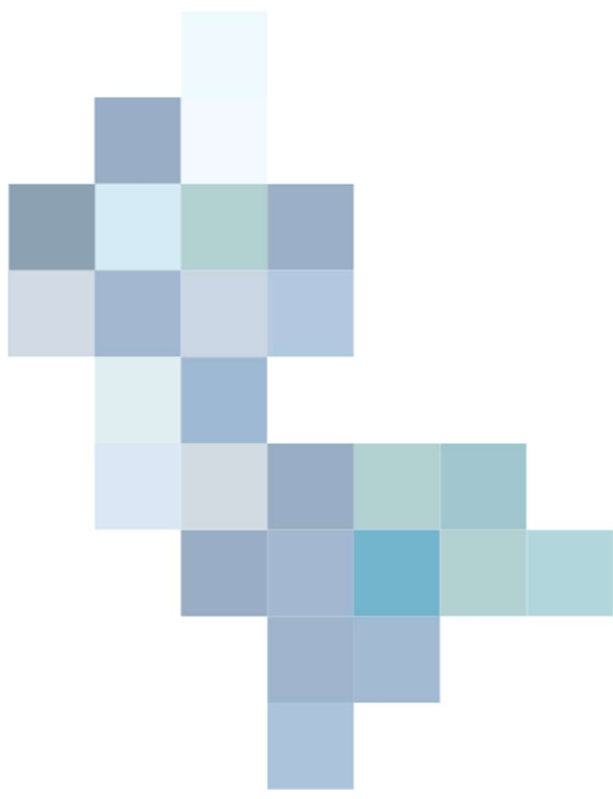


**Irányelvek és ajánlások a Digitális Tudásközpontok
Működési rendjének kialakításához**

***GINOP-3.1.6-20-2021-00001 Digitális élményközpontok hálózatának továbbfejlesztése
és központi minőségbiztosítása***



Tartalomjegyzék

1	Általános rendelkezések	4
1.1	A Működési rend célja	4
1.2	A Központ működésének szervezeti keretei.....	4
2	Látogatási és nyitvatartási rend	6
2.1	A látogatók fogadásának rendje	6
2.2	Nyitvatartási rend	6
2.3	A Központ épületének és helyiségeinek használati rendje, valamint a látogatókat érintő általános szabályok	7
2.3.1	A Központ épületének és helyiségeinek használati rendje kialakítása során az alábbi szempontok figyelembevétele szükséges:	7
2.3.2	A látogatókra vonatkozó általános szabályok:	8
2.3.3	A látogatók beléptetése a Központba:	9
2.4	Közös használatú helyiségek használatának eljárásrendje.....	9
2.4.1	A mosdók használatának rendje	9
2.4.2	Az érték- és csomagmegőrző szekrények használatának rendje	9
2.4.3	A közlekedő útvonalak használata	10
2.5	A foglalkozások helyszíneire vonatkozó használati rend.....	10
2.5.1	A Kiállítótér használati és látogatási rendje	10
2.5.2	Az Alkotóműhely, illetve az Oktatóterem használati és látogatási rendje..	11
3	A Központ emberi erőforrásokra vonatkozó szabályozása.....	11
3.1	A foglalkoztatás keretei	11
3.2	A Központ működésének humánerőforrás szükségletei, kapacitásstervezés	12
3.3	A foglalkoztatás rendje	13
3.4	A munkavégzés rendje a Központban.....	13
4	Irányelvek és ajánlások a Tudásközpont működését meghatározó belső szabályzatok kidolgozásához.....	14
4.1	Eszközök karbantartása	14
4.1.1	Időszaki karbantartás	14
4.1.2	Napi karbantartás, eszközök használatra készen tartása.....	14
4.1.3	Hibaelhárítás, javítások ügyintézése	14
4.2	A kommunikáció rendje	15
4.3	A panaszkezelés rendje.....	15
4.3.1	Ajánlások a panaszkezelési eljárásra vonatkozóan	16
5	Biztonsági területekre vonatkozó szabályozások	16
5.1	Tűzvédelem.....	16
5.2	Behatolás elleni védelem, vagyonvédelem	17
5.3	Informatikai biztonság	17
5.4	Adatvédelem.....	18
5.5	Munkavédelem	18
5.5.1	A látogatókra vonatkozó munkavédelmi szempontok.....	19
5.5.2	Munkabalesetek bejelentésének, kivizsgálásának és nyilvántartásának általános szempontjai	19

Kockázatkezelés.....	19
5.6 Egészségügyi események, balesetek kezelése.....	19
5.7 Tűz-, illetve bombariadó kezelése	20
5.8 Egyéb rendkívüli esemény kezelése.....	20
1. sz. melléklet	21



1 Általános rendelkezések

1.1 A Működési rend célja

A Tudásközpont működési rendjének kialakítása azzal a céllal történik, hogy mind a látogatók, mind a közreműködő alkalmazottak szabályozott, átlátható körülmények között használhassák a Központot.

Jelen dokumentum célja, hogy valamennyi Digitális Tudásközpont (továbbiakban Tudásközpont, Központ) vonatkozásában meghatározza azokat az egységes irányelveket és ajánlásokat, amelyek szükségesek az egyes helyszínek – a helyi működési környezetnek és sajátosságoknak megfelelő – egyedi működési rendjének kialakításához, kiemelten az alábbi területekre vonatkozóan:

- A Központ működésének szervezeti keretei;
- A nyitvatartás és a látogatás rendje;
- A Központ használati rendje, beleértve az épülethasználat szabályait;
- Az emberi erőforrás szükségletekre és a foglalkoztatási rend kialakítására vonatkozó ajánlások;
- A működés egyes területeire vonatkozó előírások és ajánlások (üzemeltetés és karbantartás, kapcsolattartás és kommunikáció, panaszkezelés)
- A kiemelt biztonsági területekre vonatkozó előírások és ajánlások, külön kitérve a rendkívüli helyzetek kezelésének szabályaira (tűzvédelem, vagyonvédelem, balesetvédelem, adatvédelem, informatikai biztonság)

1.2 A Központ működésének szervezeti keretei

A Tudásközpont üzemeltető szervezetét (továbbiakban Üzemeltető) a Projektgazdával (Digitális Jólét Nkft.) stratégiai megállapodást aláíró, a Központot fenntartó önkormányzat jelöli ki. A Központ szervezeti kereteinek, más szervezeti egységekhez való kapcsolódása szabályainak, valamint működési rendjének meghatározása az Üzemeltető feladata. Az Üzemeltető a Központ működésének általános szabályait a Szervezeti és Működési Szabályzatában (továbbiakban SZMSZ), valamint a kapcsolódó belső szabályzataiban, eljárásrendjeiben határozza meg.

A Központ működési rendjét az alábbiak figyelembevételével szükséges meghatározni:

- A működési rend hatálya:
 - Személyi hatálya kiterjed a Központ valamennyi foglalkoztatottjára és látogatójára.
 - Tárgyi hatálya kiterjed a Központ teljes működési területére, érvényes a Központ által használt valamennyi helyiségre/épületre/épületrészre.
 - Időbeli hatálya a kihirdetését követő naptól a visszavonásáig terjed.
- A Központ adatai (a Projektgazda döntése alapján):
 - a Központ elnevezése: Digitális Tudásközpont – [VÁROS NEVE];
 - a Központ fő kapcsolattartási e-mailcíme: [város neve]@digitalis-tudaskozpont.hu;
 - honlapcíme: www.digitalis-tudaskozpont.hu.
- Szükséges kijelölni a Központ foglalkoztatottjai felett munkáltatói jogokat gyakorló vezetőt.
- A működési rendet az alábbiak figyelembevételével szükséges kialakítani:
 - A működési rend a jelen dokumentumban foglalt irányelveknek és ajánlásoknak megfelelő tartalommal kerüljön kialakításra.
 - A nem önálló épületben működő Központ szabályozásának minden esetben illeszkednie kell a Központoknak helyet biztosító létesítmény vonatkozó szabályozásához.

- A kialakításra kerülő Működési rend szabályainak meg kell felelnie valamennyi jogszabályi és hatósági előírásnak, figyelembe véve a Tudásközpontok helyi sajátosságait és működési környezetét.
- Az üzemeltetésre vonatkozó főbb jogszabályok:
 - Épület-energetika:
 - 7/2006. (V. 24.) TNM rendelet az épületek energetikai jellemzőinek meghatározásáról
 - 176/2008. (VI. 30.) Korm. rendelet az épületek energetikai jellemzőinek tanúsításáról
 - 192/2009. (IX. 15.) Korm. rendelet az egyes építésügyi szakmagyakorlási tevékenységekről
 - Az Európai Parlament és a Tanács 2010/31/EU irányelve (2010. május 19.) az épületek energiahatékonyságáról
 - Az Európai Parlament és a Tanács 2002/91/EK irányelve (2002. december 16.) az épületek energiateljesítményéről
 - Tűzvédelem:
 - 1996. évi XXXI. törvény a tűz elleni védekezésről, a műszaki mentésről és a tűzoltóságról
 - 23/2011. (III. 8.) Korm. rendelet 23/2011. (III.8.) Korm. rendelet a zenés, táncos rendezvények működésének biztonságosabbá tételéről
 - 259/2011. (XII. 7.) Korm. rendelet 259/2011. (XII. 7.) Korm. rendelet a tűzvédelmi hatósági feladatokat ellátó szervezetekről, a tűzvédelmi bírságról és a tűzvédelemmel foglalkozók kötelező élet- és balesetbiztosításáról
 - 45/2011. (XII. 7.) BM rendelet a tűzvédelmi szakvizsgára kötelezett foglalkozási ágakról, munkakörökről, a tűzvédelmi szakvizsgával összefüggő oktatásszervezésről és a tűzvédelmi szakvizsga részletes szabályairól
 - 10/2011. (III. 28.) BM rendelet 10/2011. (III. 28.) BM rendelet a tűzvédelmi szabályzat készítéséről szóló 30/1996. (XII. 6.) BM rendelet és az építésügyi hatósági eljárásokról, valamint a telekalakítási és az építészeti-műszaki dokumentációk tartalmáról szóló 37/2007. (XII. 13.) ÖTM rendelet módosításáról (zenés, táncos szórakozóhelyek szabályozásával kapcsolatos szigorítás)
 - 54/2014. (XII. 5.) BM rendelet az Országos Tűzvédelmi Szabályzatról
 - 30/1996. (XII. 6.) BM rendelet 30/1996. (XII. 6.) BM rendelet a tűzvédelmi szabályzat készítéséről
 - Munkavédelem, munkaegészségügy:
 - 1993. évi XCIII. törvény a munkavédelemről
 - 5/1993. (XII. 26.) MüM rendelet a munkavédelemről szóló 1993. évi XCIII. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
 - 2/1998. (I. 16.) MüM rendelet a munkahelyen alkalmazandó biztonsági és egészségvédelmi jelzésekről
 - 3/2002. (II. 8.) SzCsM-EüM együttes rendelet a munkahelyek munkavédelmi követelményeinek minimális szintjéről
 - 21/2010. (V. 14.) NFGM rendelet az egyes ipari és kereskedelmi tevékenységek gyakorlásához szükséges képesítésekről
 - 10/2016. (IV. 5.) NGM rendelet a munkaeszközök és használatuk biztonsági és egészségügyi követelményeinek minimális szintjéről
 - Esélyegyenlőség és akadálymentesítés:
 - 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
 - Építési munkaterületre és erősáramú kivitelezés:
 - 1997. évi LXXVIII. törvény az épített környezet alakításáról és védelméről

