



NEMZETI KUTATÁSI, FEJLESZTÉSI  
ÉS INNOVÁCIÓS HIVATAL

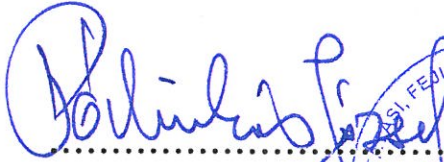
---


A Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Hivatal elnökének

23/2015. számú utasítása

A NEMZETI KUTATÁSI, FEJLESZTÉSI ÉS INNOVÁCIÓS  
HIVATAL ÜGYFÉLKAPCSOLATI  
ELJÁRÁSRENDJÉRŐL

Jóváhagyta:

  
.....  
Dr. Pálincás József  
elnök



Budapest, 2015. november 23.

# I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

## 1. Az utasítás hatálya, alkalmazási köre

- 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 jogviszonnal összefüggő ügyfélkapcsolati eljárásrendet, továbbá a hivatal közfeladataival összefüggésben megvalósuló általános tájékoztatási, információszolgáltatási feladatok ellátásának alapvető szabályait.
- 1.2 Az Eljárásrend hatálya kiterjed az NKFI Hivatalnál foglalkoztatott valamennyi kormánytisztviselőre, kormányzati ügykezelőre és munkavállalóra (a továbbiakban együttesen: munkatársak) és az NKFI Hivatalhoz forduló ügyfelekre.
- 1.3 Jelen Eljárásrend alkalmazásában
- 1.3.1 *Ügyfélkapcsolat:*
- a) az NKFI Hivatal KFItv.-ben meghatározott közfeladatairól szóló általános tájékoztatás;
  - b) a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Alapból (a továbbiakban: NKFI Alap) finanszírozott pályázatok és projektek kezelésével összefüggő tájékoztatás;
  - c) az NKFI Hivatal feladatkörébe tartozó, versenypályázatok kutatás-fejlesztési és innovációs szakpolitikai szempontú véleményezéséről szóló tájékoztatás;
  - d) a kutatási, fejlesztési és innovációs versenypályázati értékelési rendszer szakértői adatbázisába történő regisztrációról szóló tájékoztatás;
  - e) a b) pontok szerinti pályázatokkal kapcsolatos dokumentumok átvétele.
- 1.3.2 *Ügyfél:* az NKFI Hivaltól a KFItv.-ben meghatározott közfeladatok ellátásával kapcsolatban az 1.3.1 pontban meghatározott körben tájékoztatást, információt vagy dokumentum kezelését kérő, nem az NKFI Hivatal állományába tartozó külső személy vagy – jogi formájától függetlenül – külső szervezet.
- 1.4 Jelen Eljárásrend szerinti ügyfélkapcsolati feladatok ellátásáért az NKFI Hivatal Innovációs Szolgáltatások Főosztályán (a továbbiakban: ISZF) belül működő szervezeti egység, a Kifogáskezelési- és Ügyfélkapcsolati Osztály (a továbbiakban: KÜO) felelős, amely működteti az NKFI Hivatal Ügyfélszolgálatát. Az 1. mellékletében (kapcsolati háló) meghatározott munkatársak (a továbbiakban: kapcsolattartó) a jelen Eljárásrendben meghatározott határidők szerint kötelesek információt nyújtani a KÜO munkatársai részére, az NKFI Hivatal minden munkatársa köteles az Eljárásrend hatálya alá tartozó megkereséseket haladéktalanul továbbítani az NKFI Hivatal Ügyfélszolgálatára.
- 1.5 Az Eljárásrend szükség szerinti felülvizsgálatáért, aktualizálásáért az ISZF főosztályvezetője felelős.

