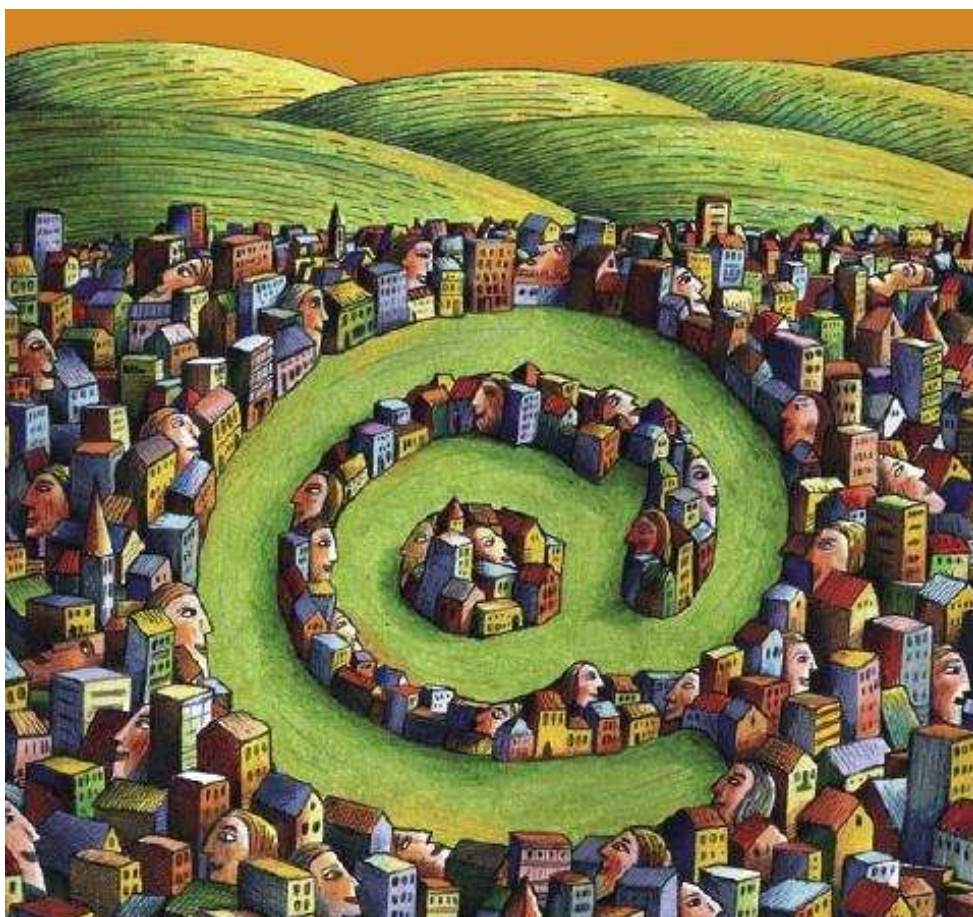




E-közigazgatás Program 2008-2010



2008. október 27.

TARTALOM

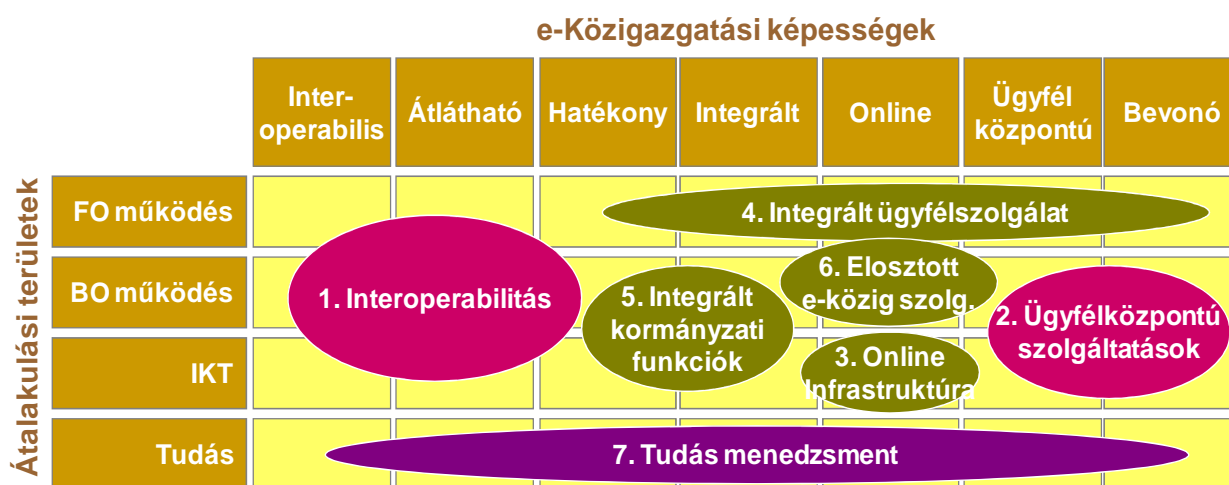
E-KÖZIGAZGATÁSI MÁTRIX	3
1. INTEROPERABILITÁSI ÁTFOGÓ PROGRAM	4
2. ÜGYFÉLKÖZPONTÚ SZOLGÁLTATÁSOK ÁTFOGÓ PROGRAM	8
3. ONLINE INFRASTRUKTÚRA ÁTFOGÓ PROGRAM	16
4. INTEGRÁLT ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÁTFOGÓ PROGRAM	23
5. INTEGRÁLT KORMÁNYZATI FUNKCIÓK ÁTFOGÓ PROGRAM	26
6. MEGOSZTOTT E-KÖZIGAZGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK ÁTFOGÓ PROGRAM	33
7. TUDÁSMENEDZSMENT ÁTFOGÓ PROGRAM	37

E-KÖZIGAZGATÁSI MÁTRIX

Az E-közigazgatás 2010 Stratégia és Programterv, eKS világos fejlesztési célokat határoz meg az elektronikus közigazgatás számára az elkövetkezendő két évre vonatkozóan. Az eKS stratégiai koncepciója alapján került összeállításra az Átfogó Programokat meghatározó E-közigazgatási Mátrix, eKM, amely az elérni kívánt kompetenciák és az átalakulás által érintett területek alapján hét átfogó programot azonosít be:

- ❖ Interoperabilitási Átfogó Program
- ❖ Ügyfélközpontú szolgáltatások átfogó program
- ❖ Online infrastruktúra átfogó program
- ❖ Integrált ügyfélszolgálat átfogó program
- ❖ Integrált kormányzati funkciók átfogó program
- ❖ Megosztott e-közigazgatási szolgáltatások átfogó program
- ❖ Tudásmenedzsment átfogó program.

A programok és az elérni kívánt kompetenciák közti összefüggéseket az alábbi ábra szemlélteti.



A dokumentum következő 7 fejezete részletesen bemutatja az egyes Átfogó Programok indokoltságát, céljait, a megvalósítandó feladatokat és az elvárt eredményeket. Minden fejezet kiemelten jelöli az adott Átfogó Program stratégiai célokhoz való illeszkedését és egységes keretek között mutatja be az Átfogó Programok csoportosításában a 2008-2010 között tervezett projekteket.

1. INTEROPERABILITÁSI ÁTFOGÓ PROGRAM

Az Átfogó Programot érintő E-közigazgatás 2010 Stratégiában megfogalmazott releváns célok a következők:

„Az egységes proaktív szolgáltatói modellek mellett szükséges a folyamatok integrálási lehetőségeinek feltárása és az esetleges átfedések kiszűrése. Kiemelt cél az ügyféligenyek által vezérelt folyamatok kialakítása, az ügyfél oldali adatszolgáltatás és az ügyfél részvételének minimalizálása az ügyintézési folyamatokban, valamint az élethelyzethez, vagy egymáshoz kapcsolódó folyamatok összekapcsolása.”

„A leggyakrabban keresett szolgáltatások adatháttérének áttekintése azzal a céllal, hogy megteremtődjön az ágazati rendszerek közti hatékony kommunikáció. Az adatok egységesítésének, standardizációjának valamint az ágazati rendszerek közti adatintegrációs lehetőségek felmérése és interoperábilis adatkapcsolatok megteremtése.”

„Az informatikai rendszerek közti interoperabilitás feltételeinek megteremtése, a leggyakrabban keresett szolgáltatások szervezetei közti együttműködés előmozdítása annak érdekében, hogy az információ menedzsment és információ megosztása az egész közigazgatáson belül hatékonyabb módon történjen.”

A Ket. megfogalmazza az ügyfélorientált szolgáltató állam alap céljait. Ezen célok elérést az ügyfelek jobb kiszolgálásához a folyamatok elektronizáltságához, az ügyfél oldali ügyintézés egyszerűsítéséhez, a háttérintézmények interoperábilis működésének kialakításához köti. A gyakorlati megvalósítás a háttérintézményi rendszerek standardizációja és interoperábilis kapcsolatok megteremtését illetően még az első lépéseknél tart.

A felhasználói érdekek fókuszáltabb előtérbe helyezése valamint a rendszeren belüli valódi hatékonyság megteremtése intézményi érdekeken és működési körön túlnyúló, horizontális megközelítést igényel. Ilyen horizontális fejlesztésekre van szükség annak érdekében, hogy a klasszikus ügyintézési hagyományok fejlődjenek és növekedjen a közigazgatáson belül az együttműködés, az intézmények közti hatékony kommunikáció az ügyfelek jobb kiszolgálása érdekében.

A horizontális működésre még kevés példa van a hazai közigazgatáson belül és a teljes körű interoperabilitás kiépítése a folyamatok, adatmenedzsment és az IT rendszerekre kiterjedően hosszabb távú fejlesztések szükségesek. A jelenlegi akciócsomag fő célja, hogy a Kormány megtegye az első lépéseket az informatikai standardizáció és az adatok interoperabilitásának megteremtésében. A program ezen keresztül szervesen illeszkedik a stratégiában meghatározott fent kiemelt célokhoz.

Az Interoperabilitási Átfogó Program az alábbi két projektre épül és megvalósítására 2008-2010 között 3397 mFt áll rendelkezésre az EKOP és ÁROP finanszírozási kereteken belül. :

- ❖ E-közigazgatási keretrendszer és szolgáltatási folyamatok egyszerűsítése
- ❖ Nyilvántartások interoperabilitása.

INTEROPERABILITÁSI ÁTFOGÓ PROGRAM 1. E-közigazgatási keretrendszer	
Célkitűzés	A projekt célja az interoperábilis és biztonságos e-közigazgatási rendszer létrehozásához minimálisan szükséges szabványok és követelmények meghatározása, és a betartásukhoz szükséges koordináció és ellenőrzés biztosítása.
Indokoltság	Mind a nemzetközi interoperabilitási elvárások, mind hazai intézményrendszer hatékonyabb működése indokolja a projekt indítását. Az E-Közigazgatás 2010 stratégia egyik kiemelt célja az intézményrendszeren belül az interoperábilis működés kiterjesztése.
Feladatok	<ul style="list-style-type: none"> ❖ A folyamatleíró módszertan és eszközrendszer kidolgozása ❖ A technikai interoperabilitási követelmények meghatározása ❖ A szemantikai interoperabilitási követelmények meghatározása ❖ Az alkalmazásfüggő IT-biztonsági követelmények meghatározása ❖ Alkalmazásfejlesztési keretrendszer (fejlesztési módszertan és technológiai eszközrendszer) meghatározása ❖ E-közigazgatás szempontjából releváns ismeretek, nemzetközi gyakorlat és megoldások gyűjtése, rendszerezése, hozzáférhetővé tétele ❖ A szabványtár kezdeti feltöltése ❖ E-közigazgatási alkalmazásfejlesztési pilot-projektek ❖ E-közigazgatás szempontjából releváns ismeretek, nemzetközi gyakorlat és megoldások gyűjtése, rendszerezése, hozzáférhetővé tétele ❖ Projektmenedzsment módszertan és szakmai monitoring keretrendszer kialakítása és működtetése megkezdése ❖ EKK Projektiroda felállítása és működtetése megkezdése
Elvárt eredmények	A projekt keretén belül kialakításra kerül 20 új szabvány, és a témában készülő legalább 100 új publikáció, valamint a legalább 4 új fejlesztési keretrendszer. Összességében ezek eredményeként javul az intézmények közti együttműködés és kommunikáció, valamint növekszik az integráció szintje.
Kockázat	A javasolt megoldásokhoz szükséges jogszabályi változások nem kerülnek elfogadásra.
Megvalósításban érintett intézmények	MEH
Időbeli ütemezés	2008.05-2008.12.
Költségvetés	897 mFt

1.1. táblázat E-közigazgatási keretrendszer és szolgáltatási folyamatok egyszerűsítése

INTEROPERABILITÁSI ÁTFOGÓ PROGRAM 2. Nyilvántartások interoperabilitása	
Célkitűzés	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Az állampolgárok és vállalkozások igényei köré szerveződő közigazgatási szolgáltatások kiépítése, hogy megvalósuljon a szolgáltató állam modell, és megtakarítások legyenek elérhetőek a folyamatok egyszerűsítésével és az interoperabilitás lehetőségeinek kihasználásával. ❖ A projekt célja az e-közigazgatás hatékony működéséhez a nyilvántartások közötti együttműködés rendszerszintű megteremtése. ❖ A projektben érintett nyilvántartások és a Központi Rendszer (KR) felkészítése a megfelelő biztonságú web-szolgáltatás alapú interoperabilis működésre – különös tekintettel a Ket. elektronikus közigazgatásra vonatkozó előírásai teljesítése érdekében az egyablakos ügyintézés keretében.
Indokoltság	<p><u>Stratégiai</u> A projekt indítása összhangban van számos hazai és EU-s stratégiai dokumentummal és célkitűzéssel.</p> <p><u>Technikai</u> Az egyes nyilvántartási rendszerek heterogén összképet mutatnak, így sem az állami intézmények közötti, sem a nemzetközi kompatibilitás nem, vagy csak korlátozott mértékben, egyedi és költséges fejlesztések alapján biztosított</p> <p><u>Felhasználói igény</u> Állampolgári igény az integrált egyablakos ügyintézés megvalósítására</p>
Feladatok	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Közigazgatási nyilvántartások közötti interoperabilitás megvalósításához szükséges folyamatok megtervezése, a szolgáltatás-működtetési modell és előírások figyelembe vételével a közigazgatási szolgáltatási sín kialakítása, paraméterezése, a működtető és felügyeleti rendszer létrehozása, valamint a csatlakozásokhoz szükséges előírások, követelmények frissítése, szükség szerint bővítése, a csatlakozási feltételek meghatározása, a működtetés és a csatlakozás minőségbiztosításának kialakítása. ❖ A vezetői engedélyek meghosszabbításához szükséges orvosi igazolások elektronikus tárolása és elektronikus úton történő hiteles továbbítása ❖ A fogyatékkal élők parkolási engedélyének elektronikus igénylése és kiállítása ❖ A címnyilvántartás adatainak közhiteles átadása a BÁH eljárásaihoz, így többek között a 2007. évi I. törvényben szereplő regisztrációs eljárásához ❖ A vezetői engedély nyilvántartás részeként működő előéleti pontrendszer adatainak ügyfél általi lekérdezése ❖ A jelenleg pont-pont kapcsolatban lévő nyilvántartások megfelelő biztonságú, web-szolgáltatás alapú, szabványos, interoperabilis összeköttetése a szolgáltatás-orientált működést biztosító Központi Rendszeren keresztül ❖ A kijelölt nyilvántartások az új működési mód szerinti kapcsolatának üzemszerű kialakítása, az érintett nyilvántartási rendszerekben szükséges fejlesztések elvégzése, az új működési mód kialakításához szükséges általános fejlesztési tapasztalatok (know-how) Követelménytárban való rögzítése.

