



Mindig van választás

Hatósági engedélyek kiadásával foglalkozó ügyintéző

Szakmabemutató információs mappa



Befektetés a jövőbe



Új Magyarország
FEJLESZTÉSI TERV

FELELŐS KIADÓ: PIRISI KÁROLY

KÉSZÍTŐ: KANOVA CONSULTING

PÁLYAORIENTÁCIÓS LEKTOR: HARKÁNYI ADRIENNE

INTERJÚALANY: JUHÁSZ ANIKÓ

SZAKMAI LEKTORÁLÁS: DR. DEÁK ERZSÉBET

A SZAKMAISMERTETŐ MAPPA A TÁMOP 2.2.2 – „A PÁLYAORIENTÁCIÓ RENDSZERÉNEK TARTALMI ÉS MÓDSZERTANI FEJLESZTÉSE” PROJEKT KERETÉBEN KERÜLT KIDOLGOZÁSRA.

PROGRAMVEZETŐ: BORBÉLY-PECZE TIBOR BORS

A PROJEKT AZ EURÓPAI UNIÓ TÁMOGATÁSÁVAL, AZ EURÓPAI SZOCIÁLIS ALAP ÉS A MAGYAR ÁLLAM TÁRSFINANSZÍROZÁSÁVAL VALÓSUL MEG.

FOGLALKOZTATÁSI ÉS SZOCIÁLIS HIVATAL
2010

www.afsz.hu
www.epalya.hu
www.eletpalya.afsz.hu



Tartalomjegyzék

A. Feladatok és tevékenységek

B. Követelmények

C. Szakképzés

**D. Kereseti lehetőségek,
elhelyezkedési kilátások**

E. Egyéb információs források

Feladatok és tevékenységek

A következő kérdésekre kaphat választ:

- ◆ Melyek a jellemző feladatok, tevékenységek ebben a szakmában?
- ◆ Milyen anyagokkal, eszközökkel kell dolgoznia?
(anyagok, szerszámok, műszerek, gépek...)
- ◆ Hol végzi a munkáját?
(szabadban, műhelyben, irodában, üzletben...)
- ◆ Munkája során kikkel kerül kapcsolatba, kikkel van dolga?
(vevő, ügyfél, kolléga...)

A köztársaság üdve legyen a legfőbb törvény!

/római mondás/

Mielőtt betekintést nyernénk a hatósági engedélyek kiadásával foglalkozó ügyintéző munkakörébe, tisztáznunk kell, mit is értünk hatósági engedélyeztetés alatt, és a közigazgatás melyik szerve végzi ezt a feladatkört.

A közigazgatás nem más, mint azon szervezetek összessége, amelyek közhatalmat gyakorolnak, az állam vagy az önkormányzat nevében közfeladatokat látnak el, és jogszabályokat hajtanak végre.

A közhatalom az, aminek alapján személyek vagy intézmények törvényeket hoznak, megszabják az emberek közötti rendet, és engedelmességet várnak el tőlük. Minden emberi közösségnek szüksége van közhatalomra, amely kormányozza, és amelynek feladata a közjó biztosítása.

A helyi közügyekben az önkormányzati közigazgatás, az országos jelentőségű ügyekben a központi közigazgatás jár el. Az egyes közigazgatási szervek, szervezetek hatalmát területi szempontból az illetékességük, az általuk lefolytatható eljárások típusa szempontjából pedig hatáskörük határozza meg. A közigazgatási eljárás célja valamilyen hatósági engedély vagy hozzájárulás kiadása, vagy valaminek a megtiltása.

A közigazgatási eljárás leggyakrabban egy személy (vagy szervezet) kérelmére indul, és többnyire határozattal zárul. Helyi jelentőségű ügyekben általában az illetékes önkormányzat jegyzője jár el.

A hatósági engedélyeknek több típusa is létezik:

- működési engedélyeztetés szociális szolgáltatásoknak, szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi intézményeknek
- hatósági engedélyeztetés bizonyos gazdasági tevékenységek (pl. falusi turizmus) folytatásához
- hatósági engedélyeztetés működési engedélyköteles (üzletek) és bejelentésköteles (telephelyek) kereskedelmi tevékenység folytatásához

- építésügyi hatósági engedélyeztetés (pl. családi ház építésére, fennmaradására stb.)

Az ügyintézés folyamatába F. Gerda vezet be minket, aki a helyi önkormányzatnál a szociális területhez kapcsolódó hatósági működési engedélyeztetéssel foglalkozik.

„Magyarországon minden szociális szolgáltatás csak érvényes működési engedély alapján működhet, legyen az bentlakásos intézmény, vagy éppen a lakókörnyezetben biztosított szolgáltatás. Az állam a szociális szolgáltatásra szorulókat védi, és a rászorulókat jogbiztonságát teremti meg azzal, hogy jogszabályok alapján, az azokban előírt feltételek szerint lehet csak szolgáltatásokat nyújtani. Előfordult már, hogy engedély nélkül működő „szociális szolgáltatások” vállalták idős, beteg emberek ellátását. Megtévesztő módon olyan teljes körű ellátást ígértek, amelyeket előírnak a szociális intézményekben, de ezek többségét nem teljesítették, és nem, vagy nem szabályosan kötöttek szerződést az ellátásra” – magyarázza Gerda.

Melyek a jellemző feladatok, tevékenységek ebben a szakmában?

1. Ellátja a gyermekjóléti és gyermekvédelmi intézmények jegyzői hatáskörébe tartozó működési engedélyezési eljárással, valamint a hatósági ellenőrzéssel kapcsolatos feladatokat. Az ő dolga a működés személyi és tárgyi feltételeinek, a működés jogszerűségének, a szociális szolgáltatásra való jogosultság megállapításának, illetőleg az intézményi jogviszonyra vonatkozó szabályok megtartásának ellenőrzése, felülvizsgálata.

Az engedélyeztetési eljárás első lépése, hogy kitöltet a kérelmezővel egy központilag kiadott formanyomtatványt. Ennek adattartalma, formája intézmény- és szolgáltatástípusonként változó.

„Nagy segítség mind a kérelmezőknek, mind az engedélyezőknek, hogy az egyes formanyomtatványokat le lehet tölteni például az ÁFSZ, a Szociális és Munkaügyi Minisztérium honlapjáról, és az ezekhez kapcsolódó információkhoz is hozzá lehet férni. Itt, a helyi önkormányzatnál azonban az emberek többsége mégis ragaszkodik a személyes ügyintézéshez. A hivatalban rögtön választ kapnak kérdéseikre. Megbeszéljük velük az eljárás menetét, hogy gördülékeny legyen az ügyintézés. Figyelmeztetjük őket, hogy minden szükséges dokumentumot egyszerre csatoljanak. A visszajelzések azt mutatják, hogy az ügyfelek szeretik az egyéni bánásmódot, a naprakész tájékoztatást, a személyes törődést” – mondja Gerda.

A szociálisan rászorultaknak személyes gondoskodást nyújtó ellátást az állam, valamint az önkormányzat biztosítja. A személyes gondoskodás magába foglalja a szociális alapszolgáltatásokat és a szakosított ellátásokat.

