



NEMZETI
KÖZSZOLGÁLATI
EGYETEM
LUDOVIKA

KÖZIGAZGATÁSI TOVÁBBKÉPZÉSI INTÉZET

FELHASZNÁLÓI ÚTMUTATÓ TITKOS ÜGYKEZELŐI KÉPZÉSRE ÉS VIZSGÁRA JELENTKEZÉSHEZ

(tisztviselők és képzési referenseik részére)

2024. január

1083 Budapest, Ludovika tér 1. | +36 1 432 9000
POSTACÍM 1441 Budapest, Pf.: 60. | kti.igazgato@uni-nke.hu, kti.uni-nke.hu

Tartalom

1. BEVEZETŐ	3
2. A TITKOS ÜGYKEZELŐI KÉPZÉS TERVEZÉSÉNEK FOLYAMATA.....	4
3. TITKOS ÜGYKEZELŐI KÉPZÉSRE JELENTKEZÉS FOLYAMATA A KÉPZÉSI REFERENS SZEMSZÖGÉBŐL	6
4. TITKOS ÜGYKEZELŐI KÉPZÉSRE JELENTKEZÉS FOLYAMATA A TISZTUISELŐ SZEMSZÖGÉBŐL	7
5. EREDMÉNYEK MEGTEKINTÉSE, BIZONYÍTVÁNY LETÖLTÉSE.....	9
6. ISMÉTLŐVIZSGÁRA TÖRTÉNŐ JELENTKEZÉS FOLYAMATA.....	10
7. KIEGÉSZÍTŐ INFORMÁCIÓK	11

1. Bevezető

A jelen felhasználói útmutató célja, hogy segítséget nyújtson a tisztviselők és képzési referenseik számára a titkos ügykezelői vizsga felkészítő tanfolyamára és vizsgájára történő jelentkezéshez.

Az útmutató összeállításakor első lépésben a Probono rendszerben történő képzéstervezésre térünk ki, mely a felkészítő tanfolyamra és a vizsgára történő jelentkezés előfeltétele. A tervezés lépéseinek bemutatását követően képernyőképekkel támogatva mutatjuk be a jelentkezés lépéseit a tisztviselők, illetve képzési referenseik szemszögéből.

Bízunk benne, hogy az útmutató hasznos segítséget nyújt a jelentkezés folyamatában!

Amennyiben a jelentkezés vagy a regisztráció folyamatával kapcsolatban kérdései lennének, kérjük technikai segítségnyújtás céljából forduljon bizalommal Ügyfélszolgálatunkhoz az alábbi elérhetőségeken:

Telefon: 06 1 432 9030 / 1. menüpont.

E-mail: tovabbkepzes@uni-nke.hu.

A képzéssel kapcsolatos kérdéseket szervező kollégáink az alábbi elérhetőségeken válaszolják meg:

Fejesné Taskó Tünde

E-mail: Tasko.Tunde@uni-nke.hu,

Telefon: 06 1 432 9281

Takács Marianna

E-mail: Takacs.Marianna@uni-nke.hu,

Telefon: 06 1 432 9280

Eredményes felkészülést kívánunk!

Nemzeti Közszolgálati Egyetem
Közigazgatási Továbbképzési Intézet

2. A titkos ügykezelői képzés tervezésének folyamata

A titkos ügykezelői képzésre történő jelentkezés esetén első lépésként be kell tervezni a képzést a közszolgálati tisztviselő részére. A képzés betervezése a képzési referens által történik. Amíg ez nem történik meg, addig nem lehet a képzésre jelentkezni vagy jelentkeztetni!

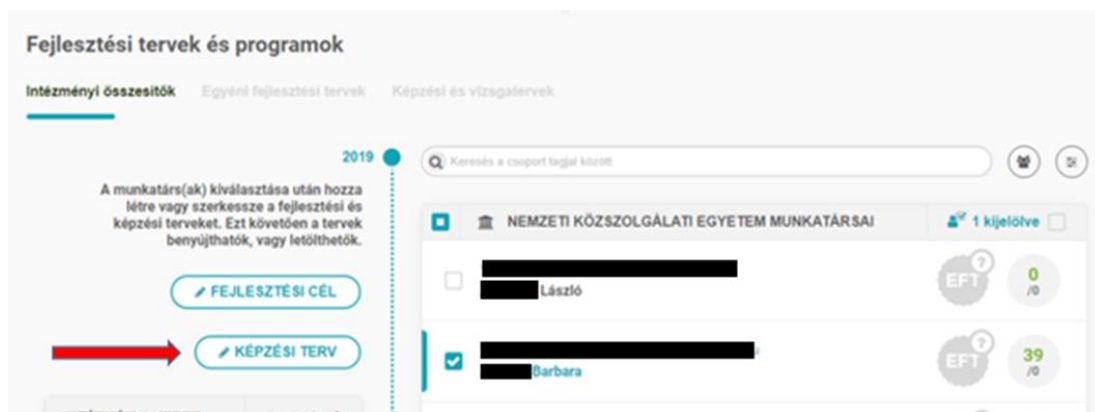
A tervezéshez, illetve a jelentkezéshez a tisztviselőnek regisztrációval kell rendelkeznie a Probono felületén.

