

# **A hazai e-közigazgatási szolgáltatások fejlesztésének stratégiája, e-Közigazgatás 2010**

2007. Június



# **Tartalom**

**A stratégia készítés háttere**

**A stratégia készítés folyamata**

**A stratégia tartalma**

**Programterv**



# **A stratégia készítés háttere**

**Az e-közigazgatás mint a kormányzati modernizáció eszköze**

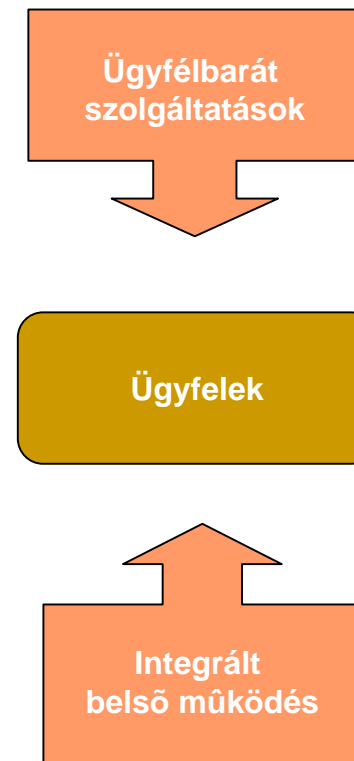
**Egységes EU e-stratégiai keretek**

**A stratégia szerepe a közigazgatás hazai átalakításában**

**A stratégia célja**

## A kezdetben elsősorban intézményi hatékonysági célokat szolgáló elektronikus kormányzás az elmúlt években gazdaságpolitikai eszközzé vált

- Az e-kormányzás eszközrendszere lehetővé tette a **szolgáltató állam kialakítását** és egyúttal az EU tagországok számára kijelölte a modern kormányzati működés fejlesztésének elvárás rendszerét,
- Az online kormányzás sikere azon múlik, hogy az állampolgárok milyen mértékben tudnak és kívánnak élni az elektronikus ügyintézési lehetőséggel, ezért kiemelten fontos, hogy a hagyományos ügyintézésen túl, az **ügyfelek igényeire reagáló ügyfélbarát szolgáltatási portfólió** épüljön ki,
- A hatékonyság növelésének nemzeti szintre emelését jelenti az ágazati rendszerek fölötti teljes közigazgatásra való integráció keretében megvalósuló **megosztott-integrált szolgáltatások rendszere**.



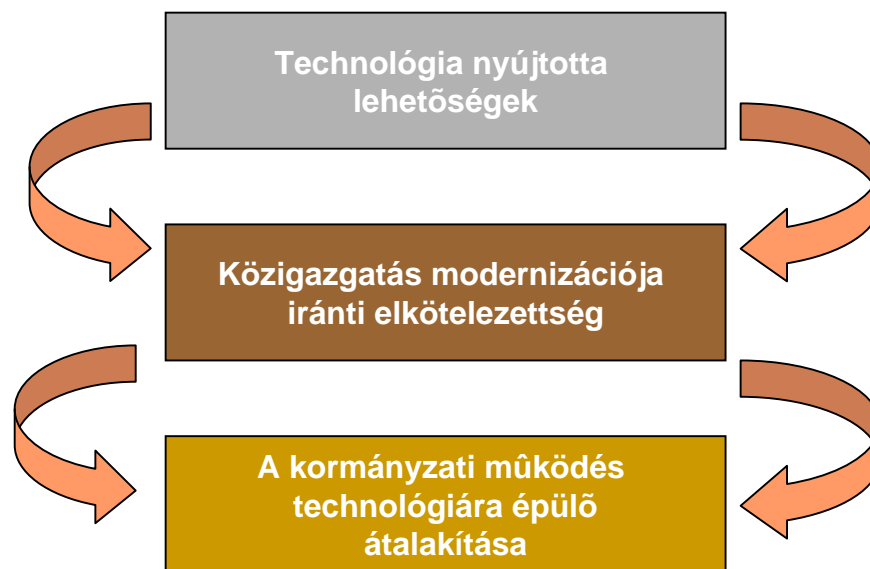
## Az EU kiemelt stratégiai célként és egységes fejlesztési keretrendszer mentén kezeli az e-közigazgatás és a szolgáltató állam kiépítését

- A technológia az elkövetkezendő években egyre jelentősebb szerepet játszik abban, hogy a modern közigazgatások meg tudjanak felelni a globalizáció keltette új kihívásoknak. Ezek közül kiemelkedik a gazdasági hatékonyság, a szociális igazságosság és a közszolgálati reform,
- Az egységes e-közigazgatási keretek kialakítása érdekében az EU Miniszterek tanácsának a tagországok számára az **elektronikus kormányzati stratégiák terén ajánlásokat** fogalmazott meg,
- A nemzeti tapasztalatokra épülő összehangolt stratégiai iránymutatás, a különböző országok legjobb gyakorlatának megosztása és egyes területek standardizálása mellett minden tagországnak így **Magyarországnak is egyedileg kell megtalálnia a saját útját a fenti kihívások megválaszolásában.**