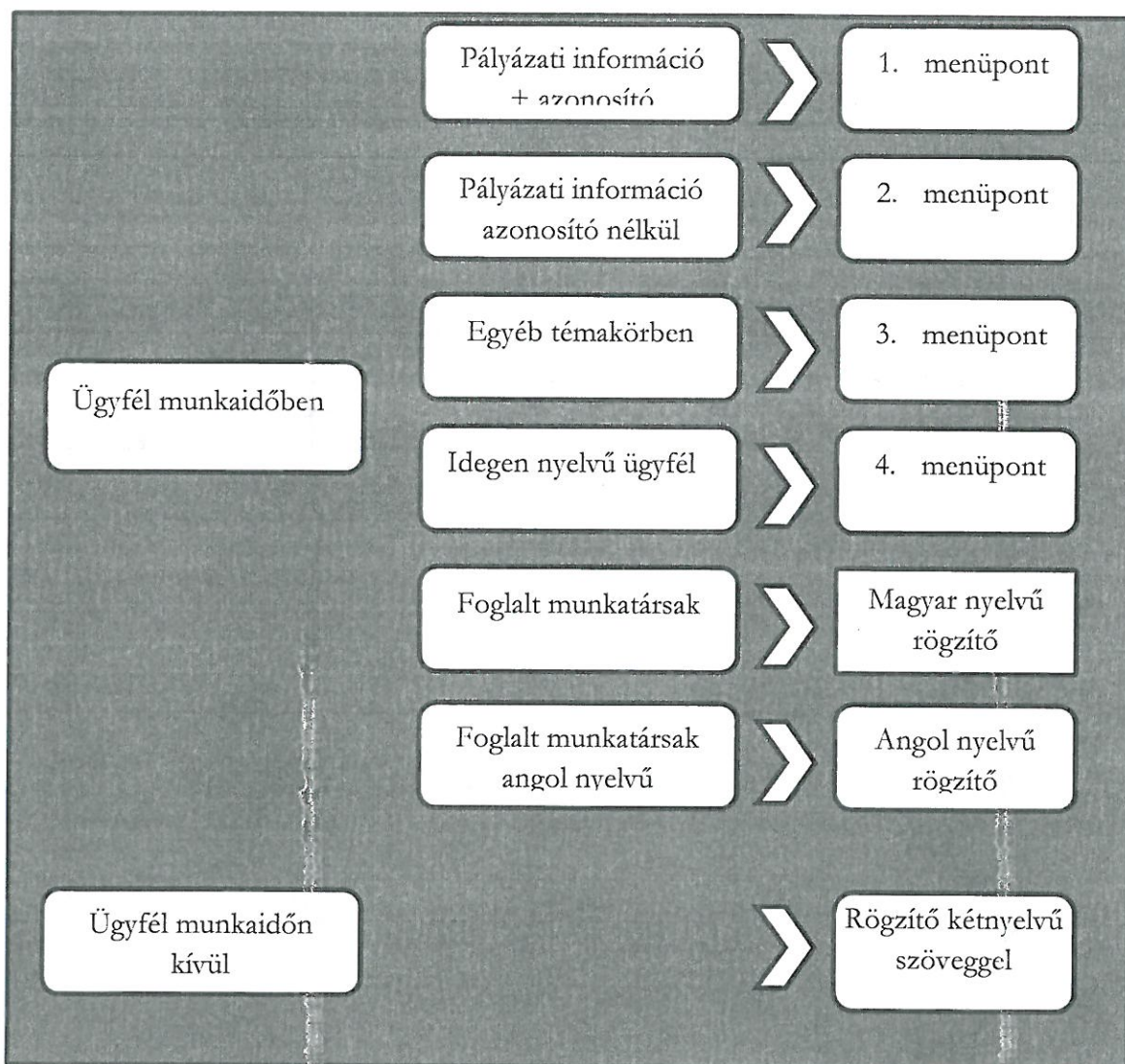
## II.

### AZ NKFI HIVATAL ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK MŰKÖDÉSE

#### 2. Telefonos ügyfélszolgálat

2.1 Az 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 készítésével kapcsolatos tevékenységéről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A beérkező hívásokat automata menürendszer fogadja a 00-36-1-795-9500 a központi telefonszámon.

2.2 Telefonos ügyfélszolgálati menürendszer felépítése:



1. *menüpont: a pályázati azonosítóval rendelkező ügyfelek hívásainak kezelése*
2. *menüpont: a pályázati azonosítóval nem rendelkező ügyfelek hívásainak kezelése*
3. *bármely, az NKFI hivatalt érintő egyéb ügyben, többek között a pályázati azonosítóval nem rendelkező, de pályázattal kapcsolatos kérdések kezelése*
4. *menüpont kiválasztásánál az angol nyelvű operátor kapcsolása történik meg*

## 2.3 Fogadott hívások kezelése, visszahívás

### 2.3.1 *Azonnali válasz az ügyfelek részre*

#### a) Tájékoztatás rendelkezésre álló információk alapján:

A KÜO munkatársai a beérkező megkeresésekre a pályázati kiírásokban, útmutatókban, az NKFI Hivatal által kezelt honlapokon, valamint konkrét projektek esetében az elektronikus pályázatkezelési szakrendszerekben rendelkezésre álló információk alapján nyújtanak választ.