A regisztrációval, valamint a rendszer használatával kapcsolatosan a <https://probono.uni-nke.hu/tartalom/utmutatok> oldalon elérhető tisztviselőknek szóló felhasználói útmutató nyújt információt a tisztviselőknek.

FIGYELEM! Gazdálkodó szervezeteknél foglalkoztatott jelentkezők (egyéni jelentkezők) esetében eltérő a jelentkezés folyamata, amelyet külön felhasználói útmutató ismertet. Az útmutató elérhető honlapunkon: <https://kti.uni-nke.hu/kozigazgatasi-vizsgak/titkos-ugykezeloi-vizsga/jelentkezes>

A titkos ügykezelői képzés képzési tervbe történő rögzítéséhez a képzési referenseknek a következő lépéseket kell megtenniük:

1. A tervezési felület a nyitólap jobb felső oldalán, a regisztrált felhasználó monogramja alatt megnyíló **„Szervezés”** menüpont **„Képzéstervező”** almenü, **„Fejlesztési tervek és programok”** cím alatt a **„Képzési és vizsgatervek”** oldal használatával, amely az alábbi linkre kattintva érhető el:
<https://probono.uni-nke.hu/szervezesi-portal/kepzeสเตอร์vezo/ekt?&&url=ekt>
2. A **„Fejlesztési tervek és programok/Intézményi összesítők”** menüpontban ki kell választani azt a tisztviselőt, akit a képzésre kívánnak beiskolázni. Ezt követően a **„Képzési terv”** gombra kell kattintani.



3. A kiválasztott tisztviselő képzési tervébe a **„Képzési és vizsgatervek”** menüpont alatt fel kell venni a titkos ügykezelői képzést. Ezután a **„Rögzítem”** gombra kell kattintani.

Fejlesztési tervek és programok

Intézményi összesítők Egyéni fejlesztési tervek **Képzési és vizsgatervek**

2019

Keresse meg a célként megjelölendő képzési programo(ka)t és adja hozzá a tisztviselő(k)hoz.

KIVÁLASZTOTT SZEMÉLY

Barbara

SZEMÉLY(EK) HOZZÁADÁSA

Titkos ügykezelői felkészítő tanfolyam

RÖGZÍTEM

Keresés a programok között

NEMZETI KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM KÉPZÉSI PROGRAMJAI férőhelyek

<input type="checkbox"/>	NEMZETI KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM Közigazgatási alapvizsga	0 pont	5670 / 100
<input type="checkbox"/>	NEMZETI KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM Ügykezelői alapvizsga	0 pont	206 / 100
<input checked="" type="checkbox"/>	NEMZETI KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM Titkos ügykezelői felkészítő tanfolyam PN-0270-1401-MS	24 pont	399 / 500
<input type="checkbox"/>	NEMZETI KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM		

4. A tervezést a „**Rögzítés**” gomb megnyomásával kell véglegesíteni.

KÉPZÉSI PROGRAMOK ÉS TISZTVISELŐK ÖSSZERENDELÉSE

A következő listában megtalálja a jelenlegi összerendelés eredményét. Megjelöltük azokat a tisztviselőket, akikhez a kíván programok közül egyes elemek jelenleg nem rendelhetők hozzá.

Ezek a képzési programok nem kerülnek bele az adott tisztviselők képzési tervébe, így előfordulhat hogy egyénileg kell véglegesíteni azokat a lehetséges képzési programkínálatból. Rögzítést követően láthatja a végleges, tárolt eredményt.