**Annak érdekében, hogy Magyarország hatékonyan tudja nemzeti érdekei mentén kiaknázni a technológia nyújtotta előnyöket szükség van stratégiai látásmódra és a közigazgatási fejlesztések koordinált megvalósítására**

- A Kormány azzal az alapvető célkitűzéssel indította el az e-Közigazgatás 2010 stratégiát, hogy az államreform keretében a hazai **közigazgatás is megragadja a technológia nyújtotta lehetőségeket a kormányzati működés átalakításában**, tovább fejlesztésében és, hogy Magyarország megtartsa helyét az EU tagországok IKT fejlettségi középmezőnyében,
- Ennek a munkának ad felhatalmazást az **államreform iránti politikai elkötelezettség**, amely megnyilvánul a felülvizsgált Nemzeti Lisszaboni Akcióprogramban és az Országos Fejlesztéspolitikai Koncepció célrendszerében és megerősíti a modern közigazgatás technológiára épülő, ügyfélorientált fejlesztésének igényét.



## Az e-közigazgatás stratégia célja, hogy olyan közös kihívást jelentő jövőképet és megvalósítási keretrendszert fogalmazzon meg, ami az elkövetkezendő négy év fejlesztéseinek egységes keretet ad

- A **stratégiai szemléletmódnak vannak előzményei** a hazai e-kormányzás fejlesztésében. Az **e-Kormányzat 2005 Stratégia és Programterv**, eKS keretében az e közigazgatás fejlesztése az elmúlt években átgondolt, részletes elemzésen alapuló stratégia és akció tervig lebontott programterv szerint valósult meg,
- Az elért eredményekre építve a következő évek feladata az eddig elsősorban a MEH Elektronikus-kormányzat-központ keretei között folyó, az elektronikus ügyintézés alapjait megteremtő munka **kiterjedjen a közigazgatás egészére, motorja legyen a modern közigazgatási működés kialakításának** és lehetővé tegye Magyarország pán-európai szolgáltatásokhoz való kapcsolódását
- A stratégia **átfogja az összes fő területet, amit az intézményeknek figyelembe kell venni a saját szolgáltatásaik kialakításánál**, illetve azokat a horizontális és integrációs programokat, melyek elősegítik, illetve megalapozzák az e-közigazgatás legfontosabb elemeinek rendszerbe állítását a kormányzat egészét tekintve.

Intézményi fejlesztések koordinálása

Átfogó horizontális és integrációs fejlesztések biztosítása

Modern közigazgatás kialakítása

Az e-kormányzás kiterjesztése a közigazgatás egészére

eKS stratégiai alapokra építkezés



# **A stratégiakészítés folyamata**

**Többlépcsős folyamat**

**Illeszkedés a közigazgatási modernizációhoz**

**Stratégiai dokumentumok**

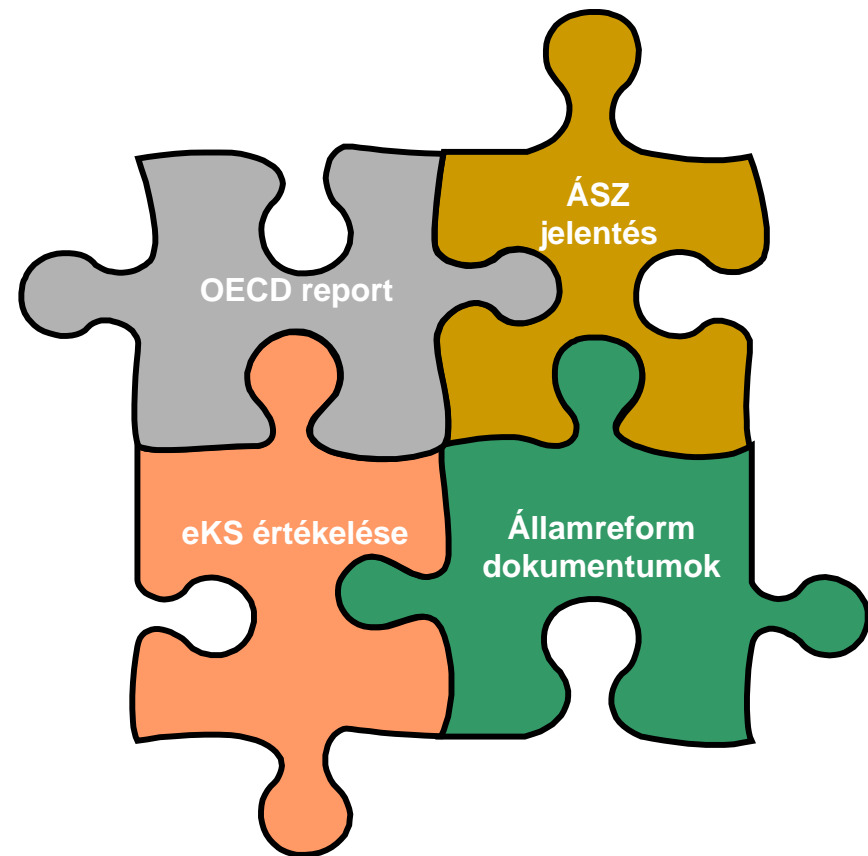
## A stratégia kialakítása fél éves munkaprogram mentén, a leggyakrabban keresett szolgáltatások kialakításban érintett szervezetekkel való együttműködésben alakult ki



