



A közigazgatási és ügykezelői alapvizsgarendszer szabályozásának változásai

A szabályozás fejlesztés indokai

A közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga rendszer minőségének megőrzése és folyamatos fejlesztése céljából, a *közigazgatási és az ügykezelői alapvizsgáról szóló 174/2011. (VIII. 31.) Korm. rendelet* (a továbbiakban: Rendelet) 3. § (2) bekezdés f) pontja értelmében a Nemzeti Közzolgálati Egyetem (a továbbiakban: NKE) kidolgozza és működteti a közigazgatási alapvizsgálóhoz és az ügykezelői alapvizsgálóhoz kapcsolódó minőségirányítási rendszert, és a 3/A. § (3) bekezdése alapján minőségirányítási folyamatleírásban határozza meg a közigazgatási és az ügykezelői alapvizsgálóra vonatkozó minőségügyi követelményeket.

A korábbi szabályozás „A közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga egységes minőségügyi követelményei – Eljárásgyűjtemény” (a továbbiakban: Eljárásgyűjtemény) volt, mely a Rendelet hatályba lépése óta a 7. kiadású minőségirányítási keretrendszer, és 2017. január 1-vel került kiadásra. Ez a szabályozás háromszintes felépítésű, maga az eljárásgyűjtemény minőségügyi eljárásokat tartalmazott (mit kell végrehajtani), említett kötelezően használandó módszertani útmutatókat (hogyan kell végrehajtani), és mindezekhez különböző bizonylatokat rendelt (milyen eszköz segítségével kell végrehajtani). Az Eljárásgyűjtemény előírta a közigazgatási és az ügykezelői alapvizsgarendszer folyamataira vonatkozó követelményeket és tevékenységeket, melyek együttesen és hiánytalanul működve kielégítették a minőséggel kapcsolatos irányítói igényeket.

A 2017-es hatálybalépés óta eltelt hat évben az alapvizsga szervezésére és működtetésére használt oktatás-informatikai rendszer nagymértékű fejlesztéseken esett át, mely nagyban javította a képzések, oktatási eseményekkel kapcsolatos teendők elvégzését a képzésmentés minden területén (tananyag- és taneszközfejlesztés, közreműködők biztosítása, szervezés, stb.). A fejlesztések bizonyos tevékenységi körök területén mára már eltérnek a korábbi szabályzatban lefektetett keretektől, maga a működtetés hatékonyabb lett, és csökkent a hibaszázalék a mindennapi szervezésben is. Szükséges lett a szabályozás frissítése, hogy az előírások betartása ne ütközzön informatikai és egyéb akadályokba.

Az új Szabályzat formai eltérései

- Az új szabályzat rektori utasítás mellékleteként került kiadásra (10/2023. sz. Rektori utasítás).
- Az alapvizsga rendszer új szabályozásának szerkezete a közigazgatási szervezetszabályozásban elterjedtebb és így közérthetőbb kodifikált jelleget követ, fejezetekből és szakaszokból áll, melyek további tagolása bekezdésekre és pontokra oszlik. Szándékunk szerint ez javítja a szabályzatban előírtak értelmezését és követhetőségét.
- A dokumentum rögzíti az alapvizsgarendszer személyi, tárgyi és területi hatályát, a rendszer alapfogalmait, és a működtetés főbb menedzsment területei szerint részletezi a tevékenységi köröket. A teljes szabályozásban kismértékben kevesebb lett a bizonylat, leginkább a képzési események (közigazgatási alapvizsga felkészítő konzultációk, ügykezelői alapvizsga tanfolyamok és vizsgák) szervezéséhez és

megvalósításához kapcsolódó dokumentáció maradt nagymértékben változatlan a korábbiakhoz képest, bár a bizonylati kódok az előző szabályozáshoz képest módosultak, szintén a könnyebb követhetőség céljából.

- A korábbiakkal eltérően az új szabályzat választ ad bizonyos, az elmúlt évek tapasztalatai alapján releváns iratkezelési problémákra, tekintve hogy az egyes képzési események dokumentációja több különböző iratkezelési szabály alá eső részdokumentumot tartalmaz, melynek archiválása, kezelése gondot okozott a vizsgaszervezőknek.
- Az alapvizsga rendszer minőségének biztosítása érdekében új terület is került a szabályozásba, a valós idejű monitoring tevékenységcsoportban található adat-riportolás, amelyet a működés közben előkerülő hibák, anomáliák problémák feltárására vezettünk be, és ami segít ezek gyors megoldásában. Monitoring tevékenysége korábban is volt az alapvizsgarendszernek, a Rendelet előírásai szerint (auditok, elégedettségmérés, panaszkezelés) ezek továbbra is megmaradnak, és amely részterületeket folyamatos fejlesztéssel tartjuk karban. Ezek egészültek ki a tárgyév során folyamatosan működtetendő monitoring rendszerrel.