Barbara

MÉGSEM **RÖGZÍTÉS**

A tervből a Titkos ügykezelői képzés mindaddig törölhető, amíg nem kerül rögzítésre eredmény (jelenlét vagy távolmaradás, illetve érdemjegy). A törléshez A „**Fejlesztési tervek és programok / Intézményi összesítők**” menüpontban a kiválasztott tisztviselő nevére kattintva a rendszer kilistázza a betervezett programokat. A törölhető programok mellett megjelenő „**Törlés**” gombra kattintva a betervezett program törlődik.

Barbara

EFT 63 / 10

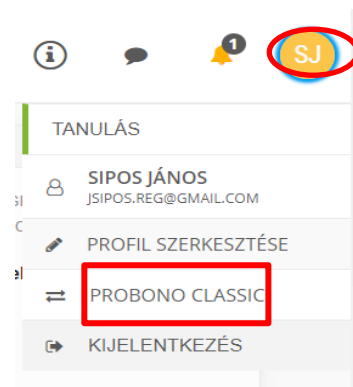
Születési név: BARBARA – Születési hely: – Anyja neve:

ADATLAP SZERKESZTÉSE PORTFÓLIÓ MEGTEKINTÉSE

NEMZETI KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM	Az Alaptörvény bemutatása és értékei (e-learning gyakorlati ...)	ELVÁRT	30 pont
		TÖRLÉS	
NEMZETI KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM	Az ASP integrált szolgáltatásai - Hogyan támogatja az ASP s...	ELVÁRT	9 pont
		TÖRLÉS	
NEMZETI KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM	Titkos ügykezelői felkészítő tanfolyam	ELVÁRT	24 pont
		TÖRLÉS	

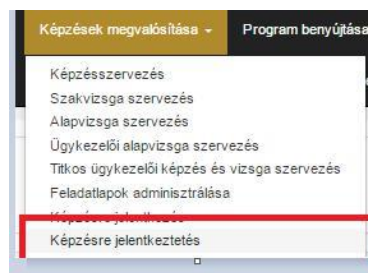
A tervezést követően a titkos ügykezelői képzésre történő jelentkezés történhet a képzési referens által vagy önállóan. A következő oldalon először a képzési referens általi jelentkezést, majd ezt követően az önálló jelentkezés lépéseit vesszük végig. A referens általi jelentkezés nem sokban tér el ettől, csak annyi a különbség, hogy a referensnek a jelentkezés előtt rá kell keresni arra tisztviselőre, akit jelentkezteni kíván.

A képzéseket a *Probono Classic* felületről fogja elérni. Ehhez kérem, hogy kattintson az *Új Probono* felület jobb felső sarkában található narancssárga, kör alakú – monogramját tartalmazó – ikonra, majd az innen legördülő menüsorból válassza ki a *Probono Classic* menüpontot.

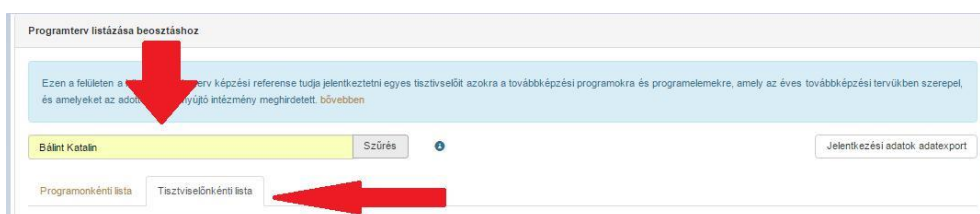


3. Titkos ügykezelői képzésre jelentkezés folyamata a képzési referens szemszögéből

Miután megtörtént a képzés referens általi betervezése, a Probono felületén a **„Képzések megvalósítása”** menüpont **„Képzésre jelentkeztetés”** almenüpontjára kell kattintani.



Ezt követően rá kell keresni a tisztviselő nevére. Ehhez át kell kattintani a **„Tisztviselőnkénti lista”** fülre. Majd a beviteli mezőbe be kell írni a keresett tisztviselő nevét és a **„Szűrés”** gombra kell kattintani.



A kiválasztott tisztviselő adatlapján jobb oldalon található képzések részen kell nyomni a **„Jelentkeztetés”** gombot a **„Titkos ügykezelői képzés”** neve mellett.

