

KÖFOP-2.1.2-VEKOP-15-2016-00001

A jó kormányzást megalapozó közszolgálat-fejlesztés

Célok és eredmények a módszertani fejlesztési szakaszban

Demeter Endre



Nemzeti Közszolgálati
Egyetem



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

SZÉCHENYI 2020



Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A KÖFOP-2.1.2 PROJEKT 7. ALPROJEKTJE: „A Jó Állam Mutatók mérése”

Az alprojekt megvalósítói a Nemzeti Közszolgálati Egyetem Államkutatási és Fejlesztési Intézetének Mérési és Módszertani Irodájának a munkatársai.

Feladat kezdete: 2016. szeptember

Az alprojekt fontosabb feladatai:

- **Jó Állam Jelentéscsaláddal** kapcsolatos szakmai és menedzsmentfeladatok ellátása az NKE ÁKFI Államreform Központjával együttműködve:
 - A 2015 óta évente megjelenésre kerülő **Jó Állam Jelentés**ben szereplő adatok biztosítása, a hatásterületi munkacsoportok működésének támogatása
 - A Jó Állam Jelentés elméleti megalapozottságát biztosító **Jó Állam Mérhetősége tanulmánykötetek** menedzsmentfeladatainak lebonyolítása
 - A Jó Állam Jelentés mutatóinak frissüléséhez és értelmezéséhez is nélkülözhetetlen nagy mintás, lakossági **Jó Állam Véleményfelmérés** lebonyolítása
 - A Jó Állam fogalmához kapcsolódó hatásterületek mélyebb elemzését lehetővé tevő **Jó Állam Speciális Jelentések** szakmai és menedzsment-támogatása

A KÖFOP-2.1.2 PROJEKT 7. ALPROJEKTJE: „A Jó Állam Mutatók mérése”

- *Az Irányító Hatóság által, a KÖFOP kiemelt projektek **Jó Állam Mutatóvállalásaihoz** kapcsolódó feladatok:*
 - A Jó Állam Mutatóvállalás **metódusának kidolgozása**
 - A **KÖFOP kiemelt** projektek Jó Állam Mutatóvállalásához kapcsolódó feladatainak **szakmai támogatása**
 - A KÖFOP kiemelt projektekkel együttműködve a hatásméréshez szükséges **módszertani összefoglalók** elkészítése
 - A hatásmérésekhez szükséges, projektek által fejlesztett **mérőeszközök jóváhagyása**
 - A hatásméréssel összefüggő projekttevékenységek **monitoringja**, a bázis- és célértékmérések során **keletkező mérőeszközök és eredmények validálása** és gyűjtése
 - A **projektszint feletti** KÖFOP-hatások kimutatásához szükséges **bázis- és tényértékfelmérések** elvégzése
 - A KÖFOP-hatások kimutatásához szükséges **elemzések és jelentések elkészítése**
(Záró elemzés megírásának tervezett időpontja 2020 első féléve)

INFORMATIKAI TÁMOGATÁS KIÉPÍTÉSE

joallammutatok.uni-nke.hu

- **Tájékoztató a KÖFOP kiemelt projekteknek**
- **Jó Állam Jelentés, a jelentéscsalád kiadványai PDF-ben**
- **Dokumentumtár, szakmai segédanyagok a KÖFOP kiemelt projekteknek**
- **Rendezvények, elérhető PPT-anyagok**
- **GYIK, a legfontosabb felmerülő kérdések és problémák**
- **Elérhetőségeink, központi e-mail és telefonszámok**

The screenshot displays the website interface for 'Jó Állam Mutatók (JÁM) kiválasztásához'. The header includes navigation links for WEBMAIL, NEPTUN, ERASMUS+, and INTRANET, along with a search bar and language selection (HUN). The main navigation menu lists: Tájékoztató, Jó Állam Jelentés, Dokumentumtár, Rendezvények, GYIK, and Elérhetőségeink. The 'Tájékoztató' page features a sidebar with the same menu items and a main content area with the following text:

Kezdőlap > Tájékoztató

Tájékoztató a Jó Állam Mutatók (JÁM) kiválasztásához

A Jó Állam Mutatók (JÁM) rendszerét az NKE Államkutatási és Fejlesztési Intézete 2014 óta fejleszti. A mutatórendszer alapvető célja, hogy a Jó Állam Jelentésbe (JÁJ) kerülő mutatók a különböző hatásterületek esetében átfogó képet adjanak az állam működésével és a kormányzás minőségével kapcsolatba hozható legfontosabb tevékenységekről és folyamatokról. Ennek megfelelően a Jó Állam Jelentésben szerepeltetett mutatók sok esetben olyan fajlagos mutatók, amelyek lehetővé teszik az időbeli és nemzetközi összehasonlításokat, de nem azaz a kifejezett céllal választották ki őket, hogy a Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Operatív Program (KÖFOP) kiemelt projektjei számára eredménymutatóként szolgáljanak.

