

**BESZÁMOLÓ
AZ ÁROP-2.2.10-10-2010-003 AZONOSÍTÓSZÁMÚ
„KORMÁNYTISZTVISELŐK JOGÁLLÁSÁRÓL SZÓLÓ 2010.
ÉVI LVIII. TÖRVÉNY ALKALMAZÁSA” CÍMŰ NORMATÍV
PÁLYÁZAT VÉGREHAJTÁSÁRÓL**

**A PROJEKT A JOGALKALMAZÁS JAVÍTÁSA C. 2210/2010. SZÁMÚ NORMATÍV
PÁLYÁZAT KERETÉBEN VALÓSULT MEG**

VERZIÓSZÁM: 2.0.

BUDAPEST, 2011. DECEMBER 20.



1.) Előzmények

A Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium Területi Közigazgatásért és Választásokért Felelős Államtitkársága a Nemzeti Közigazgatási Intézettel együttműködve, az **ÁROP-2.2.10-10-2010-0003 azonosítószámú „Kormánytisztviselők jogállásáról szóló 2010. évi LVIII. törvény alkalmazása”** című pályázat megvalósításán keresztül, az ügyfélszolgálati feladatokat ellátó kormánytisztviselők jogalkalmazást segítő képzését valósította meg.

2.) A képzés célja, célcsoportja

A projekt elsődleges célkitűzése az volt, hogy az ügyfélszolgálati munkatársak a rájuk vonatkozó kormánytisztviselők jogállásáról szóló törvény elméleti ismereteit, valamint a törvény gyakorlati jogalkalmazását elsajátítsák. Cél volt továbbá, hogy a kormánytisztviselők tájékoztatást kapjanak a munkájukat érintő egységes szolgáltatás-és ügyfélközpontú elvárásokról és hivatásetikai alapelvekről oly módon, hogy közben ügyfélszolgálati ismereteik és készségeik is fejlődjenek.

A célcsoportot a kormányhivatalokban és a kormányhivatalokba integrálódott szakigazgatási egységeknél ügyfélszolgálati feladatokat ellátó kormánytisztviselők képezték.

3.) A képzés tartalma

A célcsoport részére olyan gyakorlati felkészítést kívántunk biztosítani, mely során a törvény rendelkezéseinek megismerésén túl az ügyintézés gyakorlati oldalát is elsajátíthatták, hozzájárulva - a jogszabályra vonatkozó ismeretek átadásán túl - a közigazgatási szolgáltatások színvonalának emeléséhez.

A képzés tananyagát közbeszerzési eljárás keretében kiválasztott felnőttképző cég fejlesztette ki. A tananyag az NKI hivatalos honlapjáról bárki számára ingyenes hozzáféréssel letölthető.

A képzések fókuszában a kormánytisztviselői törvény joganyagának egységes alkalmazása állt: a szolgáltató állam és az ügyfélközpontú közigazgatás megvalósításának a mindennapi munkavégzés során előforduló élethelyzetekben való szimulálása. Az oktatás alapvetően az ismeretanyag bővítésére és a feladatok hatékony elvégzéséhez szükséges kompetenciák elsajátítására épült. A szakismereti anyagok körébe a kapcsolódó jogszabályok, illetve a jogalkalmazási tevékenységek tartoztak. A hivatásetikai normák bemutatása, az ügyfelekkel szemben tanúsított helyes magatartásforma szintén részét képezte a programnak. Az új tudásanyag tehát két részre tagolható: jogi és ügyfélszolgálati ismeretekre. A résztvevők az elméleti ismereteken túl gyakorlati feladatokban való közreműködés során tanulták meg a konfliktuskezelés különböző módjait, az alkalmazandó viselkedésformákat.



A programban az elméleti gyakorlati elemek aránya 20%- 80% volt.

