



Milyen a víz?

Milyen víz?



Königsberg  
CONSULTING

# Dáptv. előírásainak való megfelelés tanácsadói szemmel

felkészülés a DÁP implementálásra

**Balogh Gábor**  
vezető tanácsadó

# Miről lesz szó?

**01**

Mobil ügyintézés,  
Dáptv. újdonságok

**02**

A (közmű)szolgáltatókat  
érintő változások

**03**

Távhő szektorban  
szerzett tapasztalatunk

**04**

Szolgáltatások  
fejlesztése, bevezetése

**05**

Összegzés

# Mobil ügyintézés?



## Nemzeti Digitális Állampolgárság Program (NDÁP):

- középpontban a felhasználói élmény (UX), proaktivitás
- 2026-ra „minden” közigazgatási ügy online, **mobilon**

## Valós ez az elvárás? Mit mutatnak a számok?

- a lakosság négyötöde használ okostelefont
- **71% napi szinten, rendszeresen netezik** a mobiljával.
- **hatvanéves** korig már adottak a feltételek
- a lakosság közel **2/3-a már mobilbankol**
- 24% már befotózta az okmányát
- 50% hajandó lenne mobilon megosztani az adatait

# A Dáptv. újdonságai



**Kötelezés meghatározott piaci szereplők számára**



**eAzonosítási szolgáltatások egyszerűsítése**



**eAláírás érdemi elterjesztése**



**Adattovábbítási szolgáltatás**



**Digitális állampolgár azonosító**



**Nemzeti digitális irattárca**

# A digitális tér és a szolgáltatók kapcsolata

**Dáptv.-n belül az ÖTÖDIK RÉSZ érinti leginkább a közműveket, 2025.06.01-én lép hatályba!**

## Témakör: Digitális szolgáltatás biztosítására kötelezett szervezet

### 01 Közműszolgáltatók

- 50.000 számla/hó felett („minden” követelmény)
- 50.000 számla/hó alatt (eAzonosítás és eAláírás a jelenleg megoldás mellett és/vagy helyette)

### 02 Hitelintézet, biztosító, pénzforgalmi, befektetési vállalkozó, árutőzsdei szolgáltató, önkéntes biztosító

### 03 Telekommunikációs cégek

#### Alábbi követelmények mentén:

- DÁP szolgáltató felé regisztrálni
- DÁP szolgáltató szolgáltatási feltételeinek elfogadása
- DÁP szolgáltató műszaki feltételeinek elfogadása
- Kiberbiztonsági audit
- Szolgáltatási díj megfizetése
- Nem lehet tovább számlázni
- Egyéb csatlakozási feltételek Vhr.-ben
- Folyamatosan biztosítani a szolgáltatást

# Távhő szektorai tapasztalat



## 0. lépés: felmérés – audit

Szervezet digitális érettségének felmérése  
6 különböző módszer segítségével  
Komplex szempontrendszer alapján

- Hatóságok felé jogi megfelelés
- Fogyasztók, ügyfelek hatékonyabb kiszolgálása
- Belső működés javítása
- Digitális szolgáltatások monitoringja

Társasági szintű stratégia

digitalizáció víziója

Belső szabályozók

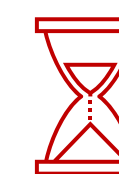
Digitális ügyintézési folyamatok definiálása



Szakmai koncepció

digitalizációs menetrend (roadmap) összeállítása munkacsoport által és vezetőség elé terjesztése

6 Szolgáltatásbevezetés támogatása



Fejlesztés specifikálása

5

Operatív cselekvési terv

4



szervezeti egységekre lebontott akciók (feladat, felelős, határidő) meghatározása



✦ Gyorsan változó felhasználói **igények** és piaci trendek

✦ Legkorszerűbb **technológiák** alkalmazása

✦ Legjobb **gyakorlatok** beépítése

✦ **Egyszerűsítés** az ügyfelek számára

✦ **Ügyfél-elégedettség**

✦ Szolgáltatások **tényleges használatának** elterjesztése



✦ **Back office** oldalon ne keletkezzen többletfeladat

✦ **Jogszályi** kötelezés – rendelkezésre álló forrás – ügyféligenyek

✦ Fejlesztés és működés folyamatos **nyomon követésének** biztosítása



# Kihívások a szolgáltatásfejlesztésben

A jogszabályi, technológiai környezet és a fogyasztói szokások, igények **folyamatos változásban** vannak.



# Szolgáltatások fejlesztésének és bevezetésének lépései



# Összegzés

**01**

Dáptv. jelentős és újszerű feladatvégzést generál, rövid határidővel

**02**

Komplex tevékenységet igényel

**03**

Szervezetenként egyedi helyzetek → megrendelőre szabott megoldás, támogatás szükséges

**04**

Fel kell készülni. Segíthetünk?