Ugyanakkor a KÖFOP kiemelt projekteinek is, mint állami, uniós forrásokból finanszírozott fejlesztési programoknak, az a céljuk, hogy érdemben hozzájáruljanak az állam – különösen a közigazgatás – működésének hatékonyabbá, fenntarthatóbbá válásához. E célok elérése érdekében merült fel annak szükségessége, hogy a KÖFOP prioritásai mentén megvalósuló fejlesztések hatásait a Jó Állam Mutatók tükrében is vizsgáljuk.

Fontos megjegyeznünk, hogy a Jó Állam Mutatók egy folyton változó rendszert vizsgálnak, és esetenként változó szempontok mentén adnak áttekintésre alkalmas helyzetképet. Ezért a Jó Állam Mutatók rendszerének fejlesztése a gazdasági, társadalmi, technológiai átalakulások és a kormányzati prioritások változását követi, szükségszerűen folyamatos, az évről évre felül kell vizsgálni. A helyzetkép elkészítését és gyakorlati megvalósítását alapvetően meghatározzák a rendelkezésre álló adatforrások, az elérhető, megbízható és nemzetközi összehasonlítást is lehetővé tevő mutatók. Emiatt az NKE a mutatók készletének két csoportját hozta létre:

A 2014-ben készült Jó Állam Méréstényező módszertani tanulmány jelöli ki elméleti és szélesebb körben a Jó Állam működéséhez kapcsolódó mutatókat.

A módszertani tanulmánykötet céljához szervesen kapcsolódik a 2015-ben megjelent Jó Állam Jelentés, amely az elméleti keretekre épülő megvalósítási kísérlet. A jelentésbe bekerült mutatókat alapvetően meghatározta a kiadvány terjedelme, az

A JÓ ÁLLAM MUTATÓ KIVÁLASZTÁSÁHOZ KAPCSOLÓDÓ FELADATOK SZAKASZAI

- | | |
|--|---|
| 1. <i>Előkészítő szakasz</i> | – <i>optimálisan 1 konzultáció</i> |
| 2. <i>Illeszkedési szakasz</i> | – <i>optimálisan 1 konzultáció</i> |
| 3. <i>Módszertan-fejlesztési szakasz</i> | – <i>optimálisan 3 konzultáció</i> |
| 4. <i>Mérőeszköz-fejlesztési szakasz</i> | – <i>optimálisan 1 konzultáció</i> |
| 5. <i>Mérési és beszámolási, monitoringszakasz</i> | – <i>optimálisan nem igényel konzultációt</i> |
| 6. <i>Értékelési szakasz</i> | – <i>kötelezően 1 konzultáció</i> |

A KÖFOP kiemelt projektek jelenleg az 1., 2., 3. és 4. szakaszban járnak.

LEBONYOLÍTOTT SZEMÉLYES KONZULTÁCIÓK

Szakasz	Darabszám
Konzultációk az előkészítő szakaszban	84 db
Konzultációk az illeszkedésvizsgálati szakaszban	62 db
Konzultációk a módszertani szakaszban	66 db
Konzultációk a monitoring-előkészítő szakaszban	3 db
Összesen	215 db