<p>Elvárt eredmények</p>	<p>Profitabilitás A projekt egyes tevékenységei a jelenlegi papíralapú, jelentős idő- és erőforrásigényű adatszolgáltatást, illetve ügyintézését váltják ki valós idejű elektronikus szolgáltatással. Megtakarítás jelentkezik mind a ráfordított időben, mind a kezelés költségeiben. A megtakarítás tényleges mértéke jelenleg nem becsülhető.</p> <p>Hatékonyság A projekt eredményei hozzájárulnak a munkafolyamatok felgyorsulásához, az ügyintézési idő csökkenéséhez, az együttműködés és kommunikáció javításához, az integráció növekedéséhez.</p> <p>Felhasználó előnyök A projekt eredményei hozzájárulnak a felhasználói költségek csökkenéséhez, a felhasználók időmegtakarításához, valamint egyszerűbb, gyorsabb ügyintézés mellett jobb kiszolgálást eredményeznek.</p>
<p>Kockázat</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Projekt kockázat <ul style="list-style-type: none"> ➢ Az igazgatásszervezési és szemantikai interoperabilitási feladatok nem kellő szintű képviselője a projektben eredményezheti a szervezeteken átívelő folyamatok, illetve szolgáltatások elégtelen, érdemi megújulást nélkülöző definiálását, amelyek így nem nyújtanak megfelelő alapot egy következő, már több nyilvántartás bekapcsolását célzó projekthez. ➢ Professzionális projektmenedzsment hiányában a projekt koordinálatlanul, határidőkön túllépve, az elvárt eredményességtől elmaradva kezeli a szakmai, jogi, pénzügyi kérdéseket. ➢ Világos és határozott projektvezetés, valamint a projekttagok részéről széleskörű elkötelezettség és együttműködés szükséges a felmerülő akadályok kezeléséhez. ❖ Technikai kockázat <ul style="list-style-type: none"> ➢ A projektben érintett felek nem tudnak megegyezni a folyamatok összehangolása és az adatok egységes értelmezése és használata (meghatározások, szókészletek, metaadatok) tekintetében ❖ Jogi kockázat <ul style="list-style-type: none"> ➢ A projekt jogi alapjainak megteremtéséhez szükséges rendeleti szintű jogszabály-módosítások nem történnek meg. ❖ Telepítési kockázat nincs.
<p>Megvalósításban érintett intézmények</p>	<p>MEH, KEKKH, EüM- OEP, BÁH, APEH</p>
<p>Időbeli ütemezés</p>	<p>2009.03-2010.11.</p>
<p>Költségvetés</p>	<p>2 500 mFt</p>

1.2.. táblázat Nyilvántartások interoperabilitása

2. ÜGYFÉLKÖZPONTÚ SZOLGÁLTATÁSOK ÁTFOGÓ PROGRAM

Az Átfogó Programot érintő E-közigazgatás 2010 Stratégiában megfogalmazott releváns célok a következők:

„A szolgáltatásoknak az állampolgárok és a vállalkozások igényei köré kell szerveződniük annak érdekében, hogy megvalósuljon a politika által megfogalmazott szolgáltató állami modell, illetve megtakarításokat lehessen elérni a párhuzamosságok kiszűrése és a folyamatok egyszerűsítése révén.”

„Ágazati szolgáltatások elektronizáltságának fejlesztése, olyan proaktív megközelítés kialakítása a leggyakrabban keresett EU 20 szolgáltatás esetében, a horizontális programok eredményeire építve, amely egységes, ügyfélre szabott folyamatokat és interoperábilis működést tesz lehetővé az adat- és technológiai standardok figyelembe vételével. „

2003. óta az EU 20 szolgáltatása terén folyó fejlesztések eredményeként minden szolgáltatási területen történt előrelépés a szolgáltatások elektronizáltságának fokozásában. Jelentős különbségek vannak azonban az egyes szolgáltatás csoportokban elért elektronizáltsági szinteket és az állampolgár által elektronikusan intézhető eljárási cselekményeket tekintve. Kedvező tapasztalat, hogy azokon a területeken, – mint pl. a személyi jövedelemadó bevallás –, ahol a szolgáltatások elektronizálása mellett az intézmény proaktívan éri el az ügyfeleket, lényegesen nagyobb az elektronikus ügyintézésbe bevont ügyfelek aránya.

Az Átfogó Program fő fejlesztési feladata a leggyakrabban keresett EU 20 szolgáltatás teljes körű elektronizáltságának megteremtése. A fejlesztések során ugyanakkor az új kihívásoknak megfelelően nagy hangsúlyt kap a személyre szabott, személyre szóló proaktív megközelítés kialakítása is.

Az Ügyfélközpontú Szolgáltatások Átfogó Program az alábbi hat projektre épül és megvalósítására 2008-2010 között 9540,7 mFt áll rendelkezésre az EKOP finanszírozási kereteken belül:

- ❖ Egyablakos vámügyintézés megvalósítása
- ❖ A cégbírósági rendszerek korszerűsítése
- ❖ Civil szervezetek nyilvántartásának, valamint a csőd és felszámolási eljárások modernizációja
- ❖ A családtámogatási ellátások folyósításának korszerűsítése
- ❖ Földhivatali adatok elektronikus non-stop szolgáltató rendszere
- ❖ Anyakönyvi nyilvántartás reformja projekt.

ÜGYFÉLKÖZPONTÚ SZOLGÁLTATÁSOK ÁTFOGÓ PROGRAM	
1. Egyablakos vámügyintézés megvalósítása	
Célkitűzés	A fő cél az egyablakos ügyintézésbe vonható vámeljárások jelentős egyszerűsítése, felgyorsítása, melyből valamennyi célcsoport (ügyfelek, társhatóságok) profitál. Cél, hogy az ügyfél csak egyetlen üzenetet nyújtson be, ehhez részletesen ki kell dolgozni a kapcsolódó üzenetek adattartalmát, szerkezetét, és az automatikus feldolgozáshoz szükséges eljárásokat, belső adatcserét.
Indokoltság	A vámeljáráshoz és árumozgáshoz kapcsolódó résztevékenységeket hazánkban jelenleg az ügyfeleknek hatóságokként külön kell lebonyolítaniuk. A kapcsolatok hatóságokként egyediek, nem standardizáltak. Így az ügy elintézéshez szükséges idő jelentős, és az egyes hatóságok által megkövetelt információk meglehetősen redundánsak. A tavalyi év során a VP közel 1 millió vámeljárást bonyolított le, melyből elvileg több százezer bevonható az egyablakos ügyintézésbe. Az egyablakos ügyintézés hiányából adódó probléma kezelésének elmaradása esetén hazánk tartós gazdasági hátrányba kerül a Közösség többi országával szemben, amelyeknél sok esetben már most működnek a vámeljáráshoz, árumozgáshoz kapcsolódó egyablakos rendszerek.
Feladatok	<p>Az egyablakos rendszer igazgatás-eljárási rendszerének kidolgozása és informatikai rendszerének megvalósítása</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Eljárási változások jogszabály módosítási igényei ❖ Üzenetszabványok kialakítása ❖ Hatósági rendszerek változtatási terve ❖ Fejlesztés, tesztelés ❖ Bevezetés tervezése, előkészítése ❖ Oktatás ❖ IT Rendszer üzembe helyezése
Elvárt eredmények	<p>A projekt közvetlen eredményeként a VP az adatokat egységes elektronikus felületen kezeli. A projekt eredményessége az egyablakos ügyintézés keretében elektronikusan feldolgozásra kerülő ügyek számában válik mérhetővé. Jelenleg még nem állnak rendelkezésre elektronikusan feldolgozott adatok, azonban a folyamat indulását követő első évben előrebecslések alapján azok 110 ezer tételt jelenthetnek éves szinten, amely az elkövetkező 3 éven belül megduplázódhat.</p> <p>A projekt eredményessége a vámkezelések időtartamának csökkentésében is megmutatkozik a tekintetben, hogy a jelenlegi átlagos 4-5 óra időtartamú ügyintézési folyamat, annak egyszerűsítésével 2 órára redukálható.</p>
Kockázat	A projekt komplexitásából és terjedelméből adódó kockázatok jól kezelhetőek azáltal, hogy a projekt jól körülhatárolható részterületekre bontható, és adott szelet megvalósításáért, illetve megvalósításának operatív irányításáért ugyanazon szervezet, vagy szervezeti egység felelős. A projekt tervezett megvalósítási ütemezése nem hordoz kockázatot, az erőforrások biztosítása esetén nem lehet kritikus tényező.
Megvalósításban érintett intézmények	KVM, KÖH, MKEH, MVH, MSZHK, NKH, OGYI, VP, APEH. PMISZK, IRM, ITH
Időbeli ütemezés	2008.03-2009.12.
Költségvetés	2 385 mFt

2.1. táblázat Egyablakos vámügyintézés megvalósítása

ÜGYFÉLKÖZPONTÚ SZOLGÁLTATÁSOK ÁTFOGÓ PROGRAM 2. A cégbírósági rendszerek korszerűsítése	
Célkitűzés	<p>A projekt a cégeljárás jelenlegi folyamatainak kiterjesztését, „modernizálását”, a meglévő elektronizáltság fejlesztését, a törvényi változások végrehajtásához szükséges program-változtatásokat, továbbá – ehhez kapcsolódóan – a szükséges informatikai háttér megteremtését szolgálja.</p> <p>Archiválási rendszerek kialakításának révén, támogatja a hiteles adatvagyron szakszerű kezelését és megőrzését. A projekt kialakítja a számviteli beszámolók közzététele folyamatának elektronikus megoldását, a számviteli beszámolók közzétételevel kapcsolatos teljesség, gyorsaság, minőség (hitelesség) jelentős növelését.</p> <p>A projekt során az Országos Cégnyilvántartási és Céginformációs Rendszer (OCCR) és a Mérleginformációs Rendszer (MIR) kormányzati szintű központi alkalmazásokkal való összekapcsolására is sor kerül. A projekt megvalósításával az IRM és az OITH által egyaránt használható vezetői döntést és adatelemzést támogató információs rendszer jön létre, emellett a feladatok részét képezi az OCCR és az IRM belső pénzügyi és számlázó rendszerének integrálása is.</p>
Indokoltság	<p>A cégeljárások gyorsítását egyértelműen szabályozza a Cégtörvény 2007. szeptember elsejétől hatályos módosítása, ami előírja az elektronikus eljárások kötelezővé tételét, valamint a bejegyzési határidők csökkentését. Ez kizárólag az eljárások automatizálásával oldható meg, amelynek eszközei a számviteli beszámolók elektronikus közzététele, vezetői információs rendszer kialakítása, kapcsolódás a kormányzati központi alkalmazásokhoz (ügyfélkapu, e-tértivevény és e-fizetés), és a belső pénzügyi és számlázó rendszerhez.</p> <p><u>Jogi hajtóerők</u>-2007. évi LXI. törvény a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. törvény és egyéb törvények módosításáról</p> <p><u>Stratégiai hajtóerők</u>- A projekt közvetlenül kapcsolódik az Országos Fejlesztéspolitikai Konceptió jövőképe (2.1) a vállalkozásbarát környezetre vonatkozó részéhez, az Új Magyarország Fejlesztési Terv 6. Államreform prioritásának az igazságszolgáltatás egyes folyamatainak elektronizálására vonatkozó célkitűzésével, valamint az E-közigazgatás 2010 Stratégia tervezetének „Ügyfél orientált állampolgári és vállalkozási szolgáltatások” (92-120) megteremtésére vonatkozó célkitűzéseire</p> <p><u>Technikai hajtóerők</u>-A korszerű infokommunikációs technológia a fejlesztési célok megvalósításának egyik leghatékonyabb eszközrendszere, a szervezeti változások előmozdítója, mely a modern szolgáltató állam megteremtését eredményezi.</p> <p><u>Felhasználói igény</u> - A jelenleg működő, papír alapú megoldás bizonyos, korlátozott mértékig kielégítette azokat a társadalmi igényeket, melyek kielégítésére létrejött. Az informatikai kultúra gyors fejlődésével azonban a közzétételel kapcsolatos elvárások változnak, erősödnek és finomodnak.</p>
Feladatok	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Intelligens nyomtatványok bevezetése ❖ Szerverkonszolidációs, mentési és archiválási rendszer korszerűsítése ❖ Cégbírósági és bírósági hálózatok összekapcsolása ❖ Integrált vezetői információs rendszer kialakítása