#### b) Hívás továbbítása:

1. Ha a hívó fél olyan munkatársat keres, akinek nyilvánosan elérhető, az NKFI Hivatal honlapján is feltüntetett telefonos elérhetősége van, a KÜO munkatársai a hívást kapcsolják a keresett munkatárs részére.
2. Vezető munkakört betöltő munkatárs ügyfél általi keresése esetén lehetőség szerint a kérdést a KÜO érdemben megválaszolja, amennyiben ez nem lehetséges vagy a kérdés megválaszolására kizárólag az NKFI Hivatal más szervezeti egysége jogosult, a KÜO a hívást továbbítja az illetékes szervezeti egység részére továbbításra.
3. Amennyiben a keresett munkatárs nem elérhető, a hívás automatikusan visszakapcsol a KÜO munkatárs részére, aki ilyen kifejezett kérés esetén a megkeresésben érintett munkatárs elérhetőségeit megadja az ügyfél részére.
4. Amennyiben a hívó fél olyan munkatársat keres, akinek elérhetősége, nincs a honlapon feltüntetve, a KÜO munkatársai:
  - 4.1 ha a megfelelő információk rendelkezésükre állnak, érdemi tájékoztatás nyújtanak az a.) pont szerint,
  - 4.2 egyéb esetben az 1-3 pontban leírtak szerint járnak el.

#### c) Téves megkeresés:

Abban az esetben, ha a hívó fél nem az NKFI Hivatal feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben kér az NKFI Hivataltól tájékoztatást, vagy nem az NKFI Hivatal állományába tartozó munkatársat keres, a KÜO munkatársai erről tájékoztatják a hívót és az esetlegesen rendelkezésükre álló információk alapján felvilágosítást nyújtanak.

### 2.3.2 *Közvetlenül nem megválaszolható kérdés, e-mail kérése az ügyféltől*

Amennyiben a megkeresésre a rendelkezésre álló információk alapján vagy azok hiánya miatt nem nyújtható azonnali válasz, továbbá ha a pályázati azonosítóval rendelkező ügyfél a projekt előrehaladásával kapcsolatban kér információt, a KÜO munkatársai megkérlik az ügyfelet, hogy a megkeresést küldje meg írásban az NKFI Hivatal megfelelő elektronikus levelezési címére. Az NKFI Hivatal előbbieik szerinti elektronikus levelezési címei:

- a) [nkfihivatal@nkfi.gov.hu](mailto:nkfihivatal@nkfi.gov.hu)
- b) [nkfialap@nkfi.gov.hu](mailto:nkfialap@nkfi.gov.hu)
- c) [szakerto\\_regisztracio@nkfi.gov.hu](mailto:szakerto_regisztracio@nkfi.gov.hu)
- d) [kifogas@nkfi.gov.hu](mailto:kifogas@nkfi.gov.hu)

A további ügyintézés a 3. alcím szerinti, elektronikus levelezésen keresztül megvalósuló ügyfélkapcsolatra vonatkozó szabályok szerint történik.

### 2.3.3 *Nem adható azonnali válasz, e-mail küldése vagy az ügyfél telefonos visszahívása*

- a) Amennyiben a megkeresésre a rendelkezésre álló információk alapján vagy azok hiánya miatt nem nyújtható azonnali válasz és az ügyfélnek nincs lehetősége megkeresését írásban megküldeni, a munkatársak feljegyzik az ügyfél elérhetőségeit (e-mail cím, telefonszám), a megkeresés tárgyával kapcsolatos azonosítókat és írásban összefoglalják a megkeresést.
- b) A KÜO munkatársai a megkeresés tartalmi összefoglalóját 1 munkanapon belül elektronikus levelezés útján megküldik az NKFI Hivatal illetékes szervezeti egysége kapcsolattartójának azzal, hogy a megkeresés továbbításától számított 2 munkanapon belül bocsássák a KÜO rendelkezésére az igényelt információt.
- c) A kapcsolattartó a KÜO b) pont szerinti megkeresését követő 2 munkanapon belül írásban megküldi a választ a KÜO részére, vagy - az ügy összetettsége esetén - új határidőt határoz meg a válasz összeállítására. A kapcsolattartó által az előbbiek szerint megállapított határidő nem lehet több, mint a KÜO megkeresését követő 15 munkanap. A meghosszabbított határidőről a KÜO e-mailben tájékoztatja az ügyfelet.
- d) A kapcsolattartó válaszát (a szakmai tartalmat illetően változatlan formában) a KÜO megküldi az ügyfélnek az előzetesen megadott e-mail címére a 3.3. a)-b) pontokban leírtak szerint.
- e) Amennyiben az ügyfél feltétlenül telefonos visszahívást kér vagy nincs, illetve nem adja meg elektronikus levelezési címét, a választ a KÜO ügyfélkapcsolati munkatársa - a szakmai tartalmat illetően változatlanul - **telefonos visszahívás** formájában továbbítja az ügyfél részére.