Az alábbi táblázatban a korábbi Eljárásgyűjtemény folyamatainak és az új szabályozás tartalmi elemeinek összevetése látható:

Eljárásgyűjtemény (Alapvizsga szabályozás 7. kiadás)		Szabályzat (Alapvizsga szabályozás, 8. kiadás)	
	A minőségirányítási rendszer egységes fogalomtára	I. 2. §	Fogalomtár
ME-AV-01	A közigazgatási és az ügykezelői alapvizsgára jelentkezők regisztrációja, a felkészítő konzultáció/tanfolyam és a vizsga szervezése	III. 4-5-6; 8. §; 9-10; 12-13. §	A képzésszervezés területének szabályozása (jelentkezés, kurzusok és vizsgák szervezése)
ME-AV-02	A közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga rendszerében oktatók/konzulensek biztosítása	III. 7. §; 11. §	A képzésszervezés területének szabályozása (oktatók, közreműködők biztosítása)
ME-AV-03	A közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga képzési programjának fejlesztése és továbbfejlesztése	II. 3. §	Ismeretmenedzsment: A tananyag fejlesztésével kapcsolatos feladatok
ME-AV-04	Az alapvizsga rendszerében felmerülő előzetes igények és az elégedettség mérése	IV. 16. §	Monitoring tevékenységek: Az elégedettségmérések
ME-AV-05	A közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga minőségügyi ellenőrzései	IV. 15. §	Monitoring tevékenységek: Az auditok és ellenőrzések
ME-AV-06	A közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga minőségügyi dokumentumainak kezelése	V. 20. §	Dokumentációs tevékenységek: A Szabályzat és a bizonylatok, útmutatók menedzsmentje
ME-AV-07	A közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga során felmerült észrevételek, panaszok kezelése	IV. 21. §	Monitoring tevékenységek: A bejelentések és panaszok kezelése
ME-AV-08	A közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga értékelése	IV. 18. §	Monitoring tevékenységek: Az alapvizsga rendszer értékelése
Új szabályozási elemek			
		IV. 14. §	Monitoring tevékenységek: Éves rendszeres riportok
		V. 19. §	Dokumentációs tevékenységek: Az iratok megőrzési szabályai

Az új szabályzat tartalmi elemei:

I. Alapvetések

Ez a fejezet határozza meg az alapvizsgarendszer személyi hatályát a rendszerben közreműködők nevesítésével, valamint különböző általános és hatályba léptető rendelkezéseket tartalmaz. Ez új elem a szabályozásban, pontosabban meghatározza az alapvizsgarendszer működtetési alapjait, résztvevőit, érintettjeit. A fejezet része még a rendszerben használatos leggyakoribb fogalmak definíciói is.

II. Ismeretmenedzsment

Az alapvizsga követelményrendszerét a Közigazgatási Továbbképzési Kollégium hagyja jóvá, a jóváhagyott követelményrendszert és a tananyagot pedig az NKE fejleszti, hatályosítja folyamatosan. Ennek kereteit, részfeladatait, tevékenységeit írja le ez a fejezet. A korábbi szabályozáshoz képest rugalmasabb, mert nem írjuk elő különböző adatlapok kötelező használatát a hatályosítás és fejlesztés során, relevánsabb a tartalom, és a tananyagelemek fejlesztésének keretrendszerben történő szabályozása.

III. Képzésszervezés

A szervezés-megvalósítás az alapvizsgarendszer egyik legtágabb területe, soktényezős, sokak precíz közreműködését igénylő feladat, melyet igyekeztünk a minőségügyi elvek mentén a gyakorlati megvalósítást támogató módon rögzíteni a szabályzatban. Mint fentebb említettük, egyszerűbb kódolású bizonylatok találhatók az új szabályzatban, illetve továbbra is támogatjuk a szervezési feladatokat egy módszertani útmutatóval, mely a szervezés legrészletesebb elemeit is leírja, ezzel segítve a képzés- és vizsgaszervezőket. Ebben a fejezetben található az alapvizsgarendszerben közreműködő oktatók és vizsgáztatók, vizsgabiztosok felkérésének, biztosításának szabályozása is.

