

BESZÁMOLÓ SZAKBIZOTTSÁGI RENDEZVÉNYRŐL

"Pódiumbeszélgetések a Minőségről" sorozat

- Időpont:** 2025. szeptember 25. csütörtök, 14:00 – 15:35
- Helyszín:** Online, ZOOM rendszeren keresztül
- Szervezők:** EOQ MNB Minőségrendszerek, Közigazgatási és Fogyasztóvédelmi, valamint Oktatási és Terminológiai Szakbizottságok
- Téma:** A közigazgatás (közszolgálat, közszolgáltatások) teljesítőképesége a minőségi versenyképességi kihívások tükrében (előzmények-tapasztalatok-távlatok)
- Előadó:** Dr. Csuth Sándor főiskolai docens (NKE), a kérdés szakértője
- Moderátor:** Dr. Dudás Ferenc, szakbizottsági elnök

A moderátor szeretettel köszöntötte az előadót és a résztvevőket, hangsúlyozva, hogy a közigazgatás társadalmi támogatás nélkül nem tud megújulni. Dr. Csuth Sándor megköszönte a meghívást és emlékeztetett rá, hogy a közigazgatás alaposan kivette a részét a jogállam felépítéséből és az EU csatlakozás előkészítéséből. 2024/25 mérőföldkövet jelent a közigazgatás informatikai átalakítását tekintve: a kettős technológia (papír alapú és elektronikus) évtizedei letűnőben vannak, és várhatóan 2030-ig befejeződik a közigazgatás teljes digitalizációja. A Magyar Program mérőföldkö a fejlesztésben: az erős állam koncepció mellett jellemzői az iteratív fejlesztés, a szigetszerű alkalmazások problémái és a népesség jelentős részének digitális írástudatlansága (E-gap). A Magyar Zoltánról elnevezett kormányzati dokumentum folyamat fejlesztési koncepciót követ. A technológiának nem megosztania, hanem egyesítenie kell a társadalmat. A digitális jövőkép legyen emberközpontú és fenntartható, a népesség 80%-a rendelkezzen digitális alapképességgel. A kulcsfontosságú közszolgáltatások 100%-a online intézhető legyen.

A minőség fogalma korszakonként és társadalmanként változott és folyamatosan változik napjainkban is. A közigazgatásban nem léteznek az ISO 9000-hez hasonló minőségügyi szabványok. A közigazgatásban használható lehetséges minőség-paraméterek közé tartozik az ügyfelek (nem vevők!) igényeinek kielégítése, a rugalmasság mellett az átláthatóság, az

időszorúság, a pontosság, és az ügyfelek bevonása. Fontos a megfelelő információellátás és a reklamáció joga. Az ISO rendszer alkalmazásánál cél a minőségi közigazgatás megteremtése, a szakszerűbb, a gyorsabb, kiszámíthatóbb és megbízhatóbb közigazgatás kialakítása. Erősödni kell az állampolgárokat, az ügyfeleket szolgáló jellegnek. Az 1990-es évek végén kezdték alkalmazni a közigazgatásban a minőségbiztosítást. A ISO szabvány a tapasztalatok szerint csak részben volt képes a Közigazgatás igényeit kielégíteni, ezért került sor a CAF rendszer kifejlesztésére az EU-ban. A köztisztviselő tevékenységét mérni, értékelni kell. A benchmarking lehetővé teszi az összehasonlítást és a tanulást, a CAF (Közös Önértékelési Keretrendszer) pedig alkalmas a közigazgatás jellemző sajátosságainak kezelésére, a híd szerepét betöltve a minőségmodellek között.

Az előadás elhangzása után két kérdés merült fel:

1. A mai nemzedék mennyire nyitott az új iránt, és
2. Hogyan alakul a DÁP (Digitális Állampolgárság) hazánkban?

Az előadó ezzel kapcsolatban arra hívta fel a figyelmet, hogy alapkérdés az elektronikus aláírás alkalmazása és 2007-ben megjelent a digitális szabályozásról szóló törvény.

Befejezésül a moderátor megköszönte az érdekesítő előadást és az aktív részvételt, majd – tekintettel *Dr. Biacs Péter* váratlan halálára – előzetesen javasolta egy emlékülés megtartását.

Budapest, 2025. szeptember 28.

Összeállította: **Várkonyi Gábor**