A képzés tartalmi felépítése az alábbi szempontok szerint valósult meg:

- A kormánytisztviselői törvény és a kapcsolódó jogszabályi környezet bemutatása, értelmezése és feldolgozása
- Ügyfélbarát és etikus magatartás alapelvei
- Az ügyfélszolgálati munka során jelentkező konfliktushelyzetek megoldásának módszerei
I. - Ügyfél típusok dióhéjban
- Az ügyfélszolgálati munka során jelentkező konfliktushelyzetek megoldásának módszerei
II. - Az asszertivitás
- A nehéz ügyfélkezelési helyzetekben jelentkező stressz kezelésének eszközei
- Az ügyfél elégedettségének és jó közérzetének erősítési technikái

4.) Képzésszervezés

A képzések – a közbeszerzési eljárás lefolytatását követően – a fővárosi és megyei kormányhivatalok segítségével 20 helyszínen, 123 csoportban 2.516 fő kormánytisztviselő részvételével **2011. szeptember 12. 2011. október 21-i intervallumban valósultak meg.**

A képzésen résztvevők adatainak feldolgozását a jelentkezési lapok keretében és a hallgatói elégedettségmérő kérdőíveken nyújtott adatokra alapozva elvégeztük, és a pályázat tervezés útmutatójában rögzítettek szerinti bontásban feldolgoztuk.



A képzés monitoring mutatóiról az alábbi táblázat ad felvilágosítást:

1. sz. táblázat: A KÉPZÉS MONITORING MUTATÓI	
A képzésben résztvevők országos száma nemek szerinti megoszlásban	
férfiak száma	585 fő
nők száma	1931 fő
A képzésben résztvevőkre vonatkozó foglalkoztatottsági adatok	
foglalkoztatottak száma	2516 fő
– ebből önfoglalkoztatók	-
munkanélküliek száma	-
– ebből tartós munkanélküli	-
inaktívok száma	-
– ebből oktatásban, szakképzésben résztvevők	-
A képzésben résztvevők korösszetétele	
20-24 év közöttiek száma	57 fő
25-29 év közöttiek száma	272 fő
30-34 év közöttiek száma	320 fő
35-39 év közöttiek száma	411 fő
40-44 év közöttiek száma	454 fő
45-49 év közöttiek száma	339 fő
50-54 év közöttiek száma	381 fő
55 év feletti	282 fő
fiatalok (15-24 év közöttiek) száma	57 fő
idősek (55-64 év közöttiek) száma	282 fő
A képzésben résztvevők iskolai végzettségére utaló adatok	
általános vagy alsó-középfokú oktatást (ISCED 1 és 2) végzettek száma	16 fő
felső-középfokú oktatást (ISCED 3) végzettek száma	732 fő
középfokú utáni, nem felsőfokú oktatást (ISCED 4) végzettek száma	97 fő
felsőfokú oktatást (ISCED 5) végzettek száma	1671 fő
Egyéb adatok (önkéntes alapon, anonim módon kitöltött adatok alapján)	
migránsok száma	15 fő
kisebbséghez tartozók száma	25 fő
fogyatékkal élők száma	25 fő
Képzettek száma a Közép-magyarországi régióban	
férfiak száma	38 fő
nők száma	272 fő

5.) Tapasztalatok

A tréningeken kérdőívek segítségével mértük a résztvevők elégedettségét (1-5-ig terjedő skálát határoztunk meg). Céljaink megvalósulását bizonyítja, hogy a dokumentumok feldolgozását követően kiemelkedően magas elégedettségi adatokról lehet beszámolni: a képzési tartalom 4,72, a gyakorlati foglalkozás hatékonysága 4,63, a képzés hasznosulása 4,54, az előzetes elvárásoknak való megfelelés 4,68, a képzés összefoglaló értékelése pedig 4,70-es értéket mutatott.

Az elégedettségi kérdőíven a résztvevők a képzéssel kapcsolatos kiemelkedő **tapasztalatként fogalmazták** meg az oktatási tréning elemekre épülő módszertanát, a stresszkezelési gyakorlatokat, az egyes feladatok által szerzett önismereti ismereteket.



