

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: 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> | <b>FEOR megnevezése</b>                             | <b>A szakképesítéssel betölthető munkakör(ök)</b>   |
| 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,

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

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. | <b>A kapcsolódó szakképesítés, részsakképesítés, szakképesítés-ráépülés</b> |   |                            |
| 3.3.2. | <b>azonosító száma</b>  | <b>megnevezése</b>                                      | <b>a kapcsolódás módja</b> |
| 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<br>(a szakmairány megjelölésével) | szakképesítés              |