



NEMZETI
KÖZSZOLGÁLATI
EGYETEM
A HAZA SZOLGÁLATÁBAN

Tájékoztató
az ügykezelői alapvizsgáról
vizsgázók részére

Budapest, 2019. augusztus

Tisztelt Vizsgáló!

Jelen tájékoztatóval segítséget kívánunk nyújtani az ügykezelői alapvizsgálával kapcsolatos tudnivalók áttekintéséhez és értelmezéséhez.

A tájékoztató tartalmazza a vizsgázói körre, mentességekre, a jelentkezés menetére, a tananyag elérésére, továbbá a képzésre és vizsgára, valamint a költségekre vonatkozó legfontosabb információkat a jelenleg hatályos jogszabályok tükrében.

Eredményes felkészülést és sikeres vizsgát kívánunk!

Nemzeti Közszerológati Egyetem
Közigazgatási Továbbképzési Intézet

1. VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK

2018. évi CXXV. törvény	a kormányzati igazgatásról (a továbbiakban: Kit.)
2011. évi CXCV. törvény	a közszolgálati tisztviselőkről (a továbbiakban: Kttv.)
174/2011. (II.27.) Korm. rendelet	a közigazgatási és az ügykezelői alapvizsgáról (a továbbiakban: Rendelet)

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a Nemzeti Közszolgálati Egyetem, mint vizsgaszervező, jogi állásfoglalás kiadására nem jogosult, így a dokumentumban foglalt információk kizárólag tájékoztató jellegűek.

2. VIZGÁRA KÖTELEZETTEK KÖRE

A vizsgára kötelezett tisztviselői kört a Kttv. hatálya alá tartozó szervek kormányzati és közszolgálati ügykezelői [Kttv.1. § a) és c), 2. §, 3. § (9)], valamint a kormányhivatali kormányzati ügykezelők [Kit. 276. § (5), Kttv. 1. § (2) a)] és a NAV kormányzati ügykezelői [a Nemzeti Adó- és Vámhivatalról szóló 2010. évi CXXII. törvény 15. § 2. a)] alkotják.

A kormányzati és közszolgálati ügykezelőnek (továbbiakban: ügykezelő) a kormányzati vagy közszolgálati jogviszonya keletkezésétől számított **hat hónapon belül** ügykezelői alapvizsgát kell tennie. [Kttv. 210. § (1); 244. § (1)]

Ha az ügykezelő az alapvizsgát az előírt határidőt követő hat hónapon belül nem teszi le, kormányzati vagy közszolgálati jogviszonya megszűnik. [Kttv. 210. § (1); 244. § (1)]

3. MENTESSÉGEK

Nem kell ügykezelői alapvizsgát tennie annak az ügykezelőnek: aki közgazdasági szakközépiskola igazgatás ügyviteli szakán szerzett képesítéssel, – illetőleg közigazgatási alap- vagy szakvizsgával rendelkezik. [Kttv. 210. § (2)]

A titkos ügykezelési és a minősített adatok kezelése témakörből a gyakorlati és a szóbeli részvizsgán történő számonkérés alól mentesül a vizsgázó, ha 2010. április 1-jét követően titkos ügykezelői vizsgát tett és az arról szóló bizonyítvány másolatát a vizsga napján a vizsgabizottság részére bemutatja. [Rendelet 20. § (4)]

4. VIZSGASZERVEZŐ

Ügykezelői alapvizsgát a **Nemzeti Közszolgálati Egyetem**, valamint a **fővárosi és a megyei kormányhivatalok**, mint vizsgaszervezők szerveznek. [Rendelet 5. § (1)]

A Kttv. 2. § -ban felsorolt szerveknél, valamint a Nemzeti Adó- és Vámhivatalánál alkalmazott ügykezelő a Nemzeti Közszolgálati Egyetemenél, egyéb esetben a munkáltató székhelye, illetőleg működési területe szerint illetékes vizsgaszervezőnél (az illetékes

kormányhivatalnál) működő bizottság előtt tesz ügykezelői alapvizsgát.

5. JELENTKEZÉS

Első lépésként az ügykezelő regisztrál a [Probono](#) rendszerben, majd a munkáltató az ügykezelőt az ügykezelői alapvizsga felkészítő programhoz és vizsgához rendeli, és jelentkezteti a vizsgaszervező által meghirdetett felkészítő tanfolyamra és vizsgára.

