

# „A versenyképes közszolgálat személyzeti utánpótlásának stratégiai támogatása”

**KÖFOP-2.1.5-VEKOP-16-2016-00001**

**Dr. Uzsák Katalin: A kormányablak-ügyintézői képzés és vizsga a fővárosi és megyei kormányhivataloknál**

## **A kormányablak-ügyintézői képzés és vizsga a fővárosi és megyei kormányhivataloknál**

A kormányablak-ügyintézői képzés és vizsga (a továbbiakban: KAB képzés) elvégzését, illetve teljesítését a fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019 (IV. 23.) Korm. rendelet (a továbbiakban: R.) 24-25. §-a írja elő a fővárosi és megyei kormányhivatalok (a továbbiakban: kormányhivatalok) azon kormánytisztviselői számára, akik álláshelyi feladatként kormányablak ügyintézői feladatokat látnak el. A KAB képzés teljesítése jogszabályi kötelezettség, amelynek feltételrendszerét biztosítani szükséges.

A KAB képzés célja, hogy a kormányablak ügyintézők a vonatkozó jogszabályok, hatásköri és eljárási szabályok ismeretével, képességeik továbbfejlesztésével alkalmassá váljanak az ügyfélkapcsolatok jobb és hatékonyabb kezelésére, olyan környezetet teremtve, ahol az ügyfél meggyőződhet arról, hogy közigazgatási ügyeit magas szakmai színvonalon intézik, egyben empátikus módon kezelik. Fontos cél a kormányablak ügyintézők felelős hozzáállásának erősítése, valamint annak elérése, hogy az ügyintézők képesek legyenek a különböző ügyek és ügyfelek szakszerű, ügyfélbarát kezelésére, az esetleges konfliktusos helyzetek megoldására is. Emellett az ügyintézőket is fel kell készíteni a közigazgatásban mind nagyobb teret nyerő elektronikus ügyintézés alkalmazására, az új fejlesztések adta lehetőségek minél szélesebb körű és magabiztosabb felhasználására.

Az országos kormányablak-rendszer kiépítése 2011. január 1-jétől kezdődött meg 29 helyszínen, az ún. első generációs kormányablak átadásával. A Kormányablak Program keretében a kormányablakok, mind számukat, mind pedig funkcióikat tekintve folyamatosan bővültek, az elmúlt években számuk megtízszereződött, jelenleg országosan több mint 300 kormányablakban intézhetik ügyeiket az állampolgárok. 2022-ben és az azt követő években előreláthatólag tovább bővül a kormányablakok, mint integrált ügyfélszolgálatok száma. Az intézhető ügyek száma évről-évre szintén folyamatosan növekszik, megfelelően az állampolgári igényeknek, valamint megteremtve az egyablakos (egy helyszínen történő) ügyintézés lehetőségét.

A kormányablakok olyan közösségi térként is funkcionáló ügyintézési helyszínek tekinthetők, amelyek a kormányhivatalokhoz tartozó valamennyi ügyben – sőt más ágazatokat, társadalmi szervezeteket érintő ügyekben is – tájékoztatást tudnak nyújtani. Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény szabályozására tekintettel 2018. január 1-jétől minden olyan ügyben benyújtható kérelem a kormányablakokban is, amit törvény, vagy kormányrendelet nem zár ki. Ez jelenleg közel 2500 ügyet jelent.

Kiemelt szempont tehát, hogy az ügyfélszolgálatokon dolgozó munkatársak biztosítsák a magas színvonalú, integrált egyablakos ügyfélszolgálat lehetőségét minden állampolgár számára. Ennek a célnak az eléréséhez felkészült szakemberek szükségesek, ezért is került

előírásra kormányrendeletben, kötelező jelleggel a kormányablak-ügyintézői képzés és vizsga – mint szakmai követelmény – teljesítése az e területen dolgozó kormánytisztviselők számára.

A Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztés Operatív Program éves fejlesztési keretének megállapításáról szóló 1004/2016. (I. 18.) Korm. határozatban foglalt, a KÖFOP-2.1.3-VEKOP-15-2016-00002 azonosító számú „A területi államigazgatási szervek humánerőforrásának fejlesztése” című kiemelt projekt egyik fő céljaként határozza meg a kormányablakokkal összefüggő képzési program megvalósítását a speciális munkaköri, feladatköri ismeretek, készségek fejlesztése érdekében.

A kormányablak-ügyintézői képzés és vizsga jogszabályban, kötelező jelleggel, többletkövetelményként történő előírása és a képzések megvalósítása nem előzmény nélküli, erre a kormányablakok kialakításával egy időben került sor. A képzések típusa, tartalma igazodott a mindenkori szabályozáshoz, a szakterületet érintő kormányzati elvárásokhoz, a területi közigazgatást érintő szervezeti átalakulásokhoz, a kormányhivatalokat érintő szervezeti és működési reformokhoz, továbbá az információs technológiai adta lehetőségekhez, fejlesztésekhez.

A jelzett Projekt keretein belül is sor került már kormányablak-ügyintézői képzésre és vizsgára. A 2016-2018. évek között öt ütemben, több mint 2500 fő kormányhivatali munkatárs végezte el a képzést. Figyelembe véve azonban, hogy a fővárosi és megyei kormányhivataloknál kormányablak ügyintézői feladatokat ellátó kormánytisztviselői állomány – más szakterületekhez hasonlóan, a fluktuációt is figyelembe véve – évről-évre változik, szükséges a képzés folyamatos biztosítása az új belépő kormánytisztviselők, illetve a kormányhivatalokon belüli munkaerő-átcsoportosítás miatt érintett tisztviselők mielőbbi felkészítése erre a feladatellátásra.

A képzés megújítását a 2018 óta bekövetkezett jogszabályi és egyéb változások – ide értve a fővárosi és megyei kormányhivatalok szervezetében, feladatellátásában, vagy az elektronikus ügyintézés területén történt változásokat is, amely mellett a koronavírus világjárvány okozta hatásokat sem lehet figyelmen kívül hagyni – indokolták.

Szükséges volt a képzésen történő részvétel miatt a munkavégzésből kieső napok számának csökkentése is, hatékonyság növelésével egyidejűleg, megtartva a szakmai igényeknek való megfelelést. A kormányablak-ügyintézői képzést – tekintettel arra is, hogy az érintett tisztviselők rendkívül szoros időbeosztás mellett a kormányablak nyitvatartási idejében szinte folyamatosan ügyfélszolgálati teendőket látnak el – nem könnyű beilleszteni a napi munkavégzés kereteibe, miközben elengedhetetlen a nagy terjedelmű és összetett elméleti és szakrendszeri tananyag elsajátítása ahhoz, hogy a napi szintű ügyintézés az elvárt szakmai minőségben, ügyfélbarát módon biztosítható legyen.

A 2021. évben megvalósított kormányablak-ügyintézői képzés szakmai tartalmának, tematikájának kialakítása során a már lebonyolított képzések tapasztalatai, valamint a gyakorlati szakemberek véleményei is felhasználásra kerültek.

A képzés újragondolásánál fontos további szempont volt az is, hogy a kormányablak ügyintézők egy része feladat-specifikusan látja el az ügyfélszolgálati feladatokat (például: a személyi okmányok intézésével foglalkozó ügyintéző nem lát el gépjármű ügyintézést), ezért a képzésnek biztosítani kell a tisztviselők mobilizálhatóságát, azt, hogy az ügyintéző átirányítható legyen másik ügyintézési területre, az ügyfelek igényeihez, valamint az adott kormányablak humánerőforrás-kapacitásához igazodóan.

A kormányablak-ügyintézői képzés nem csak tartalmi, de képzési formája tekintetében is megújításra került. A 2021. évi képzésnél bevezetésre került ugyanis a mentorált képzés, amely az egyéni felkészülés során biztosította a személyes konzultáció, a gyakorlati szakmai támogatás lehetőségét, az elméleti és szakrendszeri tananyag elsajátítása során felmerülő szakmai kérdések megválaszolását a hallgatók számára. Országos szinten 300 fő – a kormányhivatalok szakmailag legfelkészültebb, elhivatott szakemberei – került kiválasztásra a kormány megbízottak, járási hivatalvezetők támogatásával, akik két napos, tréning formájú mentori felkészítésben részesültek.