- 2007. januárjában az EKK koordinálásában indult el az a többlépcsős stratégia alkotási folyamat, mely júniusban az EU 25 szolgáltatásban érintett **intézmények bevonásával** 4 éves munkaprogram kialakításával zárult,
- A folyamat során fontos tényező volt a formálódó Új Magyarország Fejlesztési Terv **Operatív programjai tervezéséhez iránymutatást adni**, valamint az EKOP és ÁROP 2007-2008-as programjai kormányzati elfogadásához a stratégiai háttérrel megadni,
- Ennek biztosítására, valamint az intézményi akciók kialakításához a szükséges iránymutatás biztosítására a helyzetértékelés és a fő hajtóerők alapján **köztes stratégiai anyagként** kiemelt stratégiai koncepciót készítettünk.

**Mivel a stratégia a kormányzati modernizáció technológiai megvalósításának keretét adja, különös tekintettel voltunk arra, hogy jól illeszkedjen a nemzeti fejlesztési és államreform programokhoz**

- Az e-közigazgatási helyzetkép és hajtóerők meghatározásában nagy mértékben alapoztunk az EKK 2006. áprilisi „**e-Kormányzat 2005 stratégia és programterv**” eredményeinek értékelésére” és az **ÁSZ 2007. júniusi „Jelentés az elektronikus kormányzati szolgáltatások ellenőrzéséről”** dokumentumának következtetéseire,
- Külön figyelmet szenteltünk a hazai közigazgatás modernizációja kapcsán készült **államreform dokumentumok megállapításaira** és elemzéseire,
- Kiemeltük a 2006-ban készült **OECD ország jelentés** fő javaslatait.



## A stratégia készítés folyamatában több munkaanyag és köztes dokumentum készült az elmúlt fél évben, melyek részletesen tartalmazzák a stratégia alkotás helyzetértékelésének és céljainak kifejtését

- Tekintettel arra, hogy a stratégia alkotásával párhuzamosan folyt az Új Magyarország Fejlesztési Terv Operatív Programok tervezése is, közti dokumentumokat bocsátottunk ki a megfelelő stratégiai iránymutatás megadására,
- A dokumentumok sorrendben a következők:
  - A Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszeren nyújtandó e-kormányzati szolgáltatások körének meghatározása - 2007. január
  - e-Közigazgatás fejlesztési koncepció - 2007. március
  - A hazai elektronikus szolgáltatások fejlettsége - 2007. április
  - Az EU 25 szolgáltatások fejlesztésének részletes programjai - 2007.május
  - A hazai elektronikus közigazgatási szolgáltatások fejlesztésének koncepciója - 2007. május

Szolgáltatások fejlesztésének koncepciója

EU25 szolgáltatások fejlesztésének programja

Szolgáltatások fejlettsége

e-Közigazgatási fejlesztési koncepció

A KR szolgáltatásainak köre



# **A stratégia tartalma**

**Átalakulási hajtóerők**

**Jövőkép**

**Jelenlegi helyzet**

**Stratégiai célrendszer**

**Ügyfélorientált állampolgári és vállalkozási szolgáltatások**

**Integrált kormányzati szolgáltatások**

**Professzionális megvalósítás**

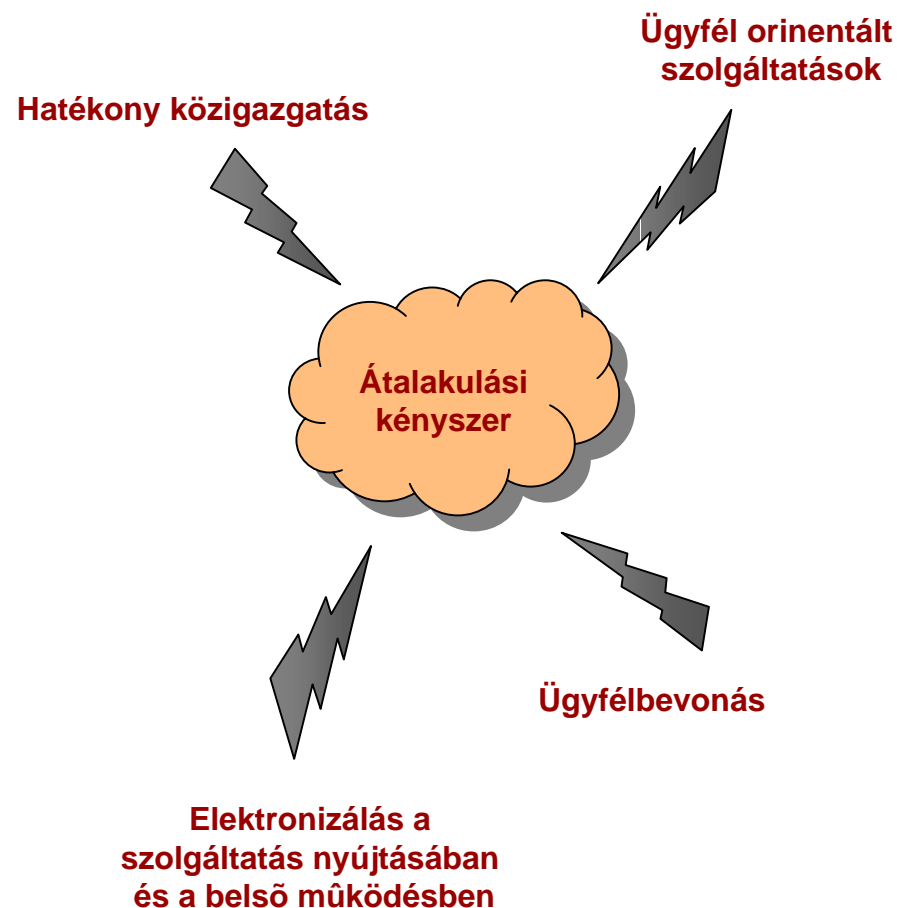
**A végső stratégiai dokumentum összefoglalóan mutatja be az e-közigazgatás jövőképét és a jelenlegi helyzetet, valamint részletesen kifejti a változási hajtóerőket és meghatározza a jövőkép elérésének stratégiáját**