### 2.4 **Nem fogadott hívások kezelése**

Ügyfélfogadási időn túl beérkezett hívás esetén, illetve ha ügyfélfogadási időben a KÜO munkatársai nem tudják fogadni a hívást, a hívó félnek lehetősége van nyomógombos készüléke segítségével megadni telefonszámát. A KÜO munkatársai ügyfélfogadási időben az ügyfelet kötelesek visszahívni. A visszahívást követően a 2.3.3. pontban leírtaknak megfelelően történik a további ügyintézés.

## 3. **Elektronikus levelezésen keresztüli ügyfélkapcsolat (e-mail) ügyféli megkeresésére**

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

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

Az NKFI Hivatalt érintő általános tájékoztatás.

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

Az NKFI Hivatal, illetve annak jogelőd intézményei által kiírt, az NKFI Alapból finanszírozott pályázati felhívásokkal, támogatási szerződésekkel és finanszírozott projektekkal kapcsolatos tájékoztatás.

- c) [szakertoi\\_regisztracio@nkfi.gov.hu](mailto:szakertoi_regisztracio@nkfi.gov.hu)

Az NKFI Hivatal szakértői adatbázisával kapcsolatos tájékoztatás.

### 3.2 Az NKFI Hivatal elektronikus ügyfélkapcsolati elérhetőségein beérkező megkeresések kezelése

Pályázati azonosítóval rendelkező ügyfél részére a projekt előrehaladásával kapcsolatos információ kérésekor csak a támogatási szerződésben rögzített kapcsolattartási címen nyújtható felvilágosítás.

### 3.3 Azonnali válasz az ügyfél részre

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

- a) Tájékoztatás a rendelkezésre álló információk alapján a 2. mellékletben feltüntetett, jóváhagyott elektronikus levelezési levélsablonok (a továbbiakban: levélsablonok) alkalmazásával:

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

- b) Tájékoztatás a rendelkezésre álló információk alapján összetett választ igénylő 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, a KÜO munkatársai a megkeresés beérkezését követő 1 munkanapon belül tájékoztatják az ügyfelet és 3 munkanapon belül nyújtanak információt az alábbi eljárásrend szerint:

1. A KÜO 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.
2. A KÜO munkatársa összeállítja a válaszlevél tervezetét és azt e-mailen továbbítja ellenőrzésre a KÜO osztályvezetője részére,
3. A válaszlevél tervezetét a KÜO osztályvezetője ellenőrzi és e-mailen továbbítja jóváhagyásra az ISZF főosztályvezetője részére,
4. Az ISZF főosztályvezetője a válaszlevél tervezetének jóváhagyása esetén az elektronikus levél kiküldését delegálja az KÜO osztályvezetőjére vagy a KÜO illetékes munkatársára,
5. a KÜO osztályvezetője vagy a jelen b) pont 3. alpontja szerint felhatalmazott munkatárs megküldi a jóváhagyott választ az ügyfél részére.

- c) Üzenet továbbítása ügyintézésre az NKFI Hivatal illetékes szervezeti egységeinek vagy más szervnek vagy szervezetnek:

A KÜO munkatársai a megkeresés beérkezését követő 1 munkanapon belül továbbítják azt a kapcsolattartó 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:

1. az ügyfélszolgálati e-mail címekre beérkező üzenet tartalma egyértelműen nem az NKFI Hivatal hatáskörébe tartozó ügyre vonatkozik. Ez esetben a KÜO tájékoztatja az üzenet feladóját, hogy előterjesztését az NKFI Hivatal továbbítja a hatáskörrel rendelkező szervnek, szervezetnek; ha az nem megállapítható, a KÜO arról tájékoztatja a feladót, hogy az ügyben nem rendelkezik hatáskörrel és illetékességgel.
  2. az ügyfélszolgálati e-mail címekre beérkező üzenet tartalma szerint a 3. mellékletben (feladatmegosztás) foglaltak alapján a válasz megküldéséért az illetékes szervezeti egység felelős.
- d) Téves megkeresés:  
Azokban az esetekben, amikor egyértelműen nem az NKFI Hivatal feladat- és hatáskörébe tartozó, „téves” megkeresést tartalmaz az ügyfél által megküldött levél, a KÜO munkatársai a megfelelő levélsablon alkalmazásával tájékoztatják a küldőt erről.

### 3.4 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, a KÜO a megkeresésre annak beérkezését követő 1 munkanapon tájékoztatást nyújt az ügyfél részére arról, hogy legfeljebb 3 munkanapon belül választ ad, az alábbi eljárás szerint.

