



SZAKGIMNÁZIUMI KÉPZÉS

Iskolai előképzettség: **8 általános iskola**

A szakképesítés azonosító száma: **54 345 01**

Szakképesítés megnevezése: **Közzolgálati ügyintéző**

A szakképesítés munkaterületének rövid leírása:

A Közzolgálati ügyintéző munkája során személyesen, írásban, telefonon vagy elektronikus kommunikációs csatornákon fogadja az ügyfelek megkereséseit.

Kezeli a felmerült problémákat, felvilágosítást, tájékoztatást nyújt az ügyfelek részére, válaszol a szolgáltatásokkal vagy eljárásokkal kapcsolatos kérdésekre.

Közigazgatási eljárás keretén belül ügyeket kezel, jogkörében meghatározott eljárásokat folytat le.

Gépírás, szövegszerkesztés tudás birtokában adminisztratív és dokumentációs feladatokat lát el.

Ügyviteli feladatokat lát el.





A szakképesítéssel rendelkező 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
- ügyintézés, eljárást lefolytatni különböző ügyek kapcsán, ügyviteli és/vagy érdemi feladatokat