- A stratégia alkotási folyamat az e-Kormányzat 2005 hagyományait követve eszközrendszerében a **hajtóerőkre és a kompetenciákon alapuló jövőkép** meghatározására épít,
- Tartalmát illetően figyelembe veszi az **EU Miniszterek tanácsának** a tagországok számára az elektronikus kormányzati stratégiák terén megfogalmazott **ajánlásait**,
- Tekintettel a közti koncepcionális dokumentumokra a végleges stratégia a **átfogó helyzetértékelést és jövőképet** ad,
- **Részletesen a jövőkép** és a jelenlegi helyzet közti rés betöltésére szolgáló **stratégiát** fejt ki.



## Az első fejezet bemutatja azt az összetett hajtóerő rendszert, amit a technológiai változások és az EU valamint a hazai közigazgatási modernizáció indukál

- A 21. század kormányzata alá van rendelve a technológiának. A korszerű **info-kommunikációs technológia a politika hatékony eszközrendszerét** adja, a szervezeti változások előmozdítója, a közszolgáltatások kiszolgálója és a modern közigazgatás demokratikus folyamatainak úttörője. A modern kormányzat számára az **IKT stratégiai vagyonnak** tekinthető,
- A technológia kihívások mellett meghatározó hajtóerő a 2006-ban hivatalba lépett **kormány elkötelezettsége** egy, az állam egész működését **átfogó reformfolyamat megvalósítására**. A reformfolyamat céljait bemutató dokumentumokból az e-közigazgatás fejlesztésére több is hatással van,
- Az EU stratégiai irányait meghatározó dokumentumok **gazdasági versenytényező**ként kezelik az innovatív eszközöket alkalmazó szolgáltató állam működését. A hatékonyság javításának meghatározó forrását a minél **szélesebb körű felhasználói kör bevonásában** látják.



## A második fejezet kifejti a modern hazai közigazgatás, a fenntartható finanszírozású, jobb minőségű és jobban hozzáférhető szolgáltatások kialakításának jövőképét

- A stratégia olyan közigazgatás jövőképét vázolja fel, ahol **kiemelt cél és elkötelezettség, hogy a közigazgatás használja ki jobban a technológia nyújtotta előnyöket** a közszolgáltatások nyújtásában és ezáltal járuljon hozzá ahhoz, hogy:
  - Az állampolgárok hétköznapi élete során nagyobb választási lehetőségük legyen személyre szabottabb módon igénybe venni az oktatás, egészségügy, társadalombiztosítás és adózás szolgáltatásait;
  - Javuljon a közigazgatás a kormányzati működés hatékonysága egy modernebb jogi környezet és korszerű működési keretek kialakításával;
  - Erősödjön az állampolgárok demokratikus joggyakorlási lehetősége.
- Ugyanakkor a jövőkép nem csak a kormányzat technológiára épített átalakulásáról szól, hanem arról is, hogy **tegyük a kormányzatot átalakulóvá**, tartsuk meg a folyamatos innovációs képességet és kapacitást a technológia újításainak adaptálására.

Kormányzás megújítása

Társadalom közügyekben való részvételének erősítése

Közigazgatás szolgáltatóvá tétele

Költséghatékonyabb működés

Integrált kistérségi és a regionális döntési szint megerősítése

## A harmadik fejezet bemutatja, hogy a felvázolt jövőképhez képest jelenleg milyen problémák merülnek fel a közigazgatás működésével kapcsolatban, ill. melyek azok a területek, amikre a fejlesztéseket építeni lehet

- A legfontosabb megállapítások a következők:
  - A közigazgatási **hatósági eljárások általában túl lassúak, átláthatatlanok** és nem kellően hatékonyak,
  - A magyar közigazgatás arányaiban azonos létszámmal, de **magasabb költséggel működik**, mint az uniós átlag,
  - A közigazgatási szolgáltatások során még **nem kielégítő az info-kommunikációs technológiák használata**, a megfelelő tartalmak és szolgáltatások kínálata csekély, a szolgáltatások statikusak, kevésbé interaktívak és nem felhasználóbarátok,
  - Elmaradottak a kapcsolódó háttér folyamatok és rendszerek, **hiányzik az interoperabilitás**, valamint az állampolgárok elektronikus azonosíthatósága,
  - A **hátrányos helyzetű térségekben** a lakosság nehezen fér hozzá az IKT szolgáltatásokhoz.

