



European
Commission



KÜLGAZDASÁGI ÉS
KÜLÜGYMINISZTERIUM

Budai Balázs Benjámín

Gáspár Mátyás

A társadalmi közfelelősség és közigazgatási közönségszolgálat

*Javaslat két kritikus probléma megoldására a
digitális átalakulás részeként*

2021. Augusztus 31.

Digitalizáció a Duna-régióban - Digitális agrárium és közkapcsolatok

EUSDR PA 10 - Hungarian National Hearing 2021

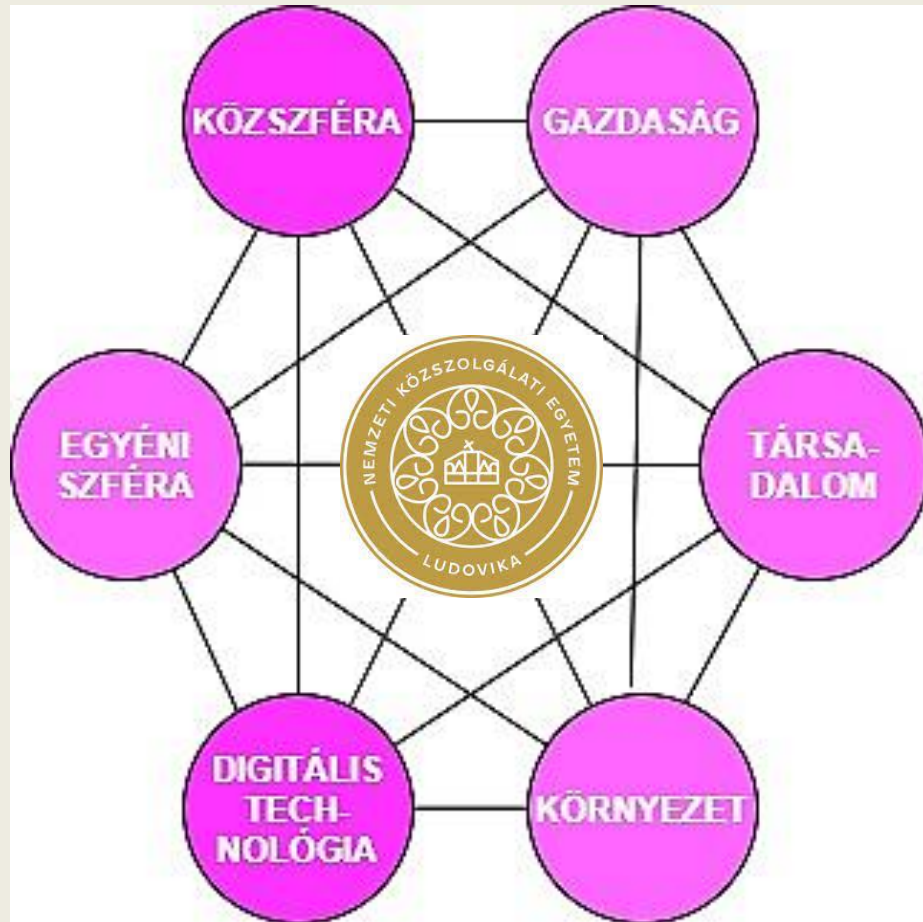
Kapcsolódás a Duna Régió Stratégia céljaihoz és cselekvési tervéhez

KAPCSOLÓDÁS A PA 7, 8, 9 és 10 PRIORITÁSOKHOZ CÍMSZAVAKBAN

- **Innovatív** technológiák
- **Fenntarthatóság**, zöld energia
- Szektorközi **tudásmegosztás**
- **Tudásalapú** társadalom
- A **vidéki gazdaság** fejlesztése
- **Versenyképes** infrastruktúra
- **Hiányzó képességek** fejlesztése
- **Marginalizálódó** közösségek
- **Kommunikáció** fejlesztése
- **Információellátás** és **tanácsadás**
- Széles körű **együttműködés**
- **Civil társadalom** bevonása
- **Helyi fejlesztések** elősegítése
- **Résztvételi** kormányzás
- Intézményi **kapacitásfejlesztés**
- A **digitális átalakulás** elősegítése
- Társadalmi **felzárkóztatás**
- **Hozzáférés** a szolgáltatásokhoz



