

# „A versenyképes közszolgálat személyzeti utánpótlásának stratégiai támogatása”

**KÖFOP-2.1.5-VEKOP-16-2016-00001**

**Kun Szabó Istvánné: A kormányablak-ügyintéző képzés mentori támogatása**

## **A kormányablak-ügyintéző képzés mentori támogatása**

### Tartalom:

#### Bevezető

- I. Az ügyfélszolgálati mentorok kiválasztása.
- II. Az ügyfélszolgálati mentorok feladatai.
- III. A mentori tevékenységre jelentkezés egyéni motivációi.
- IV. Mentori tapasztalatok, javaslatok.

#### Összegzés

### **Bevezető**

A szervezeti mentori tevékenység közigazgatáson belüli bevezetése – bármely szervezeti területre, folyamatra – nélkülözhetetlen lehetőség a versenyképesség megtartásához, valamint a szervezeti működés eredményességének növeléséhez. A szervezet akkor működik jól, ha a munkatársakban kialakul az elköteleződés, a lojalitás, amelyet jelentős hatékonysággal képes támogatni a mentori rendszer.

A KÖFOP-2.1.3-VEKOP-15-2016-00002 azonosítószámú, „A területi államigazgatási szervek humánerőforrásának fejlesztése” című kiemelt projekt keretében megvalósuló kormányablak-ügyintézői képzés (a továbbiakban: KAB képzés) kormánytisztviselői résztvevőinek egyéni felkészülését, az önálló munkavégzést megalapozó szakmai elméleti és gyakorlati ismereteik megszerzését 2021. szeptember és 2021. december között ügyfélszolgálati mentorok támogatták.

A KAB képzéshez kapcsolódó gyakorlati tudás és ügyfélszolgálati kompetenciák elsajátítása érdekében a kormányablakok helyszínén, helyi szintű szervezésben, mentori tevékenység került bevezetésre. Az ügyfélszolgálati mentorok a kormányablak-ügyintézői munka gyakorlati részéhez kapcsolódó számos – esetenként bonyolult – szakrendszerek bemutatásával, az elméleti anyag gyakorlatba történő átültetésével támogatták a résztvevői kör ügyfélszolgálati feladatainak ellátásához kapcsolódó kompetenciának fejlődését.

A KAB képzéshez kapcsolódó ügyfélszolgálati mentorálási tevékenység egyaránt szolgálta az önálló – a kormányablakok földrajzi elhelyezkedésétől független – egységes szakmai szabályok alapján történő munkavégzésre történő felkészítést, a szervezeti szokások és értékek elsajátításához szükséges támogatás biztosítását, ügyfélszolgálati tevékenység során keletkező hatások megfelelő kezelésének segítését, az ügyfélszolgálati feladatok iránti motiváció erősítését.

A mentor a mentorálási támogatási időszakban (2 hónap) a mentorált közvetlen vezetőjével rendszeres kapcsolatot tartott, részére tájékoztatást nyújtott a mentori folyamat eredményeiről. Egy mentor 1-6 fő KAB képzésben részt vevő munkatársat mentorált.

A mentor a KAB képzés során biztosította a szakmai felügyeletet, valamint nyomon követte a mentorált fejlődését, és annak eredményéről a mentorált részére folyamatosan visszacsatolt.

A kormányhivatalokból országosan összesen 300 mentor kiválasztására került sor.

## **I. Az ügyfélszolgálati mentorok kiválasztása**

A Miniszterelnökség kialakította a mentorálás kereteit, szakmai tartalmát, valamint javaslatot tett a mentorok jelentkezésének, kiválasztásának (személyes tulajdonságok, kompetenciák; a mentor motivációját, szemléletét jellemző szempontok; szakmai szempontok) szempontjaira. Az ügyfélszolgálati mentori tevékenységre a jelentkezés önkéntes alapon, vezetői (kormány megbízotti és járási hivatalvezetői) támogatással történt.

