



Kapuvár Város Polgármestere

✉ 9330 · Kapuvár · Fő tér 1.

Győr-Moson-Sopron megye

☎ (96) 596-001 · e-mail: polgarmester@kapuvar.hu



.....napirendi pont:

Tárgyalja: Egészségügyi és Oktatási Bizottság
Gazdasági Bizottság

Jelentés a Felsőbüki Nagy Pál Gimnázium komplex ellenőrzéséről

Tisztelt Képviselő-testület!

Kapuvár Városi Önkormányzat Képviselő-testülete a 10/2008. (I.28.) ÖKT. határozatával hatályon kívül helyezte az 5/2004. (I. 26.) ÖKT határozatot és jóváhagyta Kapuvár közoktatásának 2008-2012. évre vonatkozó minőségirányítási programját, mely 2008. január 1-én lépett hatályba és 2012. december 31-ig érvényes. A minőségirányítási program - a közoktatási törvény 102. § (2) bekezdés d.) pontjában meghatározott intézményi ellenőrzéssel kapcsolatos fenntartói jogokkal és kötelezettségekkel összhangban - úgy rendelkezik, hogy a 2012. évben a Felsőbüki Nagy Pál Gimnázium komplex ellenőrzését kell végrehajtani.

A fenntartó részéről a pénzügyi ellenőrzéssel a Polgármesteri Hivatal belső ellenőreit, míg a szakmai ellenőrzéssel Soleckiné Giczi Katalin közoktatási szakértőt bíztuk meg.

A szakmai ellenőrzés vonatkozásában a Felsőbüki Nagy Pál Gimnázium igazgatója, a fenntartó képviselője és az ellenőrzést végző közoktatási szakértő személyesen egyeztette a vizsgálat menetét, időbeosztását, a vizsgálati területeket és fenntartói elvárásokat. Ezt követően mind a fenntartó, mind az igazgató írásos anyagban kézhez kapta az ellenőrzés ütemtervét és a vizsgálatot érintő egyéb információkat.

A komplex ellenőrzés:

- **pénzügyi,**
- **törvényességi, tanügyigazgatási.**

Átfogó pénzügyi ellenőrzés

Az intézmény felügyeleti átfogó ellenőrzésére 2012. évben került sor, a 2011. évre vonatkozóan, melynek keretében vizsgálták a szabályozottságot, a létszám- és bérigazgatást, vagyongazdálkodást, a költségvetés tervezését, végrehajtását, a számviteli rendet és bizonylati fegyelmet, valamint a belső kontroll tevékenységet. Az ellenőrzési tapasztalatok összefoglalása:

Az intézmény működését meghatározó alapidokumentáció a vizsgált időszakban megfelelt a jogszabályi előírásoknak. Az intézmény rendelkezett Alapító Okirattal, SZMSZ-el. Az intézmény rendelkezett minden, a gazdálkodási területet érintő szabályzattal, melyek tartalmaztak minden, a vonatkozó jogszabályok által előírt szabályozási tárgykört. A szabályzatokat a jogszabályi változások miatt folyamatosan aktualizálták. A szabályzatok felülvizsgálata a 2012. január 1-én hatályba lépő jogszabályváltozások miatt a vizsgálat idején is folyamatban volt.

A vizsgálat alapján a kötelezettségvállalási szabályzatot személyi adat változás, a pénzkezelési szabályzatot a banki terminál használatának szabályozása, a bizonylati szabályzatot új analitikus nyilvántartó program és bizonylatok használata miatt szükséges kisebb mértékben módosítani.

Az intézmény létszám és bérigazgatása tekintetében megállapítható volt, hogy személyi juttatások előirányzata a vizsgált időszakban összhangban volt a szükséglettel, előirányzat túllépés a személyi juttatásokban összességében nem történt.

A vizsgálat adatai alapján az intézmény az önkormányzati rendeletekben meghatározott létszámkeretét nem lépte túl a vizsgált időszakban.

Az alkalmazottak besorolását mintavételezéssel vizsgáltuk meg. A vizsgálat egy esetben állapított meg helytelen közalkalmazotti jogviszony beszámítást, több esetben volt tapasztalható a személyi anyagba tartozó dokumentumok hiánya (erkölcsi bizonyítvány, jogviszony igazolás). Az illetmények megállapítása tekintetében az ellenőrzés nem tapasztalt hiányosságot.

A határozott időre szóló kinevezések gyakorlata nem minden esetben felelt meg a Kjt. előírásainak.

Nem rendszeres, valamint külső munkavégzésre az intézménynél az összes bérjellegű kiadáson belül 3,72 %-os mértékben került sor, ezen feladatok ellátása a költségvetés bérelőirányzatában túllépést nem okozott.

2011. év folyamán a dolgozók a besorolás ill. átsorolás szerinti illetményüket és egyéb juttatásaikat megkapták.

A vagyonával az intézmény szabályszerűen gazdálkodott. A tárgyi eszköz nyilvántartást szabályszerűen, a változások dokumentációja alapján számítógépes program segítségével vezetik. A vagyonban bekövetkezett változásokat (növekedés, csökkenés) a bizonylati és a selejtezési szabályzatban előírt bizonylatok kiállításával vezették be a könyvvitelbe.

Legnagyobb változás a gép, berendezés, felszerelés eszközcsoporton belül történt, mely egyrészt új eszközök vásárlásából, továbbá elhasználódott, 0-ra leírt eszközök selejtezéséből adódott.

A karbantartási tevékenység a vizsgált időszakban az intézmény vagyonának állagmegóvását szolgálta.

A tervezési munka – a beszámoló adatait is figyelembe véve – az intézménynél szabályszerű és megalapozott volt.

A normatívák igénylése és elszámolása a tanügyi nyilvántartásokra épült, a változásokat év közben korrigálták, így az elszámolásnál jelentős mértékű eltérések nem voltak.

Az étkezési ívek vezetése, és az egyes kedvezményekre való jogosultságok dokumentálása tekintetében az ellenőrzés hibát nem tapasztalt.

Az intézmény a vizsgált időszakban kiemelt kiadási előirányzatait nem lépte túl, a teljesítés a módosított előirányzathoz viszonyítva 99,44 % volt. Az intézmény a költségvetés végrehajtása során a gazdaságosság és hatékonyság szempontjait figyelembe véve járt el. A felújításokra, beruházásokra év közben előirányzat módosítással teremtettek anyagi fedezetet. Az intézménynél a vizsgált időszakban közbeszerzés nem volt.

Az intézménynek a vizsgált időszakban saját bevételei főként térítési díjakból, érettségi vizsga díjakból, bérleti díjakból származtak, melyeket az intézmény a vonatkozó rendeleteknek és szabályzatoknak megfelelően, dokumentáltan szedtek be.

A számviteli rend és bizonylati fegyelem szabályozottsága megfelelő volt, a bizonylatok ellenőrzése folyamán kisebb formai hibák fordultak elő. Az utalványozó, ellenjegyző, érvényesítő személye mind a banki, mind pedig a pénztárbizonylatok esetében megegyezett a kötelezettségvállalási szabályzatban meghatározottakkal, az érintetteknek felhatalmazásuk is volt a feladat ellátására. A szigorú számadású nyomtatványok nyilvántartását szabályszerűen vezették.

A főkönyvi és analitikus nyilvántartások tartalmukban kapcsolódtak egymáshoz, egyeztetésüket negyedévente elvégezték. Az intézmény 2011. évi beszámolóját leltárral teljesskörűen alátámasztották.

Az intézmény kontrollkörnyezete, szervezeti struktúrája világos. Elhatároltak a felelősségi, hatásköri viszonyok és feladatok. Az intézmény folyamatai meghatározottak, a szabályzatok biztosítják a rendelkezésre álló források szabályszerű felhasználását.

Ellenőrzési nyomvonalakat a gazdasági folyamatokra vonatkozóan készítettek.

A kontrolltevékenységek biztosítják a kockázatok kezelését, hozzájárulnak az intézmény céljainak eléréséhez.

A belső ellenőrzés 2009-2011. években az intézményt négy alkalommal ellenőrizte, melyek az intézményi működés több nagy területét érintették, így a bevételeket, ezen belül a bérleti díjakkal kapcsolatos tevékenységet illetve a normatíva igénylés folyamatát, a tervezési munka megalapozottságát, térítési díjakat. Az ellenőrzési jelentésekben tett javaslatokra az intézkedési terv minden esetben maradéktalanul elkészült, azok végrehajtása megtörtént.

A vizsgált időszakra vonatkozóan külső ellenőrzés nem volt az intézményben.

Törvényességi, tanügyigazgatási vizsgálat:

1./ A működés törvényességének elemzése:

Intézményi alapidokumentumok vizsgálata:

Alapító okirat:

Az alapító okirat szerkezetében és tartalmában egyaránt megfelel a jogszabályi előírásoknak. A szakfeladat számok tekintetében az „56/2011 NGM. Rendelet az államháztartási szakfeladatok rendjéről” szóló miniszteri rendelet a hatályos. A 22. pontban az ellátást szolgáló ingatlanvagyon felsorolása hiányzik, a 23. pontban hivatkozott önkormányzati rendelet pontos megjelölése (megnevezése, száma, hatálya stb) szükséges. A Közoktatási Információs Rendszerben (KIR) és az intézményben kezelt dokumentum koherenciáját meg kell teremteni!

Szervezeti és Működési Szabályzat:

Az intézmény SZMSZ-e jól szerkesztett, a módosítások a megfelelő jóváhagyó rendelkezésekkel együtt kerültek csatolásra.

Az SZMSZ törzsdokumentuma és mellékletei együttesen alkotják a Szervezeti és Működési Szabályzatot. Mellékletként igazgatói utasítást nem tartalmazhat a dokumentum. A jogszabály 2 kötelező mellékletet nevez meg: az Adatkezelési szabályzat (része a dokumentumnak), a könyvtári gyűjtőkori szabályzattal szükséges kiegészíteni a dokumentumot. A további mellékletek nem képezik részét az SZMSZ-nek. Az iskola szakmai munkáját meghatározó Pedagógiai Program önálló szakmai stratégiai dokumentum, nem lehet melléklete az SZMSZ-nek. A további mellékletek szintén önálló szabályozó dokumentumok, vagy a törzsdokumentum részei. Az intézményi folyamatok pontos szabályozása a táblázatban jelölt szabályozási területek kiegészítésével válik jogszerűvé.

Pedagógiai Program:

Az iskola szakmai munkáját meghatározó stratégiai dokumentum. Része a Nevelési Program és a Helyi Tanterv. A dokumentum a nevelés/oktatás intézményi sajátosságait, eljárásait, tartalmi formai elvárásait fekteti le. Néhány fejezet azonban a Minőségirányítási Program hatáskörébe tartozó folyamatleírásokat tartalmazza, ezért e fejezeteket az IMIP-ben szükséges megjeleníteni: Minőségbiztosítás, Önértékelés.

Számos szakmai tartalom (a beilleszkedési, magatartási nehézségekkel összefüggő pedagógiai tevékenység, a tehetség, képesség kibontakoztatását segítő tevékenység, a tanulási kudarcnak kitett tanulók felzárkóztatását segítő program) részletesebb kifejtése az iskola önmeghatározása érdekében indokolt.

Minőségirányítási program:

A minőségirányítási program a legtöbb jogszabály által meghatározott elemet tartalmazza. Kiseb formai kiegészítések kellenek, ezeket a táblázatban jeleztük.

A tartalmi elemek közül leginkább a pedagógus és vezetői teljesítményértékelés eredményeképpen a minősítés rendszere, eljárásrendje hiányzik. A minősítés beléptével azonban érdemes végiggondolni újra a teljesítményértékelés kritériumrendszerét és az

értékelésbe beszámítandó tényezőket is. A szakértő javasolja az irányított önértékelés és az intézményi teljes körű önértékelés összhangba hozását, valamint egyszeri szerepeltetését a dokumentumban (vagy annak mellékletében).

Házirend:

A Házirend a meghatározó jogszabályoknak megfelelően készült el. A tanulói jogokat azonban szükséges áttekinteni, és azoknál a jogosultságoknál, ahol szükséges, a gyakorlás rendjét beépíteni a szabályzatba.

A hetesek feladatai kerüljenek mellékletbe (megszegésük nem azonos súlyú vétség a házirend egyéb szabályainak megszegésével).

Tanulói létszámok:

A nappali tagozaton az átlagos osztálylétszám 30,25, ami magasabb a megfelelő országos adathoz. A gimnáziumokban az előző tanév statisztikai adatai szerint az egy osztályra jutó tanulólétszám 29 fő. Általános iskolákban ugyanezek a paraméterek: 20 tanuló osztályonként.

A tanulók között 3 halmozottan hátrányos helyzetű (HHH) van, ami örvendetesen alacsony szám. Az SNI-s diákok száma 7 fő.

Pedagógusok létszáma:

A tantárgyfelosztás 25 pedagógust jelöl, akik 24,09 álláshelyen foglalkoztatottak. Kedvező a tanárok kor-összetétele, amit az intézményvezető azzal ért el, hogy a közelmúltban nyugdíjba vonult hét kolléga helyére fiatal pedagógusokat alkalmazott.

Az intézményben az egy pedagógusra jutó tanulólétszám 15,1 fő, ami kedvezőbb az összehasonlításra alkalmas országos paramétereknél. Az előző tanév statisztikai adatai szerint az egy pedagógusra jutó tanulói létszám gimnáziumokban 11, míg általános iskolákban 10.

2./ A szakmai munka eredményessége, hatékonyság-vizsgálatának értékelése

Országos kompetenciamérés eredménye 2011:

I. Nyolc-évfolyamos gimnázium

6. osztály

Matematikából 1524 pontos átlagot értek el, ami jobb az országos átlagnál (1486 pont) és gyengébb a 8 évfolyamos gimnáziumok hatodikosainak 1624 pontos átlagánál.

Szövegértésből az osztály 1547 pontot ért el a mérésen, ami jelentősen jobb az országos (1465 pont) átlagnál, de elmarad a képzési típusba tartozó iskolák 1616 pontos teljesítményétől.

8. osztály

Matematikából 1632 pont az iskola nyolcadikosainak átlaga, ami jobb az országos átlagnál (1601 pont) és gyengébb a 8 évfolyamos gimnáziumok nyolcadikosainak 1740 pontos átlagánál.

Szövegértésből az osztály 1645 pontot ért el, ami jobb az országos (1577 pont) átlagnál, de elmarad a képzési típusba tartozó iskolák 1730 pontos teljesítményétől.

10. osztály

Matematikából 1793 pontos átlagot értek el, ami jelentősen jobb az országos átlagnál (1635 pont) és gyengébb a 8 évfolyamos gimnáziumok tizedikeseinek 1826 pontos átlagánál.

Szövegértésből az osztály 1726 pontot ért el az országos mérésen, ami jelentősen jobb az országos (1617 pont) átlagnál, de elmarad a képzési típusba tartozó iskolák 1798 pontos teljesítményétől.

II. Négy-évfolyamos gimnázium

10. osztály

A matematikai teszt iskolai eredménye 1721 pont, amely jobb az országos átlagnál (1635 pont) és alig különbözik a 4 évfolyamos gimnáziumok átlagától (1724 pont).

Szövegértésből az osztály átlaga 1731 pont, ami mind az országos (1617 pont), mind a 4 évfolyamos gimnáziumi átlagnál (1723 pont) jobb teljesítmény.

Érettségi adatok:

A 8 évfolyamos gimnazisták érettségi eredményei az elmúlt öt tanévben 4,0 és 4,3 közötti átlagot mutatnak, ami a százalékos kimutatás szerint 69-74%-kal egyenértékű. Ettől csak kis mértékben marad el a 4 évfolyamosok teljesítménye: 3,8-4,2 átlag, illetve 62-71%.

Az elmúlt öt év átlagában 46,4 db nyelvvizsgát tettek évente a diákok.

Bár az osztályok száma két évvel ezelőtt eggyel csökkent, az emelt szintű érettségi vizsgák száma nőtt. Ötéves átlagban 25 emelt szintű vizsgát tettek a végzősök.

Továbbtanulási mutatók:

Az iskola végzős tanulóinak kb. 80%-a egyetemen, főiskolán tanul tovább. A maradék 20% többsége OKJ-s képzésben folytatja tanulmányait, néhányan nem tanulnak tovább, ők munkába állnak.

Versenyeredmények:

A versenyekre való felkészítést, az azokon való részvételt az iskola fontosnak tartja. Az elmúlt időszakban a diákok történelmi, vers- és prózamondó, helyesírási, angol, német, számítástechnika, népdaléneklési, sport (asztalitenisz, kézilabda, karate) versenyeken vettek részt. A megyei versenyekről szép helyezéseket hoztak haza, illetve több országos versenyen a középöntőbe, illetve a II. fordulóra is jutottak.

Tehetséggondozás:

A gimnáziumban a tehetségek felismerése, beazonosítása, majd pedig fejlesztése elsősorban a szaktanárok és az osztályfőnök feladata. A feladatban jelentős szerepe van a munkaközösségi alkotóközösségeknek.

A fejlesztés terepei a tanórákon kívül a szakkörök, az emelt- és középszintű érettségire felkészítő foglalkozások, illetve azok a délutáni egyéni felkészítések, amelyeket a tanárok külön díjazás nélkül, a 40 órás munkahét terhére tartanak.

Felzárkóztatás:

Az intézményvezető elmondása szerint kevés olyan tanulójuk van, akik korrepetálásra, felzárkóztatásra szorulnak. Ezeket a tanulókat is a délutáni órákban segítik tanáraik a hiányosságaik pótlásában, a felzárkózásban.

A Pedagógiai program nem tartalmaz részletes programot a tanulási gondokkal, nehézségekkel, kudarcokkal küszködőkkel való gondoskodás formáiról, eszközeiről.

3./ Csoportbontások, nyelvtanítás, tanórán kívüli foglalkozások

Csoportbontások:

A csoportbontások segítik a jó képességűeket a gyorsabb haladásban, a teljesebb elmélyülésben, míg a lemaradókat a gyenge oldaluk erősítésben. Az intézményben csoportbontásban tanulják a magyar nyelv és irodalmat 5. és 6. osztályban, az informatikát, az idegen nyelveket, a matematikát szinte a teljes képzésben. A testnevelés órák fiú-lány bontására is sor kerül, ahol a magas létszám indokolja.

A jelentős mennyiségű csoportbontás ellenére a törvényileg kötelező órátömeget csak 12 órával lépi túl az iskola hetente. A többletórák a fenntartó egyetértésével valósulhatnak meg.

Nyelvtanítás:

Angol és német nyelvet tanítanak emelt- és alap-óraszámokban a diákok választása szerint. Mindenki csoportbontásban sajátíthatja el az idegen nyelvet, ami már csak a magas, átlagosan 30 fős osztálylétszámok miatt is indokolt. A tanárok egyetemi végzettséggel rendelkeznek, illetve jelenleg folyik az egyetemi képzésük.

Az anyanyelvi környezetben végzett nyelvtanulás a leghatékonyabb, ezt az iskola szervezte németországi és angliai nyelvi tábor, illetve utazás biztosítja.

Tanórán kívüli foglalkozások:

A munkaterv a következő tanórán kívüli foglalkozásokat határozta meg a 2011/12-es tanévre:

- Énekkar
- Tömegsport
- Angol egyéni felzárkóztatás
- Érettségi felkészítés - testnevelés

Összesen 14 óra/hét.

4./ Munkaközösségek, továbbképzések, pályázatok, felnőttoktatás, felnőttképzés

Munkaközösségek:

Az iskolában a korábbi öt helyett három munkaközösség fogja össze a pedagógusok szakmai munkáját:

- humán-osztályfőnöki,
- reál-természettudományi,
- idegen nyelvi.

Továbbképzések:

A pedagógusok továbbképzéséről pontos kimutatása van az intézménynek. A tanfolyamokon való részvétel e kimutatás szerint az elmúlt három évben háttérbe szorult, a tanárok végzettségét emelő beiskolázásokat részesítették előnyben. Több, főiskolát végzett nyelvtanár szerzett, illetve szerez egyetemi végzettséget. Jelenleg egy tanár szakvizsgás képzésre jár, illetve egy matematika-fizika szakos tanár egyetemi beiskolázása folyamatban van.

Pályázatok:

Önkormányzati pályázaton nyertek 6 digitális táblát 4,2 millió forint értékben, amelyekkel a szaktantermeket szerelték fel.

Könyvtárfejlesztési pályázaton is sikeresen indultak.

Felnőttoktatás, felnőttképzés:

Az iskolában általában két évente tudnak esti tagozatot indítani. A hallgatók tandíjai olyan bevételt hoznak, amellyel a gimnázium csökkenteni tudja a fenntartói költségekkel. Ez is hozzájárul ahhoz, hogy az intézmény fenntartása az országosnál alacsonyabb fenntartói kiegészítést igényel.

Szakértői vélemény, javaslatok

- A jelenlegi képzési szerkezetet meg kell tartani, mert a város lakóinak és az intézmény érdekeinek is megfelel.

- A gimnázium 8 évfolyamos képzésére jelentkező kisdíjak túljelentkezése nem éri el a 11/1994. MKM rendelet 17/A. paragrafusában előírt mértéket, így nincs mód felvételi vizsga tartására.

- A szakértő javasolja, hogy az 5. osztályosoknál a tanév elején mérjék fel az alapkészségek elsajátítási szintjét annak érdekében, hogy minél előbb megkezdhesék a felzárkóztatásukat.

- A szakértő javasolja, hogy a minden évben megrendezésre kerülő országos mérés eredményeinek feldolgozása, elemzése után a minőségbiztosítási rendszerük szerinti beavatkozást végezzék el.
- A tantárgyfelosztás szerint hetente 106,5 túlórája van a tantestületnek. Ennek háttérben részben az áll, hogy az engedélyezett 28 pedagógus álláshelyen 25 főt foglalkoztatnak 24,09 álláshelyen (két tanár részfoglalkozású). Nyolc olyan pedagógus van, akinek a heti túlórája meghaladja a jogszabályban (Kt. 1. számú melléklet, Harmadik rész II. 18. pont) előírt mértéket, a 6 órát. Közülük háromnak a heti túlórája tíznél is több: 11-13,5 óra. Elfogadva, hogy költséghatékonyság szempontjából jó megoldás a meglévő munkaerő túlóráztatása, a mértékét azonban a törvényi keretek között kell tartani.
- Meg kell teremteni néhány helyen az intézményi dokumentumok és a gyakorlat összhangját. Pl.: A felvételi követelmények (Pedagógiai program 20. oldala - Felvételi tájékoztató), munkaközösségek száma, elnevezése (SZMSZ 17. oldala, 9. 3. - Igazgatói munkaterv), belső vizsgák (Pedagógiai program 47. oldalán szereplő belső vizsgákkal sem a munkatervben, sem a beszámolóknak nem találkoztam).

Szakértői összegzés

A Köznevelési törvény 28. § (5) szerint: „A gimnáziumban általános műveltséget megalapozó, valamint érettségi vizsgára és felsőfokú iskolai tanulmányok megkezdésére felkészítő nevelés és oktatás folyik (..).”

A kapuvári Felsőbüki Nagy Pál Gimnázium - a helyzetelemzés és a szakértői jelentés figyelembe vételével - **megfelel** ennek a **törvényi elvárásnak**. Az intézmény oktatási-nevelési gyakorlata összhangban áll a köznevelés-politikai stratégiai elvekkel, a helyi célokkal, elvárásokkal. Az iskola olyan célokat, feladatokat határoz meg, amelyek messzemenően figyelembe veszik a tanulók jogait és érdekeit, a fejlesztés eszközeivel, a tehetséggondozással lehetőséget biztosítanak a képességek kibontakoztatására. A felzárkóztató tevékenység megerősítésével elősegíthetik a gyengébb diákok esélyeinek növelését is.

Az intézményvezető vezetői programja részletes, az iskola életének szinte minden területére kiterjedő volt 2007-ben. **Programját sikeresen megvalósította**: a gondos, előrelátó tervezés, a következetes végrehajtás eredménye nemcsak az eredményes oktató-nevelő munkában, de a sikeres finanszírozási adatokban is megnyilvánul.

A részletes szakértői jelentés megtekinthető a Polgármesteri Hivatal 3. számú irodájában Biczó Kálmán ügyintézőnél.

Kapuvár, 2012. április 18.

Hámori György
polgármester

HATÁROZATI JAVASLAT:

Kapuvár Városi Önkormányzat Képviselő-testülete a komplex ellenőrzéséről szóló jelentést elfogadja. Egyben utasítja az intézmény igazgatóját, hogy az ellenőrzés során megfogalmazott javaslatokra a megfelelő intézkedéseket tegye meg.

Felelős: **Bernád Csaba** *igazgató*

Határidő: **2012. július 31.**

Előterjesztést készítette: **Lukácsiné Varga Márta** *belső ellenőrzési vezető*
Biczó Kálmán *intézmény-irányítási ügyintéző*