



ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

Fejezet	A. Avatár séma
NEME:	férfi, 23 éves átlagos fiatalember,
KÜLSŐ JEGYEK:	magas, vékony testalkatú, kissé napbarnított, 176 cm körüli, mozdulatait bizonytalanság jellemzi, a kezével sokat gesztikulál, elég lezser pózban ül, szóhasználatában is sok a bizonytalanság, szorongó alkat, csak felszínesen lezser, ugyanakkor határozottan kérdez, és elvárja, hogy az ügyintéző felkészült legyen.
ÖLTÖZÉK:	átlagos öltözetű (csíkos póló, farmer), nincs nála semmi, csak egy mobil telefon, az iratait a farmer hátsó zsebéből veszi elő. Kezén karikagyűrű, karján óra, nyakában egy fülhallgató lóg, ami a mobiltelefon alkatrésze.

Fejezet	B. Szimulációs séma				
LÉPÉS#	SZEREPLŐ	DIALÓGUS SZÖVEG	NARRATÍVA SZÖVEG	KAPCSOLT ADATBÁZIS	DRAMATURGIAI UTASÍTÁS
1	Ügyfél	Jó napot kívánok! Azért jöttem, mert nincs állásom, és szeretnék valahol elhelyezkedni, vagy amíg nem találok munkát, valamilyen segílyt kérni. Tudom, hogy a munkaügyi központba kellene menni, de ott mindig annyian vannak, és olyan messze van, én meg itt lakom a közelben – hát bejöttem ide, a kormányablakba. Itt a sorszámom.			Még az ügyintéző felé hajol, hogy más ne hallja, amit mond, mintha szégyellné, hogy munkanélküli. A sorszámát leteszi az ügyintéző elé.
	Ügyintéző	Igen, jobb lenne pedig odamenni, mert itt nem tudunk állást ajánlani, mindent a munkaügyi központban tudnak jobban.	Rossz válasz. Nem küldjük el az első mondat után az ügyfelet. Tanácsot kötelességünk adni.		
		Jó napot kívánok, üdvözlöm.	Jó válasz.	T001	

1





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	<p>Valóban, a munkaügyi kirendeltségek foglalkoznak a munkanélküliekkel, mivel az ellátást is ők folyósítják, ha Ön jogosult rá.</p> <p>Itt nálunk, a kormányablaknál tanácsot tudunk adni, és felvenni az Ön adatait.</p> <p>De el tudunk készíteni egy kérelmet is, az álláskereső ellátásának igénylésére, ha igényli ezt.</p>	<p>Mindig meg kell erősíteni az ügyfelet, ha valamiről jó információja van. Összefoglaló néven: az állami foglalkoztatási szerv foglalkozik a munkanélküliekkel, amely a központi igazgatás szintjén a Nemzeti Munkaügyi Hivatal, megyei szinten: a munkaügyi központok, kistérségi szinten: a munkaügyi kirendeltségek hálózatából áll.</p> <p>A kérelem beadás történhet a kormányablaknál is, az ügyfélszolgáltatnak továbbítási kötelezettsége van.</p> <p>Jó, ha a kérelem befogadása mellett Jegyzőkönyvet is felveszünk, mert abban az ügyfélnek fontos információk is rögzítésre kerülhetnek.</p>	<p>T002 E001 J001 J002</p> <p>Ü001</p>	
	<p>Igen, mindent ott intéznek, megmondom, hova menjen, mindjárt keresek valami címlistát, még a múltkor itt volt a kezem alatt.</p>	<p>Rossz válasz.</p> <p><u>A kérelem beadás történhet a kormányablaknál is, az ügyfélszolgáltatnak továbbítási kötelezettsége van.</u></p> <p>A címet nézze meg mindig az ügyintéző, hova tartozik az ügyfél, az</p>	<p>T003</p>	





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

2	Ügyfél	Nekem az is jó lesz, csak segítsen valamit! Bocsánat, de még be sem mutatkoztam itt a nagy izgalmamban. Kovács Jánosnak hívnak, és itt lakom a X. kerületben, az Újhegyi lakótelepen.	már segítség.		
	Ügyintéző	Köszönöm, de úgy is megkérdeztem volna a nevét és az adatait.	Részben jó válasz, de udvariatlan!		
		Üdvözlöm még egyszer, köszönöm a bemutatkozást. Mindjárt nézek egy címlistát, hogy hova is tartozik Ön, melyik munkaügyi kirendeltséghez. Igen, a X. kerületből át kell mennie a XVI. kerületbe, mert ott van munkaügyi kirendeltség A pontos cím: 1163. Budapest XVI. ker. Vívó utca 2. De én ezt beírom Önnek a Jegyzőkönyvbe , amiből egy példány az Öné lesz, minden adatot, elérhetőséget feltüntetek.	Jó válasz. Az illetékes munkaügyi kirendeltség címének, elérhetőségének, ügyfélfogadási idejének a megadása alapvető feladata a kormányablaknak (információnyújtás).	T003 T004 A001	Feláll, előre hajol, kezet nyújt, majd visszaül. Jobb oldalról elővesz egy dossziét, amelyben nejlón borítóban sorra vannak szakigazgatási szervek adatai, lapozgat, és a 3. nejlónból kivesszi a listát. Kinyújtja a kezét, és kéri az iratokat.

3





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

		Kérem ehhez a személyi okmányait: a személyigazolványt és a lakcím kártyát, esetleg TAJ kártyát, mert több szakigazgatási szerv annak alapján rögzíti az adatokat.			
		Rendben van, most már ezt is tudom.	Rossz válasz. Udvariatlan, lekezelő stílus.		Feláll, kezét fog, de láthatóan unottan. Rámutat a névtáblára.
3	Ügyfél	Igen, máris adom az irataimat. Majd igyekszem megtalálni a kirendeltséget, megnézem a térképen. De kérem, amit lehet, intézzünk el itt, hogy már azzal is haladjak! Mondtam, hogy sürgős lenne!			Határozott hangnem.
	Ügyintéző	Megnézhetjük, ha akarja, hogy mit kell csinálnia, de biztos, hogy nem hagyhatja ki a munkaügyi központot.	Rossz válasz. Meg kell nézni, mit tud segíteni az ügyintéző. És nem a munkaügyi központ (abból megyénként 1 db van), hanem a munkaügyi kirendeltség az illetékes (országosan 167 helyen). Mindig pontosan kell használni a szervezetek nevét.		
		Természetesen, amit lehet, azt megcsináljuk itt. Mindjárt sorra veszem, mire van lehetőség: Fel tudunk venni egy Jegyzőkönyvet arról, hogy	Jó válasz. A közigazgatási hatóság eljárási cselekményét dokumentálni kell,		

4





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	<p>Ön álláskereső, és bejelentette szándékát az álláskeresők nyilvántartásába..</p> <p>Azt is beleírjuk a jegyzőkönyvbe, hogy igénybe kívánja venni az álláskeresők ellátását, ennek igénylésére ki kell tölteni egy kérelmet.</p> <p>Én is tudok Önnek abban tanácsot adni, hogy milyen honlapokon tud állásokat nézni.</p> <p>Küldünk jegyzőkönyvet a munkaügyi kirendeltségre arról, hogy Ön bejelentette az igényét. Ha itt ki tudja tölteni a kérelmet, akkor azt is csatoljuk hozzá.</p>	<p>ennek egyik módja a jegyzőkönyv. Jegyzőkönyv készíthető: ha az ügyfél kéri a hatóságtól, vagy a hatóság úgy dönt, hogy az eljárás érdekében szükséges jegyzőkönyv felvétele. Javasoljuk mindig dokumentálni, hogy az ügyintéző miben ad segítséget, milyen információt nyújtott, milyen dokumentumot csatolnak.</p> <p>Álláskereső: az a személy, aki munkaviszonyban nem áll; és egyéb kereső tevékenységet sem folytat; és elhelyezkedése érdekében az állami foglalkoztatási szervvel együttműködik; és akit az állami foglalkoztatási szerv álláskeresőként nyilvántart.</p> <p>Pályakezdő álláskereső: az a személy, aki a 25. életévét – felsőfokú végzettségű személy esetén 30. életévét – be nem töltött, a munkaviszony létesítéséhez szükséges feltételekkel rendelkező, az illetékes kirendeltség által nyilvántartott álláskereső.</p>	<p>J003 E002</p>	
--	---	--	----------------------	--



Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

		Jó nézzük meg, mit kell csinálni, de maga még fiatal, így az lenne fontos, hogy saját maga keressen minél előbb munkahelyet.	Részben megfelelő válasz. Valóban elsődleges, hogy mindenki önmaga keressen állást, azért is változott a kifejezés: „ álláskeresők ” és nem munkanélküliek. De ettől még a munkaügyi kirendeltségen fontos a regisztráció, és ha jogosult az ügyfél, az ellátás.		
4	Ügyfél	Rendben van, megértettem. Nekem már ez is nagy segítség, csak kezdjük el az ügyeimet intézni.			Bólint.
	Ügyintéző	Jól van, akkor nekikezdünk az ügyintézésnek, de ahogy látja, rengetegen vannak, így nekem nem sok időm van.	Rossz válasz. Minden ügyfél fontos, és nem stresszeljük sem az ügyfelet, sem magunkat, ha sokan vannak. Igyekezni kell, hogy koncentráltan az ügyre irányítsuk a figyelmünket.		
		Természetesen intézzük. De előbb a személyi iratokat lemásolom, és előveszem a jegyzőkönyvet is. Kérem egy kicsit a türelmét, mindjárt jövök.	Jó válasz. Fontos, hogy hiteles másolatot csatoljunk a jegyzőkönyv mellé, ez segíti a munkaügyi kirendeltségnél is a beazonosítást. A fénymásolatot mindig hitelesítsük.		
		Megértem, hogy ez nagy segítség, hogy ha nem akar elmenni a munkaügyi kirendeltségre, segíték én Önneki	Részben elfogadható válasz. Valóban megkerülhetetlen a személyes megjelenés, de ne		



Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

			éreztessek az ügyféllel, hogy mennyire sokat segítünk. Ez a munkánk.		
5	Ügyintéző	<p>Akció: Az ügyintéző elviszi fénymásolni a személyi iratokat.</p> <p>Majd a fénymásolt személyi iratok lapját hitelesíti, ehhez hitelesítő bélyegzőt használ: „A személyi okmányok másolata hiteles. Dátum: Aláírás”</p> <p>A hitelesített másolatra ráírja a következő szöveget, majd az ügyféllel aláírja, hogy: „XY hozzájárulok a személyi okmányaim fénymásolásához, az ügyintézés érdekében. aláírás”</p>	<p>Az ügyfél beazonosítása iratok alapján történik, ez fontos az ügyindításnál.</p>		<p>Feláll és a háta mögötti fénymásolóhoz megy a 3 db. igazolvánnyal és azoknak mind a két oldalát lefénymásolja, majd visszaül a helyére. A fénymásolt lapokat hitelesíti, ehhez hitelesítő és dátum bélyegzőt vesz elő, majd rányomja a papírra és aláírja.</p>
6	Ügyintéző	<p>Akció: Az ügyintéző előveszi a Jegyzőkönyv mintát.</p> <p>Elkezd kiemelni a jegyzőkönyvet.</p>	<p>Ügyintéző a jegyzőkönyv mintát az asztaláról előveszi. Elkezd kiemelni a jegyzőkönyvet, - beírja a dátumot, és a saját nevét, - felviszi a személyi adatokat, - az ügyintézés típusát,</p>	<p>T004 A001</p>	<p>Balra hajol, és az asztaláról előveszi a jegyzőkönyv mintát, majd feláll, a másolóhoz megy a 3 db személyi irattal.</p>





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

			és beírja az első cselekményt (az okmányok másolata), - és leírja, hogy az ügyfél kérésére milyen segítséget nyújtott a kormányablak (tanácsadás, munkalehetőségről honlapcím megadása, az ellátásról tájékoztatás, stb..		Visszaül és
7	Ügyfél	Akkor visszakérhetem az irataimat?			Az ügyfél nyújtja a kezét az ügyintéző felé. Amikor átveszi az iratokat, az asztalon maradt tárcába rakja, és visszateszi a farmer hátsó zsebébe.
	Ügyintéző	Máris adom, nehogy itt maradjon.	Rész információ.		
		Természetesen, már adom is! A fénymásolt lapra ráírtam, hogy Ön hozzájárult az iratai fénymásolásához – kérem, ezt szíveskedjen aláírni. Ezeket az adatokat most felvezetem a jegyzőkönyvbe, és utána folytatjuk az ügyintézését. Türelmet kérek, most a Jegyzőkönyvet kitöltöm	Fentiek szerinti tevékenység. Jó válasz. Fontos minden esetben az ügyfél beazonosítása, ehhez legjobb, ha az okmányokat lefénymásoljuk, és a fénymásolt lapot hitelesítjük – ez segítség az eljáró hatóságnak is, ott már nem kell fénymásolni, mivel ez a jegyzőkönyvvel együtt megküldésre		A 3 okmányt visszaadja. A hitelesített iratok másolati lapját az ügyfél felé nyújtja aláírásra. Elkezd kiöltetni a jegyzőkönyvet.





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

		arról, ameddig eljutottunk az ügyintézésben.	kerül. Minden esetben fontos, hogy az ügyfél hozzájáruljon az adatai kezeléséhez, ezt megteheti egy külön Nyilatkozatban is, de elegendő aláírnia a szöveget, amelyben a hozzájárulását megadta.		
		Igen, biztos visszaadtam volna, de látja, hogy közben még írok erre a lapra.	Türelmetlen válasz, kioktató.		
8	Ügyfél	Jó lenne, ha előbb elmondana mindent, hogy mi mit jelent, és nekem mit kell csinálni. Haladnom kellene már valamerre, mert most született meg a kisfiam, és most már hármunkról kell gondoskodnom. Ezért is kellene valami munkát szereznem.			Kiveszi a farmer hátsó zsebéből a tárcáját, abból a 3 iratot, és átnyújtja az ügyintézőnek, miközben izgatottan válaszol.
	Ügyintéző	Hát, az nem lesz egyszerű, eltartani egy gyereket, ha nincs munkája! Nem irigylem a helyzetét.	Rossz válasz. Soha nem ítélezhet az ügyintéző! Az ügyfél élethelyzetébe történő beleélés, átélési képesség fontos! Empátia — Az ügyfél, helyzetének, érzéseinek tanulható, fejleszhető átélési készsége szorosan kapcsolódik az egyenrangú kapcsolathoz. Elősegíti a partner várható, tényleges akcióinak és reakcióinak megértését. Megfelelő	T003	

9





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

			információkkal, gesztusokkal jelezni, érzékelteni lehet, hogy beleéljük magunkat a másik helyzetébe, s ezzel szükség esetén feloldódik az ügyfélkapcsolat túlzottan formális, bürokratikus jellege, megnyílik a lehetőség – ahol szükség van rá – a lelki segítségnyújtásra. A beleérés képessége különösen fontos, ha jelentős kulturális különbség van az ügyintéző és ügyfél között.		
		Ó, gratulálok a kisbabához! Természetesen segíték! Először a Jegyzőkönyvben rögzítjük, hogy Ön mit szeretne, aztán sorra elmondom, hogy milyen lehetőségei vannak.	Jó válasz. Fontos, hogy mindig készüljön Jegyzőkönyv az ügyfél igényéről, mivel a Kormányablakoknak tájékoztatást kell nyújtaniuk, de ugyanakkor továbbítani is kell az iratokat, így a Jegyzőkönyvben már lehet rögzíteni a megjelenés napját - mivel ez a nap már az ellátás igénylésének napja lehet. A munkanélküliek szempontjából fontos, hogy minél előbb ellátáshoz/segítséghez jussanak.	T004	
		Nahát, az mindig örömhír, ha születik egy gyerek, de nem lesz egyszerű munka nélkül	Részben jó válasz, de a kormányablakoknak feladatuk az		

10



Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

		ellátni. Megadok egy honlapcímet, ahonnan tud tájékozódni. A www.munka.hu-n megnézheti, mi mindent lehet igényelni, de itt semmit nem tudunk segíteni.	információadás az ellátások igényléséhez, és a munkakereséshez, nem elegendő a honlapcím megadása.		
9	Ügyfél	Köszönöm, a gratulációt, nagyon szép kisfiú! Kérhetnék egy papírt, meg tollat? Felírnám, amit mond, egyszerűbb lenne nekem utána visszaidézni.			Kinyújtja a kezét, kéri a papírt, láthatóan megnyugszik, hogy kap segítséget.
	Ügyintéző	Jobb lett volna, ha hoz magával valamit, amire jegyzetel, de adok, ha akarja.	Rossz válasz. Nem oktatjuk ki az ügyfelet, és ha kéri, adni kell papírt, amire írhat.		
		Természetesen adok papírt, de fogok nyomtatni Önnek tájékoztatókat is, amit otthon érdemes alaposan elolvasni. Először is fontos, hogy nyilvántartásba legyen véve, és az adatai megjelenjenek a munkaügyi kirendeltség informatikai rendszerében, mint álláskereső.	Jó válasz. Fontos, hogy amit elmond az ügyintéző, azt az ügyfél olyan rendszerben rögzítse, ami számára könnyen érthető. Tájékoztatót mindig célszerű adni, minden ellátáshoz letölthető a honlapokról, vagy kinyomtatható az ügykörök nyilvántartásából. A munkaügyi rendszerbe való bekerülés első lépése a nyilvántartásba vétel, amelyet jogszabály ír elő.	T005	Az ügyintéző feláll, kivesz a háta mögötti nyomtatóból 1 db A4-es papírt, az asztaláról felvesz egy tollat, és átnyújtja az ügyfélnek. Majd visszaül.

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

		Adok egy ilyen kis cetlit, most nincs több, tollat meg talál ott a könyöke mellett.	Nem elfogadható válasz. Udvariatlan válasz, egy A4-es papírt a nyomtatóból mindig ki lehet venni.			
10	Ügyfél	Köszönöm már megszoktam, hogy inkább felírok mindent, nekem úgy könnyebb megjegyezni. Elnézést, de nem hoztam semmit, gondoltam a hivatalban van minden.				Felteszi a két kezét.
	Ügyintéző	Rendben, mondtam, hogy adok papírt, de most már jó lenne haladni.	Nem elfogadható válasz, mert türelmetlen, és rendreutasító.			
		Igen, itt van papír és toll, de mondanám, hogy mit jelent a nyilvántartásba vétel, és miért fontos. A gépemről már kikerestem a Munkahelykereséshez adott Ügyleírást, és abban az áll, hogy: A munkaügyi kirendeltség nyilvántartásba veszi az álláskeresőket, így Önnek nyilatkoznia kell arról, hogy - rendelkezik-e a munkaviszony létesítéséhez szükséges feltételekkel, és - oktatási intézmény nappali tagozatán nem folytat tanulmányokat, és - öregségi nyugdíjra nem jogosult, rehabilitációs járadékban, valamint a megváltozott munkaképességű személyek ellátásaiban nem részesül és	Jó válasz. Az álláskereső nyilvántartásba vétele erre irányuló kérelem alapján történik. Az álláskereső elektronikus levélben is jelezheti nyilvántartásba vétel iránti szándékát. Az ügyintéző a személyes megjelenéskor a kérelem felvételével egyidejűleg nyilatkoztatja az ügyfelet arról, hogy a nyilvántartásba vételhez kapcsolódó jogszabályi feltételeknek megfelel és ezek igazolására szükséges iratokat az ügyfél bemutatja, valamint a kirendeltséggel történő együttműködést vállalja.	T005 T006 E004		

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

		<p>- az alkalmi foglalkoztatásnak minősülő munkaviszony kivételével munkaviszonyban nem áll, és egyéb kereső tevékenységet sem folytat.</p> <p>Erről most itt nyilatkozatot tesz? Mert akkor letöltöm ezt a kérelmet, és kinyomtatom.</p>	<p>Amennyiben az első jelentkezés e-mailben történt, a személyes megjelenéskor arról is nyilatkoznia kell az ügyfélnek, hogy a nyilatkozatban foglaltak már az elektronikus bejelentéskor is fennálltak. Ugyanekkor nyilatkozik az ügyfél a kapcsolattartás választott módjáról is.</p> <p>Az álláskeresőkön belül egy megkülönböztetett csoportot képeznek a pályakezdő álláskereső ügyfelek.</p> <p>A Kormányablak feladataihoz tartozik a nyilvántartásba vétel.</p>			
		<p>Rendben van, csak sajnos én nem tudok Önnek papírt adni, hogy felírja, mert épp most fogyott el</p>	<p>Rossz válasz. Legalább egy normál lapot kell adni, és fel kell ajánlani Tájékoztatót is, amit az Ügyleírásból lehet nyomtatni. Már ennek a hátoldalára is tud írni az ügyfél.</p>			
11	Ügyfél	<p>Igen, feltétlenül nyilatkozom, nem állok munkaviszonyban, és kész vagyok munkát keresni.</p> <p>Akkor először azt felírom magamnak, hogy munkaügyi nyilvántartásba kértem a</p>				<p>Az ügyfél az előtte lévő lapra ír.</p>



Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	felvételemet.				
Ügyintéző	Jó írja fel, én meg kinyomtatom ezt a kérelmet. Írja oda a nevét, személyi adatait, és írja alá, a mai dátumot is írja rá.	Részben jó válasz. De jó lenne elmagyarázni, hogy mit is jelentenek a nyilatkozatban leírtak. Ezen kívül mindig el kell olvasatni az ügyféllel, amit aláír.			
	Igen, de erről adok Önnek egy tájékoztatót, hogy egyben milyen kötelezettséggel is jár, ha nyilvántartásba vételre kerül. Ugyanis az, hogy Ön álláskereső , az azt jelenti, hogy saját maga is keres állást, de a munkaügyi kirendeltséggel is kötelező együttműködni. Az együttműködés pedig azt jelenti, hogy legalább 3 havonta meg kell jelennie a kirendeltségen, és ha a kirendeltség ajánlani fog munkahelyet, azt el kell fogadnia.	Jó válasz. Álláskereső: az a személy, aki munkaviszonyban nem áll; és egyéb kereső tevékenységet sem folytat; és elhelyezkedése érdekében az állami foglalkoztatási szervvel együttműködik; és akit az állami foglalkoztatási szerv álláskeresőként nyilvántart. A foglalkoztatási szervvel való együttműködés magában foglalja, hogy az ügyfél az állami foglalkoztatási szervnél az általa meghatározott időpontban, de legalább háromhavonta jelentkezik, és bejelenti a szervnek, ha olyan változás következett be, amely álláskereső státuszát érintené. Az álláskereső maga is aktívan keres munkahelyet, és a foglalkoztatási	J003 E005	. természetes módban, nem szó szerinti olvasatban beszél.	





