

„A versenyképes közszolgálat személyzeti utánpótlásának stratégiai támogatása”

KÖFOP-2.1.5-VEKOP-16-2016-00001

Dr. Kiss Anikó: A kormányablak-ügyintézői képzés- és vizsga lebonyolítása



MINISZTERELNÖKSÉG

KORMÁNYHIVATALI SZERVEZETFEJLESZTÉSI FŐOSZTÁLY

A kormányablak-ügyintézői képzés- és vizsga lebonyolítása

A kormányablak-ügyintézői képzés és vizsga a kormányablakok kialakításától kezdve különös jelentőséggel bírt. A 2014-2015. években a Nemzeti Közszolgálati Egyetem két féléves szakirányú továbbképzését – iskolarendszerű képzésként – végezték el az érintettek, amelynek tananyagában olyan ismeretek is helyet foglaltak, mint például közigazgatási alapismeretek, alkotmánytani és jogi alapismeretek; a közigazgatás szervezetrendszer; közszolgálati jog; közszolgálati etika és integritás, közigazgatási eljárás, elektronikus ügyintézés.

A hatályos jogszabály – a fővárosi és megyei kormányhivatalokról szóló 86/2019. (IV.23.) Korm. rendelet a Kormányablak-ügyintézői képzés és vizsga teljesítését kötelezővé teszi mindazon tisztviselők számára, akik ezen a szakterületen látnak el feladatokat. A szabályozás értelmében a kormányablak-ügyintézői vizsgát a kinevezéstől vagy a kinevezés módosításától számított egy éven belül kell teljesíteni. Ha a kormánytisztviselő a kormányablak-ügyintézői vizsgát a jogszabály által előírt határidőben nem teljesíti, álláshelyi feladatként kormányablak vagy okmányirodai feladatot nem láthat el. Ezen képzési kötelezettség alól mentesülnek azon kormánytisztviselők, akik 2016 szeptembere előtt a kormányablak-ügyintézői képesítés megszerzésére a Nemzeti Közszolgálati Egyetem említett szakirányú továbbképzését teljesítették. A hatályos szabályozás szerint a kormányablak-ügyintézői képzés és a kormányablak-ügyintézői vizsga a próbaidő alatt is teljesíthető.

A kormányablak-ügyintézői képzésre és a kormányablak-ügyintézői vizsgára a kormányhivatalok kormánytisztviselőinek továbbképzési rendszerén belül kerül sor. A kormányablak-ügyintézői képzés és vizsga egy – e-learning típusú – közszolgálati továbbképzési rész, valamint egy – jelenléti formában végezhető – Munkába Illesztő Képzési rész (a továbbiakban: MIK) teljesítéséből áll.

A kormányablak-ügyintézői képzés és a kormányablak-ügyintézői vizsga tekintetében a Miniszterelnökséget vezető miniszter szakmai iránymutatást nyújtott, különösen a tananyagfejlesztés, a képzésszervezés, a vizsga lebonyolítása tekintetében.

A képzés közszolgálati továbbképzési részének megszervezéséért az Egyetem, a Munkába Illesztő Képzés rész lebonyolításáért a fővárosi és megyei kormányhivatalok felelnek, a Miniszterelnökség szakmai iránymutatása mellett.

A jogszabály alapján a kormányablak-ügyintézői képzés követelmény- és szabályrendszerét a Miniszter adja ki. A képzési követelmény- és szabályrendszer célja egységes elvek, szempontok és feltételrendszer meghatározása annak érdekében, hogy a fővárosi és megyei kormányhivatalokban a kormányablak-ügyintézői képzés és vizsga azonos szakmai tartalommal és magas színvonalon kerüljön megvalósításra.

A közszolgálati továbbképzési rész két témakörből áll:

- a) PN-0499-1712-MS-C1 számú továbbképzés: „Ákr. – a törvényt ismertető képzés kormányablak-ügyintézők részére” témakör,
- b) PN-0576-1904-MS számú továbbképzés: „Sorban állás helyett – Elektronikus ügyintézési szolgáltatások” témakör.

Ezen képzési programok tervezését és a képzésre jelentkeztetést az NKE központilag, országosan végezte el, a kormányhivatalok valamennyi érintett tisztviselője vonatkozásában az éves egyéni képzési tervekbe a programokat felvette és megtörtént a képzési csoportba történő jelentkeztetés is.