A visszajelzések és a program tapasztalatai is azt mutatják, hogy a jövőben célszerű lenne a képzésen áteső ügyfélszolgálati dolgozók munkájának utánkövetése, valamint részükre egy gyakorlatorientált készségfejlesztő tréning megtartása.

Az új kormányablakok kialakítása során - várhatóan a 2013-as év közepéig - előreláthatóan 5-6 ezer fő ügyintéző kiválasztása és felkészítése történik meg a „Kormányhivatalok szervezetfejlesztése” c. projekt keretében. A projekt széles szakmai bázison, a KIM, a NÁK és az NKI, mint konzorciumi partnerek, a megyei, fővárosi kormányhivatalok, mint a fejlesztés alanyai és természetes résztvevői, illetve támogató szervezetként a KEK KH együttműködésével valósul meg.

6.) A képzésen résztvevőkre jellemző adatok

A képzés célcsoportja a már említett szakigazgatási hivatalok ügyfélszolgálati munkát ellátó munkatársai, a tervezett létszám 2460 fő, országosan 123 csoportban (14-22 fős csoportlétszámmal tervezve), mely indikátorszám túlteljesítésre került figyelemmel arra, hogy a ténylegesen képzettek száma 2516 fő lett. A képzés időtartama 2011. szeptember 12-október 21-ig tartott. A képzések helyszínét a megyei kormányhivatalok térítésmentesen biztosították.

A képzés Európai Unió forrásból támogatott, ezért a résztvevők számára ingyenes volt. A képzés során figyelembe vettük a képzésre vonatkozó Uniós előírásokat, így minden képzésen és a képzési dokumentációkon szerepeltettük a pályázati felhívásban előírt kommunikációs elemeket és előírásokat, Erre a képzés alatt folyamatosan figyelmet fordítottunk, s mind a képzési tájékoztatókon, szórólapokon, web felületen és a termekben elhelyezett plakátokon biztosítottuk a tájékoztatási kötelezettségünket.

2. sz. táblázat: A képzésben résztvevők számának megoszlása az egyes kormányhivatalok között

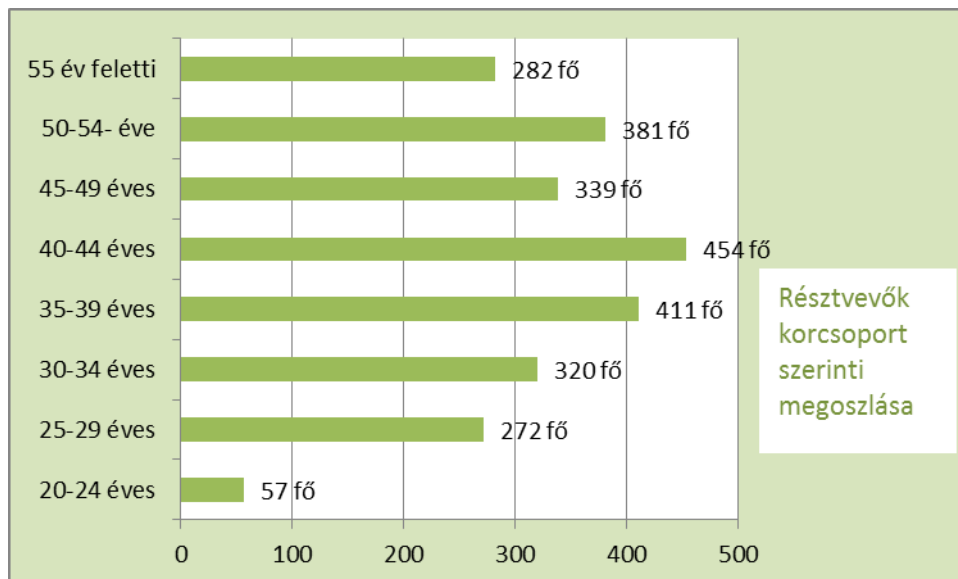
Megyei (fővárosi) kormányhivatal megnevezése	csoportok száma (db)	létszám/fő
Baranya MKH	6	120
Bács-Kiskun MKH	6	120
Békés MKH	7	149
Borsod-Abaúj-Zemplén MKH	5	109
Csongrád MKH	8	171
Fejér MKH	6	124
Budapest FKH	10	210
Győr-Moson-Sopron MKH	6	119
Hajdú-Bihar MKH	6	120
Heves MKH	5	100
Jász-Nagykun-Szolnok MKH	5	101
Komárom-Esztergom MKH	6	119
Nógrád MKH	5	100
Pest MKH	5	100
Somogy MKH	6	120
Szabolcs-Szatmár-Bereg MKH	6	120
Tolna MKH	5	100
Vas MKH	5	100
Veszprém MKH	6	120
Zala MKH	9	194
Mindösszesen:	123	2516



