

Az Igénybevevői Nyilvántartás bevezetése, szerepe a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások nyilvántartásában

dr. Kása Karolina, osztályvezető, NRSZH

Siófok, 2013. május 16.

Az Igénybevevői Nyilvántartás fejlesztésének szakmai háttere

- A szociális ágazat igazgatásának széttagoaltsága
- A lakossági szükségletekhez kevésbé igazodó szolgáltatások jelenléte
- Az ágazati fejlesztések megalapozott dokumentumokon alapuló tervezésének hiánya
- A szociális terület különböző szintjein dolgozó szakemberek információs deficitje
- A szociális szolgáltatások modernizációjának igénye
- Az ágazat versenyképességének javítása az átláthatóságot növelő elektronikus alkalmazások által

A fejlesztés célja

- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatások ellenőrzésének megalapozása [Szt. 20/C.§ (1), Gyvt. 139.§ (2); 226/2006 (XI.20.) Korm. rendelet]
- Országosan egységes elektronikus nyilvántartás kialakítása a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások területén
- Az ellátórendszer működése átláthatóságának megteremtése (a szakma és lakosság számára)
- A vezetői döntéshozatal támogatása (ágazati és fenntartói szinten)
- A jogosulatlan igénybevételek kiszűrése
- Az igénybe vételek papír alapú nyilvántartásának fokozatos kivezetése
- A szociális ellátórendszernek a szükségletekhez jobban illeszkedő, célzottabb működtetése, a költségvetési források hatékonyabb felhasználása

Az Igénybevevő Nyilvántartás bevezetésének főbb állomásai



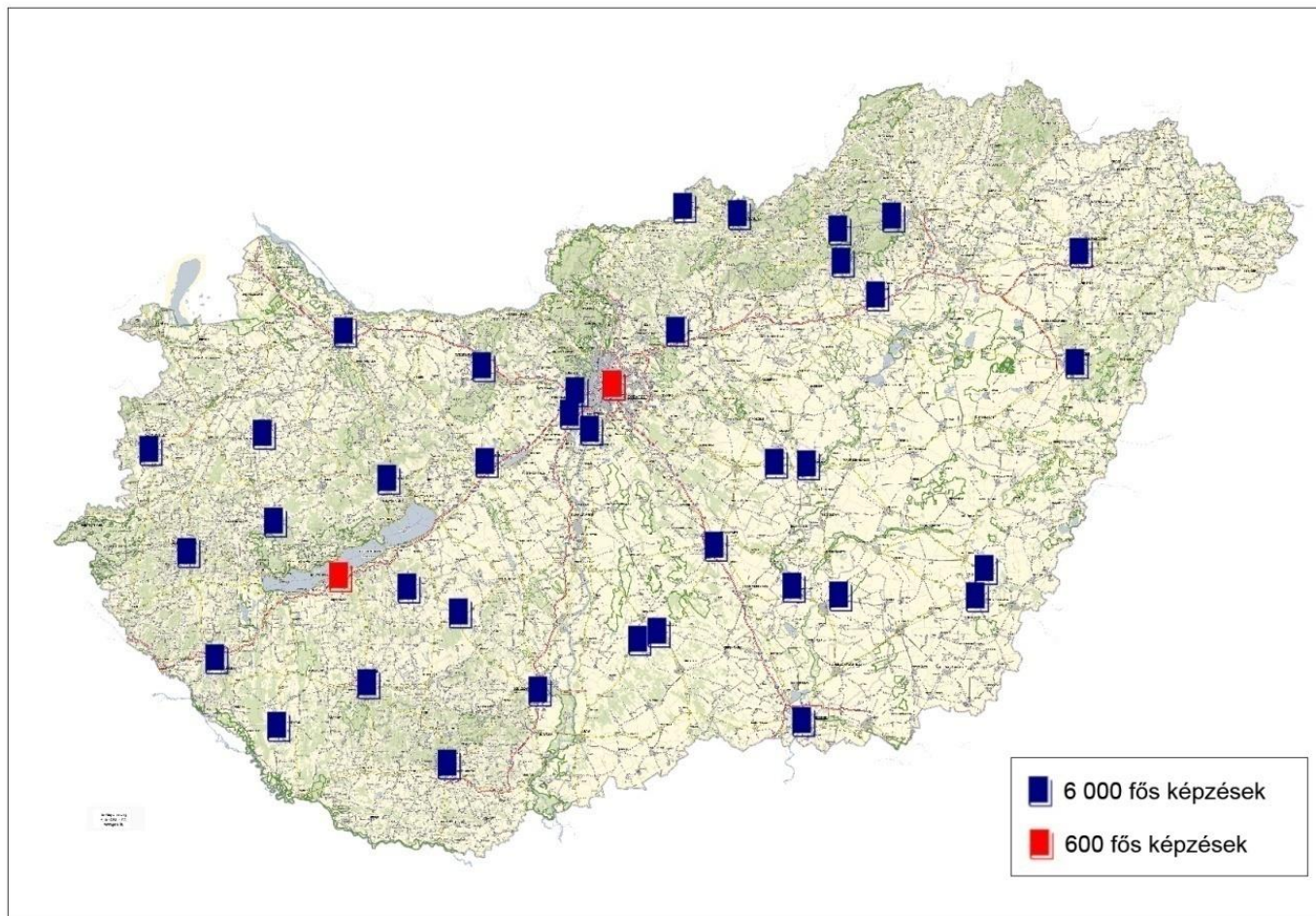
- 2011. június – törvényi szintű szabályozás kialakítása
- 2011. június-december – igazgatási rendszerterv, pilot fejlesztés és értékelés
- 2012. január – a rendszer első változatának indulása, a fejlesztés folytatása (finanszírozási jogkövetkezmények nélkül)
- 2012. márciusig – e-képviselők regisztrációja, törzsadatok feltöltése kötelező
- 2012. július 1. – a rendszer éles működésének indulása, a napi jelentési kötelezettség teljesítése kötelező (finanszírozási jogkövetkezmények alkalmazása)