Tudományosan megalapozott, szektorközi összefogást igénylő két pilot projekt



MEGALAPOZÓ NKE ÉS TOVÁBBI KUTATÁSOK

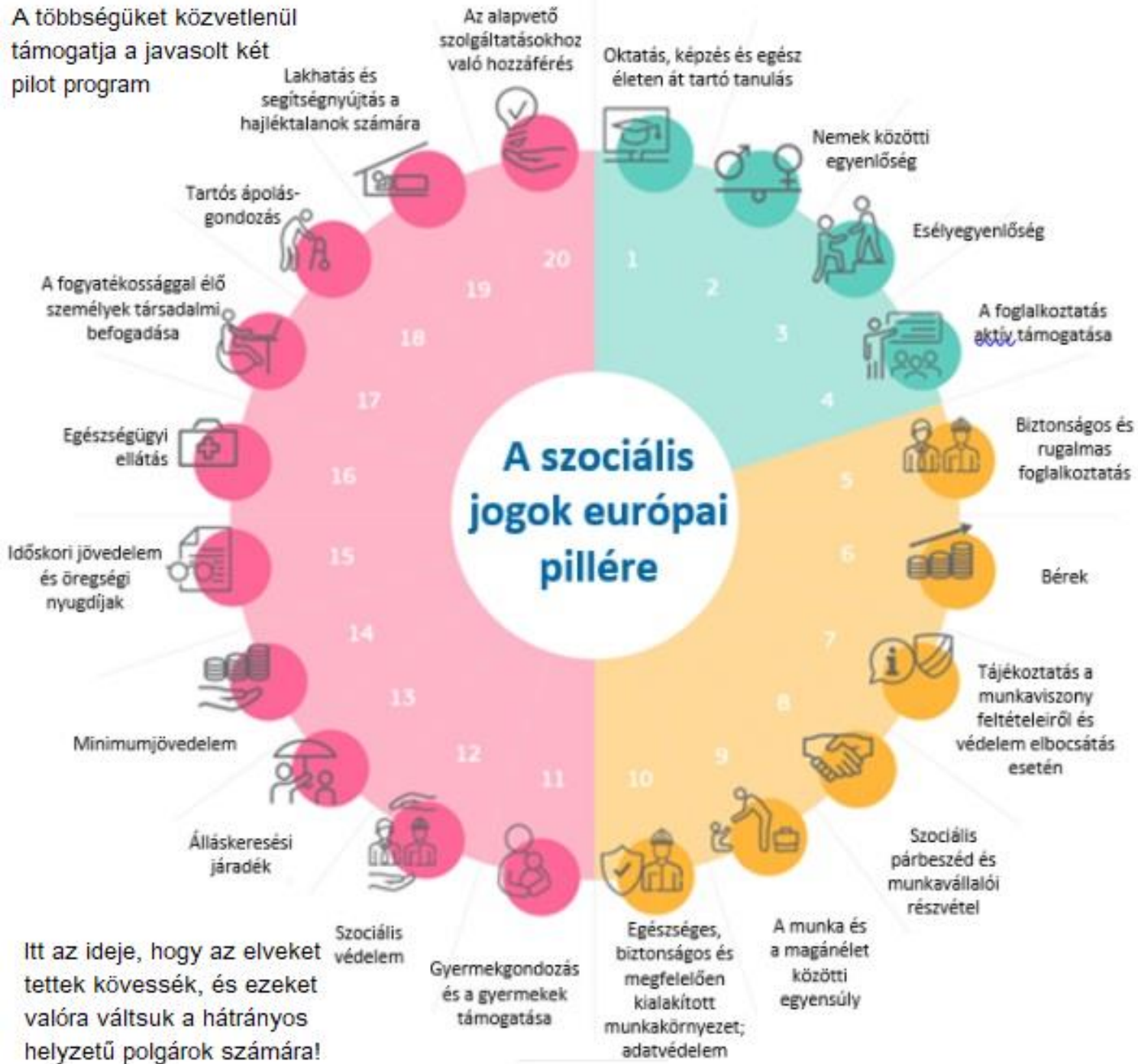
- A **társadalmi közfelelősség** intézményesítése a közszférában
- A **jó önkormányzás** mérése
- Önkormányzati szervezeti és működési hatékonyság: **zárt ciklusú stratégiai menedzsment**
- Önkormányzati **szervezetfejlesztés**
- Az önkormányzati **jó gyakorlatok szolgáltatás** intézményesítése
- Korszerű **közigazgatási közönségszolgálat**

A megoldandó probléma: hozzáférés az alapvető szolgáltatásokhoz



A probléma ismert, megoldása rég óta napirenden, legutóbb: Portói csúcs (2021)

A többségüket közvetlenül támogatja a javasolt két pilot program



Itt az ideje, hogy az elveket tettek kövessék, és ezeket valóra váltsuk a hátrányos helyzetű polgárok számára!

