



BELÜGYMINISZTERIUM
Közzolgálat-fejlesztési és Stratégiai Főosztály
Oktatásigazgatási Osztály

Jóváhagyom!

Remeteszőlös, 2020. április 27-n.



Racz György tűzoltó ezredes
osztályvezető

VIZSGAKÉRDÉSEK

az OKJ 54 345 01

Közzolgálati ügyintéző szakképesítés

komplex szakmai vizsgájának szóbeli vizsgatevékenységéhez

2020.



BELÜGYMINISZTERIUM
Közzolgálati-fejlesztési és Stratégiai Főosztály
Oktatásigazgatási Osztály

54 345 01 Közzolgálati ügyintéző szakképesítés

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

A vizsgafeladat ismertetése: A szóbeli központilag összeállított vizsga kérdései a 4. Szakmai követelmények pontban megadott alábbi követelménymodulokhoz tartozó témaköröket tartalmazza:

- 11555-16 Ügykezelés a közzolgálatban,
- 11632-16 Közzolgálati ügyintézői alapfeladatok,
- 11559-16 E-közigazgatási ismeretek,
- 11560-16 Ügyfélszolgálati kommunikáció magyar és idegen nyelven,
- 11385-12 Magyar- és idegennyelvű panaszkezelés

A vizsgafeladat időtartama: 30 perc (ebből felkészülési idő: 10 perc, válaszadási idő 20 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30%”

SZÓBELI VIZSGAKÉRDÉSSOR

1. Mutassa be a papíralapú és az elektronikus küldemények átvételének és felbontásának szabályait! Milyen követelményeknek kell megfeleljen a fenti formájú küldemények érkeztetése és iktatása? Mutassa be az iktatásra vonatkozó általános szabályokat, valamint a papír alapú és elektronikus iktatókönyv be történő iktatás fő követelményeit!
2. Határozza meg a szignálás fogalmát, szerepét az ügyiratkezelésben! Sorolja fel az ügyiratkészítés főbb mozzanatait! Határozza meg a kiadmányozás fogalmát és hitelességének feltételeit!
3. Határozza meg a személyes és a különleges adat fogalmát! Milyen tevékenység minősül adatkezelésnek? Szemléltesse egyegy gyakorlati példával a „kötelező” és az „önkéntes” adatkezeléseket! Sorolja fel az adatkezelés elveit és határozza meg, mit értünk „hozzájárulásnak” az adatkezelésben?
4. Milyen jogai vannak a személyes adatok kezelése során az érintettnek? Mit jelent a célhoz kötöttség, az adatminimalizálás és az adatminőség az adatvédelemben? Milyen intézkedéseket kell tennie az adatkezelőnek az adatbiztonság érdekében?
5. Határozza meg a „közérdekű adat” fogalmát! Határozza meg a „közérdekből nyilvános adat” fogalmát! Példával szemléltesse, hogy mely személyes adatok minősülhetnek közérdekből nyilvánosnak! Ismertesse, hogy mely adatokat nem kell nyilvánosságra hoznia a közfeladatot ellátó szervnek! Mik a minősített adatok védelmének alapelvei, milyen minősített adatfajtákat és minősítési szinteket ismer?



BELÜGYMINISZTERIUM
Közzolgálati-fejlesztési és Stratégiai Főosztály
Oktatásigazgatási Osztály

6. Ismertesse a kommunikáció folyamatát, jellemzőit! Mit nevezünk kommunikációs zajnak? Ismertesse a magán (személyes hangvételi) és hivatalos nyelvi kommunikáció jellemzőit! Mutassa be a főbb különbségeket!
7. Határozza meg a hivatalos levelek formai követelményeit! Határozza meg a jegyzőkönyv fogalmát! Csoportosítsa a különböző jegyzőkönyvfajtákat és mutassa be tartalmi elemeiket! Milyen eszközökre lehet szüksége a jegyzőkönyv rögzítéséhez?
8. Ismertesse a közigazgatás fogalmát, röviden mutassa be a közigazgatás rendszerét! Mutassa be a központi államigazgatási szerveket (Kormány, minisztériumok, Miniszterelnökség, kormányhivatalok)!
9. Ismertesse a helyi önkormányzati rendszer alapjait és az önkormányzatok típusait! Ismertesse röviden a helyi önkormányzatok kötelező feladat- és hatáskörét és mutassa be az önként vállalt feladatokra vonatkozó szabályokat! Ismertesse röviden a települési önkormányzatok szervezetére és működésükre vonatkozó főbb szabályokat!
10. Ismertesse röviden a közigazgatás személyzeti és jogi szabályozásának rendszerét, valamint a civil közzolgálati feladatok ellátására létrejövő jogviszonyok keletkezésére és megszűnésére vonatkozó főbb szabályokat! Határozza meg az ügykezelő fogalmát és ismertesse az ügykezelőkre vonatkozó egyes speciális rendelkezéseket!
11. Határozza meg a közigazgatási hatósági jogalkalmazó tevékenység, a közigazgatási eljárás és a közigazgatási eljárásjog fogalmát! Mutassa be a közigazgatási hatósági eljárás alapelveit! Ismertesse az ügyfél, a közigazgatási hatóság fogalmát, valamint a közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.) tárgyi, területi és időbeli hatályát!
12. Mutassa be a kérelemre induló hatósági eljárás legfontosabb szabályait a közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.) alapján! Határozza meg a joghatóság, hatáskör és illetékesség fogalmát! Ismertesse a tényállás tisztázására és a bizonyítási eljárásra és a hatósági döntésre vonatkozó főbb szabályokat!
13. Ismertesse a hivatalbéli eljárás és a hatósági ellenőrzés részletszabályait, valamint mutassa be a hatósági bizonyítvány, a hatósági igazolvány és a hatósági nyilvántartás szabályait a közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.) alapján!
14. Mutassa be a kérelemre és a hivatalból indult eljárásokban meghozott döntések elleni jogorvoslati szabályokat a közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.) alapján! Határozza meg a közigazgatási végrehajtás lényegét!
15. Határozza meg az E-ügyintézés lényegét! Ismertesse az elektronikus aláírás fogalmát! Mutassa be, melyek a főbb szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások!
16. Beszéljen az elektronikus közigazgatás jellemzőiről, az ügyintézés menetéről, az elektronikus irat és dokumentumok jellemzőiről, elkészítéséről és hitelesítéséről!



BELÜGYMINISZTERIUM
Közszerológati-fejlesztési és Stratégiai Főosztály
Oktatásigazgatási Osztály

17. Mutassa be a főbb ügyfélszerológati munkaköröket! Ismertesse, milyen ügyfélszerológati kommunikációs stílusokat ismer, mik a telefonos kommunikáció főbb technikái!
18. Mutassa be az ügyféltípusokat, térjen ki a problémás ügyféltípusokra, a velük alkalmazható kommunikációs technikákra! Beszéljen az ön által ismert ügyfélszerológati kompetenciákról!
19. Beszéljen az ügyfélközpontú problémakezelés főbb szempontjairól! Magyarázza meg, mit jelent az ügyfélközpontúság, a szerológatatói attitűd és a szerológati lojalitás! Mutassa be, milyen hatékony panaszkezelési módokat ismer!
20. Ismertesse a szóbeli és írásbeli panaszkezelés problémakezelési és tájékozódási módszereit, a telefonos ügyfélkapcsolat sajátosságait és technikáit, az írásbeli panaszra adott írásos válasz formai és tartalmi elemeit!