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cégbíróági rendszerek kiterjesztése az ítélőtáblákra ❖ Cégeljárás és beszámoló benyújtás kiterjesztése az elektronikus kormányzati rendszerekre ❖ Elektronikus kézbesítési rendszerhez való csatlakozás ❖ Elektronikus fizetési rendszerhez való csatlakozás, kapcsolódó IT biztonság megteremtése ❖ Céginfó portál létrehozása, Call Center kialakítása ❖ Számviteli beszámolók közzétételének elektronizálása, kötelezettségek és kötelezettségek nyilvántartásának kialakítása, ❖ IRM "Forrás" és OCCR rendszerek összekapcsolása
Elvárt eredmények	<p>Profitabilitás Az elektronikus ügyintézés a postai költségek, papír- és nyomtatási költségek csökkenésével jár, továbbá az ügyintézés időráfordítása csökken.</p> <p>Hatékonyság <i>Munkafolyamatok felgyorsítása</i>-Az elektronizálás hatására a gyakorlatban is megvalósítható az 1 órás cégbejegyzés követelménye. <i>Feldolgozási idő csökkenése</i>-Az elektronizálás hatására a gyakorlatban is megvalósítható az 1 órás cégbejegyzés követelménye. <i>Támogató szolgáltatások</i>-A Cégbíróóságoknál található és az elektronikus cégbejegyzés elterjedésével növekvő elektronikus adatállomány és a szkennelt („képi”) adatállomány mentésének és archiválásának rendszerének felállítása, a közzététel monitoring létrehozatala. Felhasználó előnyök Ingyenesen letölthető cégeljárásban és beszámoló benyújtás során használható nyomtatványkitöltő szoftver kerül közreadásra. Az elektronikus küldés és fogadás leegyszerűsíti és felgyorsítja az ügyintézés. A közzétételi beszámolók és részeik (mérleg, eredménykimutatás, kiegészítő melléklet) a megszokott web áruházi megoldásokkal bárki számára hozzáférhetőek lesznek.</p>
Kockázat	<p>A cégbíróági eljárások elvárt eredményét érintő legfőbb kockázati tényező a Cégtörvény új rendelkezései hatályba lépésének közelsége, a kapcsolódó végrehajtási szabályozás hiánya. A beszámoló közzétételt szabályozó egyes jogszabályok jelenleg nem kedveznek a projekt koncepcióban foglaltak gyorsított megvalósításának.</p>
Megvalósításban érintett intézmények	Igazságügyi és Rendészeti Minisztérium – Országos Igazságszolgáltatási Tanács Hivatala (konzorcium)
Időbeli ütemezés	2007.12-2008.12.
Költségvetés	970,9 mFt

2.2. táblázat A cégbíróági rendszerek korszerűsítése

ÜGYFÉLKÖZPONTÚ SZOLGÁLTATÁSOK ÁTFOGÓ PROGRAM	
3. Civil szervezetek nyilvántartásának, csőd és felszámolási eljárások modernizációja	
Célkitűzés	<p>A projekt célja az igazságügyi közszolgáltatások elektronizációja, a távolból on-line, non-stop információszerzési, ügyintézési lehetőség biztosítása, valamint az ügyfélbarát, szolgáltató igazságszolgáltatás megteremtése. A projekt részletes céljai a következők:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ mind a bíróságokon belüli, mind a bíróságokon átívelő ügyintézési, ügyviteli és az ezekhez szükséges ügyirat-, illetve munkafolyamat-kezelési tevékenységek, folyamatok elektronikus formáinak korszerű módszereken alapuló újraszervezése, optimális átalakítása; ❖ kialakuljon az átlátható állampolgár és vállalkozásbarát ügyintézés; ❖ kiépítésre kerüljenek a belső és külső folyamatokat átalakító IKT funkciók és rendszerek; a szervezeten belüli IKT készségek és kompetenciák megerősödjenek.
Indokoltság	<p><u>Jogi</u> A fejlesztés szükségességét a civil szervezetekre vonatkozóan a Kormány a 1065/2007. (VIII. 23.) határozatában nevesíti.</p> <p><u>Stratégiai</u> A projekt célkitűzései igazodnak az E-Közigazgatás 2010 Stratégia a szolgáltatási folyamatok egyszerűsítésének fő céljaiban (101-103.) foglaltak megteremtéséhez.</p> <p><u>Technikai</u> A ma elsősorban hagyományos, manuális úton történő ügyintézés kiváltása a modern információtechnológiai eszközök használatán alapulva hatékonyságnövekedést eredményeznek.</p> <p><u>Felhasználói igény</u> A projekt megvalósításával az ügyintézés ügyfélbaráttá, gyorsabbá, kényelmesebbé válik, megszűnnek a tér és időkorlátok, mindezek eredményeképpen nő az esélyegyenlőség, az igazságszolgáltatás iránti bizalom.</p>
Feladatok	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Részletes rendszerterv elkészítése ❖ Intelligens nyomtatványok bevezetése ❖ Ügyintézési, ügykezelési, ügyviteli rendszer fejlesztése ❖ Mentési és archiválási rendszerek fejlesztése ❖ Kapcsolódás az e-fizetési rendszerhez ❖ Interfészek kiépítése ❖ Az Ítéltáblák és a Legfelsőbb Bíróság bekapcsolása ❖ Kapcsolódás az Ügyfélkapuhoz és Portál fejlesztés
Elvárt eredmények	<p>Postai, nyomdai költségek, papír, írószerszám, irattározási, tárolási, megsemmisítési költségek csökkennek. A civil szervezetek átlagos bejegyzési ideje 70 napról 40 napra csökken. A csőd- és felszámolási eljárások időigénye 25%-kal csökken. 40-45%-kal gyorsabb az ügyintézés és közel 60%-kal csökken a feldolgozás ideje.</p>
Kockázat	<p>Az online közigazgatási fejlesztések nem összehangolt módon történnek. Az Ügyfélkapuhoz, e-Fizetéshez történő kapcsolódásnak technikai akadályai vannak. A jogszabályi környezet kívánt változása nem valósul meg.</p>
Megvalósításban érintett intézmények	<p>A Legfelsőbb Bíróság, az ítéltáblák, a fővárosi és megyei bíróságok, valamint az OITH</p>
Időbeli ütemezés	<p>2008.06-2010.12.</p>
Költségvetés	<p>990 mFt</p>

2.3. táblázat Civil szervezetek nyilvántartásának, csőd és felszámolási eljárások modernizációja

ÜGYFÉLKÖZPONTÚ SZOLGÁLTATÁSOK ÁTFOGÓ PROGRAM 4. A családtámogatási ellátások folyósításának korszerűsítése	
Célkitűzés	A stratégiai cél egy új filozófiájú – a jogosítók egyéni nyilvántartásán alapuló – igazgatási, ügyviteli és információs rendszer létrehozása, amely integrált módon képes kielégíteni a családtámogatási, a normatív támogatási és a járadék alapú, költségvetésből származó támogatások befogadását, elbírálását és finanszírozását. Tervezés alatt
Indokoltság	PmISZK a társadalmi, gazdasági és a nemzetközi elvárások miatt elhatározta, hogy alapvetően megújítja a családtámogatási rendszer teljes ügyvitelét, és integrált eszközzel támogatja a családtámogatási ellátások, a fogyatékosági támogatások és a normatív támogatások finanszírozásának ellenőrzését. Jelenleg a projekt által megvalósítani tervezett funkcionalitások egy részét szigetzerű, esetenként földrajzilag tagolt informatikai rendszerek valósítják meg, melyek nem biztosítják a finanszírozás átláthatóságát, és lehetetlenné teszik korszerű elektronikus közszolgáltatások bevezetését. A rendszerek elavult architektúrájuk miatt nagy kockázattal tarthatók fenn, továbbfejlesztésük problémás.
Feladatok	„Életút” szemléletű egyéni nyilvántartás kialakítása a jogosító után igényelt, illetve igénybevett és folyósított családtámogatási és normatív ellátásokról Tervezés alatt
Elvárt eredmények	Tervezés alatt
Kockázat	Megvalósítási kockázatot jelent a tervezett jogszabályi háttér kialakításának részleges vagy teljes elmaradása, vagy késedelmes megszületése.
Megvalósításban érintett intézmények	MÁK PMISZK
Időbeli ütemezés	2008.07-2010.10
Költségvetés	1 600 mFt

2.4. táblázat A családtámogatási ellátások folyósításának korszerűsítése

ÜGYFÉLKÖZPONTÚ SZOLGÁLTATÁSOK ÁTFOGÓ PROGRAM 5. Földhivatali adatok elektronikus non-stop szolgáltató rendszere	
Célkitűzés	<p>A projekt fő célja az, hogy az állampolgárok számára rendelkezésre álljon a Központi Ügyfélkapun keresztül elérhető elektronikus földhivatali nyilvántartás, ahol az ügyfelek bárhol, bármikor közhiteles információt kaphatnak az ingatlanok nyilvántartási adatairól, illetve az adatokban bekövetkezett változásokról.</p> <p>Részletes célok:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ A földügyi szolgáltatások bővítése az adatok széles körben való Központi Ügyfélkapun keresztüli hozzáférhetőségével és a szolgáltatásért járó díj Elektronikus Fizetési Rendszer segítségével történő beszedésével. ➤ A nem hiteles tulajdoni lap forgalom 90%-ának áthelyezése a földhivatali ügyfélszolgáltatokról az internetre.
Indokoltság	<p>Jogi: A magyar gazdaság versenyképességének tartós növelése nem lehetséges az államigazgatási alapfeladatként funkcionáló közhiteles ingatlan-nyilvántartás nélkül, mely a fenti megoldás bevezetésével egyedülálló biztonságot nyújt a föld- és ingatlanpiaci szereplők, bel- és külföldi beruházók tevékenységéhez.</p> <p>Stratégiai: A földhivatali szolgáltatások e-kormányzatba integrálásával az elektronikus ügyintézés megvalósíthatósága, valamint a Nemzeti Téradat Infrastruktúra kontrollált alapjainak megteremtése.</p> <p>Technikai: A földügyi szakág eszközrendszerének technológiai megújítása és tervszerű cseréje a földügyi igazgatás informatikai rendszerének hatékonyabb menedzselése érdekében.</p> <p>Felhasználói igény: Ingatlan-nyilvántartási adatokhoz és szolgáltatásokhoz bárki, bármikor, bárhol hozzáférhessen a jogszabályi előírások betartása mellett.</p>
Feladatok	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Részletes projektterv kidolgozása: 2008.IV.név ❖ Központi adattárház alkalmazás fejlesztése: 2008.IV.-2009.IV.név ❖ Központi adattárház eszközbeszerzése: 2008.IV.-2009.IV.név ❖ Körzeti földhivatalonkénti adatmigráció: 2009.II-2010.I.név ❖ Központi adatszolgáltatás ütemezett bevezetése: 2009.IV-2010.II.név ❖ Adatszolgáltatás a Központi Ügyfélkapu Rendszeren keresztül: 2010.I-III.név ❖ Elektronikus Fizetési Rendszer bevezetése: 2010.I-III.név
Elvárt eredmények	<p>Profitabilitás</p> <p>A projekt hatására a 121 körzeti földhivatalban nem várható közvetlen bevételnövekedés, de lecsökken az ügyfélszolgálatok terhelése. A felszabaduló létszám átirányítható ügyirat kezelésre, feldolgozásra. Az ügyiratok átlagos elintézési idejének rövidülése következtében javul a földhivatalok hatékonysága, költségszerkezete, valamint kedvező a felhasználói körre, a magán- és közszférára gyakorolt társadalmi hatása.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Az adatok 24 órás rendelkezésre állásából eredő ügyfél költség és idő megtakarítások, mind belföldön, mind az EU országokban, de akár más térségekben is. ➤ Központi adattárház jellegből adódó adatbiztonsági és költség előnyök a hazai ingatlanforgalomban és a közigazgatásban. ➤ Szolgáltatás megbízhatóságának emelkedéséből eredő ország imázs növekedés gazdasági haszna az ingatlan befektetésekben, a hazai gazdasági életben és a lakossági megtakarításoknál. <p>Hatékonyságjavulás</p>