A megoldáshoz többfunkciós, szektorközi, ún. egyetemes szolgáltatás szükséges!

Az alapvető szolgáltatások hozzáférhetővé tétele és az igénybevételi képességek megléte, ill. biztosítása minden érintett, összességében az egész gazdaság közös érdeke és csak együttműködve, közösen oldható meg!



A megoldás: szervezés és digitalizáció a közigazgatási közönségszolgálatban



A közigazgatási közönségszolgálat fejlesztésébe szervesen illeszkedő, **digitális technológiával** támogatott megoldásnak teljes körű, **személyre szabott tájékoztatást, tanácsadást és mentori segítséget** kell nyújtania minden **hátrányos helyzetű embernek valamennyi lehetséges problémás élethelyzetben**. Ilyen szolgáltatás jelenleg nem működik!

Kinek a felelőssége? Válasz: a szektorközi társadalmi felelősségvállalás része!

A **társadalmi közfelelősség** (Public Social Responsibility, PSR) egyik feladata a **társadalmi felelősségvállalás szektorközi koordinációja**. E mechanizmus támogatásával biztosítható a szolgáltatási **hozzáférés** és **képesség** probléma **2 projektben** javasolt megoldása.

A KÖZSZFÉRA FELELŐSSÉGI

A magától értetődő civil, vállalati (CSR), és személyes **társadalmi felelősségvállalás** ismert mechanizmusok. A kérdés felvetődése a **közszférában** egy új jelenség.