Az ügykezelői alapvizsga felkészítő tanfolyamra és vizsgára történő jelentkezés a [Probono](#) rendszeren keresztül történik. A jelentkezés lépéseit felhasználói útmutató segíti, amelyet az alábbi linkre kattintva érhet el:

<https://kti.uni-nke.hu/kozigazgatasi-vizsgak/ugykezeloi-alapvizsga/jelentkezés>

Határidők

A vizsgákat és a vizsgákhoz kapcsolódó felkészítő tanfolyamokat ***az év folyamán bármikor lehet szervezni***, a felmerült igényeknek megfelelően. A vizsgaidőszakon belül a felkészítő tanfolyam és a vizsga időpontjait a vizsgázók számának figyelembevételével a vizsgaszervező állapítja meg. Ügykezelői alapvizsgát és felkészítő tanfolyamot ***általános munkarend szerinti munkanapra*** lehet csak szervezni. [Rendelet 23. §]

A meghirdetett vizsgaidőpontokra történő jelentkezés határideje a vizsganap előtt 5 munkanap. [Rendelet 15. § (9)]

6. KIÉRTESÍTÉS

A vizsgázók és a munkáltatók kiértesítése a felkészítő tanfolyam és a vizsga időpontjáról és helyszínéről a Probono rendszeren keresztül, automatikusan történik a regisztráció során megadott elektronikus levelezési címre. (Ezért fontos, hogy a regisztráció alkalmával olyan e-mail cím kerüljön megadásra, melyet az ügykezelő rendszeresen figyel.)

Az értesítés tartalmazza a felkészítő tanfolyam helyét, idejét (amennyiben az ügykezelő igényelte), továbbá a vizsga helyét és időpontját.

Figyelem! A felkészítő tanfolyam és vizsga helyszínét, időpontját az ügykezelő a [Probono](#) rendszerbe történő bejelentkezést követően a Tanulás/Programok és vizsgák almenüpont alatt bármikor megtekintheti.

7. A TANANYAG

A tankönyvek, diások és tételsorok a Nemzeti Közszolgálati Egyetem Közigazgatási Továbbképzési Intézet (a továbbiakban: NKE KTI) honlapjáról tölthetők le. A tananyagok letöltése díjmentes.

A tananyagok, szóbeli kérdések és diások az alábbi linken tekinthetők meg:

<https://kti.uni-nke.hu/kozigazgatasi-vizsgak/ugykezeloi-alapvizsga/tananyag-es-kovetelmenyrendszer>

8. HALASZTÁS

Az ügykezelő – munkáltatója egyetértésével – elhalaszthatja a vizsgáját. A vizsgahalasztás bejelentését a munkáltató küldi meg a vizsgaszervező részére. [Rendelet 20. § (8)]

A vizsga elhalasztása esetén a halasztásért **halasztási díjat** kell fizetni. A halasztás díja megegyezik a vizsgadíj 10 %-ával. A halasztási díj a munkáltatót terheli, aki – döntésétől függően – átháríthatja azt a vizsgázóra. [Rendelet 22. § (5)]

Az ügykezelő első alkalommal, díjmentesen elhalaszthatja a vizsgát, feltéve, hogy a halasztásra az ügykezelő önhibáján kívüli okból kerül sor. Önhibáján kívüli oknak minősül különösen a vizsgázó betegsége miatti keresőképtelensége. [Rendelet 22. § (6)]

Halasztott időpont esetében a vizsgázónak a munkáltatóval együttműködve új vizsga- és konzultációs időpontra kell bejelentkeznie.

9. A VIZSGÁRA FELKÉSZÍTŐ TANFOLYAM

Felkészítő tanfolyam

Az ügykezelői alapvizsgára felkészítő tanfolyam időtartama 2 nap (2x8 óra). A felkészítő tanfolyam kezdési időpontját a vizsgázók részére küldött elektronikus kiértékelés tartalmazza.

Felkészítő tanfolyamon történő jelenlét

A felkészítő tanfolyamon történő jelenlétet a vizsgaszervező jelenléti íveken ellenőrzi (legalább naponta egyszeri alkalommal).

Segédanyagok

A vizsgára való felkészülést a tananyagokhoz készült diasorok is segítik. A diasorok az NKE KTI honlapjáról letölthetők.

Elégedettségmérés

A felkészítő tanfolyamon résztvevők számára a vélemények közlését az elégedettségmérő kérdőív kitöltésének lehetősége biztosítja, amely a [Probono](#) rendszeren keresztül érhető el a felkészítő tanfolyamon való részvételt követően. A kérdőív kitöltésére a képzés lezárulta utáni 8. napig van lehetőség. ***Kérjük, segítse munkánkat azzal, hogy a kérdőívet kitölti!***

10. A VIZSGA

A vizsga menete

Az ügykezelői vizsga **gyakorlati és szóbeli vizsgarészből áll**. A vizsga pontos kezdési időpontját és a pontos helyszínt a kiértékelés tartalmazza. A gyakorlati és szóbeli vizsga egy napon történik.