A közigazgatás átfogó működési problémái

Központi elektronikus szolgáltató rendszer

A közigazgatási szolgáltatások törvényi háttere

A leggyakrabban keresett szolgáltatások fejlettsége

Háttérintézmények informatika helyzete

Közigazgatási szolgáltató kultúra

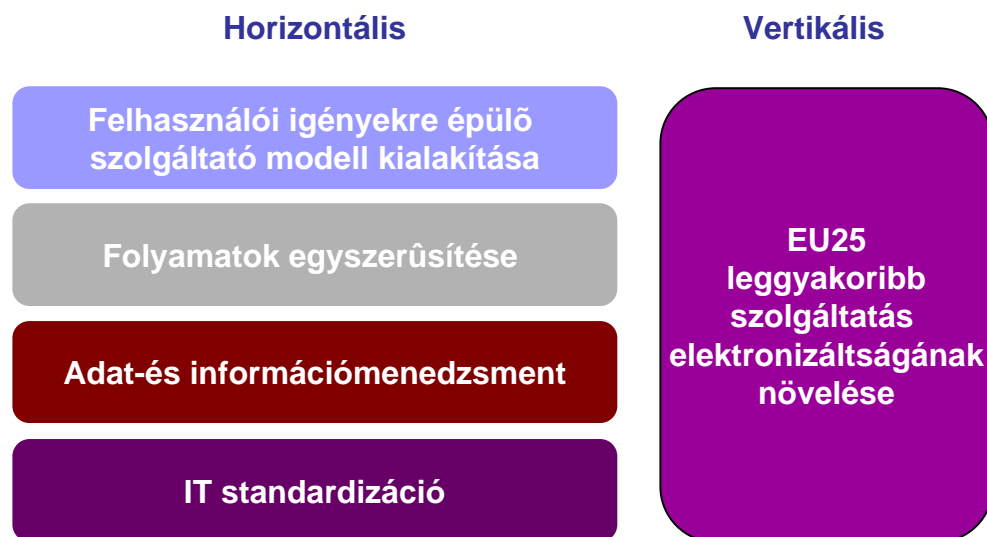
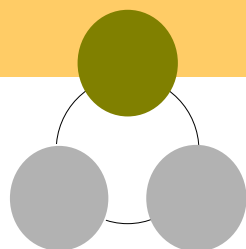
e-Szolgáltatások az önkormányzatoknál

## A negyedik fejezet részletesen leírja a jövőkép és a jelenlegi helyzet közti rés áthidalását szolgáló stratégiai keretrendszert

- A jövőkép és a jelenlegi helyzet közti rés áthidalása 3 fő területen igényel átalakulást:
  - Az IT fejlesztéseknek a kormányzati intézményeket középpontba állító hagyományos ügyintézési filozófiával ellentétben, az **állampolgárok és a vállalkozások köré kell épülniük**. Ez a szemlélet, jelentősen csökkentheti a papír alapú munkavégzést, a duplikációk kiszűrésével növeli hatékonyságot, elégedettebbé teszi a felhasználókat és nagyobb politikai eredményt ért el,
  - A közigazgatásnak a „shared services” egymással **megosztott/integrált szolgáltatási kultúra** felé kell elmozdulnia –a front office, a back office és az információ, valamint infrastrukturális területeken. A hatékonyság érdekében szükséges a standardizáció, egyszerűsítés és funkcionális feladatok megosztása és integrációja,
  - Szükséges a **közigazgatási hozzáértés és tudás szélesítése** és mélyítése, különösen az ügyfélorientált kultúra kiépítése, valamint IKT fejlesztések tervezéséhez és megvalósításához szükséges ismeretek és képességek terén.

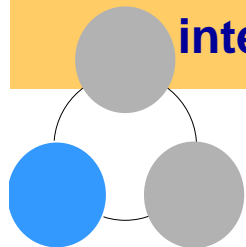


## A szolgáltatásoknak az állampolgárok és a vállalkozások igényei köré kell szerveződniük, ennek érdekében a stratégia 5 horizontális és 1 ágazati részcélt és ezekhez rendelt programot határoz meg.



- A felhasználói érdekek fókuszáltabb előtérbe helyezése valamint a rendszeren belüli valódi hatékonyság megteremtése **intézményi érdekeken és működési körön túlnyúló, horizontális megközelítést** igényel. A horizontális programok megadják az iránymutatást és azokat az egységes kereteket az intézményi szolgáltatások számára, melyek mentén azok mind a szolgáltatás tartalmát, folyamatait és informatikai megvalósítását illetően **egységes keretek** figyelembe vételével fejleszthetők tovább,
- A **vertikális programok** a fő ágazati területek szerinti csoportosításban az **EU 25 szolgáltatás továbbfejlesztését** célozzák meg.