Mindkét e-learning képzési program tartalmazott vizsga elemet, így a teljesítésük is speciális sorrendiséget igényelt: első lépésben az e-learning tananyagot, képzést volt szükséges elvégezni, amelynek teljesítése nélkül az e-learning vizsga nem nyílt meg (amely tehát második lépésben volt teljesíthető). Az NKE a képzések időszakában kéthetenkénti rendszerességgel státuszjelentést küldött a Miniszterelnökség részére a teljesítések előrehaladásáról.

Az e-learning vizsga (mindkét e-learning program esetében) 20 db kérdésből állt. A vizsga sikeres teljesítéséhez három próbálkozási lehetőség állt rendelkezésre. A közszolgálati továbbképzés teljesítéséért tanulmányi pontszámok kerültek a résztvevők részére jóváírásra:

A Munkába Illesztő Képzési rész 14 napos (112 órás) jelenléti – oktatótermi – képzésként került megvalósításra. A MIK képzés a Miniszterelnökség (NKE által) nyilvántartásba vett belső továbbképzési programja, amely a kormányablakokban alkalmazott szakigazgatási szakrendszerek elméleti tananyagát, továbbá egyedi ügyek és élethelyzetek (például családtámogatási ellátások, egészségbiztosítási ellátások, nyugellátások, árvaellátások, megváltozott munkaképességűek ellátása, állampolgársági ügyek, pénzügyi ellátások) témacsoportok szakmai ismereteit dolgozta fel elméleti és szakrendszeri tananyagok rendelkezésre bocsátásával.

A képzési rész lebonyolításának költségeit a KÖFOP-2.1.3-VEKOP-15-2016-00002 azonosító számú „A területi államigazgatási szervek humán erőforrásának fejlesztése” című kiemelt projekt (a továbbiakban: Projekt) finanszírozta.

A Munkába Illesztő Képzési rész tematikájának, módszereinek kialakítása során figyelembe vételre kerültek a 2018 óta bekövetkezett jogszabályi és egyéb változások (szervezeti, működési feltételek változása, a koronavírus világjárvány). A képzés lebonyolítása jelentős

előkészületeket igényelt mind a szakmai irányító, mind a kormányhivatalok részéről, illetve szükséges volt a Nemzeti Közszolgálati Egyetem operatív szintű közreműködésére is. Többek között kidolgozásra került a képzés megvalósításának részletes terve, a vizsgakövetelmény- és szabályrendszer, meghatározásra került a MIK képzés és vizsga lebonyolításának eljárásrendje, elkészült a vizsgaszabályzat és megtörtént tananyagok hatályosítása, továbbá kialakításra került a képzést támogató mentorolás szakmai koncepciója is.

A MIK rész a továbbképzési programjegyzéken az alábbi programadatokkal szerepel:

Belső továbbképzési program címe	Témakör neve	A program továbbképzési programjegyzék szerinti nyilvántartási száma	Óraszám	Tanulmányi pontszám
Kormányablak- ügyintézői képzés - Munkába Illesztő Képzés	I. Okmányirodai szakrendszerek	PM-2795-2107-BS	72 óra	64
	II. Egyedi ügyek és élethelyzetek		36 óra	
	III. Szakigazgatási szakrendszerek		4 óra	

A MIK részhez tartozó elméleti és szakrendszeri tananyagok, diasorok és az ezekhez tartozó kérdésbank hatályosítását, illetve felülvizsgálatát a Miniszterelnökség koordinálásával a Belügyminisztérium, valamint Budapest Főváros Kormányhivatala kijelölt szakemberei végezték el, összesen 28 fő vett részt ebben a feladatban. Hatályosítás keretében a közreműködők elvégezték a tananyagrészek, a módszertani ismertetőket, a prezentációkat, valamint a vizsga-kérdések aktualizálását.

A tananyag hatályosítás eredményeként – a képzés lebonyolításához – összesen mintegy 1700 oldal tananyag, valamint a jelenléti előadások megtartásához több mint 1200 darab dia, a MIK vizsga lebonyolításához 476 db teszt jellegű vizsgakérdés állt rendelkezésre. Emellett a jelenléti előadások megtartásához módszertani segédletek is készültek.