Szociális alapszolgáltatások:

- falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás,
- (jelzőrendszeres) házi segítségnyújtás,
- családsegítés, nappali ellátás, étkeztetés,
- közösségi ellátások, támogató szolgáltatás,
- utcai szociális munka.

Személyes gondoskodást nyújtó közfeladatot láthat el továbbá:

- egyházi jogi személy, társadalmi szervezet
- (köz) alapítvány,
- egyéni vagy társas vállalkozás.

A közfeladatot ellátó személynek vagy szervezetnek szociális-, gyermekvédelmi vállalkozói engedélyt, illetve szociális-, gyermekvédelmi

működési engedélyt kell kérnie, hogy szolgáltató tevékenységet végezhesen. A kormány az engedély kiadására a kérelemben megjelölt ellátási terület szerint illetékes városi jegyzőt jelölte ki szociális szolgáltató esetén. A vállalkozói, illetve működési engedély kiadása jogszabályok alapján történik. Az ügyintéző a formanyomtatvány alapján bekéri, összegyűjti és rögzíti az adatokat. A kérelem beérkezésével indul el az eljárás.

A hatósági engedélyek kiadásához az alábbi adatok szükségesek:

- a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató intézmény, működtető, fenntartató adatai,
- melyik szolgáltató tevékenységre vonatkozik a működési engedély kiadása (gyermekjóléti szolgáltatás, napközbeni ellátás, átmeneti gondozás stb.),
- a szolgáltató intézmény más telephelyeinek ágazati azonosítói.

Külön mellékleteket kell csatolni továbbá szolgáltatástípusonként (pl. bölcsőde, gyermekjóléti szolgáltató, családi napközi, családok átmeneti otthona, nevelőszülői hálózat stb.).

A szociális intézmény működésének engedélyezése két szakaszban történik.

Az első szakaszban az elvi működési engedélyt adják ki.

Az elvi működési engedély jogerőre emelkedésétől számított 4 hónapon belül kérelmezhető az intézmény működési engedélye.

Az engedélyezés második szakasza a működés engedélyezése.

Az elvi működési engedélyt a működést engedélyező szerv a kérelem előterjesztésétől számított 60 napon belül adja ki.

Az elvi működési engedély alapján az intézmény szolgáltatást nem nyújthat.

Az ügyintéző felszólítja a kérelmezőt, hogy a következő adatokat csatolja a kérelemhez:

- a szociális intézmény tevékenységére vonatkozó, jogszabály által előírt szakmai programot;

- az intézmény fenntartójának adó- és bankszámlaszámát,
- állami fenntartású intézmény esetén az intézmény besorolását, feladatait, nevét és típusát tartalmazó alapító okiratot,
- egyházi fenntartású intézmény esetén az arra jogosult egyházi szerv nyilatkozatát,
- nem állami fenntartású intézmény esetén az adóhatóság egy hónapnál nem régebbi igazolását arról, hogy az intézményfenntartónak nincs köztartozása,
- alapítvány vagy közalapítvány a nyilvántartásba vételéről szóló jogerős bírósági határozatot,
- a Szociális törvényben (Szt) meghatározott pénzösszeg elkülönítésére vonatkozó pénzügyi igazolását (bankszámlaszerződést), vagy az intézményfenntartó nyilatkozatát a központi költségvetési támogatásról.

Az eljárás során az ügyintéző következő feladata, hogy az elvi működési engedély kiadásához beszerezze az intézményre vonatkozó szakhatósági előzetes hozzájárulást három szakhatóságtól. Ezek az illetékes ÁNTSZ, az illetékes tűzoltó-parancsnokság és az illetékes építésügyi hatóság. A szakhatóság a megkeresést 30 napon belül köteles teljesíteni.

Minden területnek (pl. bölcsőde, óvoda) megvan a saját speciális módszertana. Ezért megkeresi és felkéri a különböző módszertani intézeteket, hogy az engedélyeztetési eljárás során működjenek együtt a hatóságokkal. Módszertani leírást, összefoglalót ad a módszertani központoknak a szakmai követelmények szerint kidolgozott javaslattételhez, az adott szolgáltatás helyi szintű szabályozásának kidolgozásához, annak gyakorlati megvalósításához.

Végezetül kiadja az intézmény hatósági működési engedélyét, ha:

- az intézmény szakmai programja megfelel a külön jogszabályban meghatározott követelményeknek,
- a külön jogszabályban meghatározott tárgyi feltételek megléte igazolt,
- a szakhatóságok hozzájárultak a működtetéshez,
- az elvi működési engedély kiadása előtt a működést engedélyező szerv az intézményben helyszíni szemlét tartott, és megállapításait jegyzőkönyvben rögzítette.

A szociális intézmény működési engedélye iránti kérelemben meg kell jelölni az elvi működési engedély ügyszámát, és a kérelemhez csatolni kell:

- a szociális intézmény vezetőjének szakképesítését bizonyító irat közjegyző által hitelesített másolatát,
- a szociális intézmény fenntartójának és vezetőjének együttes nyilatkozatát arról, hogy az intézmény alkalmazottai a jogszabályban meghatározott arányban rendelkeznek a szükséges szakképesítéssel,
- az alkalmazottak közalkalmazotti jogviszonyáról szóló iratokat, valamint igazolást arról, hogy az alkalmazottakat a társadalombiztosítási igazgatási szerveknél bejelentették.

Az intézmény működésének engedélyezését ismételten kérelmezni kell, ha a szociális intézmény fenntartója vagy személyes gondoskodást nyújtó székhelye, telephelye megváltozik, ha férőhelyeinek, időszakos férőhelyeinek száma egy éven belül 5 százalékot meghaladó mértékben emelkedik stb.

Az engedélyek kiadásával nem fejeződik be az ügyintéző feladata, hiszen a törvényben meghatározott módon köteles ellenőrizni az intézmények megfelelő működését.

Normatív állami hozzájárulásban részesülő nem állami, egyházi fenntartású szociális intézmény esetében a működést engedélyező szerv (a megyei,

fővárosi, valamint egyházi módszertani intézménynek, mint szakértőnek a bevonásával) évente legalább egy alkalommal ellenőrzi a következőket:

- a fenntartó a szociális intézményt a működési engedélyben és a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően működteti,
- az egyszeri hozzájárulásnak az Szt. (Szociális törvény) szerint történő elkülönítésére, felhasználására, valamint a térítési díjakra vonatkozó kötelezettségét teljesíti,
- a belső szabályzatokat szakszerűen elkészítették,
- a szolgáltatás szakmai követelményei érvényesülnek,
- a bentlakásos intézmények esetében a tartós elhelyezést megelőző előgondozási feladatoknak eleget tettek,
- az egyházi, nem állami fenntartó a szakmai szolgáltatás körében okozott kár megtérítésére vonatkozó felelősségbiztosítási szerződéssel rendelkezik, a meghatározott pénzüsszeget elkülönítette, és azt a jogszabályban meghatározottak szerint kezelte.