- 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet az országos településrendezési és építési követelményekről
- 191/2009. (IX. 15.) Korm. rendelet az építőipari kivitelezési tevékenységről
- 312/2012. (XI. 8.) Korm. rendelet az építésügyi és építésfelügyeleti hatósági eljárásokról és ellenőrzésekről, valamint az építésügyi hatósági szolgáltatásról

2 Látogatási és nyitvatartási rend

2.1 A látogatók fogadásának rendje

A Tudásközpont nyilvánosan nem, csak előzetes egyeztetést, jelentkezést követően látogatható.

Jelentkezés a Központ rendezvényére:

- a Központ által szervezett, meghirdetett eseményekre, foglalkozásokra online felületen lehet jelentkezni. A jelentkezéshez szükséges adatokat a jelentkező vagy törvényes képviselője, illetve iskolai csoportos látogatás esetén a kísérő tanár adja meg. A jelentkezés beküldése az adatkezelésre vonatkozó tájékoztató és a házirend egyidejű elfogadását is jelenti – ezt az oldalon minden jelentkezés alkalmával jelölni kell.
- A Központ előzetes együttműködési megállapodás alapján is szervezhet programot. Ebben az esetben jelentkezés rendjét a szakmai együttműködési megállapodás tartalmazza.

A jelentkezés folyamatát, illetve az online regisztrációs rendszer leírását és használati útmutatóját a Szakmai program II. – Szolgáltatási portfólió c. dokumentum, valamint annak 4. sz. melléklete tartalmazza.

2.2 Nyitvatartási rend

A Tudásközpont nyitvatartási rendjét az Üzemeltető határozza meg – a helyi igények és sajátosságok, valamint a Szakmai programban meghatározott elvárások alapján.

A nyitvatartási rend optimális kialakításához az alábbi szempontokat, ajánlásokat javasolt figyelembe venni:

- A nyitva tartást és a programok szervezését a tanév rendjéhez igazítottan célszerű megtervezni, illetve továbbá a látogatói igények előzetes felmérése (helyi oktatási intézmények tanítási rendje, egyéb népszerű helyi programokkal való ütközés elkerülése stb.).
- A jogszabályban meghatározott munkaszüneti napokon túl a Tudásközpont zárva tart a következő napokon:
 - December 24.
 - December 31.
- Javasolt ütemezett zárva tartási időszak: december 15–január 15., illetve nyári időszakban egy összefüggő 3–4 hetes időszak, amely nem érinti a tematikus nyári táborok lebonyolítását.
- A tanév rendjében meghatározott tanítási szünetek idején a Tudásközpont a fentiekől eltérő, egyedi nyitvatartási rendet alakít ki, amelyről megfelelő időben tájékoztatást nyújt a potenciális látogatók számára nyilvános felületeken, kommunikációs csatornákon.
- Ügyelni kell arra, hogy a rendszeres karbantartások ne a szervezett foglalkozások időszakra essenek. A karbantartások elvégzése, valamint a foglalkozások, programok

előkészítése érdekében javasolt heti egy „szerviznap” beiktatása, amikor a Központ nem fogad látogatókat.

- A Tudásközpont Üzemeltetője fenntarthatja magának a jogot a fentiekől eltérő ideiglenes nyitvatartási rend meghatározására. Az Üzemeltető minden, a nyitvatartási idő változását érintő döntését – a kiemelt projekt futamideje alatt – egyeztetni köteles a Projektgazdával.
- A nyitvatartási idő a látogatói elvárásokhoz igazodóan időszakonként rugalmasan módosítható.

A nyitvatartási rend meghatározásának szakmai szempontjai:

A nyitvatartási idő kialakítása, ill. ezzel összhangban az online eseménynaptárba feltöltésre kerülő programkínálat időbeli ütemezésének elkészítése során az alábbi szakmai szempontok érvényesítése kiemelten fontos:

- Az iskolai tanulócsoporthoz számára kínált foglalkozásokat, látogatásokat mindig a tanév rendjéhez igazodva szükséges meghirdetni, ügyelve arra, hogy azok a tanítási órák idejére essenek. (Pl. a tanév rendje szerinti iskolai szünetekre, munkaszüneti napokra ne kerüljenek iskolai tanulócsoporthoz számára programok meghirdetésre.)
- A szakköröket szintén a tanév rendjének figyelembevételével kell meghirdetni úgy, hogy azok a tanítási órákon túli, tehát jellemzően délutáni, késő délutáni időszakra essenek és lehetőleg egy félévnnyi időtartamot lefedjenek.
- A családi napokat, foglalkozásokat ajánlott hétfői (pl. szombati) napra tervezni.
- A nyári táborok szervezését a szélesebb körben történő kihasználtság érdekében célszerű összehangolni a Tudásközpont vonzáskörzetében kínált egyéb nyári táborokkal, programokkal. (Például ne ugyanarra az időszakra essen, mint más, szintén vonzó helyi táborozási lehetőségek, együttműködések kialakításának szorgalmazása más tematikájú nyári táborokkal, egy-egy programelem biztosítása érdekében stb.)
- A munkaszüneti napok (nemzeti ünnepek) illetve helyi, városi rendezvények egy részére egyedi tematikák mentén szélesebb célcsoportokat is elérő aktivitások (pl. speciális kampány, helyi rendezvényekre történő kitelepülés) szervezése javasolt.

2.3 A Központ épületének és helyiségeinek használati rendje, valamint a látogatókat érintő általános szabályok

A Központ látogatásának, valamint az épület és a helyiségek használatának szabályait a Házirend tartalmazza. (2. sz. Melléklet)

A Központ térítésmentesen, de előzetes regisztrációt követően a nyitvatartási időben látogatható. A Központ helyiségeit a látogatók – előzetes regisztrációt követően – használhatják.

2.3.1 A Központ épületének és helyiségeinek használati rendje kialakítása során az alábbi szempontok figyelembevétele szükséges:

A Központ bejáratú ajtaját a látogatási idő előtt és után zárva kell tartani, ezáltal is csökkentve az illetéktelen személyek bejutását a Központ területére.

A Központ teljes területén tilos a dohányzás! Dohányozni kizárólag az épületen kívül, az erre a célra kijelölt helyen szabad.

Fogyatékossgal élő látogatóink részére az épület akadálymentesen látogatható.

Az épület területére – a segítő kutya kivételével – tilos behozni állatot, babakocsi, illetve kerekesszéki kivételével közlekedési eszközt (kerékpár, roller, kismotor stb.), üveget, szűrő- vagy vágóeszközt, fegyvert vagy annak látszó tárgyat, tudatmódosításra alkalmas szert, robbanóeszközt, láncot, illetve egyéb életre, testi épségre, egészségre veszélyes tárgyat vagy anyagot.

A fogadótérben kialakított érték- és csomagmegőrző szekrények használata a látogatók számára kötelező és ingyenes. Az érték- és csomagmegőrző szekrényekben hagyott tárgyakért a Központ felelősséget nem

vállal. A Központ területén értéktárgyak, illetve készpénz biztonságos őrzésére nincs lehetőség, így az esetleges behozott és elveszett tárgyakért a Központ felelősséget nem vállal.

A Tudásközpont rendezvényein hang-, illetve képfelvétel készítése kizárólag előzetes engedély birtokában lehetséges. A hang és/vagy kép rögzítésére alkalmas eszközökkel (például: mobiltelefon, fényképezőgép, egyéb technikai berendezés/eszköz) készített felvételek előzetes engedélyezésére a Központ vezetője jogosult.

A Látogatók a Központ működésével kapcsolatos észrevételeiket, ötleteiket és esetleges panaszait a recepción személyesen vagy a Központ címére küldött postai levélben vagy elektronikus levélben jelezhetik a [varos neve]@digitalis-tudaskozpont.hu e-mail címen.

2.3.2 A látogatókra vonatkozó általános szabályok

Az épületbe mindenki saját felelősségére léphet csak be, illetve az épületben saját felelősségére tartózkodhat.

Minden látogató köteles az épület helyiségeit rendeltetésüknek megfelelően használni és a környezetet rendben tartani, továbbá óvni és az előírásoknak megfelelően kezelni az épületben található eszközöket, berendezéseket és magát az épületet.