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

			szerv által felajánlott munkaerő-piaci szolgáltatást, valamint támogatott képzési lehetőséget elfogadja, igénybe veszi.			
		Igen, munkaügyi nyilvántartásba szeretne kerülni, de azt itt nem tudom intézni, ahhoz is kell, hogy megjelenjen a munkaügyi központban.	Rossz válasz. A Kormányablaknak tájékoztatást kell adnia, és fel kell venni a munkaügyi nyilvántartásba az ügyfél adatait.	E004 Ü002		
12	Ügyfél	Bárcsak úgy lenne! Keresek én állást, voltam több felvételi beszélgetésen, de sajnos mindenütt azt kérdezik, hogy van-e tapasztalatom. Én ruhakészítő szakközépiskolát végeztem, le is érettségiztem, de csak egy pár helyen dolgoztam próbaidővel, így alig van gyakorlatom, és mindenütt azt kéri.				Gesztikulál, a karját felemeli az első mondatra. Utána széttárja a karját, és kissé az asztalra csapva teszi le a kezét, mint aki már annyit csalódott.
	Ügyintéző	Hát sajnos, az nem egy keresett szakma ma már, itthon alig varrnak, behozzák a sok kínai ruhát, ami olcsó. Én is azt látom, hogy a fiataloknak sokkal nehezebb, mint nekünk volt! Én is mindig mondogatom a gyermekeimnek, ilyen korúak, mint maga.	Rossz válasz! Soha nem keserítjük el az ügyfelet, és nem nyilvánítjuk ki a saját véleményünket. Kooperativitás – <u>Az ügyintézésben való segítőkész együttműködés lényege az, hogy mindkét fél a szerepéből adódó képességeit, lehetőségeit, ismereteit kölcsönösen és proaktív módon mozgósítja az</u>	T007		

15





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

			<p>ügyintézés sikeressége érdekében. A legjobb lépések és megoldások előrelátó kiválasztása, a konkrét, személyes helyzethez való rugalmas és kreatív alkalmazkodás, az egyoldalú áthárítás kerülése lehetnek például az «egy hajóban evezünk» típusú kapcsolat elemei.</p>			
		<p>Igen, láttam a személyi adataiból, hogy 23 éves.</p> <p>Ez még a munkaügyi igazgatásban pályakezdő álláskeresőnek számít (25 éves korig), és a pályakezdőknek több programba van lehetőségük bekapcsolódni úgy, hogy a munkáltatót is támogatják, ha pályakezdőt vesz fel.</p> <p>Ennek részleteit feltétlenül kérdezze meg a munkaügyi kirendeltségen – érdemes lenne egy ilyen programba bekerülni, mert akkor nagyobb az esélye az elhelyezkedésnek!</p>	<p>Jó válasz.</p> <p>Pályakezdő álláskereső: az a személy, aki a 25. életévét – felsőfokú végzettségű személy esetén 30. életévét – be nem töltött, a munkaviszony létesítéséhez szükséges feltételekkel rendelkező, az illetékes kirendeltség által nyilvántartott álláskereső.</p>	J004 T008		
		<p>Sajnos a fiataloknak is nehéz elhelyezkedni, de Ön még nagyon fiatal, biztos lesz rá lehetősége, hogy valahol elhelyezkedjen, ezért is menjen a munkaügyi kirendeltséghez.</p>	<p>Részben jó válasz.</p> <p>De ne olyan stílusban, amiből látható, hogy túl akar lenni rajta az ügyintéző.</p>			
13	Ügyfél	Jó, akkor felírom ezt is magamnak, hogy a				A papírja felé hajol,

16





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

		pályakezdők álláskereséséhez kérjek segítséget, vagy hogy valamilyen programba bevegjenek engem is. Hallottam már mástól is, hogy szerződéssel kikérte a munkáltató, mert bevonták Uniós programba. Ezt majd a munkaügyben megkérdezem. Haladhatunk tovább.			ami az asztalon van, és ír, miközben beszél az ügyintézőhöz.	
Ügyintéző	Igen, az tegye, én annyi mindent nem tudok egy ügyről, van annyi így is ránk terhelve, alig tudunk kiigazodni.	Rossz válasz. Nem terheljük tovább az ügyfélre a problémánkat.				
	Igen, ezt fontos jeleznie! Van itt az Ügyleírásban egy <u>Tájékoztató</u> az ügyfeleknek, a nyilvántartásba vételről. Már is kinyomtatom, és odaadom Önnek.	Jó válasz. Önkontroll — Az ügyintézőnek az ügyféllel való foglalkozás közben folyamatosan figyelnie kell önmagát, az alap- és a metakommunikációs (pl. érzelmeink kifejeződését) folyamatot, tágabban az ügyfélszolgálat percről-percre változó helyzetét. Mintha egy külső megfigyelő követné, úgy kell tudnunk látni, elemezni, ellenőrizni és szabályozni, ami történik. Minél inkább gyakorlatunkká válik az egyes szituációk utólagos átgondolása, értékelése (mi működött, mi nem, mi váltott ki pozitív, negatív reakciót), annál könnyebb és hatékonyabb lesz	Ü003 T009			

17





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

			az ügyintézés « folyamatába épített » önkontroll, önszabályozás			
		Rendben van, írja csak fel, el ne felejtse, ügyis olyan bonyolult ez az egész. Gondolom, Önnek még jobban, most hallja először.	Rossz válasz. Nem bocsátkozhatunk feltételezésekbe az ügyfél képességeivel kapcsolatban – ez nem megengedett.			
		Akción: Az ügyintéző a gépe felé hajol, megkeresi a Tájékoztatót, rákattint a nyomtatásra. Kiveszi a mellette lévő nyomtatóból a papírt, és átnyújtja az ügyfélnek.				
14	Ügyfél	Köszönöm, ezt akkor elviszem magammal. Jó lesz otthon mindent újra átnézni, nekem jobb, ha le van írva.				Kinyújtja a kezét, átveszi a Tájékoztatót, kettéhajtja, majd még ketté - és maga mellé helyezi az asztalra.
	Ügyintéző	Jó, tegye azt, de jó lenne már tovább haladnunk, én igyekeznék.	Rossz válasz. A sürgetés nem megengedett.			
		Tájékoztatom Önt arról is, hogy 2013. január 1-től mind a nyilvántartásba vételt, mind az álláskeresői ellátás iránti igényt elektronikus levélben (e-mailben) is be lehet jelenteni.	Jó válasz. Az elektronikus levelezés egy új ügyfélbarát megoldás, de ennek is szabályozott a beazonosíthatósága –	J006 Ü004		

18





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

			ezt kell elmondani, de főként, ha láthatóan az ügyfél ismeri és alkalmazza is az IKT eszközöket.			
		Elteheti, de vigye magával a munkaügyi kirendeltségre, mert nem tudom, hogy aktuális-e még ez a tájékoztató, annyit változnak a jogszabályok. Majd ott megmondják, hogy jó-e, ami benne van.	Rossz válasz. Mindig a legfrissebb tájékoztatót kell kinyomtatnunk, ha nem az Ügyleírásból, akkor a honlapról: www.munka.hu	A002		
15	Ügyfél	Jó! És ez mit jelent, mit kell csinálnom?			Előre hajol, mind a két karja, könyöke fenn van az asztalon, azon támaszkodik.	
	Ügyintéző	Most már semmit, ha itt mindent elintéz, akkor felesleges még e-mailt is írni nekik, inkább menjen be minél hamarabb a kirendeltségre.	Részben igaz, de a további együttműködés is megtehető e-mailben, ezért el kell mondani, hogy ez mit jelent.			
		Az e-mailben akkor tud kapcsolatot tartani a munkaügyi kirendeltséggel, ha Ön írásbeli nyilatkozatot tesz, és megadja a kapcsolattartáshoz szükséges e-mail címet. Ezt most itt is megteheti. Azzal, hogy én beírom a Jegyzőkönyvbe, és Ön aláírja – ez már szándéknyilatkozatnak minősül. Az adatokat pedig majd megerősíti, amikor	Jó válasz. Fontos intézkedés az elektronikus kapcsolattartás bevezetése 2013. évtől, mivel sokkal több helyzetben tud segítséget adni, állást ajánlani a munkaügyi kirendeltség. Ügyfélbarát megoldás, mert egyszerű kérdések, állások iránti érdeklődés esetén nem kell az amúgy is igen	Ü002 E004	Szemtől szembe beszél az ügyfélhez. Fontos, hogy hangsúlyozza, hogy személyesen is meg kell jelennie- ehhez kissé figyelmeztető a hangja.	





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

16		<p>személyesen felkeresi a kirendeltséget.</p> <p>Azt az ügyintézés elején is hangsúlyoztam, hogy itt mi miben tudunk segíteni, de a munkaügyi ellátások igénylése személyes megjelenéshez kötött, tehát el kell mennie a XVI. kerületi kirendeltségre, aminek felírtam a címét.</p>	<p>széreny ellátásból, jövedelemből utaznia az ügyfélnek.</p>			
		<p>Hát ez egy új megoldás, most januártól, én sem nagyon tudom, de be kell jelentenie, hogy van-e mail címe, és majd írnak a kirendeltségről Önnek.</p>	<p>Részben elfogadható, de a kirendeltség csak válaszol, ha az ügyfél bejelentkezik, vagy kér valamit e-mailen.</p>			
	Ügyfél	<p>Persze, megértettem, el fogok menni! De most amit lehet, vegyünk fel, én megadom az e-mail címem, van otthon internetem. Mondom is: KoJa1111@fremail.hu</p>				
	Ügyintéző	<p>Jó, ha megadja az e-mail címét, én felírom, de azért jelentkezzen csak be otthonról, biztos, ami biztos, írjon nekik levelet.</p>	<p>Rossz válasz, mert ha a Jegyzőkönyvbe bekerül az e-mail cím, ez már szándéknyilatkozatnak tekinthető, és abból felviszi a munkaügyi kirendeltség az adatokat a nyilvántartásába.</p>			
		<p>Az e-mail elérhetőséget beleírom ebbe a Jegyzőkönyvbe, amiből természetesen adok 1 példányt Önnek.</p> <p>Ezt a nyilatkozatát is most beírom a Jegyzőkönyvbe, hogy elektronikus</p>	<p>Jó válasz.</p> <p>Az elektronikus levélben történő kapcsolattartásra tett nyilatkozathoz szükséges az alábbi személyes adatok megadása:</p>			<p>Az ügyintéző végig maga előtt tartja a Jegyzőkönyvet, mert folyamatosan tölti ki a történésekkel.</p>

20



Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

17	<p>kapcsolattartással is szeretne élni. A többi adatai már itt vannak felírva. Fontos, hogy ha Ön levelezik a munkaügyi kirendeltséggel minden levélben szükséges a személyes adatokat megadni: név, születési dátum, lakcím vagy tartózkodási hely; vagy név és Taj szám.</p> <p>Az e-mailben szükséges leírni egyértelműen, hogy milyen ügy intézése céljából írta a levelet.</p>	<p>név, születési dátum, lakcím vagy tartózkodási hely, vagy név és Taj szám.</p> <p>Abban az esetben, ha a kirendeltségre beérkező e-mail adatai nem azonosíthatók egyértelműen, akkor a kirendeltség válaszevélben bekéri azokat az adatokat, amelyek szükségesek az azonosításhoz. Ha a kirendeltség válaszevélére 15 nap elteltével nem érkeznek meg az azonosításhoz szükséges adatok, akkor azt a kirendeltség mulasztásnak tekinti és arra ügyintézés nem indítható el. Az e-mailben szükséges leírni egyértelműen, hogy milyen ügy intézése céljából íródott.</p>	<p>Általában tollal töltik ki a Jegyzőkönyvet, és nem géppel, így egyszerűbb mindent beírni – és aláírva másolnak le egy példányt, ami az ügyfél tulajdona.</p>
18	<p>Jó, akkor adja meg az e-mail címét, én ide beírom, és majd elmegy a munkaügyi kirendeltségre, és ott aláír egy nyilatkozatot.</p>	<p>Rossz válasz.</p> <p>Ha a Jegyzőkönyvben már megadta az adatait, az elérhetőségét az ügyfél, és azt megküldi a kormányablak a munkaügyi kirendeltségre – akkor ott</p>	



ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

			már nem kell újra mindent előlről kezdeni.			
Ügyfél	Rendben van, értem. Ezt is felírom magamnak, hogy az elektronikus ügyintézéshez mi kell, név, születési dátum, lakcím – ezeket fogom használni. Mehetünk tovább.					Az ügyfél megint írja az információkat a papírjára, közben mondja, mit ír le.
Ügyintéző	Jó, hogy felír mindent, mert itt most nekem erre nincs időm, tájékoztatót meg nekünk nem adtak, így nem tudok adni.		Rossz válasz. Attól, hogy nincs Tájékoztató kinyomtatva, még le lehet tölteni, ki lehet nyomtatni, de elsődlegesen el kell mondani, mi van benne.			
	Erről is van ebben az Ügyleírásban egy kétoldalas tájékoztató, kinyomtatom ezt is és odaadom. Egyébként a kirendeltség minden beérkezett e-mailre válaszol legkésőbb a beérkezést követő munkanapon. Én felírtam a Jegyzőkönyvbe a munkaügyi kirendeltség e-mail címét is. Ha Ön ezen keresztül levelezik velük, a tárgyba mindig bele kell írni, mit szeretne, pl. most erről beszélünk: álláskeresői ellátás iránti, vagy nyilvántartásba vételi kérelem		Jó válasz. Fontos, hogy amit csak lehet, az ügyfél megkapja kinyomtatva is. Tapasztalat, hogy az első ügyintézés során még kevés információ marad meg, és nem mindent kérdez meg az ügyfél. Rendszerint, már ha elmegy, akkor jutnak eszébe kérdések. A tájékoztatók általában ezt pótolják. Az információ nyújtás a kormányablak alapvető feladata. Az ügyfél az e-mailt a lakcím, vagy tartózkodási hely szerinti illetékes	Ü004 Ü005		





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

19		benyújtása.	munkaügyi kirendeltség e-mail címére küldheti meg. Ezek az e-mail címek megtalálhatóak a www.munka.hu/Foglalkoztatás honlap „Elérhetőségek” link alatt.			
		Annak örülök, hogy felírja az információkat, de a lényegesebb dolgokat én is írom a Jegyzőkönyvbe, hogy miről tájékoztattam, és ebből ügyis adok 1 példányt.	Részben jó válasz. Mindig fontos, hogy az ügyfél a saját képességeihez, megértéséhez igazodóan írja le, vagy akár ismételje meg az információkat, ez hasznos a későbbiekben is. Erről nem kell lebeszélni.			
		Akció: Az ügyintéző a gép felé hajol, kimásolja az Ügyleírásból a tájékoztatót, kinyomtatja. A mellette lévő nyomtatóból kiveszi a 2 oldalt, tűzőgéppel összetűzi, és odaadja az ügyfélnek.				
	Ügyfél	Ó, nagyon köszönöm, ez már sok segítség. Örülök, hogy eljöttem. De kaphatok valami segílyt is, meg tudná azt is mondani? Nem bánám, ha ezt is megnézné.			Lelkesen gyűjti be a tájékoztatókat, mindegyiket félbehajtja, aztán megint félbe – arra gondol, hogy el kell, hogy férjen a zsebében, mert nem	

23





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

				hozott semmit magával.	
Ügyintéző	Megnézhetjük, de ha ennyire nem volt munkaviszonya, nem igazán fog kapni semmit. Kicsit várjon, keresek valami anyagot arról, hogy milyen munkanélküli ellátások vannak.	Rossz válasz. Előre semmit ne feltételezzünk, főként ne lebecsülve az ügyfelet. Nem használjuk már ezt a kifejezést, hogy munkanélküli, helyette az álláskereső fogalmat használja a törvény.	T005 J003 E002		
	Természetesen, továbbmegyünk, megnézem még, hogy mire van lehetősége. Az álláskereső ellátásának igénylésére tudok adni kitöltendő kérelmet, de személyesen kell megjelenni a munkaügyi kirendeltségen, és ott igényelni az ellátást. Ehhez be kell vinnie a korábbi munkahelyeiről az elbocsátáskor kiadott dokumentumokat, abban van egy igazolás, amit ahhoz adtak ki, hogy Ön jogosult legyen az álláskeresői ellátás igényléséhez. A járadék (az ellátás) kezdő napja mindig az álláskeresőnek a munkaügyi kirendeltségnél történő jelentkezésének a napja.	Jó válasz. Az ügyfél nyilatkozata alapján együttműködési kötelezettséget vállal a munkaügyi kirendeltséggel. Ennek keretében a kirendeltség által meghatározott időpontban, de legalább 3 havonta jelentkeznek. A körülményeiben bekövetkezett változást, annak bekövetkeztétől számított 15 napon belül a kirendeltségen bejelenti. Elfogadja a számára megfelelő munkahelyre szóló állásajánlatot. Elfogadja illetőleg igénybe veszi az állami foglalkoztatási szerv által felajánlott munkaerő-piaci szolgáltatást, valamint a képzési	T011 Ü006 J007	A számítógép felé hajol, és nézi a következő információkat az ellátásokról, és lassan olvassa a lényegét, de nem szó szerint, hanem érthető formában közli az ügyféllel.	