„Ha a hivatali ügyintéző engedély nélkül működő szociális intézményről szerez tudomást, felszólítja az intézmény fenntartóját, hogy harminc napon belül kérelmezze az intézmény működésének engedélyezését” – magyarázza Gerda. Amennyiben az intézmény fenntartója a felszólításnak nem tesz eleget időben, illetve az intézmény működésének engedélyezésére benyújtott kérelmet elutasítják, akkor a működést engedélyező szerv az intézmény további működését betiltja.

A fentiekből is kiderül, hogy a hatósági engedélyek kiadásával foglalkozó ügyintéző munkaköre teljes egészében végigkíséri a szolgáltatásokkal kapcsolatos működési engedélyeztetési eljárást.

2. Ellátja a szociális szolgáltatások működési engedélyezési eljárásával és hatósági ellenőrzésével kapcsolatos feladatokat. Közreműködik a szolgáltatástervezési koncepció elkészítésében, kidolgozásában.

A szociális szolgáltatások megszervezése a települési önkormányzatok, valamint a megyei önkormányzatok feladata. A jogszabályoktól és a lakosság számától függ, milyen típusú ellátást kell egy önkormányzatnak biztosítania a településen. A legalább 2000 lakosú települési önkormányzatnak szolgáltatástervezési koncepciót kell készítenie a településen élő szociálisan rászorultak ellátásának megszervezése érdekében. Az ügyintéző közreműködik a szolgáltatástervezési koncepció elkészítésében. Adatokat szolgáltat a település helyzetét bemutató általános elemzéshez. Ilyenek például a következők:

- demográfiai adatok,
- foglalkoztatottság helyzete,
- jövedelmi viszonyok,
- természetben nyújtott szociális ellátások,
- szociális szolgáltatások,
- önkormányzati ellátási szintű feladatok,
- intézményi szintű feladatok stb.

A szociális szolgáltatások működési engedélyeztetése is hasonló a gyermekjóléti és -védelmi szolgáltatások eljárásához, csak a kitöltendő formanyomtatvány adattartalma és a csatolandó mellékletek típusai különböznek. Természetesen itt más jellegű szociális szolgáltatásokról van szó (fogyatékosoknak, szenvedélybetegeknek, időseknek stb.), melyek leginkább a felnőtt, illetve az idősebb lakosságot érintik.

Segítséget nyújt a szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről szóló adatlap kitöltéséhez. Rögzíti az adatokat a központi adatbázisba (szociális regiszter), és elindítja az eljárást.

Az adatlaphoz szükséges adatok a következők:

- fenntartó adatai, szociális szolgáltatói, intézményi adatok,
- a működési engedélyt mely szolgáltató tevékenységre kéri (étkeztetés, házi segítségnyújtás, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek közösségi alapellátása, idősek klubja, fogyatékos személyek gondozása stb.),
- a szolgáltató intézmény más telephelyeinek ágazati azonosítói, a szolgáltatás, intézmény működésével kapcsolatos adatok (falugondnok, tanyagondok, szolgálati gépjármű, férőhelyek száma stb.).

A közigazgatási szerv kiadja a szociális hatósági engedélyeket az intézményeknek. Az ügyintéző ehhez a szolgáltatás helyszínén vizsgálja, megvannak-e a jogszabályban előírt feltételek (tárgyi feltételek, a szakmai létszám biztosítása, a szolgáltatások szakmai színvonala). Ha minden megfelel az előírásoknak, akkor határozatban kiadják az engedélyt a szolgáltatást fenntartónak. Az ügyintéző tanúsítványt állít ki az engedélyről, amelyet minden szolgáltatásnak jól látható helyen ki kell függesztenie.

Az ügyintéző kötelessége telefonos, szóbeli, írásos állampolgári megkeresésre tájékoztatást adni arról, hogy az érintett szolgáltatás rendelkezik-e engedéllyel, illetve ott milyen szolgáltatásokat nyújtanak. A szociális hatóságok kötelesek két évente helyszíni ellenőrzést is tartani a szolgáltatásoknál. Ilyenkor ellenőrzik, megfelelnek-e azok a jogszabályban előírt követelményeknek. Ellenkező esetben bírságot szabhatnak ki, súlyosabb esetben pedig fel is függeszthetik az intézmény működését.

3. Végzi a hatósági engedélyeztetéssel kapcsolatos adminisztrációs tevékenységet. Előkészíti a városi szociális és gyermekvédelmi feladatokkal kapcsolatos ügyeket, elkészíti az előterjesztéseket.

Végzi a szociális hatósági engedélyeztetéssel kapcsolatos ügyek adminisztrációját. Minden egyes kérelmet külön előadóiívben vezet, melyet a szociális szolgáltatás beazonosítására alkalmas iktatószámmal lát el. Az eljárás befejezéséig nyomon követi az engedélyeztetést. Felvezeti az aktuális intézkedéseket. Elhelyezi az irattárba az előadóiíveket, majd az ügy típusától függően kettő, öt vagy tíz év után megsemmisíti a dokumentumokat. Mindezt rögzíti a központi adatbázisba, szociális regiszterbe. A rendszerben az ügyintézők jogosultsággal rendelkeznek, így nyomon követhetők a hatósági engedélyeztetések. Átveszi, dokumentálja a kérelmekkel kapcsolatos mellékleteket, igazolásokat. Írásban felhívja az ügyfél figyelmét hiánypótlásra, ha szükséges. Elkészíti a szociális ellátások elbírálásához szükséges, valamint a hatósági megkeresésekre történő környezettanulmányt. Iktatja a beérkező fellebbezéseket, felvezeti az előadóiívre, rögzíti a központi adatbázisba is. Részt vesz a szolgáltatástervezési koncepció kidolgozásában, aktualizálásában. Feldolgozza a statisztikai adatokat, összefoglaló jelentések készít a képviselőtestületi ülésekre.

Léteznek még további hatósági engedélyek is.

Úgynevezett **telepengedély** beszerzése szükséges azon ipari, szolgáltató, raktározási tevékenységek folytatásához, ahol a felhasznált, illetve a technológia során keletkezett anyagok, illetőleg üzemeltetett berendezések miatt felléphet:

- egészségártalom,

- tűz- és robbanásveszély,
- levegő-, víz-, talajszennyezés vagy zajhatás

A telepengedélyhez kötött tevékenységek közé túlnyomórészt **feldolgozóipari tevékenységek** tartoznak. Ilyenek például a következők:

- dohánygyártás,
- textilgyártás,
- fafeldolgozás,
- papíripari termékek gyártása stb.

Telepengedély alapján végezhetők továbbá a következő **szolgáltatások**:

- gépjárműjavítás,
- tárolás, raktározás, csomagolás,
- mosás, tisztítás,
- szennyvíz- és hulladékkezelés is.

Továbbá az **üzletek** működéséhez is **hatósági engedély** szükséges.

A gyógyszer- és gyógyászati segédeszköz-kereskedelem, valamint a gyógyászati segédeszközökhöz kapcsolódó javító-karbantartó szolgáltatás kivételével kizárólag működési engedéllyel rendelkező **üzletben folytatható**:

- a kis- és nagykereskedelmi tevékenység,
- jármű- és üzemanyag-kereskedelmi tevékenység,
- a lakossági fogyasztási cikk javítószolgálat,

- vendéglátó tevékenység, szálláshely-szolgáltatás stb.