Tisztviselő neve	Szül. dátum	Szül.hely	Anyja szül.neve	Továbbképzési program
Bálint K				PN-0364-1609-MK közzszolgálati, általános közigazgatási ismeretek 12 tanulmányi pont
				PN-0365-1609-MK OBH teszt képzés közzszolgálati, általános közigazgatási ismeretek 12 tanulmányi pont
				PN-0270-1401-MS Titkos ügykezelői felkészítő tanfolyam közzszolgálati, szakmai és kompetenciafejlesztő ismeretek 24 tanulmányi pont

Ezt követően ki kell választani a megfelelő időpontot, majd meg kell nyomni a **„Jelentkezés”** gombot!

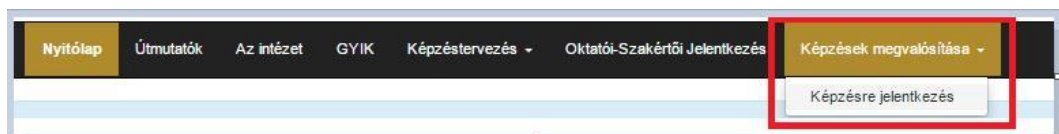
Sikeres jelentkezés esetén az alábbi kép fog látszódni:

Továbbképzési program	Programelem	Kötelező?	Típus	Jelentkezés [Már jelentkezettek száma / Kurzus maximális létszáma]
PN-0270-1401-MS Titkos ügykezelői felkészítő tanfolyam közszolgálati, szakmai és kompetenciafejlesztő ismeretek 24 tanulmányi pont	Jelenléti képzés	igen	jelenléti képzés	Titkos ügykezelői képzés 2. csoport [1/23] [Képzés:2017.02.08 - 2017.02.09 ;Vizsga:2017.02.10] Lejelentkezési határidő: 2017.02.05
	Titkos ügykezelői vizsga	igen	jelenléti vizsga	

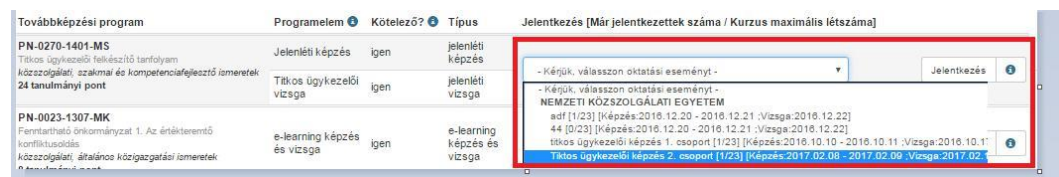
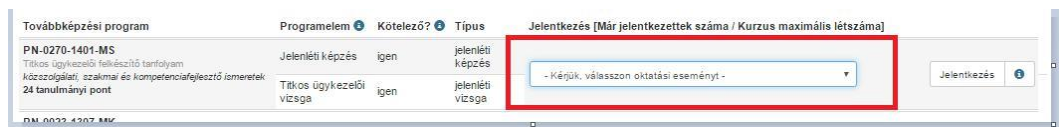
A képzésjelentkezés mindaddig törölhető, amíg a pirossal jelölt lejelentkezési határidő nyitva áll, illetőleg amíg nem került rögzítésre eredmény.

4. Titkos ügykezelői képzésre jelentkezés folyamata a tisztviselő szemszögéből

Miután megtörtént a képzés referens általi betervezése, a Probono felületén a tisztviselőnek be kell jelentkeznie a Probono-ban regisztrált e-mail címével és jelszavával a felületre, és a **„Képzések megvalósítása”** menüpont **„Képzésre jelentkezés”** almenüpontjára kell kattintania.



A legördíthető menü segítségével válassza ki a kívánt időpontot! Figyeljen arra, hogy a képzésre történő jelentkezésével egyúttal a vizsga időpontra is jelentkezik! A legördíthető menüben első helyen találja a képzés időpontját, rögtön mögötte pedig a vizsga dátumát.



Kérjük, vegye figyelembe a jelentkezéskor, hogy a képzés és vizsgapárok egymástól nem választhatók el, azaz egy képzési időponthoz egy fix vizsgaidőpont tartozik.

A **„Jelentkezés”** gombra történő kattintással tudja a jelentkezését véglegesíteni. A kék színű információ gomb segítségével a jelentkezést követően tudja ellenőrizni a további szabad időpontokat abban az esetben, ha módosítani szeretné a jelentkezését.

Akkor sikeres a jelentkezés az eseményrészre, ha az alábbi kép látszódik (rögzítésre kerül az időpont és megjelenik a pirossal a lejelentkezési határidő).