A résztvevők nemek szerinti megoszlása az összkormányzati tisztviselőkön belüli nemek szerinti arányához (70% férfi- 30% nő) korrelál, azzal, hogy a képzésben résztvevő 585 fő férfi, (képzettekhez viszonyított aránya 24%), mellett a képzésben 1931 fő nő (a képzettekhez viszonyított arány 76%). (Az összkormányzati tisztviselők korfa és nemek közötti megoszlását ld.: Magyary Zoltán Közigazgatásfejlesztési Program 3.4.1. alpontjában.)

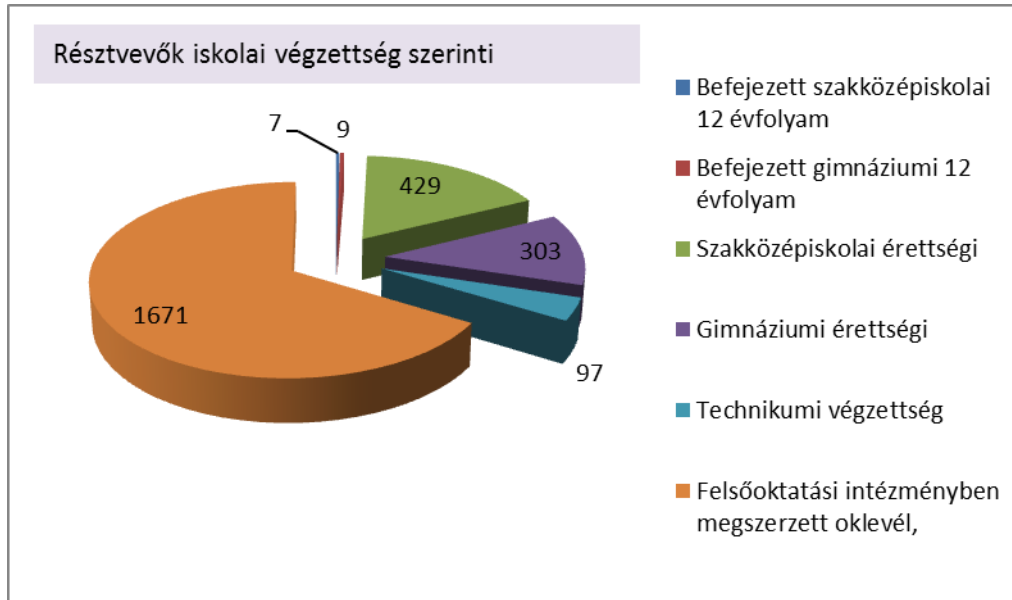


Az életkor szerinti megoszlás a 40-44 év feletti korcsoport jelentős túlsúlyát mutatja, mely szintén megfelel az összkormányzati tisztviselői létszám korösszetételének, ráutalva arra, hogy a fiatalok számára még mindig kevésbé vonzó a közigazgatási pálya.





A résztvevők iskolai végzettségét tekintve, nagyon magas arányban rendelkeztek a résztvevők felsőfokú végzettséggel, amely mutatja, hogy a közigazgatásban alkalmazottak megfelelő szakmai képzettséggel, kompetenciával rendelkeznek.



