítve a hatékony, tervszerű, eredményes munkavégzést.
- A jogszabályok keretei között a felesleges manuális adminisztratív tevékenységek megszüntetésével, automatizmusok folyamatba építésével növelhető a felderítések, adóellenőrzések száma.
- Megtörténik az adóztatási feladatok ellátásáért felelős szervezeti egységen belüli feladatmegosztás hatékonyságának értékelése.

Termékfelelős

Balogh Gábor

közigazgatási menedzser,
vezető tanácsadó

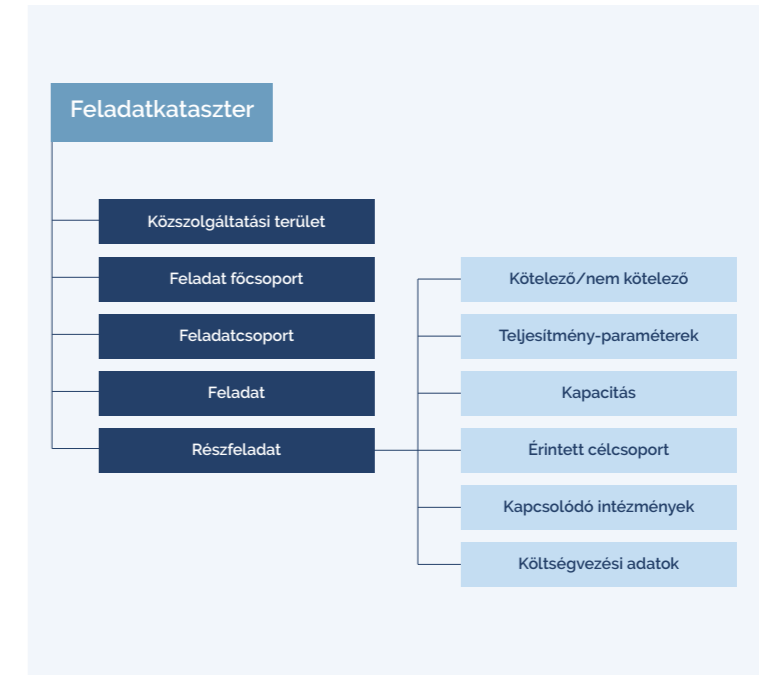
12 év helyi, területi, központi közigazgatási tapasztalat
6 év tanácsadói tapasztalat

baloghg@konigsberg.hu

Költségalapú feladatkataszter önkormányzatoknak

Vállaljuk minden önkormányzat számára az általa ellátott helyi közszolgáltatásokhoz kapcsolódó kötelező és önként vállalt feladatok felmérését, kataszterbe rendezését, valamint az egyes feladatok ellátására fordított költségvetési tételek felosztását kapacitás alapú bontásban. A feladatalapú költségfelosztás módszerének alkalmazásával célunk a szolgáltatási színvonal megtartása mellett vagy esetenként annak növelésével járó hatékonyabb helyi közszolgáltatási feladatellátás támogatása.

A kötelezően ellátandó helyi közszolgáltatásokhoz kapcsolódó feladatok ellátásának részletszabályait jogszabályok határozzák meg, azonban ezen szolgáltatások színvonalát meghatározó eleme a lakossági életminőségnek, a vállalkozások működési környezetének és a helyi gazdaság működésének. Így az önkormányzatok az önként vállalt feladatok körében sokszor többletfeladatokat és költségeket is allokálnak helyi közszolgáltatásuk szolgáltatási színvonalának megtartása és fejlesztése érdekében. A helyi közszolgáltatásokra fordított pénzügyi és humán erőforrások hatékonyságának számszerűsítésére csak akkor van lehetőség, ha az egyes feladatok tételesen meghatározhatók, beazonosíthatók, illetve, a rájuk fordított anyagi források hozzájuk rendelhetők. A jelenlegi költségvetés-tervezési és -beszámolási rendszer ezt a típusú megközelítést ugyanakkor nem támogatja.



A költségalapú önkormányzati feladatkataszter termék célja egy olyan szakértői munka elvégzése, amely lehetővé teszi az önkormányzatok számára, hogy az általuk biztosított szolgáltatások számba vétele, feladatalapú és így fenntartható költségtervezése és monitorozása hosszabb távon egy teljesítményalapú rendszermodell keretében történjen.