Üzletnyitás nélkül, de külön engedélyek birtokában például:

- vásáron és piacon, illetve házaló kereskedőként folytatható kereskedelmi tevékenység,
- automatából értékesíthető csomagolt élelmiszer, ital, vegyi áru, napi cikk, valamint dohánytermék stb.

A szükséges hatósági engedélyek és a közterület tulajdonosának (kezelőjének) hozzájárulása alapján **közterületen értékesíthető** például:

- pattogatott kukorica, sült gesztenye, iparilag csomagolt pirított tökmag, napraforgómag, földimogyoró stb.

Milyen anyagokkal és eszközökkel kell dolgoznia?

A napi teendők ellátásához irodatechnikai berendezésekre és alapvető irodaszerekre van szüksége. A tetemes mennyiségű iktatás, a hivatalos formanyomtatványok, előadóivek használata miatt több tucat lefűzhető dossziéval és mappával dolgozik. Napi feladatait az elektronikus rögzítés, adminisztratív ügyek iktatása, előterjesztések, javaslatok, beszámolók készítése, telefonhívások fogadása és kezdeményezése, ügyfelek fogadása, a napi posta intézése teszi ki.

Ezekhez a feladatokhoz feltétlenül szükséges technikai eszközök a következők:

- telefon, fax;
- nyomtató;
- számítógép;

- smart kártya (jogosultság) a központi elektronikus adatbázishoz, szociális regiszter szoftver
- hivatalos bélyegző
- egyéb alapvető irodaszerek, amelyek nélkülözhetetlenek az irodai munka elvégzéséhez.

Hol végzi a munkáját?

A napi teendők és a munkavégzéséhez szükséges eszközök miatt szinte teljes munkaidejét az irodában tölti. Heti három napot az ügyfelek fogadásával tölt, a maradék két napban pedig rögzíti, iktatja, dokumentálja, rendszerezi az engedélyeztetéssel kapcsolatos ügyeket. Irodán kívüli tevékenysége, hogy a szakhatóságok és a módszertani intézetek képviselőivel részt vesz a különféle szociális intézmények működési engedélyéhez szükséges helyszíni szemléken. A szűrőpróbaszerűen végzett ellenőrzések, a beérkező panaszok, feljelentések szakszerű kivizsgálásának érdekében felkeresi az adott intézményt. A törvény által előírt kötött, nappali munkarendben dolgozik. Elhúzódó képviselő testületi ülések, éves beszámolók alkalmával túlóra lehetséges, de nem jellemző. A köztisztviselőkre vonatkozó törvény értelmében az elvégzett túlmunka idejének kétszeresét kapja szabadidőben.

Munkája során kikkel kerül kapcsolatba, kikkel van dolga?

Az ügyfélfogadási időben állandó kapcsolatban áll a kérelmezőkkel, a szociális szolgáltatást végző intézmények munkatársaival. Munkakörét önállóan végzi, közvetlen kapcsolatban áll felettesével, az aljegyzővel, esetenként a jegyzővel. Együttműködik az engedélyeztető kollégákkal, szakhatóságokkal, módszertani intézmények képviselőivel, továbbá a működési engedélyezésben közreműködő következő hatóságokkal:

- Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat (ÁNTSZ),
- környezetvédelmi, építésügyi, tűzvédelmi szakhatóság,
- Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal
- regionális módszertani központok
- Magyar Államkincstár
- Szociális és Munkaügyi Minisztérium
- Állami Foglalkoztatási és Szociális Hivatal
- különféle szociális szolgáltató intézmények (gyámhivatal, idősek otthona, családok átmentési szállása, falugondnok stb.)

Követelmények

A következő kérdésekre kaphat választ:

- ◆ Milyen fizikai igénybevétellel, megterheléssel jár a munkavégzés?
- ◆ Milyen környezeti ártalmakkal, hátrányokkal járhat a szakma gyakorlása?
- ◆ Milyen egészségügyi követelményeket támaszt ez a szakma?
- ◆ Milyen egyéb tulajdonságok megléte kedvező ebben a szakmában?
- ◆ Milyen tantárgyakban kell jó eredményt elérni ehhez a szakmához?
- ◆ Milyen érdeklődési kör a legelőnyösebb ebben a szakmában?

Milyen fizikai igénybevétellel, megterheléssel jár a munkavégzés?

A hatósági engedélyek kiadásával foglalkozó ügyintéző munkaköréből adódóan a kifejezetten fizikai megterheléssel járó igénybevétel, vagy az esetleges baleseti lehetőség kockázata elenyésző.

Telefonhívásokat fogad, információt ad, amihez ép beszédképesség és hallás szükséges. Munkaidejének nagy részében tartós ülőmunkát végez, ami gerincbántalmak kialakulásának veszélyével jár. A szem is fokozott igénybevételnek van kitéve, ugyanis a nap nagy részében számítógépen végzi a rábízott teendőket. Egyéb fizikai sérülések származhatnak az irodaszerek és technikai eszközök használatából (pl. áramütés az elektromos berendezések használata közben). Ezek természetesen megfelelő körültekintéssel és figyelemmel elkerülhetőek.

A munkában a nagy teherbírást, problémamegoldó képességet és a precíz munkavégzést elvárják.

Milyen környezeti ártalmakkal, hátrányokkal járhat a szakma gyakorlása?

Munkaköri feladatait szinte mindig négy fal között végzi az irodában (kivéve, ha helyszínelni megy). Az ügyfélfogadási idő alatt sok munkaterületen szünet nélkül követik egymást az ügyfelek, kérelmezők. Ez nagyfokú figyelemösszpontosítást és folyamatos kommunikációt, tájékoztatást igényel. Mindennek következménye idegi és szellemi fáradtság lehet a nap végére. Ügyfélfogadási napokon kívül rendszerezi, rögzíti az adatokat, kérelmeket, számon tartja az eljárás menetét, helyszínel, vagy ellenőrzi az adott intézményt. Ez ugyancsak szellemi megterhelést, kimerültséget okozhat. Stresszhelyzetek, konfliktusok adódhatnak az ügyfelek türelmetlenségéből, nem teljes körű tájékozottságából.

„Állandó gond, hogy az ügyfelek nem veszik tudomásul, mi akkor is dolgozunk, ha nincs ügyfélfogadási idő a hivatalban. Éppen az ő ügyükben járunk el, intézzük az engedélyeztetést, vagy bíráljuk a kérelmüket. Mindezt törvények írják elő, egyetlen üggyel sem tehetünk kivételt. Ebből számos konfliktus adódik, ami rossz fényt vethet a hivatali ügyintézésre, ráadásul a mi munkákat is jelentősen megnehezíti” – mondja Gerda.

Milyen egészségügyi követelményeket támaszt ez a szakma?

A foglalkozás gyakorlásához elvárt egészségi tényezők:

- jó beszédképesség
- ép hallás
- jó látás
- kezek/karok/ujjak megfelelő mozgásképessége

A foglalkozás gyakorlását kizáró egészségi tényezők:

- szellemi fogyatékoság

Nem követelmény, de meghatározó tényező lehet a hatékony munkavégzésben a stressztűrő képesség, a terhelhetőség, a folyamatosan változó jogszabályok ismerete, valamint a problémamegoldó képesség.