A 112 órás MIK rész oktatását a Miniszterelnökség irányításával a kormányhivatalok szervezték meg: a 20 kormányhivatalban – 2021. szeptember 8. és 2021. december 22. között –, összesen 55 képzési csoportban, 278 kormányhivatali oktató bevonásával.

Országosan 55 csoportban 1.089 fő résztvevővel indult az oktatás. A képzés során a résztvevők létszáma 25 fővel csökkent (jogviszony megszűnés, tartós távollét, stb.), ezáltal a KAB képzést összesen 1.064 fő teljesítette.

A MIK továbbképzési program egyéni képzési tervbe történő rögzítését, illetve a Probono felületen meghirdetett MIK kurzusokra való jelentkeztetést a résztvevői adatok alapján az

NKE végezte el. A MIK teljesítéséért járó 64 tanulmányi pontot szintén az NKE rögzítette a Probono rendszerben.

A MIK képzési rész a kormányhivatalok oktatótermeiben központilag megszervezett módon online vizsgával zárult, minden vizsgázó számára egyéni kérdéssor biztosításával. A vizsgaszabályzatot a Miniszterelnökség dolgozta ki és bocsátotta a kormányhivatalok rendelkezésére. Az online vizsga 45 kérdésből állt, melynek teljesítésére 60 perc áll rendelkezésre. Minden kérdés – típustól függetlenül – 1 pontot ért; az eredményes vizsgához legalább 23 pontot volt szükséges elérni. A KAB MIK vizsga lebonyolításához a kormányhivatalok vizsgabiztosokat jelöltek ki.

A KAB képzésen részt vevők és valamennyi képzési rész vizsgáját (közszolgálati képzések vizsgái, valamint MIK vizsga) eredményesen teljesítő kormánytisztviselők részére a bizonyítványt a Miniszterelnökség Területi Közigazgatásért Felelős Államtitkára írta alá.

A KAB képzés valamennyi részét sikerrel teljesítő kormánytisztviselők a kormányhivatalokban megszervezett ünnepélyes eseményen vehették át a bizonyítványt.

A képzés befejezését követően a résztvevők és a képzést támogató mentorok is egy-egy felmérés keretében számoltak be saját tapasztalataikról. A mentori beszámolók alapján is elmondható, hogy a mentorált továbbképzési formát mentorok is jó kezdeményezésnek tartották és szükségesnek tartották a KAB képzéshez társuló mentori támogatás biztosítását.

A Miniszterelnökség önkéntes hozzájárulással felmérte a beiskolázott kormánytisztviselők véleményét is a MIK részhez kapcsolódóan, kitérve a tananyag, illetve az oktatói és mentori munka minőségére, a képzés hasznosságára, továbbá annak saját munkájában való hasznosíthatóságára. Kérdés szerepelt arra vonatkozóan, hogy mennyire felelt meg a képzés a résztvevők elvárásainak, illetve önreflexió keretében a válaszadók értékelték a képzéshez való saját hozzáállásukat érdeklődés és aktivitás szempontjából.

A KAB képzésbe beiskolázottak 99 %-a, összesen 1.056 fő résztvevő töltötte ki a kérdőívet. A felmérésben résztvevők 53,3 %-a felsőfokú, 44,5 %-a középfokú végzettségű, míg 2,1 % nem válaszolt erre a kérdésre. A válaszadók többsége (82 %) a nők köréből került ki. A képzésben résztvevők átlagéletkora 38,3 év volt. A kérdőívet kitöltők közül új belépőnek számító kormánytisztviselők (kevesebb, mint egy éve dolgozik kormányablak szakterületen) 253-an voltak (ez a minta 24%-a). Többségük (626 fő, 59%) a képzést megelőzően 1-3 éve dolgozott kormányablak szakterületen. A képzésen résztvevők 13%-a (134) már több mint 3 éve dolgozott a területen.

A KAB képzésben résztvevők körében végzett felmérés eredményei alapján a KAB képzés összességében jól megfelelt az elvárásoknak, az elsajátított tudás az ügyintézők mindennapi munkavégzését támogatta. A hallgatói elégedettségmérésen a legjobb pontszámokat a mentorok munkája, illetve a tananyag elméleti részét oktatók munkája kapta.