

18/2018. (VI. 28.) BM rendelet

a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005.

évi CXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 22/2006. (IV. 25.) BM rendelet, valamint 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: 2018.07.06-tól

## ***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: Közszolgálati 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: szükségesek
- 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. | <b>FEOR száma</b> | 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

## 18/2018. (VI. 28.) BM rendelet

a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005.

évi CXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 22/2006. (IV. 25.) BM rendelet, valamint 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: 2018.07.06-tól

A Közszolgálati 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, 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
  - ügyintézőt, eljárást lefolytatni különböző ügyek kapcsán, ügyviteli és/vagy érdemi feladatokat ellátni

### 3.3. Kapcsolódó szakképesítések

|        | A  | B                                     | C                   |
|--------|--|---------------------------------------|---------------------|
| 3.3.1. | <b>A kapcsolódó szakképesítés, részszerkesztés, szakképesítés-ráépülés</b> |                                       |                     |
| 3.3.2. | <b>azonosító száma</b>   | 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) | szakképesítés       |

18/2018. (VI. 28.) BM rendelet

a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005.

évi CXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 22/2006. (IV. 25.) BM rendelet, valamint 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: 2018.07.06-tól

|  |  |                 |  |
|--|--|-----------------|--|
|  |  | megjelölésével) |  |
|--|--|-----------------|--|

#### 4. Szakmai követelmények

|      | A                      | B  |
|------|------------------------|--|
| 4.1. | <b>azonosító száma</b> | A szakképesítés szakmai követelménymoduljainak megnevezése |
| 4.2. | 11555-16               | Ügykezelés a közszolgálatban                               |
| 4.3. | 11632-16               | Közszolgálati ügyintéző alapfeladatok                      |
| 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 alapfeladatok                       |
| 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:

|        | A                      | B   | C                                     |
|--------|------------------------|---|---------------------------------------|
| 5.2.1. |                        | <b>A szakképesítés szakmai követelménymoduljainak</b> |                                       |
| 5.2.2. | <b>azonosító száma</b> | megnevezése   | a modulzáró vizsga vizsgatevékenysége |
| 5.2.3. | -                      | -   | -                                     |

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

###### 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

## 18/2018. (VI. 28.) BM rendelet

a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 22/2006. (IV. 25.) BM rendelet, valamint 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: 2018.07.06-tól

nyomatott formátumú szöveget és megadott adatokat begépeli; 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 szakképesítés témaköreihez kapcsolódó 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 szakképesítéssel 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

18/2018. (VI. 28.) BM rendelet

a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005.

évi CXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 22/2006. (IV. 25.) BM rendelet, valamint 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: 2018.07.06-tól

| A     |   |
|-------|---|
| 6.1.  | <b>A képzési és vizsgáztatási feladatok teljesítéséhez szükséges eszközök minimumát meghatározó eszköz- és felszerelési jegyzék</b> |
| 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 szakképesítés megszerzésével kormányzati ügykezelői munkakörben a résztvevő mentesül az ügykezelői alapvizsga letétele alól.

7.2. Jelen szakképesítés megszerzése Kormányablak ügyintéző munkakör betöltésére jogosít.

7.3. A szakmai szervezet szakmai vizsgabizottságban betöltött feladatait a Közszolgálati ügyintéző szakképesítés tekintetében a Belügyminisztérium látja el.

|        | A                      | B                           | C  |
|--------|------------------------|-----------------------------|--|
| 7.3.1. | <b>azonosító száma</b> | A szakképesítés megnevezése | A szakképesítés ágazat/szakmairány szerint illetékes szakmai kamarai jogkört gyakorló szerv, szervezet |
| 7.3.2. | 54 345 01              | Közszolgálati ügyintéző     | Belügyminisztérium   |

---->>----->>--<<-----<<----