



NEMZETI KUTATÁSI, FEJLESZTÉSI  
ÉS INNOVÁCIÓS HIVATAL

ELNÖK

Iktatószám: NKFIH-805-24/2019.

8/2019. számú elnöki utasítás

A NEMZETI KUTATÁSI, FEJLESZTÉSI ÉS INNOVÁCIÓS HIVATAL  
ÜGYFÉLKAPCSOLATI ELJÁRÁSRENDEJE

Jóváhagyta:



Dr. Birkner Zoltán  
elnök

Budapest, 2019. május 31.

# I. RÉSZ

## ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

### 1. AZ UTASÍTÁS HATÁLYA, ALKALMAZÁSI KÖRE, AZ ÜGYFÉLKAPCSOLATI SZERVEZETI EGYSÉG

- 1.1 Jelen utasítás (továbbiakban: Eljárásrend) a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Hivatalnak (a továbbiakban: NKFI Hivatal) a tudományos kutatásról, fejlesztésről és innovációról szóló 2014. évi LXXVI. törvényben (a továbbiakban: KFItv.) rögzített közfeladatai ellátásához kapcsolódóan meghatározza az NKFI Hivatal által kezelt közfinanszírozású pályázatokkal és támogatási jogviszonyokkal összefüggő ügyfélkapcsolati megkeresések eljárásrendjét, továbbá a hivatal közfeladataival összefüggésben megvalósuló általános tájékoztatási, információszolgáltatási feladatok ellátásának alapvető szabályait.
- 1.2 Jelen utasítás hatálya kiterjed az NKFI Hivatalnál foglalkoztatott valamennyi kormánytisztviselőre és munkavállalóra (a továbbiakban együttesen: munkatársak).
- 1.3 Az NKFI Hivatal Ügyfélkapcsolati és Kifogáskezelési Osztálya (a továbbiakban: ÜKO) működteti az NKFI Hivatal Ügyfélszolgálatát. Az NKFI Hivatal munkatársai a jelen eljárásrendben meghatározott határidők szerint kötelesek információt nyújtani az ÜKO részére, valamint kötelesek az eljárásrend hatálya alá tartozó megkereséseket haladéktalanul továbbítani az NKFI Hivatal Ügyfélszolgálatára.

### 2. JELEN ELJÁRÁSREND ALKALMAZÁSÁBAN

- 2.1 *Ügyfélkapcsolat:*
- a) az NKFI Hivatal KFItv.-ben meghatározott közfeladatairól szóló általános tájékoztatás;
  - b) a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Alapból (a továbbiakban: NKFI Alap) meghirdetett pályázati kiírások, az ezekre benyújtott támogatási kérelmek és az NKFI Alapból finanszírozott projektek kezelésével összefüggő tájékoztatás;
  - c) az NKFI Hivatal feladatkörébe tartozó kutatás-fejlesztési és innovációs szakpolitikai véleményezéséről szóló tájékoztatás;
  - d) a kutatási, fejlesztési és innovációs pályázati értékelési rendszer szakértői adatbázisába történő regisztrációról szóló tájékoztatás;
  - e) a b) pont szerinti pályázatokkal kapcsolatos dokumentumok átvétele.

- 2.2 *Ügyfél:* az NKFI Hivataltól a KFI tv.-ben meghatározott közfeladatok ellátásával kapcsolatban a 2.1 pontban meghatározott körben tájékoztatást, információt vagy dokumentum kezelését kérő, nem az NKFI Hivatal állományába tartozó személy vagy – jogi formájától függetlenül – külső szervezet.

## II. RÉSZ

### AZ NKFI HIVATAL ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK MŰKÖDÉSE

#### 3. TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

- 3.1. Az NKFI Hivatal Ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi, az Ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt az NKFI Hivatal hangfelvétellel rögzíti, amelyet egy évig megőriz. Az NKFI Hivatal a hangfelvétel készítéséről és a személyes adatok kezeléséről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.
- 3.2. A beérkező hívásokat automata menürendszer fogadja a 00-36-1-795-9500 központi telefonszámon.
- 3.3. Telefonos ügyfélszolgálati menürendszer felépítése:
1. menüpont: a pályázati azonosítóval rendelkező ügyfelek hívásainak kezelése
  2. menüpont: a pályázati azonosítóval nem rendelkező ügyfelek hívásainak kezelése
  3. menüpont: bármely, az NKFI hivatalt érintő egyéb ügyben, többek közt a pályázati azonosítóval nem rendelkező, de pályázattal kapcsolatos kérdések kezelése
  4. menüpont: kiválasztásánál az angol nyelvű operátor kapcsolása történik meg

