

Hatályos: 2016.09.01-től

A 26. SORSZÁMÚ KÖZSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZŐ MEGNEVEZÉSŰ SZAKKÉPESÍTÉS SZAKMAI ÉS VIZSGAKÖVETELMÉNYE

1. Az Országos Képzési Jegyzékben szereplő adatok

- 1.1. A szakképesítés azonosító száma: 54 345 01
- 1.2. Szakképesítés megnevezése: Közzszolgálati ügyintéző
- 1.3. Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: 2
- 1.4. Iskolarendszeren kívüli szakképzésben az óraszám: –

2. Egyéb adatok

- 2.1. A képzés megkezdésének feltételei: –
 - 2.1.1. Iskolai előképzettség: érettségi végzettség
 - 2.1.2. Bemeneti kompetenciák: –
- 2.2. Szakmai előképzettség: –
- 2.3. Előírt gyakorlat: –
- 2.4. Egészségügyi alkalmassági követelmények: szükségességek
- 2.5. Pályaalkalmassági követelmények: –
- 2.6. Elméleti képzési idő aránya: 60%
- 2.7. Gyakorlati képzési idő aránya: 40%
- 2.8. Szintvizsga: –
- 2.9. Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama: az első szakképzési évfolyamot követően 160 óra

3. Pályatükör

- 3.1. A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakörök, foglalkozások

	A	B	C
3.1.1.	FEOR száma	FEOR megnevezése	A szakképesítéssel betölthető munkakör(ök)
3.1.2.	4229	Egyéb ügyfélkapcsolati foglalkozású	Ügyfélszolgálati ügyintéző
3.1.3.	4136	Iratkezelő, irattáros	Ügykezelő, Irattáros
3.1.4.	4112	Általános irodai adminisztrátor	Adminisztrációs ügyintéző, Dokumentációs ügyintéző
3.1.5.	3654	Hatósági engedélyek kiadásával foglalkozó ügyintéző	Földhivatali hatósági ügyintéző, hatósági ügyintéző (szociális terület, okmányirodai feladatok)

- 3.2. A szakképesítés munkaterületének rövid leírása

A Közzszolgálati ügyintéző munkája során személyesen, írásban, telefonon vagy elektronikus kommunikációs csatornákon fogadja az ügyfelek megkereséseit. Kezeli a felmerült problémákat, felvilágosítást, tájékoztatást nyújt az ügyfelek részére, válaszol a szolgáltatásokkal vagy eljárásokkal kapcsolatos kérdésekre. Közigazgatási eljárás keretén belül ügyeket kezel, jogkörében meghatározott eljárásokat folytat le. Gépírás, szövegszerkesztés tudás birtokában adminisztratív és dokumentációs feladatokat lát el. Ügyviteli feladatokat lát el.

A szakképesítéssel rendelkező képes

- külső és belső kapcsolattartást és kapcsolat lezárását szolgáló iratokat, leveleket, egyéb dokumentumokat készíteni, szerkeszteni, sokszorosítani, kezelni, tárolni
- számítógépes ügyviteli és iktató programcsomagokat alkalmazni
- ellátni a feladatkörébe tartozó irodai készletgazdálkodási, adminisztrációs feladatokat,

Hatályos: 2016.09.01-től

közigazgatási eljárás keretén belül jogkörében hivatalból vagy kérelemre hatósági eljárást, vagy hatósági ellenőrzést lefolytatni, végezni