	<p>Földhivatali ügyfélszolgálatok terheléscsökkenése valamint a 121 adatbázisban tárolt címadatok minőségének javítása és a segédadatok egységességének biztosítása révén a Földhivatalokban 5%-ra csökken az ügyfél által kért lekérdezések száma.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Munkafolyamatok felgyorsítása: Földhivatali ügyfélszolgálatok terheléscsökkenése a szolgáltatások tekintetében, valamint a földhivatalokban 5%-ra csökken az ügyfél által az ügyfélszolgálatokon kért lekérdezések száma. ➢ Együttműködés és kommunikáció javulása: 121 adatbázisban tárolt segédadatok egységességének biztosításával javul a több földhivatalt érintő közös ügyek kezelése. ➢ Jobb döntéshozatal: Gazdaságosan kivitelezhetővé válnak a különböző célokat szolgáló országos szintű adatbányászatok, elemzések, adatkigyűjtések. <p>Felhasználói előnyök</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Az ingatlan-nyilvántartási adatok idő- és helykorlát nélküli szabályozott, a Központi Ügyfélkapun keresztüli hozzáférhetőségének kialakítása révén nincs utazási költség. ➢ Többórás utazási és ügyintézési idő helyett pár perces interneten keresztüli adat lekérdezés, illetve rövidebb utazási idő. Gyorsul a felhasználók kiszolgálása, a központi szolgáltatás sebességét nem befolyásolja a földhivatali hálózat pillanatnyi terhelése. ➢ Nincs, illetve rövidebb sorban állás: Folyamatos üzemű központi adatbázis alkalmazásával teljesül a gazdasági élet eltérő munkarendje és a magánszemélyek munkarendtől független hozzáférési igénye. ➢ Egyszerűbb, gyorsabb ügyintézés: A szolgáltatás folyamatai automatikusak. Kezelési segítséget igénylő állampolgároknak lehetőség adódik hivatali időpont egyeztetésre. ➢ Többcsatornás elérhetőség: Saját számítógépen, ügyfélszolgálatokon, okmányirodákban, földhivatalokban. ➢ Személyre szabottság: A jelenlegi szerződött felhasználók mellett a szolgáltatásokat valamennyi állampolgár, szervezet igénybe veheti a törvényekben szabályozott felhasználói csoport lehetőségek figyelembe vételével. <p>Új integrált szolgáltatások: Térképpel támogatott címkeresés.</p>
Kockázat	<p>Projekt kockázat: Az érintettek magas száma (Kezelési mód: Részletes tervezéssel, hivatali felhasználói csoportokra, illetve személyekre bontott feladatterv, hatékony projektmenedzselés és folyamatos ellenőrzés.)</p> <p>Technikai kockázat: Centralizált adatbázis (Kezelési mód: A centralizált adatbázisból eredő még gondosabb személyi adatkezelés, ennek a törvénynek maximálisan eleget tevő kivitelezésre és a fejlesztési folyamat során a szellemiség követésére törekszünk. Legkorszerűbb biztonsági elemek beépítése az infrastruktúrába.)</p> <p>Jogi kockázat: Jogszabályváltozás (Kezelési mód: Az FVM illetékes szervei részt vesznek a vonatkozó jogszabály előkészítési munkákban.)</p> <p>Telepítési kockázat: Dolgozói ellenállás, széleskörű tájékoztatással, a meglévő alkalmazások változásainak megismertetésével és az új alkalmazások kis csoportos oktatásával, illetve a véleményformáló szakemberek fejlesztésbe vonásával csökkenthető.</p>
Megvalósításban érintett intézmények	Földmérési és Távérzékelési Intézet, FVM FTF, Földhivatalok
Időbeli ütemezés	2008.10.01-2010.09.30.
Költségvetés	2 008,8 mFt

2.5. táblázat Földhivatali adatok elektronikus non-stop szolgáltató rendszere

ÜGYFÉLKÖZPONTÚ SZOLGÁLTATÁSOK ÁTFOGÓ PROGRAM	
6. Anyakönyvi nyilvántartás reformja	
Célkitűzés	A projekt fő célja a papíralapú anyakönyv helyett elektronikusan vezetett országos (központi) közhiteles anyakönyv (anyakönyvi bejegyzések nyilvántartásának) létrehozása és ebből – a KR új szolgáltatásait felhasználva – korszerű, hatékony és gyors adattovábbítás, illetve adatszolgáltatás biztosítása az anyakönyvvezetők, illetve az anyakönyvi adatok igénylésére jogosult egyéb szervek és személyek számára.
Indokoltság	Stratégiai: A projekt indítása összhangban van számos hazai és EU-s stratégiai dokumentummal és célkitűzéssel. Technikai: Jelenleg az anyakönyvek papíralapon, egy példányban léteznek, ami gátja a gyors, hatékony, ügyfélbarát ügyintézésnek.
Feladatok	A projekt megvalósítása során a meghatározó fő feladatok: ❖ Jogi előkészítés, igazgatási modell kidolgozása ❖ Követelmények specifikálása ❖ Szállító kiválasztása, közbeszerzés ❖ Rendszertervezés ❖ Alkalmazásfejlesztés ❖ Infrastruktúra-fejlesztés ❖ Minőségbiztosítás, minőség-ellenőrzés - független minőségbiztosítás ❖ Projektmenedzsment
Elvárt eredmények	A projekt eredményeképpen létrejövő elektronikus anyakönyvi nyilvántartás elektronikus szolgáltató képessége és külső kapcsolatai miatt jelentős idő- és erőforrás megtakarítás várható. Megtakarítás jelentkezik mind a ráfordított időben, mind a kezelés költségeiben. A projekt eredményeképpen gyorsulnak az anyakönyvi eljárások, csökken az ügyintézési / feldolgozási idő, javul az együttműködés, nő az integráció.
Kockázat	Projekt kockázat A projekt koordinálatlanul, határidők és költségkeretek túllépésével vagy az elvárt eredményességtől elmaradva valósul meg. Kezelési mód: Professzionális projektmenedzsment biztosítása. Technikai kockázat: Az ügyviteli alkalmazás használata nehézséget okoz az anyakönyvvezetők számára. Kezelési mód: Felhasználói dokumentációk, oktatási anyagok biztosítása. Jogi kockázat: A projekt jogi alapjait megteremtő jogszabály-változások nem kerülnek időben elfogadásra. Kezelési mód: Folyamatos egyeztetés és együttműködés az IRM-mel. ❖ Telepítési kockázat: ➢ Anyakönyvvezetők ellenállása a projekt eredményeinek alkalmazásával szemben. Kezelési mód: Folyamatos kommunikáció az érintettek felé, projekt hozadékának megismertetése.
Megvalósításban érintett intézmények	KEKKH, IRM
Időbeli ütemezés	Tervezés alatt
Költségvetés	1 586 mFt

2.6. táblázat Anyakönyvi nyilvántartás reformja

3. ONLINE INFRASTRUKTÚRA ÁTFOGÓ PROGRAM

Az Átfogó Programot érintő E-közigazgatás 2010 Stratégiában megfogalmazott releváns célok a következők:

„A teljes körű elektronikus ügyintézés infrastruktúrájának megteremtése érdekében a Kormány célul tűzi ki az e-fizetés infrastruktúrájának, alkalmazásának, valamint a fokozott biztonsági követelményeket kielégítő állampolgári azonosító eszközrendszernek a megvalósítását. A rendszer kiépülésével megteremtődnek az állampolgári és vállalkozási e-ügyintézés költség-hatékony és ügyfélbarát infrastrukturális feltételei. A rendszer továbbfejlesztésének kiemelt szempontja a biztonság és az állampolgári bizalom megtartása.,,

A negyedik szofisztikációs szintű szolgáltatások megvalósítása, valamint az informatika előnyeinek, hatékonyságának kihasználása érdekében szükséges a központi online ügyintézés fejlesztése, az e-fizetés és az állampolgári kártya bevezetése. A szolgáltatások nyújtásában részt vevő, vagy azokat alkalmazó közigazgatási intézmények részére biztosítani kell a biztonságos és nagy kapacitású gerinchálózatot.

Az Online Infrastruktúra Átfogó Program az EKG fejlesztésével és a központi online ügyintézés elemeinek bővítésével, biztosítja a közigazgatás belső működésének hatékonyság javulását, valamint az e-közigazgatási szolgáltatások fejlesztésének infrastruktúráját.

A Programon belül a stratégiai célokkal összhangba tovább pontosult az azonosítás továbbfejlesztése a következők szerint:

- ❖ Olyan egységesen szabályozott állampolgári közmű rendszer kialakítására van szükség, ahol konzisztens módon valósul meg a szereplők hitelesítése, a rendszerben kezelt, tárolt adatok, információk és dokumentumok bizalmassága, a végzett műveletek letagadhatatlansága.
- ❖ Általános célú azonosító eszköz bevezetése csak középtávon látszik reális célnak.

Az elektronikus rendszer kiépülésével megteremtődnek az állampolgári és vállalkozási szolgáltatások ügyintézésének költség hatékony és ügyfélbarát infrastrukturális feltételei. Az Online Infrastruktúra Átfogó Program az alábbi négy projektre épül és megvalósítására 2008-2010 között 18044,6mFt áll rendelkezésre az EKOP valamint költségvetési finanszírozási kereteken belül:

- ❖ Elektronikus fizetés megvalósítása
- ❖ Elektronikus azonosítás fejlesztése
- ❖ Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer bővítése
- ❖ A Központi Rendszerhez kapcsolódó Informatikai Biztonsági Központ (IBK) továbbfejlesztése, PAJZS.

ONLINE INFRASTRUKTÚRA ÁTFOGÓ PROGRAM 1. Elektronikus fizetés megvalósítása	
Célkitűzés	A Központi Rendszerhez kapcsolódóan központi elektronikus fizetési és elszámolási szolgáltatás biztosítása a hagyományos és elektronikus ügyintézéshez a szakintézmények számára.
Indokoltság	A "Common List of Basic Public Services" uniós ajánlás negyedik szintje az elektronikus fizetés megvalósításával érhető el. A központi elektronikus fizetési szolgáltatás igénybevétele nagyban megkönnyítheti az elektronikus ügyintézési célrendszerek gyors illesztését az elektronikus fizetési rendszerekhez, ezzel elősegíti a teljesen elektronikus ügyintézési formák megvalósítását. Az e-Fiz Program illeszkedik az Új Magyarország Fejlesztési Terv céljaihoz és elveihöz: hozzájárul az állami közszolgáltatások reformjához; alkalmazkodik a társadalomnak és a gazdaságnak az informatikai és kommunikációs technológia széles körű alkalmazhatóságával kapcsolatos várakozásaihoz; más területekre tovagyűrűző, multiplikátor hatása van; támogatja és kiegészíti az országos és regionális programok keretében az elektronikus közszolgáltatások létrehozására irányuló fejlesztéseket
Feladatok	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Előkészítés ❖ Rendszertervezés ❖ Infrastruktúra kialakítása ❖ Megvalósítás ❖ Fizetési rendszerek integrációja ❖ Vertikális projektek
Elvárt eredmények	<p>Időbeli megtakarítások: 15-20% csökkenjen az ügyek átfutási ideje</p> <p>Közvetlen pénzügyi megtakarítások: hamarabb jut az állam a bevételhez – nehezen számszerűsíthető</p> <p>Működési költségek ne növekedjenek</p> <p>15-20% csökkenjen az ügyek átfutási ideje</p>
Kockázat	A program eredményének használatba vételéhez jogszabályok módosítása szükséges. A képzetlen felhasználók nem lesznek képesek a rendszer használatára. Az elmúlt évek eltérő vertikális fejlesztési megközelítése előre nem látható műszaki akadályokat okozhat.
Megvalósításban érintett intézmények	<p>MEH – ügyfél azonosítás, ügyfélkapu</p> <p>APEH – szolgáltatás igénybevevője</p> <p>VPOP – szolgáltatás igénybevevő</p> <p>KEHKKH – szolgáltatás igénybevevő</p> <p>MÁK – szakmai és technikai üzemeltetés</p> <p>PM – felügyelet és jogszabály alkotó</p>
Időbeli ütemezés	2008.06-2010.03.
Költségvetés	3 987,5 mFt

3.1. táblázat Elektronikus fizetés megvalósítása

ONLINE INFRASTRUKTÚRA ÁTFOGÓ PROGRAM 2. Elektronikus azonosítás fejlesztése	
Célkitűzés	A projekt célja a Közigazgatási Informatikai Közmű központi elektronikus azonosítási és dokumentumhitelesítési funkcióinak továbbfejlesztése, ezáltal a jelenleginél magasabb biztonsági szint biztosítása a teljes e-kormányzati rendszer szolgáltatásainak igénybevétele során
Indokoltság	<p>Jogi hajtóerők</p> <p>A Ket. 2005-ben előírta az elektronikus út választásának lehetőségét az állampolgároknak. A közigazgatás a mai napig nem készült fel a törvényben előírt elektronikus kiadmányozás elvégzésére, az érintett köztisztviselők nem rendelkeznek elektronikus aláírással.</p> <p>Az EU szintjén a nemzeti elektronikus azonosítási rendszerek közti átjárhatóság megteremtése szerepel célként 2010-ig. Ez feltételezi, hogy a hazai elektronikus azonosítási rendszert (annak biztonságát) külföldi partnerek is elfogadják.</p> <p>Felhasználói igény</p> <p>Társadalmi igény az állampolgári adatszolgáltatási teher csökkentése. Ahhoz azonban, hogy a szervek közötti adatátadás, interoperabilitás az adatvédelmi jogszabályokat kielégítően valósulhasson meg, az állampolgároknak az írásbeliség követelményének megfelelő elektronikus (letagadhatatlan) jognyilatkozat adás képességével rendelkezniük kell, amely biztosítására a piac nem tudott megfizethető kínálatot nyújtani. A kialakítás alatt álló Központi gazdálkodási rendszer a központi közigazgatás teljes gazdálkodásának dokumentálását képes tisztán elektronikusan kezelni, ennek azonban a hitelességhez és a hozzáférés jogok érvényesíthetőségéhez feltétele a kezelők jelenleginél magasabb biztonsági szintű azonosítása a hivatali kapun.</p>
Feladatok	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Közigazgatási hitelesítés-szolgáltató: Az elektronikus személyazonosításhoz, illetve más közigazgatási célú elektronikus alkalmazásokhoz szükséges tanúsítvány-kibocsátás, publikáció és érvényességellenőrzés megoldása. ❖ Felhasználó hitelesítési rendszer: Az Ügyfélkapu és Hivatali kapu e-kormányzati rendszerek többszintű hitelesítési rendszerrel való ellátása, mely lehetővé teszi a nyilvános kulcsú tanúsítványokra épülő azonosítást mind az ügyintéző köztisztviselők, mind az állampolgárok számára. ❖ Azonosítási szolgáltatások: Az Ügyfélkapu és Hivatali kapu rendszerekhez kapcsolódó, nyilvános kulcsú tanúsítványokra épülő single-sign-on, viszontazonosítás és attribútum kezelési funkciók kialakítása. ❖ Dokumentumhitelesítési szolgáltatások: A központi rendszer folyamataiban felhasználható és külső, kapcsolódó rendszerek számára is elérhető, az elektronikusan aláírt dokumentumok létrehozását, ellenőrzését, a hitelesítő adatok kezelését biztosító rendszer kialakítása. ❖ Időbélyegzés: A korábban kialakított időbélyegzés szolgáltatás minősítése
Elvárt eredmények	A projekt önmagában nem okoz egyik meghatározott területen sem (munkafolyamatok felgyorsítása, feldolgozási idő csökkenése, együttműködés és kommunikáció javulása, jobb döntéshozatal, hibamentes ügyintézés, jobb munkahely, integráció növekedése, támogató szolgáltatások) közvetlen változást.