A Központ területére történő belépéssel a látogatók a Házirend rendelkezéseit önmagukra nézve kötelező érvényűnek ismerik el.

A Központ látogatói – a Házirend elfogadása után – saját felelősségükre vehetik igénybe az épületben nyújtott szolgáltatásokat, valamint használhatják a rendelkezésükre bocsátott eszközöket.

A Központ munkatársainak intézkedései a látogatókra nézve kötelező érvényűek.

Az a látogató, aki a Házirendet megsérti – figyelmeztetés után – meghatározott időre vagy véglegesen kitiltható az épületből, és ellene hatósági eljárás is indítható. A Házirend megszegéséből fakadó károkért a Házirendet megszegő, vagy a Házirendet megszegő személyért felelős személy felel. Amennyiben a Házirend megszegése egyben jogszabálysértést is jelent, a Házirendet megszegő, vagy a Házirendet megszegő személyért felelős személy viseli a jogszabályi felelősséget és őt terhelik az esetleges jogszabályi szankciók.

A Házirendet, a Központ munkatársainak utasításait figyelmen kívül hagyó vagy durván megszegő látogató az épület és eszközeinek, illetve berendezéseinek biztonsága, valamint az épületben tartózkodó látogatók zavartalan időtöltésének biztosítása érdekében kitiltható a Központ területéről. Az ilyen indokból történő kizárás esetén a Központ kártérítésre nem kötelezhető.

A Központ az esetlegesen felelőtlenül viselkedő látogatók miatt felelősséget nem vállal.

Az alkohol, kábítószer vagy más tudatmódosító szer befolyása alatt álló személy a Központot és annak programjait nem látogathatja. A Központ munkatársai jogosultak az ilyen befolyásoltság alatt lévő látogatók belépését megtagadni, esetleges belépésüket követően őket az épület elhagyására felszólítani. Az esetlegesen felmerülő vitás esetben a Központ munkatársai kezdeményezhetik az illetékes hatóság intézkedését.

A Központ területén elhagyott értéktárgyakért a Központ felelősséget nem vállal.

A Központ épületének állagában, a kiállított eszközökben a Látogató által, neki felróható okból okozott kárt a Látogató köteles megtéríteni. A károkozásról jegyzőkönyv készül.

A Látogatók esetleges egészségügyi állapotával, problémáival kapcsolatos felvilágosítás elmaradása esetében a Központ a Látogatók egészségi állapotában történő olyan változásért, mely a Központnak nem felróható okból következett be, felelősséget nem vállal.

A Központ rendelkezik elsősegély dobozzal, illetve azt felelősen használni képes munkatárssal. Sérülés, rosszullét, bármilyen egészségügyi panasz esetén a látogatók a recepcióhoz fordulhatnak.

Bármilyen rendellenességet, balesetveszélyt köteles minden látogató azonnal jelenteni a Központ valamely munkatársának.

Tűz- vagy bombariadó, illetve egyéb rendkívüli esemény bekövetkeztekor követni kell a Központ munkatársainak utasításait.

A Központ rendezvényeit követően a 12. életévüket be nem töltött, egyéni látogatót a központ munkatársai a foglalkozásra történő jelentkezéskor megnevezett szülőjének/gondviselőjének, illetve a szülő/gondviselő által meghatalmazott személynek adhatják át; iskolai csoportok esetében Központ munkatársai a kísérő pedagógusok felügyeletére bízák a tanulókat.

Belépéskor a látogató elfogadja és hozzájárul ahhoz, hogy a Központ a Látogatók számára fenntartott területein kizárólag saját használatra készülő fényképeket készítsen, valamint ahhoz, hogy azokat szabadon és díjmentesen felhasználhassa saját marketing tevékenységéhez.

2.3.3 A látogatók beléptetése a Központba:

Belépéskor a látogatók – kiskorú egyéni látogató esetén a szülője/gondviselője – a recepciós pultnál a jelenléti ívet aláírják, illetve csoportos látogatás esetén a csoport vezetője/kísérője teszi ezt meg a csoport nevében. A résztvevő, illetve képviselőjük aláírásával ismételten megerősíti, hogy ismeri, elfogadja és betartja/betartatja a Központ Háziarendjét.

A látogatók – ajánlottan – a recepciós pultnál a látogatói státuszt jelzőazonosítót kapnak (pl. karszalag, látogatói kártya, kitűző). Az azonosítót a látogató mindaddig köteles jól látható módon viselni és az arra jogosult személy kérésére ellenőrzés céljából bemutatni, amíg a Központ területén tartózkodik.

2.4 Közös használatú helyiségek használatának eljárásrendje

2.4.1 A mosdók használatának rendje

A mosdókat és a mellékhelyiségeket mindenki köteles a rendeltetésének megfelelően használni, azok rendjét megőrizni, azokban csak indokoltan, a szükséges ideig szabad tartózkodni.

WC használata után a kézmosás kötelező!

A mosdókban a vizet szétlocsolni, szétfröcskölni tilos. Az ilyen tevékenységből fakadóan bekövetkező balesetekért a Központot felelősséget nem terheli.

A mosdókba, WC-be ételt, italt bevinni, azt ott fogyasztani szigorúan tilos!

Vizes kézzel a villanykapcsolóhoz nyúlni tilos!

A mosdók és a WC-k ajtaját csukva kell tartani.

2.4.2 Az érték- és csomagmegőrző szekrények használatának rendje

A látogatók számára a fogadótérben található érték- és csomagmegőrző szekrények használata kötelező és díjmentes.

Az érték- és csomagmegőrző szekrényekben kötelező elhelyezni minden csomagot, bármilyen méretű háztájságot vagy táskát, esernyőt.

Az érték- és csomagmegőrző szekrényekben nem szabad elhelyezni:

- romlandó dolgot,
- nagyobb mennyiségű készpénzt,
- értékpapírt, ékszert, bankkártyát,
- robbanékony vagy gyúlékony anyagot,
- veszélyes hulladéknak minősülő dolgot.

Az érték- és csomagmegőrző szekrények kulcsát a látogatók a recepción kapják meg. Távozás előtt az érték- és csomagmegőrző szekrények kulcsát a recepción le kell leadni. A le nem adott kulcsok pótlásának költségét a Tudásközpont a kulcsot vissza nem adó személyre, illetve – kiskorú egyéni látogató esetén – a szülőjére/gondviselőjére terhelheti.

Az érték- és csomagmegőrző szekrények közelében indokolatlanul tartózkodni tilos, más holmijához senki nem nyúlhat.

A látogatást követően az érték- és csomagmegőrző szekrényekben hagyott holmikért a Központ nem vállal felelősséget. A Központban hagyott és legalább három hónapon keresztül nem keresett tárgyakat, eszközöket a Központ jótékony célokra felajánlhatja.

2.4.3 A közlekedő útvonalak használata

A létesítmény közlekedési, tűzoltási felvonulási útvonalait, területeit, valamint vízszervezési helyekhez vezető útjait állandóan szabadon és olyan állapotban kell tartani, amely alkalmas a tűzoltó gépjárművek/személyek közlekedésére.

Az építményben, a helyiségekben és a szabadtéren a villamos berendezés kapcsolója, a közmű nyitó- és zárószerkezetének, a tűzjelző kézi jelzésadójának, valamint hő- és füstelvezető kezelőszerkezetének, nyílászáróinak, továbbá a tűzvédelmi berendezés, felszerelés és készülék hozzáféréseinek, megközelítésének lehetőségét állandóan biztosítani kell, azokat eltorlaszolni még átmenetileg sem szabad.

Amennyiben a kiürítésre vagy menekülésre számításba vett nyílászáró szerkezetek kulcsra vannak zárva, a kulcsokat – a tűzoltókulcs-dobozban – az ajtók mellett kell elhelyezni.

Az épületek menekülésre számításba vett közlekedőin, lépcsőházaiban robbanás- és tűzveszélyes osztályba tartozó anyagok nem helyezhetők el. Ez alól kivételt képeznek a beépített építési termékek és biztonsági jelek, valamint azok az installációk, dekorációk, szőnyegek, falikárpitok és egyéb, nem tárolásra szolgáló tárgyak, amelyek az elhelyezéssel érintett fal vagy padló felületének szintenként legfeljebb 15%-át fedik le.

A menekülésre számításba vett közlekedőkben, nem füstmentes lépcsőházakban, helyiségekben elhelyezett installációk, dekorációk, anyagok a hő- és füstelvezetés hatékonyságát nem ronthatják.

Épület menekülési útvonalai semmilyen formában és még időlegesen sem szűkíthetők le.

2.5 A foglalkozások helyszíneire vonatkozó használati rend

A Központ foglalkozások tartására kijelölt helyiségei kizárólag a Központ munkatársainak felügyeletével látogathatók.

16 év alatti Látogatók esetében a szülő, illetve – iskolai gyermekcsoportok esetében – a kísérő pedagógus, illetve a Központ munkatársai együttesen felelősek a Házirend ismertetéséért és betartatásáért.

Mindenemű tűzveszélyt jelentő tevékenység – a foglalkozások részeként is – kizárólag csak a Központ munkatársainak közvetlen felügyelete mellett végezhető.

A berendezések belsejébe nyúlni TILOS! Bármilyen – nem a gépkezeléssel összefüggő – beavatkozást kizárólag a Központ illetékes munkatársai vagy a szervizelést végző szakemberek végezhetik.

TILOS mások adatait és munkáit elolvasni, letörölni, módosítani és illetéktelenül adatokhoz hozzáférni, valamint bármilyen módon a jogosultságokat kijátszani, a védelmi rendszert feltörni.

2.5.1 A Kiállítótér használati és látogatási rendje

A Kiállítótérben elhelyezett eszközök csak felügyelet mellett, a felügyeletet ellátó oktató vagy animátor egyértelmű utasítását követően használhatók.

