Kitöltési útmutató *a Projekt szintű zárás sablon*-hoz

I. A projekt alapadatai:

I.a. Kedvezményezett neve: *A Kedvezményezett hivatalos neve.*

I.b. Projekt neve: *A projekt címének megadása szükséges.*

I.c. Projekt azonosítója: *A projekt azonosítójának megadása szükséges.*

I.d. Konzorciumi tagok: *A Konzorciumi partnerek neveinek megadása szükséges.*

I.e. A fejlesztési folyamatban közreműködő egyéb szervezetek: *A fejlesztésbe bevont partnerek felsorolása (pl.: közbeszerzés nyertesek, tartalmi fejlesztéseket megvalósítók stb.).*

I.f. A fejlesztési eredményeket felhasználó projektek (állami szervezetek): *A projekt fejlesztési eredményeit hasznosító egyéb projekteket kell feltüntetni. A cél, hogy láthatóvá váljon, hogyan épülnek egymásra a projektek. Három típus lehetséges:*

* *a tervezett hasznosítás a jövőben fog beépülni \_\_\_\_\_ projekt(ek) esetében*
* *a tervezett hasznosítás már nem fog tudni beépülni\_\_\_\_\_\_\_ lezárt projekt(ek) esetében*
* *a hasznosítás már megvalósult \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ projekt(ek) esetében.*

I.g. Támogatási összeg: *A projekt támogatási összegének megadása szükséges.*

I.h. Támogatási időszak: *A projekt támogatási időszakának megadása szükséges.*

I.i. Támogatási időszak hossza: *A projekt támogatási időszak hosszának megadása szükséges.*

II. A projekt rövid, átfogó bemutatása: *A projekt lényegre törő, összefoglaló jellegű bemutatására van szükség az alábbi tartalmi elemekkel:*

* *Projekt indokoltsága, célja(i) (Miért csinálták?)*
* *A projekt szakmai, műszaki tartalma a célokhoz kapcsolódóan (Mit csináltak?)*
* *A fejlesztés által elérni kívánt célcsoportok és célállapot. (Mit akartak elérni, kik körében?)*
* *A projekt során a célok elérését szolgáló tevékenységek és alkalmazásra kerülő eszközök, bevont partnerek. (Hogyan csinálták?)*

III. A projektmegvalósítás, a projekttevékenység során elért hatások: *A projekt működése során létrehozott hatásokat kell felsorolni (pl.: digitális adatbázisok kialakítása, hálózatok kiépítése, szakmai anyagok létrehozása stb.*

IV. Projektkimenetek és JÁPM-ek:

IV.a.) Projektkimenetek megnevezése: *A Projektkimenetek megnevezését szükséges jelezni.*

IV.b.) Kimenethez kapcsolt JÁM-ok megnevezése: *A záráskor átbeszélt projektmátrix alapján. (A Módszertani összefoglalóhoz képest a kimenetek száma nőhet, a plusz kimeneteket vastagon szedjük!)*

IV.c.) Kimenetekhez tartozó JÁPM-ek megnevezése: *Kimenetekhez tartozó JÁPM-ek megnevezése a Módszertani összefoglalóban szereplő módon.*

IV.d.) A célcsoport elérésének dátuma: *Az a dátum, amikortól a célcsoport ténylegesen használatba veheti az adott fejlesztés eredményét.*

IV.e.) Bázisérték: *NR, ha a JÁPM-hez nem tartozik bázisérték. Más esetben: a bázisérték feltüntetése után szerepeljen zárójelben a bázismérés időpontja (év/hónap) vagy a naptári év, időszak, amire az adat vonatkozik (pl.: 2018/09 – 2019/08).*

IV.f.) Célérték: *A vállalt célértéket szükséges feltüntetni.*

IV.g.) Köztes tényérték I.: *A köztes tényérték I.-et szükséges feltüntetni.*

IV.h.) Köztes tényérték II.: *A köztes tényérték I.-et szükséges feltüntetni.*

IV.i.) Záró tényérték: *A záró tényértéket szükséges feltüntetni.*

IV.j.) Mértékegység: *A mértékegységet szükséges feltüntetni.*

IV.k.) Projekttartalom lefedettsége a kimenetekkel és a JÁM-JÁPM rendszerrel: *Az indoklásban szerepeljen, hogy mely projekttartalmakat / célcsoportokat nem tudnak megragadni a kimenetek, illetve a mérések, és milyen sajátosságok okozzák ezt.*

V. Projekteredmények: *A „Projekteredmények” táblázatot kimenetenként kell kitölteni. Több kimenet esetén új táblázat beillesztése és kitöltése szükséges. Az összehasonlíthatóság érdekében a táblázat kitöltésekor igyekezzünk a megadott értékeket egy évre vetíteni. Ha ez nehézségbe ütközik, azt tüntessük fel a „Kiegészítő magyarázat” cellában.*

