

Közigazgatási modernizáció

Az újraértelmezés módszertani háttere



budai.balazs@uni-nke.hu

+36-20-966-0454

Prof. Dr. Budai Balázs PhD
egyetemi tanár

A modernizáció szerves jellege (minősége)

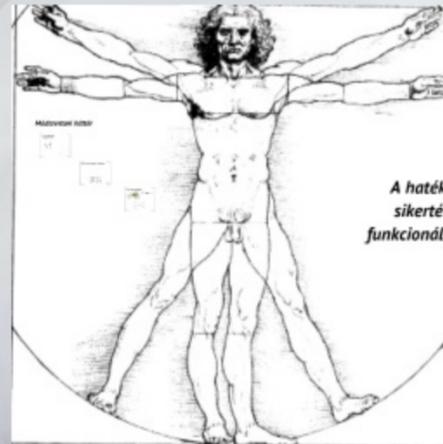
- Az újratelmezés tényezői
- Hívószavak - Minőségpolitika
- Problémafelvetések és hangsúlyeltolódások az állam újradefiniálásában - államszervezési dilemmák
- Modernizációs logikák
- Politikavezérelt hullámzó dinamikák, reformciklusok
- Trendek és ezek adaptálási lehetősége
- Tárgyalási kontextusok konvergenciája

Szervezési hatékonyság

- A közszeaktor átalakításának szervezési megközelítései
- Értéketemtő folyamatokra fókuszáló technikák jelenléte
- Versenyszférából érkező know-how adaptálási lehetőségei (tradíciója)

Társadalmi hatékonyság

- A közigazgatást meghatározó társadalmi magatartások (igények, motivátorok, elvárások)
- A társadalmi hatékonyság mérésének változása (indikátorok, mérési szempontok)
- **Nem csak hatékonysági, hanem legitimációs kérdés:** Algoritmikus átláthatóság, elszámoltathatóság, közbizalom!



A hatékonyság sikertényezői, funkcionális területei

Jogi hatékonyság

- A jobb jogalkotás tartalmi változása
- Együttszabályozás: Co-creation, Policy design módszerek.
- Dereguláció
- Koreguláció

Informatikai hatékonyság

- Adatvezérelt közigazgatás (data governance, data sharing, BI)
- Interoperabilitás és „once only” elv
- AI-támogatott döntés-előkészítés (nem automatizmus!)
- Platformozás (állam mint szolgáltatási platform)
- Informatikai infrastruktúra menedzsment
- Outsourcing: XaaS, menedzsment szolgáltatások és felhők
- Előfordulók megosztása: Container menedzsment, BYOD, CyOD, és Hot Desk
- IT-benchmarking Megérlelési indikátorok

HR hatékonyság

- Elvárások a szükséges kompetenciákban (digitálizáció, AI, innovativitás)
- Alkalmazotti, vezetői, és technológiai kultúra szervezeti kultúra
- Innovációs készség, digitális vezérlés, AI-vezérlés
- Alkalmazotti kompetenciák alakulása
- Vezetői kompetenciák alakulása
- Technológiai kompetenciák alakulása
- Innovációs készség, kompetenciák alakulása

Gazdasági hatékonyság

- A hatékonyság mérésének szempontjai (hangsúlyváltozások)
- Mértékadó makro indexek
- Mezo-mikro indexek

Digitális hatékony

A modernizáció szerves jellege (minősége)

- Az újraértelmezés tényezői
- Hívószavak - Minőségpolitika
- Problémafelvetések és hangsúlyeltolódások az állam újradefiniálásában - államszervezési dilemmák
- Modernizációs logikák
- Politikavezérelt hullámszó dinamikák, reformciklusok
- Trendek és ezek adaptálási lehetősége
- Tárgyalási kontextusok konvergenciája

Társadalmi hatékonyság

- A közigazgatást meghatározó társadalmi magatartások (igények, motivátorok, elvárások)
- A társadalmi hatékonyság mérésének változása (indikátorok, mérési szempontok)
- **Nem csak hatékonysági, hanem legitimációs kérdés:** Algoritmikus átláthatóság, elszámoltathatóság, közbizalom!