A helyiségben történő tartózkodás során ügyelni kell az eszközök balesetmentes használatára.

Mindenki köteles vigyázni a bemutató teremben lévő értékekre.

Bármely – nem az oktatással, tanulással összefüggő, mások testi épségét veszélyeztető, ezáltal balesetveszélyt teremtő tevékenység – folytatása tilos.

A Kiállítótérben található egyes eszközök használatát a Központ életkori korlátokhoz kötheti, amitől eltérést a Központ munkatársai a szülő/gondviselő kérésre csak indokolt esetben engedélyezhetnek. Például a VIR szemüveg használatát a gyártó 12 év alatt nem ajánlja, de szülői beleegyezéssel és szülői felügyelet mellett ettől a Tudásközpont munkatársainak egyedi engedélye alapján lehetőség van eltérni.

A Központ munkatársai a napi utolsó foglalkozás befejeztével ellenőrzik az eszközök kikapcsolását és a biztonsági szabályoknak megfelelő állapot betartását, az ablakok, ajtók bezárását.

A Kiállítótér területén saját eszközt nem szabad csatlakoztatni az elektromos hálózathoz, az ilyen igény kielégítésére a Központ erre kijelölt helyén van lehetőség.

2.5.2 Az Alkotóműhely, illetve az Oktatóterem használati és látogatási rendje

A foglalkozások helyszínére a látogatók kizárólag az oktató és/vagy animátor kíséretében léphetnek be, illetve ott csak az oktató és/vagy animátor jelenlétében tartózkodhatnak.

A foglalkozások megkezdése előtt a foglalkozás vezetője felhívja a jelenlévők figyelmét a regisztrációs folyamat során már ismertetett balesetvédelmi szabályokra, illetve a Házirendben foglaltak betartására. A Tudásközpont fokozottan balesetveszélyes terület, ezért itt a munkavégzés fokozott odafigyelést igényel.

Az egyes eszközök használatát a Központ életkori korlátokhoz kötheti, amittől eltérést a Központ munkatársai a szülő/gondviselő kérésére, csak indokolt esetben engedélyezhetnek.

A Tudásközpont eszközeire szoftvert telepíteni, azok beállításait módosítani kizárólag a Központ illetékes munkatársának egyértelmű jóváhagyását követően szabad.

Az előzetesen elhelyezett összeállítások csak az adott foglalkozás vezetőjének engedélyével bonthatók meg, azokhoz más eszközt csatlakoztatni ugyancsak a foglalkozás vezetőjének engedélyével szabad.

A kiadott eszközöket a foglalkozás végén vissza kell adni a foglalkozás vezetőjének. Az esetleges hiányosságokat is a foglalkozás vezetőjének kell jelenteni a felfedezését követő legrövidebb időn belül.

Az elérhető internethálózatot (kábeles, illetve WiFi) kizárólag a foglalkozás eredményes elvégzéséhez szükséges tevékenységekre szabad használni.

Saját eszköz áramkábelt kizárólag az erre kijelölt helyen szabad csatlakoztatni.

A Központ nem vállal semmilyen garanciát a Központ által biztosított számítógépeken/tableteken tárolt anyagok megőrzésére, mentésére, nyilvánosságtól való megvédésére, elzárására.

A Központ eszközein, azok használata során a felhasználók által elhelyezett tartalomért az azt telepítő felel. Az eszközöket használók nyilvántartását a Központ munkatársai vezetik.

3 A Központ emberi erőforrásokra vonatkozó szabályozása

3.1 A foglalkoztatás keretei

A Központban dolgozó munkavállalók Munkáltatója a Központ Üzemeltetője, a foglalkoztatottak felett a munkáltatói jogokat az Üzemeltető SzMSz-ében erre kijelölt vezető gyakorolja.

A Központ munkavállalóinak foglalkoztatása a Munkáltató mindenkor hatályos foglalkoztatási rendje és belső szabályzatai szerint történik (munkajogviszony fajtája, jogviszony létesítése, módosítása, megszüntetése, munkavégzés rendje, javadalmazás stb.).

A Központ alkalmazottai feladataikat kötelesek a munkaköri leírásukban, a belső szabályzatokban, valamint a jogszabályokban foglaltak szerint végezni.

A Központ munkájának napi szintű, operatív irányítását a **Központ operatív vezetője** látja el. Az operatív vezető feladat- és hatáskörét az Üzemeltető SzMSz-e rögzíti, az alábbi ajánlások figyelembevételével:

- A Központ feladat-ellátása vonatkozásában irányítási és utasítási jogkörrel rendelkezik.
- A Központ feladat-ellátásában közreműködő foglalkoztatottak közvetlen munkahelyi felettese, napi szinten felügyeli és irányítja a munkájukat.
- Közvetlen munkahelyi felettesként gondoskodik a működés segítő belső szabályzatok alkalmazottakkal történő megismertetéséről és betartásáról.

3.2 A Központ működésének humánerőforrás szükségletei, kapacitástervezés

A Központ működését biztosító humánerőforrás kapacitást az Üzemeltetőnek annak szem előtt tartásával szükséges meghatároznia, hogy a Központ tevékenysége elérje az elégséges szolgáltatási szintet.

Az elégséges szintű működéshez az alábbi feladatok, **feladatkörök** ellátására van szükség a Központban:

- **Vezető oktató:** A szakmai programterv összeállítása, az oktatók, animátorok munkájának szakmai felügyelete, foglalkozások, szakmai programok megtartása
- **Oktató:** Foglalkozások, élménytúrák, egyéb szakmai programok megtartása
- **Animátor:** A programokon az oktató munkájának szakmai segítése
- **Látogatásszervező:** Központban tartott látogatások, foglalkozások és egyéb programok szervezése
- **Recepció:** A foglalkozások lebonyolításának adminisztratív támogatása, a látogatók fogadása és a kapcsolódó feladatok ellátása
- **Üzemeltetés:** A technikai üzemeltetéshez kapcsolódó feladatok ellátása (napi karbantartás, fogyóeszközök pótlása stb.)

Az egyes feladatkörökhöz rendelt részletes feladatléírásokat a 1. sz. Melléklet tartalmazza.

A felsorolt feladatkörök nem jelentenek automatikusan önálló munkakört, illetve álláshelyet. **Az egyes feladatkörök ellátásának konkrét munkakörökbe, illetve álláshelyekké szervezése az Üzemeltető feladata.** Ennek során az alábbi szempontok kiemelt figyelembevételével ajánlott eljárni:

- Az álláshelyek számát és a feladatok munkakörökbe szervezését a nyitvatartási idő és a látogatói forgalom tervezett nagyságának figyelembevételével, a rendelkezésre álló foglalkoztatási formáknak megfelelően kell kialakítani – megcélozva az elégséges szolgáltatási szint elérését.
- A rendelkezésre álló kapacitástervet a tanévi félévre megtervezett programterv fényében rendszeresen felül kell vizsgálni és szükség esetén a rendelkezésre tartott kapacitásokat hozzáigazítani a programterv szükségleteihez.
- Az álláshelyeket és a munkaköröket úgy kell kialakítani, hogy valamennyi felsorolt feladatkör ellátásra kerüljön.
- Egy munkatárs akár több feladatkört is elláthat, amennyiben a feladatkörökhöz tartozó végzettségre és szakmai tapasztalatokra vonatkozó előírások azt lehetővé teszik. (tipikus összevonási lehetőség a feladatkörök között: látogatásszervező – recepció; oktató – animátor; látogatásszervező – animátor)
- A kapacitásokat úgy szükséges megtervezni, hogy biztosítva legyen:
 - a programtervben szereplő foglalkozások, programok megtartásához szükséges oktatói és animátori kapacitás a Szakmai program II – Szolgáltatási portfólióban foglaltak figyelembevételével;
 - nyitvatartási időben a látogatók fogadásához és a megfelelő működéshez szükséges személyzet folyamatos jelenléte;
 - a foglalkozások, programok zavartalan megtartásának technikai, üzemeltetési háttértámogatása (legalább rendelkezésre állás formájában).
- A működés folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében a munkakörök kialakításánál elsődlegesen 40 órás, teljes állású álláshelyek létrehozása javasolt.
- Alapvetően fontos, hogy legalább 1 fő látogatásszervező és 1 fő (vezető)oktató teljes állású alkalmazásban álljon. Amennyiben a többi oktatói, animátori és egyéb munkakörökben a teljes állású alkalmazás nem kivitelezhető úgy a munkatársak Tudásközpontban történő foglalkoztatása lehetőség szerint el kell érje a heti 20 órát (félállás).
- Oktatói, animátori feladatkörökben, amennyiben ez indokolt, átmeneti jelleggel a foglalkoztatás más módon is megoldható (pl. óraadói megbízás).

Az elégséges szolgáltatási szint kritériumait, illetve a kapcsolódó szolgáltatásszervezési elvárásokat, valamint a programtervben szereplő foglalkozások, programok megtartásához szükséges oktatói és animátori kapacitások meghatározását a Szakmai program II. – Szolgáltatási portfólió c. dokumentum tartalmazza.

3.3 A foglalkoztatás rendje

A foglalkoztatás szabályait a Munkáltató saját belső szabályaihoz igazítottan maga határozza meg. Belső szabályzatban (vagy meglévő belső foglalkoztatási szabályzat kiegészítéseként) rögzíteni szükséges azokat a **foglalkoztatásra vonatkozó egyedi feltételeket**, amelyekkel biztosítható a Központ hatékony és eredményes működése, kiemelten:

- a munkakörök és a kapcsolódó felelősségi és hatáskörök meghatározása;
- az egyes munkakörökkel szembeni végzettségi és tapasztalati elvárások;
- rugalmas munkavégzési formák lehetővé tétele (pl. egyedi munkarend, óraadói vagy eseti oktatói megbízási jogviszony létesítése stb.).

