



BELÜGYMINISZTERIUM

„NEM NYILVÁNOS!”

M

Szakképesítés azonosítója, megnevezése:

54 345 01

KÖZSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZŐ

központi írásbeli vizsgatevékenység

Vizsgafeladat megnevezése: Közzolgálati ügyintéző szakmai ismeretek

Vizsgafeladat ismertetése: A szakképesítés témaköreihez kapcsolódó központilag összeállított és kiadott feladatlap (teszt) kitöltése

Témakörök: közigazgatási eljárás ismeretek, ügykezelési ismeretek, E-közigazgatási ismeretek

„MEGOLDÁS”

A vizsga száma:

.....

Vizsga ideje, helye:

.....

A központi írásbeli vizsgatevékenység időtartama: 90 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya 20%

Jóváhagyta, aláírás:

.....

ph.

Javítási útmutató

Tisztelt Javító Tanár!

Kérjük, az egységes értelmezési és javítási gyakorlat kialakítása és biztosítása érdekében a feladatlap javításánál az alábbi szempontokra is legyen figyelemmel.

A feladatlapon feleletválasztó, kiegészítendő és felsorolást kérő kérdések találhatók.

A feleletválasztó kérdések javításánál az alábbiak szerint kell eljárni: Ezeknél a feladatoknál a helytelen válaszok esetében pontlevonás lehetséges, de az adott feladatra értékelt pontszám negatív érték (0-nál kisebb) nem lehet.

Erre való tekintettel:

- ha egy felsorolásban két helyes válasz van és a vizsgázó egy helyes és egy helytelen választ jelöl meg, akkor a választ 0 pontra kell értékelni,
- ha egy felsorolásban három helyes válasz van és a vizsgázó kettő helyes választ jelöl meg (helytelen nem jelöl meg), a két helyes választ kell értékelni, pontot nem kell levonni,
- ha egy felsorolásban több helyes válasz van és a vizsgázó egy helyes és egy helytelen választ (válaszokat) is megjelöl, akkor a jó válaszokra adott pontszámából le kell vonni a helytelen válasz (válaszok) pontszámát és így alakul ki a kérdésre adott pontérték.

A kiegészítendő vagy felsorolást kérő kérdések esetében, amennyiben a vizsgázónak jogszabályi szöveget kell kiegészítenie, csak a jogszabállyal szövegazonos válasz fogadható el. Ezeknél a feladatoknál a helyes válaszokat kell értékelni, a helytelen válaszáért, illetve ha a vizsgázó nem ad választ, nem kell pontot levonni.

A feladatközlő lapon felhívtuk vizsgázó figyelmét, hogy az írásos feladatok kidolgozásánál törekedjen az olvashatóságra, mert ellenkező esetben nem értékelhető a válasza, így az adott kérdésre nem kap pontot.

A központi írásbeli vizsgatevékenység értékelése a komplex szakmai vizsgáztatás szabályairól szóló 315/2013. (VIII. 28.) Korm. rendelet 33. § (1) bekezdése alapján 1-től 5-ig terjedő érdemjeggyel történik az alábbiak szerint:

88-100	pont:	jeles (5)
76-87	pont:	jó (4)
64-75	pont:	közepes (3)
51-63	pont:	elégéséges (2)
0-50	pont:	elégtelen (1)

VIZSGAKÉRDÉSSOR

1.

ÜGYKEZELÉSI ISMERETEK TÉMAKÖR

(összesen 51 pont)

- 1.1. Csoportosítsa az ügyek intézéséhez szükséges tennivalókat!
(A tevékenységek betűjelést írja a megfelelő fogalom sorába!)
(összesen 6 pont/elemeenként 1 pont)

Ügyintézés: **c, f,**

Ügykezelés: **a, b, d, e,**

- a) iratok készítése
- b) iratok nyilvántartása
- c) ügyek elintézése
- d) iratok rendszerezése
- e) megőrzésre irányuló munkavégzés
- f) érdemi munkavégzés

- 1.2. Írja a megfelelő helyre a közigazgatási szervek általános munkafajtáihoz tartozó tevékenységek betűjelét!
(összesen 15 pont/elemeenként 1 pont)

- Operatív iratkezelés: **a, k, n,**
- Archív iratkezelés: **b, o, m,**
- Általános adatkezelés: **e, j, f,**
- Irat előállítás: **c, b, l,**
- Irodai kommunikáció: **g, h, i,**

a) szignálás	b) kézi irattári kezelés	c) szövegfeldolgozás	d) irattöbbszörözés
e) nyilvántartás-kezelés	f) adatfeldolgozás	g) telefonálás	h) fax kezelés
i) elektronikus posta	j) táblázatkezelés	k) iktatás	l) kiadványkezelés
m) selejtezés	n) kiadmányozás	o) központi irattár kezelés	

1.3. Nevezze meg, és mutassa be az iratkezelés három szervezeti típusát!
(összesen 6 pont/elemeenként és fogalom-meghatározásonként 1 pont)

- **A központi (centralizált) ügyiratkezelés azt jelenti, hogy az adott szervezet valamennyi belső egységének iratait az ügyiratkezelésre szakosodott központi iktatóban kezelik. Kisebb szerv esetében az iktatást egyetlen személy is végezheti.**
- **Osztott (decentralizált) ügyiratkezelés esetében valamennyi belső szervezeti egység maga végzi saját iratainak kezelését.**
- **Vegyes iratkezelési rendszerről beszélünk az előző két típus kombinálásakor. A szervek akkor alkalmazzák a vegyes megoldást, amikor egyes szervezeti egységeit valamilyen oknál fogva nem tudják bevonni a központi iktatásba (például gyakori, hogy nagyobb közigazgatási szervek egységei több épületben vagy helységben működnek).**

1.4. Milyen módon láthatja el egy közfeladatot ellátó szerv az iratkezelési feladatokat?
(összesen 2 pont/elemeenként 1 pont)

- a) **saját maga látja el, vagy**
- b) **SZEÜSZ szolgáltató (szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatást biztosító szolgáltató) útján**

- 1.5. Párosítsa az összetartozó fogalmakat és definíciókat, a betűjelek második oszlopba történő beírásával!
(15 pont/ elemenként 1 pont)

Szignálás	o)	a) Olyan nem selejtezhető, hitelesített iratkezelési segédeszköz, amelyben az iratok iktatása történik.
Szerelés	n)	b) Olyan egyedi azonosító, amellyel a közfeladatot ellátó szerv látja el az iktatandó iratot.
SZEÜSZ	m)	c) Az iratnak az irattári tervben meghatározott, címmel ellátott tárgyi csoportba és iratfajtába sorolását, selejtezhetőség szerinti csoportosítását meghatározó, az irattári tervben elfoglalt helyüknek megfelelő azonosító.
Selejtezés	l)	d) Az irattári tételszámmal ellátott ügyirat dokumentált elhelyezése átmeneti vagy központi irattárban – elektronikus irattár esetén archiválása –, illetve kezelési jogának átadása az irattárnak az ügyintézés befejezését követő időre.
Papíralapú iktatókönyv	a)	e) A papíralapú ügyirat visszahozatali kötelezettség melletti kiadása az átmeneti vagy a központi irattárból; elektronikus irattár alkalmazása esetén hozzáférés biztosítása az elektronikusan tárolt irathoz.
Láttamozás	j)	f) Az iratkezelési alapfolyamatot támogató olyan informatikai alkalmazás, amely alapfunkcióját tekintve az iratkezelési műveleteket vagy azok egy részének végrehajtását támogatja, függetlenül attól, hogy ezek mellett egyéb funkciókat is ellát.
Levéltárba adás	i)	g) Az irat iktatószámmal történő nyilvántartásba vétele az irat beérkezésével vagy az érkeztetéssel egy időben vagy az érkeztetést, keletkezést követően.
Kézbesítés	h)	h) A küldeménynek kézbesítő szervezet, személy, adatátviteli eszköz útján való eljuttatása a címzetthez.
Irattári tételszám	c)	i) A lejárt irattári őrzési idejű, maradandó értékű iratok teljes és lezárt évfolyamainak átadása az illetékes közlevéltárnak.
Irattárba helyezés	d)	j) Az elintézési (intézkedési) tervzet (javaslat) felülvizsgálatát, véleményezését (javítását, tudomásulvételét, egyetértését) biztosító aláírás vagy kézjegy vagy az ezt helyettesítő számítástechnikai művelet.
Iratkölcsonzés	e)	k) Az iratképző szerv vagy személy ügykörének és szervezetének megfelelően kialakított legkisebb – egyéni irattári őrzési idővel rendelkező – irattári egység, amelybe több egyedi ügy iratai tartozhatnak.
Iratkezelési szoftver	f)	l) A lejárt megőrzési határidejű iratok vagy e rendelet alapján selejtezési eljárás alá vonható iratok kiemelése az irattári anyagból, és megsemmisítésre történő előkészítése.
Iktatás	g)	m) Olyan elektronikus ügyintézés megkönnyítő szolgáltatás, amely az ügyfélközpontú ügyintézési megközelítésnek rendeli alá a szolgáltatók informatikai infrastruktúráját, meghatározva ezzel annak fejlesztési irányait és biztonsági követelményeit.
Iktatószám	b)	n) Ügyiratok végleges jellegű összekapcsolása, amelynek következtében az összekapcsolt ügyiratok a továbbiakban kizárólag együtt kezelhetők.
Irattári tétel	k)	o) Az ügyben eljárni illetékes szervezeti egység és/vagy ügyintéző személy kijelölése, az elintézési határidő és a feladat meghatározása.

- 1.6. Milyen papír alapú küldeményt tilos felbontani és kell dokumentáltan közvetlenül a címzetthez továbbítani?
(összesen 2 pont/elemeenként 1 pont)

Tilos felbontani és dokumentáltan közvetlenül a címzetthez kell továbbítani:

- **a saját kezű felbontásra szóló („s.k.” jelzésű), valamint**
- **azon küldeményeket, amelyeknél ezt az arra jogosult személy elrendelte.**

- 1.7. Értelmezze az alábbi állításokat! Igaz (I), vagy hamis (H)?
(összesen 5 pont/elemeenként 1 pont)

- a) Az elektronikusan érkezett küldemény átvételét meg kell tagadni, ha az biztonsági kockázatot jelent a fogadó szerv számára.
- b) Számítógépes iktatás esetén minden esetben kell külön érkeztető könyvet vezetni.
- c) A beérkezett küldeményt akkor nem kell érkeztetni, ha a beérkezés időpontjával egyidejűleg iktatásra került.
- d) Az iratot a beérkezés napján, de legkésőbb három munkanapon belül kell iktatni.
- e) Az irat iktató számának tartalmaznia kell számot, betűt, vagy ezek tetszőleges kombinációját, illetve az irat iktatási évének négy számjegyét.

2. ELEKTRONIKUS KÖZIGAZGATÁSI ISMERETEK TÉMAKÖR (összesen 17 pont)

- 2.1. Karikázza be, mely jogszabályok szabályozzák az elektronikus ügyintézését?
(összesen 5 pont/elemeenként 1 pont)

- a.) **2011. évi CXII. törvény**
- b.) 1992. évi CXVI. törvény
- c.) **2015. évi CCXXII. törvény**
- d.) 146/1993.(X. 26.) Kormányrendelet
- e.) **451/2016. (XII. 19.) Kormányrendelet**
- f.) **2016. évi CL. törvény**
- g.) **515/2013. (XII. 30.) Kormányrendelet**

- 2.2. Párosítsa össze az elektronikus aláírással kapcsolatos fogalmakat és definíciókat!
(A második oszlopba írja be a meghatározásoknak megfelelő leírás betűjelét!)
(összesen 3 pont/elemenként 1 pont)

egyszerű elektronikus aláírás	a)	a) azonosításra alkalmas, a dokumentumhoz hozzárendelt adat, melyet a felhasználó manuálisan állít elő, pl. a levél aljára gépelt név
minősített elektronikus aláírás	c)	b) biztonságos aláírás-létrehozó eszközzel készül valamilyen kriptográfiai algoritmus alapján
fokozott biztonságú elektronikus aláírás	b)	c) biztonságos aláírás-létrehozó eszköz segítségével készül, de ehhez az aláírás típushoz hitelesítés szolgáltató által kibocsátott minősített tanúsítvány is tartozik.

- 2.3. Értelmezze az alábbi állításokat! Igaz (I), vagy hamis (H)?
(összesen 5 pont/elemenként 1 pont)

- I 1. A rendelkezési nyilvántartásba kizárólag 18 év feletti természetes személyek regisztrálhatnak, akik szerepelnek a primer nyilvántartásokban.
- H 2. A regisztrációt első alkalommal kizárólag személyesen lehet megtenni.
- H 3. A rendelkezés azonnal hatályos, későbbi konkrét dátumot nem lehet megadni.
- I 4. Alaprendelkezés csak azonnali hatállyal tehető, és minden esetben addig hatályos, amíg újabb alaprendelkezést nem tesz az ügyfél.
- I 5. Az alaprendelkezésen belül a természetes személy ügyfél nyilatkozatokat tesz, illetve hozzájuk kapcsolódóan adatokat ad(hat) meg.

- 2.4. Nevezzen meg négy olyan szolgáltatást, amelyet az ügyfelek az OkmányAPP szolgáltatáson keresztül vehetnek igénybe!
(összesen 4 pont/elemenként 1 pont)

- **erkölcsi bizonyítvány igénylése,**
- **erkölcsi bizonyítvány ellenőrzése,**
- **gépjármű tulajdonosváltás bejelentése,**
- **gépjármű forgalomból történő ideiglenes kivonása,**
- **személyazonosító igazolvány elvesztésének, eltulajdonításának, megsemmisülésének bejelentése,**
- **útlevél eltulajdonítás, megsemmisülés, elvesztés miatti pótlása,**
- **gépjárműadat-lekérdező szolgáltatás, stb.**

3.
KÖZIGAZGATÁSI ELJÁRÁSI ISMERETEK TÉMAKÖR
(összesen 32 pont)

3.1. Nevezze meg az Ákr. kihirdetésének évét és sorszámát, valamint a hatálybalépésének időpontját.
(összesen 3 pont/elemenként 1 pont)

- **2016. évi CL. törvény,**
- **2018. január 1. napján lépett hatályba.**

3.2. Egészítse ki a közigazgatási hatósági ügy és az ügyfél fogalmának hiányzó elemeit!
(összesen 5 pont/elemenként 0,5 pont)

7. § [A hatósági ügy]

(2) E törvény alkalmazásában ügy az, amelynek intézése során a hatóság döntésével az ügyfél **jogát** vagy **kötelezettségét** megállapítja, jogvitáját eldönti, jogsértését megállapítja, **tényt, állapotot**, adatot igazol vagy nyilvántartást vezet, illetve az ezeket érintő döntését érvényesíti.

10. § [Az ügyfél]

(1) Ügyfél az a **természetes** vagy **jogi** személy, egyéb szervezet, akinek (amelynek) jogát vagy jogos érdekét az ügy **közvetlenül** érinti, akire (amelyre) nézve a hatósági nyilvántartás **adat** tartalmaz, vagy akit (amelyet) **hatósági ellenőrzés** alá vontak.

3.3. Ki az, aki az Ákr. szerint nem hallgatható meg tanúként, illetve ki az, aki tanúként a vallomástételt megtagadhatja? Írja be a betűjelet a táblázat megfelelő rovatába!
(összesen 6 pont/elemenként 1 pont)

Nem hallgatható meg	Vallomástételt megtagadhatja
a), e)	b), c), d), f)

- a) az, akitől nem várható bizonyítékként értékelhető vallomás.
- b) bármelyik ügyfél Ptk. szerinti hozzátartozója (a továbbiakban: hozzátartozó).
- c) vallomásával saját magát vagy hozzátartozóját büncselekmény elkövetésével vádolná.
- d) a sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló törvény szerinti médiatartalom-szolgáltató (a továbbiakban: médiatartalom-szolgáltató), vagy vele munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy – a jogviszonya megszűnése után is –, és a tanúvallomásával a számára a médiatartalom-szolgáltatói tevékenységgel összefüggésben információt átadó személy kilétét felfedné.
- e) védett adatnak minősülő tényről az, aki nem kapott felmentést a titoktartás alól.
- f) diplomáciai mentességben részesülő személy.

- 3.4. Válassza ki, hogy az Ákr. szerint mely esetekben van lehetőség hirdetményi úton történő közlésre, valamint közhírré tételre? A két intézmény elhatárolása érdekében írja be a helyes betűjelet a táblázat megfelelő rovatába! Van olyan betűjel, amely mindkét rovatba beírható!
(összesen 5 pont/ elemenként 1 pont)

Hirdetmény	Közhírré tétel
a), c), d)	b), d)

- a) az ügyfél ismeretlen helyen tartózkodik,
b) ha az ügyfelek köre pontosan nem megállapítható,
c) a kézbesítés egyéb elháríthatatlan akadályba ütközik, vagy annak megkísérlése már előre is eredménytelennek mutatkozik,
d) azt törvény vagy kormányrendelet előírja.
- 3.5. Karikázza be azon kijelentések betűjelét, melyek esetében a hatáskörrel- és illetékességgel rendelkező hatóságnak az eljárást hivatalból meg kell indítania!
(összesen 4 pont/elemenként 1 pont)

- a) **az eljárás megindítására okot adó körülmény jut a tudomására;**
b) erre önkormányzat kötelezte;
 c) **erre felügyeleti szerve utasította;**
 d) **életveszéllyel vagy súlyos kárral fenyegető helyzetről szerez tudomást;**
 e) **ezt egyébként jogszabály előírja;**
f) ügyfél bejelentése alapján.

- 3.6. Nevezze meg az Ákr. alapján lehetséges jogorvoslati lehetőségeket!
(összesen 5 pont/elemenként 1 pont)

- **Közigazgatási per**
- **Fellebbezés**
- **Döntés módosítása vagy visszavonása saját hatáskörben**
- **Felügyeleti eljárás**
- **Ügyészi felhívás és fellépés nyomán indított eljárás**

- 3.7. Nevezze meg a hatósági döntések szerkezeti elemeit!
(összesen 4 pont/elemenként 1 pont)

- 1. Bevezető rész**
- 2. Rendelkező rész**
- 3. Indokolás**
- 4. Záró rész**