Az ügyfélszolgálati mentori feladatokat a KAB képzés tárgyköreiben magas szintű szakmai tudással rendelkező, kompetens és a szervezet irányában elkötelezett munkatársak láthatták el. A szakmai tudás mellett a mentorok fontos kompetenciái voltak továbbá a problémamegoldó képesség, a motiváló erő, a felelősségvállalás és a tudásátadás képessége.

A mentorok a kormányhivatalok járási hivatalaiban kormányablak szakterületen dolgozó, kormányablak ügyintézői vizsgával rendelkező kormánytisztviselők, akik széleskörű közigazgatási szakmai és szervezeti tapasztalattal, felkészültséggel rendelkeznek, képesek tudásuk átadására, iránymutatást és támogatást tudnak nyújtani a mentorált szakmai fejlődéséhez és közszolgálati kompetenciái fejlesztéséhez is a KAB képzés keretein belül.

## **II. Az ügyfélszolgálati mentorok feladatai**

A mentorok felkészítését segítette az NKE kiváló trénerai által lebonyolított két napos jelenléti felkészítő.

Az egyéni mentorálás folyamatát a Miniszterelnökség folyamatosan figyelemmel kísérte, kapcsolatot tartott a mentorokkal, elakadásuk esetén és mentori fejlődésükhöz szakmai támogatást nyújtott.

A mentor feladatai között szerepelt a KAB képzés közszolgálat képzési részéhez kapcsolódó tananyag elsajátításának támogatása, mindkét témakörben legalább egy-egy tevékenység által. Továbbá, a mentor a mentorálás során a munkába illesztő képzési (a továbbiakban: MIK) részhez kapcsolódó 16 témakörből legalább 10 témakörben – a konkrét eljárás bemutatásával - mutatta be a szakrendszereket és a szakrendszerekben az ügyintézés menetét.

Tekintettel arra, hogy a képzésben részt vevő kormánytisztviselők 59%-a (626 fő) 1-3 éve dolgozik a kormányablakokban és a mindennapok álláshelyi feladatai ellátása során több ügytípussal dolgozott már, fontosnak tartottuk, hogy a mentorálás az előzetes tudás figyelembe vételével, egyénre szabottan, differenciáltan történjen. Ennek érdekében a mentor a mentorálási időszak tervezéséhez önértékelési lap kitöltését kérte a mentorálttól tudásának feltérképezésére. A mentorálás az önértékelés eredményéhez igazodóan zajlott. A mentorálási folyamat zárásaként a mentor tetszés szerint az önértékelő lapot a mentorált záró értékelésére is alkalmazhatta.

Az egyéni mentorálás személyesebb jellegéből adódóan a mentoráltak sokféle kérdést „mertek” feltenni, valamint az esetenként előforduló csoportos mentorálás folyamán érkező kérdések több nézőpontot nyitottak meg.

### **III. A mentori tevékenységre jelentkezés motivációi**

A KAB képzéshez kapcsolódó ügyfélszolgálati mentor tevékenységre jelentkezés önkéntes alapon történt, ezért szerettük volna megtudni a tevékenység vállalásának egyéni motivációs hátterét, amelyet a jelentkezési lapon kértünk feltüntetni.

A mentorok többsége írt arról, hogy saját szervezeti egységükben a mentorálás alkalomszerűen, aktuálisan előfordul - elsősorban új belépő kollegák esetén –, amely tevékenységben ők is részt vettek, és ezek a jó tapasztalatok motiválják, szívesen, örömmel adják át a tudásukat, tapasztalatukat, valamint a szakma szeretetét és az elhivatottság érzését munkatársaiknak.

A jelentkező mentorok közül többen fontosnak tartották, hogy új kollega részére biztosítva legyen a szervezetükben a mentorálási lehetőség, ami a magas szintű, minőségi szakmai tudásátadason túl mentálhigiénés támogatást is magában foglal, valamint segíti a szervezeti beilleszkedésüket, fontos eleme pályaszocializációjuknak, valamint véleményük szerint befolyásolja az új kollegák szervezetben maradását is, öröm volt számukra, hogy lehetőség nyílik erre szervezett formában.