A jelentkezés egy eseményre akkor sikeres, ha a **„Jelentkezés”** gomb eltűnik és helyette egy piros lomtár szimbólum jelenik meg.

A rendszer a sikeres jelentkezésről egy e-mail üzenetben is tájékoztatja a tisztviselőt. (Figyelem! A jelentkezés sikerességét nem befolyásolja a visszaigazoló e-mail megérkezése). A jelentkezés az értesítő üzenet megérkezésétől függetlenül is sikeres. A rendszer az e-mail üzenetet minden esetben kiküldi. A tapasztalatok alapján akkor nem érkezik meg a levél:

- Ha hibásan került megadásra a felhasználó e-mail címe;
- Ha a levelet fogadó szervezet levelezőrendszerében tiltásra kerül (levélszemét) a Probono rendszer központi e-mail címe.

Amennyiben nem állnak rendelkezésre szabad időpontok, vagy nincs meghirdetve új időpont, kérjük, hogy az új időpontokkal kapcsolatosan érdeklődjön szervezőinknél az alábbi elérhetőségeken:

Fejesné Taskó Tünde:
E-mail: Tasko.Tunde@uni-nke.hu
Telefon: 06 1 432 9281

Takács Marianna:
E-mail: Takacs.Marianna@uni-nke.hu
Telefon: 06 1 432 9280

Fontos! Amennyiben a kiválasztott időpontot utólag módosítani szeretné, ez az alábbi módon tehető meg, **a lejelentkezési határidő lezárásáig:**

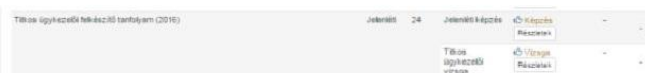
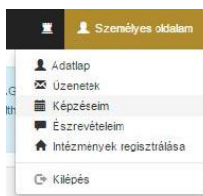
A piros lomtár ikon segítségével törölheti a korábban kiválasztott időpontot:

Továbbképzési program	Programelem	Kötelező?	Típus	Jelentkezés [Már jelentkezettek száma / Kurzus maximális létszáma]	Jelentkezés törlése
PN-0270-1401-MS Titkos ügykezelői felkészítő tantárgy közszolgálati, szakmai és kompetenciafejlesztő ismeretek 24 tanulmányi pont	Jelenléti képzés	igen	jelenléti képzés	Titkos ügykezelői képzés 2. csoport [2/23] [Képzés:2017.02.08 - 2017.02.09 ; Vizsga:2017.02.10] Lejelentkezési határidő: 2017.02.05	
	Titkos ügykezelői vizsga	igen	jelenléti vizsga		

A képzési esemény törlését követően – abban az esetben, ha van más meghirdetett időpont –, lehetővé válik új időpont kiválasztása, a fentiekben ismertetettek szerint.

Figyelem! A lejelentkezési határidő lezárását követően a képzés törlése és új időpont kiválasztása már nem lehetséges, és a képzés díja kiszámlázásra kerül!

Sikeres jelentkezést követően a rendszer a jelentkezésről e-mailes értesítést küld, illetve a **„Személyes oldalam” / „Képzéseim”** almenüpontban bármikor elérhetők a képzés részletei.



A **„Részletek”** gombra történő kattintással a képzés helyszíne, valamint kezdő időpontja, illetve a képzésszervező elérhetősége is megtekinthető.

A „**Részletek**” gomb megnyomását követően az alábbi kép lesz látható:

Titkos ügykezelői felkészítő tanfolyam (2016) Jelenléti 24 Jelenléti képzés Képzés Részletek

Titkos ügykezelői Vizsga

Időpontok

Képzés kezdési ideje: 2017.02.10. 09:00
Képzés vége: 2017.02.10. 12:00
Lejelentkezési határidő: -

Helyszín

A képzés helyszíne: 1118 Budapest XI. kerület Mányi út 5. (1. terem (Kelenhegyi))

Kapcsolattartó elérhetőségei

Név: Bálint Katalin
Email: balint.katalin@vki.uni-nke.hu
Telefon: 1234567

Bezár

5. Eredmények megtekintése, bizonyítvány letöltése

A vizsgát követően a képzésszervező 2 munkanapon belül rögzíti az eredményeket a Probono felületén. Az eredmények rögzítését követően a Probono rendszer automatikusan előállítja a bizonyítványokat. A bizonyítványok legenerálása minden éjjel automatikusan megtörténik.