A rendszer használóinak támogatása I.



- Az NRSZH hatásköre a rendszer fejlesztése és működtetése
- Felkészítő képzések (2012 január-március):
 - Több, mint 600 fő: "Szociális ügyek elektronikus ügyintézője" akkreditált képzés
 - 6000 felhasználó közvetlen tájékoztatása
- Oktató videók, Felhasználói kézikönyv, GyIK, (Szociális Ágazati Portál)
- A rendszerhasználat folyamatos monitorozása és növelése direkt marketing eszközökkel, több körben (levél, e-mail, telefon – több ezer megkeresés az NRSZH részéről)

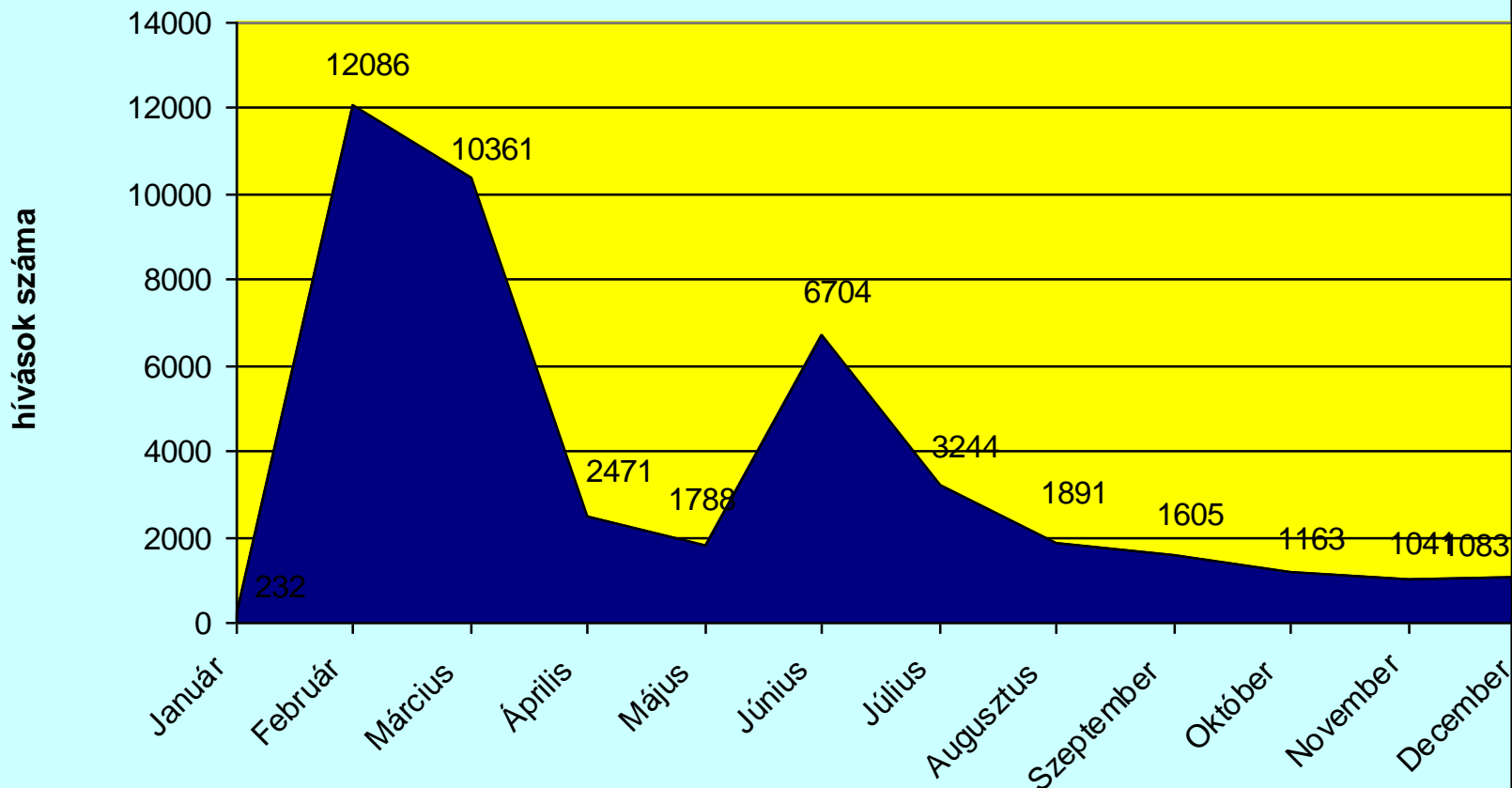
A rendszer felhasználónak tartott képzések helyszínei (2012. 01-03.)



A rendszer használóinak támogatása II.

- Telefonos ügyfélszolgálat kialakítása (2012. február) – 2012-ben közel 44 ezer hívás
- Migrációs excel, intézményi interfész használatának lehetősége
- Több hibabejelentő csatorna kialakítása (központi e-mail (3000 db), SZÁP-on hibabejelentő felület, az Igénybevevői Nyilvántartásban TAJ hibabejelentő felület kialakítása (2400 db))
- Egycsatornás ügyfélszolgálat kialakítása – a fenti csatornákon beérkező hibajelzések egységes kezelése és központi koordinálása