- ügyviteli munkafolyamatokat szervezni és irányítani
- irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket, berendezéseket kezelni, használni
- ügyintézői feladatokat ellátni
- ügyfélszolgálati feladatokat ellátni
- leíró feladatokat végezni
- feladatkörébe tartozó eljárást lefolytatni
- döntés-előkészítést végezni
- tájékoztatást adni, adatszolgáltatást végezni szóban és írásban
- iratkezelési feladatokat és adminisztratív teendőket ellátni
- feladatkörébe tartozó közigazgatási ügyekben döntés-előkészítést és támogató feladatokat végezni
- ellátni a munkakörébe tartozó ügycsoporttal összefüggő feladatokat
- önállóan végezni a hatáskörébe tartozó közigazgatási eljárási ügyeket
- ügyfélfogadást, ügyfélszolgálatot végezni
- végigvinni a munkakörébe tartozó jogi, igazgatási eljárásokat
- kezelni a felmerülő ügyfélkonfliktusokat,
- alkalmazni a hatékony kommunikáció elemeit
- ügyintézés, eljárást lefolytatni különböző ügyek kapcsán, ügyviteli és/vagy érdemi feladatokat ellátni

3.3. Kapcsolódó szakképesítések

	A	B	C
3.3.1.	A kapcsolódó szakképesítés, részsakképesítés, szakképesítés-ráépülés		
3.3.2.	azonosító száma	megnevezése	a kapcsolódás módja
3.3.3.	52 345 04	Közszolgálati ügykezelő	szakképesítés
3.3.4.	34 861 01	Rendészeti őr	szakképesítés
3.3.5.	54 861 01	Rendőrtiszt helyettes (a szakmairány megjelölésével)	szakképesítés

4. Szakmai követelmények

	A	B
4.1.	azonosító száma	A szakképesítés szakmai követelménymoduljainak megnevezése
4.2.	11555-16	Ügykezelés a közszolgálatban
4.3.	11632-16	Közszolgálati ügyintéző alapeladatok
4.4.	11559-16	E-közigazgatási ismeretek
4.5.	11560-16	Ügyfélszolgálati kommunikáció magyar és idegen nyelven
4.6.	11385-12	Magyar- és idegen nyelvű panaszkezelés
4.7.	11553-16	Rendvédelmi szervek és alapeladatok
4.8.	11552-16	Önvédelem és intézkedéstaktika

5. Vizsgáztatási követelmények

5.1. A komplex szakmai vizsgára bocsátás feltételei

Az utolsó szakképző évfolyam eredményes elvégzése.

Az iskolai rendszerű szakképzésben az évfolyam teljesítését igazoló bizonyítványban foglaltak szerint teljesített tantárgyak – a szakképzési kerettantervben meghatározottak szerint – egyenértékűek az adott követelménymodulhoz tartozó modulzáró vizsga teljesítésével.

5.2. A modulzáró vizsga vizsgatevékenysége és az eredményesség feltétele:

Hatályos: 2016.09.01-től

	A	B	C
5.2.1.	A szakképzés szakmai követelménymoduljainak		
5.2.2.	azonosító száma	megnevezése	a modulzáró vizsga vizsgatevékenysége
5.2.3.	–	–	–

5.3. A komplex szakmai vizsga vizsgatevékenységei és vizsgafadatai

5.3.1. Gyakorlati vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Ügyfélfogadás

A vizsgafeladat ismertetése: A megadott paraméterek alapján helyzetgyakorlat keretében ügyfél fogadása, kiszolgálása, az ügynek megfelelő adminisztráció meghatározása.

A vizsgafeladat időtartama: 15 perc (felkészülési idő 5 perc, válaszadási idő 10 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20%

B) A vizsgafeladat megnevezése: Hivatalos levél, dokumentum szerkesztése

A vizsgafeladat ismertetése: A hardvereszközök és az operációs rendszer előkészítése után egy kb. 1000 leütés terjedelmű, folyamatosan írott vagy részben felülírt, javított, korrektúrázott nyomtatott formátumú szöveget és megadott adatokat begépel; a dokumentumot megszerkeszti a dokumentumok készítésének szokásai szerint és a megadott utasítások alapján. Az elkészült dokumentumot kinyomtatja.

A vizsgafeladat időtartama: 30 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20%

C) A vizsgafeladat megnevezése: Ügyiratkezelés

A vizsgafeladat ismertetése: Beérkező dokumentumok iktatása a megadott paraméterek alapján.