V. a.) Kimenet hasznosulásához kapcsolódó elvárások ismertetése: *Röviden ismertetni kell, hogy az adott kimenethez kapcsolódó fejlesztések mikor tekinthetők sikeresnek (pl.: ismertség, elérés, használatba vétel, elégedettség, költségcsökkentés, időráfordítás-csökkenés, működési stabilitás dimenzióiban stb.).*

V. b.) Milyen OP-prioritás(ok)hoz kapcsolódik?: *A Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztés Operatív Program (KÖFOP) beavatkozási logikája c. dokumentum alapján:* <https://regionalispolitika.kormany.hu/download/6/59/71000/KOFOP.pdf>

V. c.) Lakosság*: Alkalmazható általános megfogalmazások:*

*Minden magyar és uniós állampolgár*

*Minden magyar állampolgár*

*Minden nagykorú magyar (és/vagy uniós) állampolgár*

*Minden online eléréssel rendelkező ... (fentiekből valamely csoport)*

*Minden ügyfélkapu-regisztrációval rendelkező... (fentiekből valamely csoport)*

*Minden adott ügyintézésben érintett... (fentiekből valamely csoport) [fontos, hogy adjuk meg az érintettek számát: kb. xxxxx fő / év)]*

*Minden, adott ügyintézésben érintett, XXX csatornát használó ... (fentiekből valamely csoport) [fontos, hogy adjuk meg az érintettek számát: kb. xxxxx fő / év)]*

V. d.) Vállalkozók: *Lásd a lakosságnál alkalmazott pontoknál, az „állampolgárok”-at „cég”-re cserélve. További dimenzió: cégméret, ágazat.*

V. e.) Projektgazda szervezete: *Optimálisan szervezeti egységet vagy munkakört is meg kellene adni, illetve hogy ez hány főt jelent.*

*Pl.: A hatósági igazolások kiadásában érintett ügyfélszolgálati munkatársak (kb.: 75 fő)*

*Pl.: Munkaerő-bejelentéssel kapcsolatban telefonos azonosítást használó, Magyarországon működő építési vállalkozók (kb.: 12 000 cég).*

V. f.) Állami szervezetek: *Az egyéb állami (nem projektgazda) szervezeteken belül a fejlesztéssel elérendő dolgozók munkaköri sajátosságának megadása is szükséges. Pl.: A kormányhivataloknál pénzügyi területen dolgozó munkatársak (kb.: 120 fő).*

V. g.) Kiegészítő magyarázat: *Itt lehet feltüntetni a módszertani kiegészítést, kockázatot, mérési bizonytalanságot stb.*

V. h.) Projekteredmények által potenciálisan érintett célcsoport nagysága*: A célcsoportokat elemző táblázatcellákban törekedni kell konkrét, ellenőrizhető számadatok megadására. (Pl.: fő; fő/cég stb.) Amennyiben nincs célcsoport-érintettség, úgy ki lehet húzni az adott cellát.*

V. i.) Projekteredmények által ténylegesen elért célcsoport nagysága: *A projekteredmények által ténylegesen elért célcsoport nagyságát kell megadni.*

V. j.) Szolgáltatásfejlesztés típusa*: Ügyfelek esetében (lakosság, vállalkozók) a következők lehetnek (több is választható):*

*1. Hozzáférés és hozzáférési csatorna bővítése*

*2. Bizalmi szolgáltatás (pl. azonosítási, hitelesítési, e-aláírás, kézbesítési)*

*3. Ügyintézés menetét támogató szolgáltatások (pl. ügyindítási, automatikus e-nyomtatvány ellenőrzés, elektronikus tájékoztatás)*

*4. Kényelmi szolgáltatások (pl. státuszlekérdezés, proaktív értesítés, tárhelyszolgáltatás, időpontfoglaló)*

*5. Hatósági szolgáltatások ágazati jogszabályban meghatározott körben (pl. online fizetés, online adatszolgáltatások)*

*Szervezetek esetében (projektgazda, más állami szervezetek) a következők lehetnek (több is választható):*

*1. Döntéstámogatási rendszerek és az azokat lehetővé tevő adatbázis- és adattárház-építés*

*2. Szolgáltatások IT-hátterének megteremtése, azaz a közigazgatási feladatok magasabb színvonalú ellátásához létrehozott hardver- és szoftverkörnyezet*

*3. A hatékonyabb intézményi működést lehetővé tevő fejlesztések a munkaszervezésben*

*4. A szervezetek közötti kapcsolatok kiaknázását elősegítő fejlesztések*

*5. A kommunikációt, adat- és információáramlást szolgáló csatornák fejlesztése és kialakítása*