HR hatékonyság

- Elmozdulás a szükséges kompetenciákban (digitalizáció, AI, automatizáció)
- adaptív, változás- és technológia-tűrő szervezeti kultúra (változáskezelési képesség, digitális reziliencia, AI-együttműködési kompetenciák)
- Állampolgári kompetenciák alakulása
- Üzemeltetéshez és modernizációhoz szükséges kompetenciák alakulása
- Speciális, funkcionális kompetenciák alakulása
- Vezetéshez szükséges kompetenciák alakulása

Jogi hatékonyság

- A jobb jogalkotás tartalmi változása
- Együttszabályozás: Co-creation, Policy design módszerek.
- Dereguláció
- Koreguláció

Szervezési hatékonyság

- A közszektor átalakításának szervezési megközelítései
- Értékteremtő folyamatokra fókuszáló technikák jelenléte
- Versenyszférából érkező know-how adaptálási lehetőségei (tradíciója)

Gazdasági hatékonyság

- A hatékonyság mérésének szempontjai (hangsúlyváltozásai)
- Mértékadó makro indexek
- Mezo-mikro indexek

g
,
letei

Informatikai hatékonyság

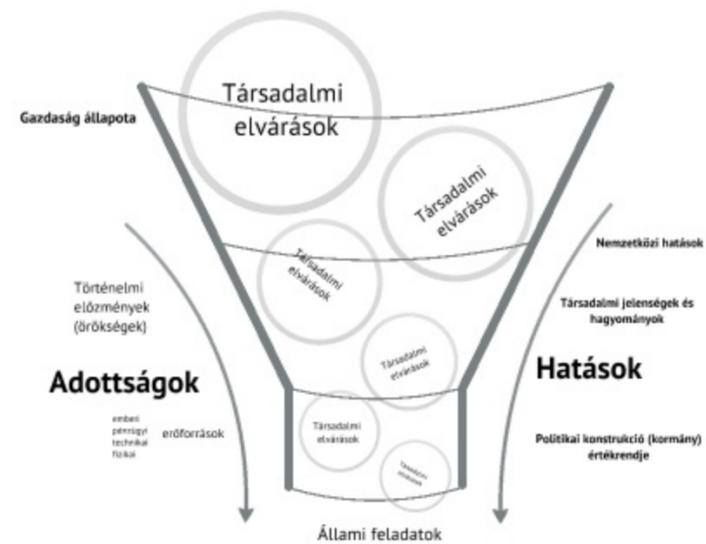
- Adatvezérelt közigazgatás (data governance, data sharing, BI)
- Interoperabilitás és „once only” elv
- AI-támogatott döntés-előkészítés (nem automatizmus!)
- Platformizáció (állam mint szolgáltatási platform)
- Informatikai infrastruktúra menedzsment
- Outsourcing: XaaS, menedzselt szolgáltatások és felhők
- Erőforrások megosztása: Container menedzsment, ByOD, CyOD, és Hot Desk
- IT-benchmarking Megtérülési indikátorok

