



OKTATÁSI HIVATAL
ELNÖK

IO/39/2022.

29/2022. (IV.06.) OH elnöki utasítás

Az Oktatási Hivatal személyes ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeire vonatkozó házirendről

1. Az Oktatási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) Szervezeti és Működési Szabályzatának kiadásáról szóló 10/2021. (VII.30.) EMMI utasítás V. fejezet 9.1.1. pontjában foglalt felhatalmazás alapján az alábbiak szerint rendelkezem.
2. Jelen elnöki utasítás hatálya a Hivatal valamennyi szervezeti egységére és valamennyi foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló dolgozójára, továbbá a személyes ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségbe belépőkre terjed ki.
3. Jelen elnöki utasítás a közzétételét követő napon lép hatályba.
4. Jelen dokumentum célja az Oktatási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) személyes ügyfélfogadásra kijelölt helyiségeiben tartózkodó személyek biztonságának, valamint a minőségi szolgáltatás nyújtás zavartalanságának érdekében az elvárt általános magatartási szabályok meghatározása.
5. Jelen dokumentum a Hivatal honlapján, valamint a személyes ügyfélfogadásra kijelölt helyiségben, minden ügyfél által hozzáférhető és olvasható helyen és módon elhelyezésre, illetve kifüggesztésre kerül.

1. Általános rendelkezések

- 1.1. A házirendben foglalt rendelkezéseket a biztonság és kényelem, valamint a zavartalan munkavégzés, a magas színvonalú szolgáltatásnyújtás érdekében minden megjelenő ügyfélnek be kell tartania.

- 1.2. Az ügyfélfogadásra szolgáló helyiség területén a Hivatal hatáskörébe és illetékességébe tartozó ügyekkel kapcsolatos tájékoztató, ügyintézésen kívül a megjelenő ügyfelek más tevékenységet nem folytathatnak, az ügyintézés végeztével az ügyfélteret külön felszólítás nélkül kötelesek elhagyni.
- 1.3. Az ügyfélnek kizárólag az ügyfélfogadásra kijelölt területen és csak nyitvatartási időben szabad tartózkodnia.
- 1.4. Az ügyfélterületére tilos:
- 1.4.1. A közbiztonságra különösen veszélyes eszközt bevinni, mely alól kivételt képeznek azon szervek és személyek, akik számára ezek birtoklását, használatát jogszabály megengedi.
 - 1.4.2. Közegészségügyi állapotot veszélyeztető állapotban, fertőző betegséggel belépni (különösen, de nem kizárólagosan fertőző betegségek és járványok idején).
 - 1.4.3. Kerékpárt behozni és tárolni, illetve görkorcsolyával, gördeszkával, rollerrel, más sporteszközzel és/vagy bármilyen járművel az ügyfélterületére bemenni, behajtani és ott közlekedni, amely alól kivételt képez a mozgáskorlátozott által használt segítő eszköz.
 - 1.4.4. Olyan tárgyakat bevinni, amelyek az ügyfélterületén való belső közlekedést akadályozzák, más személyek testi épségét, értékét és/vagy vagyontárgyát, továbbá ruházatát és személyes felszerelését, azok épségét, tisztaságát veszélyeztetik, illetve a vagyontárgyak rongálódását előidézhetik.
 - 1.4.5. Élő állatot behozni, amely alól kivételt képez a segítő (pl. vakvezető) kutya és az állatszállító hordozóban elhelyezett kisebb testű állat.
 - 1.4.6. Olyan viseletben megjelenni, amely a közérkölcst, mások jóérzését, érzékenységét sérti, illetve amely a személyazonosítást ellehetetleníti (pl. bukósisak, álarc, napszemüveg).
 - 1.4.7. Ittas, bódult állapotban vagy egyéb tudatmódosító szer hatása alatt belépni.
- 1.5. Megtagadható az ügyfélterületére való belépés abban az esetben, ha az 1.4. pontban felsoroltak bármelyike fennáll.
- 1.6. A Hivatal az éppen hatályos járványügyi intézkedéseken túl, a zavartalan ügyintézés érdekében is korlátozhatja az ügyfélszolgálati irodában egy időben tartózkodó személyek számát és amennyiben indokoltnak ítéli, úgy a területre való beléptetést szakaszosan, az ügyfélforgalomhoz igazítottan biztosítja.

2. Várakozás és ügyintézés

2.1. Az ügyintézés sorrendjét elsősorban az ügyféltérbe érkezés sorrendje határozza meg, ez alól kivétel az ügyintéző által kezdeményezett előzetes egyeztetés alapján időpontra érkező személyek kiszolgálása. Érkezéskor a Hivatal munkatársainak utasítása alapján sorszámhúzó berendezés használata lehet szükséges a megfelelő sorrend biztosítása érdekében.

2.2. Az ügyintézésig várakozni az ügyféltér erre kijelölt területén vagy a Hivatal munkatársainak intézkedése alapján (járványügyi vagy a zavartalan ügyintézés biztosításának okából) a bejárat előtt az utcán lehet.

2.3. Az ügyféltér területén tilos:

- dohányozni, beleértve a bejárat 5 méteres körzetét; ételt vagy szeszesitalt fogyasztani;
- hangoskodni, kiabálni, eszközzel (pl. mobiltelefon, rádió, tablet stb.) hangzavart kelteni, amely az ügyintézést zavarja, akadályozza, az ügyintézők és az ügyfelek figyelmét elvonja;
- mobiltelefonon beszélgetést folytatni, amely alól kivételt képez az ügyintézés alatt az ügy érdekében, az ügyintéző kérésére vagy beleegyezésével folytatott beszélgetés;
- kiskorút felügyelet nélkül hagyni;
- reklámtevékenységet, közvélemény-kutatást, üzleti tevékenységet végezni, terméket árusítani.

2.4. Az ügyintézés ideje alatt:

- az ügyintéző hívására vagy a sorszámhúzó berendezés jelzésére az ügyintézés kizárólag a hívó ügyintézőnél kezdhető meg további várakozás nélkül;
- ügyintézés során a plexifal előtt az erre kialakított ügyfélfogadó asztalnál és székeknél lehet helyet foglalni;
- tilos az ügyintéző munkahelyéhez belépni, az elválasztó plexifalon átnyúlni vagy azt megkerülni, illetve a munkahelyen található eszközökhöz nyúlni, azokat használni;
- fénymásolat készítése csak az adott ügymenethez szükséges számban lehetséges;
- hiteles másolat készítése csak belső használatra adott ügymenethez történhet;
- magyarul vagy angolul nem tudó ügyfél esetében csak olyan tolmács vehet részt az ügyintézésben, aki beszéli az ügyfél által beszélt nyelvet és a magyar nyelvet is;
- az ügymenethez szükséges dokumentumokat az erre kijelölt helyen lehet átadni, ha ez (pl. mérete miatt) nem lehetséges, akkor az ügyintéző útmutatása alapján kell eljárni.

2.5.A Hivatal a zavartalan ügyintézés érdekében korlátozhatja egy adott ügyintézői munkahelynél egy időben tartózkodó ügyfelek és kísérőik számát, illetve fenntartja a jogot arra, hogy több fő együttes jelenlétét kívánó ügyintézést az adott ügyfélszolgálati irodán belül másik ügyintézői munkahelynél biztosítsa.

3. Viselkedési szabályok

3.1.A Hivatal ügyfélszolgálatán tilos minden olyan magatartás tanúsítása, amely az ügyfelekkel történő ügyintézés, azok kiszolgálását, a Hivatal működését zavarja, akadályozza, ellehetetleníti, a munkatársak és az ügyfelek jogait és törvényes érdekeit sérti, biztonságérzetét csökkenti vagy alkalmas arra, hogy bennük megbotránkozást, félelmet vagy riadalmat keltsen. Különösen ilyen magatartásnak tekinti a Hivatal, ha az ügyféltérben megjelenő személy:

- olyan szóbeli, írásbeli, vagy tetteges megnyilvánulást tanúsít, ami a többi, ügyféltérben tartózkodó személy nyugalma, figyelmét, a szolgáltatás ügymenetét zavarja, nehezíti, ellehetetleníti;
- bárkivel szemben sértő, bántó, megbotránkoztató módon viselkedik;
- zavart kelt, fenyegetően, erőszakosan, félelmet, riadalmat kiváltó módon lép fel más ügyfelekkel, vagy a Hivatal munkatársaival, közreműködőivel szemben;
- várakozás közben (akár kísérőként, akár harmadik félként) beleavatkozik bármely ügyintézés menetébe;
- demonstrál, hirdetményt, plakátot, transzparenst, szórólapot helyez el, vagy politikai vélemény-nyilvánítást kezdeményez;
- az ügyintézői monitorokat elforgatja, fényképezi, illetve más módon azok tartalmát rögzíti;
- jogosulatlanul személyes adatnak, vagy a Hivatal üzleti titkának minősülő adat, információ megismerését vagy megszerzését kísérli vagy valósítja meg;
- nem ügyintézés céljából jelenik meg, vagy az ügyintézés befejezésekor az ügyfélszolgálati iroda területét elfogadható indok nélkül nem hagyja el;
- a Hivatal birtokában, tulajdonában levő helyiségben, a Hivatal használatában lévő tárgyaiban, eszközökben szándékosan vagyoni kárt okoz;
- a Hivatal előzetes engedélye nélkül kép-, illetve hangfelvételt készít, ezen felvételek készítésére alkalmas eszközt (pl. fényképezőgép, kamera, diktafon, mobiltelefon, tablet, notebook stb.) ilyen célból használ;
- a belépésre, a várakozásra és ügyintézésre vonatkozó szabályokat megszegi.

4. Kép- és hangrögzítés, adathordozó használata

- 4.1. Az ügyféltérben, a Hivatal előzetes engedélye nélkül tilos kép-, illetve hangfelvétel készítése, illetve tilos ilyen felvételek készítésére alkalmas eszközt (pl. fényképezőgép, kamera, diktafon, mobiltelefon, tablet, notebook stb.) erre a célra használni.
- 4.2. Az ügyintézői munkaállomásokon külső adathordozó használatára semmilyen esetben és formában nincs lehetőség.

5. Következmények

- 5.1. A Házirendben foglalt szabályok megsértése esetén a Hivatal munkatársa, képviselője (ideértve a személy- és vagyonőri feladatokat ellátó munkatársakat) jogosult felszólítani az érintett személyt (kiskorú személy esetén a vele tartózkodó nagykorú személyt, korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen személy esetén a vele tartózkodó kísérő személyt is) a szabálysértő magatartás befejezésére és amennyiben ennek nem tesz eleget, úgy az ügyfélfogadásra nyitva álló terület azonnali elhagyására.
- 5.2. Amennyiben, a szabályt sértő személy, a felszólítás ellenére sem távozik úgy a Hivatal munkatársa, vagy a Hivatal és/vagy az irodaház személy- és vagyonőre jogosult őt – a személy- és vagyonvédelmi törvényben meghatározottak szerint – az ügyfélszolgálat területéről eltávolítani, illetve jogosult arra, hogy a szabályt sértő személy eltávolításához a rendőrség közreműködését kérje.
- 5.3. A Hivatal fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben az ügyfélfogadásra nyitva álló területein megjelenő személy törvény által meghatározott szabálysértés, vagy bűncselekmény elkövetésével gyanúsítható, vagy egyéb polgári jogi jogsértést (pl. személyiségi jogsértés, okirathamisítás, birtokháborítás, károkozás) valósít meg, úgy hatósági vagy bírósági eljárást kezdeményezzen vele szemben.
- 5.4. A házirendben foglalt szabályok megsértése esetén, továbbá, ha a Hivatal biztonságos működése, illetve az ügyintézés zavartalansága egyéb módon nem biztosítható, a Hivatal jogosult a veszéllyel érintett területet átmenetileg bezárni.

6. Egyéb rendelkezések

- 6.1. Az ügyféltér területén felejtett értéktárgyakért felelősséget nem vállalunk!
- 6.2. Az ügyfelek részére fenntartott mellékhelyiség nem áll rendelkezésre.
- 6.3. Az ügyfelek által használható publikus számítógép vagy Hivatal által biztosított internet elérési lehetőség (pl. wifi) nem áll rendelkezésre.

6.4. Tűzriadó, rendőri intézkedés vagy egyéb technikai ok esetén az ügyféltér területén tartózkodó személyeknek a Hivatal munkatársainak felszólítására és irányításával az ügyféltér területét azonnal el kell hagyni.

6.5. Amennyiben jelen házirendben foglaltak miatt panaszt kíván tenni, a panaszt a következő módon teheti meg:

- elektronikusan az info@oh.gov.hu email címen,
- levélben az Oktatási Hivatal, 1390 Budapest Pf. 19.

Budapest, 2022. április 06.

Brassói Sándor, mb. elnök