- Önrevíziós lehetőség az önellenőrzési szabályok átmeneti módosításával (2012. december 15-ig az éles működés első 4 hónapjára kiterjedően)

Az Igénybevevői Nyilvántartás telefonos ügyfélszolgálatára érkező hívások számának alakulása 2012-ben



Az Igénybevevői Nyilvántartás működésének tapasztalatai

- Az éles működést követően rendszer szintű hiba nem jelentkezett
- A nem jelentés háttérében esetenként a Szociális Regiszter hibás adatai álltak – adattisztítási feladatok elvégzése
- A jelentési kötelezettség teljesítése 2012. októberére lényegében teljes körűvé vált
- A hibajelzések száma radikálisan lecsökkent:
 - Zömében a szakmai szabályok értelmezéséből fakadó problémák
 - Megjegyzéssel ellátott igénybevételek kivizsgálásának igénye
 - Adatszolgáltatás az igénybe vevők számára a megjegyzéssel ellátott szolgáltatásokról

A rendszer használatának jelenlegi adatai

Jelentési kötelezettséggel bíró fenntartók száma	3 190
Nyilvántartott szolgáltatások száma:	12 794
Adatrögzítő munkatársak száma	12 762
Rendszerben rögzített igénybevevők száma	856 102
Rendszerben lévő igénybevételek (megállapodások, határozatok) száma:	1 278 042

Hétköznapokon átlagosan több mint félmillió, hétvégén mintegy 170 ezer ügyfél igénybevételi adatainak rögzítése.