7. A képzésen résztvevők által jelzett elégedettségi értékek

A tréningek befejeztével a kérdőíveket önkéntes alapon, anonim módon a **résztvevők 100 %-a töltötte ki.**

A kérdőívben kértük, hogy a résztvevők fejezzék ki elégedettségüket 1-5-ig terjedő skálán az alábbi szempontok alapján:

1. a képzési tartalom,
2. az oktatói előadásmód, érthetőség,
3. az oktatási módszer,
4. a gyakorlati foglalkozás hatékonysága,
5. munka/feladatlapok, segédeszközök, tananyagok megfelelősége,
6. oktatótermek felszereltsége, elrendezése,
7. a képzés helyszíne,
8. a képzés hasznosulása,
9. a képzés szervezése,
10. előzetes tudás felmérése,
11. a felnőttképzési szolgáltatások,
12. az előzetes tájékoztató anyagok,
13. az előzetes elvárásoknak való megfelelés,
14. a képzés összefoglaló értékelése.

A kérdőívekre adott pontszámok értékeléséhez az alábbi mérőszámokat tartalmazó kategóriákat állapítottuk meg.

3. sz. táblázat

Mérőszámok	Mérőszámok leírása
4-5 pont	nagyon magas szintű elégedettség
3-4 pont	magas szintű elégedettség
2-3 pont	átlagos szintű elégedettség
1-2 pont	csak részben megfelelő elégedettség
0-1 pont	meg nem elégedettség

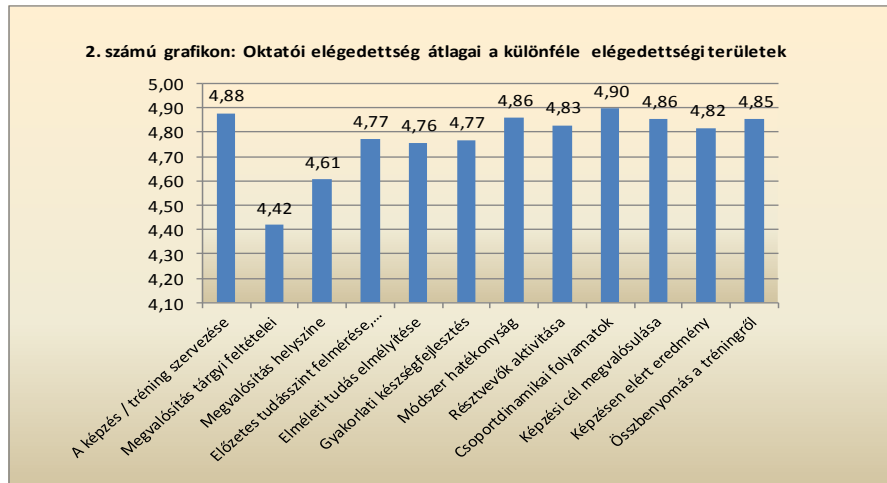
A kérdőívekre adott pontszámok átlagait az alábbi 1. számú grafikon szemlélteti. A 20 kormányhivatalban történő képzések résztvevői kérdőívére adott értékelési adatok **szórása 0,3 értéket mutat**, amely azt mutatja, hogy a 123 csoport adatai esetében igen kicsi az eltérés a legkisebb és legnagyobb pontszámok között. A grafikon tanúsága szerint minden szempontra **nagyon magas elégedettségnek megfelelő** értéket adtak a résztvevők. A szempontok közül legmagasabb pontszámot, **4,92** tizedet adtak az **oktatói előadásmódra**, érthetőségre. Ezt követte **4,72** tizeddel a **képzés tartalma**, majd **4,71** tizedet kapott az **oktatási módszer**. Összességében megállapítható, hogy a képzés a résztvevők értékelése szerint elérte célját, mivel mind az oktatói előadásmód, mind a tartalom, mind az oktatási módszer értékei a nagyon magas elégedettségi kategóriába esnek.

