

**PTE ÁOK Hallgatói Szolgáltató Osztály hallgatói kommunikációra
vonatkozó eljárás- és ügyrendje**

Dokumentum adatai		
Azonosító kód/fájlnév	Verziószám	Melléletek száma
HSZO_KOMM	1.0	4
Készítette	Ellenőrizte	Jóváhagyta
Csík Laura Berta	Kollár-Kasziba Virág	Kollár-Kasziba Virág
Érvénybelépés időpontja: 2022. 11.04.		
1. Felülvizsgálat dátuma:		Felülvizsgálta:
2. Felülvizsgálat dátuma:		Felülvizsgálta:

Az eljárásrend hatálya

Jelen eljárásrend a PTE ÁOK **hallgatókat megcélzó csoportos kommunikációra vonatkozik**, és azt szabályozza. Az eljárásrend **nem terjed ki a hallgatókkal folytatott bárminemű egyéni elektronikus vagy személyes kommunikációra**.

1. A Hallgatói Szolgáltató Osztály által végzett hallgatói kommunikáció célja

1.1. A Hallgatói Szolgáltató Osztály (továbbiakban HSZO) által végzett hallgatói kommunikáció célja, hogy tájékoztassuk a hallgatókat az őket érintő -nem tanulmányi jellegű- kérdésekben. Ide tartoznak például -de nem teljeskörűen- a hallgatói események, rendezvények, programok, közérdekű és hasznos hallgatói információk, a YourLife-től, a Pszikon-tól, a Marketing és Kommunikációs Osztálytól (MKO) és egyéb kari szervezetektől érkező hallgatókat célzó kommunikáció, a HSZO által készített saját tartalmak, hírek és kérdőívek kiküldése, valamint külsős megkeresésekből származó (önkormányzati, pályázat, véradás, rendezvények, kiállítások, ösztöndíjak, stb.) kiküldések.

2. HSZO kommunikációs alapelvek

2.1. A HSZO egyidejű, háromnyelvű kommunikációt valósít meg a hallgatók felé. Ez a kiküldendőanyagok fordításával és a kiküldések ütemezésével valósul meg.

2.2. Az egyetemi szabályzatoknak megfelelően üzleti célú megkereséseket nem küldünk ki, azzal a szigorítással, hogy fizetett üzleti célú megkeresések kiküldését sem vállaljuk.

3. A hallgatói kommunikáció csatornái (elektronikus és nyomtatott)

3.1. A HSZO irodái (Magyar, Angol és Német Felvételi és Hallgatói Szolgáltató Irodák) által kezelt **'saját levelezőlisták'**. Ezek sajátossága, hogy a küldött levelek az iroda címéről és nevével jelennek meg a kiküldés során. Ezekre a listákra kizárólag HSZO és közérdekű kari megkeresések/információk kerülhetnek kiküldésre.

A levelezőlisták bontása: az ÁOSZ és FOSZ képzések hallgatói egy levelezőlistán szerepelnek a kezdés éve szerinti 'évfolyam' bontásban, a GYTK hallgatók egy listát alkotnak. A Magyar/Angol/Német Felvételi és Hallgatói Szolgáltató Irodák kezelik az adott képzés nyelvének megfelelő levelezőlistákat.

3.2. A HSZO irodái (Magyar, Angol és Német Felvételi és Hallgatói Szolgáltató Irodák) által kezelt **'információs' levelezőlisták** (a továbbiakban: „infólista”). Minden olyan információ kiküldése ezekről a listákról történik, melyek ismerete hasznos, de nem nélkülözhetetlen. Az érintett szervezetek az osztályvezetőnél igényelhetik a levelezőlistákhoz való hozzáférést, és jóváhagyás után közvetlenül is küldhetnek arra tartalmakat, ugyanakkor ezek kiküldéséhez a HSZO irodavezetőinek jóváhagyása szükséges. Csak olyan tartalmak küldhetők ki, melyek arculatukban, szövegezésükben és megjelenésükben illeszkednek a kar által elvárt színvonalhoz. A levelezőlisták bontása és összetétele megegyezik ('klónja') a 3.1. pontban részletezett levelezőlistáknak.

A levelezőlisták bontása tehát: az ÁOSZ és FOSZ képzések hallgatói egy levelezőlistán szerepelnek a kezdés éve szerinti 'évfolyam' bontásban, a GYTK hallgatók egy listát alkotnak. A Magyar/Angol/Német Felvételi és Hallgatói Szolgáltató Irodák kezelik az adott képzés nyelvének megfelelő levelezőlistákat.