Mindez nem jöhetett volna létre...



- A szakmai javaslatok kidolgozásában, a fejlesztésben, annak tesztelésében, átdolgozásában és az országos rendszer elindításában együttműködő partnerek nélkül *(a teljesség igénye nélkül)*:
 - Ágazati vezetés, EMMI szakmai főosztályai
 - Megyei szociális és gyámhivatalok, Fővárosi TEGYESZ, módszertani intézmények más társintézmények
 - Fenntartók képviselői, e-képviselők, adatszolgáltatók
 - A képzésekben és a szakmai javaslatok kidolgozásában részt vett külső szakértők
 - Az NRSZH TÁMOP Projekt Irodája
 - NRSZH Szociális Főosztály, Informatikai Főosztály
 - Fejlesztők 😊

Az Igénybevevői Nyilvántartás és a SZÉCHENYI TERV szolgáltatásnyújtás ellenőrzése I.

- Az Igénybevevői Nyilvántartásban rögzített adatok alapján ellenőrzést végezhet:
 - Magyar Államkincstár
 - NRSZH
 - Megyei kormányhivatalok szociális és gyámhivatalai
- Magyar Államkincstár:
 - 2012. I. féléve tekintetében az ellenőrzés alapját már a rendszerben rögzített adatok képezik,
 - Ha eltér a papír alapú nyilvántartás, akkor is a rendszerben rögzített adat az elszámolás alapja,
 - Az NRSZH az EMMI bevonásával vizsgálja annak a lehetőségét, hogy a papíron és a rendszerben rögzített adatok eltérése esetén van-e lehetőség utólagos módosításra,
 - A visszamenőleges módosítás iránti igényt az NRSZH-nak küldött kérelemmel kell majd kezdeményezni, az igénybevételt igazoló dokumentáció hitelesített másolatával.