A költségelemzés menete

- Személyre szabott közszolgáltatási feladatkataszter összeállítása,
- költségek feladat- és kapacitásalapú felosztása, feladatokhoz rendelése,
- a kötelező és önként vállalt teljesítménykritériumok meghatározása és teljesítésük vizsgálata,

- javaslatok a feladatellátás költség-hatékony ellátására.

Előnyök az önkormányzat számára

- A kötelező és önként vállalt feladatok és költségelemek meghatározása alapot nyújt a hatékonyabb feladatellátási formák bevezetéséhez és így a színvonal megtartásához illetőleg növeléséhez,

- a feladatok költségeinek meghatározásával célzott és visszamérhető beavatkozások valósíthatók meg,
- a teljesítménykritériumok feltérképezésével közszolgáltatásonként egységesen összegyűjtve állnak rendelkezésre a feladatellátáshoz szükséges jogszabályi előírások, egyedi mutatók és követelmények.

Termékfelelős

dr. Kovács András

jogász, igazgatásszervező
tanácsadó

15 év helyi közigazgatási vezetői tapasztalat
3 év tanácsadói tapasztalat

kovacs@konigsberg.hu

Szervezeti tudásmenedzsment

Tudásmenedzsment projektjeink során a szervezetek külső és belső tudásátadási felkészültségét, valamint képzési szemléletmódját, gyakorlatát felmérve igyekszünk testreszabott képzési stratégiát kialakítani. Mindemellett a szolgáltatások bevezetésének támogatása keretében, a fejlesztések hatékony élesbe állását különböző képzési formákat alkalmazva segítjük.

1.

Megközelítés

- Szervezeti tudásmenedzsment és képzési kultúra megismerése: erősségek és fejlesztendő területek meghatározása
- Szolgáltatások bevezetéséhez, fejlesztések implementálásához kapcsolódó képzési tevékenységek tervezése
- Strukturált adatgyűjtés

2.

Módszertani javaslatok

- Célcsoport, releváns képzési részecskék, edukációs tartalmak meghatározása
- Célokhoz igazodó beavatkozási logika és kompetenciafejlesztési irányok kijelölése
- Komplex edukációs stratégiai terv kidolgozása az egyes tudásmenedzsment akciók prioritizálása mellett

3.

Fejlesztés: képzések

- Edukációs tartalmak kidolgozása különböző képzési platformokon
- Jelenléti és e-learning képzések
- Javaslat és stratégiaalkotás a belső tudásmenedzsment kialakítására vonatkozóan, tudásmenedzsment platform fejlesztése

Kiemelt referenciáink

Magyar
Államkincstár

KIFÜ

Magyar Posta

Nemzeti Adó-
és Vámhatóság



NISZ
NEMZETI INFORMATIKAI
SZOLGÁLTATÓ ZRT.

Hegyi Zoltán
Nemzeti Tanács

BUDAPESTI
KÖZMŰVEK

KC

Kiemelt tanácsadási termék

Partner
az e-ügyintézés
bevezetésében.

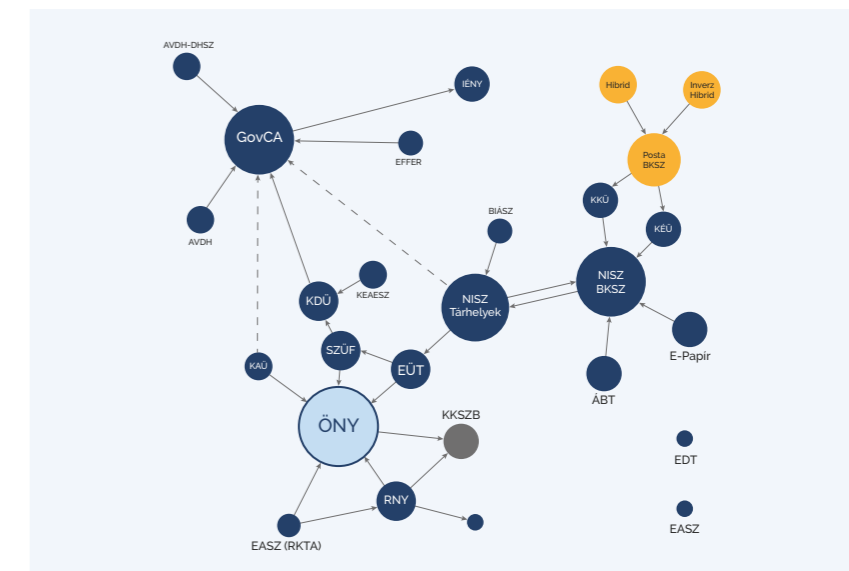
- SZEÜSZ Akadémia e-ügyintézési szakértő képzés - 25. oldal