## Az eKS vezette be először Magyarországon az integrált szolgáltatás fogalmát a KR kialakításával. Az elkövetkezendő évek feladata ezen tapasztalatok alapján az integrált, megosztott szolgáltató filozófia kiterjesztése a közigazgatásban

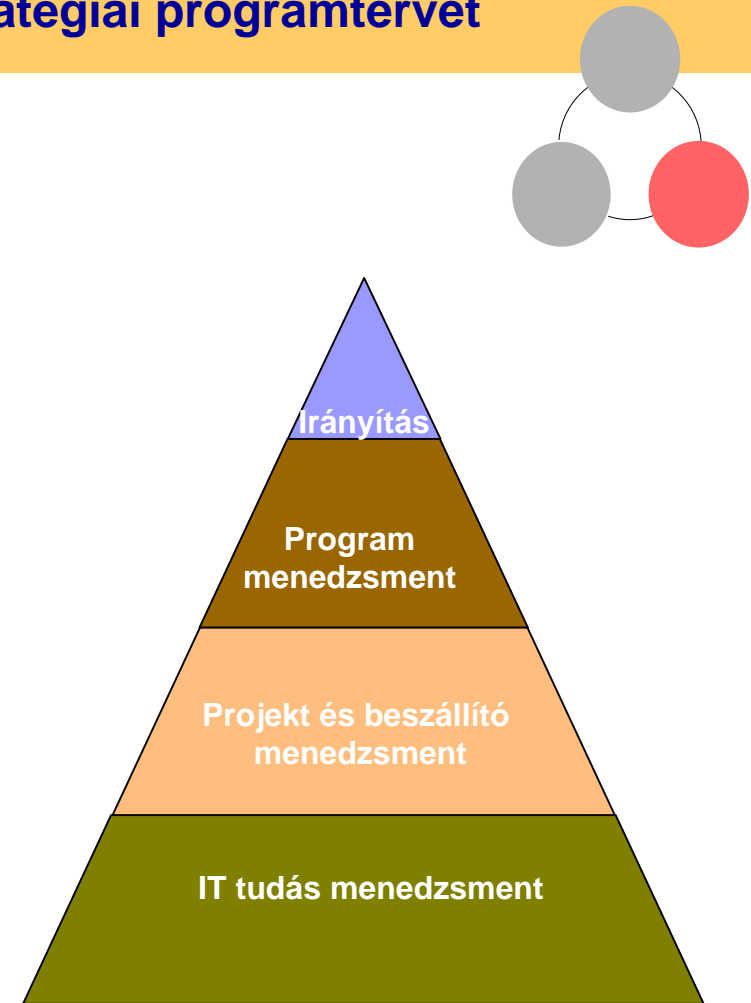


- Annak érdekében, hogy a közigazgatási rendszerek **még hatékonyabban és átláthatóbban működjenek, illetve a felhasználó igényekre való reagálás még fókuszáltabb legyen**, megosztott és integrált szolgáltatási megközelítésre van szükség,
- Az integrált, megosztott szolgáltatások kialakítása egyrészt lehetőséget ad a közigazgatási szervezetek számára a meghatározó funkcionális területeken a **párhuzamosságok kiküszöbölésére, a pazarlás felszámolására, valamint a tevékenység integrációja biztosítja a további fejlesztések egységes keretek között történő megvalósítását**, a reformokhoz szükséges befektetések és a megvalósítási idő csökkentését.



**A stratégia sikeres megvalósítására 5 komponensből álló professzionális keretrendszert alakítottunk ki, amely a stratégiai irányítástól a megvalósításon keresztül az ellenőrzésig átfogja a stratégiai programtervet**

- Annak érdekében, hogy a stratégiában lefektetett jövőkép és stratégiai programok hatékonyan legyenek kommunikálva, menedzselve és megvalósítva, **koherens vezetésre van szükség** az egész közigazgatásra kiterjedve a megvalósítás minden szintjén,
- Ezen felül ahhoz, hogy az e-közigazgatási stratégia integrált és horizontális programjai közti kommunikáció, valamint a vertikális programok egységes keretek közti megvalósítása biztosított legyen, **szükséges a programok átfogó koordinálása**, központi programmenedzsment rendszer kialakítása,
- A programok átláthatóságát és kezelhetőségét nagy mértékben elősegíti az **egyedi projektek egységes (standard) formában történő végrehajtása**,
- Az e-közigazgatás stratégia a teljes közigazgatásra kiterjedő komplex technológiai fejlesztési programot indít el. A technikai fejlesztések sikere nagy mértékben múlik azon, hogy ezzel a folyamattal párhuzamosan az **e-közigazgatási kultúra, képességek és tudás** mennyiben tud a szervezetek és a köztisztviselők **napi gyakorlatába beépülni**.