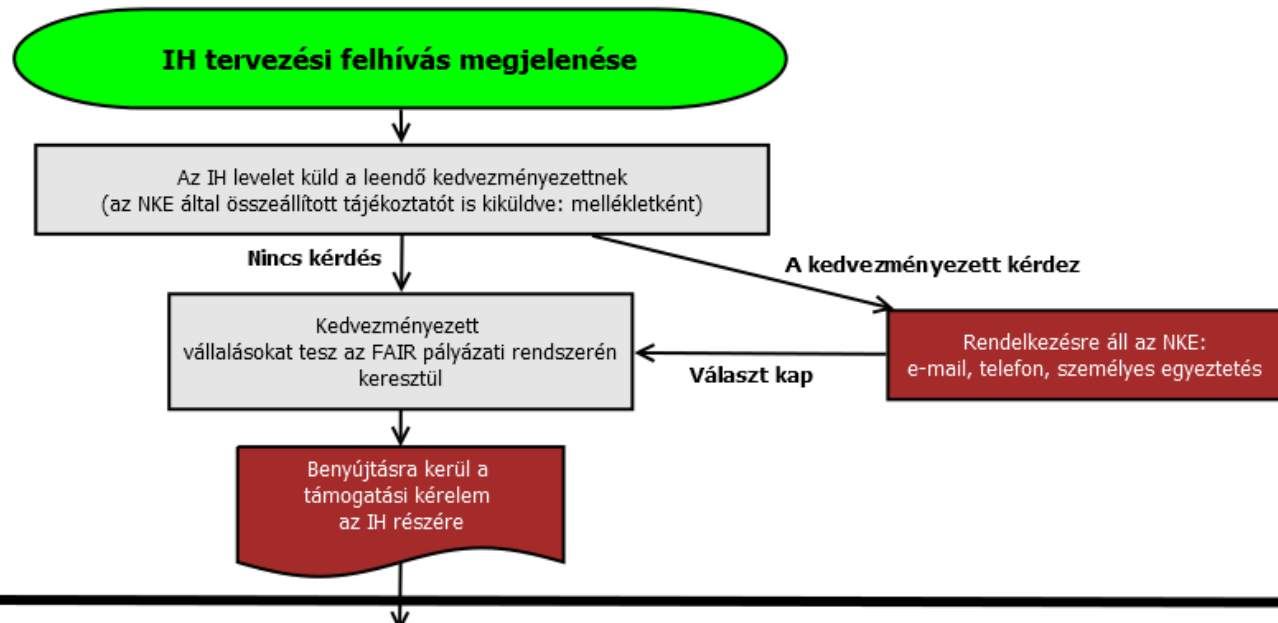
PROJEKTEK ELŐREHALADÁSA A MÓDSZERTANI FEJLESZTÉS SORÁN

Projektek előrehaladása	1-es prioritás	2-es prioritás	Összesen
Nevesített projektek száma	37	14	51
Hivatalosan beérkezett	28	14	42
Illeszkedésvizsgálat lezárult	24	14	38
Módszertani összefoglaló a Kedvezményezett és az NKE által elfogadott verziója az Irányító Hatóság részére megküldve	14	8	22
Módszertani összefoglaló minden fél által aláírt példánya az NKE részére visszaérkezett	12	5	17