SZEÜSZ Akadémia e-ügyintézési szakértő képzés

A résztvevő szervezetek típusához, ellátandó feladataihoz és céljaihoz igazított és ennek megfelelően 2-4 napos akkreditált felnőttképzési program fókuszában az alábbi témakörök állnak:

- Fogalmi keretek, SZEÜSZ logikái és rendszerszemlélet: az e-ügyintézés szükségességére ható környezeti sajátosságok, felhasználó oldali elemzések mentén.
- A SZEÜSZ-világ szereplői és a SZEÜSZ-rendszer jelentősége: a SZEÜSZ, mint önálló szolgáltatás és a SZEÜSZ-rendszer.
- Az e-ügyintézés legfontosabb jogi követelményei és a SZEÜSZ-ök funkcionalitása: alapvető információk a jogszabályok köréről, fogalmakról, érintett szereplőkről, költségviselési szabályokról. A szolgáltatások céljainak részletezése, működési módjainak és főbb funkcióinak ismertetése, használati statisztikai adatok bemutatása, valamint a SZEÜSZ rendszer belső kapcsolati hálójának felvázolása.
- E-ügyintézési modellek: keressük a választ azon kérdésekre, hogy mit

Bejegyzett felnőttképzési szervezatként, többéves elektronizálási, SZEÜSZ-szolgáltatásokhoz történő csatlakoztatási projektben szerzett tapasztalattal, és a megújult jogszabályi környezet célkitűzéseinek ismeretében kívánjuk elérni, hogy a képzésen résztvevők képesek legyenek a jogi követelményeket a SZEÜSZ-rendszer logikához igazítva, saját folyamataikba implementálni és ezáltal szervezetük digitális érettségét is támogatni.



jelent a modellalkotás a gyakorlatban és hogyan alkalmazzuk ezen ismereteket.

- Ügyfél-hivatal, hivatal-ügyfél és hivatal-hivatal folyamatok: az egyes folyamatokhoz tartozó részcellemények gyakorlati szempontú ismertetése a modellek és a SZEÜSZ-rendszer dimenziójában.
- SZEÜSZ-csatlakozás: a csatlakozó szerv oldalán jelentkező általános és konkrét csatlakozási feladatok felvá-

zolása, egyedi komplex csatlakozási példákat bemutatva.

- E-szolgáltatások fejlesztése és bevezetése a gyakorlatban: szolgáltatás, mint fogalom lehatárolása, továbbá a szolgáltatás-fejlesztés során megjelenő kihívások.
- Konzultáció: ismeretlenőrzés, gyakran ismételt kérdések megvitatása.

A képzés során – az ismeretek gyakorlati szempontú visszakövetését célzó esettanulmány sikeres teljesítését követően – lehetőség van elektronikus ügyintézési szakértő tanúsítvány megszerzésére is.

Termékfelelős

Papp-Somlai Alexandra

közigazgatási menedzser
tanácsadó

5 év közigazgatási tapasztalat
5 év tanácsadói tapasztalat

somlaia@konigsberg.hu

Közpolitika-elemzés

Közpolitika elnevezés alatt azokat a kormányzati szakpolitikákat értjük, amelyek az adott társadalmi problémákhoz kapcsolódó célokat és megvalósítási eszközöket foglalják magukban. Közpolitika-elemzés kapcsán beszélhetünk előzetes (ex ante) és utólagos (ex post) elemzésről. Az utóbbi a közpolitikai ciklus végén megjelenő tevékenység, amely a már megvalósított közpolitikai programokat és azok társadalmi hatását elemzi. Az elemzés eredménye visszacsatolásra kerül a tervezésbe.

1.