# Programterv

## Átalakulási mátrix

### Átfogó programok és a hozzájuk rendelt projektek

1. Interoperabilitási átfogó program
2. Ügyfélközpontú szolgáltatások
3. Online infrastruktúra átfogó program
4. Integrált ügyfélszolgálat átfogó program
5. Integrált kormányzati funkciók átfogó program
6. Megosztott e-közigazgatási szolgáltatások átfogó program
7. Tudásmenedzsment átfogó program

## A stratégiai kompetenciák és az átalakulás által érintett területek alapján az e-közigazgatási mátrixban 7 átfogó programot azonosítottunk

**e-Közigazgatási Képességek**

	Inter-operabilis	Átlátható	Hatékony	Integrált	Elektronizált	Ügyfél központú	Bevonó
<b>Átalakulási területek</b>	FO működés			4. Integrált ügyfélszolgálat			
	BO működés	1. Interoperabilitás		5. Integrált kormányzati funkciók	6. Megosztott e-közig szolg.	2. Ügyfélközpontú szolgáltatások	
	IKT				3. Online Infrastruktúra		
	Tudás	7. Tudás menedzsment					

## Az átfogó programokhoz összesen 20 intézményekhez rendelt projekt tartozik

Átfogó Programok	Projektek
Interoperabilitási átfogó program	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Felhasználói igényekre épülő szolgáltató modell</li> <li>2. Szolgáltatási folyamatok egyszerűsítése</li> <li>3. Adatmenedzsment</li> <li>4. Információmenedzsment</li> <li>5. Technikai standardizáció</li> </ol>
Ügyfélközpontú szolgáltatások átfogó program	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Okmányirodai szolgáltatások</li> <li>2. Adó, járulék és vámszolgáltatások</li> <li>3. Egészségügyi és szociális szolgáltatások</li> <li>4. Oktatási szolgáltatások</li> <li>5. Munkavállalással kapcsolatos szolgáltatások</li> <li>6. Egyéb szolgáltatások</li> </ol>
Online infrastruktúra átfogó program	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. EKG fejlesztése</li> <li>2. e-Fizetés kialakítása</li> <li>3. Állampolgári azonosító eszköz kialakítása</li> </ol>
Integrált ügyfélszolgálat átfogó program	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Integrált ügyfélszolgálati hálózat kiépítése</li> </ol>
Integrált kormányzati funkciók átfogó program	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Költségvetés Gazdálkodási Rendszer, KGR</li> <li>2. Kormányzati Személyügyi Szolgáltató és Közigazgatási Képzési Központ, KSZK</li> </ol>
Megosztott e-közigazgatási szolgáltatások átfogó program	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Egységes dokumentumkezelő rendszer</li> <li>2. Területi alkalmazás-szolgáltató központok, ASP</li> </ol>
Tudásmenedzsment átfogó program	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tudásmenedzsment</li> </ol>

## Az *Interoperabilitási átfogó program* a szervezeti, szemantikai és technikai interoperabilitás szintjein biztosít beavatkozásokat

- Fő cél:
  - Az állampolgárok és vállalkozások igényei köré szerveződő közigazgatási szolgáltatások kiépítése, hogy megvalósuljon a szolgáltató állam modell és **megtakarítások** legyenek elérhetők a folyamatok egyszerűsítésével és az **interoperabilitás lehetőségeinek kihasználásával,**
- Elvárt eredmények:
  - Ügyfelek **jobb kiszolgálása**, erőforrás ráfordítási szükségleteik minimalizálása, ügyfél oldali ügyintézés egyszerűsítése,
  - Proaktív, **gondoskodó szolgáltatások** kiépítése;
  - Háttérintézmények **interoperábilis működési** feltételeinek kialakítása,
  - Közigazgatás **belső hatékonyságának növelése**, erőforrás szükségletek csökkentése, ügyintézési folyamatok egyszerűsítése.

Felhasználói igényekre épülő szolgáltató modell

Szolgáltatási folyamatok egyszerűsítése

Adatmenedzsment

Információmenedzsment

Technikai standardizáció

## Az Ügyfélközpontú szolgáltatások átfogó program az ágazati szolgáltatáscsoportok mentén fogja össze a közigazgatási szolgáltatások elektronizálást

- Fő cél:
  - Ágazati **szolgáltatások elektronizáltságának fejlesztése**, valamint proaktív megközelítés kialakítása az EU25 szolgáltatás terén a **horizontális programok eredményeire építve** egységes ügyfélre szabott folyamatok és interoperábilis működéshez vezető adat és technológiai standardok figyelembe vételével,
- Elvárt eredmények:
  - A leggyakrabban keresett szolgáltatások teljes körű elektronizáltsága kialakul, megteremtve a többcsatornás ügyintézés alapfeltételét és az **állampolgári bevonás alap feltételét**.