MÓDSZERTANI FEJLESZTÉSI ELJÁRÁS: ELŐKÉSZÍTŐ SZAKASZ

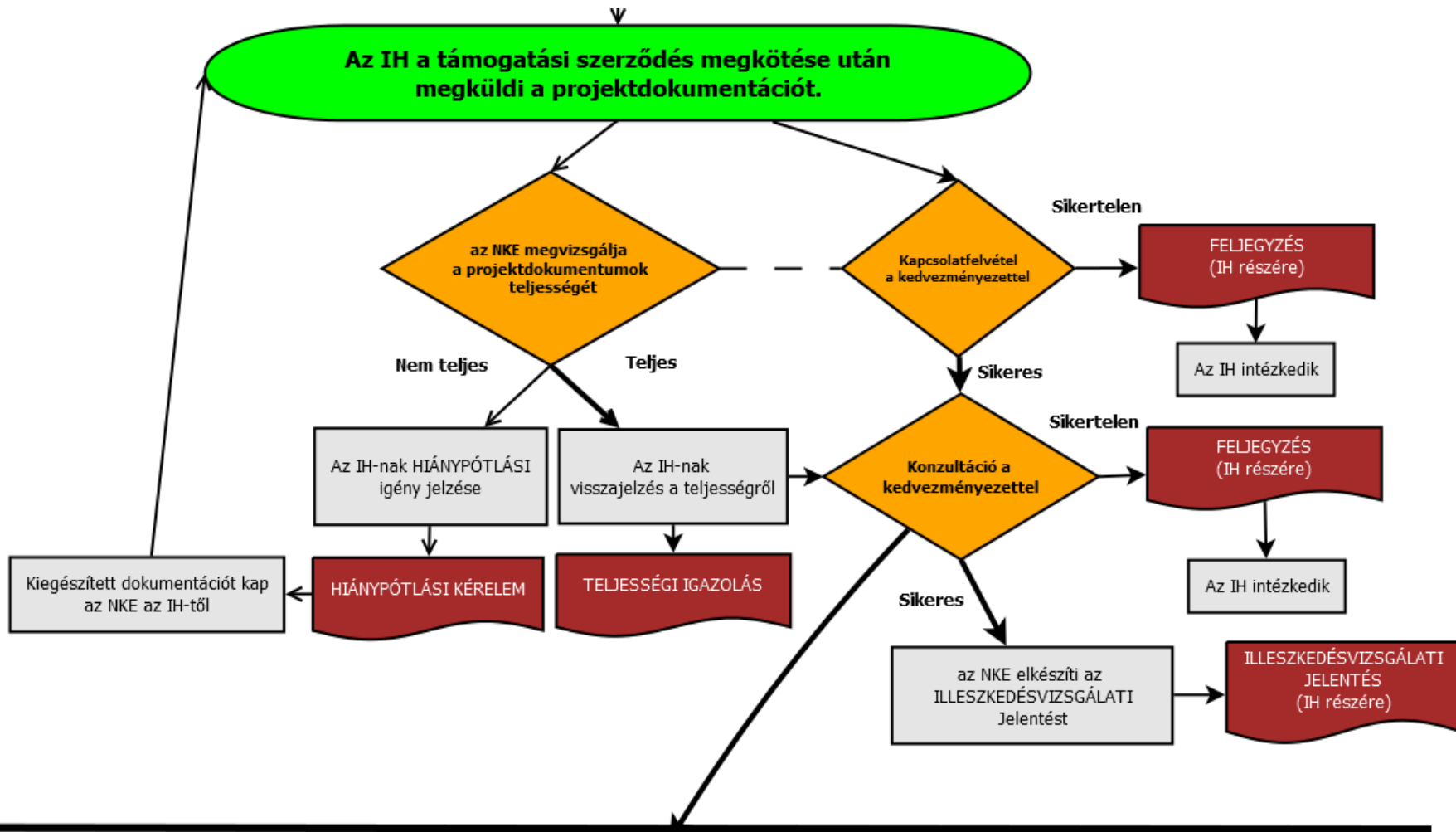
Módszertani fejlesztési eljárás

Előkészítési szakasz



MÓDSZERTANI FEJLESZTÉSI ELJÁRÁS: ILLESZKEDÉSVIZSGÁLATI SZAKASZ

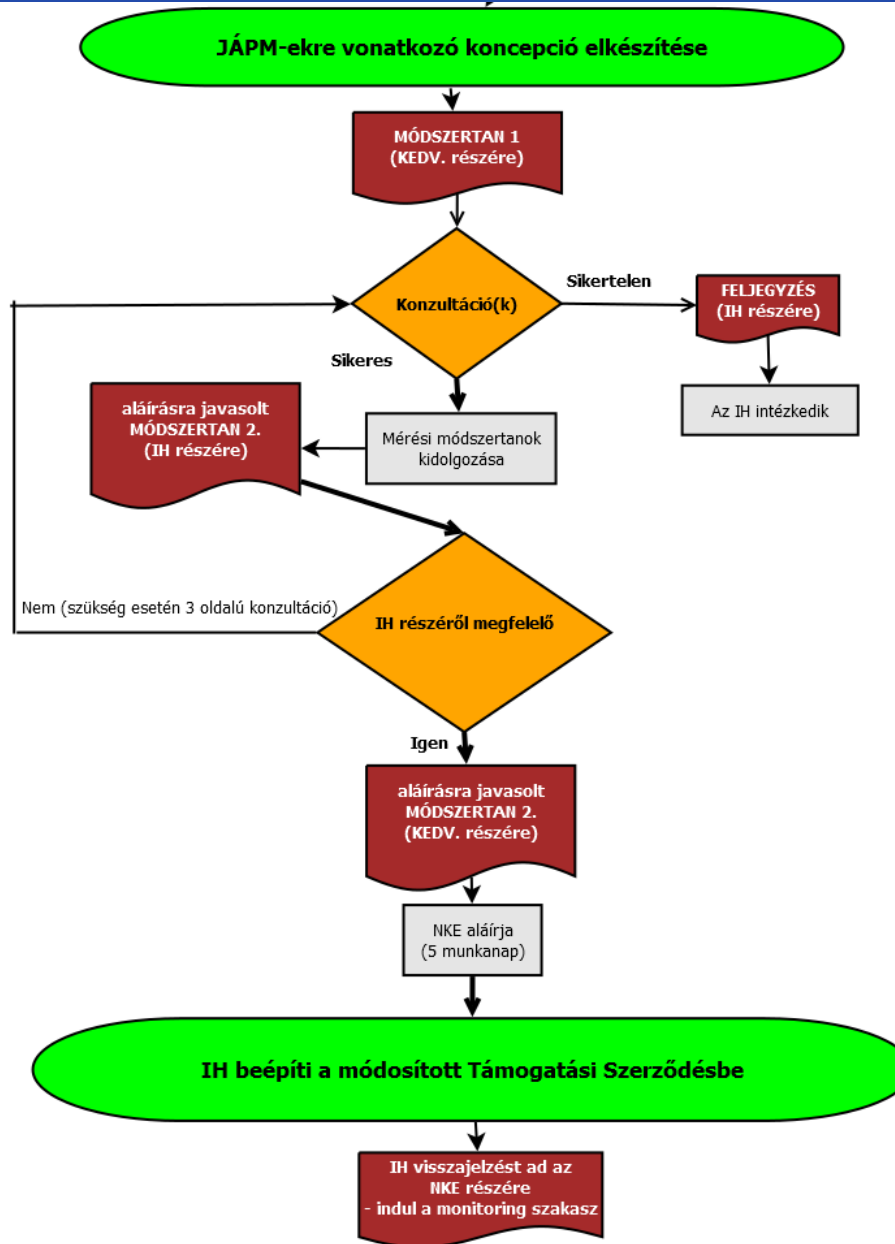
Illeszkedésvizsgálati szakasza



MÓDSZERTANI FEJLESZTÉSI ELJÁRÁS

MÓDSZERTANI SZAKASZ

Módszertani szakasz



PROJEKTHATÁST MÉRŐ MUTATÓK DEFINIÁLÁSA BOTTOM-UP TERVEZÉSSEL

Illeszkedésvizsgálati szakasz
Produktum: jelentés



JÁM választása

JÁPM-ek definiálása

Mérhetőségi megfontolások figyelembevétele

Legfontosabb hatások megjelölése

Kimenetek hatásútvonala

Kimenetek azonosítása

Projekt tartalmának áttekintése

Módszertani szakasz
Produktum: kitöltött sablon



JÁPM-ek bázis- és célértékének meghatározása

JÁPM-ek mérési módszertanának kidolgozása

Konzultációk

*Projekt_tartalom_és_KÖFOP_hatás
_elemzés mátrix*

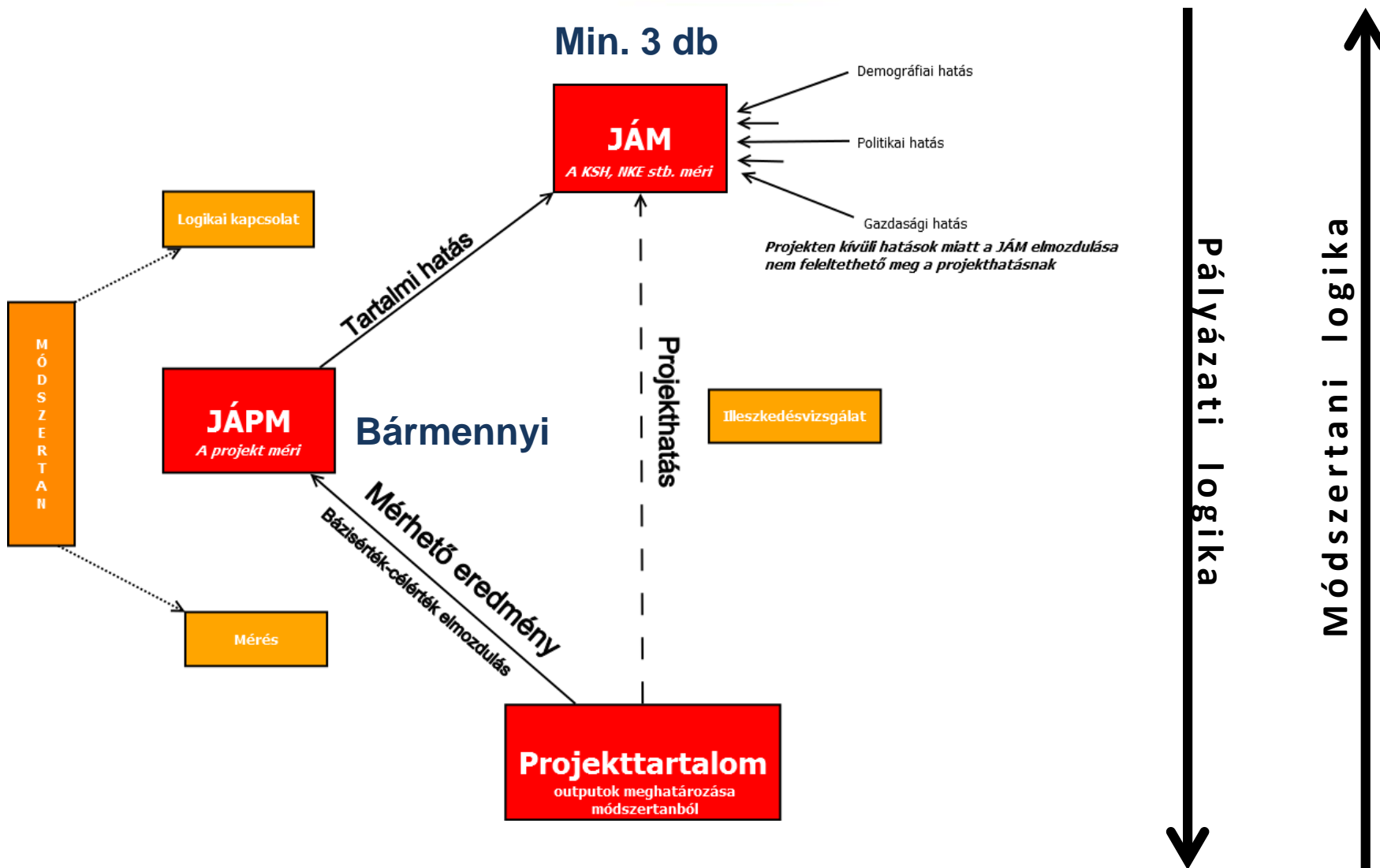
Az IH biztosítja az NKE számára



NEHÉZSÉGEK A JÓ ÁLLAM MUTATÓ VÁLLALÁSÁNAK FELADATAI KAPCSÁN