IV. Monitoring tevékenységek

Az alapvizsgarendszer folyamatos magas minőségének biztosítása elemi feladat a szervezés mellett, melyet a korábbiaknak megfelelően több különböző részelemmel biztosítunk, mint pl. az elégedettségmérés, a rendszeres, a Rendelet által is részletezett auditok vagy a bejelentéskezelés-panaszkezelés. Új elemként pedig bekerült a rendszerbe az alapvizsga mérési eredményeinek folyamatos monitorozása, mely azonnali válaszreakciót tesz lehetővé a működtetés során előkerülő hibák, anomáliák megoldására.

V. Dokumentációs tevékenységek

Ebben a fejezetben magának a szabályzatnak és a hozzá kapcsolódó bizonylatok, útmutatók kezelésének szabályait rögzítettük, valamint kiegészítettük a szabályozási elemeket az egyes dokumentumtípusok kezelésének, irattározásának, archiválásának szabályaival.

VI. Függelékek

Három kiegészítő eleme van a szabályzatnak. Egyrészt a szabályzatban szereplő minden bizonylat és dokumentumtípus megőrzési idejének táblázatos rendszerezése található itt az V. fejezetben leírtakkal összhangban.

Másrészt az alapvizsga rendszer átfogó minőségügyi vetületének ábrázolása is itt található. Ez utóbbi a minőségirányítás egyik fontos folyamatszervező elve, a PDCA ciklus szerint vázolja az alapvizsgarendszer főbb területeit. A PDCA a „P, plan: tervezés; D, do: megvalósítás; C, check: ellenőrzés; A, act: beavatkozás” körforgása szerint biztosítja a folyamatos fejlődés-fejlesztés lehetőségét. Az új szabályozás ugyan szerkezetileg kevésbé követi az előző eljárásgyűjtemény minőségtechnikai formáját, azonban a szabályozási

elvek, irányok meghatározó alapja volt a PDCA ciklus alkalmazása az új minőségügyi keretrendszer felépítésében is.

Harmadrészt pedig készült egy ajánlás a vizsgahelyszínek közötti átirányításokról, azok kezeléséről, költség elszámolás-vonzatairól.

A szervezési bizonylatok változásai

Közigazgatási AV és ügykezelői AV régi bizonylatok	Közigazgatási AV bizonylatok	Ügykezelői AV bizonylatok
<i>BA-AV-01-01 Mappalista</i>	AVSz-01 Nyilvántartó lap	ÜKSz-01 Nyilvántartó lap
<i>BA-AV-01-02 Ajtólista</i>	AVSz-02 Ajtólista	ÜKSz-02 Ajtólista
<i>BA-AV-01-03 Jelenléti ív</i>	AVSz-03 Jelenléti ív	ÜKSz-03 Jelenléti ív
<i>BA-AV-01-04 Képzési Program</i>	AVSz-04 Képzési program	ÜKSz-04 Képzési program
<i>BA-AV-01-05 Haladási napló</i>	AVSz-05 Haladási napló	ÜKSz-05 Haladási napló
<i>Betekintési jegyzőkönyv (közigazgatási AV)</i>	AVSzV-01 Betekintési jegyzőkönyv	----
<i>Értékelő lap (ügykezelői AV)</i>	----	ÜKSzV-01 Értékelő lap
<i>BA-AV-01-06 Vizsgajegyzőkönyv</i>	AVSzV-02 Vizsgajegyzőkönyv	ÜKSzV-02 Vizsgajegyzőkönyv

Az RU kiadásával az egyes szervezési bizonylatok használata, ProBono rendszerben való előállítás, nyomtatása változatlan formában működik. A bizonylatok kódolása nagymértékben változott, elnevezésük csak egy esetben (Mappalista-Nyilvántartó lap).

A szervezési felületen létrehozott kurzusok adatai, és a résztvevők adatai továbbra is ugyanolyan formában töltődnek a rendszerben rögzített bizonylatokra, azok nyomtatásuk, kezelésük a korábbiakhoz képest változatlan.

Az új kódolású bizonylatok ProBono-ba integrálását az NKE KTI végzi.