Több jelentkező írt arról is, hogy nagyon fontosnak tartja a szakmai munka egységes eljárások mentén végzését és ennek átadására, bemutatására a mentorálás a legalkalmasabb módszer.

A tapasztaltabb korosztályból jelentkező munkatársak saját szakmai tudásának fejlesztési igénye is megjelent az egyéni motivációban, amelyre kiváló lehetőségnek látták a mentori tevékenységet. Véleményük szerint, a mentorálás során felmerülő problémahelyzetek, ügyfélszolgálati tevékenység során keletkező hatások kezelése számukra is szakmai kihívást nyújt, amelyek megoldása során önfejlődésük is megvalósul. Kíváncsian várták a mentori felkészítést, igény mutatkozott arra, hogy saját mentori tevékenységüket, személyes kompetenciáikat a felkészítés során megismert módszerek által fejleszteni tudják.

Az ügyfélszolgálati tevékenységre vezetői (kormány megbízotti és járási hivatalvezetői) támogatással lehetett jelentkezni, a jelentkezők közül jó néhányan említették ennek a feltételnek munkájukra vonatkozóan pozitív, erkölcsi elismerő értékét.

### **IV. A mentori tapasztalatok, javaslatok**

A mentorok a mentorálási szakasz lezárásaként írásban – strukturált kérdéssor megválaszolásával - számoltak be a Miniszterelnökség felé tapasztalataikról, valamint szakmai fejlesztési javaslatokat fogalmaztak meg az ügyfélszolgálati mentorálásra vonatkozóan.

A mentorok a KAB képzés tananyagának elsajátításához és alkalmazásához szükségesnek tartják a mentori támogatást. A mentorálás hozzásegíti a „tanulókat” a gyakorlati tapasztalatok megszerzéséhez, közelebb hozza az elméletet a tényleges ügyintézői helyzethez, ezzel segítve a mindennapi munkavégzést. Az elméleti tananyagban tisztázatlan kérdésekre a

mentorálás folyamatában volt lehetőség kitérni, azokat átbeszélni. Nagyon fontosnak tartják a mentorok a mentoráltak, mentor személyéről szerzett tapasztalataikat - a mentor általi példamutatást -, amely szól a helyzetek kezeléséről, az elhivatottságról, a motivációról, az ügyfélközpontúságról a szolgáltatói szemléletről, amelyek nélkül a kormányablak ügyintézői tevékenységet nem lehet jól csinálni. Olyan ügyintézők képzését teszi lehetővé a mentori támogatás, akik nemcsak tudják, hanem akarják is az ügyfelek problémáit megoldani.

A mentor tevékenységét saját szervezeti egységében vezetői, munkatársai segítették, kiemelten kezelték és támogatták.

A KAB képzés mentorálással támogatott formája személyes és hatékony, a jövőre vonatkozóan alkalmazása javasolt. A mentoráltak tanulni vágyása, szorgalma, hozzáállása kiemelkedő volt a támogatás folyamatában.

Javaslatként fogalmazódott meg a mentori rendszer szervezeti szintű kiterjesztése pl.: az újonnan belépő kollegák esetében minden esetben; a folyamatosan változó KAB munkavállalói elvárásoknak való megfelelés tekintetében; tartósan távol lévő kollegák visszatérése esetén, valamint más álláshelyről érkező munkatársak támogatására.

### **Összegzés**

A mentorálással támogatott KAB képzés fentebb bemutatott eredmények, valamint a mentorok és mentoráltak visszajelzései alapján is egyaránt eredményesnek mondható. A képzés a mentoráltak eredményes vizsgájával zárult (a vizsgázók 100%-a). A szervezet akkor működik jól, ha a munkatársakban kialakul az elköteleződés és a lojalitás, amelyet nagyban hivatott támogatni a mentori program is. A KAB képzésben részt vevő kormánytisztviselők a sikeres vizsgát és mentorálást követően még inkább úgy érezhetik, hogy képesek a kormányablak összetett és szerteágazó álláshelyi feladatainak ellátására.