A javasolt két projekt elvi alapjai

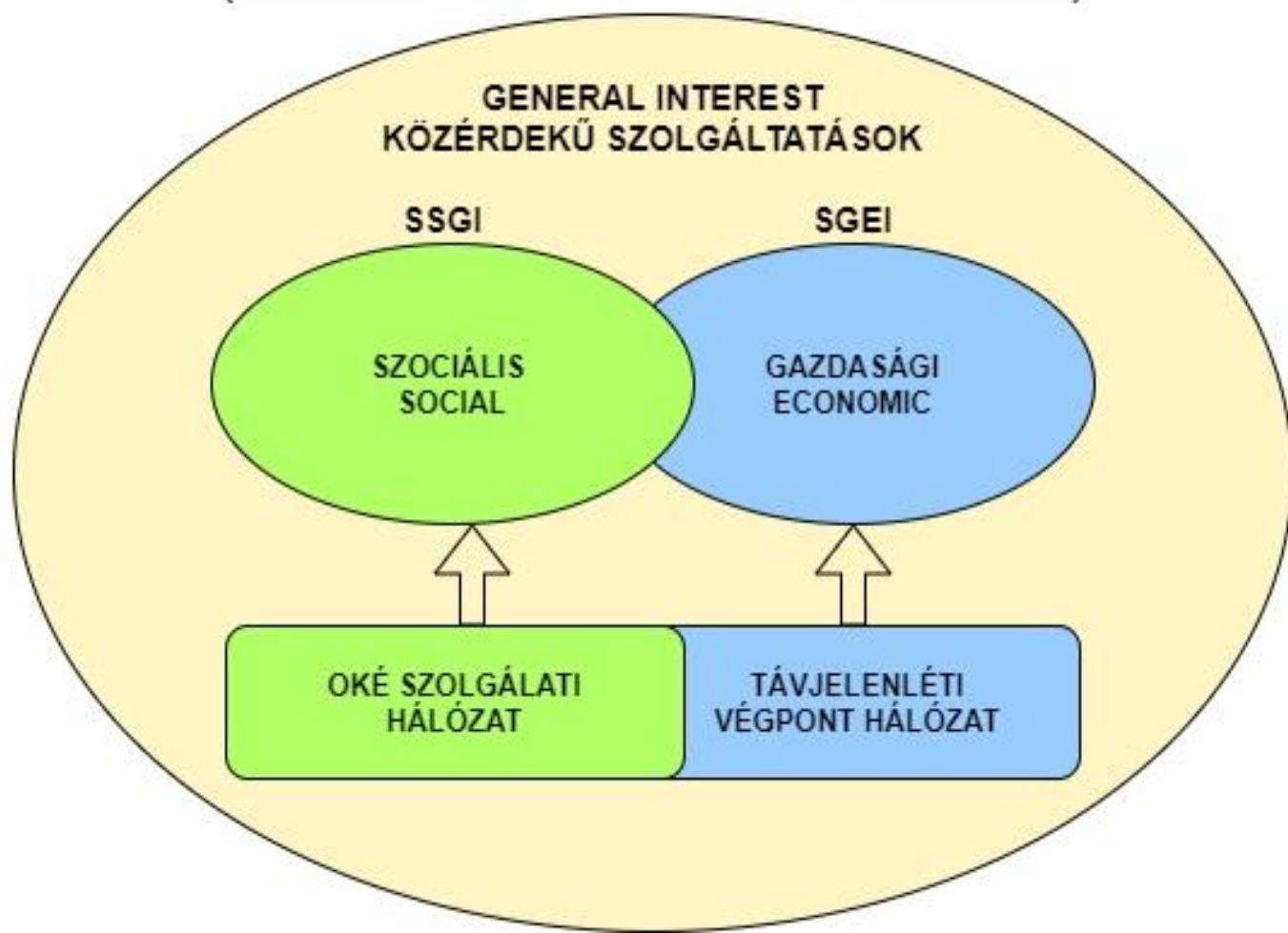


Amartya Sen gondolatmenete (A fejlődés, mint szabadság) összekapcsolja a **felelősségvállalást** a **lehetőséggel** (hozzáférés), aminek kihasználásához **képességekre** (igénybevétel) van szükség, s ez vezet el az elért **szolgáltatásokon** keresztül a **szabadság** alapvető feltételeihez, amivel élni lehet.

A két projekt közvetlen kapcsolata a szolgáltatásokhoz való hozzáféréssel

Az EU szervei számos szabályozásban (pl. a 2006, 2009, 2011, 2016, 2020, 2021 években) foglalkoztak az ún. általános, azaz közérdekű (részben ún. egyetemes) gazdasági, szociális, ill. a közszolgáltatások (services of general interest) elérését garantáló intézkedésekkel és ajánlásokkal.

Az általános, ill. közérdekű szolgáltatások két köre, kapcsolódásuk a programhoz (Services of General Interest SGI)



A számos EU ajánlásból csak egy, projektjeinkhez kapcsolódó jellemző példa

*„A szolgáltatások digitalizálása ellenére a jövőben is garantálni kell az adminisztrációval való **személyes kapcsolattartás lehetőségét**. Ez minden helyi, regionális és nemzeti szintű közszolgáltatásra vonatkozik, hogy a védelemre szoruló embereket (időseket, szegényeket, migránsokat stb.) személyesen segítsék, és hogy **a digitalizáció ne jelentse e társadalmi szegmens számára a kirekesztés egy újabb formáját.**”*

[A demokratikus rend stabilitását szolgáló közszolgáltatási elvek, Európai Gazdasági és Szociális Bizottság, SOC/643/2020](#)



A projektek fókuszai: 1) tájékoztatás, tanácsadás, mentorálás; 2) távjelenlét



OKÉ SZOLGÁLAT



Bármilyen élethelyzeti probléma megoldásában személyesen segítő, korszerű digitális támogatással működő pontok hálózata közös tudásbázis és segítő szolgálatok háttértámogatásával.

SZOLGÁLTATÁSI LÁTOGATÓ PONTOK HÁLÓZATA

A szolgáltatókat és igénybevevőiket korszerű, videó alapú telepresence technológiával személyesen összekapcsoló, szektorközi, multifunkciós kioszkok hálózata.