Járásképtelenek, tolokocsiba kényszerülők végezhetik ezt a feladatot. A hivatalokat szinte mindenhol az uniós követelményeknek megfelelően

alakítják ki, az épületek akadálymentesek. Látásukban enyhén korlátozottak (pl. szemüvegesek) vagy hallókészülékkel kielégítően hallók, és értelmes, összefüggő kommunikációra képes egyének betölthetik ezt a munkakört. Az általános üzemorvosi vizsgálat dönti el az alkalmasságot.

Milyen egyéb tulajdonságok megléte kedvező ebben a szakmában?

A munkakör megköveteli a pontosságot, a precizitást az egész ügyintézés folyamán. A határidők betartása központi kérdés az eljárások menetében. *„2009. október 1-jétől törvény szankcionálja a határidő túllépését. Büntetik az ügyintézőt, ha önhibájából nem tartja a határidőt. Be kell fizetnie a Magyar Államkincstárnak az alapeljárási illetéket, amivel kárt okozott az ügyfélnek”* – magyarázza Gerda.

A megfelelő szaktudás, a belső képzéseken való részvétel, az alapvető informatikai ismeretek összességében segítik a munkavégzést. Munkaköréből adódóan az ügyintéző önállóan végzi a feladatait. Ez állandó rendszerezést, figyelemösszpontosítást igényel. A hatékony munkavégzés egyik feltétele az együttműködésre való készség a kollégákkal, szakhatóságokkal, ügyfelekkel.

Ehhez kellőképpen toleránsnak, empatikusnak kell lenni. A szakember nem lehet türelmetlen az ügyfelek felmerülő problémáival, panaszaival szemben sem. Lényeges a gyors helyzetfelismerés, a felelősségtudat, valamint hogy naprakész információkkal rendelkezzen a szakterületén.

Elvárt szakmai ismeretek:

- helyesírási szabályok ismerete
- a hivatalos formanyomtatványok, a szakterülethez kapcsolódó jogszabályok ismerete
- irattározási, adatvédelmi szabályok ismerete
- ügyiratkészítés formai, tartalmi szabályainak ismerete (előadóivek

készítése)

Elvárt szakmai képességek:

- adatbázis-kezelő rendszerek, szoftverek használata
- elektronikus levelezési rendszer, MS Office alkalmazások használata
- irodagépek használatának ismerete

Milyen tantárgyakban kell jó eredményt elérni ehhez a szakmához?

Speciális tantárgyi ismeret nem szükséges, a magyar nyelvhelyesség viszont feltétel. A hivatalon belül lehetőség van a folyamatos szakmai fejlődésre, a továbbképzéseken, tanfolyamokon való részvételre. Az alapvető matematikai műveletek ismerete a különböző illetékfajták, bírságok kiszabásánál előnyt jelent. A szükséges jogszabályok ismerete az adott szakterületen követelmény. Az ügyintézőnek ismernie kell a hivatalos nyomtatványok formai, adattartalmi kritériumait. A bírságok, fellebbezések, beszámolók, feljegyzések, észrevételek összeállításánál jól kell tudni fogalmazni, a jogi nyelvezetet gyakorlottan használni.

Milyen érdeklődési kör a legelőnyösebb ebben a szakmában?

Alapvető érdeklődést kell tanúsítania a szakterülethez kapcsolódó jogszabályok, törvények, szociális szolgáltatások rendszere iránt. Az ügyintézővel szemben elvárás, hogy naprakészen tájékozott legyen az új jogszabályokról, módosításokról, hatósági eljárásokról. Érdekelje a különböző szociális intézmények, szakhatóságok, módszertana, működése. Szociális érzékenység, tolerancia, bizonyos fokú empátia szükséges a munkakör ellátásához. Munkája során előnyt jelenthet, ha érdeklődést mutat az emberi viselkedés pszichológiája, a kommunikáció és metakommunikáció iránt.

Szakképzés

A következő kérdésekre kaphat választ:

- ◆ Mit kell tanulni a szakképzés során?
- ◆ Hol történik a szakképzés?
- ◆ Milyen iskolai előképzettségre van szükség?
- ◆ Mennyi ideig tart a szakképzés?
- ◆ Milyen költségekkel jár a képzés, és kapható-e támogatás?
- ◆ Mekkora a képzésbe felvehető létszám?

Alapadatok:

A szakképesítés pontos megnevezése: **Hatósági és közigazgatási ügyintéző**

Mindannyiunknak sokszor kell olyan ügyeket intéznünk életünk során, amihez különböző engedélyek vagy igazolások szükségesek. Ilyenkor felkeressük a megfelelő szakhatóságot, ahol az ügyintéző oldja majd meg problémánkat, miután megismerte helyzetünket. Ilyenkor nagyon fontosnak érezzük, hogy emberileg is megfelelően, készségesen álljon hozzánk a hatóság képviselője. Egy jó ügyintéző nem csak ügyeinket tudja megoldani, de kedvességével, empátiájával kellemesebbé teheti hivatalos dolgaink intézését, oldani tudja a sokszor merevnek, ridegnek érzett hivatali légkört.

Mit kell tanulni a szakképzés során?

Nincs két azonos élethelyzet. Ezért az ügyintézővel szemben támasztott követelmény, hogy jól ismerje az adott iroda feladatainak összefüggéseit, az elvégzendő munkafolyamatokat, valamint az adott ügyet bele tudja helyezni a megfelelő intézkedési rendszerbe. Fontos, hogy ismerje és alkalmazza a vonatkozó jogi és igazgatási, továbbá az ügyvitel-alkalmazási és számítástechnikai ismereteket. Feladata, hogy az ügyfeleknek kiállítsa és kiadja (illetve érvényesítse, érvénytelenítse, cserélje és bevonja) azon okmányokat, melyeket a jogszabály a körzetközponti feladatokat ellátó települési önkormányzat jegyzőjének hatáskörébe utalt. Szintén feladata az e tevékenységhez kapcsolódó ügyintézés, ügyiratkezelés. Az ehhez szükséges ismereteket lehet megszerezni a szakképzés során.

A Hatósági és közigazgatási ügyintéző szakképesítésen belül két úgynevezett elágazásképzés található:

- Migrációs ügyintéző II.,

- Nyilvántartási és okmányügyintéző.

Az elágazástól függetlenül a tanult alapok azonosak. A tanulmányok során a jelentkező a munkakör betöltéséhez szükséges készségeket, alapelveket a következő modulokban sajátíthatja el:

- Közszolgálati alapfeladatok (0757-06),
- Okmányirodai feladatok (0760-06).

Szakvizsgára azok a tanulók mehetnek, akik a képzés végén sikeres modulzáró vizsgát tesznek, továbbá rendelkeznek a képzési programban előírt gyakorlat teljesítéséről szóló igazolással. A szakvizsga szóbeli, írásbeli és gyakorlati feladatokból áll.

(Forrás: 15/2008. (VII. 28.)IRM rendeletben kiadott szakmai és vizsgakövetelmény)

Hol történik a szakképzés?