	Ugyanakkor minden e-kormányzati szolgáltatás egyik alappillére az azonosítás, ezen keresztül a teljes e-kormányzati rendszert érinti a fejlesztés, és minden kapcsolódó rendszer, szolgáltatás felhasználói előnyeikhez alapul szolgál.
Kockázat	<p>Több sikertelen kezdeményezés volt a PKI technológia és az intelligens kártyák használatának elterjesztésére a közigazgatásban. A PKI bevezetések sikertelensége alapvetően két okra (kockázatra) vezethető vissza:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ a PKI rendszer nem felel meg az üzleti igényeknek ❖ a PKI rendszer nem megfelelően integrálódik az alkalmazói rendszerekbe. <p>A fenti kockázatok háttérben az alábbi problémák állhatnak: technológiai megközelítés</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ túlzott várakozás ❖ háttérbe szorulás ❖ túlzott költségek ❖ túl bonyolult mechanizmusok a kártyákhoz jutás és használat tekintetében ❖ olvasó eszközök és elfogadó hálózat hiánya ❖ piaci szállítók ellenérdekeltségei
Megvalósításban érintett intézmények	<p>MEH: Ellátja a szakmai irányítást, szabályozási és egyéb koordinációs feladatokat. Kopin-Datorg zRt.: projektgazda NHH: Ellenőrzés Magyar Elektronikus Aláírás Szövetség: Érintett piaci szereplők érdekképviselője</p>
Időbeli ütemezés	2008.09-2010.09.
Költségvetés	4 200 mFt

3.2. táblázat Elektronikus azonosítás fejlesztése

ONLINE INFRASTRUKTÚRA ÁTFOGÓ PROGRAM 3. Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer bővítése	
Célkitűzés	<p>A projekt fő célja a jelenleg meglévő rendszer (Központi Rendszer) megbízhatóságának, rendelkezésre állásának és üzembiztonságának növelése a folyamatosan növekvő igények kiszolgálása érdekében, továbbá a meglévő szolgáltatások minőségének javítása, a szolgáltatások ügyfélbarát jellegének erősítése.</p>
Indokoltság	<p><u>Jogi hajtóerők</u> 84/2007 (IV. 25.) Korm. Rendelet közvetlenül előírja a Központi Rendszer informatikai biztonsági feltételeinek a kialakítását. 1029/2007.(V.9) Kormányhatározat a kormányzati deregulációs programról (2008. december 31-ig megvalósítandó). A projekt ennek a programnak az informatikai háttérét javasolja előkészíteni.</p> <p><u>Stratégiai hajtóerők</u> A projekt közvetlenül kapcsolódik a már a kormány elé terjesztett E-közigazgatás 2010 Stratégia célkitűzéseire, valamint az E-közigazgatás 2010 Programterv online infrastruktúra átfogó programjában megfogalmazott feladatokhoz.</p> <p><u>Technikai hajtóerők</u> Az infokommunikációs technológiák gyors fejlődése indokolja, hogy az elektronikus közigazgatási szolgáltatások fejlesztése folyamatos legyen, fontos a meglévő rendszer (Központi Rendszer) megbízhatóságának, rendelkezésre állásának és üzembiztonságának növelése.</p> <p><u>Felhasználói igény</u> A Központi Rendszer fejlesztése nélkülözhetetlen az elektronikus közigazgatási szolgáltatások egyre népszerűbbé válása miatt, a folyamatosan növekvő igények kiszolgálása érdekében, továbbá elengedhetetlen a meglévő szolgáltatások minőségének javítása, a szolgáltatások ügyfélbarát jellegének erősítése.</p>
Feladatok	<ul style="list-style-type: none"> ❖ A KR befogadó környezetének infrastrukturális bővítése ❖ A KR üzembiztonságának és üzemeltetéshez szükséges kapacitásának növelése ❖ A KR mentési rendszerének kialakítása ❖ A KR alkalmazás szintű menedzsmentjének kialakítása ❖ A KR passzív oldalának tesztelésre feladatok ellátására alkalmassá tétele ❖ Üzemeltethetőségi követelmények meghatározása ❖ Szolgáltatásfejlesztési módszertan kialakítása ❖ SOA refaktorálás ❖ KR szolgáltatások minőségének javítása
Elvárt eredmények	<p><u>Profitabilitási</u> Időbeli megtakarítások-A Központi Rendszer megbízhatóságának, rendelkezésre állásának és üzembiztonságának növelése gyorsabb információáramláshoz vezet, így a projekt közvetett módon időbeli megtakarításokat eredményez.</p> <p><u>Hatékonysági</u> Megteremtődnek a szolgáltatásmenedzsment nyújtásának szervezeti és tárgyi feltételei, ezáltal komplex infokommunikációs szolgáltató szervezetté fog fejlődni és az E-kormányzat által elvárt színvonalon képes lesz közszolgáltatást nyújtani.</p> <p><u>Munkafolyamatok felgyorsítása-</u> A KR megbízhatóságának, rendelkezésre állásának és üzembiztonságának növelése gyorsabb</p>

	<p>információáramláshoz, ezáltal közvetve a munkafolyamatok felgyorsulásához is vezet.</p> <p>Feldolgozási idő csökkenése -A KR fejlesztése gyorsabb információáramláshoz, ezáltal közvetve a feldolgozási idő csökkenéséhez is vezet.</p> <p><i>Támogató szolgáltatások</i>- A KR megbízhatóságának növelése a szolgáltatások minőségének javulásához vezet.</p> <p><u>Felhasználói</u></p> <p><i>Időmegtakarítás</i>-A Központi Rendszer fejlesztése gyorsabb információszerzést tesz lehetővé, így a projekt közvetett módon időbeli megtakarításokat eredményez</p> <p><i>Jobb kiszolgálás</i>-A Központi Rendszer átalakításának eredményeképp bővíthet az elérhető szolgáltatások köre, javulhat a kiszolgálás minősége</p> <p><i>Egyszerűbb, gyorsabb ügyintézés</i> -A Központ Rendszer fejlesztése az információáramlás felgyorsulásához vezet, ezáltal gyorsabbá válik az ügyintézés.</p> <p><i>Többcsatornás elérhetőség</i> -A Központi Rendszer kibővítése növeli az elérhetőségi csatornák számát.</p> <p><i>Személyre szabottság</i>- A továbbfejlesztett Központi Rendszer még több feltételt biztosít a szolgáltatások személyre szabhatóságához.</p> <p><i>Új integrált szolgáltatások</i> -A nemzetközi és hazai bevált gyakorlatok megismertetése támogatja az integrált szolgáltatások bevezetését.</p>
Kockázat	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Szükséges eszközök beszerzésének elhúzódása ❖ Felhasználói igényekben idő előtt beálló ugrásszerű változás ❖ Törvényi feltételek kedvezőtlen változása ❖ Beszerzések elhúzódása ❖ Projekt indításának elhúzódása
Megvalósításban érintett intézmények	MEH
Időbeli ütemezés	2008.06-2009.12.
Költségvetés	4 857,1 mFt

3.3. táblázat Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer bővítése

ONLINE INFRASTRUKTÚRA ÁTFOGÓ PROGRAM BEMUTATÁSA 4. A Központi Rendszerhez kapcsolódó Informatikai Biztonsági Központ (IBK) továbbfejlesztése, PAJZS	
Célkitűzés	2006-ban kialakításra került a Központi Rendszerhez kapcsolódó Informatikai Biztonsági Központ (IBK). Az IBK kialakítása óta megnövekedett igénybevétel az IBK továbbfejlesztését indokolja.
Indokoltság	Jogi hajtóerők: 8484/2007 (IV.25.) Korm.rend a Kp-i rsz. biztonsági követelményeiről és a 182/2007. (VII.10.) Korm.rend. a Kp-i rsz szolgáltatásainak szabályozásáról.
Feladatok	Az IBK fejlesztése keretében "PAJZS" információbiztonsági fejlesztés" címen informatikai biztonsági hardver és szoftver elemeinek kiegészítése és a Központi Rendszer szolgáltató képességének emelése.
Elvárt eredmények	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Munkafolyamatok felgyorsítása (reakció idő csökkenés a biztonsági események kezelésénél) ❖ Feldolgozási idő csökkenése (biztonsági adatok feldolgozásánál) ❖ Együttműködés és kommunikáció javulása (EKG-ra kapcsolódó szervezetekkel) ❖ Integráció növekedése (rendszerek automatizált együttműködése) ❖ Támogató szolgáltatások (EKG ügyfelek részére)
Kockázat	<p><u>Felmerült kockázatok</u> Tesztkörnyezet kialakítása, ill. a (off-line) tesztelés feltételeinek megteremtése az éles, üzemelő környezet közelében nem biztosítható.</p> <p><u>Kockázatok kezelése</u> A szerződés részét képező Projekt Alapító dokumentum (PAD 1.0) rendelkezik a kockázatkezelési eljárásokról. Ennek alapján külön (bérelt) környezetben kerül kialakításra az off-line tesztelés feltételrendszere. Ennek részletes kidolgozása folyamatban a PAD 2.0 verziója részeként.</p>
Megvalósításban érintett intézmények	Miniszterelnöki Hivatal és a Puskás Tivadar Közalapítvány (PTA)
Időbeli ütemezés	2008.07-2008.12.
Költségvetés	5 000 mFt

3.4. táblázat A Központi Rendszerhez kapcsolódó Informatikai Biztonsági Központ (IBK) továbbfejlesztése, PAJZS

4. INTEGRÁLT ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÁTFOGÓ PROGRAM

Az Átfogó Programot érintő E-közigazgatás 2010 Stratégiában megfogalmazott releváns célok a következők:

„A többcsatornás ügyfélszolgálat megvalósítása érdekében a kormány az elkövetkező években országos lefedettséggel kiépíti integrált ügyfélszolgálati hálózatát. Az ügyfélszolgálati központok az állampolgárok jobb kiszolgálásának, az állampolgárok fokozottabb bevonásának és az elektronikus ügyintézés támogatásának céljával személyes és telefonos ügyintézési lehetőséget nyújtanak, hozzáférést biztosítanak az elektronikus ügyintézés eszköztárához, valamint az esélyegyenlőség biztosítása érdekében támogatást adnak egyes élethelyzetekben előállt probléma, vagy feladat megoldásához.”

Az állampolgárok ügyeik gyors és egyszerű megoldását várják el a modern közigazgatástól. Kevésbé fontos számukra az ügyek egyes közintézmények közti felosztásának és az ügyintézési lehetőségek típusainak megértése. A szolgáltatások egyszerű működését várják el, megfelelően informatív belépési pontokat és probléma esetén szakszerű több csatornás támogatást és iránymutatást.

A hagyományos ügyintézés jellemzően a különböző nyomtatványok kitöltésén és az állampolgárok személyes megjelenésén alapul. Jelenleg az állampolgárokkal való kapcsolattartáshoz kötődő feladatok egymástól elkülönülten valósulnak meg a hazai közigazgatás egyes intézményeinél, csak kezdeti fázisban tart az integráció.

A Program megalapozottságához hozzájárulnak az EU által az i2010 program keretében az elektronikus szolgáltatások kiépítésével kapcsolatban megfogalmazott alap elvárások, az esélyegyenlőség biztosítása és az ügyfelek minél nagyobb arányú bevonása. Ezen elvárások teljesítéséhez az elektronikus szolgáltatás igénybevétele előtt kapcsolatba kell kerülni a potenciális felhasználókkal és segíteni kell számukra, hogy „eltaláljanak” a releváns szolgáltatásokig.

Az Átfogó Program célja olyan integrált közigazgatási ügyfélszolgálati hálózat kiépítése, mely az állampolgárok számára, a különböző élethelyzetekből adódó problémák, ügyek megoldásához a személyes, telefonos és webes ügyfélszolgálatot összehangoltan nyújtja.

Az ügyfélszolgálat kialakításának fontos szempontja, hogy minden állampolgár, civil szervezet és vállalkozás a létrehozott tudásbázis lehetőségeit kihasználva vehesse igénybe a közigazgatás szolgáltatásait, felkészültségtől, technikai körülményeitől függetlenül, valamint az ügyfélszolgálat az ügyfelek előzetes felkészítésével, a releváns szolgáltatások kiválasztásával, az ügyindításban, az ügyintézésében nyújtott támogatással javítsa a közigazgatási szolgáltatások hatékonyságát.

Az Integrált Ügyfélszolgálat Átfogó Program az alábbi két projektre épül és megvalósítására 2008-2010 között 4300mFt áll rendelkezésre az EKOP finanszírozási kereteken belül:

- ❖ Többcsatornás ügyfélszolgálat kialakítása
- ❖ Szolgáltatási irányelv megvalósítása.