#### 3.4. Fogadott hívások kezelése - azonnali válasz az ügyfelek részre

##### 3.4.1. Tájékoztatás a rendelkezésre álló információk alapján

Az ÜKO munkatársai a beérkező megkeresésekre a pályázati felhívásokban és útmutatókban, az NKFI Hivatal által kezelt honlapon, valamint konkrét projektek esetében az elektronikus pályázatkezelési szakrendszerekben rendelkezésre álló információk alapján nyújtanak tájékoztatást.

### 3.4.2. Hívás továbbítása

- a) Ha a hívó fél olyan munkatársat keres, akinek nyilvánosan elérhető, az NKFI Hivatal honlapján is feltüntetett telefonos elérhetősége van, az ÜKO munkatársai a hívást kapcsolják a keresett munkatárs részére.
- b) Vezetői munkakört betöltő munkatárs ügyfél általi keresése esetén lehetőség szerint a kérdést az ÜKO érdemben megválaszolja, amennyiben ez nem lehetséges, vagy a kérdés megválaszolására kizárólag az NKFI Hivatal más szervezeti egysége jogosult, az ÜKO a hívást továbbítja az illetékes szervezeti egység részére.
- c) Amennyiben a keresett munkatárs nem elérhető, a hívás automatikusan visszakapcsol az ÜKO munkatársa részére, aki – amennyiben a munkatárs elérhetősége nyilvános – kifejezett kérés esetén megadja az érintett munkatárs elérhetőségét az ügyfél részére.
- d) Amennyiben a hívó fél olyan munkatársat keres, akinek elérhetősége nincs a honlapon feltüntetve, az ÜKO munkatársai:
  - aa) a rendelkezésre álló információk alapján érdemi tájékoztatás nyújtanak a 3.4.1. pont szerint,
  - ab) egyéb esetben az a-c) pontban leírtak szerint járnak el.

### 3.4.3. Téves megkeresés

Abban az esetben, ha a hívó fél nem az NKFI Hivatal feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben kér az NKFI Hivaltól tájékoztatást, vagy nem az NKFI Hivatal állományába tartozó munkatársat keres, az ÜKO munkatársai erről tájékoztatják a hívó felet és a rendelkezésre álló információk alapján felvilágosítást nyújtanak.

### 3.5. Fogadott hívások kezelése - közvetlenül nem megválaszolható kérdés, e-mail kérése az ügyféltől

- 3.5.1. Amennyiben a megkeresésre a rendelkezésre álló információk alapján vagy azok hiánya miatt nem nyújtható azonnali érdemi válasz, továbbá ha a pályázati azonosítóval rendelkező ügyfél a projekt előrehaladásával kapcsolatban kér információt, az ÜKO munkatársai felhívják az ügyfelet a megkeresés írásbeli megküldésére az NKFI Hivatal alábbi, megfelelő elektronikus levelezési címekre:
  - a) nkfi hivatal@nkfi.gov.hu;
  - b) nkfi alap@nkfi.gov.hu;
  - c) szakerto\_regisztracio@nkfi.gov.hu;
  - d) kifogaskezeles@nkfi.gov.hu.

3.5.2. Az írásbeli megkeresés további ügyintézésére az 5. és 6. pont szerinti rendelkezéseket értelemszerűen alkalmazni kell.

### 3.6. **Fogadott hívások kezelése - nem adható azonnali válasz, e-mail küldése vagy az ügyfél telefonos visszahívása**

3.6.1. Amennyiben a megkeresésre a rendelkezésre álló információk alapján nem nyújtható azonnali érdemi válasz és az ügyfélnek nincs lehetősége megkeresését írásban megküldeni, a munkatársak rögzítik az ügyfél által megadott elérhetőségeket (e-mail cím, telefonszám), a megkeresés tárgyával kapcsolatos azonosítókat és írásban összefoglalják a megkeresés tartalmát.