The logo consists of the lowercase letters 'kc' in a dark blue, sans-serif font. A small orange flame-like shape is positioned above the 'k'.

Königsberg  
CONSULTING

**Köszönöm szépen a  
figyelmet!**



# A módszerről



**Tények**



**Érzések**



**Ellenvetések**



**Előnyök**



**Kreativitás**



**Folyamat**

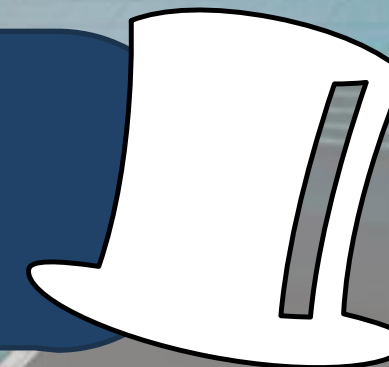
**Digitalizált (papírmentes) ügyintézés a Távhő szektorban**

**kc**

**Königsberg  
CONSULTING**



## Fehér kalap: tények, adatok



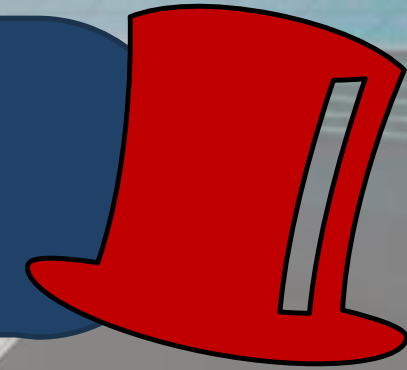
- ▶ A fehér kalap a tények szimbóluma. Ha fehér kalap van rajtunk, akkor nincs mellébeszélés, nincs értelmezés, nincsenek ötletek vagy aggályok: csak a tiszta tényeket gyűjtjük össze.
- ▶ Vannak **elsődleges tények**, amelyeket bizonyítékok, adatok támasztanak alá (ill. maguk az adatok), és vannak **másodlagos tények**, amely szerint X-nek ez és ez a véleménye. Pl. „*Dezső szerint ez a film nézhetetlenül unalmas.*” Itt a tény nem arra vonatkozik, hogy a film milyen (ez vita tárgya), hanem arra, hogy Dezső mit állít róla – ami viszont objektív valóság.

kc

Königsberg  
CONSULTING



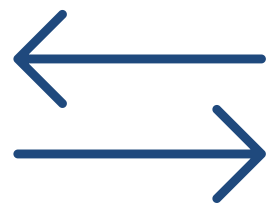
## Piros kalap: érzések, benyomások



- ▶ A piros kalap az érzéseké. **Érzések** alatt nemcsak a tényleges emóciókat értjük, hanem mindazt, ami **nem racionális**: a benyomásokat, intuíciókat, sejtéseket.
- ▶ Piros kalapban elmondható, hogy *„szerintem az ötlet úgy pocsék, ahogy van”* vagy *„ha ez nem válik be, akkor semmi”*.
- ▶ Piros kalapban nem kell, mi több, **nem is szabad indokolni**.

kc

Königsberg  
CONSULTING



## Fekete kalap: ellenvetések



- ✦ A fekete kalap nagyon ismerős mindannyiunknak, mert egész nyugati vitakultúránk erre alapul: ez az ellenvetések kalapja.
- ✦ Amikor a társaság tagjai fölteszik a fekete kalapot, akkor mindenki (a terv kezdeményezője és legnagyobb támogatója is!) elmondhatja, hogy milyen **aggályai** vannak a jövőre nézve: hogy a tervet miért és mennyiben látja **károsnak, veszélyesnek**, milyen rejtett **buktatói** lehetnek stb.
- ✦ A fekete az **óvatosság** kalapja, a fék az autóban.

kc

Königsberg  
CONSULTING



## Sárga kalap: előnyök



- ✦ A sárga kalap a derűs napsütést hivatott eszünkbe idézni: ez a pozitív gondolatok kalapja. Sárga kalapban azt szedjük össze mindannyian (az ötlet legnagyobb ellenlábasa is!), hogy egy ötlet miért jó, milyen előnyei vannak, mitől fog működni, kinek kedvező, mely vonatkozásokban lesz nyereséges stb.
- ✦ A sárga az optimizmus kalapja, de nem a vak hurráoptimizmusé, hanem a *tapasztalatokkal megalapozott reményeké*, akkor is, ha kicsinyke reményről, apró esélyről van csak szó csupán.

kc

Königsberg  
CONSULTING





# Veszélyek és kockázatok feltérképezése



**TÉNYEK**



**ÉRZÉSEK**



**ELLENVETÉSEK**



**ELŐNYÖK**

**kc**

Königsberg  
CONSULTING