

# „A versenyképes közszolgálat személyzeti utánpótlásának stratégiai támogatása”

**KÖFOP-2.1.5-VEKOP-16-2016-00001**

**Dr. Domokos Péter: Ügyfélszolgálati mentorok a kormányablakokban – az első lépés egy új képzési rendszer és a fluktuáció csökkentése felé**

## **Kormányablak ügyfélszolgálati mentorálás**

### **(kiválasztás, felkészítés, feladatok, valamint a résztvevői tapasztalatok)**

A kormányablak ügyintézői képzésben (továbbiakban: KAB képzés) résztvevők elvárt egyéni felkészülését – az önálló munkavégzést megalapozó elméleti és gyakorlati ismeretek megszerzését – ügyfélszolgálati mentorok (továbbiakban: mentorok) segítették.

A mentorok kiválasztása a járási (kerületi) hivatalvezetők és a kormány megbízottak támogatásával valósult meg. A kormányhivatalokból összesen 300 mentor kiválasztására került sor.

Mentorként kerülhetett kiválasztásra az a munkatárs, aki KAB képzés tárgyköreiben magas szintű szakmai tudással rendelkezik, kompetens és a szervezet irányában elkötelezett. A szakmai tudás mellett fontos kompetencia továbbá a problémamegoldó képesség, a motiváló erő, a felelősségvállalás és a tudásátadás képessége. Kritériumként került még megfogalmazásra, hogy a mentor széleskörű közigazgatási szakmai és szervezeti tapasztalattal, felkészültséggel rendelkezzen, tudását képes legyen átadni, iránymutatást és támogatást tudjon nyújtani a mentorált számára a KAB képzés során szakmai fejlődéséhez és közszolgálati kompetenciái fejlesztéséhez is.

A kormányhivatalokban a 300 fő mentor felkészítésére (képzésére) 26 csoportban 2021. augusztus 2 - szeptember 9 közötti időszakban került sor. A mentorok felkészítése 2 x 1 napos, tapasztalati tanuláson alapuló jelenléti tréning formájában valósult meg a kormányhivatalok székhelyein. A felkészítést a közszolgálati mentorképzésben gyakorlatot szerzett külső szakértő trénerok végezték előre kidolgozott tréningforgatókönyv és gyakorlattár alapján. A mentori felkészítőre motivációs videó is készült dr. Domokos Péter miniszteri biztos úr közreműködésével. A mentori felkészítőkön tett személyes látogatások és a trénerok visszajelzései alapján meggyőződhetünk a helyszínek előkészítettségéről, a külső szakértő trénerok szakmai felkészültségéről.

A mentori felkészítőn – tréningen – többek között az alábbi témakörökkel és gyakorlatokkal ismerkedtek meg részletesen a kiválasztott munkatársak:

- Közszolgálati alapkompenciák, mentori alapkompenciák feldolgozása élményszerű tréning módszerekkel, amelyen keresztül a résztvevők megismerték és beazonosították a közszolgálati alapkompenciákat és a mentori kompetenciák fejlesztésével felkészülhettek a mentori feladatok ellátására.
- A mentorjelöltek átfogó képet kaptak a kormányablak-ügyintézői képzés mentori programjáról, annak céljairól és a mentorálás szerepéről. Megismerhették a mentoralás helyét a folyamatban, a mentori folyamat lépéseit és a mentorok részletes feladatait.

- A jelöltek azonosíthatták a mentori szereppel kapcsolatos kihívásokat és tudatosan felkészülhettek azok megoldására, felkészülhettek a különböző szervezeti szereplők mentorálási folyamatba való hatékony bevonására. Szimulációs gyakorlatokon, életszerű szituációs játékokon keresztül is megismerkedhettek a hatékonyabb szervezeti kommunikáció és együttműködés alapjaival.
- Megismerhették, és szituációs gyakorlatokkal feldolgozhatták, valamint saját tapasztalatot is szerezhettek a mentorálás során használt, tipikus kommunikációs helyzetekről, szakértői segítséget kaptak a mentorálási folyamat kommunikációs helyzeteinek kezeléséhez. A tréning keretében a megtanult kommunikációs technikákat alkalmazhatták is a mentori folyamat egy-egy tipikus szakaszában.

