



## 1. A SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSE

54-345-01 Közzszolgálati ügyintéző

## 2. A SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSÉNEK FORDÍTÁSA

Public service administrator  
(A MEGNEVEZÉS FORDÍTÁSA TÁJÉKOZTATÓ JELLEGŰ)

## 3. A KÉSZSÉGEK ÉS KOMPETENCIÁK LEÍRÁSA

### A szakember 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, 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;
- ügyintézést, eljárást lefolytatni különböző ügyek kapcsán, ügyviteli és/vagy érdemi feladatokat ellátni.

## 4. A BIZONYÍTVÁNY TULAJDONOSA ÁLTAL BETÖLTHETŐ FOGLALKOZÁSOK KÖRE

4229 Egyéb ügyfélkapcsolati foglalkozású  
4136 Iratkezelő, irattáros  
4112 Általános irodai adminisztrátor  
3654 Hatósági engedélyek kiadásával foglalkozó ügyintéző

### (\*) Megjegyzések:

Jelen dokumentum célja, hogy kiegészítő információkat nyújtson az adott bizonyítványról, önmagában nem szolgál a szakképesítés érvényes bizonyítványaként. Az űrlap formátumának alapját a következő dokumentumok adják:

„93/C 49/01 of 3 December 1992 on the transparency of qualifications” (93/C 49/01 számú 1992. dec. 3-ai Tanácsi Határozat a szakképesítések átlát-hatóságáról), „Council Resolution 96/C 224/04 of 15 July 1996 on the transparency of vocational training certificates” (96/C 224/04 számú, 1996. július 15-ei Tanácsi Állásfoglalás a szakképzési bizonyítványok átláthatóságáról), „Recommendation 2001/613/EC of the European Parliament and of the Council of 10 July 2001 on mobility within the Community for students, persons undergoing training, volunteers, teachers and trainers” (2001/613/EC számú 2001. július 10-ei Európai Parlamenti és Tanácsi Ajánlás a tanulók, gyakorlati képzésben résztvevő személyek, önkéntesek, tanárok és képzők, oktatók közösségen belüli mobilitására).

Az átláthatóságról további információk érhetők el: <http://europass.cedefop.europa.eu/>

©European Communities 2002 ©

## 5. A BIZONYÍTVÁNY HIVATALOS ALAPJA

<p><b>A bizonyítványt kiállító szerv neve és státusza</b></p>	<p><b>A bizonyítvány elismeréséért felelős nemzeti hatóság neve és státusza</b></p> <p>A Belügyminisztérium ágazatába tartozó szakképesítéseknél a BM által megbízott, szakképesítésenként létrehozott független szakmai bizottság.</p>																											
<p><b>A bizonyítvány szintje (nemzeti vagy nemzetközi)</b></p> <p><b>OKJ szakképesítési szint:</b> 54 emeltszint szakképesítés, amely érettségi végzettséghez kötött és elsősorban iskolai rendszerű szakképzésben szerezhető meg</p> <p><b>ISCED2011 kód:</b> 4</p> <p><b>MKKR szint:</b> 5</p> <p><b>EKKR szint:</b> 5</p>	<p><b>Osztályzási skála/Vizsgakövetelmények</b></p> <p>Ötfokú: 5 jeles 4 jó 3 közepes 2 elégséges 1 elégtelen</p>																											
<p><b>A bizonyítvány sorozatjele: PT K</b></p> <p>sorszama: 123456</p> <p><b>A bizonyítvány kiállításának időpontja: 2023.10.02</b></p>	<p><b>A vizsgatevékenységeken elért eredmények és százalékos arányuk a komplex érdemjegyben</b></p> <table border="1" data-bbox="767 728 1501 1160"> <tr> <td>Központi írásbeli</td> <td>Közszolgálati ügyintéző szakmai ismeretek</td> <td>5</td> <td>20.00</td> </tr> <tr> <td>Szóbeli</td> <td>Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre</td> <td>5</td> <td>30.00</td> </tr> <tr> <td>Gyakorlati</td> <td>Ügyfélfogadás</td> <td>5</td> <td>20.00</td> </tr> <tr> <td>Gyakorlati</td> <td>Hivatalos levél, dokumentum szerkesztése</td> <td>5</td> <td>20.00</td> </tr> <tr> <td>Gyakorlati</td> <td>Ügyiratkezelés</td> <td>5</td> <td>10.00</td> </tr> <tr> <td colspan="2">A komplex szakmai vizsgán elért eredmény osztályzattal</td> <td>5</td> <td></td> </tr> </table>				Központi írásbeli	Közszolgálati ügyintéző szakmai ismeretek	5	20.00	Szóbeli	Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre	5	30.00	Gyakorlati	Ügyfélfogadás	5	20.00	Gyakorlati	Hivatalos levél, dokumentum szerkesztése	5	20.00	Gyakorlati	Ügyiratkezelés	5	10.00	A komplex szakmai vizsgán elért eredmény osztályzattal		5	
Központi írásbeli	Közszolgálati ügyintéző szakmai ismeretek	5	20.00																									
Szóbeli	Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre	5	30.00																									
Gyakorlati	Ügyfélfogadás	5	20.00																									
Gyakorlati	Hivatalos levél, dokumentum szerkesztése	5	20.00																									
Gyakorlati	Ügyiratkezelés	5	10.00																									
A komplex szakmai vizsgán elért eredmény osztályzattal		5																										
<p><b>Tovább lépés az oktatás következő szintjére</b></p> <p>Felsőoktatásba</p>	<p><b>Nemzetközi megállapodások</b></p>																											
<p><b>Szakképzés folyamatára vonatkozó egyéb információ</b></p>																												
<p><b>Jogi alap</b></p> <p>2011. évi CLXXXVII. törvény a szakképzésről 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.</p>																												

## 6. A BIZONYÍTVÁNY MEGSZERZÉSÉNEK HIVATALOSAN ELISMERT MÓDJAI

A szakmai elméleti és gyakorlati oktatás leírása	A teljes program százalékában %	Időtartam (órák/hetek/hónapok/évek)
Iskolai/képző központ alapú	Elmélet: 60 % Gyakorlat: 40 %	
Munkahelyi alapú		
Akkreditált előzetes képzettség		
Teljes képzési idő		2 év

### Belépési követelmények:

- Érettségi végzettség
- Egészségügyi alkalmassági követelmények szükségesek

### Szakmai követelmény modulok:

11555-16 Ügykezelés a közszolgálatban  
11632-16 Közzszolgálati ügyintéző alapeladatok  
11559-16 E-közigazgatási ismeretek  
11560-16 Ügyfélszolgálati kommunikáció magyar és idegen nyelven  
11385-12 Magyar- és idegen nyelvű panaszkezelés  
11553-16 Rendvédelmi szervek és alapeladatok  
11552-16 Önvédelem és intézkedéstaktika

Jelen bizonyítvány kiegészítő a Nemzeti Referencia Központ és a Nemzeti Europass Központ honlapjain közzétett kiegészítő útmutató alapján került elkészítésre.

**Nemzeti Referencia Központ – NSZFH – <http://nrk.nive.hu>**

A vizsgaszervező vezetője:  
Kiállítás dátuma: 2023.10.02

**P. H.**