



NEMZETI KUTATÁSI, FEJLESZTÉSI ÉS INNOVÁCIÓS HIVATAL

TÁJÉKOZTATÓ A NEMZETI KUTATÁSI, FEJLESZTÉSI ÉS INNOVÁCIÓS HIVATAL ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK MŰKÖDÉSÉRŐL

1. Általános információk

A Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Hivatal (NKFI Hivatal) a tudományos kutatásról, fejlesztésről és innovációról szóló 2014. évi LXXVI. törvényben rögzített közfeladataival kapcsolatos, **általános információs szolgáltatási** kötelezettségei minél magasabb szintű ellátása érdekében Ügyfélszolgálatot működtet, kiemelten az NKFI Hivatal által kezelt közfinanszírozású pályázatokkal és támogatási jogviszonyokkal összefüggő tájékoztatás céljából.

Az NKFI Hivatal Ügyfélszolgálatára feladatainak ellátásáért az NKFI Hivatal Innovációs Szolgáltatások Főosztályán (a továbbiakban: ISZF) belül működő szervezeti egység, a Kifogáskezelési- és Ügyfélkapcsolati Osztály (a továbbiakban: KÜÖ) felelős.

1.1 Az NKFI Hivatal Ügyfélszolgálatának fő tájékoztatási témakörei

- a) az NKFI Hivatal KFI tv.-ben meghatározott közfeladatairól szóló általános tájékoztatás;
- b) a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Alapból (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) az NKFI Alapból finanszírozott pályázatokkal és projektekkal kapcsolatos dokumentumok átvétele.

1.2 Az NKFI Hivatal Ügyfélszolgálatának rendes ügyfélfogadási ideje

Hétfő - Csütörtök: 9:00-16:00

Péntek: 9:00-12:00

2. Az NKFI Hivatal Ügyfélszolgálatának kommunikációs csatornái

2.1. Telefonos Ügyfélszolgálat

Telefonszám: +36 1 795 9500

Az NKFI Hivatal telefonos Ügyfélszolgálatán keresztül ügyfélfogadási időben általános tájékoztatás kérhető az 1.1. pontban megjelölt témakörökben. Összetett kérdések esetén ajánlott az NKFI Hivatal elektronikus (e-mail) Ügyfélszolgálatát igénybe venni.

Azonosítószámmal rendelkező projektek pályázatkezelési folyamatainak és finanszírozásának, valamint az aktuális munkaszakasz értékelésének előrehaladásáról az NKFI Hivatal Ügyfélszolgálatára elektronikus úton, a támogatási szerződésben vagy annak mellékleteiben megadott kapcsolattartási e-mail címről megküldött megkeresés esetén nyújt tájékoztatást.

Az Ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi, az Ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt az NKFI Hivatal – a külön tájékoztatásban foglaltak szerint – hangfelvétellel rögzíti, amelyet egy évig megőriz.

A beérkező hívásokat automata menürendszer fogadja:

1. menüpont: az NKFI Alap finanszírozott pályázatok és projektek kezelésével összefüggő tájékoztatás a pályázati azonosítóval rendelkező ügyfelek részére.
2. menüpont: az NKFI Alapból finanszírozott pályázatok és projektek kezelésével összefüggő általános tájékoztatás pályázati azonosítóval nem rendelkező ügyfelek részére.
3. menüpont: bármely, az NKFI Hivatalt érintő egyéb ügyben információt kérők részére.
4. menüpont: bármely az NKFI Hivatalt érintő angol nyelvű megkeresés esetén.

A megfelelő menüpont kiválasztását követően az Ügyfélszolgálat munkatársai a pályázati kiírásokban, útmutatókban, az NKFI Hivatal által kezelt honlapokon, valamint konkrét projektek esetében az elektronikus pályázatkezelési szakrendszerekben rendelkezésre álló információk alapján nyújtanak tájékoztatást.

Amennyiben a megkeresésre a rendelkezésre álló információk alapján vagy azok hiánya miatt nem nyújtható azonnali válasz, az Ügyfélszolgálat munkatársai felkérlik az ügyfelet, hogy a megkeresést küldje meg írásban az NKFI Hivatal elektronikus (e-mail) Ügyfélszolgálatán keresztül.

Abban az esetben, ha a hívó fél a telefonos megkeresést ügyfélfogadási időn túl kezdeményezi, vagy ügyfélfogadási időben az Ügyfélszolgálat munkatársai nem tudják fogadni a beérkező hívást, lehetőség van a telefonkészüléke billentyűi segítségével megadni azt a telefonszámot, amelyen az Ügyfélszolgálat munkatársai ügyfélfogadási időben visszahívást kezdeményeznek.

2.2. Elektronikus (e-mail) Ügyfélszolgálat

Az NKFI Hivatal elektronikus (e-mail) ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül tájékoztatás kérhető 1.1. pontban megjelölt témakörökben, az alábbi tematikus elektronikus postafiókokon keresztül:

- nkfialap@nkfih.gov.hu

- az: NKFI Alapból finanszírozott pályázatok és projektek kezelésével összefüggő tájékoztatás;

- nkfihivatal@nkfih.gov.hu

- az NKFI Hivatal KFItv.-ben meghatározott közfadatairól szóló általános tájékoztatás;
- az NKFI Hivatal feladatkörébe tartozó, versenypályázatok kutatás-fejlesztési és innovációs szakpolitikai szempontú véleményezéséről szóló tájékoztatás;

- szakerto_regisztracio@nkfih.gov.hu

- a kutatási, fejlesztési és innovációs versenypályázati értékelési rendszer szakértői adatbázisába történő regisztrációról szóló tájékoztatás;

A fenti postafiókokra beérkező megkereséseket az Ügyfélszolgálat munkatársai 1 munkanapon belül feldolgozzák, és a pályázati felhívásokban, útmutatókban, az NKFI Hivatal által kezelt honlapokon, valamint konkrét projektek esetében az elektronikus pályázatkezelési szakrendszerekben rendelkezésre álló információk alapján, azonnal választ nyújtanak.

Azonosítószámmal rendelkező projektek pályázatkezelési folyamatainak és finanszírozásának, valamint az aktuális munkaszakasz értékelésének előrehaladásáról csak a támogatási szerződésben vagy annak mellékleteiben megadott kapcsolattartási e-mail címről megküldött megkeresés esetén adható információ.

Amennyiben a megkeresésre a rendelkezésre álló információk alapján vagy azok hiánya miatt nem nyújtható azonnali válasz, az Ügyfélszolgálat munkatársai erről értesítik az ügyfelet, és az NKFI Hivatal illetékes szervezeti egységével folytatott egyeztetést követően legfeljebb 5 munkanapon belül nyújtanak választ.

Amennyiben a beérkező megkeresés nem ügyfélszolgálati hatáskörben megválaszolandó tartalmat takar, az Ügyfélszolgálat munkatársa azonnal továbbítja azt az NKFI Hivatal illetékes szervezeti egységére ügyintézés céljából, és erről értesítik az ügyfelet. Ebben az esetben a megkeresésre az illetékes szervezeti egység nyújt választ.

2.3. Ügyfélszolgálat személyesen történő felkeresése (az NKFI Alapból finanszírozott pályázatokkal és projektekkal kapcsolatos dokumentumok átvétele)

Átvétel helye: NKFI Hivatal székhelye, 1077 Budapest, Kéthly Anna tér 1. (GreenPoint irodaház) II. emeleti recepció

Ügyfélfogadási időben lehetőség van az NKFI Hivatal székhelyén, az NKFI Alapból finanszírozott támogatások szerződéssel, szerződésmódosítással, szakmai beszámolóval, pénzügyi elszámolással és amennyiben az aktuális pályázati kiírás lehetőséget biztosít rá, pályázatokkal kapcsolatos dokumentumainak személyes benyújtására.

A személyesen benyújtott dokumentumok átvételét kizárólag zárt borítékban/csomagolásban az Ügyfélszolgálat munkatársai végzik. A borítékon/csomagoláson az alábbi információkat kell feltüntetni:

- a) A pályázó/kedvezményezett neve;
- b) A pályázat/projekt azonosítószáma, ennek hiányában az érintett pályázati kiírás neve;
- c) A benyújtott dokumentum aktuális pályázatkezelési folyamat szerinti tartalma (Pl.: támogatási szerződés, szerződésmódosítás, szakmai beszámoló - pénzügyi elszámolás, hiánypótlás, ... stb.)
- d) NKFI Hivatal megnevezése, továbbá a címzett szervezeti egység megnevezése, amennyiben ismert;

A dokumentumok átvételekor az Ügyfélszolgálat munkatársai átadás-átvételi bizonylatot állítanak ki, amelyen rögzítik a dokumentum NKFI Hivatalba történő hivatalos beérkezésének dátumát.

Az érkeztetett dokumentumok aznap, de legfeljebb 1 munkanapon belül átadásra kerülnek az illetékes szervezeti egységnek ügyintézésre.

2.4. **Ügyfélszolgálat postai úton történő megkeresése**

Postafiók: 1438 Budapest, Pf.:438

- az NKFI Hivatal KFI tv.-ben meghatározott közfeladatairól szóló általános tájékoztatás;
- az NKFI Hivatal feladatkörébe tartozó, versenypályázatok kutatás-fejlesztési és innovációs szakpolitikai szempontú véleményezéséről szóló tájékoztatás;
- a kutatási, fejlesztési és innovációs versenypályázati értékelési rendszer szakértői adatbázisába történő regisztrációról szóló tájékoztatás;

Ügyfélszolgálat: 1077 Budapest, Kéthly Anna tér 1.

*A borítékon fel kell tüntetni: **Pályázati ügyintézés (ha van: pályázat azonosító)***

- az NKFI Alapból finanszírozott pályázatok és projektek kezelésével összefüggő tájékoztatás;

A postai úton érkezett levelek esetében az ügyfélszolgálat munkatársai az NKFI Hivatalba történő regisztrált beérkezést követően legfeljebb 15 munkanapon belül postai úton válaszolnak a megkeresésre.

Amennyiben a beérkező megkeresés nem ügyfélszolgálati hatáskörben megválaszolható tartalmat takar, az Ügyfélszolgálat munkatársa azonnal továbbítja azt az NKFI Hivatal illetékes szervezeti egységére ügyintézés céljából. Ebben az esetben a megkeresésre az illetékes szervezeti egység nyújt választ.