A Tudásközpontokban alkalmazásra kerülő foglalkoztatottak **munkabérét** a kialakított munkakörök szerint az Üzemeltető határozza meg. Az alábbi általános érvényű szempontokat azonban minden feladat- és munkakör esetén javasolt figyelembe venni:

- A munkabérek az egyenlő bánásmód („azonos munkáért, azonos bért”) elve alapján kell megállapítani.
- A megállapításra kerülő munkabéreknek igazodnia kell a helyi viszonyokhoz.
- A Központokon belül kialakításra kerülő bérstruktúrának a munkakörhöz rendelt felelősség- és hatáskörök, ill. a szükséges végzettség és tapasztalatok figyelembevételével koherensnek kell lennie.
- A vezető oktató és az oktató feladatköröket ellátó foglalkoztatottak bére nem lehet kevesebb, mint a pedagógus munkakörben foglalkoztatottak bére.

A Tudásközpontban alkalmazásra kerülő foglalkoztatottak kiválasztása során biztosítani és egyben kontrollálni szükséges az egyes feladatkörök ellátására legalkalmasabb, az elvárásoknak minden tekintetben megfelelő jelölt kiválasztását, a Központ helyi sajátosságainak és gazdasági környezetének figyelembevételével.

A kiemelt projekt futamideje alatt kiválasztási folyamat lefolytatása, illetve a kapcsolódó koordinációs feladatok ellátása a Külső Szolgáltató feladata. Külső szolgáltató minden esetben a Tudásközpontok teljes körű bevonásával jár el, valamennyi lépést és körülményt egyeztetve velük. A kiválasztási folyamat lépéseit az Üzemeltetési és fenntarthatósági koncepció tartalmazza.

A foglalkoztatás (munkaviszony létesítése, munkavégzés szabályai stb.) az Üzemeltető minden munkavállalójára kiterjedő egységes belső szabályozás szerint történik.

3.4 A munkavégzés rendje a Központban

A munkavégzés rendjét minden munkavállaló esetében elsősorban a munkaköri leírásában rögzítettek, illetve a Munkáltató mindenkor hatályos foglalkoztatási szabályzatában foglaltak határozzák meg. Mindezeket túl a Központ eredményes működése érdekében ajánlott a munkavégzés rendjének alábbiak szerint történő kiegészítése:

- A munkavégzés helyén minden dolgozónak a megállapított munkaidő kezdete előtt legalább 10 perccel munkavégzésre alkalmas állapotban kell megjelennie, annak érdekében, hogy napi teendőit megfelelően előkészítse.
- A munkaidő lejártá előtt minden munkavállaló köteles az aznap használt eszközeit a helyére visszahelyezni.

- A dolgozó a munkából való rendkívüli távolmaradást, illetve annak okát lehetőleg egy nappal előbb, de legkésőbb az adott munkanapon 8 óráig köteles jelenteni a Munkáltató részéről kijelölt személynek, valamint a vezető oktatónak, hogy az helyettesítésről haladéktalanul intézkedhessen.
- A Központ munkatársainak munkában töltött idejét a közvetlen munkahelyi felettes igazolja.

4 Irányelvek és ajánlások a Tudásközpont működését meghatározó belső szabályzatok kidolgozásához

4.1 Eszközök karbantartása

4.1.1 Időszaki karbantartás

A kiemelt projekt fizikai megvalósításának időszakában a Központ eszközeinek tervszerű, időszakos ellenőrzését és a szükséges időszaki karbantartási feladatait szerződött külső partner látja el.

A hardverek tervezett karbantartására – a projekt futamideje alatt a Projektgazda által biztosított Külső Szolgáltató bevonásával – havonta kerül sor. Az eszközök hardveres karbantartása magában foglalja legalább

- az eszközök tisztítását (portalanítás, tisztítószeres tisztítás),
- amortizációjuk, sérüléseik felmérését, jegyzőkönyvezését.

A szoftverek tervezett, időszaki karbantartását – a projekt futamideje alatt a Projektgazda által biztosított Külső Szolgáltató bevonásával – legalább negyedévente kerül sor. Az eszközök szoftveres karbantartása magában foglalja az eszközök

- firmware-jének frissítését,
- operációs rendszerének, illetve
- telepített alkalmazásainak naprakészen tartását.

A kiemelt projekt fenntartási időszakában az időszaki karbantartási feladatok elvégzéséről teljeskörűen az Üzemeltető köteles gondoskodni.

4.1.2 Napi karbantartás, eszközök használatra készen tartása

A napi szintű karbantartási feladatok ellátása, illetve az eszközök használatra készen tartása az Üzemeltető, illetve a Központ munkatársainak feladata.

Töltést igénylő eszközöket minden használat után csatlakoztatni kell a töltőhöz, majd a Központ napi zárása előtt lecsatlakoztatni azokat, elkerülve a nagyobb karbantartási problémákat.

4.1.3 Hibaelhárítás, javítások ügyintézése

A Projektgazda által biztosított és üzembe helyezett digitális oktatási eszközök meghibásodása esetén – a projekt futamideje alatt – a Külső Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- Helpdesk, hibabejelentés működtetése;
- Távoli segítségnyújtás a hiba elhárításához távmenedzsment eszközökkel;
- Amennyiben a hiba távoli segítségnyújtással nem hárítható el, vagy a hiba karakterisztikája megköveteli, úgy helyszíni hibaelhárítás, illetve szükség esetén a javításhoz az eszközök el- és visszaszállítása;
- Garanciális, illetve nem garanciális ügyintézés;
- Az eszközök hosszabb idejű, nagyobb volumenű javítása esetén, az Üzemeltető vagy a Projektgazda által esetlegesen biztosított cserekészülékek konfigurálása, üzembe helyezése.

A tervezett karbantartás köztes idejében, a napi tevékenység során bekövetkező meghibásodás vagy -sérülés esetén az esetet felfedező munkatárs haladéktalanul köteles azt jelezni a Központ vezetőjének, köteles gondoskodni az eszköz biztonságos, további állagromlást megakadályozó elhelyezéséről, illetve haladéktalanul köteles jelezni az esetet a külső szolgáltató által biztosított rendszeren¹ keresztül.

A bútorok esetleges rongálódása esetén – a projekt futamideje alatt – az esetet a Projektgazda felé szükséges haladéktalanul jelezni (a Külső Szolgáltató hatásköre a bútorok üzemeltetési feladatainak ellátására nem terjed ki!).

Ha a meghibásodott vagy megrongált eszköz, bútorzat vagy egyéb berendezési tárgy veszélyezteti a látogatók/munkatársak biztonságát, akkor azt haladéktalanul – a Központ operatív vezetőjének egyidejű értesítése mellett – el kell távolítani a kiállítási/foglalkoztatói térből.

4.2 A kommunikáció rendje

A munkavállalók részéről a Központtal kapcsolatos, kifelé irányuló (külső) kommunikáció a Munkáltató mindenkor hatályos, a kommunikáció rendjére vonatkozó szabályozásai mellett a Projektgazda előírásai, valamint az európai uniós finanszírozású projektek kommunikációs kötelezettségeire (Széchenyi 2020, KTK) vonatkozó előírások szerint történik.

Amennyiben a Munkáltató és az Üzemeltető személye eltér, úgy a kommunikációra vonatkozó eljárásrendet a két fél közti egyeztetéseket követően létrejött megállapodások mentén kell kialakítani, de az európai uniós projektekre vonatkozó előírásoktól való eltérés nem képezheti a megállapodás tárgyát.

A külső kommunikáció rendjére vonatkozó szabályozásoknak, a Központ vonatkozásában ki kell térnie az alábbiakra:

- Célcsoporttal történő kommunikáció eljárásrendje (irányelvek, felelősségi-és hatáskörök).
- Sajtókommunikáció eljárásrendje (különös tekintettel a nyilatkozattételre jogosult személyek megnevezésére, a nyilatkozattétel feltételrendszerére, szükséges belső engedélyeztetési folyamataira).
- A PR kommunikáció eljárásrendje.
- A projektgazdával, illetve a külső szakmai szolgáltatókkal való kapcsolattartás, illetve kommunikáció rendje.
- Az európai uniós projektek megvalósításával kapcsolatban a hatályos arculati előírásokra vonatkozó közleményekben foglaltak betartása.
- A GINOP-3.1.6-20 pályázati kiírásban előírt arculati elemek és formátumok használata.
- A Projektgazda által megadott sablonok előírások szerinti használata.

4.3 A panaszkezelés rendje

A panaszkezelés célja, hogy a Központ működésével, szolgáltatásaival, tevékenységével kapcsolatos bármilyen kifogás, elégedetlenség, panasz (továbbiakban: panasz) kivizsgálásra és – amennyiben a Központ hatáskörébe tartozik –, akkor megoldásra kerüljön. Panaszkezelés alatt értjük mindazon intézkedések tervezését, végrehajtását és ellenőrzését, amelyeket a Központ a panaszokkal kapcsolatban megtesz.

A Panaszkezelés deklarált alapelvei:

- A szolgáltatást igénybe vevőknek, a partnereknek a Központ tevékenységével kapcsolatos jogos kifogásait mindenkor el kell ismerni.
- Minden panaszt ki kell vizsgálni, a hibák okát fel kell tárni, továbbá – amennyiben a megoldás a Központ hatáskörébe tartozik –, akkor meg kell szüntetni.

¹ <https://edtech-hun.freshdesk.com/support/home>

A panaszok érkezhettek személyesen, írásban, e-mailben vagy telefonon. A Központ kijelöli a panaszkezeléssel foglalkozó munkatársat, akinek a panaszt továbbítani kell. A panaszkezelés a Panaszkezelési eljárásban rögzítettek szerint történik.

4.3.1 Ajánlások a panaszkezelési eljárásra vonatkozóan

Jogosultság: Panaszt a Tudásközpont működésével kapcsolatban bárki tehet.