Közpolitikai ciklus

- Problémaészlelés, tematizálás
- Közpolitikai alternatívák kidolgozása, célmeghatározás
- Közpolitikai alternatívák elemzése (ex ante)
- Döntéselőkészítés, döntés
- Megvalósítás, monitoring
- Eredmények, közpolitikai programok értékelése (ex post hatáselemzés)
- Visszacsatolás

2.

Közpolitika-elemzés

- Ex ante - az alternatívák értékelését, a döntés-előkészítést támogatja.
- Monitoring - folyamatba épített, inputokra, megvalósításra, outputokra vonatkozó folyamatos nyomon követés.
- Ex post - megvalósított közpolitikai programok utólagos hatás (outcome) elemzése.

3.

Módszertan

- Ex ante elemzés - közgazdaságtani jellegű (költség-haszon elemzés)
- Monitoring - projektmenedzsment jellegű (Gantt-diagram)
- Ex post értékelés - társadalomtudományi jellegű (teljesítmény/eredményaudit, társadalmi hatásvizsgálat, hatáselemzés)

Kiemelt referenciáink



KC

Kiemelt tanácsadási termék

- Viselkedésértési tanácsadás - 27. oldal
- Fejlesztési programok bevalásvizsgálata - 28. oldal

Partner az e-ügyintézés bevezetésében.

Viselkedésértési tanácsadás

A hagyományos eljárásmodokat mellőzve, a viselkedésértés (BI) újszerű megközelítéssel teszi hatékonyabbá az állami működést. A módszertan a viselkedési közgazdaságtan eredményeit alkalmazza a közpolitikában, ami az elmúlt években több országban is egyre nagyobb teret nyert a szakpolitikák kialakításának hatékony eszközeként. A viselkedésértési tanácsadás célja, hogy támogatást nyújtson a közszelet szervezeteinek ügyfelek hatékonyabb kezelésére.

A nemzetközi eredményeket látva, a Königsberg Consulting a módszertan hazai alkalmazásának egyik úttörőjeként nyújt viselkedésértési tanácsadást (behavioural insights) ügyfél-kiszolgálás témában állami és önkormányzati szervezeteknek, közintézményeknek azzal a céllal, hogy intézkedéseik hatékonyan valósuljanak meg.

A keretrendszer gyakorlati alkalmazásához az EAST módszertant alkalmazzuk, amelynek mottója, hogy egy kívánt viselkedés ösztönzése könnyű, vonzó, társadalmi aspektussal rendelkező és időhatékony módon kell, hogy történjen.

A módszertan az alábbi négy lépésből áll:

1. Megváltoztatni kívánt viselkedésminta meghatározása

- Először az ügyfélől kapott cél alapján a megváltoztatni kívánt viselkedési minta meghatározása szükséges. Ezt érdemes egy számszerűen mérhető viselkedésváltozáshoz kötni, amely alapján a kívánt cél is egyszerűbben kijelölhető. Ilyenek például az európai uniós támogatásból megvalósult digitális fejlesztések kiemelt fontosságú eredménymutatói.

2. Probléma feltérképezése

- Ezután jön a probléma feltérképezése, részletes megértése. Irodalomgyűjtéssel, személyes interjúkkal, fókuszcsoportos kutatásokkal érdemes a mélyére ásni azon lehetséges

tényezőknek, amelyek befolyásolják a résztvevők viselkedését. Törekedni kell a kontextus minél jobb megértésére.

3. Megoldás megtalálása

- A harmadik fázis a megoldás megtalálása, amely a fent részletezett EAST keretrendszer alapján kerül kidolgozásra. Az elérendő cél és a környezet megfelelő ismeretében kidolgozzuk a beavatkozás részleteit. Miután feltártuk az okokat, a viselkedésértés módszereit alkalmazva javaslatokat fogalmazunk meg az ügyfél számára.

4. Tesztelés

- Végül következik a tesztelés fázisa, amikor a gyakorlatba is átültetjük a tudást és sor kerül a hosszas kutatás eredményeként kidolgozott program elemzésére, hogy az valóban azt a hatást éri-e el, amit szeretnénk. A beavatkozás eredményeként a folyamat elején meghatározott mutatók javulását várjuk. Ez legtöbbször randomizált kontrollált vizsgálattal (RCT) mérhető, amin keresztül jól bemutatható a viselkedésértési beavatkozás hatásossága, valamint a széleskörű alkalmazás eredményeire, költséghatékonyságára vonatkozóan is következtetéseket vonhatunk le.