3.6.2. Az ÜKO munkatársai a megkeresés tartalmi összefoglalóját 1 munkanapon belül elektronikus levelezés útján megküldik az ügyben illetékes szervezeti egység kijelölt kapcsolattartójának azzal, hogy a megkeresés továbbításától számított 3 munkanapon belül bocsássák az ÜKO rendelkezésére az igényelt információkat.

3.6.3. A kapcsolattartó a megkeresés továbbítását követő legfeljebb 3 munkanapon belül írásban megküldi a szakmai tájékoztatást az ÜKO részére, vagy - az ügy összetettsége esetén - módosított határidőt tűz a válasz összeállítására. A kapcsolattartó által meghatározott határidő legfeljebb az ÜKO megkeresését követő 7. munkanap vége lehet. A módosított határidőről az ÜKO e-mailben tájékoztatja az ügyfelet.

3.6.4. A kapcsolattartó tájékoztatását (a szakmai tartalmat illetően változatlan formában) az ÜKO továbbítja az ügyfélnek az előzetesen megadott e-mail címére a 4.3.1. vagy a 4.3.2. pontokban leírtak szerint.

3.6.5. Amennyiben az ügyfél kizárólag telefonos visszahívást kér vagy nincs, illetve nem adja meg elektronikus levelezési címét, a megkeresésre adott válaszról az ÜKO munkatársa - a szakmai tartalmat illetően változatlanul - telefonon tájékoztatja az ügyfelet.

### 3.7. **Nem fogadott hívások kezelése**

3.7.1. Ügyfélfogadási időn túl beérkezett hívás esetén, illetve ha ügyfélfogadási időben az ÜKO munkatársai nem tudják fogadni a hívást, a hívó félnek lehetősége van nyomógombos készüléke segítségével megadni telefonszámát és visszahívást kérni.

3.7.2. Az ÜKO munkatársai ügyfélfogadási időben az ügyfelet - lehetőleg aznap, de legkésőbb a hívást követő munkanapon - kötelesek visszahívni. A visszahívást követően a 3.5.1-3.5.2. pontban leírtaknak megfelelően történik a további ügyintézés.

#### **4. AZ NKFI HIVATAL ELEKTRONIKUS ÜGYFÉLKAPCSOLATI ELÉRHETŐSÉGEIN BEÉRKEZŐ, PÁLYÁZATI AZONOSÍTÓVAL RENDELKEZŐ PROJEKTEKKEL KAPCSOLATOS MEGKERESÉSEK KEZELÉSE**

##### **4.1 Az ügyfélkapcsolati tevékenysége érdekében az NKFI Hivatal által működtetett postafiókok**

a) [nkfihivatal@nkfih.gov.hu](mailto:nkfihivatal@nkfih.gov.hu)

Az NKFI Hivatalt érintő általános tájékoztatás.

b) [nkfialap@nkfih.gov.hu](mailto:nkfialap@nkfih.gov.hu)

Az NKFI Hivatal által kiírt pályázati felhívásokkal, az NKFI Alapból finanszírozott támogatási szerződésekkel és projektekkel kapcsolatos tájékoztatás.

c) [szakerto\\_regisztracio@nkfih.gov.hu](mailto:szakerto_regisztracio@nkfih.gov.hu)

Az NKFI Hivatal szakértői adatbázisával kapcsolatos tájékoztatás.

d) [kifogaskezeles@nkfih.gov.hu](mailto:kifogaskezeles@nkfih.gov.hu)

Az NKFI Alapból finanszírozott pályázati felhívásokkal, támogatási szerződésekkel, finanszírozott projektekkel, valamint a kutatási, fejlesztési és innovációs szakpolitikai véleményekkel kapcsolatos kifogások megküldése.

##### **4.2 Az NKFI Hivatal elektronikus ügyfélkapcsolati elérhetőségein beérkező, pályázati azonosítóval rendelkező projektekkel kapcsolatos megkeresések kezelése**

Pályázati azonosítóval rendelkező ügyfél részére a projekt előrehaladásával kapcsolatos információ kérésekor csak a pályázatkezelő szakrendszerben kapcsolattartási címként rögzített kapcsolattartási címen nyújtható felvilágosítás.

