

# VEZ

## VEZETÉS, IGAZGATÁS

Készítették:

Bakonyi László

Futó Kálmán

Molnár László

Szegő Zsuzsanna Sarolta

# 1. Tartalom

2. Bevezetés.....	3
3. Alkalmazási terület.....	3
4. Rendelkező hivatkozások.....	3
5. Fogalommagyarázat.....	3
6. A standard leírása.....	4
VEZ 1. standard: Általános működés.....	4
VEZ 1.1. standard: A vezető felelős a szolgáltató szervezet működéséért és a vonatkozó jogszabályok betartásáért.....	4
VEZ 2. standard: Szabályozás.....	5
VEZ 2.1. standard: A munkaszervezet vezetője azonosítható és felelős a szolgáltató szervezet küldetésének meghatározásáért, illetve azon tervek megalkotásáért, melyek szükségesek a meghatározott célok eléréséhez.....	5
VEZ 3. standard: Erőforrások.....	6
VEZ 3.1. standard: A vezető felelős a szervezet erőforrásainak hatékony, gazdaságos, eredményes és célszerű felhasználásáért.....	6
VEZ 4. standard: Szolgáltatás tervezés.....	9
VEZ 4.1. standard: A vezető fogalmazza meg a szervezet missziós nyilatkozatát.....	9
VEZ 4.2. standard: A vezető saját felelősségi és hatáskörében szakmai programot készít az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról.....	10
VEZ 4.3. standard: A vezető megtervezi az ellátást igénybevevők igényeinek megfelelő szociális szolgáltatásokat.....	10
VEZ 5. standard: Folyamatok.....	12
VEZ 5.1. standard: Vezető felelős a gondozottakkal, vevőkkel kapcsolatos folyamatok elemzésében.....	12
VEZ 6. standard: Vezetői kvalifikációk.....	13
VEZ 6.1. standard: Megfelelően képzett személyek vezetik az intézmény szervezeti egységeit.....	13
VEZ 7. standard: Együttműködések.....	14
VEZ 7.1. standard: Az intézmény szervezeti egységei közötti, valamint a más intézményekkel, hatóságokkal és felettes szervekkel történő együttműködés dokumentáltan szabályozott.....	14
VEZ 8. standard: Adatszolgáltatás.....	14
VEZ 8.1. standard: Az adatgyűjtés és adatszolgáltatás szabályozott módon történik.....	14

## **2. BEVEZETÉS**

A szakmai standard-rendszer irányelvek és protokollok követelményeinek megfogalmazása és gyakorlati teljesítése, amely a külső elvárásokból, valamint belső vezetői igényből fakad.

A standard-rendszer mérhetővé teszi az intézményi működés és szolgáltatások be – és kimeneti szintjeit, átláthatóvá és követhetővé a struktúrát és folyamatokat az ellátottak (gondozottak) a szolgáltatásokat használók és az intézményben dolgozók számára egyaránt.

A rendszer bevezetése jó eséllyel biztosítja az igénybevevők és a szolgáltatást nyújtók elégedettségének növekedését, a belső folyamatok átgondolt szervezettségét, az áttekinthetőséget, a szolgáltatási célok megvalósulását és a költséghatékony intézményi gazdálkodást.

## **3. ALKALMAZÁSI TERÜLET**

...

## **4. RENDELKEZŐ HIVATKOZÁSOK**

...

## **5. FOGALOMMAGYARÁZAT**

...

## **6. A STANDARD LEÍRÁSA**

### *VEZ 1. standard: Általános működés*

VEZ 1.1. standard: A vezető felelős a szolgáltató szervezet működéséért és a vonatkozó jogszabályok betartásáért

#### **VEZ 1.1. standard magyarázata**

Az intézmény működéséhez, a küldetés teljesüléséhez a magasabb vezető és a vezetők meghatározottak. A vezetést a (magasabb) vezető(k) együttesen és külön-külön végzik.

A vezetők az intézmény egésze működéséért felelősek. A vezetők feladatuk ellátásához a szükséges képzettséggel és szakmai tapasztalattal rendelkeznek.

A magasabb vezető együttműködik az intézmény valamennyi vezetőjével azért, hogy az intézmény küldetését meghatározzák.

Az intézmény vezetői a küldetéssel összhangban tervezik az intézmény által nyújtott ellátási és más szolgáltatásokat, az egyes szakmai eljárásokat. A magasabb vezető kapcsolatot tart az intézmény fenntartójával/tulajdonosával.

A magasabb vezető és vezetőtársai ismerik, betartják és betartatják a hatályos jogszabályokat. A magasabb vezető felelős az intézmény zavartalan működéséért, az ellátások és szolgáltatások optimalizálásáért.

A magasabb vezető az intézményi működéshez és a szolgáltatások nyújtásához szükséges személyi, tárgyi, építészeti és szakmai feltételeket, valamint a menedzsment folyamatokat folyamatosan biztosítja.

#### **VEZ 1.1. A standard felülvizsgálati szempontjai**

*A magasabb vezető és vezetőtársai irányítják az intézmény napi működését.*

- A vezetők rendelkeznek a felelősségükhöz kapcsolódó képzettséggel és szakmai gyakorlattal.*
- A vezetők biztosítják a hatályos jogszabályoknak és az intézmény működését meghatározó szabályzatoknak való megfelelést.*

- *A magasabb vezető munkatervet, ellenőrzési tervet és intézkedési terveket készíti a tárgy évre.*
- *A magasabb vezető reagál a szakmai és pénzügyi ellenőrzésekre, a fenntartója és ágazati minisztériuma iránymutatásaira.*
- *A magasabb vezető felelősségi köre, hatásköre és kapcsolatrendszere meghatározott.*

## **VEZ 2. standard: Szabályozás**

VEZ 2.1. standard: A munkaszervezet vezetője azonosítható és felelős a szolgáltató szervezet küldetésének meghatározásáért, illetve azon tervek megalkotásáért, melyek szükségesek a meghatározott célok eléréséhez.

### **VEZ 2.1. standard magyarázata**

A munkaszervezeti vezetőt a kinevezési jogkörrel felruházott szervezet nevezi ki. A vezetői jogkör, hatáskör és kompetencia a kinevező döntésétől függ. A kinevezett vezető szervezeten belül további vezetőket nevezhet ki, konkrét hatáskörrel és jogosultságokkal. Felelőség és hatáskör tekintetében a vezető felelőssége és hatásköre, joga és kötelessége a meghatározott feladatok betartására és betartatására vonatkozik.

Az intézmény minden vezetője részt vesz a szervezeti küldetés megfogalmazásának folyamatában.

A szabályozásokban, munkautasításokban és a munkaköri leírásban kerül meghatározásra a standardra kiható tevékenységet irányító, végrehajtó és ellenőrző személyek felelőssége, hatásköre.

Azokra a munkakörökre, amelyek befolyásolják a szolgáltatásunk standardjait és a minőségét, munkaköri leírások készülnek a minőségre vonatkozó feladattal, felelősséggel és hatáskörrel, melyet a vezető készít el. A dokumentumokban a vezető érvényre juttatja a szociális szakmai etikai kódex szempontjait.

### **VEZ 2.1. standard felülvizsgálati szempontjai**

*Az intézmény vezetői formálisan meghatározottak.*

*A vezető felelős :*

- *a magasabb vezető / vezető munkáját kinevezési és/vagy megbízási okirat alapján végzi*

- az intézményben fellelhető valamennyi szabályzat
- az intézményben fellelhető valamennyi munkaköri leírás
- az intézmény rendelkezik szakmai programmal
- az intézmény rendelkezik alapító okirattal
- az intézmény rendelkezik működési engedéllyel
- az intézmény rendelkezik munkatervvel, szolgáltatási tervvel
- a vezetők felelősek az intézmény küldetésének meghatározásáért
- a vezetők együttműködnek az intézmény küldetésének megvalósításában.

### **VEZ 3. standard: Erőforrások**

VEZ 3.1. standard: A vezető felelős a szervezet erőforrásainak hatékony, gazdaságos, eredményes és célszerű felhasználásáért

#### **VEZ 3.1. standard magyarázata**

A vezető meghatározza a szolgáltatási szerződésben vállalt kötelezettségek maradéktalan teljesítéséhez szükséges erőforrásokat, melyek

- humánerőforrások (lásd: HEM standard)
- egyéb erőforrások, különösen
  - pénzügyi erőforrások
  - tárgyi erőforrások (lásd: ÉBM standard)

A vezető folyamatosan átvizsgálja az erőforrások mennyiségi és minőségi megfelelését.

A szociális/gyermekvédelmi szolgáltatást igénybevevők elégedettségének fokozása érdekében gondoskodik a szükséges erőforrások rendelkezésre állásáról. Vezető a döntések meghozatalát megelőzően átvizsgálja a feladat ellátásához szükséges erőforrását, melynek eredménye alapján megteszi a szükséges intézkedését.

*A humán erőforrások tekintetében* a vezető gondoskodik azon személyeknek a rendelkezésre állásáról, akiknek szakmai képzettsége, gyakorlata meghatározza a szolgáltatásunk minőségét.

Továbbá gondoskodik képzésükről, továbbképzésükről. Fenti személyekről a képzettségüket bemutató személyi anyagokat vezet.

*Az egyéb erőforrások tekintetében* a vezető gondoskodik a rendelkezésére álló pénzügyi eszközök és tárgyi feltételek hatékony, gazdaságos, ésszerű és célszerű felhasználásáról melyek biztosítják a minőségi szociális ellátás folyamatosságát, kiszámíthatóságát és biztonságát. Folyamatos erőfeszítéseket tesz új erőforrások felkutatására és megszerzésére.

Az egyéb erőforrások biztosítása és folyamatossága érdekében

- pénzügyi tervezést valósít meg
  - éves és kisebb időszaki pénzügyi terveket készít (operatív tervezés)
  - középtávú (1-5 éves) pénzügyi tervet készít
  - hosszú távú pénzügyi (5 éven túli) tervet készít (stratégiai tervezés)
- rendszeresen ellenőrzi a tervek megvalósulását és elemzi a megvalósulás körülményeit (terv-tény elemzés)
- korrekciókat és/vagy pótlólagos tervezést valósít meg azon esetekben, melyek megvalósulása a tervektől jelentős mértékben eltér és elemzi az eltérés okait (pótlólagos terv- tény elemzés)
- pótlólagos intézkedéseket hoz a nem megfelelő állapotok megszüntetésére és ezen intézkedésekkel korigálja a terveket
- a szervezet gazdálkodásával összefüggő szabályzatokat készít, önállóan, vagy a fenntartó rendelkezése szerint különösen
  - pénzkezelési szabályzat
  - számviteli szabályzat, számviteli politika
  - belső ellenőrzési szabályzat
  - beruházási szabályzat
  - (köz)beszerzési szabályzat
  - anyaggazdálkodási szabályzat
  - raktározási szabályzat
  - leltározási szabályzat

- selejtezési szabályzat
- informatikai szabályzat
- a szervezet működtetéséhez szükséges ráfordítások tervezések elsősorban a rendelkezésre álló saját források (kölségvetés és bevételek) volumenét veszi alapul, másodsorban kutat fel idegen forrásokat
- a szervezeten belül gondoskodik a gazdasági-pénzügyi funkciók ellátásához szükséges megfelelő számú és szakképzettségű szervezeti egység felállításáról, működtetéséről, a végzett tevékenységük ellenőrzéséről
- a szervezet gazdálkodásának eredményességétől függően időszakos fejlesztési és beruházási terveket készít, forrásokat különít el
- eleget tesz a szervezet jogszabályokban meghatározott, a gazdálkodás jogszerűségére és hatékonyságára, közzétételére és nyilvánosságára, statisztikai adatszolgáltatási kötelezettségeire vonatkozó követelményeknek.

### **VEZ 3.1. standard felülvizsgálati szempontjai**

#### *Humán erőforrás gazdálkodás tekintetében*

- *Munkaköri leírások rendelkezésre állnak.*
- *A szakmai képzettség szinten tartott folyamatosan fejlesztett, ennek követésére éves képzési terv készül.*
- *A megvalósult képzések eredményességét a vezető folyamatosan ellenőrzi. Az éves képzési terv eredményességének és hatásosságának értékelésére vezetőségi átvizsgáláson kerül sor.*
- *Az új dolgozók oktatásáról, a kötelező munkavédelmi és tűzvédelmi képzésekről, értékelésekről készült feljegyzések áttekinthetők.*
- *A dolgozók szakmai ismereteinek szinten tartása és új ismeretek megszerzése érdekében iskolarendszerű vagy iskolarendszeren kívüli akkreditált képzésekben és továbbképzésekbe történik a beiskolázás.*
- *A dolgozók gyakorlati ismereteinek bővítése, új eljárások, munkamódszerek, társintézmények megismerése az éves képzési tervben meghatározott rendszerességgel történik. A vezető folyamatosan figyelemmel követi a szociális szakma új módszereit és eljárásait.*



- *Felelős, hogy az általa vezetett intézmény terhelhetősége függvényében nyitott a szociális közép- és felsőfokú szakképző intézmények hallgatóinak fogadására, szakmai terepgyakorlatok lebonyolítására.*
- *Kidolgozott a szolgáltatási tevékenységek után arányosan járó javadalmazási és teljesítménykövetelmények rendszere és ezek ellenőrzése, valamint a nem teljesítés szankciói.*

*Példa: A prémiumfeladat és teljesítmény követelményrendszer alapeleme, a munkáltató által a dolgozó irányába megállapított éves elvárásoknak megfelelő teljesülés. Ennek mérése havi vagy negyedévente, az elmúlt idő intervallum teljesítménytörténései alapján a vezető által előre megfogalmazott szempontok alapján történik. A prémium kifizetésének függvénye a mért időszak teljesítményértékelés teljesülése. A foglalkoztatott eredményessége esetén a prémium kifizetésre kerül. Amennyiben az éves prémiumfeladat és teljesítmény követelményrendszer valamely eleme nem teljesül, - éves szinten 12 teljesítménykövetelmény pont kerül megállapításra, úgy a nem teljesült elemek számának megfelelően havi lebontásban csökken a személyi alaphéren felül a prémium kifizetése, mely havonként az éves átlagkereset 50 %-a. Az időszakos értékelés írásban történik, melyet a munkavállaló egy példányban átvesz.*

*Egyéb erőforrások tekintetében*

A vezető a szervezet egyéb erőforrásaival való gazdálkodás eredményeiről

- a fenntartónak rendszeresen, de évente legalább egyszer beszámolót készít
- a beszámoló tartalmának írásbeli meghatározásában együttműködik a fenntartóval
- a megvalósult pénzügyi tervek, beszerzések és beruházások eredményességét a vezető folyamatosan áttekinti. Az időszaki tervek eredményességének és hatásosságának értékelése terv-tény elemzéssel, a megvalósulások tervekhez történő hasonlításával, az eltérések elemzésével történik
- a vezető valamennyi ellenőrzését ún. ellenőrzési naplóban dokumentálja.

## **VEZ 4. standard: Szolgáltatás tervezés**

**VEZ 4.1. standard: A vezető fogalmazza meg a szervezet missziós nyilatkozatát**

Példa:

A szociális szolgáltatást végző intézmény az igénybevevők szociális ellátását biztosítja. A vezető feladata, hogy a minőség következetes alkalmazásával folytonosan fejlessze az intézmény szolgáltatásait.

Célunk az, hogy az intézményi szolgáltatásunkat igénybevevők részére minőségi színvonalú ellátást tudjunk nyújtani, mely során az alábbiakról gondoskodunk:

- korszerű, magas technikai színvonalú tárgyi feltételek
- testi és lelki és mentálhigiénés gondozás elősegítése
- teljes nyitottság az ellátottak egyéni igényeire

Mindezen feladatokat szakmailag jól képzett, az emberek iránt empátiával, elkötelezettséggel bíró, róluk nagy odaadással gondoskodó szakemberekkel látjuk el, akik képesek és hajlandók a szakmai képzéseken és továbbképzéseken folyamatosan részt venni. További célunk az, hogy a személyes gondoskodás és odafigyelés által ellátottaink jó körülmények között érezzék magukat. Minden dolgozónk felelős azért, hogy a saját feladatát úgy lássa el, hogy a szociális szolgáltatást igénybevevők legnagyobb elégedettségét szolgálja.

Szeretetteljes gondoskodásunkkal kívánjuk megteremteni azt a békességet, nyugalmat és harmóniát, mely által emberhez méltóvá tesszük a szociális szolgáltatásainkat igénybevevőink mindennapjait. A minőségcélok teljesüléséhez a vezető biztosítja a megfelelő szakembereket és eszközöket, valamint a minőségi munkavégzéshez szükséges feltételeket.

**VEZ 4.2. standard: A vezető saját felelősségi és hatáskörében szakmai programot készít az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról**

**VEZ 4.3. standard: A vezető megtervezi az ellátást igénybevevők igényeinek megfelelő szociális szolgáltatásokat**

#### **VEZ 4.1.–4.3 standard magyarázata**

A szakmai programnak összhangban kell lennie az alapító okiratban elfogadott, előírt feladatokkal.

A vezető gondoskodik arról, hogy a jogerős működési engedélyében végzett tevékenységének, azaz a szociális ellátásnak a lépéseit megtervezze.

A tervezése során figyelembe kell venni az egymásra ható folyamatokban meghatározott követelményekkel való kapcsolatot és azok összhangját.

A tevékenység tervezése során a vezető felelős:

- a szolgáltatásra vonatkozó jogszabályok, minőség-célok és követelmények alapján történő működésért
- a kapcsolódó dokumentumok kialakításáért
- a szolgáltatás végzéséhez szükséges erőforrások rendelkezésre állásáért
- ellenőrzési tevékenység folyamatosságáért
- a szabálytalanságok kezelésének módszereiért
- az ellenőrzési nyomvonal kialakításáért
- a megfeleléség kritériumaiért
- a követelmények kielégítésének bizonyításához kapcsolódó feljegyzésekért.

Konkrét feladatai:

- Együtműködik, munkakapcsolatot tart fenn a szervezeti egységekkel
- Folyamatos információáramlást biztosít
- Kapcsolatot tart a beszállítókkal
- Minőségi munkafeltételeket biztosít a munkatársak részére
- Hardver - szoftver környezetet biztosít a részlegek munkájához
- Leendő ellátottak érdeklődésének kezelése (csak a szociális ellátásban)
- Előgondozás lefolytatása (csak a szociális ellátásban)
- Folyamatos kapcsolattartás a hozzátartozókkal, társintézményekkel, hatóságokkal
- Beszámolók, időszaki tervek készítése
- Munkabeosztási tervezet.

#### **VEZ 4.1.–4.3 standard felülvizsgálati szempontjai**

- *A szolgáltató szervezet részletesen munkautasítások formájában leírja a nyújtandó ellátást és a szolgáltatásokat*
- *A megajánlott ellátás megfelel a szolgáltató szervezet küldetésének és missziójának és minél teljesebb körben az ellátott igényeinek*

- *A vezető által meghatározottak a szolgáltató szervezet által biztosítandó ellátások és szolgáltatások típusai.*
- *A szervezet a tevékenységének folyamatát szabályozott feltételek között végzi, a mindenkori hatályos jogszabályok alapján. (Például az intézménybe való felvétel rendjéről, az ellátás igénybevételének módjáról a szolgáltató által kiadott a felvétel rendjéről szóló szabályzat rendelkezik. A szociális/gyermekvédelmi szolgáltatáshoz kapcsolódó marketing feladatok ellátása a vezető feladata.)*

*A láthatóvá tétel érdekében a vezető az alábbi megjelenítéseket működteti:*

- *média reklám*
- *elektronikus honlap*
- *szakmai szervezetekkel való kapcsolattartás, szakmai érdekképviselési tagság*
- *az intézményt és szolgáltatásait népszerűsítő kiadványok*
- *szakmai és lakossági rendezvények szervezése*
- *nyílt napok szervezése.*

## **VEZ 5. standard: Folyamatok**

**VEZ 5.1. standard: Vezető felelős a gondozottakkal, vevőkkel kapcsolatos folyamatok elemzésében**

### **VEZ 5.1. standard magyarázata**

A szolgáltatásokat úgy kell kialakítani és tervezni, hogy azok megfeleljenek az ellátotti populáció szükségleteinek és a hatályos szakmai jogszabályoknak. A vezető figyelemmel kíséri a szolgáltatások nyújtásának teljeskörűségét és minőségét. Az ellátottak / gondozottak visszajelzéseinek fogadására, a panaszok kezelésére fórumot, érdekképviselési fórumot működtet. A szolgáltatás során a szervezeti struktúrának megfelelően biztosítja a gondozottakkal / ellátottakkal való folyamatos kapcsolatot.

### **VEZ 5.1. standard felülvizsgálati szempontjai**

- *Az intézmény dokumentumai leírják a nyújtandó ellátásokat és szolgáltatásokat.*
- *Az ellátások és szolgáltatások megfelelnek az intézmény küldetésének és missziójának.*

- *Érdekképviselési fórumot működtet.*

*A további szempontok nem egységesíthetők, mivel intézményi feladatkörönként jelentősen eltérhetnek egymástól.*

*Példa:*

*Szociális gondoskodás keretében teljes körű szociális ellátást nyújtó intézményben az alábbi iratminták használata a felülvizsgálat szempontja.*

- *Kérelem*
- *Ellátotti értesítés*
- *Előgondozási adatlap (I. – II.)*
- *Ügyintézési határidő meghosszabbítása*
- *Felszólítás hiánypótlásra*
- *Érdemi döntés*
- *Kérelem elutasítása*
- *Szociális szolgáltatási szerződés, megállapodás határozatlan időtartamú gondozásra*
- *Szociális szolgáltatási szerződés, megállapodás határozott időtartamú gondozásra*
- *Házirend nyilatkozat*
- *Sürgős esetben értesítendő személyek köre*
- *Titoktartási nyilatkozat*

## **VEZ 6. standard: Vezetői kvalifikációk**

**VEZ 6.1. standard:** Megfelelően képzett személyek vezetik az intézmény szervezeti egységeit.

### **VEZ 6.1. standard magyarázata**

A szervezeti egységeket a szakmai képzési követelményeknek megfelelő személyek vezetik a magas színvonalú szolgáltatás és irányítás érdekében. Egy szervezeti egységet tovább tagolva, több vezető is megbízható, a szakmai kompetencia határok, felelőségek és hatáskörök írásbeli rögzítése mellett.

A szervezeti egységek a megfelelő szolgáltatási teljesítmény elérése érdekében kvalifikált vezetővel rendelkeznek.

#### **VEZ 6.1. standard felülvizsgálati szempontok**

- *Az intézmény fenntartója által jóváhagyott szervezeti működési szabályzatban, és az intézet szervezeti ábráján (organogram ) meghatározott vezetői pozíciók tölthetők be.*
- *A szervezeti egységeket a megfelelő képesítésekkel rendelkező személyek vezetik.*
- *A kinevezett/megbízott vezetők kompetenciái jól elhatárolódnak a munkaköri leírásban.*

### ***VEZ 7. standard: Együttműködések***

VEZ 7.1. standard: Az intézmény szervezeti egységei közötti, valamint a más intézményekkel, hatóságokkal és felettes szervekkel történő együttműködés dokumentáltan szabályozott.

#### **VEZ 7.1. standard magyarázata**

Az intézmény vezetője (vezetői) felelős(ek) az intézményen belüli és azon kívüli együttműködésekért, azok szervezett formáinak kialakításáért és fenntartásáért, a szükségtelen párhuzamosságok, átfedések kiküszöböléséért. Mindezt a szakmai és gazdálkodási célok optimalizálásáért teszik.

#### **VEZ 7.1. standard felülvizsgálati szempontjai**

*Az intézmény és szervezeti egységei belső és külső együttműködései dokumentáltan szabályozottak.*

### ***VEZ 8. standard: Adatszolgáltatás***

VEZ 8.1. standard: Az adatgyűjtés és adatszolgáltatás szabályozott módon történik

#### **VEZ 8.1. standard magyarázata**

A belső és külső adatgyűjtés elősegíti a döntéshozatalt. A belső felhasználás céljára elemezhetővé kell alakítani az adatokat és az elemzésekben (statisztikai módszer) járatos szakembereknek rendelkezésre kell bocsátani. A külső felhasználás céljára (Statisztikai Hivatal, ágazati irányító, fenntartó) gyűjtött adatokat a gyűjtésükre, továbbításukra vonatkozó szabályok betartása mellett kell rendelkezésre bocsátani.

#### **VEZ 8.1. standard felülvizsgálati szempontjai**

- *Az adatszolgáltatás helyileg szokásos módja dokumentáltan szabályozott.*
- *Az adatszolgáltatás a hatályos jogszabályokban előírt módon történik, az intézmény adatszolgáltatási kötelezettségének eleget tesz.*
- *Az adatok védelme, (érzékeny adatok) hozzáférésük, továbbításuk és felhasználásuk megfelelő biztonságos szoftverrel biztosított.*