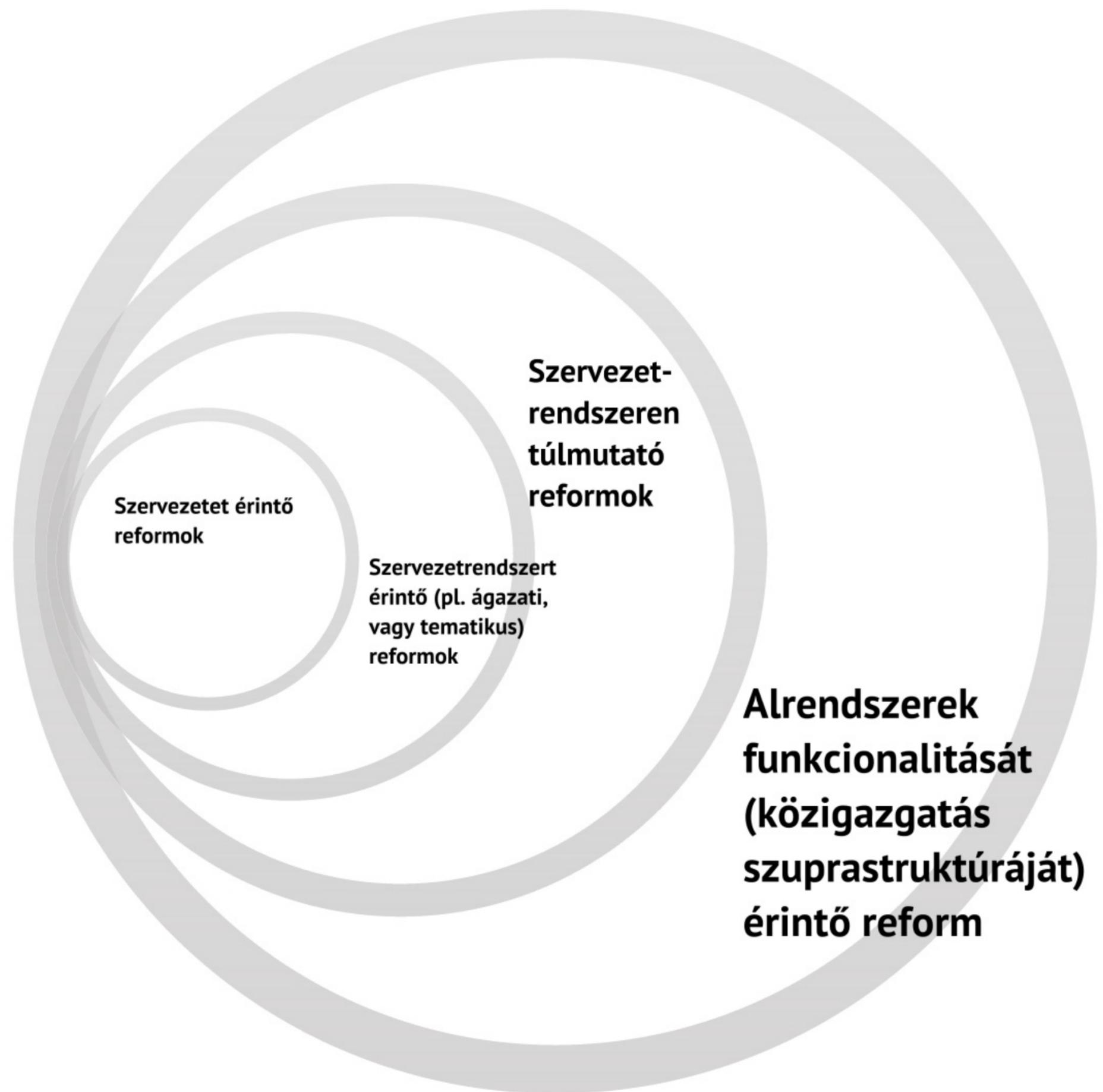
Csúcstechnológia

- Pozicionálás
- Befolyásoló tényezők, trendek
- Üzleti lehetőségek
- Diszruptív technológiák vs. kiszámíthatóság
- Technológia mint katalizátor

Az állam szerepének újraértelmezése

Az állami feladatvállalásra ható tényezők





A core funkcionálisok megtalálása

ENSZ (UNCPAR)

1. Szakpolitika-alkotás és koordináció
 - a) stratégiai tervezés és szakpolitika (policy) alkotás
 - b) szakpolitikai koordináció
 - c) koordináció az európai integrációban, koordináció a Kelet-Európai és volt Szovjet térségben
2. Pénzügyi igazgatás
 - a) költségvetés készítés
 - b) költségvetés végrehajtás
 - c) belső ellenőrzés (kontroll és audit)
 - d) közbeszerzés
 - e) külső ellenőrzés
3. Közigazgatási szervezet és személyzet
 - a) közintézményi szervezeti struktúra és feladat
 - b) közszolgálati rendszer
 - c) humánerőforrás-igazgatás
 - d) humánerőforrás-fejlesztés
 - e) etikai (integritási) keretrendszer
4. Közfeladatok végrehajtása
 - a) közigazgatási döntések (határozatok)
 - b) közigazgatási eljárások egyszerűsítése
 - c) minőségbiztosítás
 - d) elektronikus közigazgatás
 - e) decentralizáció
 - f) PPP

Báger-Kovács

- **minimális funkciók** (védelem, törvényesség, rend, tulajdonvédelem, makrogazdaság irányítása, közegészségügyi ellátás, szociális kohézió, nemzetközi együttműködés;)
- **közfeladatok ellátása** (közhatalmi funkciók, közszolgáltatások, jogszabályi és intézményi keretek, demokratikus keretek biztosítása;)
- **közbülső funkciók** (externáliák érvényesítése az oktatásban, a környezetvédelemben, az oktatás minősége, a verseny és a monopóliumok szabályozása, nyugdíjbiztosítás, családtámogatás, munkanélküliek ellátása;)
- **aktivizáló funkció** (versenyképesség erősítése, jövedelem újraelosztás, állami pénzügyi ellenőrzés)

G@G (OECD)