##### **4.3 Azonnali válasz az ügyfél részére**

Amennyiben az ügyfélszolgálati e-mail címekre beérkező megkeresésre a rendelkezésre álló információk alapján azonnali válasz nyújtható, az ÜKO a megkeresés tartalmától függően az alábbiak szerint jár el:

**4.3.1. Tájékoztatás a rendelkezésre álló információk alapján, levélsablonok alkalmazásával.**

Ha a beérkezett megkeresésre az NKFI Hivatal honlapján és az elektronikus pályázatkezelési szakrendszerekben rendelkezésre álló információk alapján levélsablon alkalmazásával nyújtható válasz, az ÜKO munkatársai a megkeresés beérkezését követő 1 munkanapon belül, a levélsablon szerinti formában nyújtanak információt.

**4.3.2. Tájékoztatás a rendelkezésre álló információk alapján összetett választ igénylő azonnali megkeresés esetén.**

Amennyiben a beérkezett megkeresésre az NKFI Hivatal honlapján és az elektronikus pályázatkezelési szakrendszerekben rendelkezésre álló, illetve kapott információk alapján nyújtható válasz, azonban a szakmai tartalom összetettsége miatt a megkeresés levélsablon alkalmazásával nem teljesíthető, az ÜKO munkatársai az alábbi eljárásrend szerint tájékoztatják az ügyfelet:

- a) Az ÜKO munkatársai a megkeresés beérkezését követő 1 munkanapon belül, a levélsablon szerinti formában nyújtanak tájékoztatást az ügyfél részére arról, hogy legfeljebb 3 munkanapon belül adnak információt.
- b) Az ÜKO munkatársa összeállítja a válaszlevél tervezetét és azt e-mailen továbbítja ellenőrzésre az ÜKO vezetője részére,
- c) A válaszlevél tervezetét az ÜKO vezetője ellenőrzi.
- d) Az ÜKO vezetője vagy munkatársa megküldi a választ az ügyfél részére.

**4.3.3. Üzenet továbbítása ügyintézésre az NKFI Hivatal illetékes szervezeti egységeinek vagy más szervnek, vagy szervezetnek.**

Az ÜKO munkatársai a megkeresés beérkezését követő 1 munkanapon belül továbbítják azt az illetékes szervezeti egység vagy – amennyiben az megállapítható a levél alapján – az illetékes szerv, szervezet felé további ügyintézésre és ezzel egy időben a megfelelő levélsablonok alkalmazásával tájékoztatják az ügyfelet a továbbításról az alábbi esetekben:

- a) az ügyfélszolgálati e-mail címekre beérkező üzenet tartalma egyértelműen nem az NKFI Hivatal feladat- és hatáskörébe tartozó ügyre vonatkozik. Ez esetben az ÜKO tájékoztatja az üzenet feladóját, hogy előterjesztését az NKFI Hivatal továbbítja a hatáskörrel rendelkező szervnek, szervezetnek.
- b) amennyiben az NKFI Hivatal feladat- és hatáskörébe tartozó ügyre vonatkozó megkeresés a 4.3.1. vagy a 4.3.2. pont szerint nem válaszolható meg, akkor az

ügyfélszolgálati e-mail címekre beérkező megkeresést az annak tartalma szerint illetékes szervezeti egység válaszolja meg.

#### 4.3.4. Téves megkeresés

Azokban az esetekben, amikor nem állapítható meg, hogy mely szerv feladat- és hatáskörébe tartozik a megkeresés tárgya szerinti ügy, az ÜKO munkatársai a megfelelő levélsablon alkalmazásával tájékoztatják a küldőt erről.

#### 4.4 Nem adható azonnali válasz

Amennyiben az ügyfélszolgálati e-mail címekre beérkező megkeresésre a rendelkezésre álló információk alapján, vagy azok hiánya miatt nem nyújtható azonnali válasz, az ÜKO a megkeresésre – az erre kialakított levélsablon alkalmazásával – annak beérkezését követő 1 munkanapon belül tájékoztatást nyújt az ügyfél részére arról, hogy legfeljebb 5 munkanapon belül választ ad, az alábbi eljárás szerint:

- a) Az ÜKO munkatársai elektronikus levelezés útján 1 munkanapon belül továbbítják illetékes szervezeti egység kijelölt kapcsolattartójának azzal, hogy a megkeresés továbbításától számított lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb 3 munkanapon belül köteles biztosítani az igényelt információt.
- b) A kapcsolattartó a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb 3 munkanapon belül megküldi a választ az ÜKO részére, vagy az ügy összetettsége miatt új határidőt határoz meg a válasz összeállítása érdekében. A határidő nem lehet hosszabb, mint a megkeresés beérkezésétől számított 15. munkanap, amelyről az ÜKO tájékoztatja a megkeresésben érintett ügyfelet.
- c) A kapcsolattartó a megkeresésre kialakított választ vagy közvetlenül küldi meg, vagy az ÜKO levélsablonba illesztve (a szakmai tartalmat illetően változatlan formában) továbbítja azt az ügyfél részére annak kézhezvételét követő 1 munkanapon belül.
- d) Ha az összetett tartalom miatt levélsablonba illesztésre nincs mód, a további ügyintézés az eljárásrend 4.3.2. vagy 4.3.3. pontjainak értelemszerű alkalmazásával történik.

### 5. ELEKTRONIKUS LEVELEZÉSEN KERESZTÜLI ÜGYFÉLKAPCSOLAT (E-MAIL) HIVATALBÓL

- 5.1. Az NKFI Hivatal elektronikus ügyfélkapcsolati csatornáin keresztül lehetőség van az NKFI Hivatal kezdeményezésére (nem az ügyfél megkeresésére) értesítő- és felszólító levelek, körlevelek kiküldésére.



## 5.2. **Ügyfélkapcsolati csatornáról vezetői felhatalmazás alapján kiküldendő levelek**

5.2.1. Az NKFI Hivatal elnöke, elnökhelyettesei jogosultak az ügyfélkapcsolati csatornákról történő válaszlevelek előkészítésére és kiküldésére irányuló feladatot delegálni az ÜKO vezetőjére.

5.2.2. Az NKFI Hivatal elnökének és elnökhelyetteseinek felhatalmazása alapján az ügyfélkapcsolati csatornákról történő válaszlevelek előkészítése és kiküldése az alábbi eljárásrend szerint történik:

- a) Az ÜKO vezetője a feladat teljesítésére kijelöli a kellő szakértelemmel és tapasztalattal rendelkező munkatársát.
- b) Amennyiben az ÜKO vezetője a feladatot választervezet visszamutatásával szignálta ki, az ügyintézés az alábbiakban leírtak szerint történik:
  - ba) Az ÜKO munkatársa a válaszlevél tervezetének szakmai, tartalmi részét összeállítja levélsablonok alkalmazásával, vagy a szakmai tartalom összetettségétől függően sablonba nem illeszthető válaszlevél tervezetet készít, szükség esetén egyeztetést kezdeményez az illetékes szervezeti egység kapcsolattartójával a 4.4 pontban leírtak szerint.
  - bb) Az ÜKO munkatársa a válaszlevél tervezetét e-mailen megküldi ellenőrzésre az ÜKO vezetőjének.
  - bc) Az ÜKO vezetője e-mailen továbbítja az ellenőrzött válaszlevél tervezetet a feladatot szignáló vezető részére.
  - bd) A feladatot szignáló vezető egyetértése esetén értesíti az ÜKO vezetőjét egyetértéséről.
  - be) Az elektronikus válaszlevelet az ÜKO vezetője vagy az általa erre kijelölt munkatárs küldi ki.

## 5.3. **Ügyfélkapcsolati csatornáról kiküldendő körlevelek, hírlevelek továbbítása**

Az ügyfélkapcsolati csatornákról körlevelek, hírlevelek megküldése az alábbi eljárásrend szerint történik:

- a) A körlevél, hírlevél összeállításáért felelős szervezeti egység megküldi egyeztetésre a levelet a Kommunikációs Osztály (a továbbiakban: KO) részére.
- b) A KO jóváhagyása után a felelős szervezeti egység főosztályvezetője megküldi a KO vezetője részére:
  - ba) a körlevél, hírlevél végleges tartalmi és formai változatát (szerkeszthető formátumban),

- bb) a kiküldésben érintett ügyfelek e-mail címlistáját (szerkeszthető, másolható formátumban)
- bc) a kiküldés igényelt időpontját, amely időpont nem lehet korábbi, mint a tervezetnek a b) pont szerinti megküldést követő 3. munkanap.
- c) A KO vezetőjének szignálása alapján a körlevelet, hírlevelet az ÜKO vezetőjének irányításával az ÜKO munkatársa küldi meg a megadott címlistában szereplő személyek vagy szervezetek részére.