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

20		Ezért is vettem én fel a Jegyzőkönyvet, amelyben Ön nyilatkozik, hogy bejelentette a mai nappal az igényét, és ezt megküldöm a munkaügyi kirendeltségre.	lehetőségeket. Munkahelyet aktívan és önállóan keres. A korábbi munkahely által kiadott dokumentumokat (vagy azok másolatát) mindig csatolni kell a kérelemhez, így pl. „Igazolólap az álláskeresési járadék és álláskeresési segély megállapításához”. Ahhoz, hogy ellátásra való jogosultságot meg tudja állapítani a kirendeltség, kellenek a munkahelyi adatok.		
		Megnézem, hogy mit írnak, milyen feltételekkel lehet kapni munkanélküli segélyt. Én úgy tudom, hogy most már 90 nap, azaz 3 hónap, ameddig a segély adható, de nem is biztos, hogy segélynek hívják, valami más neve van.	Rossz válasz. Már nem segélynek hívják, álláskeresők támogatása a neve. A fogalom is azért változott, hogy kifejezőbb legyen az álláskeresés, nem a munkanélküliség.	T011 J007	
	Ügyfél	Igen, dolgoztam 3 helyen, de elég rövid ideig, és néhány napig voltam alkalmi munkán is. Nem tudom, hogy mennyi idő kell ahhoz, hogy kapjak ellátást?			Zavarban van, a kezével gesztikulál, felemeli a jobb kezét és mutatja a 3-as számot az ujjával
	Ügyintéző	Hát ez elég sokat változott az utóbbi időben, én úgy tudom, hogy 1 évig kellett, hogy dolgozzon	Rossz válasz. Nem a kérelem beadása előtti 1 év	T012	

25





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	folyamatosan, mielőtt munkanélküli lett.	folyamatos munkavégzés a megállapítás alapja, hanem az előtte lévő 3 évben kell összesen 360 napot összegyűjteni.		
	Mindjárt megnézem pontosan. Azt vizsgálják meg, hogy az álláskeresővé válást megelőző 3 évben mennyi jogosultsági időt szerzett, azaz dolgozott-e legalább 360 napot, vagyis egy évet. 10 nap jogosító idő 1 nap járadékfolyósítási időnek felel meg. A keresőtevékenységbe minden munkaviszony beleszámít.	Jó válasz. Ha bizonytalanok vagyunk bármiben, lehet tájékoztatni az ügyfelet arról, hogy itt és most pontosan megnézzük. Ez a hitelességünket is alátámasztja.	T012 Ü006 J007 J008	
	Én úgy tudom, hogy legalább két év munkaviszony kell mindenkinek ahhoz, hogy kapjon segílyt, de lehet, hogy ez már változott.	Rossz válasz. Csak pontos információt adunk az ügyfélnek, ne bizonytalanítsuk el, hogy mi sem tudjuk. A kérelem beadása előtti 3 évben kell összesen 360 nap munkaviszonyt igazolni.	T012 J007	





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

21					
22	Ügyfél	Igen otthon meg kell néznom a papírokban, és összeszámolni, de szerintem nagyjából meglesz az egy évem. Inkább, ami probléma lesz, hogy vajon bejelentett-e a munkáltató engem, mert ezek mind vállalkozások voltak, ahol dolgoztam. Ezt nem tudja megnézni?			Láthatóan gondolkodik, az arcához emeli a bal kezét, az állát simogatja.
	Ügyintéző	Azt én nem tudom megnézni, majd kérdezze meg a munkaügyi központban, ők biztosan tudják.	Részben igaz válasz, de a munkaügyi kirendeltségen sem tudják megnézni, csak belföldi jogsegély keretében megkérni a NAV-tól az adatokat. Nem munkaügyi központ, hanem kirendeltség.		
		Itt nem tudjuk megnézni, hogy mennyi munkaviszonya volt. De ha elviszi a munkaszerződéseit, és amit a munkáltató kiállított, mikor a munkaviszonya megszűnt, azt	Jó válasz Belföldi jogsegély keretében szükséges az adatok bekérése, amennyiben az ügyféltől beérkezett	J008 T013	Egyszerű válasz, de nem hivatali kifejezéssel, hanem egyszerű

27



Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

		a munkaügyi kirendeltség megnézi. Ők bekérik a Nemzeti Adó és Vámhivataltól hivatalosan is, hogy mennyi volt az Ön munkaviszonya és a keresete.	dokumentációból teljes bizonyossággal nem állapítható meg a jogosultság alapja. Ahhoz, hogy a hatóság megfelelő döntést tudjon hozni, szüksége van más hatóság segítségére.		magyarázattal.
		Itt biztosan meg tudjuk nézni. Majd mindjárt megkérdezem a mellettem lévő kollégát, ő biztos tudja.	Rossz válasz. Nincs még hozzáférése az ilyen jellegű adatokhoz a kormányablaknak, csak az eljáró hatóságok kérhetik meg az eljárás során.		
23	Ügyfél	Értem, bár elég bonyolult! De akkor mit vigyek magammal a kirendeltségre? Felírnám a papíromra. Kérem, diktálja le részletesen.			Az ügyfél még mindig fogja a tollat a kezében, és a papírra elkezd írni az ügyintézőtől hallott információkat.
	Ügyintéző	Már mondtam, hogy minden papírt, ami eddig a munkavégzéshez kapcsolódott, vigyen el, az biztos elég lesz, csak szedje össze.	Részben jó válasz, de fél információ. Kellenek még a személyi iratok, iskolai végzettségre vonatkozó dokumentumok is.		
		Pontosan megnézem ezt is az ügyelírásban, a gépemen, hogy ki ne maradjon valami, ne kelljen kétszer mennie ezért. Az álláskeresési járadék megállapításához	Jó válasz.	T003 J001 Ü001 A001	

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

		<p>kellenek – akkor diktálom, írja fel, kérem:</p> <ul style="list-style-type: none">- a személyi iratai (személyi igazolvány, lakcím kártya, TAJ kártya, adókártya),- iskolai, szakképzettséget igazoló okiratok,- igazolólap a munkáltatótól az álláskeresői járadék megállapításához,- jövedelemadó adatlap a munkaviszony megszüntetésekor- OEP igazolvány <p>De felírom Önnek ezt az e-mail címet is a Jegyzőkönyvbe, mert itt több dologról is tájékozódhat.</p> <p>www.munka.hu portálon, az Álláskeresőknék/Hasznos tudnivalók link alatt találja meg.</p>	<p>Fontos, hogy - a fiatalabb korúaknak főként - mindig adjunk internetes elérhetőséget, hogy hol tudnak utánanézni a saját ügyeik intézésének.</p>		
		<p>Szerintem elég lesz, ha a munkaügyi papírjait viszi, nem tudok róla, hogy kellene még más is.</p>	<p>Rossz válasz. Nem elegendő, kell még a személyi anyag, és a végzettséget igazoló iratok. Ha bizonytalanok vagyunk egy információban, jobb megnézni.</p>		
24	Ügyfél	<p>Rendben, ezeket leírtam.</p> <p>Jó lesz, ha internetes címetek is ad, mert szeretek internetezni és akkor megnézem ezeket a honlapokat is.</p> <p>Felírtam azért magamnak is a honlapcímetek.</p>			<p>Az ügyfél folyamatosan ír az előtte lévő papírra.</p>



ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	Ügyintéző	Az jó, mert akkor munkát is tudna keresni, és egyszerűbb lenne mindenhova megküldeni az önéletrajzát, soha nem tudni, hol fogadják.	Rossz válasz. Kell az ügyfelet buzdítani, de nem válogatás nélkül küldeni bárhova az önéletrajzot, az csalódást okoz, ha nincs visszajelzés.		
		Igen, az elhelyezkedés érdekében érdemes megnézni több állásajánlatot is, akár a végzettségét is beírja a keresőbe, és úgy is tud állást keresni.	Jó válasz. Mindig biztatni kell az ügyfelet, valóban sok helyen lehet állást keresni, magán munkaközvetítőknél is.		
		Rendben van, úgy is magának kell elsősorban megoldania a problémáját, tudja, hogy a munkaügyi kirendeltség sem tud egyből segíteni.	Rossz válasz. A munkaügyi kirendeltségre kötelező a munkáltatóknak bejelenteni, ha üres állásuk van, így jelentős az állásajánlatok száma, bár a munkát keresőké is.		
25	Ügyfél	Azt még meg tudná nézni, hogy mennyi lenne ez az álláskeresési járadékom? Nem mindegy, hogy mennyire számíthatok.			Megvakarja a fejét, úgy kérdez – ehhez a kezét felemeli.
	Ügyintéző	Én azt nem tudom kiszámolni, azért is kellene elmennie a munkaügyi központba, már mondtam, hogy mindent ott tudnak.	Rossz válasz. Nem konkrét összegben kell számolni, meg kell nézni, mit írnak a jogszabályok. Általában a kereset 60 %-a, de van felső korlát, nem lehet több, mint a minimálbér 1 napra eső		

30



Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

			összege.		
		<p>Az attól is függ, mennyi volt a keresete, és pontosan mennyi időt dolgozott. Akinek volt munkaviszonya, a keresete után befizetett társadalombiztosítási járulékalap alapján kell a járadék összegét kiszámítani. A járadék összege a járadékalap 60%-a, legfeljebb a kötelező legkisebb munkabér napi összegének megfelelő összeg. Tehát 2013-ban ez az összeg, a keresete 60 %-a, de legfeljebb 3.267 Ft/nap, ha magasabb volt a keresete.</p>	<p>Jó válasz. Megfelel a jogszabályoknak, mivel minden évben változik az összeg, ezért év elején kell azt a Tájékoztatót kinyomtatni, amely a Nemzeti Munkaügyi Hivatal honlapján jelenik meg. „Mi mennyi 201...-évben” címmel.</p>		
		<p>Itt ebben az ügyleírásban, amit nekünk adtak, csak a jogszabályi szöveg van benne, de az elég bonyolult. Egyszerűbb lenne, ha megkérdeznék a kirendeltségen.</p>	<p>Részben jó válasz, valóban a jogszabály van beidézve, de azt tudnia kellene értelmezni az ügyintézőnek.</p>		
26	Ügyfél	<p>Hát ez nem sok jót jelent. Minimálbéren voltam bejelentve mindenhol, annak a 60 %-a, az nagyon kevés. Látom, magamnak kell minél előbb állást találni. Azt mondta, tudja, hol lehet állásokra jelentkezni?</p>			<p>Elkeseredve válaszol, láthatóan lehangolt, a tollat forgatja a kezében, kissé meggörnyed, de mindig felendül, ha valamit még kérdezni akar.</p>
	Ügyintéző	<p>Ha van internete, állásajánlatot már mindenütt</p>	<p>Részben elfogadható válasz, de</p>		

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	<p>nézhet, de vegyen újságokat, abban is vannak.</p>	<p>újságokra nem igazán van pénze egy állásnélkülinek, és pontosabb információt lehetne adni.</p>		
	<p>Igen, valóban így van, hogy elsőként Önnek kell mindent megtennie, hogy állást keressen, de a munkaügyi kirendeltségen is vannak állásajánlatok, mert minden munkáltatónak, ha van üres állása, azt be kell jelentenie, tehát a kirendeltségek vezetnek nyilvántartást a betölthető állásokról.</p> <p>Ezek jelentős része a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat honlapján megtalálható, amit már említettem, ez a www.munka.hu. Ha az oldal megjelenik, a „Foglalkoztatás” képre kell kattintania, és az Álláskeresőknek ikon megnyitásával tud álláshirdetéseket elolvasni, és azokra jelentkezni, de feltöltheti a saját önéletrajzát is.</p> <p>Munkahelykereséshez információkat találhat még a www.magyarorszag.hu honlapon is.</p> <p>A Nemzeti Munkaügyi Hivatal most készített egy Virtuális Munkaerőpiac Portált, ezt is a www.munka.hu honlapon éri el. Az a céljuk,</p>	<p>Jó válasz</p> <p>Fontos, hogy a kormányablak ügyintéző jól ismerje a munkájához szükséges honlapokat, szabadidejében nézze mindig a friss információkat (ez nemcsak erre a témakörre vonatkozik).</p> <p>Az állásajánlatokkal kapcsolatban igen sok honlap működik, de mindig az államilag kijelölt szervezeteket adjuk meg, mivel az is felelősség, hogy milyen információt ajánlunk az ügyfeleknek, és a magán szervezetek által működtetett honlapok nem megbízhatóak.</p> <p>Tehát munkaközvetítésre a munkaügyi kirendeltségek, és a munkaügyi szervezet által közvetítési engedéllyel rendelkező szervezetek jogosultak (magán munkaközvetítők).</p>	<p>A003 A004</p>	<p>Beírja a Jegyzőkönyvbe, hogy állásajánlatok elérhetőségéről adott tájékoztatást.</p>

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

		hogy a munkáltatók és a munkavállalók minél könnyebben és egyszerűbben egymásra találjanak.			
		Bizony nagyon kevés a munkanélküli segély, de pontosan ezért, hogy minél előbb munkát keressen, és ne abból éljen.	Rossz válasz. Nincs már munkanélküliségi segély (álláskeresési támogatás), és nem elfogadható a stílus sem, a kiiktatás.		
27	Ügyfél	Írom ezeket a honlapcímeket is! De azon gondolkodom, amit mondott! Milyen érdekes, hogy még az önéletrajzomat is feltölthetem?			Kicsit reménykedve válaszol, kiegyenesedik. Kihúzza magát.
	Ügyintéző	Igen, feltölthető az önéletrajz, de én ehhez nem értek, még nem néztem meg, csak hallottam, itt a kollégáktól.	Részben elfogadható válasz, de nem kellene az ügyintéző ismerethiányát az ügyféllel megosztani.		
		Természetesen, ha megadja az adatait, és hogy milyen elképzelése van, a munkáltatók is megkereshetik Önt. A www.munka.hu honlapon talál egy tájékoztatót, ahol leírják, mit kell tennie.	Jó válasz. Mindig biztatni kell az ügyfelet, és tájékozottnak lenni az ügyintéző részéről, az újdonságokban is.	F003 F004	
		Feltölthető az önéletrajz, de azt nézze meg, hogy kell csinálni, azt én nem tudom.	Részben elfogadható válasz, de kedvesebb stílusban kellene.		
28	Ügyfél	Az jó, majd elolvasom, de nincs jó önéletrajzom. Illetve én csináltam egyet, és ezekre az állásinterjúkra magammal vittem, de az nem nagyon tetszett, jobban meg kellett volna írni.			Letörtén válaszol, közben gesztikulál, a kezével megvakarja a fülét.

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

Ügyintéző	Hát, válogatósak a munkáltatók, biztos nem az önéletrajzon múlik, hogy felvegyék, jobban kellene szerepelnie az állásinterjúkon!	Részben igaz, de ezt sem ilyen stílusban, kioktatással kellene közölni.		
	<p>A munkaügyi kirendeltségen fognak ebben is segíteni!</p> <p>Mondtam még a beszélgetésünk elején, hogy munkaerő-piaci szolgáltatásokat is biztosítanak Önnek, és ebből az egyik, hogy az önéletrajzírásban is segítenek.</p> <p>A munkaügyi kirendeltség információt nyújt az álláslehetőségekről, és munkaközvetítést is végez. Ezt elmondják ott részletesen, hogy mit tudnak biztosítani, és Önnek miben kell együttműködni.</p>	<p>Jó válasz.</p> <p>Fontos, hogy az álláskeresők esetén ne maradjon ki az információból a munkaerő-piaci szolgáltatás, de a munkaközvetítés is az ő feladatuk – ezért az állásajánlatoknál meg kell említeni.</p> <p>A kirendeltség a munkaközvetítés keretében személyes beszélgetést folytat a munkát keresővel, feltárja a foglalkoztatással kapcsolatos, valamint az azt akadályozó körülményeit (iskolai végzettség, szakképzettség, korábban betöltött munkakörök, szakmai gyakorlat, lakóhely, munkaképesség), tájékoztatást ad a számára megfelelő munkalehetőségek fő jellemzőiről, a foglalkoztatás helyéről, idejéről, a munkarendről, továbbá a kereseti lehetőségről.</p>	T014 E007 J012	
	Biztos segít ebben a kirendeltség, majd ők megírják.	Rossz válasz. Nem a kirendeltségi ügyintézőnek kell		

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

			megírni az önéletrajzot, hanem megtanítani jó önéletrajz készítésére az ügyfelet.		
29	Ügyfél	Azt gondoltam, hogy a kirendeltségen segítenek egy önéletrajzban! De a legtöbb helyen fényképet is kérnek hozzá, azt valahol csináltatnom kell, de most nincs erre pénzem.			Zavarban van, széttárja a karját.
	Ügyintéző	Ez sajnos így van, csak akkor teljes egy önéletrajz, ha van benne fénykép. Gondoljon bele, míg a sok állásinterjút megcsinálja a munkáltató, már nem fog mindenkire emlékezni, jobb, ha látja a fényképet is.	Részben jó válasz, részben igaz, de nem feltételezünk semmit, és nem mi alkotunk véleményt egy munkáltatói gyakorlatról, és nem általánosítunk.		
		Az én számítógépeken vagy egy web-kamera. Ezzel tudok Önökről csinálni egy olyan arcképet, ami az önéletrajzhoz berakható, és tudok adni önéletrajz mintát is. Ezt most, itt megcsinálhatjuk!	Jó válasz. Ez már több segítség, mint ami elvárható általában a Kormányablakos ügyintézésről, de ha van rá lehetőség, sokat jelent az álláskeresőnek.		
		Az így van, de maga még elég fiatal, biztos talál valahol egy jó mintát az önéletrajzra az interneten.	Rossz válasz. Elmaradt a korrekt tájékoztatás.		
30	Ügyfél	Tényleg csinálna egy ilyen fényképet, és rátenné erre a mintára is? Az nagyon jó lenne. Ilyenről még nem hallottam, hogy maguk milyen			Izgalomba jön, mozgolódik, megigazítja a haját, láthatóan örül a



ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	Ügyintéző	rendesek, és felkészültek. Nahát! Igen, oda kellene menni a Photo shophoz, mert ott jobban tudják az ilyesmit. Itt van az ügyféltérben a sarokban az a gép, ott ül mellette a kolléganő. Igen, tudok csinálni fényképet Önről, egy pár perc az egész. Kis türelmet, beállítom a gépem. Nem kell semmit csinálnia, nyugodtan maradjon ülve, mert így egy arckép lesz, pont annyi, ami kell az önéletrajzhoz. Fényképet még csak tudok csinálni, tanítottak bennünket, de azt kinyomtatni tudom csak, és majd valahogy megoldja, hogy ráragasztja az önéletrajzra.	Részben jó válasz, amennyiben a foto-shop el is küldi az e-mailre a képet, mert az egyszeri kinyomtatással nem sokra megy az ügyfél. Jó válasz. Ha a feltételek adottak, fontos, hogy ebben is segítséget nyújtson a kormányablak. Ma már a munkáltatók többsége ragaszkodik a fényképes önéletrajzhoz. Rossz válasz. Ha már eddig eljutott az ügyintéző a segítségben, elküldheti e-mailben is, hogy szerkeszthető legyen az arckép.		lehetőségek.
31	Akció	Az ügyintéző a számítógépen lévő Web-kamerát kifelé fordítja az ügyfél felé, beállítja, hogy az arca legyen látható, majd a gépet átállítja a fényképezés funkcióra, még igazít egy kicsit a kamerán, majd a klaviatúrán gombot nyom. Az elkészült képet megmutatja az ügyfélnek, hogy jó lesz-e, majd lementi és e-mailben, a Jegyzőkönyvben rögzített e-mail címre küldi.		F004	Előbb feláll, és állva fordítja ki a Web-kamerát, majd leül a székére, és kiválasztja a menüt, és közben többször ránéz az ügyfélre, majd ismét feláll és igazít a kamerán. kattint, és kifelé fordítja a monitort,

36





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

		Mellé teszi csatolmányban az EUROPRESS minta- önéletrajzt is.			amin látható a fénykép. Majd visszaül a helyére, és internetre vált, beírja az e-mail címet, és elküldi a 2 csatolmányt.
32	Ügyfél	Úgy látom jól sikerült, bár az a lényeg, hogy legyen fényképem! Ez nekem most rengeteget jelent, már a hangulatom is jobb, hogy eljöttem, és ennyi mindennel buzdított engem. Sokszor pont ez hiányzik az embernek!			Nagyon felszabadult, és láthatóan örömteli az ügyfél arca.
	Ügyintéző	Azt elhiszem, hogy el van keseredve, nem mindegy, hogy fiatalon tud-e dolgozni, vagy sem. De higgye el, senkinek nem könnyű.	Rossz válasz. Nem minősítjük az ügyfél magatartását, és saját véleményét nem mondunk. El kellene gondolkodni azon, hogy eléggé empátiás –e az ügyintéző. Empátia — A másik, az ügyfél helyzetének, érzéseinek tanulható, fejleszthető átélési készsége szorosan kapcsolódik az egyenrangú kapcsolathoz. Elősegíti a partner várható, tényleges akcióinak és reakcióinak megértését. Megfelelő	T015	