- **Alapvető funkciók:** igazgatás, külügy, védelem, rend- és jogbiztonság, igazságszolgáltatás;
- **Jóléti funkciók:** oktatás, egészségügy, társadalombiztosítás, szociális és jóléti szolgáltatások, lakásügyek stb.
- **Gazdasági funkciók:** állami gazdasági tevékenységek és azok fejlesztése (pl.: mezőgazdaság, ipar, energiaellátás, közlekedés, távközlés stb.)
- **Államadósság kezelése és finanszírozása**

Legfontosabb kérdés	Inputok	Feladat	Eredmény
MIT?	Társadalmi elvárások (jogszabályok, erkölcsi normák) Racionális megfontolások	Dereguláció, alternatív szabályozás, hangsúlyok megtalálása	Valódi funkcionálisok
KIVEL?	Személyi állomány kompetenciája, attitűdje Kooperációra képes nemzetek, nemzetközi szervezetek, kompetens versenyszféra, temi képes / akaró civilek.	Szükséges kompetenciák azonosítása, toborzás, képzés, továbbképzés Az együttműködési területek és pareto-optimum megtalálása az együttműködő felekkel.	Versenyképes személyi állomány Optimálisabb üzemméret
KINEK?	Ügyfélzokások, ügyfélkompetenciák, attitűd	Ügyfélképzés, IT-mentorálás, ügysegédlet	Kompetens ügyfelek
MIBŐL?	Társadalmi teherviselési hajlandóság és hagyomány	Teherviselés és az elvárások összehangolása	Optimális finanszírozás
HOGYAN?	Valamennyi fenti input	Struktúra és szervezési módszertan megtalálása, optimalizálása, Az e-közigazgatás eszközzrendszerének felhasználása	Hatékony (átlátható, így legitím) igazgatásszervezés

PSR?



ENSZ (UNCPAR)

1. Szakpolitika-alkotás és koordináció
 - a) stratégiai tervezés és szakpolitika (policy) alkotás
 - b) szakpolitikai koordináció
 - c) koordináció az európai integrációban, koordináció a Kelet-Európai és volt Szovjet térségben
2. Pénzügyi igazgatás
 - a) költségvetés készítés
 - b) költségvetés végrehajtás
 - c) belső ellenőrzés (kontroll és audit)
 - d) közbeszerzés
 - e) külső ellenőrzés
3. Közigazgatási szervezet és személyzet
 - a) közintézményi szervezeti struktúra és feladat
 - b) közszolgálati rendszer
 - c) humánerőforrás-igazgatás
 - d) humánerőforrás-fejlesztés
 - e) etikai (integritási) keretrendszer
4. Közfeladatok végrehajtása
 - a) közigazgatási döntések (határozatok)
 - b) közigazgatási eljárások egyszerűsítése
 - c) minőségbiztosítás
 - d) elektronikus közigazgatás
 - e) decentralizáció
 - f) PPP

G@G (OECD)

- **Alapvető funkciók:** igazgatás, külügy, védelem, rendőrség, jogbiztonság, igazságszolgáltatás;
- **Jóléti funkciók:** oktatás, egészségügy, társadalombi. szociális és jóléti szolgáltatások, lakásügyek stb.
- **Gazdasági funkciók:** állami gazdasági tevékenységek fejlesztése (pl.: mezőgazdaság, ipar, energiaellátás, k. távközlés stb.)
- **Államadósság kezelése és finanszírozása**

Legfontosabb kérdés	Inputok	Feladat

G@G (OECD)

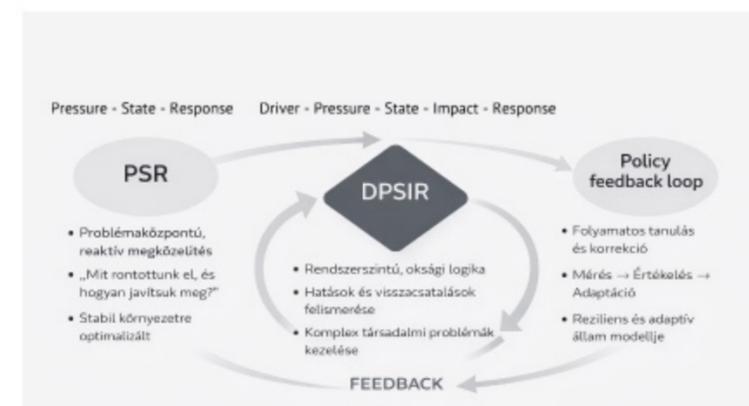
- **Alapvető funkciók:** igazgatás, külügy, védelem, rend- és jogbiztonság, igazságszolgáltatás;
- **Jóléti funkciók:** oktatás, egészségügy, társadalombiztosítás, szociális és jóléti szolgáltatások, lakásügyek stb.
- **Gazdasági funkciók:** állami gazdasági tevékenységek és azok fejlesztése (pl.: mezőgazdaság, ipar, energiaellátás, közlekedés, távközlés stb.)
- **Államadósság kezelése és finanszírozása**