3.3. Az ÁOK területére kihelyezett **nyomtatott plakátok**- a HSZO által, használata kizárólag a HSZO szervezésében megvalósuló programokhoz, szolgáltatásokhoz, eseményekhez kapcsolódóan történik, célja az adott program népszerűsítése, támogatása (pl. HovaTovább, Chill with the Peers, TDK Börze, Adventi és Tavaszi koncertek, stb).

3.4. Az ÁOK területén kihelyezett **nyomtatott szóróanyagok**- a HSZO által, használata kizárólag a HSZO szervezésében megvalósuló programokhoz, szolgáltatásokhoz, eseményekhez kapcsolódóan történik, célja az adott program népszerűsítése, támogatása (pl. Peer Program)

3.5. **Social Media: Instagram és Facebook**- használata kizárólag a HSZO szervezésében megvalósuló eseményekhez kapcsolódóan történik.

3.6. **EGSC, HÖK és GYTK HÖK**: social media platformokat üzemeltet, kérés alapján posztolnak, illetve az információkat hallgatói csoportokban megjelentetik, de mérlegelési joguk van az adott információ megjelentetésével és annak formájával kapcsolatban.

4. A hallgatói kommunikáció célcsoportja

A kiküldés pontos célzása érdekében minden kiküldési kérés esetében kérjük meghatározni a következőket:

- Képzés (ÁOSZ és FOSZ, GYTK, Biotechnológia BSc, Biotechnológia MSc)
- Program nyelve (magyar, angol, német)
- Évfolyam(ok)

Amennyiben a hallgatók többsége jelenti a célcsoportot, abban az esetben elég megadni azt, hogy kiknek NE kerüljön kiküldésre (pl.: kivéve ... szak, ... nyelv, ... évfolyam). A rendelkezésünkre álló információk alapján az általunk kezelt levelezőlistákon belül a kiküldés targetáltan valósul meg.

5. A kiküldésben érintett hallgatói információk köre

A hallgatók számára kiküldött tartalmak 4 csoportra oszthatók (5.1.-5.4. pont).

5.1. A hallgatói léthez kapcsolódó alapvető információk

Ezek az információk egyaránt **fontosak és elengedhetetlenek** a hallgató számára, és **kiküldésük nem képezi mérlegelés tárgyát**.

Ezek olyan belső (egyetemi, kari és HSZO) információk, melyekről a hallgatóknak a 'nem tanulmányi' ügyeikhez kapcsolódóan tudniuk kell (például Rektori utasítások, Rektori és Kancellári együttes utasítások, Gólya Infók, COVID infók, orvosi vizsgálat, szekrények igénylése stb.).

Információforrás: A kiküldésre vonatkozó kérés a HSZO osztályvezetőtől (vagy helyettesétől), illetve a Dékáni Hivatalvezetőtől érkezik, a részletes tartalom megküldésével és a célcsoport megjelöléssel.

Jóváhagyás: a kiküldés vezetői kezdeményezésre történik.

A kiküldés helye: a HSZO 3.1. pontban megjelölt 'saját' levelezőlistái.

5.2. HSZO információk a hallgatók számára

Olyan információk tartoznak ide, melyek a hallgatóknak **nem létfontosságúak, de kiküldésük elengedhetetlen**. Ide tartoznak például a hallgatói elégedettség mérés kérdőív link kiküldése, valamint a HSZO által szervezett programokról szóló tájékoztatók.

Információforrás: A kiküldésre vonatkozó kérés a HSZO osztályvezetőtől (vagy helyettesétől), illetve a Dékáni Hivatalvezetőtől érkezik, a részletes tartalom megküldésével és a célcsoport megjelöléssel.

Jóváhagyás: a kiküldés vezetői kezdeményezésre történik.

A kiküldés helye: a HSZO 3.1. pontban megjelölt 'saját' levelezőlistái.

5.3. Egyéb -kari- egységtől érkező információk

Ezek olyan -jellemzően a Marketing és Kommunikációs Osztálytól, YourLife-től, Pszikon-tól, stb. érkező, kari célt szolgáló információk, melyek automatikusan, **osztályvezetői jóváhagyás nélkül kiküldhetőek**. Amennyiben az adott egységtől rendszeresen érkeznek hozzánk kiküldések, úgy az adott egység vezetője hozzáférést kérhet az 'info' levelezőlistákhoz. A hozzáférési jogot az osztályvezető részére megküldött emailben kell kezdeményezni. A levelezőlistákra küldött tartalmak jóváhagyását az adott levelezőlistát kezelő iroda irodavezetője végzi.

Információforrás: A kiküldésre vonatkozó kérés az adott egységtől érkezik, a részletes tartalom megküldésével, és a célcsoport megjelöléssel, vagy az 'info' listákra való ráküldéssel (feltételesen, irodavezetői jóváhagyást követően kerülnek kiküldésre).

Jóváhagyás: amennyiben a tartalom megfelelő, a kiküldés külön osztályvezetői jóváhagyást nem igényel, a listákra való ráküldés az irodavezető hatáskörébe tartozik.

A kiküldés helye: a HSZO 3.2. pontban megjelölt 'információs' levelezőlistái.

5.4. Külső megkeresésekből származó információk

Ezek olyan -főleg, de nem kizárólagosan- a HSZO vezetőhöz, a HSZO irodavezetőihez, valamint a Dékáni Hivatalvezetőhöz jellemzően külső intézményektől (önkormányzatok és más szervezetek) beérkező kérések, melyek a hallgatók egy részének érdeklődésére tarthatnak számot. A kívülről érkező megkeresések esetében különösen fontos a kari arculatnak, szövegezésnek és szellemiségnek való megfelelés ellenőrzése és biztosítása. Ennek biztosítása az Osztályvezető hatáskörébe tartozik.

Információforrás: A kiküldésre vonatkozó kérés a HSZO osztályvezetőtől (vagy helyettesétől), illetve a Dékáni Hivatalvezetőtől érkezik, a részletes tartalom megküldésével, és a célcsoport megjelöléssel.

Jóváhagyás: a kiküldés vezetői kezdeményezésre történik

A kiküldés helye: a HSZO 3.2. pontban megjelölt 'információs' levelezőlistái.

6. Kiküldések időzítése

Az 5.1. pontba tartozó információk kiküldése amennyiben lehetséges, még a kérés napján, legkésőbb a következő munkanapon megtörténik.

Az 5.2. pontba tartozó információk ütemezése a HSZO Osztályvezetőjének feladata, és az ő kérése alapján történik. Lehetőség szerint amennyiben ezek a tartalmak összevárhatók, abban az esetben kiküldésük hetente egy alkalommal, minden hét péntek 12 órakor történik.

Az 5.3. pontba tartozó és a levelezőlistákra az adott egység által küldött tartalmak az irodavezető általi ellenőrzést követően jóváhagyhatók, és a levelezőlistára kiküldhetők.

Az 5.4. pontba tartozó megkeresések kiküldése hetente egy alkalommal, minden hét péntek 12 órakor történik hírlevél formátumba rendezve.

7. Kiküldések formai szabályai

7.1. **Megszólítás:** A hallgatói levelekben a Kedves Hallgató, Kedves Hallgatónk, illetve Kedves Hallgatóink, illetve ezek fordításai használhatók.

7.2. **Szövegtörzs:** Tartalma legyen lényegre törő, logikusan felépített, tartalmazza a szükséges és elégséges információkat.

7.3. **Elköszönés:** Elköszönésként az „Üdvözlettel, a Hallgatói Szolgáltató Osztály munkatársai”, illetve az „Üdvözlettel, a Magyar/Angol/Német Hallgatói Szolgáltató Iroda munkatársai” használható, minden esetben az iroda névjegyet beillesztve.

7.4. **Formázás:** Calibri betűtípus, 11-es méret, fekete szín, balra zárt, kiemelés vastagon szedett betűkkel. Térköz szöveg előtt 0 pt, szöveg után 6 pt, sorköz Többszörös, értéke 1,05. Többszörös kiemelés (félkövér és dőlt, vagy félkövér és aláhúzott, vagy dőlt és aláhúzott) nem alkalmazható.

7.5. **Melléletek:** a kiküldésekhez melléletek csatolhatók, azonban törekedni kell arra, hogy a nagyobb méretű csatolmányokat egy linkre hivatkozva illesszük be a kiküldésbe. A csatolmányok formátuma nem szerkeszthető kell legyen, azaz csak .pdf, .jpg vagy más hasonló formátum lehet. Word vagy .ppt dokumentum kiküldése nem engedélyezett.

Az eljárásrend 4 db Mellékletet tartalmaz.

1. számú Melléklet

Példa levél az 5.1. ponthoz

Formázás: Calibri betűtípus, 11-es méret, fekete szín, balra zárt, kiemelés vastagon szedett betűkkel. Térköz szöveg előtt 0 pt, szöveg után 6 pt, sorköz Többszörös, értéke 1,05.

Tisztelt Hallgatók,

A PTE Operatív Stáb 1/2022. (III. 07.) elektronikus úton hozott állásfoglalása szerint a **maszkhasználati kötelezettség 2022. március 7. napjától kivezetésre kerül**, ugyanakkor a kockázatok mérséklése érdekében az **Egyetem teljes területén, zárt térben továbbra ajánlott az orrot és szájat folyamatosan eltakaró maszk** (orvosi maszk, munkavédelmi maszk, illetve textil vagy más anyagból készült maszk) **viselése zárt térben, amennyiben a másfél méteres védőtávolság nem tartható**. A Klinikai Központ területén változatlanul a maszkhasználatot a vonatkozó jogszabályi és belső utasítások szabályozzák és az általánostól szigorúbb előírások érvényesülnek.

A 2021/2022 tanév tavaszi félévében a veszélyhelyzet időtartama alatt a Pécsi Tudományegyetem által szervezett, személyes jelenléthez kötött oktatási, ismeretellenőrzési cselekmények és felvételi vizsgák szükséges védelmi intézkedéseinek minimum feltételei (Járványügyi higiénés ajánlások)

- 1.1. pontja szerint „A Pécsi Tudományegyetem veszélyhelyzeti intézménylátogatási rendjére vonatkozó rektori és kancellári utasítás értelmében **az Egyetem épületeit kizárólag az az egészséges, koronavírus megbetegedés tüneteit nem mutató személy látogathatja.**”
- 3.1. pontja szerint „A gyakorlatok ideje alatt a gyakorlaton résztvevő hallgatókra, oktatókra a rendkívüli higiénés rendszabályok vonatkoznak. A **gyakorlat megkezdése előtt kötelező a szappanos kézmosás vagy alkoholos kézfertőtlenítés** előírása, melynek feltételeit a gyakorlat helyszínén biztosítani kell. Az **orr-száj maszk használata ajánlott.**”
- 4.2. pontja szerint „**Akinek COVID-19 Covid fertőzésre utaló klinikai tünetei vannak, a gyakorlaton nem vehet részt.**”
- 4.3. pontja szerint „A **gyakorlat ideje alatt a Klinikai Központ** betegellátó egységeinek **egész területén kötelező a maszk viselése**. A gyakorlatok ideje alatt, a gyakorlaton részt vevő tanulókra/hallgatókra is a Klinikai Központ egészségügyi dolgozóira vonatkozó higiénés rendszabályok, valamint az egyéni védőeszköz viselését szabályozó előírások érvényesek.”

Üdvözlettel,

a Hallgatói Szolgáltató Osztály munkatársai

2. számú Melléklet

Példa levél az 5.2. ponthoz

Formázás: Calibri betűtípus, 11-es méret, fekete szín, balra zárt, kiemelés vastagon szedett betűkkel. Térköz szöveg előtt 0 pt, szöveg után 6 pt, sorköz Többszörös, értéke 1,05.

Kedves Hallgatónk,

A közelmúltban sok hallgatói észrevétel érkezett hozzánk, melyek szerint **a közösségi terekben nem elégséges az áramvételezési pontok (dugaljak) száma**. Ezt a jelenleg futó hallgatói elégedettség vizsgálat rész-eredményei is megerősítették.

A hallgatók kérésének eleget téve a Régi Főépület Földszintjén és első emeletén (az Aulában és a közösségi tanuló terekben) dugalj cserét végzünk 2022. május 7-én (szombaton) reggel 7.30 órától előreláthatólag 16 óráig.

Mivel a munka elvégzéséhez szükséges az aula és a karzat teljes áramtalanítása, így sajnós a jelzett időintervallumban átmenetileg nem tudunk lehetőséget biztosítani a terület használatára. **Annak érdekében, hogy a fejlesztés zavartalanul megvalósulhasson, megkérjük minden kedves hallgatónkat, hogy a munka tervezett idején ne tartózkodjon a munkaterületen.** Ezalatt az időszak alatt kérjük tanulás céljára használják a Campus többi közösségi terét.

Mivel ez a fejlesztés hallgatói kezdeményezésre és a hallgatók érdekében történik, kérjük szíves megértésüket és türelmüket.

Üdvözlettel,

a Hallgatói Szolgáltató Osztály munkatársai

3. számú Melléklet

Példa levél az 5.3. ponthoz

Formázás: Calibri betűtípus, 11-es méret, fekete szín, balra zárt, kiemelés vastagon szedett betűkkel. Térköz szöveg előtt 0 pt, szöveg után 6 pt, sorköz Többszörös, értéke 1,05.

Kedves Hallgatók!

Szeretnénk a figyelmetekbe ajánlani az Egészségpszichológiai Konzultációs Szolgálat (PSZIKON) szervezésében megrendezett „**Együttérzés Workshop**-ot”, melynek részleteit a csatolmányban találjátok.

Meghívott előadóink Mezei Andrea és Bodor Márton, a 2011-ben indult **PAF (Pozitív Attitűd Formálás)** – Az emberibb egészségügyért Alapítvány (<http://pafalapitvany.hu/>) független civil mozgalom képviselői. 10 év alatt 69 kórházi osztályon végeztek fejlesztést, ezúttal pedig Karunkon az orvostanhallgatók jóllétéhez szeretnének hozzájárulni az önismeret, a reflexió, az együttérzés erejével.

A program időpontja: **2022 április 25. 16:30-18:30**

A részvétel ingyenes, azonban regisztrációhoz kötött. Az alábbi e-mail címen várjuk a hallgatók jelentkezését: **epk.kurzusok@aok.pte.hu**

A pontos helyszínről a regisztráció után e-mailben értesítjük jelentkezőinket.

Üdvözlettel,

A PSZIKON csapata

Megjegyzés: Amennyiben a levél mellékleteket tartalmaz, azokat lehetőség szerint linkként kell beilleszteni.

4. számú Melléklet

Példa levél az 5.4. ponthoz

Formázás: Calibri betűtípus, 11-es méret, fekete szín, balra zárt, kiemelés vastagon szedett betűkkel. Térköz szöveg előtt 0 pt, szöveg után 6 pt, sorköz Többszörös, értéke 1,05.

Kedves Hallgatók!

A Pécsi Tudományegyetemen sajnos jelenleg nem lehetséges a szokásos véradások szervezése, de ennek ellenére számítunk véradó hallgatóink segítségére! A TTK munkatársai ezért **véradást szerveznek a Vérellátó Központba az ÁOK, a BTK, MIK és a TTK hallgatói számára.**

Sok szeretettel várja a Magyar Vöröskereszt munkatársa **2021. április 21-én, SZERDÁN, 9.00-15.00-ig** a véradó hallgatókat.

Helyszín: **Pécsi Regionális Vérellátó Központ, 7624 Pécs, Pacsirta u. 3.**

FONTOS! A véradáson **kizárólag előzetes jelentkezés alapján** lehet részt venni. Jelentkezéshez a veradas@ttk.pte.hu e-mail címre kell elküldeni egy levelet, melynek

tárgya: Véradás

tartalma: a hallgató neve és a KAR/szak, ahol tanulmányokat folytat, valamint egy mondat arról, hogy **jelentkezik a véradásra.**

A jelentkezéseket 2021. április 20-án (kedden) 12.00 -ig tudják fogadni.

Az esemény adatvédelmi tájékoztatóját ezen a linken találják:
www.ttk.pte.hu/files/TO/Adatvedelmi_tajekoztato_VERADAS_2021.pdf

Kérjük, hogy aki szeretne vért adni, vegyen részt az eseményen!

Az alábbi linken olvasható az OVSZ tájékoztatója véradók számára:

<https://www.ovsz.hu/ovsz/veradoknak-szolo-tajekoztatas>

Kérdés esetén forduljanak bizalommal Dr. Tékus Emeséhez a következő e-mail címen:
mse@gamma.ttk.pte.hu

Üdvözlettel,

a Magyar Felvételi és Hallgatói Szolgáltató Iroda munkatársai

Megjegyzés: Amennyiben a levél mellékleteket tartalmaz, azokat lehetőség szerint linkként kell beilleszteni.