37



Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

			információkkal, gesztusokkal jelezni, érzékeltetni lehet, hogy tudatában vagyunk, beleéljük magunkat a másik helyzetébe, s ezzel szükség esetén feloldódik az ügyfélkapcsolat túlzottan formális, bürokratikus jellege		
		<p>Köszönöm, és ennek örülök, ha ez a véleménye.</p> <p>Én fontosnak tartom a munkámban, hogy amit csak tudok, megtegyek az ügyfelekért.</p> <p>El is küldöm Önnek e-mailben a fényképet és az önéletrajz mintát is, így a fényképet bármikor hozzá tudja majd az önéletrajzhoz illeszteni, szerkesztéssel.</p> <p>Így meglesz Önnek az én e-mail címem is, ha esetleg lenne még kérdése, de ez is benne lesz a Jegyzőkönyvben.</p>	<p>Jó válasz.</p> <p>Vissza kell jelezni, ha az ügyfél pozitívan értékeli a munkánkat.</p> <p>Gondoljunk arra, hogy mit tanultunk a KAB képzésen, az ügyfelek pszichológiai jellemzőiről (Készségfejlesztés 5. modul)</p> <p>Mennyire fontos a kommunikáció, az ügyfél felé <i>Pozitív beállítódás</i> — a jóindulatú hozzáállás, kellemes kedélyállapot, barátságos viszony, megelőlegezett bizalom lebontja azt a félelmet, ami az ügyintézéshez társulhat.</p> <p>Közérdekből nyilvános adat a közfeladatot ellátó szerv feladat- és hatáskörében eljáró személy neve, feladatköre, munkaköre, vezetői megbízása, a közfeladat ellátásával összefüggő egyéb személyes adata,</p>	<p>T015</p> <p>F004</p> <p>J013</p>	

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

			valamint azok a személyes adatai, amelyek megismerhetőségét törvény előírja. A közérdekből nyilvános személyes adatok honlapon közzé tehetők.		
		Hét, ez a feladatom, és látja, hogy mennyit segítettem. Én is sajnálom a munkanélkülieket.	Rossz válasz. Részben igaz, hogy ez a feladata, de nem ösztökéljük az ügyfelet, hogy véleményt alkosson a segítségünkről, vagy megdicsérjen. Azt meg végképp nem mondhatjuk, hogy sajnálattal vagyunk iránta, ez még többet ront az önértékén, és megalázó.		
33	Ügyfél	Nagyon köszönöm, ez igazán jó lesz. Úgyis mindig fényképes önéletrajzot kérnek, és ezt az új formát. Meg is csinálom egyből otthon. De hadd kérdezzem már meg, hogy lehetne valami tanfolyamhoz is támogatást kérni a munkaügyi központban? Hallottam, hogy van ilyen. Lehet, hogy tanulnom kellene valamit még, hogy nagyobb legyen az esélyem az elhelyezkedésre.			Közelebb hajol az ügyintézőhöz, és az asztalra könyököl.
	Ügyintéző	Biztosan van, de épp Ön mondta, hogy hallott ilyenről, ezért meg kellene kérdezni a munkaügyi kirendeltségen. Ezt is írja fel!	Részben elfogadható válasz, mert megerősíti az ügyfelet, de nem utasíthatjuk, hogy mit írjon a saját		



ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

			<p>papírjára.</p> <p>Jó válasz</p> <p>Képzési támogatásban részesíthető a munkaügyi központ által felajánlott vagy elfogadott (egyéni kezdeményezésű) képzése annak a személynek, aki:</p> <ul style="list-style-type: none"> - álláskereső, - 25. életévét – felsőfokú végzettségű személy esetén 30. életévét – nem töltötte be, és a tanulói, hallgatói jogviszonya megszűnését követően álláskeresési ellátásra nem szerzett jogosultságot, - gyermekgondozási segélyben, gyermeknevelési támogatásban, illetőleg terhességi gyermekágyi segélyben, gyermekgondozási díjban vagy ápolási díjban részesül, - akinek a munkaviszonya várhatóan egy éven belül megszűnik és ezt a munkaadó a munkavállalóval és a telephely szerint illetékes kirendeltséggel előzetesen írásban 	<p>J010 Ü007 Ü008</p>	
--	--	--	---	-------------------------------	--



ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

			közölte, - közfoglalkoztatásban vesz részt és a képzésen való részvételt vállalja, - aki munkaviszonyban áll és rendszeres foglalkoztatása képzés nélkül nem biztosítható. Képzést nemcsak a munkaügyi kirendeltség szervez, hanem az ügyfél is kérhet egyedi támogatást, ha nincs a választható képzések között számára megfelelő.		
		Igen, lehet támogatást kérni, én úgy tudom, hogy mindig a munkaügyi kirendeltség mondja meg, hogy milyen tanfolyamokat indít.	Részben elfogadható válasz, de az ügyfél is kérhet egyéni támogatást, ha nincs meghirdetett tanfolyam, ami számára megfelelő.		
34	Ügyfél	Jó, akkor ezt is felírom, hogy megkérdezzem, milyen képzések vannak, és hogy képzésre jelentkeznek. Igazán sokat segített, mindent leírtam magamnak, és köszönöm a tájékoztatókat is. De ezek mind a munkaügyi kirendeltségen intézhetőek, ahogy mondta. Csak el kell menjek oda, de már legalább felkészült leszek, és viszem magammal, ami kell.			Nézegeti a leírt szöveget, láthatóan meg van elégedve, hogy milyen sokra jutott, kihúzza magát, és sóhajt egy nagyot.
	Ügyintéző	Igen, én már az elején is mondtam, nem ússza	Részben jó válasz, de a stílus és a		

41

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

		meg, hogy ne menjen oda, ezt írják a jogszabályok „személyes ügyintézés kell”. De már mindegy, ha ennyi időt itt töltött.	megjegyzés módja nem alkalmazható.		
		Igen, láthatóan sok információt lejegyzetelt. A tájékoztatókkal együtt jó lesz elolvasni, és végiggondolni, mire van lehetősége.	Jó válasz Fontos az ügyfél megerősítése, amit jól tesz, azt vissza kell jelezni, különösen az állásnélküliek önbizalmát erősíthetjük ezzel.		
		Így van, el kell mennie, de legalább tud már mindent.	Részben jó válasz. Valóban meg kell jelennie az ügyfélnek a kirendeltségen, de azért még közel sem felkészült minden lehetséges ajánlatra.		
35	Ügyfél	De még azt meg kell kérdezni, hogy valami bérletet, vagy utazási költséget adnak? Mert nem igazán tudom miből fizetni a közlekedést.			
	Ügyintéző	Igen, azt hiszem, hogy a munkanélkülieket ezzel is segítik. De támogatást csak akkor adnak, ha már elvállalta a munkát, és ha a munkahelyére kell bérletet használni.	Rossz válasz. Részben igaz, hogy van útiköltség támogatás, de nem csak akkor, ha a munkahelyére utazik az ügyfél, hanem ha a kirendeltségre megy, akkor is.		
		Van arra lehetőség, hogy a munkaügyi kirendeltség a helyközi, vagy helyi tömegközlekedési eszköz igénybevételéhez útiköltség hozzájárulást adjon Önnek, amikor felkeresi a kirendeltséget.	Jó válasz Az álláskereső részére -az álláskeresői járadék, nyugdíj előtti álláskeresői segély megállapításával,	J004 T016 Ü009	Még mindig kitérően, válaszol az ügyintéző, de végig az ügyfélre figyel, ezt már nem a



ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

		Ezt akkor jelezze ott, hogy igényt tart erre is, mert nem tudja másképp megoldani a közlekedést.	- a munkahelykereséssel, - a munkaügyi központhoz történő oda-visszautazással, - vagy a munkaügyi központ által kezdeményezett foglalkozás-egészségügyi szakvélemény beszerzéséhez szükséges utazással kapcsolatos, tömegközlekedési eszköz igénybevételével felmerült helyközi utazási költséget meg kell téríteni. A költségtérítések igénylése és ügyintézése az álláskeresőt nyilvántartó kirendeltségen történik.		gépből olvassa.
		Nem hiszem, hogy ennyire támogatnák az embereket, én nem hallottam erről, majd ott megkérdezi.	Rossz válasz. Feltételezés, de inkább az információ hiányát leplezi az ügyintéző. Van útiköltség hozzájárulás.		
36	Ügyfél	Nem ártana, ha valamire jutnék, mert albérletben lakunk a kicsivel, és azt is fizetni kell valamiből. Nem nagyon akartam mondani, de olyan segítőkész mindenben, hogy csak elmondom! Nem szeretek rá gondolni, de én intézetben nevelkedtem, ott azt mondták, mikor nagykorú			Láthatóan bizonytalan, vakarja a fülét, feszeng a széken, akadozik a beszédben, de csak kiböki. Láthatóan nehezen mondja el személyes

43



Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

		<p>lettem, hogy ha szükségem lesz rá, tudnak segíteni lakásban, vagy albérletben. Most jól jönne, de nem nagyon szeretnék már oda visszamenni, mert az ország másik részén van. Nem tudom, ilyen ügyben kihez forduljak?</p> <p>Sokat gondolkodtam rajta, hogy megmondjam-e, de hátha tud valamit tanácsolni.</p>			dolgait.
	Ügyintéző	<p>Hát sajnálom, de én csak azt tudnám mondani, menjen el a kerületi gyámhivatalhoz, ott foglalkoznak ilyen kérdésekkel, biztos segítenek. Én ebben nem tudok semmit.</p> <p>Igen, információt én is tudok adni. Valószínűleg arról tájékoztatták, hogy az intézeti nevelésből kikerült fiatal felnőtt lakáshoz jutását, vagy tartós lakhatásának megoldását segítik az otthonteremtési támogatással.</p> <p>Hallottam, hogy a szociális és gyámhivatal foglalkozik ezzel, akik a kormányhivatalhoz tartoznak. Ha gondolja, keresek egy címet.</p>	<p>Részben jó válasz, de meg kellene próbálni több segítséget adni ehhez.</p> <p>Jó válasz!</p>		Ü010
			<p>Rossz válasz. Nem a szociális és gyámhivatal az illetékes első fokon, hanem a kérelmező állandó lakóhelye szerint illetékes városi (kerületi) gyámhivatal.</p>		
37	Ügyfél	<p>Igen, valami ilyesmi volt – de azt én most hol intézhetem? Ha jól emlékszem, lehet az albérlethez is kapni</p>			Elgondolkodik a válaszon, és már kérdez is az



Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

		segítséget.			ügyintézőtől.
	Ügyintéző	Azt nem tudom, mihez adnak segítséget. Mondtam, hogy el kellene menni a gyámhivatalhoz, de ehhez lehet, hogy el kell utaznia oda, ahol intézetben volt, és ott megkérdezni.	Rossz válasz. A jelenlegi lakóhely szerinti gyámhivatal intézi az otthonteremtési támogatást, pontosan azért, hogy ne kelljen az ügyfeleknek a korábbi intézeti helyet felkeresni.		
		A kérelmező állandó lakóhelye szerint illetékes járási gyámhivatal, a fővárosban az Ön lakóhelye szerinti X. kerületi hivatal intézi, de itt a kormányablaknál is be lehet adni a kérelmet. Akár most is megbeszélhetjük, mi kell hozzá. Valóban lehet albérletre, bérlakás bérleti díjának kifizetésére is kérni.	Jó válasz. Mindig fel kell hívni az ügyfél figyelmét az első fokon eljáró szervre, de amit lehet, a kormányablaknak meg kell oldania. Az otthonteremtési támogatás célja, hogy az átmeneti vagy tartós nevelésből kikerült fiatal felnőtt lakáshoz jutását, tartós lakhatása megoldását elősegítse.	J015 Ü010	
		Szerintem, ahogy mondtam, a szociális és gyámhivatal megmondja majd Önnek, hogy mit tudnak adni. Oda kellene elmenni.	Rossz válasz. Nem a kormányhivatalhoz tartozó szociális és gyámhivatal intézi, nem az ő hatásköre. Felelősen ne küldjük el az ügyfelet oda, ahol nem intézheti az ügyét, inkább nézzünk utána.		
38	Ügyfél	Az nagyon jó, akkor ezt is felírom! De jó lenne, ha elmondaná, mi kell hozzá.			Lelkesen ír az ügyfél, már tele van az A4-





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

				es papírja.
Ügyintéző	<p>Írja csak fel, de meg kell nézmem a kérelem nyomtatványt, és éppen elfogyott. Emlékezetből... azt hiszem, olyan igazolás kell, amit kapott az intézetben, mikor onnan eljött.</p> <p>Megnézem, hogy a kérelem nyomtatványon mit írnak, de ebből adok úgylis Önnek egyet.</p> <p>Kis türelmet, mindjárt keresem.</p> <p>Kérelemhez mellékelni kell:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a gyámhivatal értesítését a vagyronról - és a volt vagyonkezelő / gyám, hivatásos gyám végszámadását. <p>Gondolom, kapott ilyen papírokat?</p>	<p>Rossz válasz. Ha nincs kérelem, le kell tölteni, vagy keresni kell másik ügyintézőnél, de pontos tájékoztatást kell adni, hogy milyen „igazolás” is kell.</p> <p>A gondozási helyén, ahol a nevelésbe vétele a nagykorúvá válásával szűnt meg, készpénzét, biztosításra vagy más célból lekötött betétjét, vagy ingatlan vagyonát a nagykorúvá válásáig a nevelő intézet megőrizte. Ennek igazolására kiadott dokumentumot kell mellékelni. Ha nem volt vagyona, vagy annak összege kevesebb volt, mint amit a jogszabályok előírnak, akkor esélyes az otthonteremtési támogatásra.</p>	Ü010	<p>Az ügyintéző feláll, és a háta mögötti szekrényhez megy, ahol az iratmintákat tárolják. A gyermekvédelem, gyámhivatal polcra levesz 3 ügyiratmintát, és az egyiket az asztalra rakja. Majd visszalép a szekrény elé (egy lépés), visszateszi a másik két mintát. Leül a székére, kezében a nyomtatvány, és arról olvassa, mi kell.</p>
	<p>A kérelem nyomtatványon az van, hogy valamiféle vagyona kell, hogy legyen, mert azt</p>	<p>Teljesen rossz válasz. Félreértelmezi az ügyintéző a</p>		



Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

		kell igazolni.	kérelmet.		
39	Ügyfél	Igen, kaptam mindenféle iratot, majd megnéztem otthon. Elvinnék egy ilyen kérelmet, mert ezeket a papírokat meg kell keresnem. Már 4 éve kikerültem az intézetből, de elraktam mindent.			Kinyújtja a kezét, kéri a kérelmet, amit átvesz, és akkurátusan félbe, majd ismét félbe hajtja. Leteszi a többihez az asztalra.
	Ügyintéző	Jó, de akkor a kérelem nyomtatványt ott kérje a gyámhivaltól, ki tudja, mennyit változott a jogszabály, és mindig a frissebb nyomtatvány a jobb.	Rossz válasz. Minden iratminta letölthető az ügyleírásokból, vagy az ágazati honlapokról, segíteni kell az ügyfélnek.		
		Természetesen, adom a kérelmet. Tudok-e még valamiben segíteni?	Jó válasz. Fontos, hogy iratmintákkal ellássuk az ügyfeleket, ha azok rendelkezésünkre állnak.		Az ügyiratmintát az ügyfélnek átnyújtja.
		Már mondtam, hogy én adok ugyan kérelmet, bár ha semmije nincs itt, akkor ott is kérhet a gyámhivatalnál.	Részben elfogadható válasz, de a hangnem nem használható.		
40	Ügyfél	Már így is sokat foglalkozott velem, nekem most valahogy pénzt kell előteremteni, mert egy kisbaba ellátása sokba kerül. Biztos találok valami segítyt is gyermekeseknek, míg ilyen nehéz helyzetben vagyunk. Mit gondol, fordulhatok az önkormányzathoz is?			Gondolkodik, majd felsóhajt. Visszakérdez, az ügyintéző felé hajol.

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

Ügyintéző	Igen, biztosan segítenek, pláne, ha még albérletben is élnek. Kérdés, hogy hova vannak bejelentve állandó lakcímmel, mert csak ott segítenek.	Rossz válasz. Az ügyfél az állandó, vagy tartózkodási helye szerinti önkormányzatnál is eljárhat több ügyben. Ebben az esetben is lakcímet ír a gyermekvédelmi törvény. A lakcím pedig fedi mind a két fogalmat (állandó és tartózkodási hely is)		
	Igen természetesen, a lakcím szerinti önkormányzathoz kellene elmenni, ott biztos tudnak több lehetőséget tanácsolni. De például ott lehet igényelni a rendkívüli gyermekvédelmi támogatást is.	Jó válasz. Rendkívüli gyermekvédelmi támogatás iránti igényt a lakcím szerinti települési önkormányzat képviselő-testületéhez kell benyújtani (az önkormányzatnál, vagy az általa kijelölt szervezetnél, többségében szociális iroda), ha a gyermeket gondozó család időszakosan létfenntartási gondokkal küzd, vagy létfenntartást veszélyeztető rendkívüli élethelyzetbe került.	J016 Ü011 T019	
	Igen, jobb lenne, ha ott kezdené, mert lehet, hogy hamarabb kap közmunkát is , amit ők szerveznek. Arra több lehetőség van, csak ott kevesebbet keres, mert van egy közmunkás minimálbér. Azt hiszem, az most ebben az évben 75.500 Ft	Részben jó válasz, de nem pontos. A rövid időtartamú közfoglalkoztatással (döntő többségében az önkormányzatok) közérdekű célokat valósítanak meg. A közfoglalkoztatók támogatást	T019 Ü012	



ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

		havonta, bruttóban. Abból már nem sok marad.	vehetnek igénybe annak érdekében, hogy átmeneti munkalehetőséget biztosítsanak azok számára, akiknek az önálló álláskeresése hosszú ideig eredménytelen. A munkaügyi központ támogatásával működtetnek közfoglalkoztatást az önkormányzatok, és más szervezetek. Valóban kevesebb a közfoglalkoztatási bér, mint a minimálbér, 2013-ban 75.500 Ft/hó.		
41	Ügyfél	Az jó, ha a lakcím szerinti önkormányzathoz kell mennem. De ebbe beletartozik a tartózkodási hely is? Mert nekünk az van itt a X. kerületben, mert az albérletbe csak így tudtunk bejelentkezni.			hátrahajol a széken, és úgy kérdez
	Ügyintéző	Igen, beletartozik, de jobb, ha megkérdezi az önkormányzatot.	Részben jó válasz, de kár, hogy bizonytalan az ügyintéző, mert ezt a kormányablaknál tudni kell.		
		Igen, a lakcímet írja elő a gyermekvédelmi törvény. A lakcímbe pedig beletartozik az állandó lakóhely és a tartózkodási hely is.	Jó válasz. Láthatóan ismeri a gyermekvédelmi törvényt, és a lakcím törvényt is az ügyintéző.		
		Nem hiszem, általában csak állandó lakcímmel lehet kérelmezni a segélyeket.	Rossz válasz. Nem valós az információ.		



Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

42	Ügyfél	Azt hiszem, rengeteg információt kaptam, elég lesz átgondolnom! Jó sok idejét igénybe vettem! Azt hiszem már végeztünk is, vagy van még valami dolgom?			Láthatóan szedelőzködik, összehajtja az A4-es papírját, keresztbe, majd újra. Összegyűjti a többi lapot is, de a tollat még a kezében tartja.
	Ügyintéző	Igen, várjon, megnézem, hogy mindent visszaadtam-e az okirataiból, ne maradjon nálam semmi.	Részben rossz válasz. Valóban meg kell nézni, hogy minden irat visszakerült-e, de azt még az ügyintézés elején vissza kell adni, ha már másolatra kerültek.		
		Hátravan még a Jegyzőkönyv véglegesítése. Én még átnézem, hogy mindent beleírtam-e, amiről Önt tájékoztattam. Kérek egy kis türelmet, elolvasom. Úgy látom, minden benne van, most ezt el kellene olvasnia, és alá kellene írnia, adok belőle Önnek is egy példányt. Ahogy megbeszéltük, a 2. példányt megküldöm a Munkaügyi kirendeltségre.	Jó válasz		
		Nem hiszem, eléggé sokat haladtunk, és sok időt is vett igénybe, szerintem nem kell más.	R rossz válasz. Nem adta át a jegyzőkönyvet, nem		



ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

			fejezte be.		
43	Ügyfél	Jó, természetesen átnézem, bár láttam, hogy folyamatosan Ön is beleírta, amiről beszéltünk. De azért átolvasom, mert nekem fontos, hogy minden benne legyen, mielőtt aláírom.			Átveszi az ügyfél a jegyzőkönyvet, és olvassa, de közben a tollal követi a sorokat. Láthatóan elégedett, viszonylag gyorsan olvas magában.
	Ügyintéző	Jó, tegye azt, de higgye el, hogy nincs benne más, mint amiről beszéltünk.	Rossz válasz. Mindig fel kell hívni az ügyfelek figyelmét arra, hogy amit aláírnak, azt olvassák el.		
		Igen, mindig szíveskedjen elolvasni, amit aláír – ez fontos.	Jó válasz A figyelemfelhívás még az utolsó mondatokban is fontos.		
		Nem muszáj átolvasnia, ne töltsük ezzel is az időt. Egyébként is elég, ha én aláírom.	Rossz válasz. Mindig át kell olvasatni, és alá kell írni a Jegyzőkönyvet, nem elég az ügyintéző aláírása		
44	Ügyfél	Szerintem ez tökéletes, vissza is adom! Előbb aláírom.			A tollal aláírja a nevét, majd a tollat is leteszi az ügyintéző elé, és átnyújtja a jegyzőkönyvet is.

51



Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	Ügyintéző	<p>Én mondtam, hogy minden benne van.</p> <p>Köszönöm, akkor én is aláírom. Tettem rá bélyegzőt is. Egy példányt máris adok Önnek – ezt vigye magával a munkaügyi kirendeltségre, de ahogy mondtam, mi is megküldjük számukra.</p>	<p>Részben rossz válasz, a stílus miatt.</p> <p>Jó válasz</p>		<p>aláírja, lepecsételi, és odaadja az ügyfélnek.</p>
		<p>Akkor örülök, hogy ilyen sokáig kitartott mellettem, mert jó sokáig tartott, mire a végére jutottunk a kérdéseinek.</p>	<p>Rossz válasz.</p> <p>Nem lehet ilyen megjegyzést tenni.</p>		
45	Ügyfél	<p>Köszönöm az információkat, igazán sokat segített.</p>			
	Ügyintéző	<p>Remélem is, mert látom, hogy mennyi mindent felírt, csak hasznára lesz.</p> <p>Örülök neki, hogy ennyit tudtam segíteni. Köszönöm én is a figyelmét és az együttműködését!</p>	<p>Részben jó válasz, de a stílus nem megengedhető.</p> <p>Jó válasz. Mindig érdemes visszajelezni, és az együttműködést megköszönni.</p>		
		<p>Rendben, sokra haladtunk, de sok időbe is telt.</p>	<p>Rossz válasz.</p> <p>Nem emlegetjük, hogy mennyi időt fordítottunk az ügyfélre.</p>		
46	Ügyfél	<p>Nagyon köszönöm a sok segítséget! Igazán sokra haladtam ma.</p>			<p>Feláll az ügyfél, kezet nyújt, de még nem fogadja az ügyintéző, így a karját leereszti.</p>
	Ügyintéző	<p>Nincs mit, szívesen</p>	<p>Elfogadható válasz, de lehetne udvariasabb a válasz.</p>		

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

		Természetesen, ezért vagyunk! Esetleg egy ügyfél elégedettségi kérdőívet kitöltene?	Jó válasz. Érdeemes megkérdezni az ügyfeleket közvetlenül, nem elégséges, ha csak kirakják a bejáráthoz, vagy az ügyféltérbe a kérdőívet és a gyűjtőládát.		Előveszi a bal oldali polcra az elégedettségi kérdőívet, és átadja az ügyfélnek. Feláll, és most nyújt kezét.
		Rendben, minden jót kívánok.	Részben elfogadható.		
47	Ügyfél Ügyintéző	Nagyon szívesen. Itt a külső pultnál megcsinálom, szívesen leírom a véleményem, hogy mennyit segített. Viszontlátásra, és szép napot Önnek!			lelkesen vállalja a kérdőív kitöltését, láthatóan elégedett.
		Viszontlátásra! Jó napot.	Viszontlátásra elfogadhatóbb lenne.		
		Viszontlátásra, minden jót kívánok a továbbiakban is Önnek!	Jó válasz.		
		Jó napot kívánok...	Udvariatlan válasz.		
48	Ügyfél	Ja, elfejtettem megkérdezni, ha kitöltöttem a kérdőívet, hová tegyem? Hozzam vissza?			Visszalép, de már minden összehajtogatott papír a kezében van, de még megfordul, és kérdez.
	Ügyintéző	Hozza csak vissza, megvárom, úgyis pihennem kell egy kicsit.	Rossz válasz. Nem olvashatja el az ügyintéző közvetlenül, hogy az ügyfél mit írt – ennek értékelése nem az ő feladata.		



ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

		A kijáratnál van egy láda „Elégedettségi kérdőív” felirattal, szíveskedjen oda bedobni. Köszönöm!	Jó válasz. Mindenütt kell, hogy legyen gyűjtőláda.		
		Ahová akarja, tegye le, úgysem kell nevet ráírni, majd nap végén összeszedjük.	Rossz válasz. Nem lehet bárhova letenni egy értékelőlapot, és az ügyfél nyugodtan ráírhatja a nevét is.		
		Kérdés az ügyintézőhöz			
49		<p>Milyen meghatározást adna a KAB képzés során tanultak alapján, milyen típusú ügyfél ügyét intézte ÖN? (Gondoljon az 5. modulban tanultakra, a készségfejlesztés témakörre.)</p> <p>Válasz: A tartózkodó, csendes típus <i>Honnan ismerhetjük fel?</i> Nem nyilvánítják ki véleményüket, még akkor sem, ha megkérdezzük őket. Ez nem azt jelenti, hogy nincs véleményük. A megbeszéléseket, a tájékoztatókat csendesen ülik végig, érdeemben nem járulnak hozzá a megbeszéléshez. Nem kérdeznek. Ez bizonytalanságot szülhet. A hallgatás lehet szándékos is.</p>	<p>Részben jó válasz.</p> <p>Sok ismertetőjel a megjelent ügyfélre igaz, de gondoljuk újra a határozottságát figyelembe véve!</p> <p>Arra is gondoljunk, hogy mindent felírt, rögzített, alaposan akart tájékozódni a részletekről is.</p>	T020 T021	





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

		<p><i>Hogyan kezeljük őket?</i></p> <p>Figyeljünk oda rájuk. Lehet, hogy úgy érzik, nem kapják meg azt a figyelmet, amit megérdemelnének.</p> <p>Kerüljük az olyan kérdéseket, amelyekre egyértelmű igen vagy nem a válasz. Nyílt kérdésekre törekedjünk. A hogyan és a miért kérdések ösztönözhetik őket.</p> <p>Figyeljünk rá, hogy testbeszédünk bátorító legyen. Fejünket hajtsuk kissé előre, szemöldökünket kissé húzzuk fel. E gesztusok mind várakozást fejeznek ki.</p> <p>Ha tájékoztatjuk valamiről, mindig ellenőrizzük a megértést.</p> <p>Ha nem töri meg a csendet, csak mosolyogjunk. Bátorítsuk őket véleményük kifejtésére. Mutassuk ki, hogy számítunk rájuk.</p>			
50		<p>Milyen meghatározást adna a KAB képzés során tanultak alapján, milyen típusú ügyfél ügyét intézte ÖN? (Gondoljon az 5. modulban tanultakra, a készségfejlesztés témakörre.)</p> <p>Válasz: A Kék (C) stílusú ügyfél</p>	<p>Jó válasz. Teljesen felismerhető volt az ügyfél, az egész ügyintézési folyamatban a rá jellemző tulajdonságok, tapasztalhatók voltak. Főleg az alaposága, a mindent jegyzetelő, megfigyelő viselkedése.</p>	T022	





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	<p>Tipikus viselkedésmintái Komolynak, visszafogottnak látszik, kitartó, sokat kérdez. Írásos anyagot kér és a tárgyalás során jegyzetel. Fontolva haladó, óvatos, körültekintő. Időgazdálkodása nagyon fegyelmezett. Kerüli a hosszabb szemkontaktust. Kedveli a rendet, szervezettséget.</p> <p>Jellemző kommunikációs stílusa Konkrétkérdésekkel, konkrét részletek iránt érdeklődik. Lassan, megfontoltan beszél, mintha minden kimondott szóra ügyelnie kellene. Megfogalmazásai nagyon pontosak, hangszíne alig változik. Kevés non-verbális jelet használ. Diplomatisus tud lenni, gyakran használ választékos kifejezéseket</p> <p>Tipikus kérdései A Kék stílusú ügyfél jellegzetesen a „Hogyan...?” „Miképpen?” „Mi módon?” kérdésekre koncentrálnak: Hogyan, milyen rendszerességgel...? Hogyan működik? stb Nem kell itt és most döntenem ugye? Nem értem pontosan, amit mond. Kifejtené részletesebben? Mi mást tud</p>			
--	--	--	--	--





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

		mondani az ügymenetről? Pontosan meg tudja határozni...? Tipikus elvárásai Folyamatos professzionális ügyintézést, minimális „nyüzsgést” maximális „biztonságot” vár el tőlünk. Miről lehet felismerni Kedveli a pontos lépésről lépésre haladó ügymenetet. Szereti a sok részletes információt tartalmazó írásos anyagot. Nagyon precíz, sok időt tölt adatgyűjtéssel. Nem szeret döntést hozni. Nem kedveli a változásokat, a meglepetéseket. Alaposan átgondol minden kérdést. Gyakorlatias, pontos, precíz, hivatalos. Nem szeret eltérni a tárgytól, kifejezetten ellenére van, ha félbeszakítják mondandóját. Nem szereti, ha személyes dolgokat hoznak fel.			
51		Milyen meghatározást adna a KAB képzés során tanultak alapján, milyen típusú ügyfél ügyét intézte ÖN? (Gondoljon az 5. modulban tanultakra, a készségfejlesztés témakörre.) Válasz: A Zöld (S) stílusú ügyfél	Rossz válasz. nem jól figyelte meg az ügyfél jellemzőit, vagy nem jól jutott eszébe a tanultak. Olvassa el a választ, és rájön, hogy ez nem az ügyfélre vonatkozó típusba sorolás	T023	





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	<p>Tipikus viselkedésmintái A Zöld típusú ügyfél előzékeny, barátságos, nyugodt, meggondolt, óvatos. Egyhangú, tartózkodó stílusban beszél. Nem csak velünk elővigyázatos, hanem az ügyintézés eljárásával szemben is. Csendben, visszafogott figyelemmel hallgat bennünket. Ellenvetését nem hozza közvetlenül tudomásunkra, kételyeit inkább kérdések formájában fejezi ki. Szeret megfontolt döntést hozni, ezért inkább alszik egyet rá. Szükséges, hogy bizalommal viselkedjen irántunk. Konfliktuskerülő. Figyelmesen végighallgatja az ügyfélszolgálati munkatársat. Barátságosan tekint ránk, ha biztos a dolgában, de ha kétsége vagy problémája van, kerüli a szemkontaktust. Sokat kérdez, meghallgatja a mások véleményét is</p> <p>Jellemző kommunikációs stílusa Kedvesen barátságosan beszél, szinte soha nem emeli fel a hangját. Kedveli a hosszabb beszélgetéseket – nem csak az ügymenetről, hanem a lehetséges előnyökről is, személyes témákról pl. családról.</p> <p>Tipikus kérdései A Zöld típusú ügyfél a „Miért...?” kérdésre koncentrálnak.</p>			
--	---	--	--	--





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	<p>Miért kellene elhinni.....? Miért ez a megoldás a legjobb? A régi megszokott miért nem jó? Nem kell sürgősen elintézni, ugye?</p> <p>Tipikus elvárásai</p> <p>Korrekttséget, becsületességet vár el, s erről nehezen lehet őt meggyőzni. Elvárja, hogy szánjunk rá időt és az igényeit maximálisan vegyük figyelembe.</p> <p>Miről lehet felismerni</p> <p>Sok időt tölt az átgondolással és tervezéssel, ezért tudja, hogy mire van szüksége. Világos strukturált felvilágosítást vár el.</p>			
--	---	--	--	--

Fejezet	C. Adatbázis részlet séma	
AZONOSÍTÓ	SZÖVEGRÉSZLET	HIVATKOZÁS
T001	<p>Az állam a munkanélküliség problémáját a foglalkoztatáspolitikai eszközeivel kezeli.</p> <p>A foglalkoztatáspolitikai célja a munkaerő keresleti és kínálati oldala összhangjának megteremtése: a foglalkoztatás növelése, illetve magas szinten tartása.</p> <p>A foglalkoztatáspolitikai eszközszerét két nagy csoportra bonthatjuk: aktív és passzív foglalkoztatáspolitikai eszközökre. Az aktív foglalkoztatáspolitikai eszközök az álláskeresők munkához való hozzájutását segítik elő az álláskeresők képzése, álláskeresési szolgáltatások biztosítása (pl. munkaerő-közvetítés) és a munkaadók foglalkoztatási képességének, lehetőségeinek növelése révén. A passzív foglalkoztatáspolitikai eszközök az álláskeresők (köznapi nyelvhasználatban munkanélküliek) minimális ellátását szolgálják az álláskeresés</p>	<p>KAB 4 modul 1 fejezet – Gazdasági ágazati szakigazgatás – Munkaügyi és munkavédelmi szakigazgatás</p> <p>Tk. 59. oldal</p>





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	<p>időszakában.</p> <p>A munkaügyi központok a fővárosi és megyei kormányhivatal munkaügyi feladatokat ellátó szakigazgatási szerveként működnek.</p> <p>A munkaügyi központok megyei (fővárosi) szervezettel és kirendeltségekkel rendelkeznek. A megyei (fővárosi) munkaügyi központok irányítása alá tartozik az illetékességi területükön lévő valamennyi kirendeltség.</p> <p>Az ügyfél legtöbb közigazgatási munkaügyi kérdésben a munkaügyi központok helyi kirendeltségeivel veszi fel a kapcsolatot. A Kirendeltség végzi az általános munkaügyi szolgáltatói és legtöbb esetben az első fokú hatósági tevékenységet, melynek keretében ellátja az álláskeresők nyilvántartásba vételével kapcsolatos feladatokat, valamint az álláskeresési járadék, álláskeresési segély megállapításával, szüneteltetésével, megszüntetésével és visszakövetelésével kapcsolatos feladatokat, a munkaerő közvetítést.</p>	<p>KAB 4 Modul 1 fejezet- Gazdasági ágazati szakigazgatás Munkaügyi és munkavédelmi szakigazgatás Tk 68. oldal</p>
T002	<p>Az alapelv szerint az ügyfeleket megilleti a tisztességes ügyintézéshez, a jogszabályokban meghatározott határidőben hozott döntéshez való jog. A törvény alkalmazásában a tisztességes eljárás követelményének sérelmét jelenti annak a személynek, döntéshozó hatóságnak a magatartása, tevékenysége, amely feladatának ellátása, hatáskörének gyakorlása során a teljes körű tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget.</p>	<p>KAB 2. modul: Közigazgatási hatósági eljárás TK. 31. oldal</p>
T003	<p>Empátia — Az ügyfél, helyzetének, érzéseinek tanulható, fejleszthető átélési készsége szorosan kapcsolódik az egyenrangú kapcsolathoz. Elősegíti a partner várható, tényleges akcióinak és reakcióinak megértését. Megfelelő információkkal, gesztusokkal jelezni, érzékeltetni lehet, hogy tudatában vagyunk, beleéljük magunkat a másik helyzetébe, s ezzel szükség esetén feloldódik az ügyfélkapcsolat túlzottan formális, bürokratikus jellege, megnyílik a lehetőség – ahol szükség van rá – a lelki segítségnyújtásra. A beleérzés képessége különösen fontos, ha jelentős kulturális különbség van az ügyintéző és ügyfél között.</p>	<p>KAB 5. Modul: Készségfejlesztés II. rész 2.2. Ügyfélkapcsolatok pszichológiai kérdései TK. 25. oldal</p>
T004	<p>A közigazgatási hatóság eljárási cselekményét dokumentálni kell, ennek egyik módja a</p>	<p>KAB 2. modul Közigazgatási hatósági eljárás</p>





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	jegyzőkönyv. Jegyzőkönyv készíthető: ha az ügyfél kéri a hatóságtól, vagy a hatóság úgy dönt, hogy az eljárás érdekében szükséges jegyzőkönyv felvétele. Ilyen jegyzőkönyv vehető fel szóbeli kérelemről. Egyszerűsített jegyzőkönyv is készíthető, ezeknek tartalmára a Ket. előírásokat tartalmaz.	Tk. 74. oldal
T005	A kormányablakokat hatáskörét érintő hatósági feladatok A munkaügyi hatósági feladatok közül az alábbi, leglényegesebb támogatási és hatósági eljárási szabályokat tartjuk fontosnak részletesen ismertetni, melyek kapcsán az ügyintéző tájékoztatási és/vagy kérelembefogadási feladatokat lát el. (i) Álláskeresők nyilvántartásával összefüggő hatósági feladatok Álláskeresők nyilvántartásba vétele: Az ügyfél kérelmére álláskeresőként kell nyilvántartásba venni azt a személyt, aki (1) a munkaviszony létesítéséhez szükséges feltételekkel rendelkezik, és (2) oktatási intézmény nappali tagozatán nem folytat tanulmányokat, és (3) öregségi nyugdíjra nem jogosult, valamint rehabilitációs járadékban, rehabilitációs ellátásban nem részesül és (4) az alkalmi foglalkoztatásnak minősülő munkaviszony kivételével munkaviszonyban nem áll, és egyéb kereső tevékenységet sem folytat, és (5) elhelyezkedése érdekében az állami foglalkoztatási szervvel együttműködik, és akit (6) az állami foglalkoztatási szerv álláskeresőként nyilvántart.	KAB 4 Modul 1 fejezet- Gazdasági ágazati szakigazgatás Munkaügyi és munkavédelmi szakigazgatás Tk. 72 oldal
T006	A foglalkoztatási szervvel való együttműködés magában foglalja, hogy az ügyfél az állami foglalkoztatási szervnél az általa meghatározott időpontban, de legalább háromhavonta jelentkezik , és bejelenti a szervnek ha olyan változás következett be, amely álláskeresővé státuszát érintené. Az álláskereső maga is aktívan keres munkahelyet és a foglalkoztatási szerv által felajánlott munkaerő-piaci szolgáltatást, valamint támogatott képzési lehetőséget elfogadja, igénybe veszi. Az álláskereső köteles részt venni a megfelelő munkahelyhez jutást elősegítő munkaerő-piaci programban és megfelelő munkahelyre szóló állásajánlatot	KAB 4 Modul 1 fejezet- Gazdasági ágazati szakigazgatás Munkaügyi és munkavédelmi szakigazgatás Tk. 72 oldal





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	elfogadja. A meghatározott feltételek fennállását a munkaügyi központ kirendeltsége különösen a nyilvántartásba vételt kérő személy nyilatkozata, továbbá az általa bemutatott iratok alapján állapítja meg.	
T007	Kooperativitás — Az ügyintézésben való segítőkész együttműködés lényege az, hogy mindkét fél a szerepéből adódó képességeit, lehetőségeit, ismereteit kölcsönösen és proaktív módon mozgósítja az ügyintézés sikeressége érdekében. A legjobb lépések és megoldások előrelátó kiválasztása, a konkrét, személyes helyzethez való rugalmas és kreatív alkalmazkodás, az egyoldalú áthárítás kerülése lehetnek például az «egy hajóban evezünk» típusú kapcsolat elemei.	KAB 5. Modul: Készségfejlesztés II. rész 2.2. Ügyfélkapcsolatok pszichológiai kérdései TK. 26. oldal
T008	Az álláskeresők konkrét támogatásának hazai formái: F fiatal munkavállalók foglalkoztatásának támogatása Ezen túl Európai Uniós források is rendelkezésre állnak, pl. TÁMOP 1.1.2, vagy TÁMOP 1.1.4. program. - Pályakezdő fiatalok foglalkoztatási célú munkabér- vagy járulékkedvezménye (pl. START-kártya program) - Munkatapasztalat szerzését szolgáló ösztöndíjas foglalkoztatás, pl. Közigazgatási Ösztöndíj program - Egyéb munkatapasztalat szerzési támogatások (pl. diákmunkára vonatkozó szabályok).	KAB 4 Modul 1 fejezet- Gazdasági ágazati szakigazgatás Munkaügyi és munkavédelmi szakigazgatás Tk. 63 oldal
T009	Önkontroll — Az ügyintézőnek az ügyféllel való foglalkozás közben folyamatosan figyelnie kell önmagát, az alap- és a metakommunikációs (pl. érzelmeink kifejeződését) folyamatot, tágabban az ügyfélszolgálat percről-percre változó helyzetét. Mintha egy külső megfigyelő követné, úgy kell tudnunk látni, elemezni, ellenőrizni és szabályozni, ami történik. Minél inkább gyakorlatunkká válik az egyes szituációk utólagos átgondolása, értékelése (mi működött, mi nem, mi váltott ki pozitív, negatív reakciót), annál könnyebb és hatékonyabb lesz az ügyintézés « folyamatába épített » önkontroll, önszabályozás	KAB 5. Modul: Készségfejlesztés II. rész 2.2. Ügyfélkapcsolatok pszichológiai kérdései TK. 31. oldal