TÁVJELLENLÉTI KIOSZK



Az OKÉ Szolgálat hálózati pilot projekt beindítása és jövőképe



Tanácsadás



Tájékoztatás



Mentorálás

OKÉ Pontok
Segítő szolgálatok
Esettár
Képzések
Tudástárak
Statisztikák
Adat-, tudásbázisok



Közvetítés

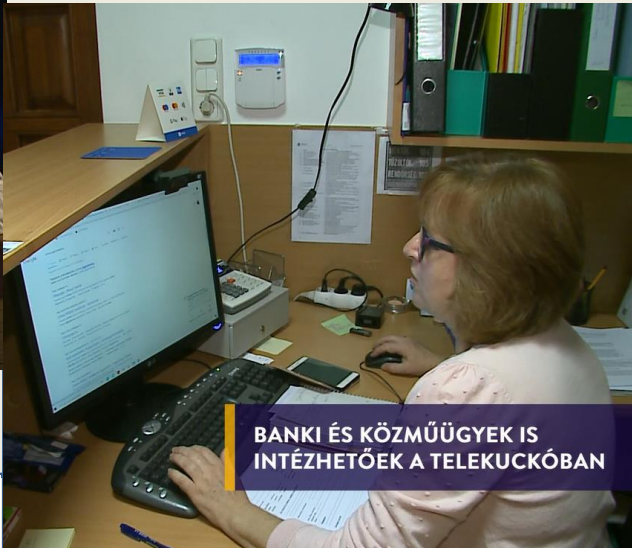


Módszertan

A távjelenléti pontok hálózat pilot projekt beindítása és jövőképe



Többszatornás

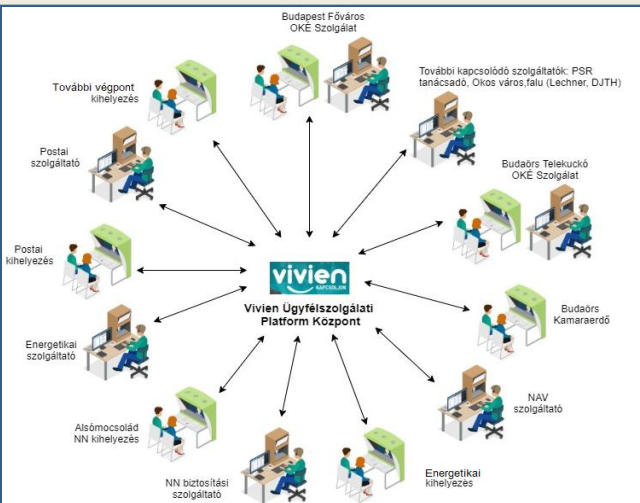


BANKI ÉS KÖZMŰVEK IS INTÉZHETŐEK A TELEKUCKÓBAN



Közös dokumentum

Szemkontaktus



LivingLab



ÚJDONSÁG A BUDAÖRSÖN MEGVALÓSULT SZOLGÁLTATÓI LÁTOGATÓ PONT



Hálózatépítés

Videós szolgáltatók

Új fejlemény: OKÉ Szolgálat 3D virtuális valóság rendszerben



Új fejlemény: OKÉ Szolgálat 3D virtuális valóság rendszerben



Új fejlemény: OKÉ Szolgálat 3D virtuális valóság rendszerben



Záró üzenet

Tevanné dr.
Südi Annamária

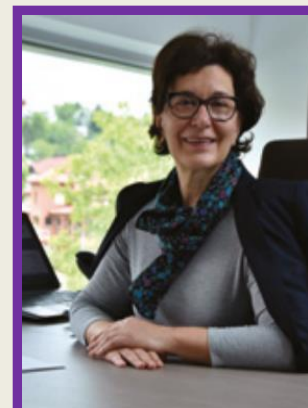


Van egy jelentős szektorközi társadalmi-gazdasági probléma, melynek felszámolása EU-s és nemzeti célok között szerepel. Létezik a gyakorlatban kipróbált, korszerű megoldás, aminek innovációs kockázatát egy kis szakmai közösség vállalta. A teendő „csupán” az, hogy folytatni kell a megvalósítást!

*

KÖSZÖNJÜK A FIGYELMET!

Kailinger
Ildikó



dr. Budai Balázs
Benjámín



dr. Dudás
Katalin



Gáspár
Mátyás



dr. Járfás
Andrea



Tar
Zoltán



Kövesdi
Gabriella