- a) A KÜO 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) A KÜO munkatársai elektronikus levelezés útján 1 munkanapon belül egyeztetést kezdeményeznek (továbbítják a megkeresést) a kapcsolattartónak azzal, hogy a kapcsolattartó szervezeti egysége a megkeresés továbbításától számított 2 munkanapon belül biztosítsa az igényelt információt.
- c) A kapcsolattartó az egyeztetés kezdeményezését követő 2 munkanapon belül megküldi a választ KÜO részére vagy az ügy összetettsége miatt új határidőt határoz meg a válasz összeállítása érdekében. A határidő nem lehet hosszabb, mint az egyeztetés kezdeményezését követő 15 munkanap, amelyről a KÜO tájékoztatja a megkeresésben érintett ügyfelet.
- d) A kapcsolattartó válaszát (a szakmai tartalmat illetően változatlan formában) a KÜO levélsablonba illesztve továbbítja az ügyfél részére legfeljebb 1 munkanapon belül.
- e) Ha az összetett tartalom miatt levélsablonba illesztésre nincs mód, további ügyintézés az eljárásrend 3.3 pont b.) és c.) alpontja alapján.

### 4. Elektronikus levelezésen keresztüli ügyfélkapcsolat (e-mail) hivatalból

- 4.1 Az NKFI Hivatal elektronikus ügyfélkapcsolati csatornáin keresztül lehetőség van az NKFI Hivatal kezdeményezésére (nem az ügyfél megkeresésére) értesítő- és felszólító levelek, korlevelek kiküldésére.
- 4.2 Ügyfélkapcsolati csatornáról vezetői felhatalmazás alapján kiküldendő levelek

Az NKFI Hivatal elnöke, elnökhelyettese és az Elnöki Titkárság vezetőjének felhatalmazása alapján az ügyfélkapcsolati csatornákról történő válaszlevelek előkészítése és kiküldése az alábbi eljárásrend szerint történik.

- a) Az NKFI Hivatal elnöke, elnökhelyettese vagy az Elnöki Titkárság vezetője a jelen Eljárásrend hatálya alá, az ISZF KÜO hatáskörébe tartozó feladatot delegál az ISZF főosztályvezetője részére.
- b) Az ISZF főosztályvezető feladatot továbbítja a KÜO osztályvezető részére, aki annak elvégzésére kijelöli a KÜO kellő szakértelemmel és tapasztalattal rendelkező munkatársát.
- c) Amennyiben az a) pont szerinti vezető a feladatot az ISZF saját hatáskörben történő elintézésre szignált ki, az ügyintézésre a továbbiakban a 3.3-3.4 pontban leírtak irányadók.
- d) Amennyiben az a) pont szerinti vezető a feladatot az ISZF-re a választervezet visszamutatásával szignálta ki, az ügyintézés az alábbiakban leírtak szerint történik.
  1. A KÜO 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 a kapcsolattartóval a 3.4 pontban leírtak szerint.
  2. A KÜO munkatársa a válaszlevél tervezetét e-mailen megküldi ellenőrzésre KÜO osztályvezetőjének..
  3. A KÜO osztályvezetője e-mailen továbbítja az ellenőrzött válaszlevél tervezetet az ISZF főosztályvezetőnek jóváhagyásra.
  4. Az ISZF főosztályvezető a tervezet jóváhagyását követően továbbítja azt e-mailen visszamutatásra a jelen 4.2 pont a) alpontja szerinti, a feladatot szignáló vezető részére.
  5. Az a) pont szerinti, a feladatot szignáló vezető egyetértése esetén értesíti az ISZF főosztályvezetőjét egyetértéséről.
  6. Az ISZF főosztályvezetőjének felhatalmazása alapján az elektronikus válaszlevelet a KÜO osztályvezetője vagy a KÜO munkatársra küldi ki.

#### 4.3 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 az Elnöki Titkárság Kommunikációs Osztálya (a továbbiakban: KO) részére.
- b) A KO jóváhagyása után a felelős szervezeti egység főosztályvezetője megküldi az ISZF főosztályvezetője részére:
  1. a körlevél, hírlevél végleges tartalmi és formai változatát (szerkeszthető formátumban)
  2. a kiküldésben érintett ügyfelek e-mail címlistáját (szerkeszthető, másolható formátumban)
  3. a kiküldés igényelt időpontját, amely időpont nem lehet korábbi, mint a tervezetnek a b) pont szerinti megküldést követő 3. munkanap.



- c) Az ISZF főosztályvezetőjének szignálása alapján a körlevelet, hírlevelet a KÜO osztályvezetőjének irányításával a KÜO munkatársa küldi meg a megadott címlistában szereplő személyek vagy szervezetek részére.