Dagci Kovacs

- **minimális funkciók** (védelem, törvényesség, rend, tulajdonvédelem, makrogazdaság irányítása, közegészségügyi ellátás, szociális kohézió, nemzetközi együttműködés;)
- **közfeladatok ellátása** (közhatalmi funkciók, közszolgáltatások, jogszabályi és intézményi keretek, demokratikus keretek biztosítása;)
- **közbülső funkciók** (externáliák érvényesítése az oktatásban, a környezetvédelemben, az oktatás minősége, a verseny és a monopóliumok szabályozása, nyugdíjbiztosítás, családtámogatás, munkanélküliek ellátása;)
- **aktivizáló funkció** (versenyképesség erősítése, jövedelem újraelosztás, állami pénzügyi ellenőrzés)

Legfontosabb kérdés	Inputok	Feladat	Eredmény
MIT?	Társadalmi elvárások (jogszabályok, erkölcsi normák) Racionális megfontolások	Dereguláció, alternatív szabályozás, hangsúlyok megtalálása	Valódi funkcionálisok
KIVEL?	Személyi állomány kompetenciája, attitűdje Kooperációra képes nemzetek, nemzetközi szervezetek, kompetens versenyszféra, tenni képes / akaró civilek.	Szükséges kompetenciák azonosítása, toborzás, képzés, továbbképzés Az együttműködési területek és pareto-optimum megtalálása az együttműködő felekkel.	Versenyképes személyi állomány Optimálisabb üzemméret
KINEK?	Ügyfélszokások, ügyfélkompetenciák, attitűd	Ügyfélképzés, IT-mentorálás, ügysegédlet	Kompetens ügyfelek
MIBŐL?	Társadalmi teherviselési hajlandóság és hagyomány	Teherviselés és az elvárások összehangolása	Optimális finanszírozás
HOGYAN?	Valamennyi fenti input	Struktúra és szervezési módszertan megtalálása, optimalizálása, Az e-közigazgatás eszkörendszerének felhasználása	Hatékony (átlátható, így legitim) igazgatásszervezés

PSR? DPSIR?



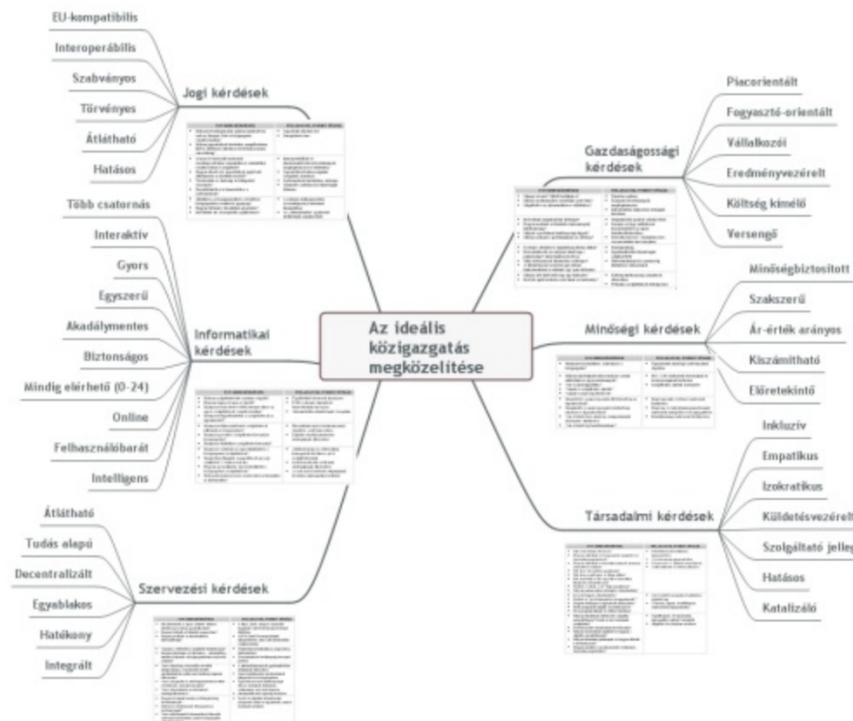
Pressure - State - Response

Driver - Pressure - State - Impact - Response



A modern közigazgatás nem „válaszol”, hanem tanul.