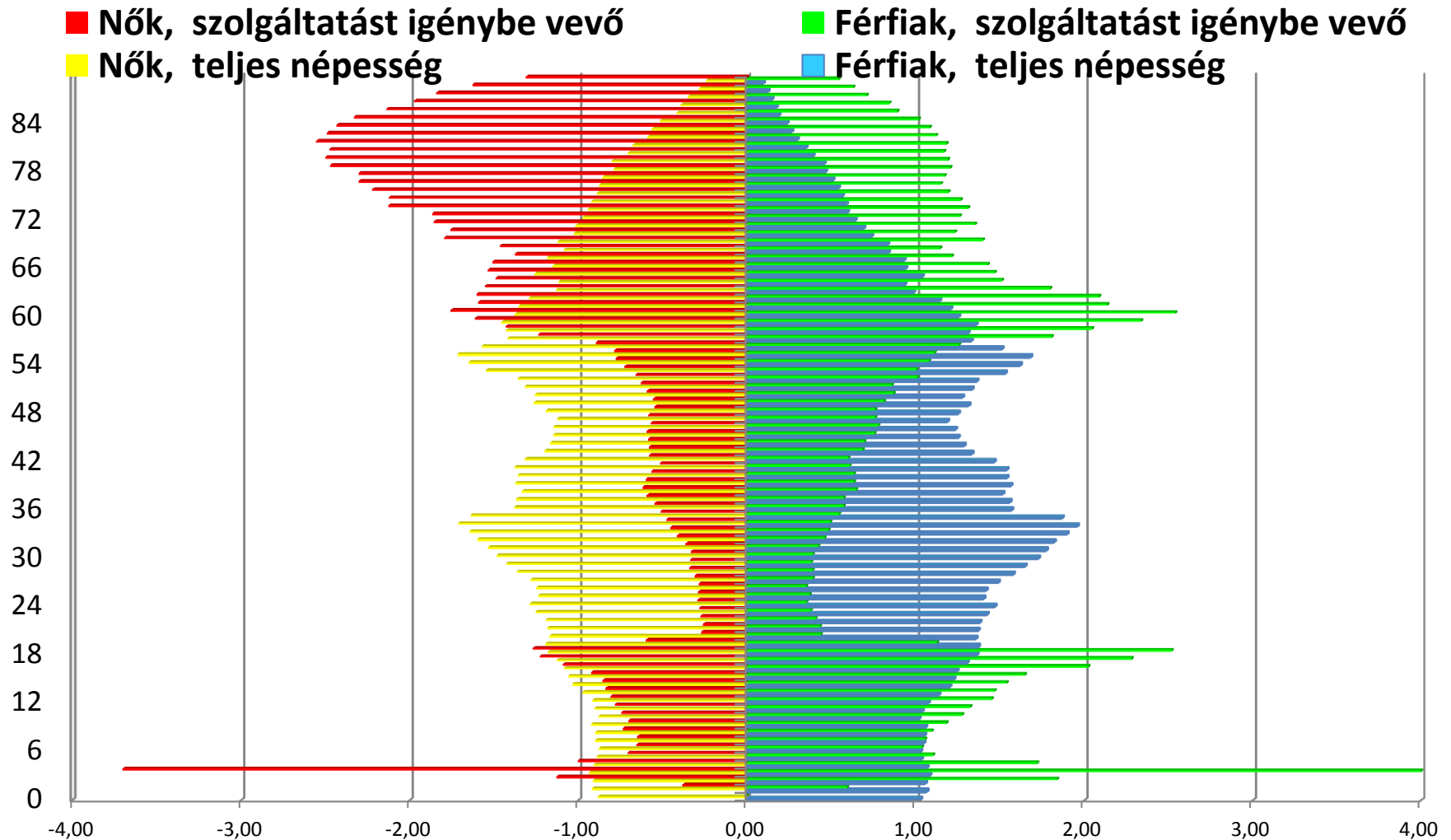
Az Igénybevevői Nyilvántartás és a szolgáltatásnyújtás ellenőrzése II. SZÉCHENYI TERV

- Az NRSZH a szociális szolgáltatások
 - Éves ellenőrzési tervében tervezett, valamint
 - Soron kívüli ellenőrzések során vizsgálja a rendszerben rögzített adatokat.
- Az NRSZH a rendszerben rögzített adatok kockázatelemzésével soron kívüli ellenőrzéseket végezhet:
 - **Csalásfelderítés:** a szokásostól eltérő viselkedésminták alapján (pl. ugyanazon TAJ azonosítóval rendelkező igénybevevő olyan egymást követő szolgáltatás igénybevételei, amelyek esetében az igénybevétel eltérő megyében történik).
 - **Súlyozás alapján célzott ellenőrzések:** A rendelkezésre álló adatok különböző szempontú súlyozása alapján az ellenőrzési terv finomítása oly módon, hogy a leghangsúlyosabb intézmények ellenőrzésére mindenképpen sor kerüljön.