#### **5.4. Pályázatkezeléssel összefüggésben összeállított levelek ügyfélkapcsolati postafiókról történő kiküldése**

A pályázati ügyintézésel kapcsolatosan létrehozott ügyfélkapcsolati csatornáról pályázatkezeléssel összefüggésben összeállított levelek, értesítések, hiánypótlások, felszólítások kiküldése a Támogatáskezelési és Innovációs Főosztály Hazai Támogatások Monitoring Osztálya (a továbbiakban: HTMO), vagy a Hazai Támogatások Projektkezelési Osztálya (a továbbiakban: HTPO) felkérésére az alábbi eljárásrend szerint történik:

- a) A kiküldendő levél csak levélsablonban vagy a kiadmányozásra egyébként jogosult vezető által jóváhagyott formátumban készíthető el.
- b) A HTMO/HTPO kapcsolattartója megküldi az ÜKO vezetőjének:
  - ba) a levéltervezet végleges tartalmi és formai változatát (szerkeszthető formátumban),
  - bb) a kiküldésben érintett ügyfél/ügyfelek e-mail címét (szerkeszthető, másolható formátumban),
  - bc) amennyiben releváns, a kiküldés igényelt időpontját, amely időpont nem lehet korábbi, mint a b) pont szerinti megküldést követő munkanap.
- c) Az ÜKO intézkedik a levél kiküldéséről.

#### **5.5. Pályázatkezeléssel összefüggésben, ügyfélkapcsolati csatornáról a HTMO és a HTPO által kiküldendő levelek továbbítása**

A pályázati ügyintézésel kapcsolatosan létrehozott ügyfélkapcsolati csatornákról, a pályázatkezeléssel összefüggésben összeállított levelek, értesítések, hiánypótlások, felszólítások HTMO és a HTPO által történő kiküldése az alábbi eljárásrend szerint lehetséges:

- a) A kiküldendő levél csak előzetesen jóváhagyott sablon formátumban, vagy kiadmányozásra jogosult vezető által jóváhagyott formátumban készíthető el.

- b) Az elektronikus pályázatkezelési szakrendszerekben történő adminisztrációért a HTMO, illetve a HTPO munkatársa felelős.

## **6. PAPIR ALAPÚ MEGKERESÉSEK ÜGYINTÉZÉSE**

6.1. Közvetlenül az ÜKO részére címzett (postai úton érkezett, vagy személyesen kézbesített) levél esetén az ÜKO a levél beérkezését követő 15 munkanapon belül válaszol, az alábbi eljárás szerint:

6.1.1. Az ÜKO vezetője a feladat elvégzésére munkatársat jelöl ki, aki:

- a) a levél beérkezésének napján érkezteti azt a központi iratkezelésért felelős munkatárssal, majd iktatja az elektronikus iktatási rendszerben (DOKnet).
- b) a válaszlevél tervezetének szakmai tartalmi részét összeállítja, szükség esetén egyeztetést kezdeményez az illetékes szervezeti egységgel az alábbiak szerint:
  - ba) a megkeresést beszkenelve, elektronikus levelezés útján megküldi a megkeresésben érintett illetékes szervezeti egységnek.
  - bb) az illetékes szervezeti egység az egyeztetés kezdeményezését követő 2 munkanapon belül megküldi a választ az ÜKO részére vagy különösen indokolt esetben, az ügy összetettsége miatt új határidőt határoz meg a válasz összeállítása érdekében, amely határidő nem lehet hosszabb, mint a megkeresés kézhezvételét követő 15 munkanap.
  - bc) a megkeresésben érintett illetékes szervezeti egység válasza alapján (a szakmai tartalmat illetően változatlan formában) összeállítja a választervet.
- c) iktatja DOKnet rendszerben a kimenő levél tervezetét.
- d) a válaszlevél tervezetét megküldi ellenőrzésre az ÜKO vezetőjének.
- e) intézkedik a jóváhagyott válaszlevél postázásáról és a végleges, aláírt válaszlevelet feltölti a DOKnet rendszerbe.

6.2. Az NKFI Hivatal elnökének és elnökhelyetteseinek felhatalmazása alapján a postai úton érkezett, jelen Eljárásrend hatálya alá tartozó válaszlevelek előkészítése és kiküldése az alábbi eljárásrendben történik:

- a) Az NKFI Hivatal elnöke, elnökhelyettesei az ÜKO hatáskörébe tartozó leveleket kiszignálják az ÜKO vezetője részére. A DOK-net rendszerben iktatott, csatolt megkeresést aktában is továbbítani kell.
- b) Az ÜKO a válaszlevél tervezetét az akta a) pont szerinti átvételét követő 10 munkanapon belül köteles előkészíteni.
- c) Az ÜKO vezetője kijelöli az ÜKO munkatársát a feladat elvégzésére.

