

Hatályos: 2016.09.01-től

## A 27. SORSZÁMÚ KÖZSZOLGÁLATI ÜGYKEZELŐ MEGNEVEZÉSŰ SZAKKÉPESÍTÉS SZAKMAI ÉS VIZSGAKÖVETELMÉNYE

### 1. Az Országos Képzési Jegyzékben szereplő adatok

- 1.1. A szakképesítés azonosító száma: 52 345 04
- 1.2. Szakképesítés megnevezése: Közszolgálati ügykezelő
- 1.3. Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: –
- 1.4. Iskolarendszeren kívüli szakképzésben az óraszám: 1700-2000

### 2. Egyéb adatok

- 2.1. A képzés megkezdésének feltételei: –
  - 2.1.1. Iskolai előképzettség: alapfokú iskolai végzettség
  - 2.1.2. Bemeneti kompetenciák: –
- 2.2. Szakmai előképzettség: –
- 2.3. Előírt gyakorlat: –
- 2.4. Egészségügyi alkalmassági követelmények: szükségesek
- 2.5. Pályaalkalmassági követelmények: szükségesek
- 2.6. Elméleti képzési idő aránya: 60%
- 2.7. Gyakorlati képzési idő aránya: 40%
- 2.8. Szintvizsga: –
- 2.9. Az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama iskolai rendszerű szakképzés esetén: –

### 3. Pályatükör

- 3.1. A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakörök, foglalkozások

	A	B	C
3.1.1.	<b>FEOR száma</b>	<b>FEOR megnevezése</b>	<b>A szakképesítéssel betölthető munkakör(ök)</b>
3.1.2.	5254	Vagyonőr, testőr	Személy- és vagyonőr, Felvezető, Őrparancsnok, Őrségparancsnok
3.1.3.	9238	Egyéb egyszerű szolgáltatási és szállítási foglalkozások	Parkolóőr
3.1.4.	9231	Portás, telepőr, egyszerű őr	Ipari, kereskedelmi intézet, Oktatási intézmény, egészségügyi intézmény portása, Múzeumi teremőr
3.1.5.	5256	Közterület-felügyelő	Közterület-felügyelő
3.1.6.	4114	Adatrögzítő adminisztrátor	Adatrögzítő adminisztrátor

- 3.2. A szakképesítés munkaterületének rövid leírása

A Közszolgálati ügykezelő a szakképesítéssel rendelkező személy szakképesítése tekintetében megnevezve Közszolgálati ügykezelő a szakmai ismereteinek megfelelő, az alábbiakban felsorolt tevékenységeket a szakmai, valamint a vonatkozó munkabiztonsági előírások betartásával, az adott munkaszervezet belső szervezeti rendjének megfelelő irányítással, vagy önállóan végzi el.

A szakképesítéssel rendelkező képes:

- őrzést végezni különböző védelmi szintű létesítményekben,
- ellátni a belső és a közterületi járőrszolgálatot, helyszín-ellenőrzést végezni a riasztásra kivonuló szolgálat tagjaként,
- szállítmánykísérési feladatokat végezni,
- biztosítani a pénz-, értékszállítást a létesítmény területén,