- A feladatmegvalósításhoz szükséges (pl.: eljárásrendbeli, szervezeti, informatikai) fejlesztések a kiemelt projektekkel való együttműködéssel **egy időben** történnek
- A **kiemelt projektek heterogének**, körülményeik sajátosak:
 - Sajátosak a szervezeti keretek (pl.: konzorciális tagság, projektgazda szervezetébe való betagozódás, eltérő mandátumok)
 - Szervezeti háttér és/vagy menedzsment átalakulása
 - Eltérő mérési kultúra, a saját szervezeti egységtől a mérési tapasztalatok teljes hiányáig
 - A projektek eltérő előkészítettsége, a projekttartalmak képlékenysége a kimenetek meghatározása során
- A projektcélok **társadalmi-gazdasági hatásainak** megragadásának a nehézsége
- A projekt által fejleszteni kívánt terület **empirikus ismeretének hiánya**, mely miatt a bázismérés a megvalósítási időszakra csúszik, célérték nehezen meghatározható
- A projektek **bizonytalan ütemezése**, mely miatt nehéz a mérések ütemezése

A MÓDSZERTANI FEJLESZTÉS KULCSA A JÁPM



A JÁPM-EK ÁLTALÁNOS JELLEMVONÁSAI

- Az adott projektek speciális tartalmából kiindulva a kimenetek hatásainak mérésére definiált mutatók → ezért elmozdulásukra lehet vállalást tenni