- d) Amennyiben az a) pont szerinti vezető a feladatot az ÜKO saját hatáskörben történő intézésre szignálta ki, az ügyintézés a továbbiakban az 6.1. pontban leírtak szerint történik
- e) Amennyiben az a) pont szerinti vezető a feladatot a válaszlevél tervezetének visszamutatásával szignálta ki, az ügyintézés az alábbiakban leírtak szerint történik. Az ÜKO munkatársa:
  - ea) a válaszlevél tervezetének szakmai tartalmi részét összeállítja a jóváhagyott levélsablonok alkalmazásával vagy a tartalom összetettségétől függően sablonba nem illeszthető válaszlevél tervezetet készít,
  - eb) szükség esetén egyeztetést kezdeményez az illetékes szervezeti egységgel,
  - ec) iktatja DOK-net rendszerbe a kimenő levél tervezetét,
  - ed) a válaszlevél tervezetét megküldi ellenőrzésre az ÜKO vezetőjének papír alapon aktában, valamint e-mailen.
- f) Az ÜKO vezetője e-mailen továbbítja az ellenőrzött válaszlevél tervezetét az a) pont szerinti vezetőnek jóváhagyásra.
- g) A feladatot szignáló vezető egyetértését az aktán feltüntetve gondoskodik az aktának az ÜKO vezetője részére való visszaküldéséről.
- h) Az ÜKO munkatársa intézkedik a jóváhagyott, aláírt válaszlevél postázásáról és a végleges, aláírt válaszlevelet feltölti a DOK-net rendszerbe.

## 7. SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Az NKFI Hivatal székhelyére érkező ügyfelet, az erre kijelölt munkatárs vagy a recepciós feladatait ellátó külsős személy fogadja a 1077 Budapest, Kéthly Anna tér 1. II. emeleti Ügyfélszolgálaton és információt kér a személyes megkeresés céljáról.

### 7.1. NKFI Alapból finanszírozott pályázatok dokumentációjának átvétele

Az NKFI Alapból finanszírozott támogatásokkal összefüggésben a szerződéssel, a szerződésmódosítással, a szakmai beszámolóval, a pénzügyi elszámolással és amennyiben az aktuális pályázati kiírás lehetőséget biztosít rá, a pályázatokkal kapcsolatos dokumentumokat kizárólag ügyfélfogadási időben, az alábbi eljárás szerint lehet átvenni:

- a) Ellenőrizni kell, hogy:
  - aa) a dokumentum sértetlen, zárt borítékban, csomagolásban van-e elhelyezve, amennyiben nem, megkérni az ügyfelet, hogy a borítékot, csomagolást zárja le;
  - ab) a dokumentum csomagolásán az alapvető, beazonosításhoz szükséges adatok szerepelnek-e:
    - feladó megnevezése,

- pályázati- vagy projektazonosító szám, pályázati dokumentáció esetén a pályázati kiírás megnevezése,
  - tárgy, a dokumentációval érintett pályázatkezelési folyamat megnevezése (pályázati dokumentumok, szerződés módosítás, beszámoló, hiánypótlás stb.);
- ac) új pályázati dokumentum esetén meg kell győződni arról, hogy a pályázati kiírás szerint van-e lehetőség a személyes benyújtásra. Amennyiben a személyes benyújtásra nincs mód, tájékoztatni kell az ügyfelet a felhívásban leírtakra. Ha a benyújtó a figyelmeztetés ellenére ragaszkodik a dokumentumok átadásához, a figyelmeztetés tényét fel kell tüntetni az átadás-átvételi dokumentum megjegyzés rovatában.
- b) Dokumentumot kizárólag átadás-átvételi bizonylattal lehet átvenni. A megfelelően kitöltött és aláírt átadás-átvételi bizonylatról fénymásolatot kell készíteni, amelynek eredeti példányát át kell adni a benyújtónak, a másolati példányt az NKFI Hivatal kezeli.
- c) Az átvett dokumentumokat pályázati érkeztetés céljából naponta két alkalommal – megnövekedett iratforgalom esetén naponta akár többször – át kell adni a központi iratkezelésért felelős munkatársának, érkeztetést követően a dokumentumot az ÜKO munkatársának kell továbbítani.
- d) Az ÜKO munkatársa a személyesen átvett dokumentumok adatait összesíti és előzetesen egyeztetett időpontban az átvett dokumentumokat, továbbá az azokhoz tartozó átadás-átvételi bizonylatok másolati példányait eljuttatja az illetékes szakmai szervezeti egység részére összesített átadás-átvételi bizonylat kitöltésével.
- e) Az ügyintézési határidő első napja az átvételt követő nap.