INTEGRÁLT ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÁTFOGÓ PROGRAM 1. Többcsatornás ügyfélszolgálat kialakítása	
Célkitűzés	A projekt célja a központosított és integrált telefonos, személyes és internetes ügy és ügyfélkezelés megvalósítása, olyan Contact Center jellegű szolgáltatás létrehozása, amely javaslatokat ad az állampolgárok közigazgatási ügyeinek, „élethelyzeteinek” megoldásához – valamint tájékoztat, tanácsot ad és adott esetben közreműködik az ügyintézésben.
Indokoltság	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Törvényi előírások (182/2007. (VII. 10.) Korm. rendelet, 1101/2005. (X. 25.) Korm. Határozat, 176/2007. (VII. 1.) Korm. Rendelet) ❖ Európai Uniós projekt és feladatvállalás az élethelyzeten alapuló, egyablakos közigazgatási szolgáltatás létrehozására ❖ A lakossági front-office hálózat létrehozása a szolgáltató állam megvalósításának folyamatában nélkülözhetetlen eszköz. Ezzel az állam megteremti az állampolgárok számára a teljes spektrumú közigazgatási ügyintézés kényelmét, biztonságát.
Feladatok	<ul style="list-style-type: none"> ❖ CRM (Customer Relationship Management vagy Ügyfélkapcsolat Menedzsment) bevezethetőségének vizsgálata ❖ Harmonizáció és Integráció lehetőségeinek vizsgálata ❖ Élethelyzetek modellezése ❖ Az ügyféligenyek, és az ügyintézési folyamatok integrálási lehetőségei alapján az egymással együttműködő folyamatok kialakítása ❖ A folyamatok adat és információ szükségletének meghatározása ❖ Személyes HÜP hálózat létrehozása ❖ Kapcsolódó projektek figyelése. ❖
Elvárt eredmények	<ul style="list-style-type: none"> ❖ A személyes közvetítés támogató-tanácsadó megközelítésének, és az elektronikus ügyintézés kényelmének, gyorsaságának és rugalmasságának kombinálása által ez a rendszer megnöveli a mindennapi bizalmat az állam közszolgáltatásainak irányában. ❖ A projekt ügyféloldali folyamatok támogatásával egy magasabb szolgáltatási szintet tervez megjeleníteni a közszolgáltatások területén, ezáltal egyfajta „híd” és „tolmács” szerepet kialakítani a közszolgáltatások komplex rendszere és az állampolgár között. Ennek megvalósítása eredményeképpen olyan ügyfélorientált szolgáltatásokat nyújt, amely az állampolgár szemszögéből közelít a felvetődött problémákhoz és megteremti az esélyegyenlőség lehetőségét is. ❖ A multiccsatornás ügyfélszolgálat kialakításával (amely az integrált telefonos, személyes és internet alapú csatornák egységét jelenti) Magyarország területéről egyenlő eséllyel, felhasználóbarát működtetés kialakítása mellett tudják igénybe venni az állampolgárok az e-közigazgatási szolgáltatásokat. ❖ Előnyök a közigazgatás részére: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Munkafolyamatok egységesítése, integrálása, racionalizálása ➢ Feldolgozási idő csökkenése ➢ Együttműködés és kommunikáció javulása ➢ Jobb döntéshozatal ➢ Átfedések, duplikálások csökkentése az ügyintézésben ➢ Támogató szolgáltatások bővítése.

Kockázat	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Projekt kockázat, személyi és finanszírozási ❖ Technikai kockázat, berendezések határidőre, megfelelő minőségben történő szállítása ❖ Jogi kockázat, speciális közigazgatási és jogszabályi háttér biztosítása ❖ Telepítési kockázat, HÜP pontok és szolgáltató központ kialakítása ❖ Azonosítási projekt sikere.
Megvalósításban érintett intézmények	MEH, az adatszolgáltatásban érintett intézmények azonosítása folyamatban van
Időbeli ütemezés	2009-2010. tervezés alatt
Költségvetés	2 300 mFt

4.1. táblázat Többcsatornás ügyfélszolgálat kialakítása

INTEGRÁLT ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÁTFOGÓ PROGRAM 2. Szolgáltatási irányelv megvalósítása	
Célkitűzés	<p>A szolgáltatási irányelv által az ügyintézésre előírt kötelezettségek teljesítése az irányelv hatálya alá tartozó ügyekre vonatkozóan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Elektronikus (és több csatornás: telefonos, személyes) tájékoztatás a szolgáltatók számára, hogy milyen esetekben milyen ügyeket, milyen hatóságoknál, milyen alaki követelményekkel kell intézniük. ❖ Annak megteremtése, hogy az irányelv hatálya alá tartozó kb. 500 ügyet egy ügyintézési ponton lehessen intézni. ❖ Az ügyeket távolról, elektronikus úton is lehessen intézni. ❖ Az ügyintézésre vonatkozó információ és az ügyintézéshez szükséges űrlapok legalább egy idegen nyelven is rendelkezésre álljanak. ❖ A rendszert naprakészen tartó és üzemeltető szervezet kialakítása.
Indokoltság	Eleget tenni a szolgáltatási irányelvben megfogalmazott EU-s előírásoknak.
Feladatok	Tervezés alatt
Elvárt eredmények	Tervezés alatt
Kockázat	Tervezés alatt
Megvalósításban érintett intézmények	Tervezés alatt
Időbeli ütemezés	Tervezés alatt
Költségvetés	2 000 mFt – tervezés alatt

4.2. táblázat Szolgáltatási irányelv megvalósítása

5. INTEGRÁLT KORMÁNYZATI FUNKCIÓK ÁTFOGÓ PROGRAM

Az Átfogó Programot érintő E-közigazgatás 2010 Stratégiában megfogalmazott releváns célok a következők:

„Annak érdekében, hogy a közigazgatási rendszerek még hatékonyabban és átláthatóbban működjenek, illetve a felhasználói igényekre való reagálás célirányos legyen, integrált szolgáltatási megközelítésre van szükség.az integrált szolgáltatások kialakítása egyrészt a meghatározó funkcionális területeken lehetőséget ad a közigazgatási szervezetek számára a párhuzamosságok kiküszöbölésére, a pazarlás felszámolására, másrészt a tevékenységek integrációja biztosítja a további fejlesztések egységes keretek között történő megvalósítását, a reformokhoz szükséges befektetések és a megvalósítási idő csökkentését.”
„... átlátható és hatékony kormányzat kialakítása, a belső kormányzati működés integrált alapjainak megteremtése...”

Jelenleg a közigazgatási működés több területén a belső információs rendszerek tartalmilag és technológiailag is elavultak, nem teszik átláthatóvá és eredményeiben értékelhetővé az egyes közigazgatási ágazatok, intézmények és a tisztviselők feladatainak végrehajtását, az egyes szolgáltatások megvalósulásának hatékonyságát. Általában nem léteznek valós idejű online kapcsolatok az intézmények között.

Az államreform ÚMFT-ben megfogalmazott és az eKS-ben megerősített célja szerint „a közigazgatással szembeni alapvető elvárás, hogy az eredményesség kerüljön a tevékenység középpontjába”. A fentiek szerint a Programterv fontos eleme a nagyobb, a közigazgatás belső funkcionális működését biztosító rendszerek újragondolása és integrált, központi online rendszerek kialakítása.

Az integrált kormányzati funkcionális rendszerek kiépítésének célja jelen Program keretében a belső kormányzati működés integrált alapjainak megteremtése a pénzügyi gazdálkodás, a jogalkotás és kiemelt adatszolgáltatási területeken. A Program eredményeként várhatóan lerövidül a belső folyamatok lebonyolítási ideje, az on-line rendszer adta lehetőségek alkalmazásával nagy mennyiségű papírbizonylat kiváltására kerül sor és felgyorsul az információszolgáltatás és az intézményi kommunikáció.

Az Integrált Kormányzati Funkciók Átfogó Program az alábbi négy projektre épül és megvalósítására 2008-2010 között 13 881mFt áll rendelkezésre az EKOP finanszírozási kereteken belül:

- ❖ Központi Gazdálkodási Rendszer, KGR kiépítése
- ❖ Adóalany centrikus adatszolgáltatási modell, ACM
- ❖ Biztonságos elektronikus összeköttetés.

INTEGRÁLT KORMÁNYZATI FUNKCIÓK ÁTFOGÓ PROGRAM 1. Központi Gazdálkodási Rendszer, KGR kiépítése	
Célkitűzés	<p>A projekt a közigazgatás és a közszolgáltatások teljesítményének növelését, a jelenlegi működési költségek csökkentését, gyorsabb és hatékonyabb ügyintézkést kívánja elérni új központosított, on-line, integrált rendszer kifejlesztésével és üzembeállításával a központi költségvetési intézmények és a Magyar Államkincstár, mint a költségvetési folyamatok lebonyolításáért felelős intézmény körében. Az új rendszer egységesen kezeli a költségvetési folyamatokat azok teljes életciklusán keresztül oly módon, hogy az intézmények szakmai és gazdálkodási kompetenciái változatlanok maradnak. A projekt fő célja, hogy a kormányzati folyamatok átszervezésével és kapcsolódó elektronikus megoldásával hatékonyabbá váljon az állam működése.</p> <p>Részletes célok:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ a közpénzek elköltésének ellenőrzöttebbé tétele, ❖ az információk átfutási idejének jelentős csökkentése, ❖ megalapozottabb döntéshozatalhoz információ szolgáltatás, ❖ a költségvetéssel kapcsolatba kerülő társadalmi szereplők (vállalkozások, szolgáltatók) gyorsabb kiszolgálása, ❖ papír alapú működés helyett elektronizált működés bevezetése a papír dokumentumok számának jelentős csökkentésével, hatékony és olcsón üzemeltethető rendszer bevezetése, ❖ a jelenlegi, elavult technológiájú rendszerek kiváltása.
Indokoltság	<p>Jogi : A költségvetés végrehajtásának folyamatait támogató új rendszer elemeit a 2118 / 2006 (VI.30.) Kormányhatározat és annak 2255 / 2006 (XII.25.) módosítása írja elő, melyek alapján kidolgozásra került a Költségvetés Gazdálkodási Rendszer (KGR) megvalósíthatósági tanulmánya.</p> <p>Stratégiai: A projekt közvetlenül kapcsolódik az EKOP 5 prioritás tengelye közül az 1. prioritás tengelyéhez, ezáltal a 2010: Európai Információs Társadalom a növekedésért és foglalkoztatásért kezdeményezéséhez.</p> <p>Technikai: Az infokommunikációs technológiák gyors fejlődése indokolja és lehetőséget teremt arra, hogy a jelenlegi, elavult technológiájú rendszerek kiváltása megtörténjen a legmodernebb infokommunikációs technológia alkalmazásával.</p> <p>Felhasználói igény: A pénzügyi kormányzat, az ellenőrzést végző szervezetek számára biztosítani kell a naprakész, valós idejű információk szolgáltatását, valamint a költségvetési folyamatokat kiszolgáló kincstári, illetve központi költségvetési kör számára meg kell teremteni egy komplex informatikai rendszer alkalmazását a modern technológiák alkalmazásával a hatékony költségvetési gazdálkodás érdekében.</p>
Feladatok	<p><i>Tervezés és teszt rendszer</i> <i>Éles környezet és meghatározó modulok</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ EGM, KTM, BSZM. Az ISZR modul alapfunkciói és az első riportok megvalósításra kerülnek. A TSH és a T'200X rendszerek kiváltásra kerülnek. <p><i>Könyvelési rendszer bevezetése</i> <i>Központi támogató modulok bevezetése</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Bevezetésre kerülnek az EBPM, BTM és LMM modulok, illetve a KTR II. fázis. <p><i>Információ szolgáltatás és Könyvelés kiterjesztése</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Az IKM modul kibővített intézményi körre bevezetésre kerül. Teljes körűen bevezetésre kerül a már bevezetett modulok

	adataira épülő ISZR modul is.
Elvárt eredmények	<p>Profitabilitás <i>Időbeli megtakarítások-</i> a kincstári gazdálkodással összefüggő folyamatok lebonyolítási ideje rövidebb lesz, valamint a központi költségvetési kör adatainak államháztartási szintre történő felgyűjtése és VIR lekérdezési lehetőség megteremtése gyorsabb információszerzést tesz lehetővé, ami időbeli megtakarítás jelentkezik. <i>Közvetlen pénzügyi megtakarítások-</i> az on-line rendszer adta lehetőségek alkalmazásával nagy mennyiségű papírbizonylat kiváltására kerül sor, ezzel összefüggésben csökken a postaköltség, valamint a papírbizonylatok tárolási költsége is. <i>Működési költségek csökkenése -</i> a rendszer teljes körű bevezetését követően megszűnnek az un.szigetrendszerek, melyek üzemeltetési költsége mind elavult technológiájuk, mind az eltérő support feladatok következtében jelenleg magas. Hatékonyság Mind a központi költségvetési szervek előirányzat gazdálkodásával és pénzforgalmával összefüggő feldolgozási idő, mind az információszolgáltatás átfutási ideje lerövidül a kommunikáció felgyorsul. Hiba mentes ügyintézés valósul meg. Az egységes, központosított, on-line rendszer alkalmazásával a központi költségvetés szereplői egységes feldolgozási folyamatba integrálódnak. A felsőszintű vezetés számára a döntéshozatal elősegítése a gyors és pontosabb adatszolgáltatással, Felhasználói előnyök A teljes kincstári folyamat egységesítése következtében a „személyre szabottság” a központi költségvetési körben jelentkezik, minden intézmény ugyanazon rendszerrel, ugyanolyan ügyviteli előírások szerint végzi munkáját.</p>
Kockázat	<p>Projekt kockázat: ❖ a projekt mérete, bonyolultsága ❖ nem megfelelően tesztelt rendszer átadása Technikai kockázat: technológiai problémák a meglévő rendszerekkel való integrációval, az on-line eléréssel és az internetes bizossággal Jogi kockázat: a rendszer tervezett bevezetési határidejére a jogszabályi háttér nem biztosított Telepítési kockázat: felhasználói ellenállás a folyamatok automatizálása miatt</p>
Megvalósításban érintett intézmények	❖ PMISZK, MÁK, PM, MEH, IRM, APEH
Időbeli ütemezés	2008.10-2010.03.
Költségvetés	11 831 mFt