Termékfelelős

Kész Ákos Tamás

nemzetközi igazgatásszervező,
közgazdász, elemző

IMP³ROVE innovációs szakértő
7 év tanácsadói tapasztalat

kesza@konigsberg.hu

VIII.

Folyamat- és termék-minőségbiztosítás

A minőségbiztosítási tevékenység keretében véleményt alkotunk a projektvezetési és irányítási folyamatok megfelelő működéséről, a folyamat eredményeképp létrejövő termékek minőségéről, a projekt előrehaladásáról, és – európai uniós társfinanszírozással megvalósuló fejlesztés esetén – a támogató által meghatározott műszaki szempontok teljesüléséről a projekt teljes ciklusa során.

A legtöbb támogatási rezsimben elszámolható költség a minőségbiztosítás, amit indokolt független, külső szakértőkre bízni, csökkentve ezzel a kockázatokat, és biztosítva a megrendelői érdekek érvényesülését. Munkatársaink leginkább a kormányzati érdekkörben (központi közigazgatási szervek, állami tulajdonú vállalatok) szereztek tapasztalatot a hazai és európai uniós társfinanszírozású projektek előkészítése és végrehajtása során.

A minőségbiztosítási tevékenység lépései:

- | | | | | |
|---|--|---|--|--|
| <p>1. Előkészítés</p> <ul style="list-style-type: none"> • PAD • Igényspecifikáció • Szállítói szerződés műszaki tartalma | <p>2. Tervezés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fejlesztési specifikáció • Rendszerterv | <p>3. Megvalósítás</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentumok, folyamatok és szervezet működése • Közbeszerzés műszaki leírás; kifizetési igénylés; mérföldkö; támogatási szerződés módosítás | <p>4. Tesztelés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Szoftvertesztelés specifikáció • Tesztelési terv • Tesztelési jegyzőkönyv | <p>5. Átadás</p> <ul style="list-style-type: none"> • Felhasználói kézikönyv • Mentési terv • Üzemeltetési dokumentáció • Telepítési dokumentáció |
|---|--|---|--|--|
-
- A projekt minőségbiztosítási tervének elkészítése.
 - Folyamat minőségbiztosítás: a projektdokumentáció és a projektmenedzsment-folyamatok meglétének és megfelelőségének, valamint projektszervezet szabályszerű működésének vizsgálata (projekt tervezésének, vezetésének és működésének nyomon követése és véleményezése).
 - Termék (műszaki) minőségbiztosítás: a projekt megvalósítása során a szakmai dokumentációk műszaki megfelelőségének előzetes vizsgálata. EU társfinanszírozott projekt esetén ez lefedi a támogatási kérelem, műszaki szakmai koncepció, megvalósíthatósági tanulmány, (köz)beszerzések / saját teljesítések műszaki leírásai, kifizetési igénylések, mérföldkövek szakmai beszámolóit, valamint a támogatási szerződés módosítás vizsgálatát.
 - Fentiekhez kapcsolódóan minőségbiztosítói jelentések készítése (minőségbiztosítási nyilatkozat és folyamat minőségbiztosítási jelentés) a minőségbiztosítási tervben foglaltak szerint.

A Königsberg Consulting munkatársai a minőségbiztosítási feladatokat folyamatba épített módon végzik, így a minőségbiztosítói jelentéseket a minőségbiztosítási tervben előírtak szerint a szükséges dokumentumok kézhezvételét követően a lehető legrövidebb időn belül elkészítik.