Panasz formája: A panaszt lehet digitális formában – a honlapon erre kialakított felületen – tenni, papíralapon postai úton továbbítva vagy a Tudásközpontban elhelyezett gyűjtő ládába dobva, valamint a Tudásközpont bármelyik munkatársának szóban vagy írásban.

A panasz: A panasznak minimálisan tartalmaznia kell azt az okot, az eseményt, a történést, ami miatt panaszt tesz az illető. Nem kötelező elemei a panasznak a következők, de jó, ha rendelkezésre állnak:

- időpont, amikor az esemény, sérelem stb. történt (a lehető legpontosabban megadva);
- kik voltak a részesei;
- ki vagy mi ellen teszi a panaszt;
- van-e címezve a panasz;
- a panasz felvetőjének elérhetősége (telefon, mail, levelezési cím).

A panaszt akkor is be kell fogadni, ha a csak a panaszt, okot tartalmazza. A panaszokkal minden esetben a Központ kijelölt munkatársa foglalkozik, a következők szerint:

- a tényállás kivizsgálása, az érintettek megkérdezése;
- a panasz és a tényállás rögzítése az erre a célra kialakított rendben;
- a panasz kompenzálására vagy kiváltó okának megszüntetésére vonatkozó döntési javaslat kidolgozása;
- a panasz felvetőjének tájékoztatása (amennyiben megadta az elérhetőségét);
- a személyzet tájékoztatása.

5 Biztonsági területekre vonatkozó szabályozások

A biztonsági területek vonatkozásában az Üzemeltető hatályban lévő belső szabályzatait, eljárásrendjeit kell módosítani, amennyiben ez szükséges, illetve ki kell egészíteni a Központ felszereltségének és működési sajátosságainak figyelembevételével. Az alábbiakban azok a szempontok kerülnek meghatározásra, amelyekre kiemelten szükséges figyelni az egyes belső szabályozók átdolgozása, aktualizálása során.

5.1 Tűzvédelem

A Központ épületére, épületrészére vonatkozó hatályos Tűzvédelmi Szabályzatot, amennyiben az még nem tartalmazza, az alábbiak szerint szükséges kiegészíteni, aktualizálni:

- Menekülési útvonalak aktualizálása
- A tűzriadó terv aktualizálása
- A használatot, kiürítést, tűzoltósági beavatkozást segítő berendezések, rendszerek megfelelőségének biztosítása, ezek meglétének rendszeres ellenőrzése (világítás, tűzjelzés, szellőzés, tárolás jelzések stb.)
- A látogatók biztonságát, megfelelő tájékoztatását szolgáló információs táblák elhelyezése, illetve az egyéb kommunikációs csatornákon történő tűzvédelmi ismeretek átadásának biztosítása
- A munkavállalók oktatási rendjének meghatározása az alábbi szempontok figyelembevételével:
 - Valamennyi munkavállalót már belépéskor – munkába állításuk előtt – tűzvédelmi oktatásban, továbbá évenként egy alkalommal az adott munkakörnek megfelelő ismételő oktatásban – továbbképzésben – kell részesíteni, amelynek során külön ki

kell térni a Központban használt tűz- és balesetveszélyes eszközök szabályszerű tárolására, használatára, kezelésére és karbantartására is.

- Az új munkavállalóknak az tűzvédelemre vonatkozó oktatási anyag megismeréséről, annak kötelező betartásáról „Nyilatkozat” kitöltésével kell nyilatkoznia és azt aláírásával kell igazolni. A nyilatkozat egy példányát a munkavállaló munkaügyi anyagai között, egy példányt a tűzvédelmi dokumentációban kell tárolni.
- Az évenkénti ismétlődő oktatásról – továbbképzésről – jegyzőkönyvet kell készíteni. A továbbképzés megtörténtét a munkavállalók aláírásával igazolják.
- A munkavállalók továbbképzése legalább az alábbiakra térjen ki:
 - az általános tűzvédelmi ismeretekre;
 - a TvSZ, illetve mellékleteiben foglaltakra;
 - a tűzjelzés lehetőségére, módjára;
 - tűz esetén követendő magatartásra;
 - a készenlétben tartott tűzoltó készülékek, eszközök és felszerelések használatára;
 - tüzesetekkel kapcsolatos jelzési kötelezettségekre.
- A tűzriadó terv készítése és a gyakorlat előírásai: a tűzriadó tervben foglaltakat évenként legalább egy alkalommal gyakorolni kell. A gyakorlatot 15 nappal korábban a tűzvédelmi hatóságnak be kell jelenteni.

5.2 Behatolás elleni védelem, vagyonvédelem

A vagyonvédelem a Központban található nagyértékű eszközök és bútorok megóvása érdekében kiemelt jelentőségű, melynek biztosítása érdekében a Központ használatában lévő épületrészek, helyiségek és területek megfigyelését zárt rendszerű műszaki megoldással kiépített elektronikus megfigyelő rendszer (a továbbiakban: kamerarendszer) segíti, melynek szakszerű működtetéséről az Üzemeltető gondoskodik.

A Kamerarendszer üzemeltetésének célja és alapfeltételei (amennyiben ilyen részt nem vagy nem mind-egyik szempontra kiterjedően tartalmaz a meglévő szabályzat):

- A Kamerarendszer kizárólag az emberi élet, a testi épség, a személyi szabadság védelmét, a jogsértő cselekmények megelőzését és bizonyítását, valamint a vagyon védelmét szolgálja.
- A Kamerarendszer által elkészített felvételek akkor használhatók fel, ha a fennálló körülmények valószínűsítik, hogy a védelem más módszerrel nem érhető el.
- A Kamerarendszer által elkészített felvételek felhasználása a fentiekben meghatározott célok eléréséhez elengedhetetlenül szükséges mértékig terjed és nem járhat az információs önrendelkezési jog aránytalan korlátozásával.
- Nem alkalmazható elektronikus megfigyelési rendszer olyan helyen, ahol a megfigyelés az emberi méltóságot sértheti, így különösen öltözőben vagy mosdóban.

A Kamerarendszer által rögzített felvételekhez törvényben meghatározott kivétellel kizárólag a rendszer üzemeltetője férhet hozzá, azokat csak a szerződésekből fakadó kötelezettségei érvényesítéséhez szükséges és jogsértő cselekmény megelőzése vagy megszakítása érdekében mellőzhetetlen esetben jogosult megismerni, és a felvételeket csak a bíróság, hatóság részére továbbíthatja. A továbbításra kizárólag törvényben meghatározott esetekben és a felvételre igényt tartó adatkezelési jogalaphoz megfelelő igazolás után kerülhet sor.

5.3 Informatikai biztonság

Az informatikai biztonság az informatikai rendszer olyan – az érintettek számára kielégítő mértékű – állapota, amelyben annak védelme az informatikai rendszerben kezelt adatok bizalmassága, sértetlensége és rendelkezésre állása, valamint a rendszer elemeinek sértetlensége és rendelkezésre állása szempontjából zárt, teljes körű, folytonos és a kockázatokkal arányos.

A Központ informatikai biztonságára vonatkozó eljárásrendjét az Üzemeltető hatályos szabályozásában foglaltak szerint kell kialakítani. A Központra vonatkozó informatikai biztonság eljárásrendjének minimálisan az alábbiakat tartalmaznia kell:

- A Központban található minden informatikai eszközt vírusvédelemmel kell ellátni.
- A Központ hálózatát, mind a nyílt, mind a belső hálózatot (szoftver, hardver) megfelelő fizikai védelmi eszközökkel kell felszerelni.
- A Központban lévő informatikai eszközökre tilos a Központ vezetőjének engedélye nélkül bármilyen szoftvert telepíteni, illetve azokhoz hardvert csatlakoztatni.

5.4 Adatvédelem

A Központ tevékenységével kapcsolatban az Üzemeltető mindenkor hatályos Adatvédelmi Szabályzata irányadó, amelyet a Központ tevékenységét támogató portál üzemeltetésére figyelemmel szükséges kiegészíteni, illetve az alábbi rányelveknek megfelelően módosítani.

A támogató portál működéséhez kapcsolódó adatkezelési tájékoztató megtalálható a portálon². A portál működéséből fakadó adatkezelői megállapodásokat az adatgazda köti meg az érintettekkel.

A Központ az adatok kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon végzi (jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság).

A Központ a személyes adatok gyűjtését csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból végzi, azokat nem kezeli ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon (célhoz kötöttség).

A Központ az adatkezelést annak célja(i) szempontjából megfelelően és relevánsan, a szükséges mértékre korlátozva végzi (adattakarékosság). Ennek megfelelően a Központ nem gyűjt és nem tárol több adatot, mint amennyi az adatkezelés céljának megvalósulásához feltétlenül szükséges.

A Központ adatkezelése pontos és naprakész. A Központ minden ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul törlésre vagy helyesbítésre kerüljenek (pontosság).

A Központ a személyes adatokat olyan formában tárolja, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé, figyelemmel a jogszabályokban meghatározott tárolási kötelezettségre (korlátozott tárolhatóság).

A Központ megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítja a személyes adatok megfelelő biztonságát, ideértve a személyes adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet (integritás és bizalmas jelleg).

A Központ felelős a fentiekben részletezett alapelveknek való megfelelésért, továbbá a Központ igazolja ezen megfelelést (elszámoltathatóság). Ennek értelmében a Központ gondoskodik a jelen Szabályzatban foglaltak folyamatos érvényesüléséről, folyamatos felülvizsgálatáról és szükség esetén az adatkezelési eljárások módosításáról, kiegészítéséről. A Központ a jogszabályi kötelezettségeknek való megfelelés igazolására dokumentációt készít.

5.5 Munkavédelem

A Központ területére és mindennapi működésére az Üzemeltető mindenkor hatályos Munkavédelmi Szabályzata vonatkozik, melyet a Központban üzembe helyezett berendezések, gépek és technológiák, illetve azok rendszeres, foglalkozásokhoz kötött használatára figyelemmel az alábbiakkal szükséges kiegészíteni vagy pontosítani:

- a dolgozókat annak érdekében, hogy munkakörülményüknek, beosztásuknak megfelelő szakmai, munkavédelmi előírásokat megismerjék és elsajátítsák, munkavédelmi oktatásban kell részesíteni;

² https://digitalis-tudaskozpont.hu/Adatkezelesi_tajekoztato.pdf

- a foglalkozásokon résztvevők egészségének és testi épségének megóvása, a rendelkezések megtartása vagy megtartatása a közvetlen munkát irányító oktatók/animátorok és a résztvevők kötelessége;
- a rendelkezésre bocsátott gépet, berendezést, szerszámot és anyagot a munkakezdés előtt meg kell vizsgálni, azt rendeltetés, valamint utasítás szerint kell használni, és a meghatározott karbantartási feladatokat el kell végezni;
- minden feladathoz annyi és olyan képzettségű közreműködőt kell biztosítani, amennyi a feladat biztonságos elvégzéséhez szükséges.

5.5.1 A látogatókra vonatkozó munkavédelmi szempontok

Látogatók a Központ foglalkozásokra kijelölt helyiségeiben csak kíséreléssel tartózkodhatnak. A látogatókat tájékoztatni kell azokról a munkabiztonsági kockázatokról, amelyek a területen tartózkodás során őket érintheti, a biztonságos magatartásról, valamint a számunkra biztosított egyéni védőeszközök használatának szabályairól. A látogatók kioktatásáért a foglalkozást tartó oktató/animátor a felelős.

A Központ területén megtartásra kerülő rendezvény során be kell tartani/tartatni a Központ speciális munkabiztonsági szabályait, amennyiben azok érintik, vagy érinthetik a Központ tevékenységét.

A rendezvény lebonyolítása során folyamatosan biztosítani kell a résztvevő létszámnak megfelelő számú elsősegélynyújtó személyt és felszerelést. Az elsősegélynyújtás céljára állandóan készenlétben kell tartani az elsősegélynyújtó felszereléseket a résztvevők számától függő mennyiségben és minőségben.

5.5.2 Munkabalesetek bejelentésének, kivizsgálásának és nyilvántartásának általános szempontjai

A sérült, illetőleg a balesetet észlelő személy köteles a legkisebb munkahelyi sérülést, rosszulletet a foglalkozást vezető oktatónak/animátornak haladéktalanul bejelenteni, aki a bejelentést követően:

- Intézkedik a sérült egészségügyi ellátásáról;
- gondoskodik a helyszín változatlanul hagyásáról, illetve megőrzéséről, vagy annak rögzítéséről;
- értesíti a Központ operatív vezetőjét.

Az esetet a munkabaleseti nyilvántartásba be kell jegyezni.

6 Kockázatkezelés

A Központ Működési rendjére vonatkozó biztonsági területeket érintő szabályozások – tűzvédelem, munkavédelem, behatolásvédelem, informatikai védelem – részletesen meghatározzák a kockázati tényezőket, az azokra adandó válaszreakciókat, továbbá intézkednek a kockázati tényezők rendszeres felülvizsgálatáról.

A Központ működése során az alábbi kockázatokra, illetve ezek szabályszerű és hatékony kezelésére kiemelt figyelmet kell fordítani.

6.1 Egészségügyi események, balesetek kezelése

A Központ területén történő baleset vagy felmerülő egészségügyi probléma esetén haladéktalanul értesíteni kell a Központ munkatársait, akik a hatályos eljárásrendek szerint megteszik a további szükséges intézkedéseket.

A Központ recepció pultjában a mentődobozban a készenléti készletnek mindig meg kell lennie (kötszer, olló stb.) A hiánypótlás az üzemeltető feladata.

Az elsősegélynyújtó eszközök, felszerelések és mentődobozok megőrzése és kezelése az erre feladatra kijelölt elsősegélynyújtó feladata. Az elsősegélynyújtás főbb szabályait munkavédelmi oktatáson ismertetni kell.

6.2 Tűz-, illetve bombariadó kezelése

A tűzjelzés módja:

- A tüzet észlelő személy köteles a tüzet jelezni, a riasztás során a hangos „TŰZ VAN” kiáltással.
- A recepciós pultnál, az ott ügyeletet ellátó személy azonnal értesíti a tűzoltóságot. A tűzjelzésnél a következőkről kell értesíteni a tűzoltóságot:
 - a létesítmény címe (település, utca, házszám);
 - a létesítmény megnevezése;
 - mi ég, mekkora a tűz terjedelme;
 - mit veszélyeztet;
 - emberélet van-e veszélyben;
 - a hívó neve (aki a tüzet jelenti);
 - a telefonkészülék hívószáma, amelyen a tüzet jelezte.
- A dolgozók tennivalója tűz esetén
 - a Központban jelen lévő vezető beosztású személy, vagy az általa megbízott személy a tűzoltás vezetője addig, amíg a hivatásos tűzoltóság a helyszínre érkezik.
 - a kiürítés a tűzriadó tervnek megfelelően történik, mely minden, az épületben tartózkodó személyre nézve kötelező.

Ha a Központ munkavállalója az épületben bomba elhelyezésére utaló jelet tapasztal, vagy bomba elhelyezését bejelentő telefonüzenetet vesz, a rendkívüli eseményt azonnal jelenti a Központ vezetőjének.

A bombariadó jelzése és a kiürítés a tűzriadóhoz hasonlóan történik, mely minden, az épületben tartózkodó személyre nézve kötelező.

A bombariadót elrendelő személy a riadó elrendelését követően haladéktalanul köteles a bombariadó tényét bejelenteni a rendőrségnek. A rendőség megérkezéséig tilos az épületben tartózkodni.

6.3 Egyéb rendkívüli esemény kezelése

Egyéb rendkívüli esemény bekövetkeztekor követni kell a Központ vezetőjének utasításait.

7 Mellékletek

1. sz. Melléklet: Feladatkörök
2. sz. Melléklet: Házi rend (önálló melléklet)

1. sz. melléklet

A Központ működése során biztosítandó feladatkörök:

- **VEZETŐ OKTATÓ**
 - Végzettség:
 - Szakirányú felsőfokú végzettség (pedagógus, vagy informatikai/elektronikai mérnök vagy ezzel egyenértékű végzettség)
 - Tapasztalat:
 - Legalább 3 év gyakorlati pedagógiai vagy felnőttképzési, oktatói tapasztalat a Tudásközpont tematikus területeihez kapcsolódóan
 - Korszerű pedagógiai és módszertani ismeretek
 - Attitűdök:
 - Nyitottság a modern digitális technológiák megismerésére és elsajátítására, új pedagógiai módszerek alkalmazására
 - Kiváló kommunikációs és problémamegoldó képesség
 - Kiváló együttműködési képesség
 - Kreativitás
 - Céltudatosság
 - Előny:
 - Legalább 3 év oktatói, képzési szakmai tapasztalat az alkotó- és/vagy élménypedagógiaterületén
 - A Tudásközpontban található digitális oktatási eszközök programozásában és használatában szerzett szakmai tapasztalat
 - A robotikai, programozási újdonságok és elérhető korszerű technológiák ismerete és komfortos használata
 - Programozási szaktudás, kiemelten az alábbi nyelvek valamelyikére vonatkozóan: Scratch, Lego-robot, Micro:Bit, Java
 - Ellátandó feladatok:
 - Operatíván irányítja és szervezi a Tudásközpont szakmai munkáját.
 - Szaktudásával támogatja a Tudásközpont szakmai teamjének tevékenységét, munkatársai számára csoportos –és egyéni konzultációs lehetőséget biztosít.
 - Kapcsolatot tart fenn a Tudásközpont szakmai munkáját koordináló GINOP 3.1.6 Projektgazdával, illetve a Projektgazda megbízásából eljáró támogató tanácsadókkal. Jelzi a Tudásközpont működése során esetlegesen felmerülő problémákat és elakadásokat, közreműködik ezek gyors –és hatékony megoldásában.
 - Részt vesz a Tudásközpontban szervezett látogatások, foglalkozások, táborok és szakkörök előkészítésében, megtartásában és a lebonyolított programok értékelésében.
 - Részt vesz a Tudásközpont eredményes feladatellátást támogató felkészítéseken, tematikus szakmai műhelyeken, workshopokon, közreműködik a belső tudásmegosztási alkalmak szervezésében
 - Részt vesz a Tudásközpontok egymás közti tudásmegosztásában, támogatja a hálózati működés kialakítását és fenntartását
 - A munkakör megfelelő színvonalú ellátása érdekében részt vesz a belső tudásbővítés céllal szervezett képzés-fejlesztési alkalmakon (coaching, szupervízió, mentorálás, digitális szaktanácsadás).
 - Rendszeres időközönként beszámolót készít a Tudásközpontban elvégzett tevékenységekről, közreműködik a havi monitoring jelentések elkészítésében, illetve aktívan részt vesz a szupervízió eredményes megvalósításában.

- Aktívan közreműködik a külső ellenőrzések sikeres lebonyolításában, ellenőrzéskor biztosítja a helyszín és a szükséges dokumentumok rendelkezésre állását.

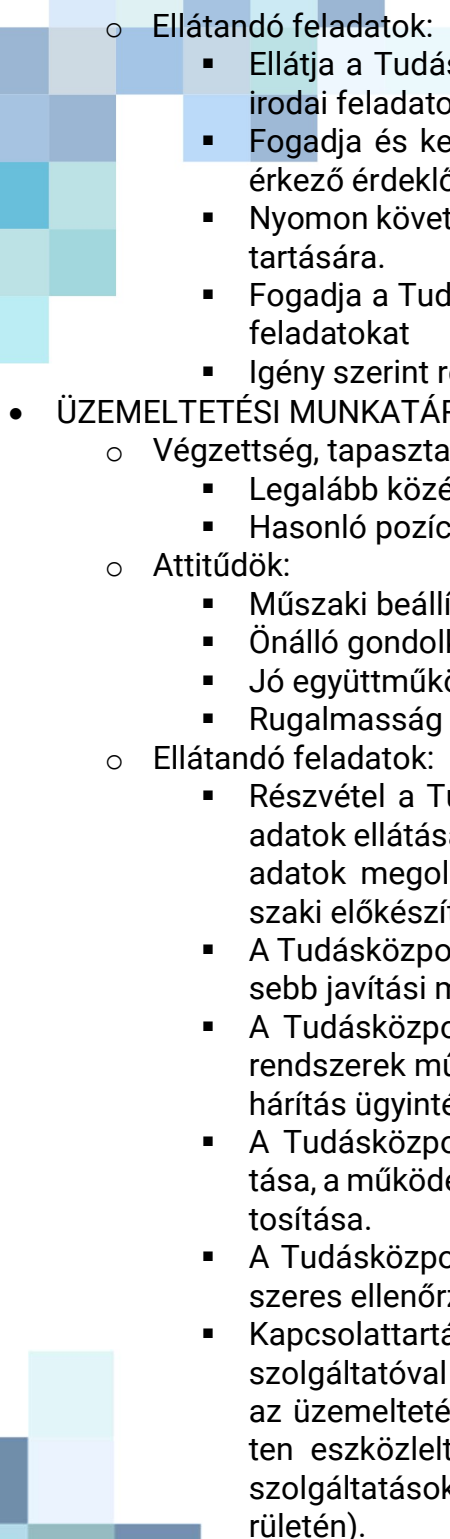
- **OKTATÓ**

- Végzettség:
 - Releváns felsőfokú végzettség
- Tapasztalat:
 - Legalább 1 év gyakorlati pedagógiai vagy felnőttképzési, oktatói tapasztalat a Tudásközpont tematikus területeihez kapcsolódóan
 - Korszerű pedagógiai és módszertani ismeretek
- Attitűdök:
 - Nyitottság a modern digitális technológiák megismerésére és elsajátítására, új pedagógiai módszerek alkalmazására
 - Kreativitás
 - Kiváló együttműködési képesség
 - Kiváló problémamegoldó képesség
 - Kiemelkedő kommunikációs képesség
- Előny:
 - A Tudásközpontban található digitális oktatási eszközök programozásában és használatában szerzett szakmai tapasztalat
 - Valamely blokk alapú programnyelv (pl. LEGO Mindstorms EV3, Scratch) ismerete
- Ellátandó feladatok:
 - Részt vesz a Tudásközpontba szervezett látogatások, foglalkozások, táborok, szakkörök (továbbiakban programok) teljes körű előkészítésében, értékelésében.
 - Felkészül a Tudásközpont részletes programterve szerint rá eső programokra és megtartja, levezeti azokat.
 - Részt vesz a Tudásközpont eredményes feladatellátást támogató felkészítéseken, tematikus szakmai műhelyeken, workshopokon.
 - Közreműködik a Tudásközpont folyamatos szakmai megújításában (pl. foglalkozási kínálat időszakos megújítása, új eszközök, módszerek kipróbálása)
 - A munkakör megfelelő színvonalú ellátása érdekében részt vesz a belső tudásbővítés céllal szervezett képzés-fejlesztési alkalmakon (coaching, szupervízió, mentorálás, digitális szaktanácsadás)
 - Részt vesz a Tudásközpont belső egyeztetéseiben, konzultációin.
 - Rendszeresen beszámolót készít az elvégzett munkájáról, megtartott programok tapasztalatairól olyan módon, hogy az támogassa a havi monitoring jelentés elkészítését.

- **ANIMÁTOR**

- Végzettség:
 - Legalább középfokú végzettség
- Tapasztalat:
 - Csoportos foglalkozások tartásában szerzett animátori vagy pedagógiai tapasztalat a Tudásközpont tematikus területeihez kapcsolódóan
 - Alapszintű informatikai ismeretek
 - A Tudásközpontban található digitális oktatási eszközök használatában szerzett szakmai tapasztalat
- Attitűdök:
 - Nyitott, empatikus, kreatív személyiség
 - Erős problémamegoldó képesség
 - Jó együttműködési képesség

- Nyitottság az új technológiákra és a motiváló csoporttevékenységek szervezésére
- Ellátandó feladatok:
 - Az oktatók irányítása mellett közreműködik a Tudásközpontba szervezett látogatások, foglalkozások, táborok, szakkörök (továbbiakban programok) előkészítésében, lebonyolításában és értékelésében.
 - A Tudásközpontba szervezett programok során ellátja a rábízott gyermekek felügyeletét.
 - Támogatja az üzemeltetési munkatársat a központ és az eszközök folyamatos állapotfelmérésében, karbantartásában.
 - Részt vesz a Tudásközpontok eredményes feladatellátást támogató felkészítéseken, tematikus szakmai műhelyeken, workshopokon.
 - A munkakör megfelelő színvonalú ellátása érdekében részt vesz a belső tudásbővítés céllal szervezett képzés-fejlesztési alkalmakon (coaching, szupervízió, mentorálás, digitális szaktanácsadás).
 - Részt vesz a Tudásközpont belső egyeztetéseiben, konzultációin.
- **LÁTOGATÁSSZERVEZŐ – KOORDINÁTOR**
 - Végzettség, tapasztalat:
 - Középfokú vagy felsőfokú végzettség
 - Hasonló területen szerzett minimum 1 éves tapasztalat
 - Attitűdök:
 - Kiváló kommunikációs és szervezési képesség
 - Nyitott, rugalmas, empátikus személyiség.
 - Jó problémamegoldó képesség
 - Ellátandó feladatok:
 - Teljeskörűen megszervezi, előkészíti és koordinálja a Tudásközpontban lebonyolításra kerülő programokat, foglalkozásokat, táborokat, szakköröket és egyéb eseményeket.
 - Folyamatosan nyomon követi, ellenőrzi és kezeli a látogatásszervezést támogató regisztrációs felületet.
 - Közreműködik az érdeklődő oktatási intézmények és célcsoport-személyek felkutatásában, a Tudásközpont szakmai programjainak népszerűsítésében, kampányok helyi szintű lebonyolításában.
 - Részt vesz az oktatási intézményekkel való folyamatos szakmai együttműködések helyi szintű koordinálásában.
 - Egyéni programlehetőségek esetén kapcsolatot tart a résztvevőkkel és az érintett szülőkkel
 - Közreműködik a leendő gazdasági partnerek felkutatásában, illetve a bevont gazdasági szereplőkkel való szakmai kapcsolattartásban.
 - Részt vesz a Tudásközpontok eredményes feladatellátást támogató felkészítéseken, tematikus szakmai műhelyeken, workshopokon.
 - Részt vesz a Tudásközpont belső egyeztetéseiben, konzultációin.
- **RECEPCIÓS**
 - Végzettség, tapasztalat:
 - Legalább középfokú végzettség
 - Hasonló területen szerzett minimum 1 éves tapasztalat
 - Attitűdök:
 - Kiváló kommunikációs –és problémamegoldó képesség
 - Nyitott, rugalmas, empátikus személyiség
 - Jó együttműködési képesség

- 
- Ellátandó feladatok:
 - Ellátja a Tudásközpont eredményes működését biztosító adminisztratív és irodai feladatokat.
 - Fogadja és kezeli a beérkező e-maileket, telefonokat és egyéb fórumokon érkező érdeklődéseket
 - Nyomon követi a látogatói jelentkezéseket, ügyel a kapcsolódó határidők betartására.
 - Fogadja a Tudásközpontba érkező látogatókat és ellátja a látogatói hosting feladatokat
 - Igény szerint részt vesz a Tudásközpont belső egyeztetéseiben, konzultációin.
 - ÜZEMELTETÉSI MUNKATÁRS
 - Végzettség, tapasztalat:
 - Legalább középfokú végzettség
 - Hasonló pozícióban szerzett minimum 3 éves tapasztalat
 - Attitűdök:
 - Műszaki beállítottság
 - Önálló gondolkodás
 - Jó együttműködési és problémamegoldó képesség
 - Rugalmasság
 - Ellátandó feladatok:
 - Részvétel a Tudásközpont helyiségeinek üzemeltetéséhez kapcsolódó feladatok ellátásában, az üzemeltetés során helyben felmerülő kérdések és feladatok megoldása, szükség esetén az azokhoz kapcsolódó munkák műszaki előkészítése.
 - A Tudásközpont épületrészében kisebb karbantartási munkák elvégzése (kisebbségi javítási munkák, villanyégők cseréje, mosdók, wc-k, zárok javítása stb.)
 - A Tudásközpont rendjének és tisztaságának ellenőrzése, fűtési és hűtési rendszerek működésének figyelemmel kísérése, problémák esetén a hibaelhárítás ügyintézése.
 - A Tudásközpontban zajló események technikai lebonyolításának támogatása, a működéshez szükséges alapanyagok utánpótlásának folyamatos biztosítása.
 - A Tudásközpont területén elhelyezett eszközök műszaki állapotának rendszeres ellenőrzése, alapvető hibák elhárítása.
 - Kapcsolattartás és együttműködés a rendszerüzemeltetést végző külső szolgáltatóval (kiemelten havi karbantartás és garanciális ügyintézés), illetve az üzemeltetésért és gazdálkodásért felelős szervezeti egységgel (kiemelten eszközleltár, fogyóeszköz-ellátottság folyamatos biztosítása, közműszolgáltatások, őrzés-védelem, takarítás, tűzbiztonság és balesetvédelem területén).
- 