Felnőttképzésben tanulható szakképzés, melyet úgynevezett OKJ-s tanfolyami keretek között tartanak az erre alkalmas képző intézmények. Ezek az intézmények az ország szinte minden nagyvárosában megtalálhatóak.

Milyen iskolai előképzettségre van szükség?

A képesítés megszerzésének előfeltétele az érettségi, továbbá pályaalakalmasság és egészségügyi alkalmasság szükséges.

Szakmai előképzettség:

A munka betöltéséhez a köztisztviselői kinevezéshez szükséges alkalmazási feltételekkel kell rendelkezni. Ezek a következők:

- büntetlen előélet, amit erkölcsi bizonyítvánnyal igazol,
- cselekvőképesség,

- magyar állampolgárság,
- legalább középfokú iskolai végzettség.

Feltétel továbbá, hogy a jelölt ne álljon hivatalvesztés fegyelmi büntetés hatálya alatt, illetve hogy eredményesen részt vegyen egy **közigazgatási versenyvizsgán**. Versenyvizsgát a Kormányzati Személyügyi Szolgáltató és Közigazgatási Képzési Központnál lehet tenni.

A versenyvizsga célja annak felmérése, hogy a jelölt rendelkezik-e a közigazgatásban való munkavégzéshez szükséges műveltséggel, készségekkel és képességekkel. A vizsgakövetelmények az alábbi tantárgycsoportokban sajátítható el:

- alkotmány- és jogi ismeretek,
- közigazgatás-tudományi és közigazgatási ismeretek,
- társadalomismeretek,
- gazdasági és pénzügyi ismeretek,
- emberi jogi, etikai és adatkezelési ismeretek.

Részletes vizsgakövetelmények:

https://kiwi.kszk.gov.hu/kiwi/img/vv_kovetelmeny_rendszer.pdf

Ha valaki legalább 5 éves közigazgatási gyakorlattal rendelkezik, akkor sem kell levizsgáznia, ha rövidebb vagy hosszabb időre kikerült a közigazgatásból.

Mennyi ideig tart a szakképzés?

A szakképzés tanfolyami keretek között a képző intézménytől függően változó óraszámmal, kb. 500, de legfeljebb 800 órában történik.

Milyen költségekkel jár a képzés, és kapható-e támogatás?

Átlagosan 200.000 Ft OKJ-s képzési költséggel kell számolnia a jelentkezőnek. Fontos tudni, a képzés ára intézményenként változhat, ezért

érdeemes több helyen érdeklődni. Mivel a képzés piaci alapokon történik, alanyi jogalapú támogatás nincs. A vállalkozások a tanfolyam költségeit elszámolhatják a szakképzési hozzájárulás terhére.

A **versenyvizsga** díja 2010-ben 19.325 Ft. Az írásbeli vizsga díja 7.730 Ft, a szóbeli vizsgáé 11.595 Ft.

A jelöltek meghatározott köre (hátrányos helyzetű, fogyatékos vizsgázó stb.) mentesül a vizsgadíj 50%-a alól.

Akit eredményes köztisztviselői álláspályázatának köszönhetően felvesznek valamelyik közigazgatási szervhez, az **visszakapja a vizsga díját.**

Mekkora a képzésbe felvehető létszám?

Nincs államilag meghatározott keretszám. Általában az egy tanfolyamon résztvevők létszáma 5 – 25 fő között mozog.

A szakképesítéssel kapcsolatos részletes információk megismerhetők a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet honlapjának (www.nive.hu) Szakképzési dokumentumok és Adatbázisok menüpontja alatt, valamint a Nemzeti Pályaorientációs Portálon (www.eletpalya.afsz.hu).

Kereseti lehetőségek, elhelyezkedési kilátások

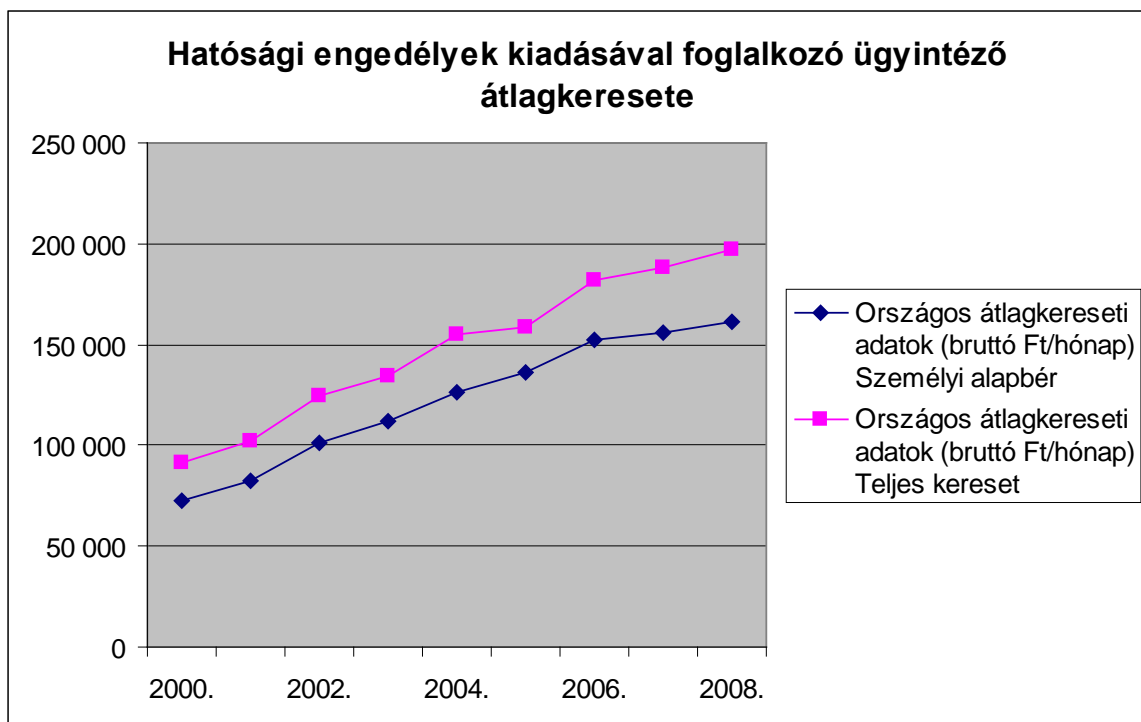
A következő kérdésekre kaphat választ:

- ◆ Hogyan alakult az átlagkereset a szakmában?
- ◆ Hányan szereztek szakképesítést az elmúlt időszakban?
- ◆ Hányan dolgoznak ebben a szakmában?
- ◆ Mekkora a munkaerő iránti kereslet ebben a szakmában?
- ◆ Hogyan alakult a munkanélküliek száma?
- ◆ Milyen más foglalkozási területre válthat át az ember viszonylag könnyen?

Hogyan alakult az átlagkereset a szakmában?