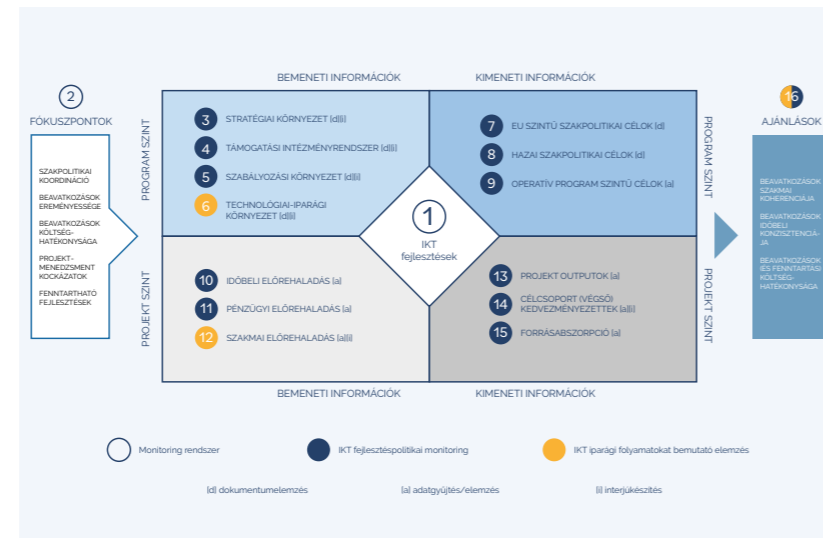
Fejlesztési programok bevalásvizsgálata

Bevalásvizsgálat fókuszában állhat egy adott támogatási időszak programja vagy egy adott projekt. A monitoring a megvalósítás fázisában, míg az utólagos hatásvizsgálat a megvalósítást követően történik.

A monitoring fókuszában az alábbi témakörök állnak:

- A projekt megvalósítási folyamatba építetten, a megvalósítás kezdetétől történő, a keletkező információkra alapozó, az inputokra, folyamatokra és outputokra vonatkozó folyamatos értékelés.
- A projekt egyes mérföldköveihez kapcsolódó tevékenységek, eredmények, határidők, kapott támogatások és erőforrásfelhasználás nyomon követése.
- Célja: a projektcéltól való esetleges eltérések, költség-erőforráskeretből történő kilépések felderítése, az időben történő korrekció lehetőségének megteremtése és az összehangolt szakmai koordináció elősegítése.
- Eszközei: standardizált adatgyűjtő eszközök IKT támogatással, interjúk, dokumentumelemzés, kvalitatív és kvantitatív mérések.

A bevalásvizsgálat magában foglalja a fejlesztések folyamatos nyomon követését, a megvalósítás szakaszában történő monitorozást, valamint az ex post értékelést, a programok utólagos hatáselemzését. A monitoring célja a projektek megvalósításának mederben tartása, az eredménytermékek, határidők, költségkeretek betartásának nyomon követése. Az utólagos hatásvizsgálat pedig arra a kérdésre keresi a választ, hogy a program elérte-e a célját, kiváltotta-e a kívánt hatásokat.



Az utólagos hatáselemzés fókuszában az alábbi témakörök állnak:

- Fejlesztési programok, projektek végrehajtási szempontú elemzése, ezen belül:
 - projektcélok elérésének hatékonyságvizsgálata, projektindikátorok teljesülése;
 - intézkedések eredményességének vizsgálata;
- fejlesztések fenntarthatóságának elemzése;
- programok hatásainak (outcome) elemzése;
- benchmarking: értékek összehasonlítása más hasonló hazai és nemzetközi projektekkel.

Eszközei: mélyinterjúk, fókuszcsoporthoz interjúk, kérdőíves adatfelvétel, dokumentum-elemzés, terepkeresés.