*6. Adattárház kialakítása (Csak a projektgazda szervezetnél választható.)*

V. k.) Átfutási idő változása (nap/nap=%): *A k.)–o.) sorokban feltüntetendő értékeknél jelölni kell, hogy az adott érték:*

* *JÁPM-vállalás alapján került megadásra (bordó),*
* *továbbszámított érték (piros),*
* *vagy a projekt / szakértői becslése (halványnarancs).*

*Amennyiben a táblázatban megadott értékekhez értelmező kiegészítések szükségesek, úgy azt a „Kiegészítő magyarázat” cellában lehet megtenni.*

V. l.) Munkaidőteher (összóra) becslés: *Munkaidőteher (összóra) becslés megadása szükséges.*

V. m.) Költségteher (összFt): Költségteher (összFt) *megadása szükséges.*

V. n.) Igénybevétel változása (db, fő) JÁPM vállalás: *Igénybevétel változása (db, fő) JÁPM vállalás* *megadása szükséges.*

V. o.) Ügyfél-elégedettség / munkatársi elégedettség: *Itt szerepeljenek a mérési eredmények (bázismérés és visszamérés), a „Kiegészítő magyarázat” cellában pedig fel kell tüntetni a módszertant, a használt skálát, a megbízhatóságot.*

V. p.) Kutatási eredmény disszeminációja (fő): *A kutatási eredmények más hasznosulását (pl. a kutatás eredményeire is épülő jogszabályváltozás; kutatásban részt vevők hálózatba szervezése stb.) a „Kiegészítő magyarázat” cellában tüntessük fel.*

V. q.) Képzés*: Itt két adatot kell feltüntetni: (i) a képzést sikeresen teljesítők (fő); (ii) a képzést hasznosnak találók (fő vagy %, ide tartozhatnak azok is, akiknél a képzés hozzáadott értéke elérte a kívánt szintet). (%-ot akkor használjunk, ha mintavételes a mérés.)*

*A „Kiegészítő magyarázat” cellában lehet a mérési módszertani információkat feltüntetni (pl.: a hasznosnak találók aránya milyen mintavételen alapul).*

V. r.) A kimenet hatásainak értékelése: *Rövid értékelés a következő szempontok alapján:*

*Az előzetes elvárásokhoz képest hogyan értékeli a projekt a fejlesztés által generált hatásokat?*

*Milyen főbb tényezők segítették, akadályozták a projekthatások létrejöttét?*

*Milyen nem szándékolt hatások érzékelhetők / tapasztalhatók? (Ide értve a „negatív” hatásokat is.)*

*A tényértékek ismeretében röviden kerüljön bemutatásra, hogyan módosultak a fejlesztéssel érintett (munka)folyamatok (kiinduló állapot és fejlesztés utáni állapot összehasonlítása célcsoportok szerint). Pl.: az ügyfeleknek lehetőségük van online felvenni a kapcsolatot a levéltárakkal, nem szükséges a személyes megjelenés.*

*A fejlesztések eredményei hogyan hatnak vissza a projektgazda (amennyiben nem a projektgazda a fejlesztési eredmények felhasználója, úgy az érintett) szervezet belső működésére?*

*Hogyan értékelhetők az elért hatások a KÖFOP-célok (elektronizált közigazgatás hozzáférésének javulása, adminisztratív terhek csökkenése, vállalkozások versenyképességének növelése, szervezeti hatékonyság javítása) tekintetében?*

VI. Projekthatások növelhetősége, tartóssága: *Kimenetenként kell értékelést adni. Több kimenet esetén új sorok beillesztése és kitöltése szükséges. Rövid értékelés a következő szempontok alapján:*

* *Milyen továbbfejlesztési irányok képzelhetek el az elért eredmények alapján?*
* *Milyen tényezők segíthetik/akadályozhatják a projekt eredményeinek fenntarthatóságát, bővülését (belső, szervezeti vs. külső tényezők)*
* *Középtávon (5-8 év) milyen eredmények várhatók a fejlesztésektől?*
* *A projektnek látszik-e valamilyen konkrét folytatása (EU-s vagy hazai forrásból). Ha igen, akkor azt ismertessük.*

*1. kimenet: A kimenet megadása szükséges.*

*2. kimenet: A kimenet megadása szükséges.*

*3. kimenet: A kimenet megadása szükséges.*

VII. Alkalmazott mérési rendszerek hasznosíthatósága: *Rövid értékelés a következő szempontok alapján:*

*- Milyen nehézségek merültek fel a JÁPM-mérések kapcsán, ezekre milyen válaszok születtek?*

*-A mérés során kapott eredmények mennyiben alkalmasak belső felhasználásra?*

*-A kapott eredmények milyen visszacsatolást jelentenek a KÖFOP-fejlesztések tekintetében?*

*- Milyen lehetőségeket látnak a mérési rendszerek továbbvezetésére, ezt milyen tényezők befolyásolják?*

VIII. A fejlesztésben érintett eljárások összegzése:

VIII. a.) Újjászervezésben érintett eljárások: *Az újjászervezésben érintett eljárások felsorolása, amennyiben szükséges, ügykörök is.*

VIII. b.) Ügyszám: *Az adott eljáráshoz tartozó ügyek száma egy évben. Amennyiben nem áll rendelkezésre pontos adat, úgy szakértői becslés szerepeljen*.