#### 4.4 Pályázati projekt menedzsment témakörben ügyfélkapcsolati csatornáról a KÜO által kiküldendő levelek továbbítása

Az NKFI Alap pályázati ügyintézésel kapcsolatosan létrehozott ügyfélkapcsolati csatornákról, pályázati projekt menedzsment témakörben levelek, értesítések, hiánypótlások, felszólítások a Támogatáskezelési és Innovációs Főosztály Hazai Támogatások Monitoring Osztálya (a továbbiakban: HTMO) vagy Hazai Támogatások Projektkezelési Osztálya (a továbbiakban: HTPO) felkérésére, a KÜO által történő kiküldése az alábbi eljárásrend szerint történik.

- a) A kiküldendő levél csak levélsablonban vagy különösen indokolt esetben a kiadmányozásra egyébként jogosult vezető által jóváhagyott formátumban készíthető el.
- b) A HTMO/HTPO kapcsolattartó megküldi a KÜO osztályvezetőjének:
  1. a levéltervezet végleges tartalmi és formai változatát (szerkeszthető formátumban),
  2. a kiküldésben érintett ügyfél e-mail címét (szerkeszthető, másolható formátumban),
  3. amennyiben releváns, a kiküldés igényelt időpontját, amely időpont nem lehet korábbi, mint a b) pont szerinti megküldést követő 1. munkanap.
- c) A KÜO intézkedik a levél továbbításáról.

#### 4.5 Pályázati projekt menedzsment témakörben ügyfélkapcsolati csatornáról a HTMO és a HTPO által kiküldendő levelek továbbítása:

Az NKFI Alap pályázati ügyintézésel kapcsolatosan létrehozott ügyfélkapcsolati csatornákról, pályázati projekt menedzsment témakörben 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 különösen indokolt esetben kiadmányozásra jogosult vezető által jóváhagyott formátumban készíthető el.
- b) Az elektronikus pályázatkezelési szakrendszerekben történő adminisztrációért szakterületén a HTMO és a HTPO munkatársa felelős.

### 5. Papír alapú megkeresések ügyintézése

#### 5.1 Az NKFI Hivatal Ügyfélszolgálatának címzett levelezés

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

- a) Az ISZF főosztályvezetője a válaszlevél elkészítésének feladatát kiszignálja KÜO osztályvezetőjére.
- b) A KÜO osztályvezetője a feladat elvégzésére kijelöli a KÜO munkatársát.
- c) A KÜO munkatársa:
  - 1. a levél beérkezésének napján érkezteti azt az NKFI Hivatal Jogi és Igazgatási Főosztályának iratkezelésért felelős munkatársaival, majd iktatja az elektronikus iktatási rendszerben (DOKnet).
  - 2. a válaszlevél tervezetének szakmai tartalmi részét összeállítja, szükség esetén egyeztetést kezdeményez az illetékes szervezeti egységgel az alábbiak szerint:
    - 2.1 a kérdés, megkeresés tartalmi összefoglalóját elektronikus levelezés útján megküldi a megkeresésben érintett illetékes szervezeti egységnek azzal, hogy a megkeresés továbbításától számított 2 munkanapon belül az illetékes szervezeti egység biztosítsa az igényelt információt.
    - 2.2 Az illetékes szervezeti egység az egyeztetés kezdeményezését követő 2 munkanapon belül megküldi a választ KÜO részére vagy különösen indokolt esetben, az ügy összetettsége miatt új határidőt határoz meg a válasz összeállítása érdekében, amely határidő nem lehet több mint az egyeztetés kezdeményezését követő 15 munkanap.
    - 2.3 A megkeresésben érintett illetékes szervezeti egység válasza alapján (a szakmai tartalmat illetően változatlan formában) állítja össze a választervet.
  - 3. iktatja DOKnet rendszerben a kimenő levél tervezetét.
  - 4. a válaszlevél tervezetét megküldi ellenőrzésre KÜO osztályvezetőjének. papír alapon aktában, továbbá e-mailen.
- d) a KÜO osztályvezetője továbbítja az ellenőrzött válaszlevél tervezetét az ISZF főosztályvezetőnek jóváhagyásra és kiadmányozásra papír alapon aktában, valamint e-mailen.
- e) az ISZF főosztályvezetője a jóváhagyást, aláírást követően megküldi válaszlevelet a KÜO munkatársának.
- f) a KÜO munkatársa intézkedik a jóváhagyott válaszlevél postázásáról és a végleges, aláírt válaszlevelet feltölti a DOKnet rendszerben.

## 5.2 Vezetői felhatalmazás alapján megválaszolható levelek

Az NKFI Hivatal elnöke, elnökhelyettese és az Elnöki Titkárság vezetőjének felhatalmazása alapján a postai úton érkezett, jelen Eljárásrend hatálya alá tartozó válaszlevelek előkészítése és kiküldése az alábbi eljárásrendben történik.

- a) Az NKFI Hivatal elnöke, elnökhelyettese vagy az Elnöki Titkárság vezetője a jelen Eljárásrend hatálya alá, az ISZF KÜO hatáskörébe tartozó kiszignálja az ISZF főosztályvezetője részére. A DOK-net rendszerben iktatott, csatol megkeresést aktában is továbbítani kell az ISZF főosztályvezetője részére.
- b) Az ISZF főosztályvezetője a feladatot kiszignálja és aktában is megküldi a KÜO osztályvezetőjének. A KÜO a válaszlevél tervezetét az akta a) pont szerinti átvételét követő 10 munkanapon belül köteles előkészíteni.

- c) A KÜO osztályvezetője kijelöli a KÜO munkatársát a feladat elvégzésére.
- d) Amennyiben az a) pont szerinti vezető a feladatot az ISZF saját hatáskörben történő intézésre szignálta ki, az ügyintézés a továbbiakban az 5.1.1 pontban leírtak szerint történik
- e) Amennyiben az a) pont szerinti vezető a feladatot az ISZF-re a válaszlevél tervezetének visszamutatásával szignálta ki, az ügyintézés az alábbiakban leírtak szerint történik.

A KÜO munkatársa:

1. a válaszlevél tervezetének szakmai tartalmi részét összeállítja a jóváhagyott levélsablonok alkalmazásával vagy a tartalom összetettségétől függően sablonba nem illeszthető válaszlevél tervezetet készít,
  2. szükség esetén egyeztetést kezdeményez az illetékes szervezeti egységgel a 3.4 pontban leírtak szerint,
  3. iktatja DOK-net rendszerben a kimenő levél tervezetét.
  4. a válaszlevél tervezetét megküldi ellenőrzésre KÜO osztályvezetőnek papír alapon aktában, valamint e-mailen.
- f) A KÜO osztályvezetője e-mailen továbbítja az ellenőrzött válaszlevél tervezetét az ISZF főosztályvezetőnek jóváhagyásra.
  - g) Az ISZF főosztályvezetője az általa jóváhagyott válaszlevél tervezetét papír alapon, aktában továbbítja visszamutatásra az a) pont szerinti, a feladatot kiszignáló vezető részére.
  - h) A feladatot szignáló vezető egyetértését az aktán feltüntetve gondoskodik az aktának az ISZF főosztályvezetője részére való visszaküldéséről.
  - i) Az ISZF főosztályvezetője kiadmányozza a levelet és megküldi azt aktában a KÜO munkatársának.
  - j) A KÜO munkatársa intézkedik a jóváhagyott, aláírt válaszlevél postázásáról és a végleges, aláírt válaszlevelet feltölti a DOK-net rendszerben.

## 6. Személyes ügyfélszolgálat

**Az NKFI Hivatal székhelyére érkező ügyfelet, látogatót a KÜO munkatársa fogadja a 1077 Budapest, Kéthly Anna tér 1. II. emeleti recepción és információt kér a személyes megkeresés céljáról.**

### 6.1 NKFI Alapból finanszírozott pályázatok dokumentációjának átvétele

**Az NKFI Alapból finanszírozott támogatások** szerződéssel, szerződésmódosítással, szakmai beszámolóval, pénzügyi elszámolással és amennyiben az aktuális pályázati kiírás lehetőséget biztosít rá, pályázatokkal kapcsolatos dokumentumokat a KÜO munkatársai veszik át, kizárólag ügyfélfogadási időben, az alábbi eljárás szerint:

- a) A KÜO munkatársa ellenőrzi, hogy:
  1. a dokumentum sértetlen, zárt borítékban, csomagolásban van-e el helyezve, amennyiben nem, megkéri az ügyfelet, hogy a borítékot, csomagolást zárja le.
  2. a dokumentum csomagolásán az alapvető beazonosításra szükséges adatok szerepelnek-e:
    - 2.1 feladó megnevezése

- 2.2 pályázati- vagy projektazonosító szám, pályázati dokumentáció esetén pályázati kiírás megnevezése
  - 2.3 tárgy, a dokumentációval érintett pályázatkezelési folyamat megnevezése (pályázati dokumentumok, szerződésmódosítás, beszámoló, hiánypótlás stb.)
3. Új pályázati dokumentum esetén a KÜO munkatársának meg kell győződnie arról, hogy a pályázati kiírás szerint van-e lehetőség a személyes benyújtásra. Amennyiben személyes benyújtásra nincs mód, felhívja az ügyfél figyelmét a felhívásban leírtakra. Ha a benyújtó a figyelmeztetés ellenére ragaszkodik a dokumentumok átadásához, a figyelmeztetés tényét a KÜO munkatársa feltünteti az átadás-átvételi dokumentum megjegyzés rovatában.
- b) A KÜO munkatársa az előzetesen jóváhagyott formanyomtatvány szerinti átadás-átvételi bizonylatot kitölti, aláírja és aláírattja a benyújtóval. Ezt követően az átadás-átvételi bizonylatról fénymásolatot készít, amelynek eredeti példányát átadja a benyújtónak, a másolati példányt az NKFI Hivatal kezeli.
  - c) A KÜO munkatársa az általa személyesen átvett dokumentumokat pályázati érkeztetés céljából átadja haladéktalanul a Jogi és Igazgatási Főosztály iratkezelésért felelős munkatársának, aki érkezteteti a küldeményt.
  - d) A KÜO 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 érkeztetés dátuma.

## 6.2 Az NKFI Hivatalba érkező ügyfelek, vendégek fogadása

6.2.1 Az NKFI Hivatal szervezeti egységeinek vezetői, illetve a vezető által kijelölt munkatárs felelősek a szervezeti egységhez érkező ügyfelek, vendégek fogadásáért.

6.2.2 Az NKFI hivatalba előzetes megbeszélés nélkül érkező ügyfelek, vendégek fogadása

- a) Amennyiben a látogató nem az NKFI hivatal hatáskörébe tartozó ügyben keresi fel a hivatalt, a KÜO munkatársai erről tájékoztatják és lehetőség szerint információt nyújtanak részére az illetékes személy, szerv vonatkozásában.
- b) Ha az ügyfél, vendég az NKFI hivatal hatáskörébe tartozó ügyben, azonban előzetes egyeztetés nélkül érkezik:
  1. A KÜO munkatársa tájékoztatást nyújt részére az ügyfélfogadási rendről, elérhetőségekről, egyeztetési lehetőségekről és megkéri a látogatót, hogy ennek megfelelően időpontot egyeztetni szíveskedjen.
  2. Amennyiben a látogató a jelen b) pont 1. alpont szerinti tájékoztatás ellenére konkrét munkatárssal kíván beszélni:
    - 2.1 A KÜO munkatársa megkéri az ügyfelet, vendéget, hogy a 2. emeleti recepció előtti ügyféltérben várakozzon.

- 2.2 telefon értesíti az érintett szervezeti egység munkatársát (ha az ügyfél, vendég az NKFI Hivatal elnökét vagy elnökhelyettesét keresi, annak titkárságát) a vendég megérkezéséről.
- 2.3 Az érintett munkatárs dönt arról, hogy fogadja-e az ügyfelet, vendéget: ebben az esetben gondoskodik annak fogadásáról (a 2. emeleti recepcióról elkíséri, vagy a 4. emeleti bejáratnál fogadja)
- 2.4 Amennyiben az érintett munkatárs nem fogadja az ügyfelet, vendéget vagy a munkatárs nem elérhető, a KÜO munkatársa erről tájékoztatja erről látogatót és az ügyfélfogadási rend ismertetésével egyidejűleg megkéri, hogy a látogatási, egyeztetési szándékáról az érintett szervezeti egység munkatársával egyeztessen.

## 7. Az NKFI Hivatal Ügyfélszolgálatának elérhetőségei

- 7.1 Telefonszám: +36-1- 795-9500
- 7.2 Levelezési cím: 1077 Budapest, Kéthly Anna tér 1., 1438 Budapest, Pf.:438
- 7.3 E-mail: [nkfi hivatal@nkfi h.gov.hu](mailto:nkfi hivatal@nkfi h.gov.hu), [nkfialap@nkfi h.gov.hu](mailto:nkfialap@nkfi h.gov.hu), [kifogas@nkfi h.gov.hu](mailto:kifogas@nkfi h.gov.hu), [szakerto\\_regisztracio@nkfi h.gov.hu](mailto:szakerto_regisztracio@nkfi h.gov.hu)
- 7.4 Személyesen: pályázati ügyekben kizárólag lezárt boríték átvétele: Kéthly Anna tér 1. 2. emelet.
- 7.5 Nem pályázati ügyekben előzetes időpont egyeztetés után.
- 7.6 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

## 6 ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen eljárásrend 2015. november 24-én lép hatályba.

### Mellékletek:

1. melléklet Kapcsolati háló
2. melléklet E-mail levél sablonok
3. melléklet Feladatmegosztás
4. melléklet Folyamatábra