A vizsgafeladat időtartama: 15 perc (felkészülési idő 5 perc, válaszadási idő 10 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 10%

5.3.2. Központi írásbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Közszolgálati ügyintéző szakmai ismeretek

A vizsgafeladat ismertetése: A szakképzés témaköreire vonatkozó központilag összeállított és kiadott feladatlap (teszt) kitöltése. Témakörök: közigazgatási eljárás ismeretek, ügykezelési ismeretek, E-közigazgatási ismeretek.

A vizsgafeladat időtartama: 90 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20%

5.3.3. Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételSOROKBÓL húzott kérdésekre

A vizsgafeladat ismertetése: A szóbeli központilag összeállított vizsga kérdései a 4. Szakmai követelmények pontban megadott modulokhoz tartozó témakörök mindegyikét tartalmazza.

A vizsgafeladat időtartama: 30 perc (ebből felkészülési idő: 10 perc, válaszadási idő 20 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30%

5.4. A vizsgatevékenységek szervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra, a vizsgatevékenységek vizsgatételeire, értékelési útmutatóira és egyéb dokumentumaira, a vizsgán használható segédeszközökre vonatkozó részletes szabályok:

A komplex szakmai vizsgáztatás lebonyolításában, a komplex szakmai vizsgáztatás szabályairól szóló 315/2013. (VIII. 28.) Korm. rendeletben meghatározottak az irányadók.

A szakképzéssel kapcsolatos előírások az állami szakképzési és felnőttképzési szerv weblapján

Hatályos: 2016.09.01-től

érhetők el.

5.5. A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai:

Amennyiben a teljesítendő írásbeli feladat eredménye nem éri el az 51%-ot, akkor az írásbeli vizsgatevékenység eredménye elégtelen. Sikertelen a szakmai vizsga, ha bármely teljesítendő vizsgatevékenység (gyakorlati, írásbeli, szóbeli) eredményét elégtelenre értékeli a vizsgabizottság.

6. Eszköz- és felszerelési jegyzék

A	
6.1.	A képzési és vizsgáztatási feladatok teljesítéséhez szükséges eszközök minimumát meghatározó eszköz- és felszerelési jegyzék
6.2.	Számítógép
6.3.	Szkenner
6.4.	Nyomtató
6.5.	Fénymásoló
6.6.	Telefon
6.7.	Fax
6.8.	Irodai Szoftverek
6.9.	Nyomtatványok
6.10.	Iratmegsemmisítő
6.11.	Hangrögzítő
6.12.	CD-jogtár
6.13.	Internet hozzáférés
6.14.	Irodaszerek
6.15.	Hivatali nyomtatványok (másolatok)
6.16.	Szakmai okmányok
6.17.	Iktató könyv
6.18.	Postakönyv
6.19.	Iktató szoftver

7. Egyebek

- 7.1. Jelen szakképzés megszerzésével kormányzati ügykezelői munkakörben a résztvevő mentesül az ügykezelői alapvizsga letétele alól.
- 7.2. Jelen szakképzés megszerzése Kormányablak ügyintéző munkakör betöltésére jogosít.
- 7.3. A szakmai szervezet szakmai vizsgabizottságban betöltött feladatait a Közzolgálati ügyintéző szakképzés tekintetében a Belügyminisztérium látja el.

	A	B	C
7.3.1.	azonosító száma	A szakképzés megnevezése	A szakképzés ágazat/szakmairány szerint illetékes szakmai kamarai jogkört gyakorló szerv, szervezet
7.3.2.	54 345 01	Közzolgálati ügyintéző	Belügyminisztérium

36/2016. (VIII. 30.) BM rendelet a belügyminiszter ágazatába tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről,
valamint egyes, szakmai és vizsgakövetelmények kiadásáról szóló miniszteri rendeletek hatályon kívül helyezéséről szóló
20/2013. (V. 28.) BM rendelet módosításáról

Hatályos: 2016.09.01-től