Termékfelelős

Fekete Leticia

közgazdász,
jogi és HRM szakközgazdász
tanácsadó

15 év közigazgatási tapasztalat
7 év tanácsadói tapasztalat

feketel@konigsberg.hu

Termékfelelős

dr. Kópiás Bence

jogász, igazgatásszervező,
vendégoktató (BCE), partner

15 év közigazgatási tapasztalat
40+ projekttapasztalat

kopiasb@konigsberg.hu

Referenciák

Antenna Hungária Zrt. | Answare Kft. | Békéscsabai Városfejlesztési Nonprofit Kft. | Belügyminisztérium
BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zrt. | Bluefield Szolgáltató és Kereskedelmi Kft. | Budapest Főváros Kormányhivatala
Budapest Közút Zrt. | Budapesti Corvinus Egyetem | Clarity Consulting Kft. | DEVision Fejlesztő és Tanácsadó Kft.
Digitális Jólét Nonprofit Kft. | DMS One Szolgáltató és Tanácsadó Zrt. | E.ON Energiamegoldások Kft. | E.ON Hungária Energetikai Zrt.
EAC-Tech Kft. | ECHO Innovációs Műhely | eNET Internetkutató és Tanácsadó Kft. | EURO ONE Számítástechnikai Zrt.
Európai Támogatásokat Auditáló Főigazgatóság | Field Consulting Services Zrt. | Flexus Vezetői és Informatikai Tanácsadó Kft.
GIRO Zrt. | Greenity Consulting Kft. | Grepton Zrt. | H1 Systems Mérnöki Szolgáltatások Kft. | Hegyközségek Nemzeti Tanácsa
Hegyközségek Nonprofit Kft. | HRK Consulting Kft. | INNOBOND Tanácsadó és Szolgáltató Kft. | INNOWARE Kft.
KINCSINFO Kincstári Informatikai Nonprofit Kft. | Kopint-Datorg Kft. | Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség
Közigazgatási és Igazságügyi Hivatal | Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium | KPMG Tanácsadó Kft.
Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal | Magyar Kereskedelmi és Iparkamara | Magyar Posta Zrt. | Magyar Telekom Nyrt.
MAVIR Magyar Villamosenergia-ipari Átviteli Rendszerirányító Zrt. | mProve Solutions Informatikai Kft. | MTA Társadalomtudományi Kutatóközpont
MultiContact Consulting Kft. | MVM NET Zrt. | Nemzeti Adatvagyon Ügynökség Kft. | Nemzeti Adó- és Vámhivatal | Nemzeti Köszolgálati Egyetem
Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt. | NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. | Országos Közegészségügyi Intézet
Országos Tisztifőorvosi Hivatal | Országos Vízügyi Főigazgatóság | OTP Bank Nyrt. | Pan-Inform Kft.
PricewaterhouseCoopers Magyarország Kft. | Pro-M Zrt. | Protheus Holding Zrt. | R & R Software Zrt.
Ramiris Europe Kft. | Regionalmanagement Oststeiermark | Simplexion Informatikai Kft.
STRATEGOPOLIS Stratégiai elemző és kommunikációs Tanácsadó Kft. | Széchenyi István Egyetem | Széchenyi Programiroda Nonprofit Kft.
Trans-LTL Kft. | T-Systems Magyarország Zrt. | WSH Számítástechnikai Oktató és Szolgáltató Kft.



Budapest Főváros VII. Kerület Erzsébetváros Önkormányzata | Budapest Főváros XVIII. kerület Pestszentlőrinc-Pestszentimre Önkormányzata
Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata | Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata | Tatabánya Megyei Jogú Város Önkormányzata
Sopron Megyei Jogú Város Önkormányzata | Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata | Biatorbágy Város Önkormányzata
Dorog Város Önkormányzata | Fertőszentmiklós Városi Önkormányzata | Gyomaendrőd Város Önkormányzata | Komádi Városi Önkormányzata
Lábatlan Város Önkormányzata | Tát Város Önkormányzata | Törökbálint Város Önkormányzata | Csökmő Nagyközség Önkormányzata
Körösszegapáti Nagyközség Önkormányzata | Nagyigmánd Nagyközség Önkormányzata | Pocsaj Nagyközség Önkormányzata
Földes Nagyközség Önkormányzata | Arnót Község Önkormányzata | Berekbőszörmény Község Önkormányzata
Bócsa Község Önkormányzata | Dudar Község Önkormányzata | Fertőszéplak Község Önkormányzata | Furta Község Önkormányzata
Galgamácsa Község Önkormányzata | Gyermely Község Önkormányzata | Győrújfalu Községi Önkormányzat | Kópháza Község Önkormányzata
Maroslele Községi Önkormányzata | Nagyesztergár Község Önkormányzata | Naszály Község Önkormányzata | Petőháza Község Önkormányzata
Prügy Község Önkormányzata | Sopronhorpács Község Önkormányzata | Sopronkövesd Községi Önkormányzata
Taktakenéz Község Önkormányzata | Tarján Község Önkormányzata | Tokodaltáró Község Önkormányzata

Elérhetőségeink

Königsberg Consulting Szolgáltató és Tanácsadó Kft.

székhely: 8000 Székesfehérvár, Nyitrai utca 42.

iroda, levelezési cím: 1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38.

office@konigsberg.hu | konigsberg.hu | +36 1 621 7418



Königsberg Consulting Szolgáltató és Tanácsadó Kft.

office@konigsberg.hu | konigsberg.hu