## **7.2. Az NKFI Hivatalba érkező ügyfelek, vendégek fogadása**

- 7.2.1. Az NKFI Hivatal szervezeti egységeinek vezetői, illetve a vezető által kijelölt munkatárs felelősek a szervezeti egységhez érkező ügyfelek, vendégek fogadásáért.
- 7.2.2. Amennyiben a látogató nem az NKFI Hivatal hatáskörébe tartozó ügyben keresi fel a hivatalt, az erre kijelölt munkatárs vagy a recepció feladatokat ellátó külsős személy erről tájékoztatja őt és lehetőség szerint információt nyújt az ügyben illetékes személy, szerv vonatkozásában.
- 7.2.3. Ha az ügyfél, vendég az NKFI Hivatal hatáskörébe tartozó ügyben, azonban előzetes egyeztetés nélkül érkezik:

- a) Tájékoztatni kell az ügyfélfogadási rendről, elérhetőségekről időpont egyeztetés céljából.
- b) Amennyiben a látogató a) alpont szerinti tájékoztatás ellenére konkrét munkatárssal kíván beszélni:
  - ba) Az ügyfelet, a 2. emeleti Ügyfélszolgálat melletti ügyféltérbe kell vezetni.
  - bb) Telefonon jelezni kell az érintett szervezeti egység munkatársának (ha az ügyfél, vendég az NKFI Hivatal elnökét vagy elnökhelyettesét keresi, a titkársági munkatársnak) a vendég érkezését és a személyes megkeresés indokát.
  - bc) Az érintett munkatárs amennyiben fogadja az ügyfelet, vendéget, gondoskodik annak fogadásáról.
  - bd) Amennyiben az érintett munkatárs nem kívánja az ügyfelet, vendéget fogadni, vagy az adott munkatárs nem elérhető, erről a tényről, valamint az ügyfélfogadási rendről és az ügyintéző elérhetőségéről kell tájékoztatni az érintettet.

### 7.3. **Az NKFI Hivatal Ügyfélszolgálatának elérhetőségei**

Telefonszám: +36-1- 795-9500

Levelezési cím: 1077 Budapest, Kéthly Anna tér 1., 1438 Budapest, Pf.:438

Ügyfélszolgálati e-mail címek:

[nkfi hivatal@nkfi h.gov.hu](mailto:nkfi hivatal@nkfi h.gov.hu)

[nkfi alap@nkfi h.gov.hu](mailto:nkfi alap@nkfi h.gov.hu)

[kifogaskezeles@nkfi h.gov.hu](mailto:kifogaskezeles@nkfi h.gov.hu)

[szakerto\\_regisztracio@nkfi h.gov.hu](mailto:szakerto_regisztracio@nkfi h.gov.hu)

Személyesen:

pályázati vagy támogatási szerződéssel kapcsolatos ügyekben kizárólag lezárt boríték átvétele, Kéthly Anna tér 1. 2. emelet., Nem pályázati ügyekben: előzetes időpont egyeztetés után.

Az NKFI Hivatal Ügyfélszolgálatának ügyfélfogadási ideje:

Hétfő: 9:00-16:00

Kedd: 9:00-16:00

Szerda: 9:00-16:00

Csütörtök: 9:00-16:00

Péntek: 9:00-12:00

### III.RÉSZ

#### 8. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- 8.1. Ez az utasítás az aláírását követő napon lép hatályba.
- 8.2. Jelen utasítást a folyamatban lévő ügyekre is alkalmazni kell.
- 8.3. Hatályát veszti a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Hivatal ügyfélkapcsolati eljárásrendjéről szóló 23/2015. számú elnöki utasítás.