Megvizsgáltuk a képzéseket másik aspektusból is, ezeknek alapja az oktatói önértékelések voltak. Ezek szintén kérdőíves megkérdezéssel történtek az alábbi szempontok alapján:

1. a képzés/tréning szervezése,
2. a megvalósítás tárgyi feltételei,
3. a megvalósítás helyszíne,
4. előzetes tudásszint felmérése, beszámítása a képzési folyamatba,
5. elméleti tudás elmélyítése,
6. gyakorlati készségfejlesztés,
7. módszer hatékonyság,
8. résztvevők aktivitása,
9. csoportdinamikai folyamatok,
10. képzési cél megvalósulása,
11. képzésen elért eredmény,
12. összbenyomás a tréningről.



Az elért eredményeket a 2. számú grafikon szemlélteti, ahol láthatóan az értékek mindegyike a **nagyon magas szintű elégedettség**i kategóriába esik.



Legmagasabbra értékelték a trénerok - **4,90** tizeddel - a **csoportdinamikai folyamatokat**. Ezt követi **4,88** tizeddel a **képzés szervezése**, majd **mind a módszer hatékonyság, mind a képzési cél megvalósulása 4,86** tizedet kapott az oktatók szerint. A nagyon magas elégedettség kategórián belül a legkisebb értéket - **4,42** tizedet - a **megvalósítás tárgyi feltételei** jelentették.

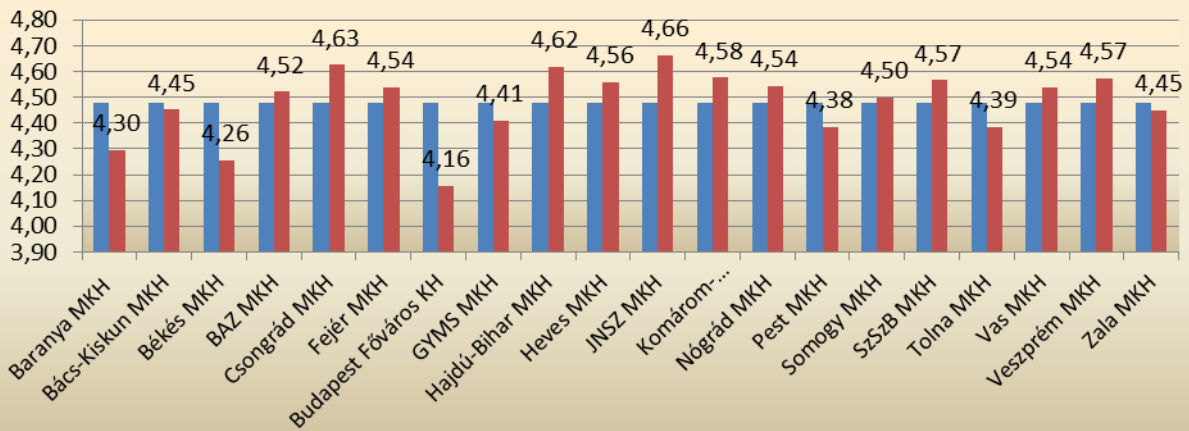
Megvizsgálva a résztvevői és oktatói **elégedettségeket megyei bontásban** a következő képet kapjuk, melyet a 3. és 4. számú grafikon ábrázol. Ismételten elmondható, hogy mind a résztvevői, mind az oktatói kérdőívekre adott válaszok értékei a nagyon magas elégedettség kategóriába kerültek.

A hallgatói elégedettség átlaga **4,48** tized, a legmagasabb elégedettség **Jász-Nagykunszolnok** Megyei Kormányhivatalnál mérhető **4,66** tizeddel, ezután következik **Csongrád** Megyei Kormányhivatal **4,63** tizeddel és **Hajdú-Bihar** Megyei Kormányhivatal **4,62** tizeddel. A nagyon magas elégedettség kategórián belül a legalacsonyabb elégedettséget **Budapest** Főváros Kormányhivatalánál mérték **4,16** tizeddel.

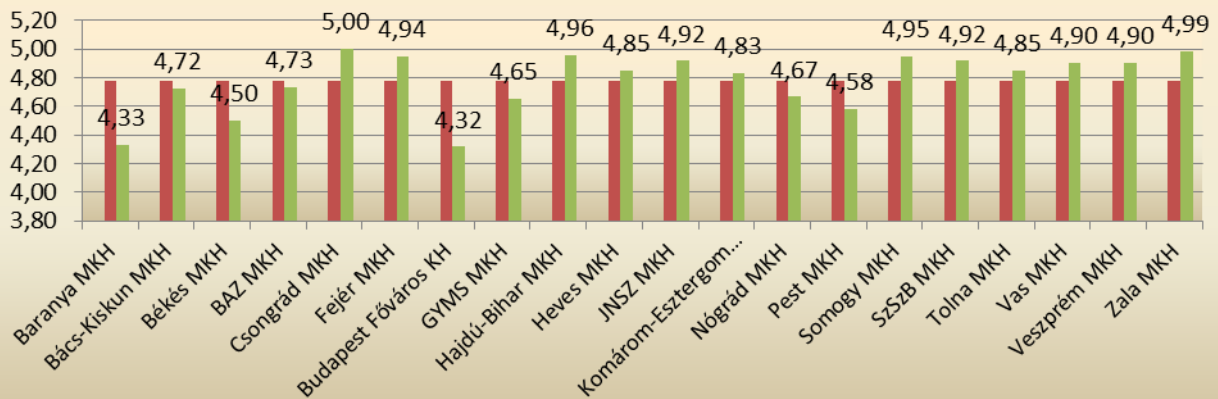
Az oktatói elégedettség átlaga **4,78** tized, a legmagasabb elégedettség **Csongrád** Megyei Kormányhivatalnál mérhető **5,00** tizeddel, ezután következik **Zala** Megyei Kormányhivatal **4,99** tizeddel, majd **Hajdú-Bihar** Megyei Kormányhivatal **4,96** tizedes értékkel. A nagyon magas elégedettség kategórián belül a legalacsonyabb elégedettséget itt is **Budapest** Főváros Kormányhivatala érte el **4,32** tizeddel. Az értékelés eredményének valóságtartalmát nemcsak az értékek alacsony **szórása - 0,31** tized -, de ugyanazon megyék kiváló adatainak majdnem tökéletes egybeesése is megerősíti.



3. számú grafikon: A résztvevői elégedettség átlaghoz viszonyított értékei a megyei



4. számú grafikon: Az oktatói elégedettség átlaghoz viszonyított értékei a megyei



8. A munkaerő-piaci integráció mérése

„Az Európai Parlament és a Tanács 2006. július 5-i 1081/2006/EK rendelete alapján az Európai Szociális Alapból és az 1784/1999/EK rendelet hatályaon kívül helyezéséről” szóló 10. cikk b), c) és d) pontja alapján, az Európai Szociális Alapból finanszírozott uniós projektek jelentési kötelezettségébe tartozik a migránsok, a kisebbségek, és egyéb hátrányos helyzetben lévő csoportok - beleértve a fogyatékkal élő személyeket is - munkaerő-piaci integrációja és társadalmi befogadása.



A projekt keretében önkéntes válaszadási kötelezettség mellett a mértük a migránsok, a kisebbségek, és a fogyatékkal élők részvételét.

A feldolgozott kérdőívek szerint migránsnak vallotta magát a képzésen résztvevők **0,6 %-a, (15 fő)**, míg kisebbségek, fogyatékkal élők a résztvevők **1-1 %-a (25-25 fő) tartotta magát.**

4. sz. táblázat: A MUNKAERŐ-PIACI INTEGRÁCIÓ MÉRÉSRE VONATKOZÓ HALLGATÓI KÉRDŐÍV KIÉRTÉKELÉSÉNEK ADATAI		
	Önmagukat az egyes állításokkal azonosítók száma (Fő)	Képzettek számához viszonyított arány (%)
1. Más tagállamokból vándorolt be?	15	0,6
2. Kisebbséghez tartozónak vallja magát?	25	1
3. Él-e valamilyen fogyatékkal?	25	1