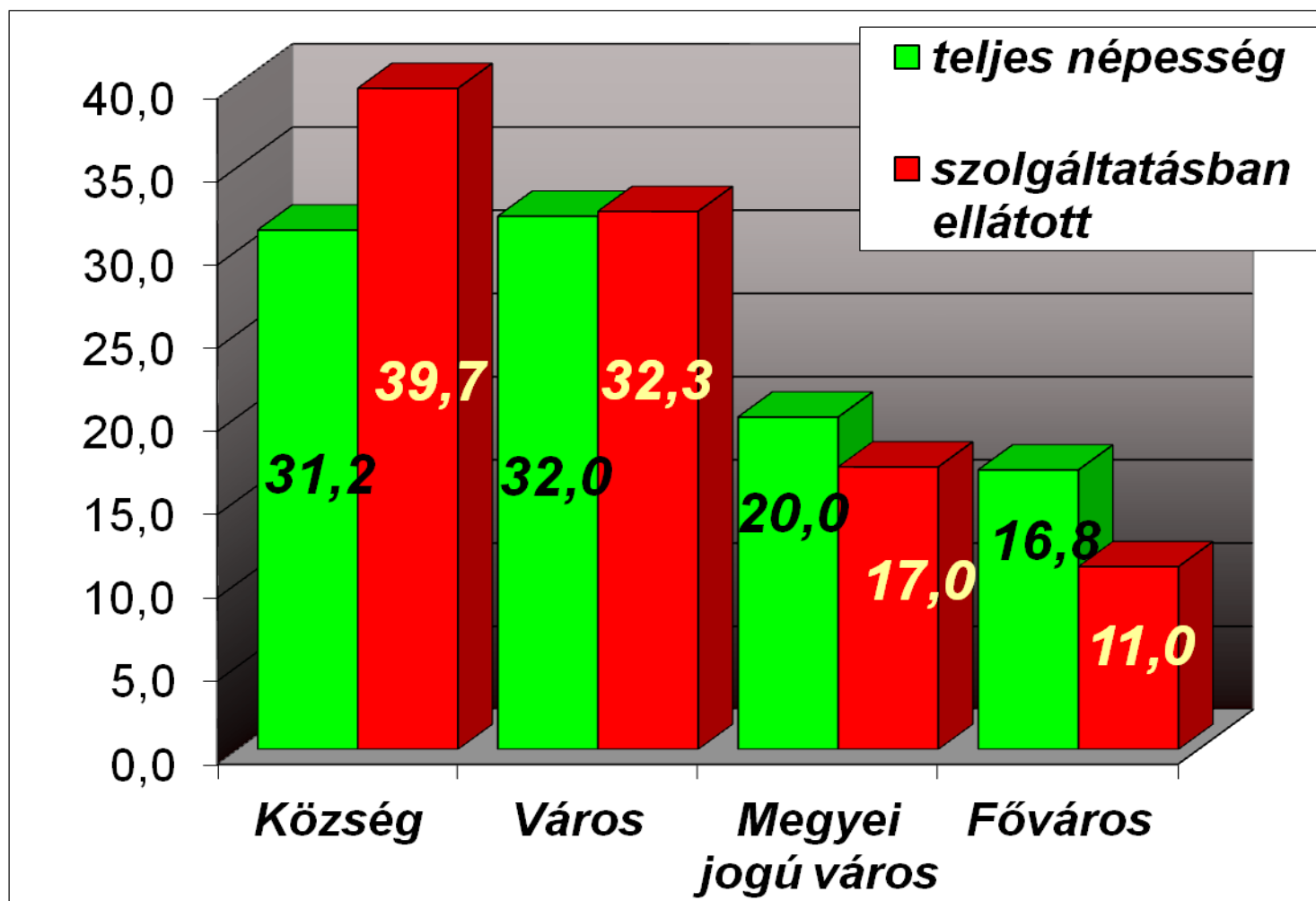
Az Igénybevevői Nyilvántartás és a SZÉCHENYI TERV szolgáltatásnyújtás ellenőrzése III.

- A megyei (fővárosi) kormányhivatalok szociális és gyámhivatalai:
 - 2012. novembere óta **korlátozott betekintési jogosultággal** rendelkeznek hivatalonként erre kijelölt munkatársak,
 - A jogosultságuk kiterjed a szolgáltatásnyújtás tényének vizsgálatára, vagyis arra, hogy adott működési engedélyre történik-e igénybevétele rögzítése,
 - Nem terjed ki az igénybevevők személyes adataira.

Szolgáltatást igénybevevők korfája



Az ellátott személyek megoszlása települések jogállása szerint



Igénybevevők megoszlása az igénybevett szolgáltatások száma alapján

Szolgáltatás száma	8 hónap alatt	Egy hét alatt
1	79,8 %	84,1 %
2	16,6 %	14,2 %
3	3,1 %	1,7 %
4	0,4 %	0,1 %
5 vagy több	0,1 %	0 %
összesen	100 %	100 %



Köszönöm a figyelmet!