Hatályos: 2016.09.01-től

- parkolási ellenőrként szolgálatot teljesíteni,
- intézkedni rendkívüli eseményekkor, szükséghelyzetekben, közveszély-elhárításban,
- elfogni a bűncselekményen és szabálysértésen tetten ért személyt,
- eltávolítani a rendezvényt akadályozó, zavaró személyeket,
- kezelni az összeköttetésre szolgáló és a telepített biztonságtechnikai eszközöket, rendszereket,
- alkalmazni a támadáselhárító eszközöket és a kényszerítő testi erőt a szakmai szabályok szerint,
- személyek és gépjárművek be- és kiléptetését végezni az őrtasításban előírtak szerint,
- a szállítmányok, csomagok, okmányok ellenőrzését végezni az őrtasításban előírtak szerint,
- tájékoztatást adni az ügyfeleknek az intézkedés indokáról, a felhatalmazásáról, az intézkedés elleni panaszkezelés eljárásáról,
- helyszínbiztosítást végezni,
- elsősegélynyújtást és újraélesztést végezni,
- elemezni az információkat és rögzíteni a szolgálati dokumentumokban,
- szolgálatot felvenni, és átadni,
- együttműködni a feladatvégrehajtásban érintett hatóságokkal,
- konfliktus- és stresszkezelést végezni,
- hatósági intézkedést folytatni,
- védeni a közterület rendjét és tisztaságát,
- alkalmazni a tevékenységére vonatkozó jogszabályokat, és egyéb jogi normákat, valamint a speciális szakmai, továbbá etikai szabályokat,
- ellenőrizni a közterület jogszerű, engedélyhez kötött használatát;
- segíteni a hajléktalan ellátás alapfeladatait,
- közreműködni az önkormányzati vagyon védelmében, részt venni az önkormányzat közterületi rendezvényein,
- részt venni az önkormányzati tulajdonú közösségi tömegközlekedési eszközök rendeltetésszerű használatának ellenőrzésében,
- ellenőrizni az útkezelői hozzájáruláshoz kötött tevékenységet, és a súlykorlátozás szabályainak betartását
- közreműködni az állategészségügyi és állatrendészeti feladatok ellátásában,
- ügyeleti, koordináló feladatokat ellátni a település üzemeltetésében résztvevő szervezetekkel,
- jogszabályi felhatalmazás alapján részt venni a közlekedési szabályszegők, illetve tiltott, közösségellenes magatartást tanúsítók közigazgatási helyszíni bírságolásában, illetve feljelentésében,
- részt venni a szabálysértési és közigazgatási eljárások kezdeményezésében, lefolytatásában, törvényben, illetve önkormányzati rendeletben meghatározott esetekben lefoglalást vagy elkobzást kezdeményezni, illetve ruházat, csomag és gépjármű átvizsgálást végrehajtani,
- részt venni a társadalmi bűnmegelőzési feladatok megvalósításában, a közrend és a közbiztonság védelmében,
- közreműködni a köztisztaságra vonatkozó jogszabályok végrehajtásának ellenőrzésében,
- részt venni a térfigyelő rendszerek üzemeltetésében,
- közveszély esetén a szakmai szabályok szerint intézkedni,
- segítséget nyújtani a hozzá forduló állampolgároknak, szükség esetén részt venni az alapszintű elsősegélyellátásban,
- kezelni a hírösszeköttetést biztosító eszközöket,
- közreműködni a közterület, az épített és a természeti környezet védelmében,
- jogszerű intézkedésével szembeni ellenállás, illetve a törvényben felsorolt veszélyhelyzetek elhárítása érdekében kényszerítő és önvédelmi eszközt alkalmazni,
- a jogszabályokban meghatározott esetekben közreműködni a jármű elszállításában, illetve kerékbilincset alkalmazni,
- számítógépes adatbeviteli feladatokat végezni,
- gyorsírással rögzített információkból feljegyzést, emlékeztetőt, kivonatos jegyzőkönyvet készíteni,

36/2016. (VIII. 30.) BM rendelet a belügyminiszter ágazatába tartozó szakképzések 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

- külső és belső kapcsolatteremtő, kapcsolattartást és kapcsolat lezárását szolgáló iratokat, leveleket, egyéb dokumentumokat készíteni, szerkeszteni, sokszorosítani, kezelni, tárolni,
- számítógépes ügyviteli programcsomagokat alkalmazni,
- irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket, berendezéseket kezelni, használni
- ügyintézői feladatokat ellátni,
- kapcsolattartást szolgáló írásbeli dokumentumokat, iratokat készíteni, kezelni,
- dokumentumszerkesztési feladatokat végezni,
- adatokat, információkat kérni, gyűjteni, továbbítani hagyományos és elektronikus úton.

### 3.3. Kapcsolódó szakképzések

	A	B	C
3.3.1.	<b>A kapcsolódó szakképzés, részzakképzés, szakképzés-ráépülés</b>		
3.3.2.	<b>azonosító száma</b>	<b>megnevezése</b>	<b>a kapcsolódás módja</b>
3.3.3.	-	-	-

### 4. Szakmai Követelmények

	A	B
4.1.	<b>A szakképzés szakmai követelménymoduljainak</b>	
4.1.1.	<b>azonosító száma</b>	<b>megnevezése</b>
4.1.1.2.	11654-16	Rendvédelmi jog és közigazgatás
4.1.1.3.	11655-16	Magánbiztonság közszolgálati ügykezelő számára
4.1.1.4.	11553-16	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok
4.1.1.5.	11556-16	Társadalomismeret és szakmai kommunikáció
4.1.1.6.	11657-16	Rendészeti szakmai idegen nyelv
4.1.1.7.	11658-16	Rendészeti szakmai informatika
4.1.1.8.	11552-16	Önvédelem és intézkedéstaktika
4.1.1.9.	10069-12	Irodai asszisztensi feladatok
4.1.1.10.	10067-12	Gépirás, dokumentum készítés iratkezelés

### 5. Vizsgáztatási követelmények

#### 5.1. A komplex szakmai vizsgára bocsátás feltételei

Iskolarendszerű szakképzés esetén: –

Iskolarendszeren kívüli szakképzés esetén:

A képzési programban előírt gyakorlat teljesítéséről szóló igazolás, és a területi rendőri szerv, valamint a képző intézmény által hitelesített, legalább elégséges szintet elérő értékelése.