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

T010	<p>A foglalkoztatáspolitikai eszközrendszerét két nagy csoportra bonthatjuk: aktív és passzív foglalkoztatáspolitikai eszközökre.</p> <p>Az aktív foglalkoztatáspolitikai eszközök az álláskeresők munkához való hozzájutását segítik elő az álláskeresők képzése, álláskeresési szolgáltatások biztosítása (pl. munkaerő-közvetítés) és a munkaadók foglalkoztatási képességének, lehetőségeinek növelése révén.</p> <p>A passzív foglalkoztatáspolitikai eszközök az álláskeresők (köznapi nyelvhasználatban munkanélküliek) minimális ellátását szolgálják az álláskeresés időszakában.</p> <p>A foglalkoztatáspolitikai célok megvalósítását közvetlenül az aktív eszközök szolgálják, a passzív eszközök pedig pótlólagos jövedelem vagy jövedelem-kiegészítő ellátások, melyek kivételes vagy rendkívüli költségek fedezésére szolgálnak (pl. egészségügyi ellátás, orvosi kezelés)</p>	<p>KAB 4 Modul 1 fejezet- Gazdasági ágazati szakigazgatás Munkaügyi és munkavédelmi szakigazgatás</p> <p>Tk 68. oldal Tk. 59.oldal</p>
T011	<p>A passzív foglalkoztatáspolitikai eszközök az álláskeresők ellátását szolgálják az álláskeresés időszakában. Az állami teherbírás fokozatos csökkenésével a megállapítás és folyósítás feltételei folyamatosan szigorodtak (pl. munkanélküli/álláskeresési járadék folyósítási idejének csökkentése), bizonyos ellátási formák (pályakezdők munkanélküli segélye, előnyugdíj) megszűntek, illetve más intézmények váltották fel őket (előnyugdíjat a nyugdíj előtti munkanélküli segély), és új ellátások bevezetésére is sor került (álláskeresést ösztönző juttatás, vállalkozóvá válást segítő járadék).</p> <p>Az álláskeresési járadékra az a személy jogosul, aki az állása elvesztése előtt legalább 360 nap munkaviszonnyal rendelkezett az azt megelőző 3 évben és kérte a hatóságtól az álláskeresőként való nyilvántartását.</p> <p>Az álláskeresési járadék célja a munkaerőpiacról ideiglenesen kieső aktív korú személy megélhetésének anyagi támogatása, arra az időszakra (maximum 90 nap), amíg újból állást talál, de addig is nem rendelkezik jövedelemmel.</p>	<p>KAB 4 Modul 1 fejezet- Gazdasági ágazati szakigazgatás Munkaügyi és munkavédelmi szakigazgatás</p> <p>Tk. 66 oldal</p>
T012	<p>Álláskeresési járadék megállapítása: Az álláskeresési járadék összegét a kérelem benyújtását</p>	<p>KAB 4 Modul 1 fejezet- Gazdasági ágazati</p>





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	<p>megelőző, vagy - ha az álláskeresőként való nyilvántartásba vételre későbbi időpontban kerül sor - az álláskeresőnek az álláskeresővé válását megelőző négy naptári negyedévben az ezen időszakkal érintett jogviszonyokban elért munkaerő-piaci járulék alapja (a továbbiakban: járulékalap) havi átlagos összegének alapulvételel kell kiszámítani. A havi átlagos összeg kiszámítása során ezen időszak alatt elért járulékalap összegét osztani kell azoknak a hónapoknak a számával, amelyekben az álláskeresőnek volt jövedelme. A megelőző négy naptári negyedévi járulékalap hiányában a járadék számításának alapja a rövidebb időszakban elért járulékalap havi átlagos összege. Ha a megelőző négy naptári negyedévben egyáltalán nincs az álláskeresőnek járulékalapja, akkor az álláskeresési járadék megállapításának alapja a jogosultság kezdő napján hatályos kötelező legkisebb munkabér 130 százaléka.</p> <p>Álláskeresési járadék folyósítása: Az álláskeresési járadék folyósításának időtartamát (a továbbiakban: folyósítási idő) annak az időtartamnak az alapulvételel kell megállapítani, amely alatt az álláskereső az álláskeresővé válást megelőző három év alatt munkaviszonyban, közfoglalkoztatási jogviszonyban töltött, vagy egyéni, illetőleg társas vállalkozói tevékenységet folytatott (továbbiakban jogosultsági idő). A jogosultsági idő tartamába nem számítható be az az időtartam, amely alatt az álláskereső álláskeresési járadékban vagy vállalkozói járadékban részesült.</p> <p>Az álláskeresési járadék folyósítási idejének számítása során 10 nap jogosultsági idő egy nap járadék-folyósítási időnek felel meg.</p>	<p>szakigazgatás Munkaügyi és munkavédelmi szakigazgatás Tk. 73 oldal</p>
T013	<p>Gyakran előfordul azonban, hogy annak a hatóságnak, amelyhez a kérelmet az ügyfél előterjesztette, van hatásköre és illetékessége az adott ügyben, azonban ahhoz, hogy megfelelő döntést tudjon hozni, szüksége van más hatóság segítségére. Lényegében ez egy megkeresést jelent, amelyben a hatóság megkeres egy másik hatóságot és a Ket.-ben</p>	<p>KAB II. Modul Közigazgatási hatósági eljárás Tk. 62. oldal</p>





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

<p>meghatározott segítségét kéri. Ezt fogjuk jogsegélynek hívni. A jogsegélynek két fajtáját különböztetjük meg:</p> <p>a) belföldi illetve b) nemzetközi jogsegélyt.</p> <p>A belföldi jogsegély alkalmával hazai, azaz belső, nemzeti hatóságok együttműködéséről van szó, míg nemzetközi jogsegély alkalmával egy külföldi hatóság keresi meg a hazai hatóságot vagy a hazai hatóság szorul a külföldi hatóság segítségére.</p> <p>Belföldi jogsegélyt akkor lehet kérni, ha</p> <ol style="list-style-type: none">az ügyben a megkereső hatóság illetékességi területén kívül kell valamely eljárási cselekményt elvégezni,azt az ügyfél jogos érdeke vagy a költségtakarékosság indokolja, vagyaz ügy elbírálásához olyan adat vagy irat szükséges, amellyel más hatóság, egyéb - állami, önkormányzati szerv vagy – ha törvény meghatározott ügyfajtában lehetővé teszi – egyéb szerv vagy személy rendelkezik. <p>A megkeresést a belföldi jogsegélynek a megkeresett szervhez történő beérkezését követően</p> <ul style="list-style-type: none">– az első két esetben 15 napon belül,– az utolsó pontban szabályozott esetben 8 napon belül,– ha az tanú meghallgatására, szemle lefolytatására irányul 30 napon belül,– ha a megkeresésben kért adat elektronikusan rögzített nyilvántartásban áll rendelkezésre, és a hatóságok közötti elektronikus kapcsolattartás nem kizárt, 5 napon belül kell teljesíteni. <p>Ha a megkereső hatóság közvetlen elektronikus hozzáféréssel is rendelkezik az eljárásához szükséges adatot nyilvántartó szerv nyilvántartásához, az adatot a nyilvántartásból közvetlen lekérdezéssel szerzi meg, kivéve, ha a nyilvántartáshoz való hozzáférés üzemzavar vagy más elháríthatatlan esemény miatt az említett öt napos határidőn belül nem lehetséges.</p>	
--	--





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

T014	<p>A foglalkoztatáspolitikai célok megvalósítását közvetlenül az aktív eszközök szolgálják, melyek célja, hogy minél hamarabb visszakerüljenek a munkaerőpiacra azok az aktív korú, munkaképes álláskereső, akik időlegesen kiszorultak.</p> <p>Munkaerő-piaci szolgáltatások</p> <p>A munkaerő-piaci szolgáltatások keretében a munkaügyi központ információnyújtással, foglalkoztatási tanácsadással, valamint munkaközvetítéssel segíti az álláskeresőket és a munkaadókat.</p> <p>Az információnyújtás elsősorban a foglalkoztatást elősegítő támogatásokra, az igénybe vehető munkanélküli ellátásokra, az elérhető képzésekre terjed ki. A foglalkoztatási tanácsadás pályaválasztási illetve pályamódosítási tanácsadást, álláskeresői technikák oktatását, pszichológiai és jogi tanácsadást, valamint a munkaadókkal, a helyi önkormányzatokkal és a területfejlesztési tanácsokkal való kapcsolattartást foglal magában.</p>	<p>KAB 4 Modul 1 fejezet- Gazdasági ágazati szakigazgatás</p> <p>Munkaügyi és munkavédelmi szakigazgatás</p>
T015	<p>1.1. 2. 2. Az ügyfélkapcsolatok pszichológiai kérdései.</p> <p>Az ügyfélkiszolgálás fentebb bemutatott kompetencia rendszerének áttekintéséből jól kivehető, hogy nem mindenki alkalmas « helyből » az ügyfelek magas színvonalú kiszolgálására. A szükséges képességek egy része közvetlenül tanítható és tanulható. Egy másik – a lelki jelenségekkel szorosan összefüggő – része pedig, mint a személyiség meglévő tulajdonsága fejleszthető, ha hiányzik – nem minden esetben – kialakítható. Az ügyfélszolgálat pszichológiájának kiterjedt szakirodalmi van, képzési és tréning programok sora foglalkozik az e körbe tartozó képességek, személyiségjegyek fejlesztésével.</p> <p>Pozitív beállítódás – A jóindulatú hozzáállás, kellemes kedélyállapot, barátságos viszony, megelőlegezett bizalom lebontja azt a félelmet (lásd előbb), a lélektani falat, akadályt, amelyet sokszor az ügyfél – régi, rossz beidegződés, tapasztalat alapján, gyakran minden konkrét alap, aktuális fenyegetettség nélkül – épít magának, nehezítve ezzel a saját</p>	<p>KAB 5. Modul: Készségfejlesztés II. rész</p> <p>Tk. 22. oldal</p> <p>1.1.2.2. Az ügyfélkapcsolatok pszichológiai kérdései</p>





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	<p>dolgát, a vele való kapcsolatot. Pozitív gesztusokra az emberek szintén pozitív módon reagálnak.</p> <p>Optimizmus — Az « üzenet », hogy minden bizonnyal meg fogjuk, meg tudjuk oldani a problémát, az ügyintézés sikeres lesz – ha nem merül föl valamilyen rendkívüli körülmény – megkönnyíti a helyzetet, s ún. önbeteljesítő jóslatként fog működni, segíti mindkét felet abban, hogy a várt, normális kimenetelhez vezessen. Arra készíteti mindkét felet, hogy az erőfeszítés, figyelem, alaposság meg fogja hozni a gyümölcsét.</p> <p>Empátia — A másik, az ügyfél, helyzetének, érzéseinek tanulható, fejleszthető átélési készsége szorosan kapcsolódik az egyenrangú kapcsolathoz. Elősegíti a partner várható, tényleges akcióinak és reakcióinak megértését. Megfelelő információkkal, gesztusokkal jelezni, érzékeltetni lehet, hogy tudatában vagyunk, beleéljük magunkat a másik helyzetébe, s ezzel szükség esetén feloldódik az ügyfélkapcsolat túlzottan formális, bürokratikus jellege, megnyílik a lehetőség – ahol szükség van rá – a lelki segítségnyújtásra. A beleérzés képessége különösen fontos, ha jelentős kulturális különbség van az ügyintéző és ügyfél között.</p>	
T016	<p>Költségtérítés Az álláskereső részére az álláskeresői járadék illetve segély megállapításával kapcsolatos hatósági ügyintézéssel, valamint a munkahelykereséssel kapcsolatos felmerülő költségeit megtérítheti a foglalkoztatási szolgálat. Ide tartozhat például a lakóhelyétől az állami foglalkoztatási szervhez történő oda- és visszautazást során igénybevett tömegközlekedési eszköz költsége Az álláskereső részére az álláskeresői járadék, nyugdíj előtti álláskeresői segély megállapításával, a munkahelykereséssel kapcsolatos, ide értve a kirendeltséggel való együttműködés keretében oda-visszautazást, valamint a kirendeltség által kezdeményezett foglalkozás-egészségügyi szakvélemény beszerzéséhez szükséges utazást is, a</p>	<p>KAB 4 Modul 1 fejezet- Gazdasági ágazati szakigazgatás Munkaügyi és munkavédelmi szakigazgatás Tk. 66 oldal</p> <p>KAB: Helyközi utazás támogatása iránti kérelem 1991. évi IV. törvény 40. § (4) bek, 39/1998. (III.4.) Korm.rend. 2. §, 6. § (1) és(5) bek, 323/2011.(XII.28.)Korm.rendelet 9. § (1) bek a)</p>





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

		pontja
T017	<p>tömegközlekedési eszköz igénybevételével felmerült indokolt helyközi költséget meg kell téríteni. A költségtérítés elszámolásának alapja az igénybe vett közlekedési eszközre szóló, érvényesített / lekezelt utazási jegy.</p> <p>Az otthonteremtési támogatás megállapításával kapcsolatos ügyek. A járási gyámhivatalok a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatalának szakigazgatási szervei. A járási gyámhivatalok általános elsőfokú gyámhatóságként járnak el, náluk összpontosulnak a klasszikus gyámhatósági feladatok: gyámsággal, gondnoksággal, szülői felügyelettel, gyermekek és gondnokoltak vagyoni ügyeivel, örökbefogadni szándékozó személy alkalmasságának megállapításával, kapcsolattartással, a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó ügyekkel (gyermek védelembé vétele, családba fogadása, ideiglenes hatályú elhelyezése, nevelésbe vétele, nevelési felügyelet elrendelése) és a gyermektartásdíj megelőlegezésével, az otthonteremtési támogatás megállapításával kapcsolatos ügyek.</p> <p>6.3.4. A kormányablakok hatáskörét érintő hatósági feladatok A járási gyámhivatalhoz kell továbbítani:</p> <ul style="list-style-type: none">az otthonteremtési támogatás iránt a nevelésbe vételből nagykorúvá válása miatt kikerült fiatal felnőtt kérelmét	<p>KAB 4. modul 3 fejezet Humánigazgatás VI. Gyámügyi igazgatás Tk. 102. oldal</p>
T018	<p>A közfoglalkoztatási program (a hétköznapi szóhasználatban „közmunkaprogram”) olyan foglalkoztatási eszköz, amely a munkaképes lakosság munkához juttatását, az álláskeresők foglalkoztatásának elősegítését, az álláskeresők munkatapasztalat szerzését, megélhetéshez szükséges minimális jövedelem szerzését teszik lehetővé, valamint biztosítja az álláskeresési járadékhoz, illetve segélyhez szükséges jogszerző idő megszerzését.</p> <p>A közfoglalkoztatási jogviszony kizárólag olyan munkára létesíthető, amely közfeladat vagy közhasznú tevékenység ellátására irányul.</p> <p>Közfoglalkoztatottként az a természetes személy foglalkoztatható, aki</p>	<p>KAB 4 Modul 1 fejezet- Gazdasági ágazati szakigazgatás Munkaügyi és munkavédelmi szakigazgatás Tk. 64. oldal</p>



Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	<ul style="list-style-type: none">a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény rendelkezései szerint munkaviszonyt létesíthet, kivéve azt, aki 16. életévét nem töltötte bevalamint álláskereső, vagy a rehabilitációs ellátásban részesül. A közfoglalkoztatottat munkájáért munkabér illeti meg.	
T019	<p>2.1. Kérdezés, kérdéstípusok¹</p> <p>A kérdés képessége vitathatatlanul a leghasznosabb és legsokoldalúbb jártasság az ügyfélszolgálati munkában. Sok előnye van, ha magas szinten elsajátítottuk.</p> <ul style="list-style-type: none">Bevonjuk vele a másikat. Ha a megfelelő kérdéseket tesszük fel, a másik szinte biztos válaszolni fog.A kérdéseinkre adott válaszok hasznos információt szolgáltatnak.Kérdésekkel irányíthatjuk a beszélgetést és meghatározhatjuk a tempóját.A kérdések időt adnak nekünk a gondolkodásra. <p><i>A kérdések leghasznosabb típusai</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>Nyitott kérdés</i>Nyitott végűnek nevezzük azokat a kérdéseket, amelyekre nehéz egyszerű „igennel” vagy „nemmel” válaszolni (pl: „Mit gondolsz erről a dologról?” vagy „Milyen megoldást javasolna?”). Ezek arra ösztönzik a másikat, hogy beszéljen, értékes információkat nyújtva.	KAB 5. Modul: Készségfejlesztés I. rész Kérdezéstechnika és a meghallgatás képessége 36. oldal

¹ Németh Erzsébet: Az önismeret és a kommunikációs készség fejlesztése Századvég Kiadó 2002.



Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

T020	<p>Emberismeret és ügyféltípusok — A legkülönbözőbb ügyfél-kiszolgálási helyzetek kezelésében előnyös az ügyintéző számára, ha képes minél előbb felismerni az ügyfél szándékait, viselkedésének lelki mozgatórugóit. Az emberismeret készségének fejlesztése mellett hasznos a különböző ügyféltípusok és « kezelésük » általános szabályainak megismerése (lásd a 12. sz. ábrát).</p> <p>De vigyázzunk, tipikus ügyfél kevés van, inkább a jellemző magatartásmódokra érdemes koncentrálni, amelyek akár egy ügyfélkapcsolaton belül is váltogathatják egymást, nem kis mértékben az ügyintéző viselkedésének hatására</p>	<p>KAB 5. Modul: Készségfejlesztés II. rész 2.2. Ügyfélkapcsolatok pszichológiai kérdései TK. 30. oldal</p>
T021	<p>A tartózkodó, csendes típus <i>Honnan ismerhetjük fel?</i> Nem nyilvánítják ki véleményüket, még akkor sem, ha megkérdezzük őket. Ez nem azt jelenti, hogy nincs véleményük. Ha forszírozzuk őket, diplomatikus megállapításokat tesznek. A megbeszéléseket, a tájékoztatókat csendesen ülik végig, érdemben nem járulnak hozzá a megbeszéléshez. Nem kérdeznek. Ez bizonytalanságot szülhet: figyelmen kívül hagyják a többiek véleményét? Unatkoznak? Vagy nem akarják megosztani másokkal az ismereteiket? A hallgatás lehet szándékos is, ez esetben azonban agresszív viselkedésnek mondható.</p> <p><i>Hogyan kezeljük őket?</i> Figyeljünk oda rájuk. Lehet, hogy úgy érzik, nem kapják meg azt a figyelmet, amit megérdemelnének. Kerüljük az olyan kérdéseket, amelyekre egyértelmű igen vagy nem a válasz. Nyílt kérdésekre törekedjünk. A hogyan és a miért kérdések ösztönözhetik őket. Figyeljünk rá, hogy testbeszédünk bátorító legyen. Fejünket hajtsuk kissé előre, szemöldökünket kissé húzzuk fel. E gesztusok mind várakozást fejeznek ki.</p>	<p>KAB Tankönyv 5 modul I. rész 2. Kérdezéstechnika és a meghallgatás képessége, nehéz partnerek kezelése, 2.3. Hogyan kezeljük a nehéz típusokat és viselkedésüket Tk 44. oldal</p>





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	<p>Ne mi törjük meg a kínos csendet, ugyanis ez segíthet kibillenteni őket. Inkább tegyünk fel kérdéseket arra vonatkozóan, hogy egyetért-e azzal, amiről az előbbieken szó volt. Utaljunk rá, hogy közlékenyebb is lehetne: „Úgy látom, zavarban van...” Provokáljuk őket, hogy legyenek érzelmi megnyilvánulásaik.</p> <p>A megbeszéléseken mondjuk ki, hogy mindenki közreműködésére számítunk. Például kérdezzünk körbe az asztal körül, hogy kinek mi a véleménye. Ha tájékoztatjuk valamiről, mindig ellenőrizzük a megértést.</p> <p>Ha nem töri meg a csendet, csak mosolyogjunk. A metsző pillantások, összehúzott szemöldökök és vállvonogatások ellenére is. Mondjuk el, hogy mindenki véleménye fontos számunkra.</p> <p>Ha valaki elkezd beszélni, ne szakítsuk meg, és ne tereljük el a szót. Bátorítsuk őket véleményük kifejtésére. Mutassuk ki, hogy számítunk rájuk.</p>	
T022	<p>3.3. Miről lehet felismerni, hogy milyen típusú ügyféllel állok szemben?</p> <p>Az alábbiakban a 4 különböző stílushoz tartozó ügyfelek tipikus magatartása közül, annak ismertetésére kerül sor, amely a fenti ügyfelet jellemzi:</p> <p>3.3.5. A Kék (C) stílusú ügyfél</p> <p>Tipikus viselkedésmintái</p> <p>Komolyan, visszafogottnak látszik, kitartó, sokat kérdez. Írásos anyagot kér és a tárgyalás során jegyzetel. Fontolva haladó, óvatos, körültekintő. Időgazdálkodása nagyon fegyelmezett. Kerüli a hosszabb szemkontaktust. Kedveli a rendet, szervezettséget.</p> <p>Jellemző kommunikációs stílusa</p>	<p>KAB Tankönyv 5 modul II. rész</p> <p>II. rész, ügyféltípusok, stressz kezelés, back-office ügyfélszolgálat</p> <p>Tk. 75 oldal</p>



Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	<p>Konkrétkérdésekkel, konkrét részletek iránt érdeklődik. Lassan, megfontoltan beszél, mintha minden kimondott szóra ügyelnie kellene. Megfogalmazásai nagyon pontosak, hangszíne alig változik. Kevés non-verbális jelet használ. Diplomátikus tud lenni, gyakran használ választékos kifejezéseket</p> <p>Tipikus kérdései</p> <p>A Kék stílusú ügyfél jellegzetesen a „Hogyan...?” „Miképpen?” „Mi módon?” kérdésekre koncentrál: Hogyan, milyen rendszerességgel...? Hogyan működik? stb Nem kell itt és most döntenem ugye? Nem értem pontosan, amit mond. Kifejtené részletesebben? Mi más tud mondani az ügymenetről? Pontosán meg tudja határozni...?</p> <p>Tipikus elvárásai</p> <p>Folyamatos professzionális ügyintézés, minimális „nyüzsgést” maximális „biztonságot vár el tőlünk.</p> <p>Miről lehet felismerni</p> <p>Kedveli a pontos lépésről lépésre haladó ügymenetet. Szereti a sok részletes információt tartalmazó írásos anyagot. Nagyon precíz, sok időt tölt adatgyűjtéssel. Nem szeret döntést hozni. Nem kedveli a változásokat, a meglepetéseket. Alaposan átgondol minden kérdést. Gyakorlatias, pontos, precíz, hivatalos. Nem szeret eltérni a tárgytól, kifejezetten ellenére van, ha félbeszakítják mondanóját. Nem szereti ha személyes dolgokat hoznak fel. Szeret a saját feje után menni. Időre van szüksége, nem szereti, ha mások diktálják az iramot</p>	
T023	<p>3.3.4. A Zöld (S) stílusú ügyfél</p> <p>Tipikus viselkedésmintái</p> <p>A Zöld típusú ügyfél előzékeny, barátságos, nyugodt, meggondolt, óvatos. Egyhangú, tartózkodó stílusban beszél. Nem csak velünk elővigyázatos, hanem az ügyintézés eljárásával szemben is. Pontosán tudja, hogy képtelen nemet mondani ezért csendben, visszafogott</p>	<p>KAB Tankönyv 5 modul II. rész ügyféltípusok, stressz kezelés, back-office ügyfélszolgálat Tk. 74 oldal</p>



Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

<p>figyelemmel hallgat bennünket. Attól, hogy időnként bólogat nem biztos, hogy egyet ért veled. Ellenvetését nem hozza közvetlenül tudomásunkra, kételyeit inkább kérdések formájában fejezi ki. Nem mondja ki nyíltan mit gondol, ha halogatja a döntést, talál valami kifogást. Szeret megfontolt döntést hozni, ezért inkább alszik egyet rá.</p> <p>Szükséges, hogy bizalommal viselkedjen irántunk. Megfontolt, vonakodva hoz döntést. Konfliktuskerülő. Figyelmesen végighallgatja az ügyfélszolgálati munkatársat.</p> <p>Konfliktuskerülő. Barátságosan tekint ránk, ha biztos a dolgában, de ha kétsége vagy problémája van, kerüli a szemkontaktust. Sokat kérdez, meghallgatja a mások véleményét is</p> <p>Jellemző kommunikációs stílusa</p> <p>Kedvesen barátságosan beszél, szinte soha nem emeli fel a hangját. Kedveli a hosszabb beszélgetéseket – nem csak az ügymenetről, hanem a lehetséges előnyökről is, személyes témákról pl. családról.</p> <p>Tipikus kérdései</p> <p>A Zöld típusú ügyfél a „Miért...?” kérdésre koncentrálnak.</p> <p>Miért kellene elhinni.....? Miért ez a megoldás a legjobb? A régi megszokott miért nem jó? Nem kell sürgősen elintézni, ugye? Még szeretnék gondolkodni. át szeretném gondolni. Mindenkire érvényes ez az eljárás?</p> <p>Tipikus elvárásai</p> <p>Korrektiséget, becsületességet vár el, s erről nehezen lehet őt meggyőzni. Elvárja, hogy szánjunk rá időt és az igényeit maximálisan vegyük figyelembe. A megszokott, mások által kipróbált helyzeteket kedveli.</p> <p>Miről lehet felismerni</p> <p>Sok időt tölt az átgondolással és tervezéssel, ezért tudja, hogy mire van szüksége. Világos strukturált felvilágosítást vár el. Fontosnak tarja a szorosabb személyes kapcsolatot, amikor már bízhat bennünk. Szereti a kipróbált, bevált utat. Elvárja, hogy határidőket,</p>	
--	--





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	megállapodásokat tartunk. Kitartó, következetes és lojális.	
Ü001	Munkahelykeresés – Kapcsolódó ügykörök és kódszámokkal Álláskeresési ellátások, nyilvántartás	Excel táblázat Ügyleírás minta Álláskeresési ellátások, nyilvántartás blokk 80-112 sor
Ü002	Munkahelykeresés ügyleírás táblázat, azon belül - álláskeresők nyilvántartásba vétel iránti kérelem	Ügyleírás minta - MUNKP00063
Ü003	Munkahelykeresés ügyleírás táblázat - Tájékoztató álláskeresőként történő nyilvántartásba vételről ügyfeleknek	Ügyleírás minta - MUNKP00063
Ü004	Munkahelykeresés ügyleírás táblázat - Tájékoztató az elektronikus kapcsolattartást vállaló álláskereső, szolgáltatást kérő ügyfeleknek	Ügyleírás minta - MUNKP00063
Ü005	Tájékoztató e-kapcsolattartásról PDF formátum	www.munka.hu Foglalkoztatási honlap
Ü006	Munkahelykeresés ügyleírás táblázat, azon belül - álláskeresési ellátás iránti igény bejelentése	- MUNKP00060
Ü007	Munkahelykeresés ügyleírás táblázat, azon belül	





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	<ul style="list-style-type: none">- Képzési költségek megtérítése és/vagy keresetpótló támogatás iránti kérelem- Foglalkoztatást elősegítő képzésben történő részvétel képzési költségeinek támogatása iránti és/vagy keresetpótló juttatás vagy (kereset-kiegészítés) megállapítása iránti kérelem	<ul style="list-style-type: none">- MUNKP00045- MUNKP00046
Ü008	Munkahelykeresés ügyleírás táblázat, azon belül <ul style="list-style-type: none">- Helyközi utazás támogatása iránti kérelem- Munkaerő-piaci szolgáltatáson történő részvételi költségek megtérítése iránti kérelem-	<ul style="list-style-type: none">- MUNKP00044- MUNKP00044
Ü009	Munkahelykeresés ügyleírás táblázat, azon belül <ul style="list-style-type: none">- Tájékoztató költségtérítésről	<ul style="list-style-type: none">- MUNKP00044
Ü010	Otthonteremtési támogatás iránti kérelem KAB: Gyermekvédelem –gyámügy 331/2006. (XIII. 23.) Korm. rend. (Gyár.) 5.§ a https://ugyintezes.magyarorszag.hu/dokumentumok/otthonteremtes_i_tamogatas.rtf	
Ü011	Kérelem rendkívüli gyermekvédelmi támogatás igénybevételéhez (a települési önkormányzathoz kell benyújtani) https://ugyintezes.magyarorszag.hu/dokumentumok/rendk_gyermekvedtam.rtf	
Ü012	Munkahelykeresés ügyleírás táblázat, azon belül Közfoglalkoztatás támogatásával kapcsolatos feladatok	<ul style="list-style-type: none">- MUNKP00030
J001	2. § (1) A Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat szervezetrendszere a Hivatalból, a munkaügyi központokból, valamint a kirendeltségekből áll.	323/2011. (XII. 28.) Korm. rendelet a Nemzeti Munkaügyi Hivatalról és a szakmai irányítása

75





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	<p>(2) A Kormány állami foglalkoztatási szervként a Hivatalt, a munkaügyi központot, valamint a kirendeltséget jelöli ki.</p> <p>(3) A munkaügyi központ a fővárosi és megyei kormányhivatal foglalkoztatási, munkaerő-piaci feladatokat ellátó ágazati szakigazgatási szerveként (a továbbiakban: munkaügyi központ) működik.</p> <p>(4) A kirendeltség a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatala a továbbiakban: járási hivatal) foglalkoztatási, munkaerő-piaci feladatokat ellátó ágazati szakigazgatási szerveként (a továbbiakban: kirendeltség) működik.</p> <p>9. § (1) A kirendeltség</p> <p>a) a megyei (fővárosi) munkaügyi központok illetékességéről szóló jogszabályban meghatározott illetékességi területén ellátja az álláskeresők nyilvántartásba vételével kapcsolatos feladatokat, valamint az álláskeresési járadék, álláskeresési segély megállapításával, szüneteltetésével, megszüntetésével és visszakövetelésével kapcsolatos, továbbá azokkal a foglalkoztatást elősegítő támogatásokkal kapcsolatos feladatokat, amelyek ellátása nem tartozik a munkaügyi központ hatáskörébe</p>	alá tartozó szakigazgatási szervek feladat- és hatásköréről 2.§. és 9. §.
J002	<p>1. § (1) A Nemzeti Munkaügyi Hivatalról és a szakmai irányítása alá tartozó szakigazgatási szervek feladat- és hatásköréről szóló 323/2011. (XII. 28.) Korm. rendelet 1. mellékletében meghatározott megyei munkaügyi központok illetékessége az adott megyére, a fővárosi munkaügyi központ illetékessége a fővárosra terjed ki.</p> <p>(2) A megyei kormányhivatal járási hivatalai, valamint a fővárosi kormányhivatal kerületi hivatalai munkaügyi kirendeltségeinek illetékességét az 1. melléklet tartalmazza.</p> <p>(3) A hajléktalan álláskeresők ügyeiben – az ügyfél nyilatkozata alapján – a főváros egészére kiterjedően a Budapest Főváros Kormányhivatala IX. Kerületi Hivatal II. Munkaügyi Kirendeltsége (Székhelye: 1096 Budapest IX. Haller u. 6.) eljárhat.</p>	44/2012. (XII. 22.) NGM rendelet a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatala munkaügyi kirendeltségének illetékességéről - 1. §.
J003	<i>Flt. 58 § d) álláskereső:</i> az a személy, aki	A foglalkoztatás elősegítéséről és a





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	<p>1. a munkaviszony létesítéséhez szükséges feltételekkel rendelkezik, és</p> <p>2. oktatási intézmény nappali tagozatán nem folytat tanulmányokat, és</p> <p>3. öregségi nyugdíjra nem jogosult, rehabilitációs járadékban, valamint a megváltozott munkaképességű személyek ellátásaiban nem részesül és</p> <p>4. az alkalmi foglalkoztatásnak minősülő munkaviszony kivételével munkaviszonyban nem áll, és egyéb kereső tevékenységet sem folytat, és</p> <p>5. elhelyezkedése érdekében az állami foglalkoztatási szervvel együttműködik, és akit</p> <p>6. az állami foglalkoztatási szerv állás keresőként nyilvántart.</p>	munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény (a továbbiakban: Flt.) 58. §. d) pont
J004	<p><i>Flt. 58. §. k)</i> pályakezdő állás kereső: a 25. életévét — felsőfokú végzettségű személy esetén 30. életévét — be nem töltött, a munkaviszony létesítéséhez szükséges feltételekkel rendelkező, az állami foglalkoztatási szerv által nyilvántartott állás kereső, feltéve, ha munkanélküli járadékra a tanulmányainak befejezését követően nem szerzett jogosultságot. Nem tekinthető pályakezdő állás keresőnek, aki</p> <p>1. terhességi-gyermekágyi segélyben, gyermekgondozási díjban, illetőleg gyermekgondozási segélyben részesül,</p> <p>2. előzetes letartóztatásban van, szabadságvesztés, illetve elzárás büntetését tölti,</p> <p>3. sor- vagy tartalékos katonai szolgálatot, továbbá polgári szolgálatot teljesít,</p>	A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény (a továbbiakban: Flt.) 58. §. k) pont
J005	<p>1. § A rendelet hatálya kiterjed</p> <p>a) az állás keresőként nyilvántartásba vett, illetőleg az ilyen nyilvántartásba vételt kérő személyre, valamint</p> <p>b) a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatala munkaügyi kirendeltségére (a továbbiakban: kirendeltség).</p> <p>2. § (1) A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény (a továbbiakban: Flt.) 54. § (9) bekezdés d) pontjában meghatározott aktív munkahelykeresőnek az a személy tekinthető, aki 30 napon belül képes és kész munkába állni a kirendeltség által felajánlott megfelelő munkahelyen, vagy az önmaga által talált</p>	2/2011. (I. 14.) NGM rendelet az állás keresőként való nyilvántartásba vételről, valamint a nyilvántartásból való törlésről- 1.§. és 2. §.





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	olyan munkahelyen, ahol a heti munkaidő eléri a legalább 16 órát. (2) Az Flt. 58. § (5) bekezdés d) pontjának 1-4. alpontjaiban meghatározott feltételek fennállását a kirendeltség különösen a nyilvántartásba vételt kérő személy nyilatkozata, továbbá az általa bemutatott iratok alapján állapítja meg.	
J006	Flt. 54 §. (9a) Az álláskereső a (9) bekezdés b) pontjában, valamint az 51/A. § (9) bekezdésében meghatározott jelentkezési kötelezettségének elektronikus levél útján is eleget tehet. 58. §. u) elektronikus levél: az egyedi levelezési címek között levelezőprogram segítségével küldhető és fogadható adategyüttes.	A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény (a továbbiakban: Flt.) 54. § (9a) bekezdés és az 58. §. u) pont
J007	25. § (1) Álláskeresési járadék illeti meg azt, aki a) álláskereső, b) az álláskeresővé válását megelőző három éven belül legalább 360 nap – a 27. § (1) bekezdésében meghatározott – jogosultsági idővel rendelkezik, c) d) munkát akar vállalni, de önálló álláskeresése nem vezetett eredményre, és számára az állami foglalkoztatási szerv sem tud megfelelő munkahelyet felajánlani. (2) Az (1) bekezdés d) pontjában előírt feltételek alkalmazásában a munkahely akkor megfelelő, ha a) b) egészségi állapota szerint az álláskereső a munka elvégzésére alkalmas, c) a várható kereset az álláskeresési járadék összegét, illetőleg – amennyiben az álláskeresési járadék összege a kötelező legkisebb munkabérnél alacsonyabb – a kötelező legkisebb munkabér összegét eléri, d) a munkahely és a lakóhely közötti naponta – tömegközlekedési eszközzel – történő oda-és visszautazás ideje a három órát, illetve tíz éven aluli gyermeket nevelő nő és tíz éven aluli gyermeket egyedül nevelő férfi álláskereső esetében a két órát nem haladja meg,	Flt. 25. §. 34/2009.(XII.30.) SZMM rendelet „Igazolólap az álláskeresési járadék és álláskeresési segély megállapításához”.





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	e) az álláskereső foglalkoztatása munkaviszonyban történik.	
J008	Flt 58. §. (5) e) kereső tevékenység: – az 1–5. pontban foglaltak figyelembevételével – minden olyan munkavégzés, amelyért díjazás jár, továbbá kereső tevékenységet folytatónak kell tekinteni azt a személyt is, aki külön törvény szerint egyéni vállalkozónak minősül, valamint aki gazdasági társaság tevékenységében személyes közreműködés vagy mellékszolgáltatás keretében történő munkavégzés útján vesz részt, illetve aki a társaság vezető tisztségviselője vagy a társasági szerződésben közreműködési/munkavégzési kötelezettsége/joga fel van tüntetve.	Flt. 58. §. (5) bekezdés e) pontja
J009	Belföldi jogsegély 26. § (1) Jogsegélyt akkor lehet kérni, ha a) az ügyben a megkereső hatóság illetékességi területén kívül kell valamely eljárási cselekményt elvégezni, b) azt az ügyfél jogos érdeke vagy a költségtakarékosság indokolja, vagy c) az ügy elbírálásához olyan adat vagy irat szükséges, amellyel más hatóság, egyéb állami, önkormányzati szerv vagy - ha törvény meghatározott ügyfajtában lehetővé teszi - egyéb szerv vagy személy rendelkezik. (2) Az (1) bekezdés a) és b) pontjában meghatározott megkeresést az ügy jellegétől függően a megkereső hatósággal azonos hatáskörű illetékes hatósághoz, ennek hiányában az illetékes települési önkormányzat jegyzőjéhez kell intézni. (3) Kérelemre indult eljárásban az ügyfélnek az eljárásban szükséges személyes adatainak kezeléséhez való hozzájárulását vélelmezni kell a jogsegély teljesítése céljából, az ahhoz szükséges mértékben továbbított személyes adatok tekintetében is. Hivatalból indult eljárásban a hatóság a jogszabály alapján kezelhető adatok közül a jogsegély teljesítése céljából szükséges személyes adatokat továbbíthatja a megkeresett szervhez.	A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) 26. §.
J010	Képzések elősegítése	Flt. 14. §.