Hívószavak és mindmap



eredményes

tudásalapú

akadálymentes

versengő gyors egyablakos felhasználóbarát

vállalkozói

intelligens

fogyasztóorientált

katalizáló

szabványos

ikluzív

szolgáltató

egyszerű

hatékony

elérhető

integrált

kiszámítható

átlátható

előrettekintő

interaktív

törvényes

interoperábilis

piacorientált

ár-érték

izokratikus arányos

költségkímélő eredményvezérelt

biztonságos

decentralizált

hatásos

több-csatornás

minőségi

szakszerű

EU-kompatibilis

empatikus

mp



Az ideális közigazgatás megközelítése

- EU-kompatibilis
- Interoperábilis
- Szabványos
- Törvényes
- Átlátható
- Hatásos

Jogi kérdések

TOVÁBBI KÉRDÉSEK	FELADATOK, FORRÓ TÉMAK
<ul style="list-style-type: none"> Milyen követhetőségek (melyek határozzák meg) az EU-tól (és a központosított) származó jogszabályok? Milyen jogszabályok (melyek határozzák meg) az EU-tól (és a központosított) származó jogszabályok? Milyen jogszabályok (melyek határozzák meg) az EU-tól (és a központosított) származó jogszabályok? Milyen jogszabályok (melyek határozzák meg) az EU-tól (és a központosított) származó jogszabályok? Milyen jogszabályok (melyek határozzák meg) az EU-tól (és a központosított) származó jogszabályok? 	<ul style="list-style-type: none"> Jogszabályok Eljárásrend Államháztartás Államháztartás Államháztartás Államháztartás

- Több csatornás
- Interaktív
- Gyors
- Egyszerű
- Akadálymentes
- Biztonságos
- Mindig elérhető (0-24)
- Online
- Felhasználóbarát
- Intelligens

Informatikai kérdések

TOVÁBBI KÉRDÉSEK	FELADATOK, FORRÓ TÉMAK
<ul style="list-style-type: none"> Milyen szolgáltatásokat nyújt az ügyfél? Hogyan látja az ügyfél az ügyét? Milyen határokat szabhatunk az ügyfél számára? 	<ul style="list-style-type: none"> Digitális átmenet

- Átlátható
- Tudás alapú
- Decentralizált
- Egyablakos
- Hatékony
- Integrált

Szervezési kérdések

TOVÁBBI KÉRDÉSEK	FELADATOK, FORRÓ TÉMAK
<ul style="list-style-type: none"> Milyen határokat szabhatunk az ügyfél számára? 	<ul style="list-style-type: none"> Struktúra

- Piacorientált
- Fogyasztó-orientált
- Vállalkozói
- Eredményvezérelt
- Költség kímélő
- Versengő

Gazdaságossági kérdések

TOVÁBBI KÉRDÉSEK	FELADATOK, FORRÓ TÉMAK
<ul style="list-style-type: none"> Mennyi a költségvetés? Milyen eszközökkel finanszírozzuk? 	<ul style="list-style-type: none"> Finanszírozás

Minőségi kérdések

TOVÁBBI KÉRDÉSEK	FELADATOK, FORRÓ TÉMAK
<ul style="list-style-type: none"> Milyen minőségi követelményeket kell teljesíteni? 	<ul style="list-style-type: none"> Minőségügy

- Minőségbiztosított
- Szakszerű
- Ár-érték arányos
- Kiszámítható
- Előretekinthető
- Inkluzív

Társadalmi kérdések

TOVÁBBI KÉRDÉSEK	FELADATOK, FORRÓ TÉMAK
<ul style="list-style-type: none"> Milyen társadalmi kérdéseket kell kezelni? 	<ul style="list-style-type: none"> Társadalmi kérdések

- Empatikus
- Izokratikus
- Küldetésvezérelt
- Szolgáltató jellegű
- Hatásos
- Katalizáló

