

rendezett információt tartalmaz). Indokolt továbbá, hogy a fogyatékkal élők számára kialakított oldalak támogassák a felolvasó szoftverek működését is.

- **Többsnyelvűség**

A megújult weblap esetében a többsnyelvűség alatt az elhelyezett információk több nyelven való olvashatóságát kell érteni. Az oldalak statikus részei esetében az ott elérhető általános jellegű információkat a magyaron kívül angol nyelven is közzé kell tenni. Az idegen nyelvű oldalak kialakításakor figyelembe kell venni, hogy frissítés esetén az idegen nyelvű tartalmat is frissíteni kell, ezért azok körének, valamint az információtömörítés mértékének meghatározásakor figyelembe kell venni a Hatóság emberi erőforrás állományát. Az esélyegyenlőségi szempontok maximális érvényesítése okán a célcsoportokkal történő folyamatos konzultáció eredményeinek megfelelő mértékű beépítése a rendszertervekbe nagyon fontos. Amennyiben indokolt, bizonyos honlap-tartalmak célcsoport-specifikus módon, azaz a célcsoport igényeihez illeszkedve kerülnek kialakításra.

#### **2/4 Az elektronikus ügyindítás**

Az egységes honlap fő pontja az elektronikus ügyindítási és beadványtételi funkciója. A funkció lényege, hogy az állampolgár egy interaktív, a Hatóság honlapján elhelyezett intelligens űrlap segítségével egyszerűen, néhány kérdésre válaszolva a megfelelő szervezeti egységhez intézhet beadványt. Az intelligens űrlap alkalmazásával javítható a téves helyre beadott kérelmek, panaszok száma, így az ügyintézőknek eleve csak a hozzájuk tartozó ügyekkel kell foglalkozniuk, ezzel rövidülhet valamennyi ügy átfutási ideje. Szintén az intelligens űrlap lehet segítségére a szervezeti egységeknek az olyan beadványok kiszűrésére, melyekben a Hatóságnak nincs eljárési jogköre.

Egyben ez a funkció biztosítja a teljesen elektronikus módon on-line bejelentkezést az adatvédelmi nyilvántartásba

Alapvető, hogy az ügyfél a beadványt később meg tudja tekinteni, ügytípusonként akár módosítani az adatvédelmi nyilvántartásba küldött bejelentkezési kérelmét. Ehhez a funkcióhoz mindenképp szükséges létrehozni portálon az ügyfél regisztráció lehetőségét.

Ezzel aki regisztrál a portálon igénybe veheti a jövőbeni összes szolgáltatást, illetve egy helyen kezelheti beadványait, kérelmeit.

Az elektronikus ügyindítás legfőbb előnye, hogy az ügy aktája azonnal bekerül a iktatórendszer-be. A workflow támogatásnak köszönhetően várhatóan csökken az egyes ügyek átfutási ideje. Ennek forrása, hogy egyrészt javul a folyamatok lefutása, mivel a workflow az ügyintézőket végigvezeti a lépéseken, így mindig a megtervezett, optimális lefutással zajlik a folyamat. Másrészt az egyes státuszokról történő értesítés automatikusan történik, ezzel áttekinthetőbb az ügyintézés, az esetleges csúszásokat, szűk keresztmetszeteket hamarabb lehet azonosítani, így összességében növelhető a felhasználói (állampolgári) elégedettség. Az elektronikus ügyindítás mellett lehetőséget kell biztosítani, hogy az állampolgárok személyesen is egyszerűbben intézhessék a hatósági ügyek beadását. Ennek elősegítésére, és a várakozási idő minimalizálása érdekében a honlapon kifejlesztésre kerül egy időpont foglalási modul, melynek segítségével az állampolgárok a honlapon, interneten keresztül foglalhatnak időpontot a személyes ügyintézéshez, illetve egyeztetett telefonos konzultációra is kérhetnek lehetőséget.

Amennyiben indokolt, a társadalmi felelősségvállalási célok teljesítéséhez az elektronikus ügyindítást támogató felületek ugyanazon feldolgozó motorral (engine), de fogyatékkal élők számára is használható megjelenítéssel (skin) is kialakításra kerülnek.

### **Az Információs rendszer megvalósításának tervezett módszere.**