A képzés jelentőségét mutatja az is, hogy annak részletes követelmény- és szabályrendszerét a közigazgatási minőségpolitikáért és személyzetpolitikáért felelős miniszter adta, hagyta jóvá.

A mentorált kormányablak-ügyintézői képzés két részből áll, amely két rész ötvözi az e-learning képzést a tantermi oktatás megvalósításával. A közszolgálati továbbképzési rész két programját a Nemzeti Közszolgálati Egyetem biztosította e-learning képzésként a Probono oktatási felületen. Ezek a programok a „Sorban állás helyett – Elektronikus ügyintézési szolgáltatások”, valamint „Ákr. – a törvényt ismertető képzés kormányablak-ügyintézők részére” című e-learning továbbképzési programok címet viselik. A közszolgálati továbbképzési rész teljesítéséért a továbbképzési rendszeren belül tanulmányi pontszámok kerültek a résztvevők részére jóváírásra.

A tantermi oktatási részt – szakmai irányítói koordináció és útmutatás mellett – a kormányhivatalok biztosították, jelenléti képzési formában, amely az ún. Munkába Illesztő Képzési rész.

A 14 napos (112 órás) Munkába Illesztő Képzés a Miniszterelnökség nyilvántartásba vett belső továbbképzési programja, amely három témakört, illetve ezek elméleti és gyakorlati ismereteit foglalja magában:

- okmányirodai szakrendszerek,
- egyedi ügyek és élethelyzetek,
- szakigazgatási szakrendszerek.

A továbbképzési programjegyzék alapján a belső továbbképzés teljesítéséért 64 tanulmányi pont jár a tisztviselőknek.

A tantermi oktatások lebonyolításához a kormányhivatalok biztosították saját szakmai állományukból az oktatói létszámot, biztosítva az elméleti ismeretek mellett a gyakorlati tapasztalatok átadását is. A 20 kormányhivatal összesen 278 fő kormányhivatali szakembert biztosított oktatóként. A képzés országosan 55 csoportban 1.089 fő résztvevővel indult, amelyet végül 1.064 fő teljesített.

A Munkába Illesztő 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. A képzésen részt vevők és valamennyi képzési rész vizsgáját (közszolgálati képzések vizsgái, valamint a Munkába Illesztő Képzés vizsgája) eredményesen teljesítő kormánytisztviselők részére a bizonyítványt a Miniszterelnökség Területi Közigazgatásért Felelős Államtitkára adta ki. Az érintett kormánytisztviselők a bizonyítványt a kormányhivatalok által megszervezett ünnepélyes, sajtónyilvános bizonyítványadó rendezvényeken vehették át.

A képzés befejezését követően mind a résztvevők, mind pedig a mentorok körében felmérés készült a képzés során szerzett tapasztalatokról. A felmérés kitért a tananyag, illetve az oktatói és mentori munka minőségére, a képzés hasznosságára, továbbá annak saját munkájában való hasznosíthatóságára. Kérdés szerepelt arra vonatkozóan is, hogy mennyire felelt meg a képzés a résztvevők elvárásaiknak, illetve önreflexió keretében a válaszadók értékelték a képzéshez való saját hozzáállásukat érdeklődés és aktivitás szempontjából. Az érdeklődést jól mutatja, hogy a képzésbe beiskolázottak 99 %-a kitöltötte a kérdőívet.

A képzésben résztvevők körében végzett felmérés eredményei alapján a képzés keretében elsajátított tudás hasznos alapot képez az ügyintézők mindennapi munkavégzéséhez, jelentősen járul hozzá a jogszabályok és szakrendszerek magabiztosabb alkalmazásához, ezáltal az ügyfélbarát ügyintézés megvalósításához is a fővárosi és megyei kormányhivatalok kormányablak osztályain.