Okmányirodai szolgáltatások

Adó, járulék és vám-szolgáltatások

Egészségügyi és szociális szolgáltatások

Oktatási szolgáltatások

Munkavállalással kapcsolatos szolgáltatások

Egyéb szolgáltatások

## Az Online infrastruktúra átfogó program teljes körűen biztosítja a 4. szintű elektronikus ügyintézés infrastruktúráját

- Fő cél:
  - A **közigazgatás minden szerve érje el az EKG szolgáltatásait** és a költségtakarékos, hatékony és ellenőrzött módon létesítsen internet kapcsolatot az elektronikus ügyintézéshez,
  - Magas szintű **biztonsági kontrollrendszer** kialakításával nyújtsa a KR szolgáltatásait az önkormányzatok és más közigazgatási intézmények számára,
  - A teljes körű elektronikus ügyintézés infrastruktúrájának megteremtése érdekében az **e-fizetés infrastruktúrájának valamint az Állampolgári azonosító eszköz kifejlesztése,**
- Elvárt eredmények:
  - A rendszer kiépülésével megteremtődnek az állampolgári és vállalozási **szolgáltatások ügyintézésének költség hatékony és ügyfélbarát infrastrukturális feltételei:**
    - Biztonságos, hatékony kormányzati gerinchálózat bővülése
    - Elektronikus fizetés és elszámolás kialakítása
    - Állampolgári azonosító kártya kibocsátása és alkalmazása.

EKG fejlesztése

e-Fizetés kialakítása

Állampolgári  
azonosító eszköz kialakítása

## Az *Integrált ügyfélszolgálati átfogó program* kialakítja a szolgáltatások többcsatornás elérhetőségének ügyféloldali feltételeit

### Integrált ügyfélszolgálati hálózat kiépítése

- Fő cél:
  - Az integrált ügyfélszolgálati hálózat kialakításának célja az állampolgárok **jobb kiszolgálása, az állampolgári bevonás növelése** és az **elektronikus ügyintézés elterjesztése,**
- Elvárt eredmények:
  - Az Integrált Kormányzati Ügyfélszolgálat több csatornát biztosít az ügyfelek számára szolgáltatásai elérése:
    - **személyes ügyfélkapcsolatra** alapozott Ügyfélpontokat, amelyek az ügyfelek földrajzi közelségében teszik elérhetővé a szolgáltatásokat;
    - **telefonra alapozott,** Contact Center megoldásokat, amelyek egységes struktúrában biztosítják a telefonos ügyfélszolgálatot, ügyindítást és bizonyos esetekben az ügyintézését;
    - **webes felületen,** a kormányzati portálon és az integrált szerkezetben működő ágazati portálokon keresztül

## Az *Integrált kormányzati funkciók átfogó program* két nagy funkcionális kormányzati működési területen alakít ki elektronikus háttérre épülő egységes kormányzati rendszert

- Fő cél:
  - Az **átlátható és hatékony kormányzat kialakítása** szellemében a belső kormányzati működés integrált alapjainak megteremtése a pénzügyi és a személyzeti gazdálkodás terén.
- Elvárt eredmények:
  - A KGR legfontosabb feladata a **pénzforgalommal és a gazdálkodással kapcsolatos feladatoknak egy szervezetbe**, a MÁK-ba való koncentrálása,
  - A MEH KSZK kialakításától elvárt eredménye a **stratégiai humánerőforrás-gazdálkodás szervezeti és szakmai kereteinek, tartalmainak kialakítása**, a teljesítménymérés és teljesítménynövelés megvalósítása, a kultúraváltás elősegítése, valamint a komplex közigazgatási átalakulási folyamat a változáskezelése.

**Költségvetés  
Gazdálkodási Rendszer,  
KGR**

**Kormányzati Személyügyi  
Szolgáltató és Közigazgatási  
KSZK**

**A Megosztott e-közigazgatási szolgáltatások átfogó program  
a központi és az önkormányzati hivatalok számára magas hozzáadott értékű,  
megosztott e-közigazgatási szolgáltatásokat biztosít**

- Fő cél:
  - A megosztott e-közigazgatási szolgáltatások kiépítésének célja, hogy mind a központi, mind az önkormányzati intézményeknél egységes és hatékony módon kiépüljenek az intézmények **belső elektronikus működést támogató szolgáltatások**,
- Elvárt eredmények:
  - **Egységes dokumentumkezelési rendszer** kiépülése,
  - Az önkormányzatok **elektronikus működésének megvalósulása**.

**Egységes  
dokumentumkezelő rendszer**

**Területi  
alkalmazás-szolgáltató  
központok  
ASP**

**A Tudásmenedzsment átfogó program a stratégiai programok megvalósításával párhuzamosan a teljes stratégiai időtartam alatt nyújt folyamatos e-közigazgatási tudást**

**Tudásmenedzsment**

- Fő cél:
  - A tudásmenedzsment célja, hogy a **közigazgatás széles köre számára az elektronikus működéshez és az ügyfélközpontú szolgáltatások kialakításához szükséges alapvető képességek, és kultúra kiépüljön** a központi kormányzatban és a regionális és lokális önkormányzati szinteken,
- Elvárt eredmények:
  - A közigazgatás modernizációjának és az e-közigazgatás fejlesztésének támogatására, az érintett intézmények együttműködéséhez szükséges tudásszint biztosítására **létrejön és folyamatosan bővül az e-közigazgatás tudásbázisa,**
  - A tudásbázis biztosítja, hogy a fejlesztések tervezésekor, az **intézményi stratégiák kialakításakor az érintettek figyelembe vehessék a már működő szolgáltatásokat,** alkalmazhassák az elért eredményeket.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.  
This page will not be added after purchasing Win2PDF.