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	<p>Flt. 14. § (1) Támogatható az állami foglalkoztatási szerv által felajánlott, vagy elfogadott képzése annak a személynek,</p> <p>a) aki álláskereső,</p> <p>b) aki 25. életévét – felsőfokú végzettségű személy esetén a 30. életévét – nem töltötte be, és a tanulói, hallgatói jogviszonya megszűnését követően álláskeresési járadékra és álláskeresési segélyre nem szerzett jogosultságot,</p> <p>c) aki gyermekgondozási segélyben, gyermeknevelési támogatásban, illetőleg terhességi gyermekágyi segélyben, gyermekgondozási díjban vagy ápolási díjban részesül,</p> <p>d) aki rehabilitációs ellátásban részesül,</p> <p>e) akinek munkaviszonya várhatóan egy éven belül megszűnik, és ezt a munkaadó a munkavállalóval és az állami foglalkoztatási szervvel előzetesen írásban közölte, vagy</p> <p>f) aki közfoglalkoztatásban vesz részt, és a képzésben való részvételt vállalja, továbbá</p> <p>g) aki munkaviszonyban áll és rendszeres foglalkoztatása képzés nélkül nem biztosítható.</p> <p>(4) Képzési támogatásként</p> <p>aa) keresetkiegészítés vagy keresetpótló juttatás, valamint</p> <p>ab) a képzéssel kapcsolatos költségek megtérítése adható;</p> <p>(5) A keresetkiegészítés a képzést megelőzően elért átlagkereset és a képzés alatt elért kereset különbözetéig terjedhet.</p> <p>(11) A képzéssel kapcsolatos költségek részben vagy teljes mértékben megtéríthetők.</p>	
J011	<p>3. § (1) Az információnyújtás célja, hogy elősegítse az elhelyezkedést és az üres álláshelyek betöltését.</p> <p>(2) Az Flt. 13/A. §-a (2) bekezdésének a) pontjában meghatározott szolgáltatás a foglalkozásokra, a térségben elérhető képzésekre, a régió, a megye, valamint a kistérség munkaerő-piaci helyzetére, a munkaerő-kereslet és - kínálat helyi jellemzőire vonatkozó információk nyújtását, a foglalkoztatást elősegítő támogatások és a munkanélküli ellátásokra vonatkozó lehetőségek ismertetését, továbbá a foglalkoztatással összefüggő jogszabályokkal</p>	<p>30/2000. (IX. 15.) GM rendelet a munkaerőpiaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz kapcsolódóan nyújtható támogatásokról – 3 § és 4 §.</p>





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	<p>kapcsolatos tájékoztatást és az azokról szóló ismertető átadását tartalmazza (a továbbiakban: információnyújtás).</p> <p>(3) Az információnyújtás történhet önállóan vagy tanácsadás, állásbörze, továbbá munkaközvetítés keretében</p> <p>4. § Az Ft. 13/A. §-a (2) bekezdésének <i>b)</i> pontjában meghatározott szolgáltatás</p> <p><i>a)</i> a munkatanácsadást, <i>b)</i> a pályatanácsadást, <i>c)</i> az álláskeresési tanácsadást, <i>d)</i> a rehabilitációs tanácsadást, továbbá <i>e)</i> az <i>a)–d)</i> pont alatti tanácsadó tevékenységhez, valamint a munkaerőpiaci képzéshez kapcsolódó pszichológiai tanácsadást, továbbá <i>f)</i> helyi (térségi) foglalkoztatási tanácsadást foglalja magában.</p>	
J012	<p>12. § (1) A fővárosi és megyei kormányhivatal járási hivatalának foglalkoztatási, munkaerőpiaci feladatokat ellátó ágazati szakigazgatási szerve (a továbbiakban: kirendeltség) munkaközvetítő tevékenységét az álláskeresőként nyilvántartott [Ft. 58. § (5) bekezdés <i>d)</i> pont] és a közvetítést kérő személyekkel (a továbbiakban együtt: munkát kereső), valamint az álláskínálókkal együttműködve folytatja.</p> <p>(2) A kirendeltség a munkaközvetítés keretében</p> <p><i>a)</i> személyes beszélgetést folytat a munkát keresővel, amelynek során feltárja a foglalkoztatással kapcsolatos, valamint az azt akadályozó körülményeit (iskolai végzettség, szakképzettség, korábban betöltött munkakörök, szakmai gyakorlat, lakóhely, tartózkodási hely, munkaképesség), továbbá tájékoztatja őt a számára megfelelő munkalehetőségek fő jellemzőiről, így különösen a foglalkoztatás helyéről, idejéről, a munkarendről, továbbá a kereseti lehetőségről.</p>	<p>30/2000. (IX. 15.) GM rendelet a munkaerőpiaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz kapcsolódóan nyújtható támogatásokról- 12. §.</p>
J013	<p>26. §. (2) Közérdekből nyilvános adat a közfeladatot ellátó szerv feladat- és hatáskörében</p>	<p>2011. évi CXII. törvény az információs</p>





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	eljáró személy neve, feladatköre, munkaköre, vezetői megbízása, a közfeladat ellátásával összefüggő egyéb személyes adata, valamint azok a személyes adatai, amelyek megismerhetőségét törvény előírja. A közérdekből nyilvános személyes adatok a célhoz kötött adatkezelés elvének tiszteletben tartásával terjeszthetők. A közérdekből nyilvános személyes adatok honlapon történő közzétételére az 1. melléklet és a közfeladatot ellátó személy jogállására vonatkozó külön törvény rendelkezései irányadóak.	Önrendelkezési jogról és az információs szabadságról A közérdekű adatok megismerésének általános szabályai 26. §.
J014	3. § Az álláskeresőnek a kirendeltséggel való együttműködési kötelezettsége teljesítésével kapcsolatos, tömegközlekedési eszköz igénybevételével felmerült (helyi és helyközi) utazási költségeit a kirendeltség megtéríti.	2/2011. (I. 14.) NGM rendelet az álláskeresőként való nyilvántartásba vételről, valamint a nyilvántartásból való törlésről- 3. §.
J015	25. § (1) Az otthonteremtési támogatás célja, hogy az átmeneti vagy tartós nevelésből kikerült fiatal felnőtt lakáshoz jutását, tartós lakhatása megoldását elősegítse. (2) Otthonteremtési támogatásra jogosult az a fiatal felnőtt, akinek a) legalább hároméves időtartamú folyamatos – gondozási helyén töltött – nevelésbe vétele a nagykorúvá válásával szűnt meg, és b) készpénzének, biztosításra vagy más célból lekötött betétjének, vagy ingatlan vagyonának értéke a nagykorúvá válásakor nem haladja meg az öregségi nyugdíj legkisebb összegének hatvanszorosát, azzal, hogy az öregségi nyugdíj legkisebb összegeként az otthonteremtési támogatás megállapítása időpontjában érvényes öregségi nyugdíj legkisebb összegét kell figyelembe venni. (5) A támogatás felhasználható részben vagy egészben a fiatal felnőtt tulajdonába kerülő építési telek, életvitelszerű lakhatásra alkalmas lakás, családi ház, tanya vásárlására, illetve építésére, lakhatóvá tételére, tulajdon vagy tulajdonrész szerzéssel járó felújítására vagy bővítésére, bérlakás bérleti díjának kifizetésére , önkormányzati bérlakásának felújítására, bérlői jogviszony megvásárlására, államilag támogatott lakásprogramban vagy lakás-előtakarékossági programban való részvételre, valamint otthonteremtést elősegítő hitelintézeti kölcsön egyösszegű törlesztésére.	1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (Gyvt.) 25. §.





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

J016	<p>Rendkívüli gyermekvédelmi támogatás</p> <p>21. § (1) A települési önkormányzat képviselő-testülete a gyermeket a rendeletében meghatározott mértékű rendkívüli gyermekvédelmi támogatásban részesíti (a továbbiakban: rendkívüli támogatás), ha a gyermeket gondozó család időszakosan létfenntartási gondokkal küzd, vagy létfenntartást veszélyeztető rendkívüli élethelyzetbe került.</p> <p>(2) Elsősorban azokat a gyermekeket, illetve családokat kell alkalmanként rendkívüli támogatásban részesíteni, akiknek az ellátásáról más módon nem lehet gondoskodni, illetve az alkalmanként jelentkező többletkiadások – különösen a válsághelyzetben lévő várandós anya gyermekének megtartása, a gyermek fogadásának előkészítéséhez kapcsolódó kiadások, a nevelésbe vett gyermek családjával való kapcsolattartásának, illetve a gyermek családba való visszakerülésének elősegítése, betegség vagy iskoláztatás – miatt anyagi segítségre szorulnak.</p> <p>(3) A rendkívüli támogatás iránti kérelmet a szülő vagy más törvényes képviselő a lakcíme szerint illetékes települési önkormányzat polgármesteri hivatalánál vagy az önkormányzat rendeletében meghatározott szervnél terjeszti elő.</p>	<p>1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (Gyvt.)</p> <p>21. §.</p>
J019	<p>Törvény 1. §. (2) Közfoglalkoztatási jogviszony olyan munkára létesíthető, amely</p> <p>a) e törvényben meghatározott feladat, továbbá törvény által előírt állami feladat vagy</p> <p>b) a helyi önkormányzatokról szóló törvényben előírt kötelező vagy önként vállalt feladat, vagy</p> <p>c) a nemzetiségek jogairól szóló törvényben előírt kötelező vagy önként vállalt feladat, vagy</p> <p>d) a helyi vagy azon túlmutató közösségi – így különösen – egészségmegőrzési, szociális, nevelési, oktatási, kulturális, kulturális örökség megóvása, műemlékvédelmi, természet-, környezet- és állatvédelmi, gyermek- és ifjúságvédelmi, a munkaviszonyban és a polgári jogi jogviszony keretében megbízás alapján folytatott sporttevékenység kivételével sport, közrend és közlekedésbiztonsági, ár- és belvízvédelmi célú, közforgalom számára megnyitott út, híd, alagút fejlesztéséhez, fenntartásához és üzemeltetéséhez kapcsolódó szükségletek</p>	<p>2011. évi CVI. törvény a közfoglalkoztatásról és a közfoglalkoztatáshoz kapcsolódó, valamint egyéb törvények módosításáról</p> <p>1. §. (2) bekezdés</p> <p>170/2011. (VIII. 24.) Korm. rendelet a közfoglalkoztatási bér és a közfoglalkoztatási garantált bér megállapításáról</p> <p>1.§. (1) bekezdés</p>





Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

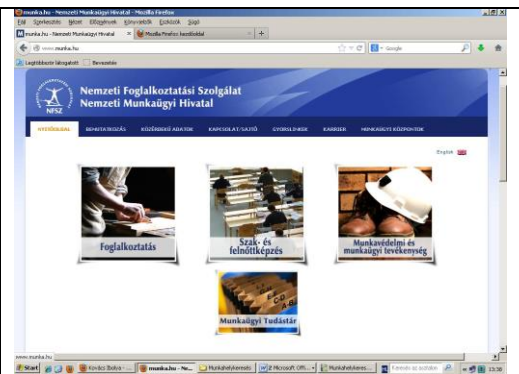
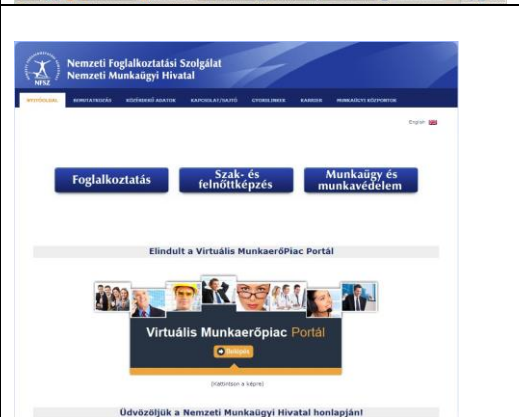
	<p>kielégítését szolgáló feladat vagy e) a Kormány által meghatározott közösségi célok megvalósítását elősegítő feladat ellátására vagy a feladatellátás feltételeinek megteremtésére irányul, és annak ellátására törvény nem ír elő közszolgálati vagy kormányzati szolgálati jogviszonyt.</p> <p>Kormányrendelet 1. § (1) A teljes munkaidőben foglalkoztatott közfoglalkoztatott részére megállapított <u>közfoglalkoztatási bér</u> a szakképesítést és középfokú iskolai végzettséget nem igénylő munkakör betöltése és teljes munkaidő teljesítése esetén:</p> <p>a) havibér alkalmazása esetén 2013. január 1-jétől 75 500 forint, b) hetibér alkalmazása esetén 2013. január 1-jétől 17 385 forint, c) napibér alkalmazása esetén 2013. január 1-jétől 3475 forint</p>	

Megjegyzés: az adatbázisokat egy online mappában tesszük elérhetővé a szerzők számára. A link megadása nem kötelező.

Fejezet	D. Szakrendszer séma	HASZNÁLATI LEÍRÁS
AZONOSÍTÓ	SAKRENDSZER MEGNEVEZÉSE	
A001	Ket. iratminták: Jegyzőkönyv minta	A jegyzőkönyvbe beírja a személyi adatokat, az ügyintézés típusát és az első cselekményt: 1. Személyi adatok kitöltése 2. Az ügyintézés típusa: álláskeresési támogatás igénylése, nyilvántartásba vétel bejelentése, munkahelykeresés, 3. Esemény, pl.: „Az ügyfél kéri, hogy a munkaügyi nyilvántartásba vétel, és az álláskeresési támogatás igénylésére a bejelentés a mai nappal kerüljön rögzítésre. Kijelenti, hogy igényli az elektronikus kapcsolattartás, amelyhez szükséges adatokat a jegyzőkönyvbe rögzítettem”
A002	Munkaügyi nyilvántartás	Munkahelykeresés ügyleírás – Kapcsolódó ügykörök kódszámokkal



Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

		Egyéb feladatok Tájékoztatás nyújtása a Kormányablakokban 247-262 sorok Információ kérése állás kereséssel kapcsolatos ügyintézésről, állásajánlatokról www.munka.hu
A003		A Nemzeti Munkaügyi Hivatal készített egy Virtuális Munkaerőpiac Portált a www.munka.hu honlapon érhető el, azzal a céllal, hogy a munkáltatók és a munkavállalók minél könnyebben és egyszerűbben egymásra találjanak. http://nfsz.munka.hu/engine.aspx?page=ak_allasajanlatok_meghirdetett_allasok

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

<p>A004</p>		<p>Munkahelykeresésre információkat találhat a www.magyarország.hu honlapon is.</p> <p>https://ugyintezes.magyarország.hu/</p>
<p>F001</p>	<p><formanyomtatvány neve></p>	<p>a formanyomtatványt külön fájlként kérjük csatolni, és a dokumentum neve az azonosító legyen (pl.: F001.docx)</p>
<p>F001</p>	<p>Nyomtatvány állás keresési járadék megállapításához</p>	<p>Igazolólap az állás keresési járadék és az állás keresési segély megállapításához http://kmrmk.munka.hu/engine.aspx?page=kmrmk_nyomtatvany</p>
<p>F002</p>	<p>nfsz_nyomtatványok_munkáltatói igazolás</p>	<p>Munkáltatói igazolás állás keresési járadék folyósítási idejéből még fennmaradó időtartamra járó juttatás jogszabályban meghatározott mértékű kifizetése iránti kérelem benyújtásához http://kmrmk.munka.hu/engine.aspx?page=kmrmk_nyomtatvany</p>
<p>F003</p>	<p>Önéletrajz rövid ismertető</p>	<p>www.munka.hu Virtuális Munkerőpiac Portál - állás keresőknek</p>
<p>F004</p>	<p>Europass Önéletrajz minta</p>	<p>Önéletrajz minta Word-ben, de online is kitölthető. http://europass.hu/CEDEFOP/cv_blank.html</p>
<p>F005</p>	<p>Ügyfél Elégedettségi kérdőív</p>	<p>(saját készítésű)</p>

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

Fejezet	E. Fogalomtár séma
FOGALOM	MEGHATÁROZÁS
E001 Állami foglalkoztatási szerv	Az állami foglalkoztatási szerv foglalkozik a munkanélküliekkel, amely <ul style="list-style-type: none">- a központi igazgatás szintjén a Nemzeti Munkaügyi Hivatal,- megyei szinten: a munkaügyi központok (kormányhivatalhoz tartozóan),- kistérségi szinten: a munkaügyi kirendeltségek (járási/kerületi hivatalokhoz tartozóan) hálózatából áll. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat néven is szerepel a jogszabályokban ez az összefoglaló fogalom.
E002 Álláskereső	Álláskereső: az a személy, aki a munkaviszony létesítéséhez szükséges feltételekkel rendelkezik; és oktatási intézmény nappali tagozatán nem folytat tanulmányokat; és öregségi nyugdíjra nem jogosult, rehabilitációs járadékban, valamint a megváltozott munkaképességű személyek ellátásaiban nem részesül; és az alkalmi foglalkoztatásnak minősülő munkaviszony kivételével munkaviszonyban nem áll; és egyéb kereső tevékenységet sem folytat; és elhelyezkedése érdekében az állami foglalkoztatási szervvel együttműködik; és akit az állami foglalkoztatási szerv álláskeresőként nyilvántart. Pályakezdő álláskereső: az a személy, aki a 25. életévét – felsőfokú végzettségű személy esetén 30. életévét – be nem töltött, a munkaviszony létesítéséhez szükséges feltételekkel rendelkező, az illetékes kirendeltség által nyilvántartott álláskereső. További feltétel, hogy álláskeresési támogatásra a tanulmányainak befejezését követően nem szerzett jogosultságot.
E003 Aktív munkahelykereső	Aktív munkahelykeresőnek az a személy tekinthető, aki 30 napon belül képes és kész munkába állni a kirendeltség által felajánlott megfelelő munkahelyen, vagy az önmaga által talált olyan munkahelyen, ahol a heti munkaidő eléri a legalább 16 órát (Flt. 54. § (9) bekezdés d) pontja).
E004 Nyilvántartásba vételt kérő	A munkaügyi kirendeltség a nyilvántartásba vételt kérő személy nyilatkozata, és az általa bemutatott iratok alapján állapítja meg, hogy az ügyfél rendelkezik-e a munkaviszony létesítéséhez szükséges feltételekkel, és oktatási intézmény nappali tagozatán nem folytat tanulmányokat, és öregségi nyugdíjra nem jogosult, rehabilitációs járadékban, valamint a megváltozott munkaképességű személyek ellátásaiban nem részesül és az alkalmi foglalkoztatásnak minősülő munkaviszony kivételével munkaviszonyban nem áll, és egyéb kereső



Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

	tevékenységet sem folytat. (2/2011. (I. 14.) NGM rendelet az álláskeresőként való nyilvántartásba vételről. Az Ft. 58. § (5) bekezdés d) pontjának 1-4. alpontjaiban meghatározott feltételek fennállása)
E005 Együttműködő álláskereső	A foglalkoztatási szervvel való együttműködés magában foglalja, hogy az ügyfél az állami foglalkoztatási szervnél az általa meghatározott időpontban, de legalább háromhavonta jelentkezik , és bejelenti a szervnek, ha olyan változás következett be, amely álláskeresővé státuszát érintené. Az álláskereső maga is aktívan keres munkahelyet és a foglalkoztatási szerv által felajánlott munkaerő-piaci szolgáltatást, valamint támogatott képzési lehetőséget elfogadja, igénybe veszi. Az álláskereső köteles részt venni a megfelelő munkahelyhez jutást elősegítő munkaerő-piaci programban és megfelelő munkahelyre szóló állásajánlatot elfogadja. A meghatározott feltételek fennállását a munkaügyi központ kirendeltsége különösen a nyilvántartásba vételt kérő személy nyilatkozata, továbbá az általa bemutatott iratok alapján állapítja meg.
E006 Munkaerő-piaci szolgáltatások	A munkaerő-piaci szolgáltatások keretében a munkaügyi központ információnyújtással, foglalkoztatási tanácsadással, valamint munkaközvetítéssel segíti az álláskeresőket és a munkaadókat. Az információnyújtás elsősorban a foglalkoztatást elősegítő támogatásokra, az igénybe vehető munkanélküli ellátásokra, az elérhető képzésekre terjed ki. A foglalkoztatási tanácsadás pályaválasztási illetve pályamódosítási tanácsadást, álláskeresői technikák oktatását, pszichológiai és jogi tanácsadást, valamint a munkaadókkal, a helyi önkormányzatokkal és a területfejlesztési tanácsokkal való kapcsolattartást foglalja magában.
E007 Munkaközvetítés	Munkaközvetítő tevékenység: olyan szolgáltatások összessége, amelynek célja a munkát keresők és a munkát kínálók találkozásának elősegítése, A munkaügyi kirendeltség a munkaközvetítés keretében személyes beszélgetést folytat a munkát keresővel, amelynek során feltárja a foglalkoztatással kapcsolatos, valamint az azt akadályozó körülményeit (iskolai végzettség, szakképzettség, korábban betöltött munkakörök, szakmai gyakorlat, lakóhely, tartózkodási hely, munkaképesség), továbbá tájékoztatja őt a számára megfelelő munkalehetőségek fő jellemzőiről, így különösen a foglalkoztatás helyéről, idejéről, a munkarendről, továbbá a kereseti lehetőségről.





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Munkahelykeresés	Szerző:	Kovács Ibolya
Verzió (dátum):	1 verzió 2013. augusztus 10.		

--

Megjegyzés: a KAB projekt keretében készült fogalomtárakat az online mappában tesszük elérhetővé.

Minden táblázat sora bővíthető, de a bemutatott sémán ne változtassunk. Szerkesztési kérdések esetén állunk rendelkezésre.

