

Zala Megyei Kormányhivatal a KÖFOP-1.0.0-VEKOP-15-2017-00053 azonosító számú, „Ügyfélkapcsolati Rendszerek Fejlesztése” elnevezésű projekt szakmai megvalósítója.

Konzorciumi partnerek:

- Zala Megyei Kormányhivatal (konzorciumvezető)
- Miniszterelnökség
- Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség

A szerződött támogatás összege: 5,95 milliárd forint

A támogatás mértéke: 100%

A projekt tervezett befejezési dátuma: 2020.12.31

A projekt a Széchenyi 2020 program keretében az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap és a Magyarország költségvetése társfinanszírozásával valósul meg.

A projekt bemutatása:

A Közigazgatás- és Közszolgáltatás- Fejlesztési Operatív Program (KÖFOP) keretében meghirdetett „Adminisztratív terhek csökkentése” című konstrukcióban a Zala Megyei Kormányhivatal által vezetett konzorcium nyertes pályázatot nyújtott be.

A projekt átfogó célja a kormányhivatalok ügyfélkapcsolati tevékenységeinek háttérét képező informatikai háttértámogatás és kapcsolódó folyamatok fejlesztése, hatékonyabbá tétele.

A belső folyamatok optimalizálásával, az információk hatékonyabb megosztásával és a folyamatok elektronizálásával csökken az ügyintézés átfutási ideje és az ügyfelekre háruló adminisztrációs teher.

A projekt elsősorban a közigazgatás szervezettségének javítását, a közigazgatáson belüli folyamatok elektronizálását szolgálja, és a kormányhivatalok egységes működéséhez szükséges alapvető fejlesztéseket tartalmaz. Támogatja továbbá a fővárosi és megyei kormányhivatalok belső működéséhez tartozó folyamatok egyszerűsítését és elektronizálását, amelyek szükségesek ahhoz, hogy az ügyfelek által közvetlenül érzékelhető folyamatok, közigazgatási eljárások, szolgáltatások elektronikusan támogathatók legyenek. A projekt megvalósít továbbá két olyan informatikai fejlesztést is, amely konkrét ügyfélszolgálati ügyek elektronizálására irányul.

A projektben megvalósuló fejlesztések az alábbiak:

1. Teljes közigazgatásra kiterjesztett Közigazgatási Tudástár rendszer fejlesztése

A fejlesztés Kormányzati Adatközpontba történő elhelyezése megtörtént, a működési környezetek rendelkezésre állnak. A szerkesztői és ügyintézői felület elkészült. Az adatok aktualizálása, ami több mint 2300 ügyleírást tartalmaz folyamatban van. A kész rendszer integrálódik a SZÜF és az IJR rendszerekhez.

2. Egységes ügyintéző elérési, belső jogosultság kezelési rendszer létrehozása;

A fejlesztés Kormányzati Adatközpontba történő elhelyezése megtörtént, a működési környezetek rendelkezésre állnak. A rendszer éles üzeme 2020.07.01-el elindult a rendszer országos használatban van.

3. Működtetés menedzselési (Helpdesk) rendszer kialakítása kormányhivatali szinten szolgáltatás-menedzselés informatika és épületüzemeltetés területén;

A fejlesztés Kormányzati Adatközpontba történő elhelyezése megtörtént, a működési környezetek rendelkezésre állnak. A rendszer pilot üzeme sikeresen lezárult. Adatfeltöltések sikeresen megtörténtek a rendszer használata ütemezetten megkezdődött.

4. Az állami tisztviselők teljesítményértékelési rendszerének kialakítása informatikai modullal együtt;

A fejlesztés 2017. decemberében megvalósult. A fejlesztéshez kapcsolódó kormányrendelet 2018. január 1-jén lépett hatályba.

5. Ügyfélkapcsolati menedzselési rendszer kialakítása és konkrét kormányablak ügykörök fejlesztése (a társadalombiztosítási azonosító jelet igazoló hatósági igazolvány másodlatának kiadása és a hatósági erkölcsi bizonyítvány közvetlen igénylése lehetővé válik a kormányablakokban);

A Hatósági erkölcsi bizonyítvány közvetlen igénylése kormányablakokban tárgyú fejlesztés lezárult 2019. évben. A kapcsolódó jogszabályok hatályba lépését követően – 2020. január 1. - valamennyi kormányablakban rögzíthetővé vált az erkölcsi bizonyítvány kiadására vonatkozó kérelem. A rendszer újabb ellenőrzésekkel bővült a felhasználói visszajelzések alapján.

6. Kormányablak Mobil applikáció kifejlesztése.

Az első használható verzió egy funkcionalitással országos használatban van. Mind Android mind IOS felületen a program ingyenesen letölthető és használható. A végleges funkciók élesítése megtörtént jelenleg a mind az Android Market, mind az Apple Store ellenőrzés és engedélyeztetés zajlik. Az teljeskörű funkcionalitás ezek után elérhető lesz, mely automatikusan frissül a már letöltött program esetében.