TOVÁBBI KÉRDÉSEK	FELADATOK, FORRÓ TÉMÁK
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mik a társadalmi elvárások? ▪ Hogyan alakulnak a közigazgatást meghatározó társadalmi magatartások? ▪ Hogyan alakulnak a társadalmi igények (nemzeti, nemzetközi szinten)? ▪ Mit akar a társadalom megfizetni? ▪ Mit akar és mit képes az állam ellátni? ▪ Hol kezdődik és hol végződik a társadalmi funkciók redisztribúciója? ▪ Melyek a valódi „core” funkcionálisok? ▪ Milyen partnerségben történnek a feladatellátás? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Feladatkataszter felállítása, újragondolása ▪ Crowdsourcing újragondolása ▪ Kiszervezés vs. Inhouse megoldások ▪ (szubszidiaritás és dekoncentráció)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kivel történnek a feladatellátás? ▪ Melyek az „új közigazgatás-i kompetenciák?” ▪ Hogyan történjen az ügyintézők felkészítése? ▪ Mely programok hajtják a modernizációt? ▪ Mi a program állandó és változó tartalma? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zárt (védett) karrierpálya kialakítása, átjárhatóság ▪ Toborzás, képzés, továbbképzés rendszerének újragondolása
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Milyen feladatokat keletkeztet a digitális egyenlőtlenség? Kinek és mit szeretnénk szolgáltatni? ▪ Kit kell pozitív diszkriminációval kezelni? ▪ Milyen eszközökkel segíthető és hogyan a digitális egyenlőtlenség? ▪ Milyen társadalmi jelenségek, és hogyan fékezik a modernizációt? ▪ Hogyan mérhető a modernizációk eredménye, társadalmi megtérülése? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ügyfélképzés, IT-mentorálás, ügysegédlet, inkluzív technikák ▪ (digitális köz-)bizalom erősítése

TOVÁBBI KÉRDÉSEK

- Milyen követelményeket (milyen határidővel) szab az Európai Unió a közigazgatás vonatkozásában?
- Milyen jogszabályok átvételére, megalkotására illetve eltörlésére (hatályon kívül helyezésére) van szükség?

- A hazai és brüsszeli rendszerek összekapcsolódása szemantikai és szintaktikai vonatkozásban is megfelelő?
- Hogyan érhető el a jogszabályok jogkövető alkalmazása a célzottak részéről?
- Tisztázottak-e a hatósági és felügyeleti viszonyok?
- Hozzáférhetők-e és kimerítők-e a szabványtárak?

- Átlátható-e, jól megismerhető-e a hatályos közigazgatásra vonatkozó joganyag?
- Hogyan történik a társadalmi egyeztetés?
- Hol látható tér a koregulatív jogalkotásra?

FELADATOK, FORRÓ TÉMÁK

- Jogszabály alkotási terv
- Deregulációs terv
- Interoperabilitási és interkonnektivitási követelmények megfogalmazása és lefuttatása
- Jogszabályok hatásosságának vizsgálata, korrekció
- Szabványtárak kialakítása, reformja
- Alternatív szabályozási lehetőségek feltárása
- A szakmai érdekegyeztetés (összedolgozás) kereteinek kimunkálása
- Az „államtalanítás” gyakorlati területeinek számbavétele

TOVÁBBI KÉRDÉSEK

- Milyen szolgáltatásokat szeretne a ügyfél?
 - Hogyan kapja ezt meg az ügyfél?
 - Mennyire biztosított a többcsatornás elérés az egyes szolgáltatások vonatkozásában?
 - Mennyire függetlenítettek a szolgáltatások az ügyintézőtől?
- Mennyire felhasználóbarát szolgáltatások jellemzik a közigazgatást?
 - Mennyire proaktív szolgáltatásokat nyújt a közigazgatást?
 - Mennyire didaktikus szolgáltatásokat nyújt?
- Mennyire védettek (és reprodukálhatók) a közigazgatási szolgáltatások?
 - Mennyiben függnék a megoldások egy-egy szállítótól? (Vendor lock-in)
 - Hogyan gyorsíthatók, egyszerűsíthetők a közigazgatási szolgáltatások?
 - Milyen hivatalsservezési eszközöket ad kezünkbe az informatika?

FELADATOK, FORRÓ TÉMÁK

- Ügyféloldali elvárások tisztázása
 - Több csatornás ügyintézés biztosításának tervezése
 - Automatizálási lehetőségek vizsgálata
- Használhatóság követelményeinek rögzítése, szabványosítása
 - Digitális akadálymentesítés stratégiáinak elkészítése
- Adatbiztonsági és adatvédelmi koncepciók készítése a jövő szolgáltatásainak
 - Nyílt forráskódú szoftverek stratégiájának elkészítése.
 - A szervezési kérdések outputjainak levetítése informatikai területre