A vizsgán való részvétel feltétele az **érvényes személyazonosításra alkalmas okmány bemutatása**.

A vizsgázó a vizsgát háromtagú vizsgabizottság előtt teszi le, melynek elnökét és tagjait az Országos Közigazgatási Vizsgabizottság titkára hagyja jóvá. A vizsgabizottság munkáját a vizsgabiztos segíti.

Gyakorlati vizsgarész

A gyakorlati vizsga **időtartama 60 perc**. A gyakorlati vizsga eredménytelensége esetén az ügykezelő nem kezdheti meg a szóbeli vizsgát. A gyakorlati vizsga befejezését követően a vizsgabizottság a vizsgasort haladéktalanul kijavítja, és közli az eredményt.

Szóbeli vizsgarész

A gyakorlati vizsgát követően kerül sor a szóbeli vizsgára. **A szóbeli vizsga feltétele az eredményes gyakorlati vizsga.**

A vizsga szóbeli részén a jelölt két tételt húz: **egy tételt az általános ügyirat kezelési ismeretek témaköréből és egy tételt a titkos ügykezelési ismeretek témaköréből**. A jelöltnek mindkét témakörből húzott tételt ki kell fejtenie. A felkészüléshez legalább 20 percet kell számára biztosítani.

A szóbeli tételek nyilvánosak és a vizsgaszervező hivatalos honlapján megtalálhatóak.

A vizsga értékelése

A bizottság a vizsgát mindkét vizsgarész esetében egy-egy érdemjeggyel értékeli és a vizsga minősítését a **két osztályzat számtani átlaga** adja meg. Ha bármelyik vizsgarész minősítése eredménytelen, a teljes vizsgát meg kell ismételni.

Bizonyítvány

Bizonyítványt csak az a jelölt kaphat, aki a vizsga **mindkét vizsgarészét egyaránt eredményesen teljesítette**. A vizsgabizonyítvány kiállításáról a NKE gondoskodik. A vizsgabizonyítvány eredményes vizsga esetén a [Probono](#) rendszer **Tanulás/Portfólió** almenüpontjából tölthető le a vizsga napját követő munkanapon.

Elveszett, megsemmisült bizonyítványok pótlása

A 2016. június 1. előtt kiállított bizonyítványokról **másodlatot** az a vizsgaszervező állít ki, ahol az ügykezelő a vizsgabizonyítványát szerezte. A másodlat kiállítása díjmentesen kérhető.

A 2016. június 1-jét követő vizsgák esetében a vizsgabizonyítványt a [Probono](#) rendszer **Tanulás/Portfólió** almenüpontjából korlátlan alkalommal töltheti le az ügykezelő és munkáltatója.

Ismétlővizsga

Ha a vizsgázó a vizsgán egy vagy mindkét vizsgarészből elégtelen osztályzatot kap,

ismétlővizsgát tehet. Ismétlővizsga esetében mindkét vizsgarészt meg kell ismételni.

Az ismétlővizsga díja a vizsgadíj 10 %-a, amely a munkáltatót terheli, aki - döntésétől függően - átháríthatja azt a vizsgázóra.

Az eredménytelen vizsga korlátlan számban ismételhető a meghatározott határidő leteltéig.
[Rendelet 22. § (7)]

Javítóvizsga

Amennyiben az ügykezelő vizsgája eredményes, de a minősítésen javítani kíván - munkáltatója hozzájárulásával – javítóvizsgát tehet. A javítóvizsga díja az illetményalap 10 %-a, amely a munkáltatót terheli, aki - döntésétől függően - átháríthatja azt a vizsgázóra. [Rendelet 20. § (9)]

11. KÖLTSÉGEK

Az ügykezelői alapvizsga díja a mindenkori illetményalap 70%-a, amelyet a munkáltatónak a vizsgára jelentkezők számának alapulvételével a vizsgaszervező Magyar Államkincstárnál vezetett számlájára kell befizetnie, a vizsgaszervező által kiállított számla alapján.

Az ügykezelői alapvizsga díja magában foglalja a vizsgázónak a tananyagokhoz és egyéb oktatási segédanyagokhoz biztosított hozzáférést, valamint a felkészítő tanfolyamon és a vizsgán való egyszeri részvételt. [Rendelet 22. § (1)]