5.1.táblázat Központi Gazdálkodási Rendszer, KGR kiépítése

INTEGRÁLT KORMÁNYZATI FUNKCIÓK ÁTFOGÓ PROGRAM 3. Adóalany centrikus adatszolgáltatási modell, ACM	
Célkitűzés	Az APEH ügyfeleit (az adózókat) adórendszerhez kapcsolódó ügyeikben proaktív módon és on-line eszközökkel támogató, az APEH társintézményeit és intézményi / szerződéses partnereit szolgáltató szemléletben, a változó igényeket követni képes módon kielégítő; a jogszabályok változását rugalmasan követő, a jogszabályalkotási munkában integrált adatszolgáltatóként és modellező eszközként funkcionáló, az APEH szervezeti és folyamatszintű változásait rugalmasan követő, adattárház technológiára épülő információs rendszer kiépítése.
Indokoltság	<p>A nemzeti stratégiai célok, melyek megvalósulásához az ACM hozzájárul egyrészt az Államreform Operatív Programban, másrészt az Elektronikus Közigazgatás Operatív Programban fogalmazódnak meg közvetlenül:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ A társadalom szereplői adófizetőként a közigazgatás minél olcsóbb működését, ügyfélként pedig a gyors, egyszerű és megfizethető ügyintézését követelik meg. ❖ Az elektronikus közigazgatás elterjesztésével javuljon a közigazgatási szolgáltatások eredményessége az ügyfelek felé és a közigazgatási intézmények viszonylatában (szolgáltató szemlélet, ügyfélközpontú megközelítés), és ❖ növekedjen a működési hatékonyság (munkafolyamatok ésszerűsítése, megfelelő infrastruktúra). <p>Az adóalany központi szemlélet kiemelkedő fontosságát az EKOP explicit módon definiálja a „Közigazgatás hatékony működéséhez szükséges központi elektronikus szolgáltatások” beavatkozás részletezésénél. (EKOP, 44. oldal). További stratégiai jelentőségű dokumentum az APEH Informatikai Stratégiája .</p>
Feladatok	<p>A cél elérése érdekében olyan központi rendszer kerül kialakításra, mely az adatokat elkülönülten, mindenek előtt az adóalanyok szempontjából újrendezi a jelenlegi bizonylatalapú rendszerezés mellett.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Alapozás és járulék ACM kialakítása, kiaknázása ❖ ACM kiterjesztése és kiaknázása összes bevallásra, pénzforgalomra, ellenőrzésre ❖ ACM történeti és egyéb adatkörök kiterjesztése, kiaknázása
Elvárt eredmények	Az ACM alapjaiban támogatja az APEH működés hatékonyságának növelését és ezáltal a konvergencia programban vállalt szerepét a költségvetés stabilizálásában. Az előnyök a megvalósítást követően nem elsősorban pénzben mérhetőek, hanem az ügyintézés szakmai színvonalának, hatékonyságának, valamint az állami adóhatóság által teljesített adatszolgáltatások minőségének, teljes körűségének javulásában mutatkozik meg.
Kockázat	Az igények változása
Megvalósításban érintett intézmények	APEH
Időbeli ütemezés	2008.08.-2009.10.
Költségvetés	1 300 mFt

5.3. táblázat Adóalany centrikus adatszolgáltatási modell, ACM

INTEGRÁLT KORMÁNYZATI FUNKCIÓK ÁTFOGÓ PROGRAM	
4. Biztonságos elektronikus összeköttetés	
Célkitűzés	A projekt átfogó célja a szolgálati jegyek kapcsán alkalmazott jelenlegi ügymenet gyorsabbá tétele, illetve hatékonyságának javítása, valamint ezeken keresztül a bűncselekmények felderítésének elősegítése. A projekt konkrét célja a titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervezetek és az engedélyezők, valamint az NBSZ közötti, illetve ehhez kapcsolódóan az NBSZ-en belüli, titkos információgyűjtés alapjául szolgáló megrendelések, valamint az információgyűjtésből/adatszerzésből származó információk elektronikus áramlását elősegítő, védett, a hitelességet biztosító kommunikációs rendszer kialakítása.
Indokoltság	Az NBSZ elmúlt években üzembe állított rendszerei (és az ehhez kapcsolódó humán erőforrások) szélesebb körű szolgáltatási lehetőségeket biztosítanak. Emiatt jelentősen megnőtt a megrendelői igények száma, s évről-évre növekszik. A feladatok megrendeléséhez rendszeresített szolgálati jegyek mennyisége olyan szintet ért el, amely adminisztratív, logisztikai szempontból is nehezíti a gyors ügykezelést, s információáramlás biztosítást, és költséghatékonysága megkérdőjelezhető. Az elmúlt évek tapasztalatai alapján a növekedés várhatóan a továbbiakban is folytatódni fog, ezért indokolt a jelenlegi ügymenet elektronikussá alakítása. A projekt összhangban áll az Európai Unió Strukturális Alapokról szóló jogszabályaival, s teljes mértékben igazodik az állami szervek belső folyamatainak megújítására, elektronizálására, a szolgáltatások korszerűsítésére irányuló kormányzati szándékhoz
Feladatok	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Kiépítésre kerülő rendszer rendszertervének elkészítése ❖ A pilot rendszer kialakításához szükséges hardverek leszállítása ❖ A rendszer moduljainak fejlesztése is megkezdődhet. Az NBSZ terveinek megfelelően a kiválasztott vállalkozónak legalább öt modulra kell felbontania a teljes folyamatot, amelyek együttesen lefedik a rendszer funkcionalitását, lehetővé teszik annak megfelelő működését. ❖ Tesztelés ❖ A tesztek lezárása, a szoftverek átadás-átvétele
Elvárt eredmények	A legfontosabb eredmény az a megtakarításra kerülő idő, amely az ügymenet felgyorsulásának köszönhetően keletkezik. A gyorsabb reakció, a szolgáltatások nyújtásának korábban történő megkezdése a felderítési hatékonyság javulását fogja eredményezni, amely hozzásegít a jobb közbiztonság, egy élhetőbb, biztonságosabb környezet kialakulásához. A megrendelések elektronikus úton történő kitöltésének eredményeképpen nagy mértékben csökkenhet a hibás megrendelések száma, illetve az ezek javítására fordított idő.
Kockázat	A projekt teljes körű kockázat menedzsmenttel rendelkezik. Kisebb kockázatot jelenthet a Jogszabályi környezet esetleges változásaiból adódó kockázatok és Műszaki kockázatot jelenthet a fejlesztés tárgyát képező hardver elemek beszerzéséből adódó esetleges problémák.
Megvalósításban érintett intézmények	NBSZ
Időbeli ütemezés	2008.09-2010.10.
Költségvetés	750 mFt

5.4.táblázat Biztonságos elektronikus összeköttetés

6. ELOSZTOTT E-KÖZIGAZGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK ÁTFOGÓ PROGRAM

Az Átfogó Programot érintő E-közigazgatás 2010 Stratégiában megfogalmazott releváns célok a következők:

„Az elosztott e-közigazgatási szolgáltatások kiépítésének célja, hogy mind a központi, mind az önkormányzati intézményeknél egységes és hatékony módon kiépüljenek az intézmények belső elektronikus működését támogató szolgáltatások. Ezen belül a központi kormányzat számára a cél egy olyan egységes dokumentumkezelő rendszer kialakítása és alkalmazása, amely megteremti a kormányzaton belüli szabványos kommunikáció, egymás közötti átjárhatóság és interoperabilitás alapját. Az önkormányzatok, illetve a központi, területi államigazgatási szervek számára a cél olyan alkalmazás-szolgáltató központok, ASP-k kialakítása, amelyek az informatikai rendszereket központilag üzemeltetve hatékonyan és jó minőségben képesek az egyes önkormányzatok számára a működésükhöz szükséges informatikai szolgáltatásokat biztosítani.”

Az Átfogó Program a fenti célokhoz kötődően két fő területen tartalmaz fejlesztéseket. Az egyik terület a maradandó értékű elektronikus iratok megőrzése, kezelése és hozzáférésük biztosítása, mely jelenleg nem megoldott. Ezt a hiányt oldja meg a program eredményeképpen kialakuló elektronikus levéltári rendszer, amely elősegíti az e-levéltári szolgáltatást igénybe venni kívánó állampolgár/közigazgatási szerv és a tényleges szolgáltatást nyújtó e-levéltár közötti adat- és szolgáltatás-áramlást.

Ez közvetlen hatással van a felhasználói elégedettség növekedésére, a demokrácia, és az állam szolgáltató jellegének erősítésére, melyet az állampolgári bevonás és az állami működés átláthatóságának növelése (politikai dokumentumok letölthetősége) tesz lehetővé. A központi archiválás technológiai előnye a szabványosság, intellektuális előnyét pedig az adatállományok egységes és gyors kezelése, az adatok nyilvánosságának, kutathatóságának biztosításával pedig a közigazgatási adatvagyon kiaknázásának nagyobb hatékonysága jelenti.

A program másik fejlesztési területe az önkormányzati működésre terjed ki. A jelenlegi általában heterogén és szigetszerű informatikai háttérű fejlesztések helyett az elkövetkező években olyan informatikai alkalmazás-szolgáltató központok, ASP-k kialakítását célozza meg, amelyek az informatikai rendszereket központilag üzemeltetve a helyi önkormányzati hivatalok számára a működésükhöz szükséges informatikai háttérrel szolgáltatásként biztosítják.

Az Elosztott e-Közigazgatási Szolgáltatások Átfogó Program az alábbi két projektre épül és megvalósítására 2008-2010 között 6000mFt áll rendelkezésre az EKOP finanszírozási kereteken belül:

- ❖ Elektronikus levéltár
- ❖ Területi alkalmazás-szolgáltató központok, ASP.

ELOSZTOTT E-KÖZIGAZGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK ÁTFOGÓ PROGRAM 1. Elektronikus Levéltár	
Célkitűzés	<p>A projekt fő célja a közfeladatot ellátó, állami és az önkormányzatok szervek működése során elektronikusan keletkezett nemzeti adatvagyon – az elektronikus iratok iratkezelési szabályzatában foglaltak szerinti maradandó értékű részének – hosszú távú megőrzésnek, kezelésének és hozzáférhetővé tételének biztosítása. Ennek következtében javul a levéltári közigazgatási és tájékoztató szolgáltatások eredményessége, nő a működési hatékonyság, és a digitális információkhoz történő hozzáférés terén a levéltárak elektronikus állományaik széles körben történő hozzáférhetővé tételével megteremtődnek az esélyegyenlőség feltételei.</p> <p>Az átfogó célt három specifikus cél megvalósítása szolgálja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ javuljon a levéltári közigazgatási és tájékoztató szolgáltatások eredményessége, ❖ növekedjen a működési hatékonyság, egyidejűleg a szolgáltatást igénybe vevők számára az elektronikus iratok hosszú távú tárolásának költségigénye csökkenjen, ❖ a levéltárak elektronikus állományaik széles körben történő hozzáférhetővé tételével emelt szintű szolgáltatást nyújtsanak, megteremtsék a digitális információkhoz történő hozzáférés esélyegyenlőségének feltételeit.
Indokoltság	<p>Jogi hajtóerők A Kormány a 1095/2007 (XII. 5.) Korm. határozatban támogatta a projekt végrehajtását.</p> <p>Stratégiai hajtóerők Az Elektronikus Közigazgatás Operatív Program közvetlenül irányozza elő az elektronikus dokumentumok hosszú távú megőrzésének biztosítását. Az elektronikus levéltári projekt ezt a feladatot kívánja felvállalni a törvényes és szabályozási keretek között.</p> <p>Technikai hajtóerők A központi archiválás technológiai előnye a szabványosság, intellektuális előnyét pedig az adatállományok egységes és gyors kezelése, az adatok nyilvánosságának, kutathatóságának biztosításával pedig a közigazgatási adatvagyon kiaknázásának nagyobb hatékonysága jelenti.</p> <p>Felhasználói igény A maradandó értékű elektronikus iratok megőrzése, kezelése és hozzáférésük biztosítása jelenleg nem megoldott, ezt a feladatot oldja meg a projekt eredményeképpen kialakuló elektronikus levéltári rendszer, amely elősegíti az e-levéltári szolgáltatást igénybe venni kívánó állampolgár/közigazgatási szerv és a tényleges szolgáltatást nyújtó e-levéltár közötti adat- és szolgáltatás-áramlást. Ez közvetlen hatással van a felhasználói elégedettség növekedésére, a demokrácia, és az állam szolgáltató jellegének erősítésére, melyet az állampolgári bevonás és az állami működés átláthatóságának növelése (politikai dokumentumok letölthetősége) tesz lehetővé.</p>
Feladatok	<p>A központi és önkormányzati elektronikus levéltár szervezeti struktúrájának és működési feltételeinek megteremtése;</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ egységes levéltári rendszer műszaki tervezése; ❖ szabályozási feltételek megteremtése; ❖ elektronikus levéltári technológiai központ és e-levéltári folyamat felállítása (levéltárak); központi e-levéltári archívum felkészítése (KR);