- A JÁPM-ekkel a projekt teljes hatáshorizontjának megragadására törekedhetünk → Nagyobb, összetettebb projektek, több JÁPM
- Egy kimenet különböző célcsoportokban mérhető, különböző hatásait is megragadhatjuk → Holisztikus szemléletet tesz lehetővé: ügyféloldali és közigazgatás-oldali megközelítést, adminteher- és elégedettségi dimenziót is megragadhatnak
- Elemi mérési egységek megragadására törekednek, amelyekre könnyebb vállalást tenni → De paraméterezéssel időteher- és költségmegtakarítás-számítások is végezhetőek
- A JÁPM-ekből kiindulva mérési módszertanok definiálhatóak → A célérték-vállalásokon túl ezeknek a méréseknek a lebonyolítását vállalja a kedvezményezett
- A JÁPM-ek bekerülnek a kedvezményezettek Támogatási Szerződésébe → Megváltoztatásuk TSZ-módosítást igényel

JÁPM-EK MÉRTÉKEGYSÉG ÉS BÁZISÉRTÉKEK ALAPJÁN

	Bázis értéke: 0	Bázis értéke: 100	Konkrét bázisérték
Jelenlegi mértékegység	(új fejlesztés)	(mérésre a projekt indulása után kerül sor)	
%	9	32	1
Db (db/év)	42	-	5
Óra/perc	-	-	6
Nap, munkanap	3	-	6
Forint	7	-	2
Egyéb	19	-	2
Összesen	80	32	22