Az iskolarendszeren kívüli szakképzésben az 5.2. pontban előírt valamennyi modulzáró vizsga eredményes letétele.

#### 5.2. A modulzáró vizsga vizsgatevékenysége és az eredményesség feltétele

	A	B	C
5.2.1.	<b>A szakképzés szakmai követelménymoduljainak</b>		
5.2.2.	<b>azonosító száma</b>	<b>megnevezése</b>	<b>a modulzáró vizsga vizsgatevékenysége</b>
5.2.3.	11654-16	Rendvédelmi jog és közigazgatás	írásbeli
5.2.4.	11655-16	Magánbiztonság közszolgálati ügykezelő számára	gyakorlati, szóbeli
5.2.5.	11553-16	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok	írásbeli
5.2.6.	11556-16	Társadalomismeret és szakmai kommunikáció	szóbeli
5.2.7.	11657-16	Rendészeti szakmai idegen nyelv	szóbeli

Hatályos: 2016.09.01-től

5.2.8.	11658-16	Rendészeti szakmai informatika	gyakorlati
5.2.9.	11552-16	Önvédelem és intézkedéstaktika	gyakorlati
5.2.10.	10069-12	Irodai asszisztensi feladatok	gyakorlati, szóbeli
5.2.11.	10067-12	Gépírás és dokumentumkészítés, iratkezelés	gyakorlati

Egy szakmai követelménymodulhoz kapcsolódó modulzáró vizsga akkor eredményes, ha a modulhoz előírt feladat végrehajtása legalább 51%-osra értékelhető.

### 5.3. A komplex szakmai vizsga vizsgatevékenységei és vizsgafeladatai

#### 5.3.1. Gyakorlati vizsgatevékenység

##### A) A vizsgafeladat megnevezése: Intézkedés a gyakorlatban

A vizsgafeladat ismertetése: Intézkedés végrehajtása vizsgahelyszínen, melyen keresztül lemérhető a vizsgázó alakiassága, fizikális felkészültsége, a szakszerű és jogszerű intézkedésre való felkészültsége, kommunikációja és eszközhasználati készsége. A közterületi intézkedést szimuláló feladatban jelzők és járőrtárs által támogatott feladat-végrehajtás történik. Ezt követően az intézkedés nyomán keletkező dokumentálási kötelezettségének tesz eleget számítógépen az adekvát ördokumentumban, és/illetve szóban/telefonon jelent a szolgálatvezetőnek. A vizsgafeladat az intézkedési protokollt, a támadás-elhárítást, a helyes eszközhasználatot, a szolgálatteljesítés dokumentálását kéri számon mindhárom modul kompetenciáit figyelembe véve.

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

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 40%

##### B) A vizsgafeladat megnevezése: Hivatalos, üzleti levél, dokumentum szerkesztése és a kapcsolattartás szabályainak alkalmazása

A vizsgafeladat ismertetése: A hardvereszközök és az operációs rendszer előkészítése után egy kb. 1500-2000 leütés terjedelmű, folyamatosan írott vagy részben felülírt, javított, korrektúrázott nyomtatott formátumú szöveget és megadott adatokat – 150 leütés/perc sebességgel – begépelem. A dokumentumot megszerkeszti a megadott utasítások alapján. Forrásfájlban előkészített táblázatot vagy adatbázist készít utasítások alapján, valamint felhasználja adatait a dokumentummal összefüggésben. Számítógépen előkészített forrásfájlban megadott 10-12 kérdésre (szituációra) számítógép alkalmazásával ad választ a dokumentum tartalmával, funkciójával összefüggésben a dokumentumkészítés, adatrögzítés, az irat- és irodai eszközkezelés, valamint a munkahelyi kommunikáció témaköréből.