A hatósági engedélyek kiadásával foglalkozó ügyintéző alkalmazottak havi átlagbére 161.000 Ft körül alakult 2008-ban. A közszférában eltöltött idő, valamint az iskolai végzettség szerint ez az átlagbér 161.000 Ft és 196.000 Ft között változhat. Ezzel a kereseti kilátással a foglalkozás enyhén elmarad az országos átlagfizetéstől.



Forrás: <http://www.epalya.hu/munka/foglalkozas.php>

A foglalkozásra jellemző átlagkeresettel kapcsolatos információk megtalálhatók az Állami Foglalkoztatási Szolgálat honlapján: <http://foglalkozasok.afsz.hu>.

Hányan szereztek szakképesítést az elmúlt időszakban?

A hatósági engedélyek kiadásával foglalkozó ügyintézők szakképzését, betanítását az alkalmazó önkormányzatok, hatóságok végzik. Okmányügyintézői OKJ-képzéseken 2008-ban 93 fő végzett sikeresen.

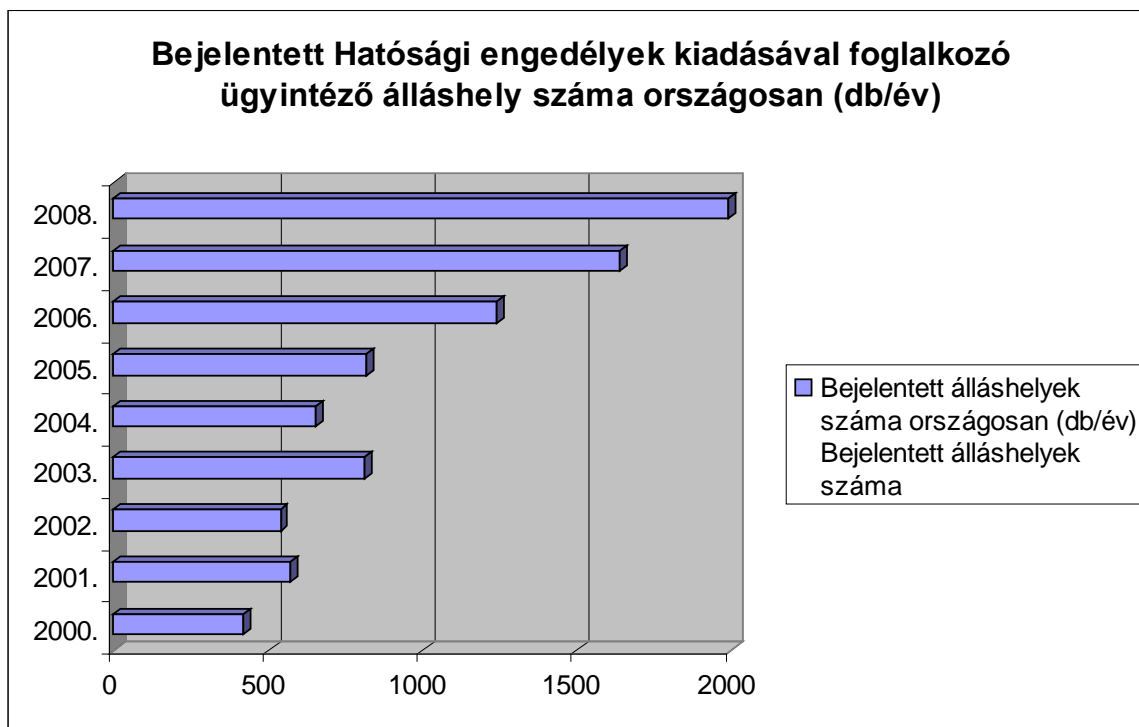
Hányan dolgoznak ebben a szakmában?

A 2008-as adatok alapján az országban 1993 ember dolgozott hatósági engedélyek kiadásával foglalkozó ügyintézőként. A megnövekedett feladatoknak köszönhetően az ezen a munkaterületen foglalkoztatottak száma a 2000-es évtől folyamatosan emelkedett.

Mekkora a munkaerő iránti kereslet ebben a szakmában?

Rövidtávú előrejelzés a szakma iránt mutatkozó keresletről: **enyhe emelkedés**

2000 óta folyamatosan emelkedik a hatósági engedélyek kiadásával foglalkozó ügyintézők száma. 2000-ben 417, míg 2008-ban már 1993 bejelentett munkahely volt ezen a munkaterületen.



Forrás: <http://www.epalya.hu/munka/foglalkozas.php>

Az Európai Unió által működtetett EURES-portálon közzétett álláshirdetések az EURES-tagoktól és partnerektől származnak, ezen belül is elsősorban az európai állami foglalkoztatási szolgálatoktól. A weblapra 2005-től fokozatosan felkerül valamennyi állás, melyet az európai állami foglalkoztatási szolgálatok hirdetnek meg. Az álláshirdetések számos foglalkozás művelőinek szólnak, valamint állandó és szezonális munkalehetőségeket is kínálnak. Tájékoztatást nyújtanak továbbá többek között a pillanatnyi kereseti lehetőségekről is az egyes országokban, köztük természetesen Magyarországon is.

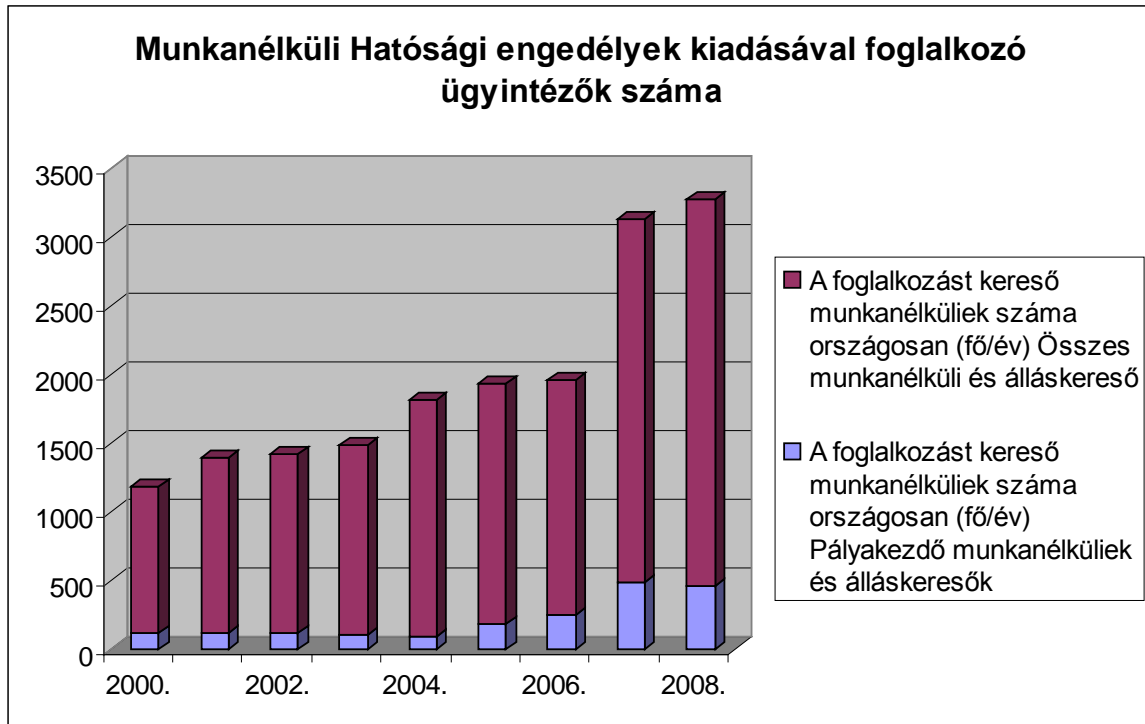
Elérhetőség: www.europa.eu.int/eures/index.jsp

Hogyan alakult a munkanélküliek száma?