TOVÁBBI KÉRDÉSEK	FELADATOK, FORRÓ TÉMÁK
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mit jelentenek az egyes szintek? Milyen feladatszervezésben gondolkodunk? ▪ Hogyan történik a feladatok megosztása? ▪ Hogyan javítható az infrastruktúra kihasználtsága? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A helyi, járási, megyei, regionális fogalmak valódi tartalommal történő feltöltése. ▪ ASP-k (SaaS) koncepciójának újragondolása, nem csak informatikai vonatkozásban
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vannak-e, elérhetők-e megfelelő tudásbázisok? ▪ Hogyan lehetséges a folyamatos – automatikus - tanulási folyamat a közigazgatásban résztvevők számára? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tudásbázisok kialakítása, megosztása, karbantartása; ▪ Disszeminációs tevékenység tervszerű javítása
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Van-e lehetőség a backoffice további integrációjára, a rendszerek közötti együttműködés (adatcsere) hatékonyságának fokozására? ▪ Van-e mozgástér az adott ügymenetek további rövidítésére, automatizációjára? ▪ Van-e iránymutatás az intézményi stratégiaalkotáshoz? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A háttéralkalmazások együttműködési térképének elkészítése ▪ Szervezetfejlesztési módszertanok kiterjesztése a közigazgatásra ▪ Ügyvitelszervezés hatékonyságát fokozó technikák lefuttatása valamennyi szervezeti típuson ▪ Stratégiaalkotási segítség tisztázása
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hogyan kívánjuk kezelni a többnyelvűség követelményét? ▪ Melyek az értékteremtő folyamatok és tevékenységek? ▪ Van-e értékteremtő folyamatokra fókuszáló szervezési módszertan, amit a közigazgatás adaptálni képes? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nyelvi és digitális felzárkóztató programok mind az ügyintézők, mind a tartalmak területén

TOVÁBBI KÉRDÉSEK

- Mennyi a keret? Miből fordítjuk rá?
 - Milyen eredményeket szeretnénk ezért látni?
 - Megfelelő-e az infrastruktúra a vállaláshoz?
-
- Hol tudunk megtakarítani költséget?
 - Hogyan mérhető a feladatok (intézmények) hatékonysága?
 - Melyek a problémás hatékonyságú ügyek?
 - Milyen ezeknek a problémáknak az időtávja?
-
- Ki tudja a feladatot a leghatékonyabban ellátni?
 - Hol mutatkozik (és milyen) lehetőség a partnerségre? (akár határon kívül is)
 - Mely intézmények fenntartása szükséges?
 - A feladat kiszervezésével más (látens funkcionalitást) is elérünk? (pl. spin off hatás)
-
- Mennyi idő alatt kerül meg egy fejlesztés?
 - Hol tud saját bevételre szert tenni az intézmény?

FELADATOK, FORRÓ TÉMÁK

- Prioritás szabása
 - Kimeneti követelmények megfogalmazása
 - Infrastruktúra-fejlesztési stratégiák készítése
-
- Megtakarítási pontok számbavétele
 - Kemény és lágy indikátorok hozzárendelése az egyes feladatvállalásokhoz
 - Beavatkozási terv, Átalakítási terv, visszacsatolási terv készítése
-
- Benchmarking
 - Együttműködési lehetőségek számbavétele
 - Hatástanulmányok a partnerség különböző változatairól
-
- Költség-hatékonyság számítások elkészítése
 - Prémium szolgáltatások kidolgozása

TOVÁBBI KÉRDÉSEK

- Mennyire kiszámítható, szabványos a közigazgatás?
- Milyen minőségbiztosítási rendszer szerint működnek az egyes intézmények?
- Van-e minőségpolitika?
- Vannak-e szolgáltatási charták?
- Vannak-e minőségi felelősök?
- Megoldott-e a minőség iránti elkötelezettség az ügyintézőknél?
- Kimunkált-e a minőségi iránti érdekeltségi rendszer az ügyintézőknél?
- Van-e lehetőség a minőség szempontjainak folyamatos tanulására?
- Van-e lehetőség benchlearningre?

FELADATOK, FORRÓ TÉMÁK

- Ügymenetek minőségi szabványainak rögzítése
- ISO, CAF rendszerek elvárásainak és érvényességének tisztázása
- Szolgáltatási charták ösztönzése
- Minőség iránti ösztönző rendszerek kialakítása.
- Minőség- és teljesítménymenedzsment rendszerek integrálása a közigazgatásba.
- Benchlearning rendszerek kidolgozása

Vigye magával, és nézze meg újra bármikor.

Lemaradt valamiről? Szeretné alaposabban körbejárni a témát? Szkenelje be ezt a kódot vagy kattintson az alábbi gombra a prezentáció megnyitásához. Bármikor, bárhol.

Prezentáció megtekintése