A vizsgafeladat időtartama: 60 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 10%

#### 5.3.2. Központi írásbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Közszolgálati ügykezelő szakmai ismeretek

A vizsgafeladat ismertetése: A szakképzés témaköreire vonatkozó központilag összeállított és kiadott feladatlap (teszt) kitöltése.

Témakörök: Jogi ismeretek. Általános ör- és járőrtársi feladatok. A magánbiztonság szabályozása, az alkalmazási feltételek, a személy- és vagyonőri tevékenység szakmai szabályai, a tevékenység során leggyakrabban előforduló bűncselekmények, szabálysértések, a büntető- és szabálysértési eljárás, a személy- és vagyonőri intézkedés elleni panasz kivizsgálása. A közterület-felügyelet szabályozása, az alkalmazási feltételek, a közterület-felügyeleti tevékenység szakmai szabályai, a tevékenység során leggyakrabban előforduló bűncselekmények, szabálysértések, a büntető- és szabálysértési eljárás, a közterület-felügyelői intézkedés elleni panasz kivizsgálása.

A vizsgafeladat időtartama: 90 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20%

#### 5.3.3. Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Közszolgálati ügykezelő szakmai ismeretek

36/2016. (VIII. 30.) BM rendelet a belügyminiszter ágazatába tartozó szakképzések 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

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 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.	<b>A képzési és vizsgáztatási feladatok teljesítéséhez szükséges eszközök minimumát meghatározó eszköz- és felszerelési jegyzék</b>
6.2.	Híradástechnikai eszközök
6.3.	Világító berendezés
6.4.	Forgalomelterelő eszközök
6.5.	Nyomtató
6.6.	Telefon, fax
6.7.	Járőr, ór felszerelés
6.8.	Figyelést, látást, tájékozódást segítő eszközök, berendezések
6.9.	Okmányminták
6.10.	Videokamera
6.11.	Fényképezőgép/videókamera
6.12.	Rendőrbot
6.13.	Bilincs
6.14.	Könnyfakasztó spray
6.15.	Rövid lőfegyver (félautomata pisztoly)
6.16.	Hosszú lőfegyver gépkarabély/géppisztoly)
6.17.	Jegyzetömb
6.18.	Toll
6.19.	Okmányminták
6.20.	Szolgálati jelvény (kitűző)
6.21.	Szolgálati igazolvány (imitált)
6.22.	Rádiótelefon/mobiltelefon
6.23.	Kerékbilincs
6.24.	Támadáselhárító eszközök, kényszerítő eszközök

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

6.25.	Megkülönböztető formaruha
6.26.	Gumikesztyű
6.27.	Láthatósági mellény
6.28.	Irodatechnikai/számítástechnikai eszközök
6.29.	Elsősegélynyújtás, újraélesztés eszközei
6.30.	Hírösszeköttetést biztosító eszközök
6.31.	Kézi detektor
6.32.	Telepített beléptető rendszerek, tűzjelző és riasztó rendszerek
6.33.	Számítógép Office-programokkal
6.34.	Irodai programcsomag
6.35.	Iktatóprogram
6.36.	Hálózat
6.37.	Internet-hozzáférés
6.38.	Nyomtató
6.39.	Szkenner
6.40.	Telefon
6.41.	Fax
6.42.	Fénymásoló
6.43.	Projektor
6.44.	Irodatechnikai eszközök: iratmegsemmisítő, hőkötő, lamináló, spirálózó
6.45.	Irodaszerek
6.46.	Nyomtatványok
6.47.	Bizonylatok
6.48.	Hangrögzítő eszköz
6.49.	Szakkönyvek
6.50.	CD-jogtár

## 7. Egyebek

7.1. Validáció: –

7.2. A szakmai szervezet szakmai vizsgabizottságban betöltött feladatait a Közszolgálati ügykezelő szakképesítés tekintetében a Belügyminisztérium látja el.

	A	B	C
7.2.1.	<b>azonosító szám</b>	<b>A szakképesítés megnevezése</b>	<b>A szakképesítés ágazat/szakmairány szerint illetékes szakmai kamarai jogkört gyakorló szerv, szervezet</b>
7.2.2.	52 345 04	Közszolgálati ügykezelő	Belügyminisztérium

7.3. A megszerzett szakképesítéssel polgárőr tevékenység végezhető.

7.4. A Közszolgálati ügykezelő szakképesítés érettségi végzettséggel szerzhető meg.

7.5. A Közszolgálati ügykezelő szakképesítés birtokában a Rendőr tiszthelyettes szakképesítés 1,5 év képzési idő alatt szerzhető meg.

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