VIII. c.) Újjászervezés típusa: *A következők lehetnek: (i) az eljárás egészének újjászervezése, (ii) eljárás részbeli újjászervezése, (iii) eljárás automatizálása, (iv) új eljárás kialakítása, (v) megszüntetett eljárások, (vi) egyéb.*

VIII. d.) Kiinduló átfutási idő: *Milyen átfutási idővel volt jellemezhető az eljárás az újjászervezése előtt (napban kifejezve)?*

VIII. e.) Jelenlegi átfutási idő*: Milyen átfutási idővel jellemezhető jelenleg az eljárás a fejlesztéseket követően (napban kifejezve)?*

VIII. f.) Elektronizáltsági szint fejlesztés előtt: *Capgemini-módszertan alapján:*

*1. Információnyújtás elektronikusan valósul meg, vagyis jellemzően valamely portálon el lehet érni az „ügyleírásokat”, valamint a személyes ügyintézéshez kapcsolódó információkat.*

*2. Egyirányú (ügyfél felé irányuló) elektronikus kapcsolat valósul meg elsősorban azáltal, hogy valamely portálról le lehet tölteni a személyes ügyintézéshez szükséges nyomtatványokat.*

*3. Kétirányú a kapcsolat, vagyis megjelenik az interaktivitás, azáltal, hogy on-line módon kitölthetők és hitelesíthetők az elektronikus űrlapok, ugyanakkor (általában az illetékek, szolgáltatási díjak befizetéséhez, vagy az elkészült okmány, igazolás stb. átvételéhez) továbbra is szükség van az ügyfél legalább egyszeri megjelenésére.*

*4. A teljes ügymenet elektronizált (beleértve a fizetést is), az ügyfél személyes megjelenése egyáltalán szükséges.*

*5. Megvalósul a perszonalizáció, ami azt jelenti, hogy az ügymenet teljes körű elektronizáltsága (az ügyfél személyes megjelenése szükségességének hiánya) mellett, az interoperábilis kapcsolatoknak köszönhetően, az elektronikus szolgáltatások nyújtása a „megszemélyesítés” eszközének használatával valósul meg, például az elektronikus űrlapokban automatikusan megjelenítésre kerülnek az ügyfél elsődlegesen más nyilvántartások által tárolt adatai.*

VIII. g.) Elektronizáltsági szint fejlesztés után: *Capgemini-módszertan alapján.*

*1. Információnyújtás elektronikusan valósul meg, vagyis jellemzően valamely portálon el lehet érni az „ügyleírásokat”, valamint a személyes ügyintézéshez kapcsolódó információkat.*

*2. Egyirányú (ügyfél felé irányuló) elektronikus kapcsolat valósul meg elsősorban azáltal, hogy valamely portálról le lehet tölteni a személyes ügyintézéshez szükséges nyomtatványokat.*

*3. Kétirányú a kapcsolat, vagyis megjelenik az interaktivitás, azáltal, hogy on-line módon kitölthetők és hitelesíthetők az elektronikus űrlapok, ugyanakkor (általában az illetékek, szolgáltatási díjak befizetéséhez, vagy az elkészült okmány, igazolás stb. átvételéhez) továbbra is szükség van az ügyfél legalább egyszeri megjelenésére.*

*4. A teljes ügymenet elektronizált (beleértve a fizetést is), az ügyfél személyes megjelenése egyáltalán szükséges.*

*5. Megvalósul a perszonalizáció, ami azt jelenti, hogy az ügymenet teljes körű elektronizáltsága (az ügyfél személyes megjelenése szükségességének hiánya) mellett, az interoperábilis kapcsolatoknak köszönhetően, az elektronikus szolgáltatások nyújtása a „megszemélyesítés” eszközének használatával valósul meg, például az elektronikus űrlapokban automatikusan megjelenítésre kerülnek az ügyfél elsődlegesen más nyilvántartások által tárolt adatai.*

VIII. h.) Eljárás újjászervezésének tartalma: *Az adott eljárás újjászervezésének tartalmi és eljárás-lefolytatási eredményei.*