



BÁCS-KISKUN MEGYEI KORMÁNYHIVATAL

SAJTÓKÖZLEMÉNY

Elkezdődött a kormányablak ügyintézők képzése

A Nemzeti Közszolgálati Egyetem (NKE) szervezésében a megyeszékhelyeken és a fővárosban megkezdődött a leendő kormányablak ügyintézők képzése, melynek keretében öt modulban széleskörű tudásra tesznek szert. A sikeres végzéshez a tanulóknak záróvizsgát kell teljesíteniük, majd egy 40 órás munkába illesztő képzésen is részt kell venniük. A cél az, hogy az ügyintézéshez megfelelő elméleti és gyakorlati ismereteket szerezzve, a kormányablakok informatikai és technikai eszközeit, valamint az alkalmazandó eljárásokat is készségszinten ismerjék az ügyintézők, így az év végén megnyíló integrált ügyfélszolgálatokban ügyfélbarát, felkészült, az ügyeket jól ismerő, gyorsan és hatékonyan dolgozó munkatársak várják majd az állampolgárokat.

A tanulók ún. vegyes képzési formában sajátítják el a tudást, azaz a jelenléti napokon túlmenően elektronikus tananyagok segítségével is készülnek a vizsgára. A jelenléti képzési napok a fővárosban és a megyeszékhelyeken lesznek, míg az elektronikus tananyagokat a tanulók az egyetem e-learning rendszerében érhetik el. A felsőfokú végzettséggel rendelkezők szakirányú továbbképzés, a középfokúak pedig közszolgálati továbbképzés keretében vesznek részt a programban. Nekik azt is vállalni kell, hogy 6 éven belül elkezdik igazgatás szervezői felsőfokú tanulmányaikat az NKE-n.

Az ügyfélszolgálati munkatársak több mint 20 különböző ágazathoz tartozó feladatot és hatáskört látnak majd el, így kiemelten fontos az, hogy ezt a széleskörű szaktudást a leendő ügyintézők elsajátítsák.

A képzésre jelentkezők már rendelkeznek bizonyos mértékű közigazgatási ismerettel, jelentős részük ma is ügyfélszolgálati munkakörben dolgozik, de szakmai tudásuk nem egységes, így ezt a közigazgatási „alpműveltséget” rendszerezni, frissíteni, kiegészíteni szükséges. A modulárisan felépülő oktatási program a közigazgatási szervezetrendszer felépítésétől kezdődően az egyes államigazgatási feladatok konkrét ügyintézéséig lebontva ad át ismereteket, felhívja a figyelmet a releváns jogszabályi változásokra, általános szempontoknak megfelelően szélesíti a korábban egyes szakterületre specializálódott tudást.

Fontos célkitűzés, hogy az ügyfélszolgálati munkatárs a képzés során megszerzett ismereteket adaptálva könnyedén eligazodjon az ügyintézés folyamatában, így gyorsan és eredményesen megoldja a hozzáfordulók gondjait, elintézza ügyeit. A résztvevők a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló törvénnyel összhangban megismerik az elektronikus ügyindítást, az egyes iratok, dokumentumok, nyomtatványok kezelésének módját és eszközeit, az ügyfélkapun elérhető elektronikus szolgáltatásokat (az adatkeresési lehetőségeket és sajátosságokat), valamint az interneten elérhető tájékoztató információkat, nyomtatványokat.

A képzés egyik legfontosabb része az ügyfélszolgálati készségfejlesztés. Ennek során szimulációs gyakorlatokkal olyan kompetencia-fejlesztés történik, amelynek eredményeképpen a konkrét ügyek ismeretén túl magas szintű probléma-megoldási, stressz kezelési technikákat is elsajátítanak a munkatársak. Cél a korábban is meglévő kommunikációs készség megerősítése, az új, ügyfélbarát, szolgáló és szolgáltató közigazgatási kultúra közös nyelvének kialakítása, a későbbiekben együtt dolgozó munkatársak közötti együttműködés és kapcsolatok fejlesztése.

A kormányablak munkatársak képzése az ÁROP 2.2.20. projekt keretében 2013. február és 2013. december között zajlik a Nemzeti Közszolgálati Egyetem szervezésében. A szakirányú továbbképzések 2013. február 28-án, a közszolgálati továbbképzések pedig 2013. március 18-án kezdődnek meg, melynek során reményeink szerint közel hatezren szereznek kormányablak ügyintézői képesítést. A képzések részletes ütemterve a <http://www.kab.uni-nke.hu> holnapon olvasható.

Kecskeméten február 28-án 120 hallgató kezdte meg a szükséges szakirányú továbbképzést. Bács-Kiskun Megyében az idén összesen 403 felső- és középfokú végzettséggel rendelkező szakember felkészítése történik meg, annak érdekében, hogy az év végéig felállításra kerülő megyei kormányablakoknál az ügyfélszolgálati feladatok maradéktalan ellátása megvalósuljon.

(Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal)