



## IGAZGATÓI UTASÍTÁS



Az Informatikai Igazgatóság igazgatójának  
2/2018 sz. utasítása

### VEZETŐI KOMMUNIKÁCIÓS PROTOKOLL

#### **Bevezetés**

Az Informatikai Igazgatóság külső partnerek (más egyetemi szervezeti egységek és/vagy szerződéses kapcsolataink) általi minőségi megítélése az igazgatósággal folytatott kommunikáció alapján mérhető le. Kiemelten fontos, hogy az írásban történő megkeresések kezelése megfelelő ügyintézési protokoll szerint történjen, ennek alapvető pontjait rögzíti jelen igazgatói utasítás.

#### **Személyi hatály**

Az Informatikai Igazgatóság vezetői, valamint az Informatikai Igazgatóság minden olyan munkatársa, akinek a munkahelyi vezetője egy adott irat elkészítését írja elő feladatként.

#### **Tárgyi hatály**

Az Informatikai Igazgatóságra beérkező írásos (papír, e-mail) megkeresésekre adandó igazgatósági válaszlevelek elkészítése

#### **Időbeli hatály**

Jelen utasításban foglalt ügyintézési protokoll 2018. június 27-től alkalmazandó és visszavonásig hatályos.

## Szignálás, a feladat kiosztása

### AZ INFORMATIKAI IGAZGATÓSÁG TITKÁRSÁGÁRA ÉRKEZŐ ELEKTRONIKUS MEGKERESÉSEK

Az Informatikai Igazgatóságra e-mailben ([titkarsag.informatika@semmelweis-univ.hu](mailto:titkarsag.informatika@semmelweis-univ.hu)) érkező megkeresést a titkárságvezető továbbítja az igazgatónak, rendkívüli esetben (az igazgató távolléte vagy az adott ügy rendkívül sürgősen intézendő jellege miatt) az igazgató tudomásával továbbítja a megkeresés szerint hatáskörrel rendelkező vezetőknek.

### AZ INFORMATIKAI IGAZGATÓNAK KÖZVETLENÜL KÜLDÖTT ELEKTRONIKUS MEGKERESÉSEK

Az Informatikai Igazgatóság igazgatójának közvetlenül küldött megkeresések esetén, az igazgató saját hatáskörben dönt arról, hogy saját maga válaszolja meg a megkeresést, vagy szignálja a feladatot a hatáskörrel rendelkező osztályvezető vagy munkatárs részére. Az osztályvezetőtől az igazgatóhoz érkező válaszlevél tervezet, – amennyiben megfelel a szakmai-formai követelményeknek – 2 munkanapon belül megküldésre kerül a megkeresőnek.

### AZ INFORMATIKAI IGAZGATÓSÁG OSZTÁLYVEZETŐIHEZ ÉRKEZŐ MEGKERESÉSEK

Az osztályvezetőkhez megkeresés érkezhethet:

- egyetemi vezető, egyetemi munkatárs vagy külső partner irányából
- Informatikai titkárságról
- Informatikai igazgatótól

Az osztályvezető a hozzá az informatikai igazgatótól érkezett vagy továbbított megkeresésre 2 munkanapon belül köteles válaszolni, ettől eltérni csak különleges esetben lehetséges, az igazgatóval előzetesen egyeztetve. Rendkívüli esetben az igazgató rövidebb határidőt is szabhat.

A 2 munkanapos határidő tartalmazza az esetleges osztályon belüli, vagy osztályok közötti egyeztetést is. Az igazgatónak küldendő válaszlevél tervezetet az igazgatósági titkárság e-mail címére is el kell küldeni. Amennyiben iktatásköteles a válaszlevél, annak kiküldése a titkárság feladata.

Az igazgatót még a válaszlevél kidolgozása előtt tájékoztatni kell:

- kiemelt, speciális megkeresés esetén,
- amennyiben az osztály kompetenciáján kívül esik a feladat,
- ha a feladat nem megoldható a napi rutin szintjén felmerülő feladatokhoz hasonlóan,
- személyes, személyeskedő jellegű tartalmak esetén.

## Szakmai, formai követelmények

A válasz előkészítésénél alapvető szempontok:

- szakmai megalapozottság,
- teljeskörűség,
- stílusában együttműködő, konstruktív hozzáállás, és megfogalmazás

Amennyiben a beérkezett megkeresésre adandó, szakmailag megalapozott és teljeskörű válasz összeállításához további, a megkereső fél által megválaszolendő kérdések merülnek fel, az osztályvezető által összeállítandó kérdéseknek meg kell felelniük az alábbi követelményeknek:

- szakszerűség,
- teljeskörűség
- egyértelműség,
- érthetőség

Amennyiben a megkeresés indokolja, az osztályvezető biztosítsa, illetve ajánlja fel a személyes egyeztetés lehetőségét a megkeresést követő 5 munkanapon belüli időpontra.

## Ügyrend

Minden megkeresésre legkésőbb **2** munkanapon belül

- vagy **érdemi választ** kell adni,
- **vagy vissza kell kérdezni,**
- vagy fel kell ajánlani a **személyes egyeztetés** lehetőségét,

A fenti protokoll vonatkozik az osztályvezetők részére közvetlenül megküldött kérdésekre is.

A belső ügyintézési határidők megtartását az igazgatóság titkársága folyamatosan monitorozza és mulasztásait jelzi az érintett vezetőknek.

Budapest, 2018. június 26.

  
**Dr. Bíró Zoltán**  
**igazgató**