Munkanélküliek számának változása 2008-ban: **emelkedés** ↗

A bejelentett álláshelyek száma 2000-től emelkedett, ugyanakkor a munkanélküliek száma hasonló arányban nőtt. Ugyanez az arány vonatkozik a

pályakezdő, elhelyezkedni kívánó munkaerőkre is. 2007-ben 2645 főt, 2008-ban már 2815 főt tartottak nyilván a munkanélküliek között.



Forrás: <http://www.epalya.hu/munka/foglalkozas.php>

További elhelyezkedésre, munkaerő-piaci tendenciákra vonatkozó adatok érhetők el a www.afsz.hu weboldal Statisztika menüpontja alatt.

Milyen más foglalkozási területre válthat át az ember viszonylag könnyen?

- Önálló ügyintéző

Egyéb információs források

- **Kiadványok**
- **Elektronikusan elérhető információs források**

Hasznos információk az EUROPASS bizonyítványról:

Az Europass bizonyítvány a szakképzés során megszerzett szaktudást igazoló dokumentum. Segítségével a munkaadók és továbbképző intézmények könnyebben értelmezhetik a korábban már megszerzett szakképesítést. A bizonyítvány leírja a képesítés megszerzője által folytatott, sikeresen lezárt tanulmányok jellegét, szintjét, tartalmát. Olyan információkkal szolgál továbbá tulajdonosa szakképesítéséről, amelyeket az eredeti bizonyítványban nem tüntetnek fel:

- az adott képzésbe való belépés követelményei,
- megszerzett készségek és kompetenciák,
- az adott ország osztályzási skálája,
- továbbtanulás lehetséges következő szintje.

Formai szempontból az uniós szabványokat követi, és csak a szakképzést igazoló dokumentummal együtt érvényes. A bizonyítvány részei:

- a szakképesítés megnevezése és annak (jelenleg) angol, illetve német nyelvű fordítása,
- készségek és kompetenciák leírása,
- a bizonyítvánnyal betölthető foglalkozások köre,
- az eredeti bizonyítvány sorozatjele, sorszáma, a bizonyítvány kiállításának dátuma,
- a szakmai elméleti és gyakorlati tantárgyak megnevezése és osztályzata az ötfokú osztályzási skálának megfelelően,
- a bizonyítvány megszerzésének hivatalosan elismert módjai.

A bizonyítványt a vizsgáztató intézmények adják ki. A kérelmező a minimálbér havi összegének 5%-át kitevő térítési díjat fizet érte a vizsgaszervezőnek.

A tájékozódást segítő kiadványok:

Felsőoktatási felvételi tájékoztató (Oktatási Minisztérium, Országos Felvételi Iroda)

Évente megjelenő kiadvány.

A felsőfokú tanulmányokra készülő fiataloknak és felnőtteknek összeállított tájékoztató, melynek segítségével választhatnak intézményt, szakot az egyetemek és főiskolák világából.

Magyar Közlöny (Magyar Hivatalos Közlönykiadó Kft.)

A Magyar Közlönyből a szakképzéssel kapcsolatos hatályos jogszabályokról lehet tájékozódni.

Felsőoktatási vizsgakövetelmények (Educatio Társadalmi Szolgáltató Kht.)

Évente megjelenő kiadvány.

A kötet az érettségi kormányrendelet által meghatározott kötelező és a választható érettségi tárgyak követelményeit közli közép- és emelt szinten.

A választható tárgyak közül a gyakrabban választott és a felsőoktatási intézményekbe bejutáshoz leggyakrabban szükséges tantárgyak követelményeit ismerteti. A kötelező tárgyak vonatkozásában közli az Országos Közoktatási Intézet által összeállított érettségi feladatsorokat és azok megoldásait.

További ajánlott kiadványok:

- 200 x szép szakma (MFPI, letölthető kiadvány 2010)
- Foglalkozások Egységes Osztályozási Rendszere – FEOR-08 (KSH, 2011. január 1-jén lép hatályba)
- Iskolaválasztás előtt 2010 (MFPI, Bp., évente megjelenő kiadvány)
- Országos Képzési Jegyzék (NSZFI, Bp., 2009)

- Százszorszép szakma (MFPI, Bp., letölthető kiadvány 2009)

Ajánlott honlapcímek:

www.afsz.hu – az Állami Foglalkoztatási Szolgálat honlapja

www.budapestedu.hu/palyavalasztas – Fővárosi Oktatási Portál: hírek, rendezvények, dokumentumok

<http://ec.europa.eu/eures> – az európai állás- és tanulmányi lehetőségekkel kapcsolatos információk felkutatását megkönnyítő portál

<http://ec.europa.eu/ploteus> – a PLOTEUS (Portal on Learning Opportunities throughout European Space) az európai tanulási lehetőségekről informál

www.epalya.hu – az Állami Foglalkoztatási Szolgálat pályaorientációs és pályakorrekciós információs bázisa

www.fisz.hu – a Felvételi Információs Szolgálat (FISZ) portáloldala

www.felvi.hu – az Országos Felsőoktatási Információs Központ honlapja

www.fovpi.hu – a Mérei Ferenc Pedagógiai Intézet honlapja; számos információt, szolgáltatást kínálnak a pályaválasztással kapcsolatban

<http://portal.ksh.hu> – a Központi Statisztikai Hivatal honlapja, számtalan adat, információ, kimutatás többek között a munka világával kapcsolatban

www.nive.hu – a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet honlapja

www.nyak.hu – a Nyelvvizsgáztatási Akkreditációs Központ honlapja

www.npk.hu – a Nemzeti Pályainformációs Központ honlapja

www.ofi.hu az Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet honlapja

www.oh.gov.hu – az Oktatási Hivatal honlapja

www.okm.gov.hu– az Oktatási és Kulturális Minisztérium honlapja

www.scholarship.hu – a Magyar Ösztöndíj Bizottság honlapja. Információk külföldi ösztöndíjakról

www.sulinet.hu – Az Educatio Társadalmi Szolgáltató Nonprofit Kft. Honlapja; információk és szolgáltatások többek között diákoknak,

hallgatóknak

www.szmm.gov.hu – a Szociális és Munkaügyi Minisztérium honlapja

www.tka.hu – a tudásközpontként működő, az EU-s támogatásokról képzéseket nyújtó, nemzeti nemzetközi oktatási-képzési pályázati programokat kezelő Tempus Közalapítvány honlapja

A gazdaság által igényelt szakmákról információk a következő oldalon szerepelnek: <http://www.oh.gov.hu/szakkepzes/szakiskolai-osztondij..>