A mentorok felkészítése során felmerülő kérdéseket és válaszokat Google elérhetőségű táblázatban gyűjtöttük össze és válaszoltuk meg naprakészen. A kérdések három fő témacsoportba voltak sorolhatóak:

1. mentorálási tevékenységhez kapcsolódó feladatok, dokumentumok, technikai információk,
2. KAB vizsgával, vizsgakérdésekkel kapcsolatos információk kérése,
3. tananyagok elérhetőségei.

A mentorok és mentoráltak összerendelését a megadott szempontok alapján a fővárosi és megyei kormányhivatalok végezték el, egy mentor 1-6 kormánytisztviselőt mentorálhatott.

A mentor a KAB képzéshez kapcsolódóan támogatta a tananyag elsajátítását, az adott témakörben legalább egy-egy tevékenység mentorálási naplóban történő rögzítésével. Az egyéni mentorálást a mentor a mentorált önértékelése alapján tervezte és végezte. A mentor a MIK képzéshez kapcsolódóan a mentorálás során bemutatta a szakrendszereket és a szakrendszerekben az ügyintézés menetét, mentorálási naplóban rögzítve. A 16 témakörből legalább 10 témakörben volt szükséges legalább egy-egy konkrét eljárás bemutatása (a témakörön belüli konkrét eljárást, ügytípust a mentor választhatta ki).

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

- az egyéni mentorálási folyamat lezárásaként a mentor írásban beszámolt a Miniszterelnökség felé (mentorok megkeresése körlevélben) mentori tapasztalatairól, fejlesztési javaslatairól a szervezeti mentori rendszer jövőbeni működésére vonatkozóan;
- a KAB képzés ismertanyagának gyakorlati alkalmazását segítette;
- támogatta a mentorált személy ügyfélszolgálati feladatok ellátásához kapcsolódó kompetenciának fejlődését;

- segítette a feladatellátáshoz tartozó tapasztalatok megszerzését;
- a mentorált közvetlen vezetőjével rendszeres kapcsolatot tartott, tájékoztatás adott a mentori folyamat eredményeiről;
- tevékenységével és jelenlétével hozzájárult a szervezeti kohézió erősítéséhez, a fluktuáció csökkenéséhez.

A mentori tevékenység ellátása két hónapos időtartamban 2021. szeptember 15. és 2021. december 15. közötti időszakban valósult meg.

A mentorálás gyakorlati tapasztalatai mind a KAB képzésre beiskolázott munkatársak, mind pedig a kiválasztott mentorok oldaláról felmérésre, összegyűjtésre kerültek.

A képzésre kötelezett kormánytisztviselők a KAB képzés Munkába Illesztő Képzési rész – jelenléti képzés – befejezését követően résztvevői elégedettségmérő kérdőívet töltöttek ki. A kérdőívet rendkívül magas, 97 %-os arányban töltötték ki a képzésben részt vevők, anonim módon, önkéntesen.

Az elégedettségmérő kérdőív mentorálásra vonatkozó kérdéseire adott válaszok alapján a mentorok munkájával voltak a leginkább elégedettek a résztvevők. Két kérdés is vizsgálta a képzés résztvevőinek elégedettségét a mentorok tevékenységére vonatkozóan. A kitöltők – „*Mennyire elégedett a mentor munkájával?*” kérdésre adott – válaszai alapján a mentor munkájával legtöbbször teljes mértékben elégedettek voltak. Arra a kérdésre, hogy „*Mennyire elégedett a mentorálás során bemutatott gyakorlatok hasznosságával?*”, szintén többségében azt válaszolták, hogy teljes mértékben.

A 300 fő felkészített ügyfélszolgálati mentorból ténylegesen 278 fő végezte el a számára meghatározott feladatokat 2021. szeptember 15. és december 15. között.

A képzés befejezését követően a mentorok a Miniszterelnökség felhívására ún. mentori beszámolót töltöttek ki, amelyben a saját tapasztalataikat és javaslataikat fogalmazhatták meg. A mentori beszámoló nyolc (irányított) kérdést tartalmazott. Ebből öt kérdés a KAB képzés ismeretanyagának a gyakorlati átadására és annak sikerességére irányult, amelyekre igen/nem jelöléssel és egy rövid indoklással reflektáltak a mentorok. További három kérdésnél a mentori időszak megítélésére adtak választ, illetve javaslatokat tehettek, megoszthatták gyakorlati tapasztalataikat.

A mentori beszámolók alapján összességében elmondható, hogy a mentori program egészével elégedettek voltak a kiválasztott mentorok és csekély kivétellel szükségesnek tartják a KAB képzéshez kapcsolódó mentorálást.