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ a használat feltételeinek megteremtése; elektronikus iratátvétel biztosítása; ❖ az elektronikus levéltár tartalmi feltöltése és működtetése; elégedettség vizsgálat és monitoring. Az iratkezelési és informatikai szabványosítás kormányzati folyamatának megteremtése.
Elvárt eredmények	<p>Profitabilitás <i>Időbeli megtakarítások</i>- a központilag történő elektronikus archiválása gyorsabb, könnyebben elérhető és hatékonyabb információszerzést tesz lehetővé. <i>Működési költségek csökkenése</i>- a központi elektronikus tárolási kapacitás kialakítása költséghatékonyan üzemeltethető működtetést tesz lehetővé. Hatékonyság Javul a levéltári közigazgatási és tájékoztató szolgáltatások eredményessége, nő a működési hatékonyság. <i>Munkafolyamatok felgyorsítása</i>-az iratképző szerveknél és befogadó levéltáraknál egyaránt. <i>Feldolgozási idő csökkenése</i>-a projekt támogatja a levéltárosok tevékenységeinek minőségi javítását, gyors elérést biztosít a dokumentumok keresésére, elérésére. Elektronikus levéltári központok alakulnak ki a projektben mindkét partnernél, ami képes az iratok tömeges offline befogadására, átvételére, elő-feldolgozására. <i>Támogató szolgáltatások</i>-A belföldi és a külföldi kutatók számára korszerű szolgáltatási lehetőségeket biztosít. Felhasználói előnyök Gyorsabb információszerzés, egységes, szabványosított folyamatok következtében gyorsabbá válik az ügyintézés, bővített szolgáltatás a korlátozott hozzáférésű elektronikus dokumentumok jogosultság alapon történő visszakereshetőségével.</p>
Kockázat	<p>Projekt kockázat Heterogén felhasználói igények komplexitása, Humánerőforrás szűkössége a megvalósítóknál, Projekthatáridők szűkössége. Technikai kockázat A meglévő heterogén levéltári és központi (KR) rendszerek integrálása számos kockázatot foglal magában. Nagyobb SOA alapú szolgáltatás architektúra rendszerek bevezetésében csekély a hazai piaci tapasztalat. Jogi kockázat A tervezett jogalkotási előkészítés és a szabályozási környezet létrehozása szerteágazó, számos szereplő együttműködését igénylő összetett feladat. Telepítési kockázat A homogén rendszert a három konzorciumi tag három, egymástól tulajdonjogilag független telephelyén szükséges kialakítani.</p>
Megvalósításban érintett intézmények	MOL és BFL Kopint Datorg Zrt.
Időbeli ütemezés	2009.01-2011.08.
Költségvetés	3 000 mFt

6.1. táblázat Elektronikus Levéltár

ELOSZTOTT E-KÖZIGAZGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK ÁTFOGÓ PROGRAM	
2. Területi alkalmazás-szolgáltató központok, ASP	
Célkitűzés	<p>Az önkormányzati alkalmazás-szolgáltató központok felállításának célja az E-közigazgatás 2010 Stratégia alábbi három fő prioritásainak helyi önkormányzatok szintjén történő érvényesítése:</p> <p><i>A közigazgatásnak az 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 az IKT fejlesztések tervezéséhez és megvalósításához szükséges ismeretek és képességek terén.</i></p>
Indokoltság	<p>A jelenleg használt önkormányzati számítástechnikai infrastruktúra, az elterjedt szakalkalmazások rendkívül heterogén, interoperabilitási hiányosságokkal rendelkező, szigetszerű informatikai rendszereket eredményeztek.</p> <p>Az NFT I (GVOP 4.3. intézkedés) keretein belül 13 mrd Ft értékben 44 e-önkormányzati projekt valósult meg, ezek eredményes felhasználásához szükséges olyan területi elektronikus önkormányzati szolgáltató központok kialakítása, melyek további önkormányzatok számára is biztosítják az e-önkormányzat működtetéséhez szükséges infokommunikációs szolgáltatások igénybevételeének lehetőségét.</p> <p>Az OECD 2007-es jelentése a magyarországi e-közigazgatás kiépültségéről és működéséről megállapította, hogy amíg a központi közigazgatásban európai színvonalú az elektronikus közszolgáltatás, addig ez már a helyi közigazgatásban, a települési önkormányzatok között alacsony, nem mozdul, sőt várhatóan csökkenni fog.</p>
Feladatok	<p>❖ ASP központok infrastruktúrájának kiépítése.</p>
Elvárt eredmények	<p>Az ASP-konstrukció nem igényel beruházásokat a települési önkormányzatoktól, hanem csatlakozási és szolgáltatási díjat kell majd csak fizetniük. Tehát az önkormányzati hivatalok gyorsan, olcsón jutnak fejlett informatikai rendszerekhez, amelyek szabványosak, interoperabilitáson alapulnak, és megfelelnek az állampolgárok, a magyar állam és az Európai Unió elvárásainak. Önkormányzati hivatalok informatikai beruházási költsége csökken. Önkormányzati hivatalok informatikai support költsége csökken. A projekt eredményeként a felhasználói ügyintézési idő csökken és jobb ügyfélkiszolgálás várható. Kialakul a szolgáltató közigazgatás az önkormányzat hivatalokban.</p>
Kockázat	<p>Projekt kockázat-Szállítói verseny, üzemeltetés költségei. Technikai kockázat - Interoperabilitás hiánya Jogi kockázat- Licence-support díjak, forráskódok jogosultsága nem megoldott Telepítési kockázat-Alacsony a csatlakozó önkormányzatok szám,a</p>
Megvalósításban érintett intézmények	MEH
Időbeli ütemezés	2008.12-2009.12.
Költségvetés	3 000 mFt

6.2. táblázat Területi alkalmazás-szolgáltató központok, ASP

7. TUDÁSMENEDZSMENT ÁTFOGÓ PROGRAM BEMUTATÁSA

Az Átfogó Programot érintő E-közigazgatás 2010 Stratégiában megfogalmazott releváns célok a következők:

„Szükséges a közigazgatási hozzáértés és tudás szélesítése és mélyítése az informatikai szolgáltatóknál, különösen az ügyfélorientált kultúra kiépítéséhez, valamint a közigazgatási IKT fejlesztések tervezéséhez és megvalósításához szükséges ismeretek és képességek terén.”

Az informatika által generált e-közigazgatási változások megvalósításához nélkülözhetetlen a szakmai hozzáértés folyamatos bővítése. A technikai fejlesztések sikere nagy mértékben múlik azon, hogy az e-közigazgatási kultúra, képességek és tudás mennyiben épül be a szervezetek és a köztisztviselők napi gyakorlatába.

A tudás összegyűjtésének, rendszerezésének és terjesztésének jelenleg nincs hatékony eszköze. A Tudásmenedzsment Átfogó Program ezt a hiányt pótolja. A projekt hatékony eszköz mind a stratégiai tervezéshez és koordinációhoz, mind a végrehajtáshoz szükséges tudásháttér és kompetenciák biztosításához. A program szinte valamennyi kormányzati informatikai projekt megvalósulását támogatja, tudásháttérrel nyújt és megjelenési felületet is biztosít az informatikai fejlesztések eredményeinek disszeminálásához.

A tudásmenedzsment célja, hogy a közigazgatáson 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.

A tudásmenedzsment számos feladatot ölel át, ezek közül a legfontosabbak a következők:

- ❖ Folyamatos kommunikációs program kialakítása a kormányzati informatikai szakemberek számára;
- ❖ Hálózat építés, mentorálás, motiváció;
- ❖ Vezetői képzések a hiányzó kompetenciák kiépítésében,
- ❖ Az e-közigazgatási szolgáltatások nyújtásában közreműködő humánerőforrás fejlesztése, ismereteik bővítése és kompetenciafejlesztés;
- ❖ Bevált gyakorlatok megosztása;
- ❖ Technológiai standardizáció támogatása.

A Program eredményeként a közigazgatás modernizációjának és az e-közigazgatás fejlesztésének támogatására, az érintett intézmények együttműködéshez 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. Így mind a közigazgatási szféra érintettjei, mind a magánszemélyek és vállalkozások könnyen és gyorsan juthatnak megbízható információhoz.

A Tudásmenedzsment Átfogó Program az alábbi két projektre épül és megvalósítására 2008-2010 között mintegy 739.5 mFt áll rendelkezésre:

- ❖ Tudásportál,
- ❖ E-közigazgatási motivációs képzések

TUDÁSMENEDZSMENT ÁTFOGÓ PROGRAM	
1. Tudásportál	
Célkitűzés	A projekt fő célja a hatékony e-közigazgatási tudásmenedzsment és tudás disszemináció megvalósítása, valamint tudástérkép és tudásportál létrehozása az egyablakos kormányzat kiépítése érdekében. Cél a nemzetközi és hazai releváns tudás felhasználó-orientált megosztása, tudásháttér biztosítása az EU alapokból beáramló források költség-hatékony felhasználásának támogatására, hogy közigazgatásban átgondolt, országosan és nemzetközileg is összehangolt, interoperábilis fejlesztések jöjjenek létre.
Indokoltság	<p>Jogi A projekt megvalósításának közvetlen jogszabályi feltétele nincs, azonban számos, az e-közigazgatással összefüggő jogszabály érinti. A Kormány az 1095/2007. (XII.05) sz. határozatában támogatta.</p> <p>Stratégiai A projekt közvetlenül kapcsolódik a már a kormány elé terjesztett E-közigazgatás 2010 Stratégia IT Tudásmenedzsment (183-187) megteremtésére vonatkozó célkitűzéseivel, valamint az E-közigazgatás 2010 Programterv Tudásmenedzsment átfogó programjában megfogalmazott feladatokhoz (182-189).</p> <p>Technikai Az infokommunikációs technológiák gyors fejlődése indokolja, hogy az elektronikus közigazgatási szolgáltatások fejlesztése rendszerezett, naprakész tudás bázisán menjen végbe.</p> <p>Felhasználói igény Az e-közigazgatási fejlesztésekhez szükséges tudás összegyűjtésének, rendszerezésének és terjesztésének jelenleg nincs hatékony eszköze. A Tudásportál ezt a hiányt pótolja, így mind a közigazgatási szféra érintettjei, mind a magánszemélyek és vállalkozások könnyen és gyorsan juthatnak megbízható információhoz.</p>
Feladatok	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tudástérkép elkészítése, tudásportál adatbázisa kialakítása; ❖ A Tudásportál műszaki fejlesztése, felépítésének és arculatának kialakítása és kivitelezése; ❖ A Tudásportál adatbázisának („Tudásbázis”) tartalmi feltöltése és működtetése.
Elvárt eredmények	A projekt hatékony eszköz mind a stratégiai tervezéshez és koordinációhoz, mind a végrehajtáshoz szükséges tudásháttér és kompetenciák biztosításához. A projekt szinte valamennyi, az EKOP/ÁROP keretében finanszírozott projekt megvalósulását támogatja, azok számára is tudásháttérrel nyújt, ezen kívül a Tudásportál megjelenési felületet is biztosít azok eredményeinek disszeminálásához.
Kockázat	Jogosítványok hiánya veszélyezteti a Tudásbázis és Tudásportál fenntartható szintre való fejlesztését. A Tudásportál folyamatos üzemeltetéséhez szükséges feltételek biztosításának elmaradása.
Megvalósításban érintett intézmények	MeH
Időbeli ütemezés	2008.07-2009.12.
Költségvetés	145.783.516 Ft

7.1. táblázat Tudásmenedzsment

TUDÁSMENEDZSMENT ÁTFOGÓ PROGRAM 2. E-közigazgatási motivációs képzések	
Célkitűzés	<p>A projekt átfogó célja: az elektronikus közigazgatási szolgáltatások használati intenzitásának növelése.</p> <p>A projekt átfogó céljához 2 specifikus célkitűzés járul hozzá:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ az e-közigazgatási szolgáltatások nyújtásában közreműködő humánerőforrás fejlesztése az e-közigazgatási ismeretek bővítése és kompetenciafejlesztés révén, ❖ az állampolgárok és vállalkozások e-közigazgatási szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódó felkészültségének növelése.
Indokoltság	<p>Bármely elektronikus közigazgatási szolgáltatás hatásának vagy hasznainak meghatározásánál kulcstényező a felhasználók száma és a használat gyakorisága. Az online módon nyújtott szolgáltatások igénybevétele jóval elmarad az idő- és költségtakarékosabb rendszereket potenciálisan használni képes és hajlandó ügyfelek számától. Ennek oka a motiváció és a használathoz szükséges tudás hiánya, a szolgáltató-oldali felkészültség csekély szintje, valamint az a tény, hogy a felnőtt lakosság megközelítőleg fele digitálisan írástudatlan, sem számítógépet, sem internetet nem használ.</p> <p>A fő változási hajtóerők megnevezése:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Jogi: 2020/2008. (II. 23.) Korm. határozat a közigazgatási továbbképzés és vezetőképzés a 2008-2010. évekre szóló középtávú tervéről ❖ Stratégiai: Figyelembe véve a hazai párhuzamosan futó és tervezett technikai, informatikai, igazgatási fejlesztéseket, alapvetően hiányzik a humán oldalra fókuszáló, kognitív gátak leküzdését célzó beavatkozási irány. Jelen projekt egyszerre célozza meg a kognitív és motivációs akadályok lebontását használati tudás- és ismeretbővítéssel, valamint népszerűsítéssel és kompetenciafejlesztéssel. ❖ Technikai: e-learning távoktatási forma elterjesztése ❖ Felhasználói igény: A megkezdett modernizációs folyamatok a közigazgatás eszköz-, szervezet-, és szabályozási rendszerében, ügyintézési és döntéshozatali folyamataiban mindaddig eredménytelenek lesznek, ameddig az azokat végrehajtó személyi állomány nem lesz képes hatékony láncszemként beépülni az új közigazgatási gépezetbe.
Feladatok	<p>A projekt célzott - már létező e-learning keretrendszerre alapozott - tudásmenedzsment programot valósít meg az önkormányzati köztisztviselők-ügysegédek körében, illetve a lakosság és vállalkozásokat is el kívánja érni online tartalmak kidolgozásával. A projekt keretében kifejlesztésre kerülnek az e-közigazgatási tudás- és kompetenciafejlesztő e-learning tananyagok és az ügyintézés támogató tudástár, valamint megvalósul a fenti célcsoportok távoktatás útján történő képzése.</p>
Elvárt eredmények	Tervezés alatt
Kockázat	Tervezés alatt
Megvalósításban érintett intézmények	MeH, KSZK, Ügysegéd-hálózatok módszertani központjai
Időbeli ütemezés	2009.06.01-2011.12.31.
Költségvetés	593 700 mFt

7.2. táblázat E-közigazgatási motivációs képzések