JELLEGZETES KIMENETEKHEZ KAPCSOLÓDÓ JÁPM-EK ÉS MÓDSZERTANI MEGOLDÁSOK

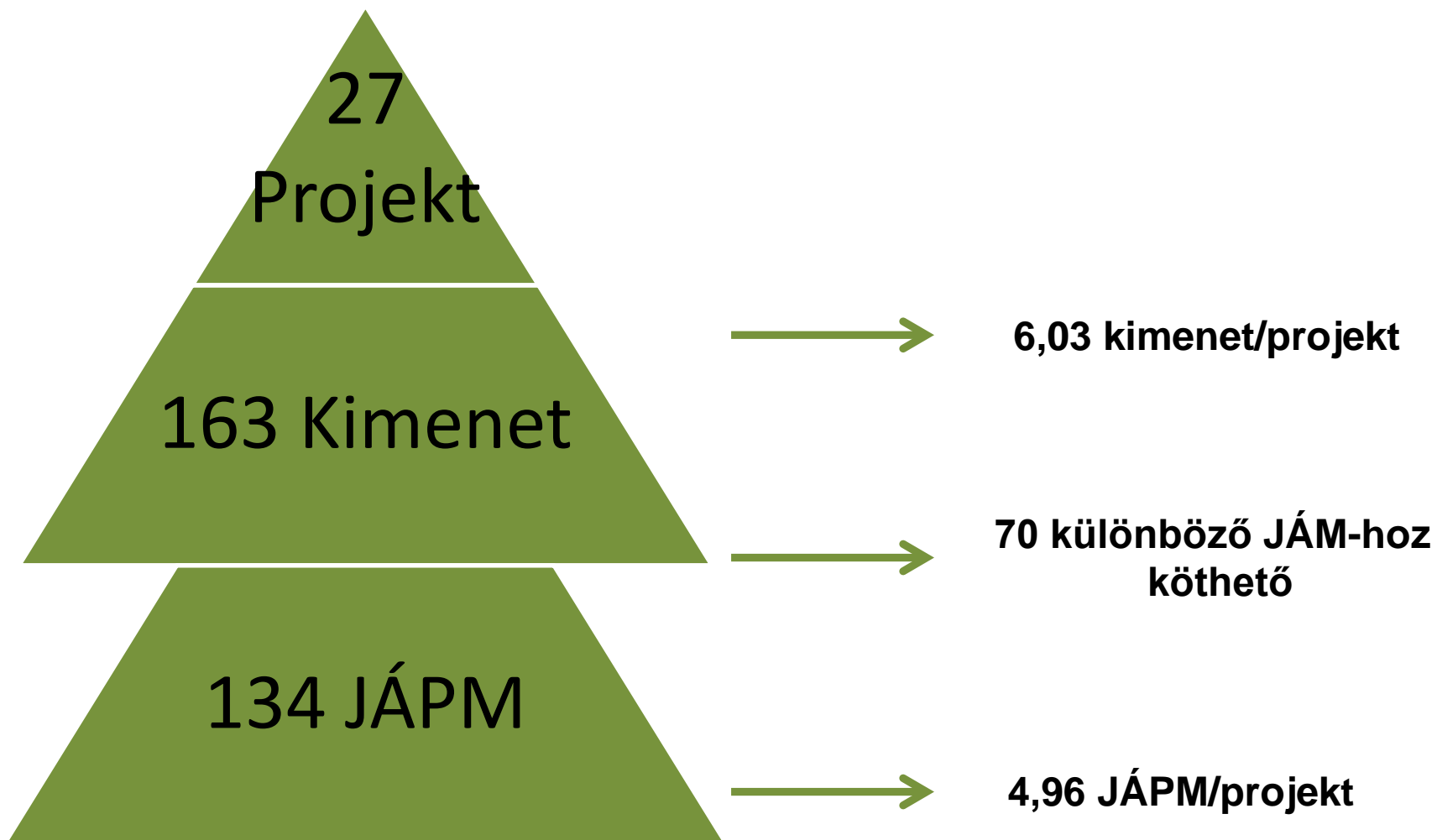
- **Informatikai rendszerfejlesztés**

- Rendszerhasználati mutatók → RENDSZERLOG
- Felhasználói képzések beválása, hatásossága → ONLINE KÉRDŐÍV
- Belső adminisztratív tehercsökkenés → MUNKANAPLÓ
- Ügyfél-elégedettség növekedése → ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS

- **Eljárás átszervezése**

- Átfutási idő csökkenése → IKTATÓRENDSZER ADATAI
- Munkafázishoz szükséges idő csökkenése → ÜGYVITELI RENDSZER ADATAI
- Költségcsökkenés → TÉNYADATOKON ALAPULÓ MODELLSZÁMÍTÁS
- Ügyfélteher-csökkenés → ONLINE ÜGYINTÉZÉSRE VALÓ ÁTTÉRÉS

DEFINIÁLT KIMENETEK ÉS JÁPM-EK SZÁMA (2017. 05. 31)



JÁPM-EKHEZ KAPCSOLÓDÓ LEGGYAKRABBAN ELŐFORDULÓ JÓ ÁLLAM MUTATÓK

Jó Állam Mutató (JÁM)	JÁM-hoz kapcsolódó JÁPM-ek száma
Az adott szolgáltatás fejlettségi/érettségi szintje	11
Ügyintézés menetét támogató szolgáltatások száma	10
Az online szolgáltatások lakossági használatának aránya	8
A közigazgatási adminisztratív teher mértéke (időbeli ráfordítás, perc)	8
A közigazgatási adminisztratív teher mértéke (költségbeli ráfordítás, Ft)	7
A hozzáférési csatornák száma	7
A szervezeten belüli formális tudásmegosztó csatornák száma	7
Ügyfél-elégedettség index	7
Állampolgárok ügyintézésre fordított ideje	6

KÖFOP FEJLESZTÉSI IRÁNYOK A JÁPM-EK JÁM-DIMENZIÓBA SOROLÁSA ALAPJÁN

JÁM-dimenzió kódja	JÁM-dimenzió neve	Dimenzióból használt mutatók száma	Dimenzió előfordulása kimenetekhez kapcsolva	Dimenzió előfordulása projektekhez kapcsolva	Dimenzióhoz kapcsolódó JÁPM-ek száma
JÁJ-H.1.	Hozzáférhetőség	4	6	6	6
JÁJ-H.2.	Ügyfélteher	4	21	15	18
JÁJ-H.3.	Erőforrás-hatékonyság	1	1	1	1
JÁJ-H.4.	Felkészültség	4	6	5	6
JÁJ-H.5.	Elégedettség	6	21	14	17 48
MK-H.1.1.	Hozzáférés	1	9	8	7
MK-H.1.2.	Teherviselés	8	32	22	26
MK-H.1.3.	Szolgáltatásfejlettség	3	21	9	19
MK-H.1.4.	Reagálóképesség	2	6	5	6
MK-H.2.1.	Stratégiai irányítás és vezetés	3	8	7	4
MK-H.2.4.	Ügyfél- és partnerkapcsolat	2	7	5	6
MK-H.2.5.	Tudásmegosztás	1	9	3	7
MK-H.3.2.	Készségek	2	4	4	4 79

HORIZONTÁLIS PROJEKTTARTALMAK

1. prioritás horizontális projekt tartalmai	Ügyféloldali megközelítés	Közigazgatás-oldali megközelítés	2. prioritás horizontális projekt tartalmai
Költség-csökkenés	Az ügyfelek anyagi terheinek csökkenése	Közigazgatási költségcsökkenés	Képzési tartalom
Időráfordítás-csökkenés	Az ügyfelek időbeli ráfordításának csökkenése	A munkaidő-ráfordítás csökkenése	Kutatási tartalom
Az átfutási idő csökkenése	Az eljárás átfutási idejének csökkenése	A munkafázis átfutási idejének csökkenése	Transzparencia / antikorrupció
Szolgáltatás-fejlesztés	Ügyfelek számára nyújtott szolgáltatások fejlesztése	Közigazgatás működésének minőségfejlesztése	Adattárházak / adatbázisok

KÖFOP ZÁRÓ ELEMZÉS

„Ami felé haladunk!”

A záró elemzés tervezett szerkezete:

1. Vezetői összefoglaló a KÖFOP-fejlesztések hatásairól
2. A KÖFOP-projektek eredményeinek és hatásainak bemutatása
 - a. Eredmények tételes, projektekhez kötött bemutatása
 - b. Projekthatások számszerű bemutatása a JÁPM-ek bázis- és célértékein keresztül
3. A KÖFOP összegzett társadalmi és gazdasági hatásai a számszerű eredmények tükrében
 - a. 12 horizontális projektterület szerint
 - b. Jó Állam Mutatók és dimenzióik mentén
 - c. A KÖFOP-prioritások célrendszerében

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE