

A kötelező közigazgatási továbbképzések hatékonyságának és eredményességének vizsgálata

A Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program (12.0) megvalósításának egyik eleme a személyzet fejlesztése, azon belül a kötelező közigazgatási továbbképzési rendszer bevezetése volt. Egy fél éves tesztelést követően, 2014. január elsejétől bevezetett rendszer első képzési ciklusa a 2014-2018. közötti időszakra vonatkozik. A hatályos jogszabályok alapján a közigazgatásban dolgozók jelentős része számára kötelező a képzésben való részvétel. Az első képzési ciklus félidejénél járunk, időszerű annak vizsgálata, hogy a rendszer valóban hatékonyan és eredményesen működik-e. Doktorai iskolás kutatásaim középpontjában is ez a kérdés áll. A válaszokat két célcsoport bevonásával keresem: egyrészt magukat a köztisztviselőket kérdezem meg arról, hogy ők miként vélekednek a bevezetett képzési rendszer hatékonyságáról és eredményességéről, másrészt a közigazgatási intézmények ügyfeleinek elégedettségét vizsgálom, a változások tükrében. Jelen tanulmányban kutatásaim kezdeti lépéseit mutatom be.

Talán mindannyian egyetértünk azzal, hogy a XXI. században az erőforrások jelentős része a különféle szervezetek számára egyformán hozzáférhető. A versenyképesség hátterében ezért egyre jobban felértékelődik a megfelelően kiválasztott, és optimálisan képzett munkaerő. S talán azzal a véleménnyel sem szállunk vitába, mely szerint ez a megállapítás nem csak a profitorientáltan működő szervezetek és a gazdasági vállalkozások számára hordoz fontos információkat, hanem az üzleti szférán kívüli, úgynevezett non-biznisz területen működő szervezetek számára is.

Nehéz lenne pontos időponthoz vagy eseményhez kötni azt az alkalmat, amikor a menedzsment tudományok fejlődésének eredményeképpen elsőként tudatosult a különféle szervezetek munkáltatóiban, hogy tevékenységük eredménye (adott esetben szolgáltatásaik színvonala) jelentős mértékben függ munkavállalók képzettségétől, végzettségétől, valamint készségeitől és képességeitől, függetlenül attól, hogy az adott szervezet tevékenységének a fő mozgatórugóját a várható profit megszerzése adja-e, vagy sem. Az

viszont tény, hogy e felismerés elsőként az üzleti szférában nyert létjogosultságot, a non-biznisz területen, így a közigazgatás területén is hosszú évtizedeket kellett még várni a változásra.

Ez a fajta „késés” nem csak időben figyelhető meg az egyes szektorok között, hanem egyfajta földrajzi eredetű, területi „késés” is tapasztalható Európában, nyugat-kelet irányban. Magyarországot a változás szele a rendszerváltás idején érintette meg jelentősebben. Az állami vállalatok privatizációja, az újfajta gazdasági és piaci helyzet egy, a korábbi (bizonyos módon erőforrás-pazarlónak nevezhető) irányítástól eltérő, újfajta vezetési attitűdöt igényelt. A szemléletváltás – a nyugat-európai példát követve – elsősorban gazdasági területen indult meg, ám annak hatásai már a kilencvenes évek elején megjelentek a magyar közigazgatásban is.

Ennek egyik jól látható megnyilvánulása, hogy a Nyugat-Európában már széles körben teret nyert – **New Public Management** (Új Közmenedzsment) mozgalom áramlataihoz igazodóan egy, még napjainkban is zajló „többlépcsős reformfolyamat

indult el¹, mely folyamatnak – a kormányzati szándék szerint – egyik gondolati alappillére, hogy meg kell teremteni a közigazgatás rendszerének stabilitását ahhoz, hogy a magas színvonalon történő minőségi szolgáltatások nyújtásának feltételeit biztosítani lehessen. Azonban a jól meghatározott intézményi keretek, és a megbízhatóan működő rendszer önmagában még kevés a hatékonyság és a minőség garantálásához. (Balázs, 2011.) Kiemelt feladattá vált a megfelelő személyi állomány megteremtése (Verebélyi, 1998.), szakmai szempontok alapján.” (Darida, 2015. 25. o.)

A fentiek okán a közszolgálati dolgozók jogviszonyának szabályozása jelentősen megváltozott az elmúlt másfél-két évtizedben. Magyarországon 1992. óta beszélhetünk a közszolgálatot érintő reformokról, melyek több lépcsőben valósultak meg. A közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV. törvény életbe lépése óta megfogalmazódó, legújabbnak tekinthető kormányzati személyzetpolitika a nemzet és a közjó szolgálatát tűzte ki célként maga elé. Megkezdődött az állam újraképzése, amelyben kulcsszerepe van a szaktudásnak és elhivatottságnak. A hatékony személyzetpolitika fejlesztésközpontú kell legyen – áll a Nemzeti Közszolgálati Egyetem által kiadott tananyagban. (Balázs, 2014.)

Tervezett kutatásomban kiindulópont az az alapvetés, miszerint egy szervezet csak akkor lehet sikeres, ha hatékonyan tudja használni az embert, mint erőforrást. Ebből az alapvetésből következik, hogy a közigazgatás hatékonysága szoros összefüggésben kell álljon az emberi erőforrásaiban rejlő kihasznált és még kihasználatlan lehetőségekkel. De vajon a közigazgatási szervek minden tekintetben fel vannak-e készülve az erőforrásokkal való optimális gazdálkodásra? Vajon kellően ki tudják-e aknázni azokat a lehetőségeket, melyek a dolgozóban rejlenek? Részben e kérdések megválaszolása késztet arra, hogy jövőbeli kutatásomban vizsgálatom központi témájává a személyzet fejlesztését célul kitűző új rendszer vizsgálatát tegyem.

A kötelező közigazgatási továbbképzési rendszer

A kötelező közigazgatási továbbképzési rendszer életre keltésének és működtetésének jogszabályi

háttérét egyrészt a közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV. törvény (továbbiakban: Kttv.) rendelkezései, másrészt pedig a közszolgálati tisztviselők továbbképzéséről szóló 273/2012. (IX.28.) kormányrendelet (továbbiakban: Rendelet) adják. A továbbiakban e jogszabályi hivatkozások alapján fogom a képzési rendszernek azokat az elemeit és sajátosságait bemutatni, melyek jelen tanulmány végén ismertetett kutatás szempontjából relevánsak.

A képzésben részt vevők köre

A Kttv. 1. és 2. paragrafusában felsorolt közigazgatási szerveknél dolgozók köre érintett a kötelező közigazgatási képzésben való részvételben. A törvény első paragrafusa összefoglalja azoknak a kormánytisztviselőknek és köztisztviselőknek a körét, akik számára kötelező a közigazgatási továbbképzésben való részvétel, a következők szerint:

- a minisztérium, a kormányhivatal, a központi hivatal (azaz központi államigazgatási szerv),
- a kormányhivatal és a központi hivatal területi, helyi szerve, a megyei, fővárosi kormányhivatal, továbbá a Kormány által intézményfenntartásra kijelölt szerv,
- a rendőrség, a büntetés-végrehajtás és a hivatásos katasztrófavédelemlémi szerv központi, területi és helyi szervei (az első három pont együtt: államigazgatási szerv) kormánytisztviselői
- a minisztérium közigazgatási államtitkára és helyettes államtitkára kormánytisztviselői, valamint
- a helyi önkormányzat képviselő-testületének polgármesteri hivatala, közterület-felügyelete, a közös önkormányzati hivatala köztisztviselői, illetve
- egyéb, e törvény 2.§-ában név szerint említett intézmények köztisztviselői² számára kötelező a Rendelet szerinti képzésbe való bekapcsolódás.

Fontos megjegyezni, hogy a köztisztviselők és kormánytisztviselők (továbbiakban: tisztviselők) képzési kötelezettsége nem a kinevezéssel egy időben, hanem elsőként a közigazgatási alapvizsga letételének napjával nyílik meg.³ Kivételet képeznek ez alól azok a tisztviselők, akik az

alapvizsga letétele alól mentesültek⁴. Számukra a képzési időszak a próbaidejük leteltét követő napon kezdődik. (Rendelet 10.§)

A képzés intézményi háttere

A tisztviselők továbbképzése állami feladat. A közszolgálati életpálya kidolgozásáért felelős miniszter továbbképzéssel kapcsolatos feladatainak ellátását egy szakmai tanácsadó és véleményező testület, a Közigazgatási Továbbképzési Kollégium (továbbiakban: KTK) segíti. A KTK elnöke a Nemzeti Közszolgálati Egyetem (továbbiakban: NKE) mindenkori rektora.

A KTK munkája adja meg azokat a kereteket, melyeket a képzésben részt vevő intézmények töltenek meg tartalommal. A KTK jelöli ki a zsinórmértéket a közigazgatási továbbképzési programok minősítésével kapcsolatban. Jogában áll eldönteni, hogy mely képzések kerülhetnek be, és milyen feltételek mellett a továbbképzési programjegyzékbe, illetve, hogy azok milyen módon és mennyi ideig szerepelhetnek benne. A programjegyzékbe való bekerülés a képző intézmények számára azért bír különleges jelentőséggel, mert a tisztviselők a képzésben való részvételért kreditpontokat kaphatnak – erről a képzési rendszer bemutatása című fejezetben még részletesen írok majd – a kreditpontok beszámítására és jóváírására azonban csak akkor van lehetőség, ha a KTK által jóváhagyott, és a központi programjegyzékbe beemelt képzésről van szó.

A tisztviselők kötelező képzéseinek legjelentősebb szolgáltató intézménye az NKE. Szerteágazó feladatai közül azonban csak az egyik (bár vitathatatlanul jelentős) terület a képzések megszervezése és lebonyolítása. Az NKE hatékonyan közreműködik a KTK által meghatározott követelményrendszernek megfelelő tananyagok kidolgozásában, és minősítésre való benyújtásában, illetve maga is közreműködik a továbbképzési programok minősítésében (azokban az esetekben, amikor külső szolgáltató pl.: felnőttoktatási intézmény, vagy munkáltató nyújt be programot minősítésre.)

Továbbá az NKE:

- a továbbképzési programok minőségének biztosítása érdekében módszertani irányelveket határoz meg, részt vesz a minőségügyi

szabályozás előkészítésében, valamint minőségügyi ellenőrzéseket végez.

- Gondot fordít a továbbképzésbe bevont előadók és oktatók, valamint a számonkérésben részt vevő vizsgáztatók folyamatos továbbképzésére, ennek keretében gondoskodik a szakemberek szakmai továbbképzéséről, valamint a munkájuk eredményes ellátásához szükséges, korszerű oktatás-módszertani és felnőtt-oktatói ismeretek frissen tartásáról.
- Országos szinten fogja össze a képzések tervezési rendszerét, éves képzési tervet készít, melyeknek figyelembe vételével készíti el és hirdeti meg éves továbbképzési programját. Az oktatási év elteltével a közszolgálati életpálya kidolgozásáért felelős miniszter részére jelentést készít a megvalósított képzésekről, valamint a megvalósításhoz szükséges források felhasználásáról.
- Biztosítja az országos képzési rendszer működtetéséhez (tervezés, szervezés, lebonyolítás, visszacsatolás), az elektronikus tananyagok eléréséhez és a vizsgák letételéhez, valamint a követelmények és eredmények nyilvántartásához szükséges központi informatikai rendszert, az un. Továbbképzési és Vizsgaportált (továbbiakban: TVP)⁵. Megjegyzendő, hogy a TVP-vel kapcsolatban az NKE nem csak üzemeltetői, hanem – a rendszer használatából fakadó tapasztalatait felhasználva – fejlesztői feladatokat is ellát.

Az NKE feladatai között említettük, hogy részt vesz más szolgáltatók által benyújtott képzések minősítésében. Az NKE-n kívüli felnőttoktatási intézményeknek, valamint maguknak a tisztviselőket alkalmazó intézményeknek is lehetőségük nyílik rá, hogy bekapcsolódjanak a kötelező közigazgatási továbbképzések rendszerébe, miután képzési programjaikat a megfelelő minősítési vagy nyilvántartásba vételi eljárásnak alávétve felvetették a programjegyzékbe. Ezeket a képzéseket nevezi a Rendelet un. belső képzésnek.

E fejezet összefoglalásaként elmondhatjuk, hogy a közigazgatási életpálya kidolgozásáért felelős miniszter, valamint a KTK által meghatározott kereteken belül az NKE és a „civil” élet egyéb felsőoktatási intézményei, valamint a tisztviselők munkáltatói – természetesen a megfelelő

minőségi követelményeknek eleget téve – olyan szakmai tartalommal tölthetik meg a képzések rendszerét, aminek segítségével hatékonyan és eredményesen fejleszthetővé válnak a tisztviselők készségei, képességei és szaktudása.

A képzési rendszer

A 2014. január elsejétől bevezetett, országos szintű, szervezett formában működő képzési rendszer két alapvető célt szolgál:

- egyrészt egy olyan közigazgatási kar kialakítását, melynek tagjai folyamatosan frissítik tudásukat annak érdekében, hogy feladataikat professzionális szinten ellátva álljanak ügyfeleik rendelkezésére;
- másrészt a köztisztviselői állománynak a haza (eredményes) szolgálatába állítását – folyamatosan frissülő ismeretek átadásával és a meglévő ismeretek bővítésével.

(Kiss Norbert és tsai, 2014.)

E célok megvalósítása érdekében került 2014. január elsejétől (egy fél éves tesztelési ciklust követően) bevezetésre a köztisztviselők kötelező közigazgatási továbbképzési rendszere. A négy éves ciklusokból álló folyamatba a köztisztviselők – mint azt korábban már említettem – a közigazgatási alapvizsga letételét követően léphetnek be.

A képzési ciklus négy éves, első ízben 2014. január 01-jétől 2017. december 31-ig tart. A tisztviselők kötelezettségeiket a továbbképzési programokban való részvétellel tudják teljesíteni. A teljes képzési időszakban részt vevőktől eltérően

- a képzési időszak kezdő dátumát követően belépő vagy
- részmunkaidőben dolgozó,
- a három hónapot meghaladóan fizetés nélküli szabadságot igénybe vevő, vagy táppénzen lévő, illetve
- tartós külszolgálatot teljesítő továbbá
- az öregségi nyugdíjkorhatár betöltése előtt álló⁶

tisztviselők képzési kötelezettsége arányosan kevesebb.

A továbbképzési kötelezettség teljesítésének mérése tanulmányi pontrendszerrel (un. kreditpontok segítségével) mérhető.

A tisztviselők végzettségük függvényében eltérő követelményeknek kell megfeleljenek. A

felsőfokú végzettségű tisztviselők négy év alatt összesen 128, a középfokú végzettségű tisztviselők ugyanezen időtartam alatt 64 kreditpontot kell összegyűjtsenek.

A tisztviselők képződhetnek elektronikus tananyag segítségével (e-learning formájában), jelenléti képzést igénybe véve, vagy e kettő kombinációjával (un. blended képzésen való részvétellel.)

A programjegyzékben szereplő (és a korábbiakban már említett) NKE által tartott közszolgálati továbbképzési programok és/vagy az egyéb felnőttképzési intézmények által szervezett un. szakmai továbbképzések, és/vagy a közigazgatási szervek, mint munkáltatók által szervezett un. belső képzések közül lehet választani. A vezetők számára külön vezetői képzéseket ajánlanak, melyek a vezetők rendszeres képzését, a vezetők kiválósági képzését és a vezető utánpótlás kinevelését szolgálják.⁷

A tanulmányi pontok mértékét a programok minősítése vagy az egyszerűsített eljárásba való bevonása során az NKE, és a Rendelet 16.§ (2) és (3) bekezdésében szereplő feltételeknek megfelelő szakértők bevonásával a KTK állapítja meg. A továbbképzések pontértéke nem minden képzés esetén áll egyenes arányban a képzés során elsajátítható tudás megszerzéséhez szükséges idő- és energia ráfordítással, ezért a tisztviselők a választás során figyelembe kell vegyék mindkét aspektust (ti: ráfordított idő/megszerzett kreditpont mértékét).⁸

A pontok gyűjtésének menetét és az egyes években teljesíthető és teljesítendő mennyiséget a Rendelet pontosan szabályozza, a szabályozás részleteit jelen tanulmányban nem kívánom bemutatni.

A kreditpontok gyűjtése azonban felvet egy másik fontos kérdést, amiről feltétlenül beszélünk kell.

A képzések finanszírozása

Mivel kötelező a képzésben való részvétel, a hatályos jogi szabályozás védelmet nyújt a tisztviselők számára, azzal, hogy kinyilvánítja: a továbbképzésben való részvételhez a pénzügyi forrást – legalább az előírt tanulmányi kötelezettség teljesítésének mértékéig – a munkáltató közigazgatási szerv biztosítja.

A költségek megfizetésére évente kerül sor, ún. normatív hozzájárulás formájában, melyet a közigazgatási szervek két részletben fizethetnek meg (az első részletet január 31-ig, a második részletet június 30-ig utalva az NKE számára). A megfizetendő összeg megállapítása a tárgyév január 1-jén foglalkoztatott köztisztviselői létszámának alapul vételével történik. A normatív hozzájárulás számításának az alapja az illetményalap 73%-a tisztviselőnként. Ez az összeg 2014. és 2015. években (28.215,- Ft/fő/év)⁹

A közigazgatási szervek éves képzési tervet készítenek az egyes tisztviselők képzési terveinek összesítésével. A tisztviselők egyéni képzési tervének elkészítéséről a munkáltatói jogkör gyakorlója gondoskodik. Ezen a ponton kell tennünk egy kis kitérőt, és utalnunk kell a Magyar Zoltán programra (Magyary Program, 2012.), melynek egyik célkitűzése a közszolgáltatásban dolgozó humán erőforrásnak a fejlesztése, ezáltal a teljesítmény fokozása. A program céljainak megvalósítását támogatandó került bevezetésre a közigazgatás berkein belül egy újfajta teljesítményértékelési rendszer¹⁰ (továbbiakban: TÉR¹¹). E rendszer elsősorban a köztisztviselők által ellátott munkaköri feladatokra épülve állapítja meg az ellátandó feladatokhoz rendelt mérőszámokat. Az ellátandó feladatokon túl azonban figyelmet fordít a tisztviselők egyéni készségeire és képességeire, munkamagatartására is. A teljesítmény értékelés során így a szakmai és az emberi oldal is megmértetésre kerül. Az értékelésre félévente, az értékelés eredményeként a tisztviselő munkájának minősítésére évente egyszer kerül sor. A teljesítményértékelés során született megállapítások alapján az értékelő vezető az értékelt tisztviselő számára olyan képzésekben való részvételt írhat elő, mely a tisztviselő személyes és szakmai fejlesztését hivatott szolgálni. Itt kapcsolódik egybe a teljesítményértékelési és a kötelező közigazgatási továbbképzési rendszer: a teljesítményértékelés során előírt képzések – nagy valószínűséggel – megtalálhatók a kötelező közigazgatási továbbképzés programjegyében.

De kanyarodjunk vissza az eredeti témánkhöz, a finanszírozás kérdésköréhez. Onnan indulunk el, hogy a közigazgatási szervek éves képzési tervet készítenek, a tisztviselőik fejlesztésére. Dolgozók számára olyan képzések választását

ajánlhatják, melyeket a teljesítmény-értékelésük függvényében a munkakörük hatékonyabb ellátásához, vagy a személyes fejlődésükhöz szükségesnek ítélnék. Az éves képzési terv és a kötelező továbbképzés finanszírozása is összetetlalkozik ezen a ponton. Korábban már említettük, hogy a tárgyévben január 01-jén állományban lévő tisztviselők létszámának megfelelően kell a normatív hozzájárulást megfizetni.

Tudjuk, hogy a szervezetek létszáma, és nem csak a létszáma, hanem munkavállalóinak köre év közben több alkalommal is módosulhat. Ezek a változások az éves képzési tervet, és azzal együtt az NKE felé fizetendő hozzájárulást is befolyásolhatják. Az éves képzési terv módosítására – az év közben felmerülő változások követésére – a munkáltatói jogkör gyakorlója jogosult

Az egyéni továbbképzési tervek intézményi tervekké, a közigazgatási szervek éves intézményi továbbképzési tervei pedig országos képzési tervé állnak össze. A KSH adatai alapján (KSH, 2015.) hazánkban 2015. januárjában mintegy 112,9 ezer tisztviselő (78,1 ezer kormánytisztviselő és 34,8 ezer köztisztviselő) állt alkalmazásban. Pontos számításokat nem tudunk végrehajtani, mert a KSH adatai alapján azt nem tudjuk megmondani, hogy e tisztviselők közül hányan vannak, akiknek alapvizsga hiányában még nem nyílt meg a továbbképzési kötelezettsége, ezért csak becslésekre hagyatkozva, hozzávetőleges értékekkel számolhatunk. Ha feltételezzük hogy 5%-nyi tisztviselő nem rendelkezik alapvizsgával, és feltételezzük azt is, hogy ez az arány év közben nem változik jelentősen, akkor becsléseink alapján azt mondhatjuk, hogy az egyes közigazgatási szervek által normatív hozzájárulásként befizetett összegek együttesen hozzávetőlegesen 3 milliárd forintot tesznek ki éves szinten.

Ez egy olyan jelentős tétel, mely – véleményem szerint – bizonyos módon felszólít minket arra, hogy a felhasználásának hatékonyságát és eredményességét vizsgáljuk.

A képzési rendszer hatékonyságának és eredményességének vizsgálatára irányuló kutatásaim jelenlegi állása

Tervezett vizsgálatom több oldalról közelíti meg a témát. Egyrészt feltérképezem a rendszer kidol-

gozásakor alkalmazott alapelveket, valamint a rendszer bevezetésekor kitűzött rövid-, közép-, és hosszú távú célokat. Vizsgálom, hogy milyen elvárásoknak, követelményeknek, normáknak kell megfelelnie annak érdekében, hogy hatékonyan működönek neveztessek. A szakirodalom elemzésén túl interjúkat készíték a kötelező közigazgatási továbbképzési rendszer kidolgozásában részt vevő szakemberekkel.

Feltételezésem szerint a képzéseknek e rendszerét azért vezették be, hogy a köztisztviselők munkájukat hatékonyabban, eredményesebben, az ügyfelek nagyobb elégedettségére végezhessék. Arról azonban, hogy e célokat a rendszer valóban elérte-e, nincsenek adataink. Feltevésem szerint a képzésben részt vevő köztisztviselők, valamint az ügyfelek elégedettségéből tájékozódhatunk arról, hogy a képzésekbe befektetett idő, pénz és energia megtérül-e, valamint arról, hogy a képzések eredménye mérhető/kimutatható hatással van-e a közigazgatási rendszer működésében.

Miután a rendszer alapelveit és sajátosságait megismertem, valamint feltérképeztem, hogy a szakirodalom mit ír a közzsféra ügyfél-elégedettségéről (készült-e valaha ilyen kutatás, ha igen, az milyen eredményeket hozott), azt fogom közelebbről szemügyre venni, hogy azon tisztviselők számára, akik a képzési rendszerbe bekapcsolódtak, eredményes volt-e a képzés. Ezzel kapcsolatban elsőként azt fogom megvizsgálni, hogy az elévzött tanfolyamok, illetve képzések mennyiben járultak hozzá egyrészt a köztisztviselők szakmai fejlődéséhez, másrészt személyes készségeik, képességeik kibontakoztatásához. Azt szeretném megtudni, hogy a központilag meghatározott és kötelezővé tett képzések sokasága milyen módon, és milyen mértékben járul hozzá a dolgozók szakmai és személyes fejlődéséhez? Valós szükségleteket és igényeket elégít-e ki az új képzési rendszer? Eléri-e a célját az új képzési rendszer bevezetése és valóban támogatja-e a nemzet és a közjó szolgálatában álló és egyre hatékonyabban váló közigazgatási rendszer kialakulását? Vizsgálni fogom, hogy mit gondolnak maguk a köztisztviselők arról, hogy a képzések miként járulnak hozzá az ügyfelek elégedettségéhez. Azt szeretném megtudni, hogy véleményük szerint

mely képzések állnak kapcsolatban az ügyfelek elégedettségével.

E vizsgálatba véletlenszerű mintavétellel jelelölöm ki a kutatásba bevonandó célszemélyeket, az országban található mintegy 3200 önkormányzat legalább közigazgatási alapvizsgával rendelkező köztisztviselői közül 1000 főt kiválasztva¹².

Az ügyfelek tényleges elégedettségét egy külön vizsgálat során is elemzem. E – második – kutatás során kérőívek és interjúk segítségével összegyűjtött adatok tanulmányozása után igyekszem megtudni, hogy a képzések eredményének hatása milyen módon tükröződik vissza (illetőleg, hogy visszatükröződik-e) az ügyfelek elégedettségében.

A vizsgálati mintát a korábban már említett települési önkormányzatok ügyfelei adják. A vizsgálati időszakban az önkormányzatokat ügyintézési szándékkal felkereső állampolgárokat szólítom meg, és kérem a kérdőív kitöltésére. Retrospektív kutatást tervezek, szintén 1000 fős mintán, melyben azt vizsgálom, hogy az ügyfelek érzékelték-e változást az ügyintézés menetében, hatékonyságában, az ügyintézők szaktudásában, vagy hozzáállásában a kötelező közigazgatási továbbképzés bevezetése, azaz 2014. január elseje óta.

* * *

Jelen tanulmány bemutattam azt a fajta új képzési rendszert, melyet a kormánytisztviselők és köztisztviselők szakmai tudásának és személyes kompetenciáinak fejlesztése érdekében dolgoztak ki, majd vezettek be 2014. januárjában. Az új képzési metódus közel két éve működik, így már kellő mennyiségű gyakorlati tapasztalattal rendelkeznek annak megalkotói, szervezői, lebonyolítói és maguk a képzésben részt vevők is. Ezért elérkezettnek látom az időt arra, hogy összegyűjtsem a rendelkezésre álló tapasztalatokat (úgy a képzésben közvetlenül érintett tisztviselők, mint a szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelek körében), a rendszer működésének hatékonyságával és eredményességével kapcsolatban. Kutatásaim fontos adatokkal szolgálhatnak a képzési struktúra és/vagy módszertan jövőbeli alakítását, esetleges korrekcióját illetően.

DARIDA ZSUZSA

Abstract

Research on the efficiency of obligatory civil servant training

One of the parts of the Zoltán Magyar Civil Service Development Programme is the development of the human skills of the civil servants. This includes the introduction of the obligatory educational system in the field of civil service. After half a year of testing the new system has been put into practice. The first period lasts from 2014-2018. According to the prevailing law this training has become obligatory to take part in for the people working in public administration. At the moment we are in the middle of the training cycle therefore it is due to examine the system at work. This question stood in the centre of my research during the postgraduation period, as well. I am looking for the answer with the assistance of two target groups. On the one hand I am questioning the public servants about their opinion of the efficacy of the implementing training system. On the other hand I am putting the customers' satisfaction under magnifying glass in the mirror of the present changes.

In this present study I am introducing the initial steps of my research for the interested reader.

A szerző:

PhD hallgató, Széchenyi István Egyetem, Regionális- és Gazdaságtudományi Doktori Iskola, 9026 Győr, Egyetem tér 1., 20/261-4615, zsuzsa.darida@gmail.com

Felhasznált irodalom

Balázs István (2014): *Humán erőforrás és a közszolgálati menedzsment sajátos működése*, Nemzeti Közszolgálati Egyetem, Budapest

Darida Zsuzsa (2015): A szociálterápiás szerepjáték új alkalmazási területe. in: Dr. Koncz István, Szova Ilona (szerk.) (2015.) *Közös Tudományos Sikerek. X. PhD Jubileumi Konferencia tanulmánykötete*, Professzorok az Európai Magyarországiért Egyesület, Budapest. Forrás: [http://www.peme.hu/userfiles/K%C3%B6z%C3%B6s%20tudom%C3%A1nyos%20%20sikerek%20\(1\).pdf](http://www.peme.hu/userfiles/K%C3%B6z%C3%B6s%20tudom%C3%A1nyos%20%20sikerek%20(1).pdf) (Letöltve: 2015. december 3.)

Dr. Kiss Norbert, dr. Princzinger Péter, Klotzt Balázs, Kisfaludy László, dr. Méhes Tamás szerk.

(2014.): *Közszolgálati továbbképzési program-katalógus 2014*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem, Budapest

Magyary Zoltán *Közigazgatás-fejlesztési Program (MP 12.0) (2012)*., Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium, Budapest Forrás: <http://magyaryprogram.kormany.hu/admin/download/d/2c/40000/Magyary%20kozig%20fejlesztesi%20program%202012%20A4.pdf> (Letöltve: 2015. december 3.)

Verebélyi Imre (1998.): *Összefoglaló a közigazgatási reformfolyamat első szakaszáról és a további tennivalókról*. In: *Magyar Közigazgatás*, 48. évf. 6. szám 321-336. o.

Verebélyi Imre (1998.): *Összefoglaló a Közigazgatási reformfolyamat első szakaszáról és a soron következő feladatokról II*. In: *Magyar Közigazgatás*, 48. évf. 6. szám 414-421. o.

Internetes források

Közigazgatási alapvizsga

http://www.kormanyhivatal.hu/download/d/d2/c0000/V_Kozig_alap_20130909.pdf

letöltve: 2015. október 28.

A köztisztviselők és közalkalmazottak létszáma a költségvetési intézményekben

http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_evkozi/e_qli006.html

letöltve: 2015. október 28.

Hivatkozott jogszabályok jegyzéke

A közigazgatási és ügykezelői alapvizsgáról szóló 174/2011. (VIII.31.) kormányrendelet

A közszolgálati tisztviselők egyéni teljesítményértékeléséről szóló 10/2013. (VI.30.) KIM rendelet

A közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV törvény

A közszolgálati tisztviselők továbbképzéséről szóló 273/2012. (IX.28.) kormányrendelet

¹ A reformfolyamatnak első jelentős állomása a köztisztviselők jogállásáról szóló 1992. évi XXIII. törvény (Ktv.), a legutóbbi pedig a közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV. törvény (Kttv.) megalkotása volt. Mindkét törvény alapjában változtatta meg az addig életben lévő szabályozást.

² A Kttv. 2.§-ban felsorolt intézmények a következők: Köztársasági Elnöki Hivatal, az Országgyűlés Hivatala, az Alkotmánybíróság Hivatala, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, az Alapvető Jogok Biztosának Hivatala, az Állami Számvevőszék, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala, a Gazdasági Versenyhivatal, a Magyar Tudományos Akadémia Titkársága, a Magyar Művészeti Akadémia Titkársága, az Állambiztonsági Szolgálatok Történelmi Levéltára, az Egyenlő Bánásmód Hatóság, a Közbeszerzési Hatóság, a Nemzeti Választási Iroda, az Országgyűlési Őrség és a Nemzeti Emlékezet Bizottságának Hivatala

³ A kinevezést követően a felsőfokú végzettségű tisztviselőknek egy, a középfokú végzettségű tisztviselőknek két év áll rendelkezésére az alapvizsga letételére.

⁴ A közigazgatási és ügykezelői alapvizsgáról szóló 174/2011. (VIII.31.) Korm.rendelet 11.§-a alapján

„(1) Nem kell közigazgatási alapvizsgát tennie annak, aki

a) jogi, közigazgatási, rendészeti képzési területhez tartozó szakon vagy e szakoknak megfelelően, korábban létesített szakokon felsőfokú végzettséget szerzett, vagy

b) a Nemzeti Közszolgálati Egyetem Hadtudományi és Honvédtisztképző Karán 2012. szeptember 1-jét követően katonai alap- és mesterképzésben szerzett végzettséget.

(2) Nem kell közigazgatási alapvizsgát tennie annak, aki a Magyar Közigazgatási Ösztöndíj Program keretében sikeres záróvizsgát tesz.”

(kormanyhivatal.hu, 2015.)

⁵ TVP elérhetősége: <https://tvp.uni-nke.hu> A rendszer használata előzetes regisztrációhoz kötött.

⁶ A tisztviselők továbbképzési kötelezettsége megszűnik, ha a rájuk irányadó öregségi nyugdíjkorhatár eléréséhez kevesebb, mint öt év van hátra.

⁷ A programjegyzék elérhető a TVK-n (<https://tvp.uni-nke.hu>) és a Vezető- és Továbbképzési Intézet honlapján (www.vtki.uni-nke.hu)

⁸ Csak érdekesség képen, példálózó jelleggel, a programkatalógusból véletlenszerűen választva, és a helyzet bármínemű értékelésétől vagy minő-

sítésétől tartózkodva említem meg az alábbiakat, annak szemléltetésére, hogy a pontértékek megállapítása mennyire különböző lehet az egyes képzések esetén:

szervezeti kultúra e-tananyag: 4 óra – 4 pont

közigazgatási szakvizsga kötelező tárgy, jelenléti képzés: 40 óra – 25 pont

vezetői kommunikáció vegyes képzés: 20 óra – 40 pont

kormányablak ügyintéző vegyes képzés: 120 óra – 48 pont

⁹ Az illetményalap (2008 óta) 38.650,- Ft.

¹⁰ „Az új bázisra helyezett teljesítményértékelési rendszer alapvető célja a közszolgálati tisztviselők teljesítményének javítása révén, a munkájuk végzéséhez szükséges kompetenciák (ismeret, tudás, készségek, képességek, szociális szerepek, én-kép, személyiségvonások, motiváció) fejlesztésével a szervezet célkitűzéseinek eléréséhez hathatósan hozzájárulni, alapvető feladata pedig – az értékelési tényezők, valamint a mérési és az értékelési módszerek kombinált alkalmazásával – annak megállapítása, hogy a közszolgálati tisztviselő milyen mértékben és eredménnyel járult hozzá a szervezet céljainak eléréséhez.” (Magyari Program, 2012. 64. o.)

¹¹ Ld: A közszolgálati tisztviselők egyéni teljesítményértékeléséről szóló 10/2013. (VI.30.) KIM rendelet

¹² Kutatásaim során az önkormányzati közigazgatás területét vizsgálom, az államigazgatás területét nem.