A sikeres vizsgát tett vizsgázók a bizonyítványt a Probono felületre történő bejelentkezést követően a „**Tanulás**” menüpont „**Portfólió**” almenüpontjában tudja letölteni (pirossal jelölve az alábbi képen).

PROBONO DEMO TANULÁS ÖNFEJLESZTÉS MAGAZIN KATALÓGUS PÁLYÁZATOK CsSz

PROGRAMOK ÉS VIZSGÁK KÉPZÉSTERVEZÉS KOMPETENCIAMÉRÉS PORTFÓLIÓ

KOMPETENCIAPROFILOM

Válassza ki azt a kompetencia területet, amelyben látni szeretné a mért eredményeinek szinteloszlását és azok kompetenciáit!

Minden kompetencia terület

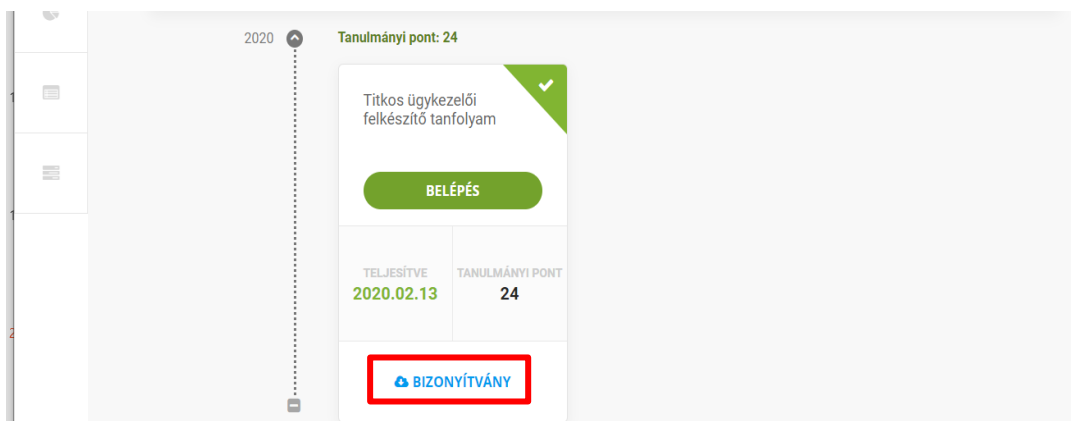
MÉRÉS ÖNÉRTÉKELÉS
ÖSSZES CSAK MÉRT

Az egyes szinteken lévő kompetenciák megtekintéséhez kattintson az adott szintre vagy a charton az adott területre.

4

A0
A1
A2
B1
B2

A képen jelölt **„Bizonyítvány”** felíratra kattintva a rendszer egy fokozott biztonságú elektronikusan aláírt pdf fájlt nyit meg. Az alábbi felületen a képzéshez kapcsolódó összes információ elérhető.



6. Ismétlővizsgára történő jelentkezés folyamata

Abban az esetben, ha a vizsgázó sikertelen vizsgát tesz, a képzési referensnek újra be kell terveznie a titkos ügykezelői képzést (lásd: útmutató *„Titkos ügykezelői képzés tervezésnek folyamata”* című fejezet), a jelentkezés csak ezt követően lehetséges.

Rögzített programok listája ?

Név	Csoport	Tanulmányi pont
<input type="checkbox"/> a Programtulajdonos: NEMZETI KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM (795713) PN-0384-160G-MK	Közzszolgálati	12
<input type="checkbox"/> OBH teszt képzés Programtulajdonos: NEMZETI KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM (795713) PN-0385-160G-MK	Közzszolgálati	12
<input type="checkbox"/> Titkos ügykezelői felkészítő tanfolyam Programtulajdonos: NEMZETI KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM (795713) PN-0270-1401-MS	Közzszolgálati	24
<input type="checkbox"/> Titkos ügykezelői felkészítő tanfolyam Programtulajdonos: NEMZETI KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM (795713) PN-0270-1401-MS	Közzszolgálati	24

Törölés

Amennyiben már részt vett felkészítőn, azonban a vizsgája sikertelen volt, akkor csak a vizsgát kell megismételnie, a felkészítőt nem. A rendszer nyilvántartja, hogy a vizsgázó már korábban részt vett képzésen, ezért a jelentkezés automatikusan csak a vizsgaidőpontra fog megtörténni. A tervezést követően a tisztviselőnek be kell jelentkezni a Probono rendszer felületére, majd ezt követően a **„Személyes oldalam”** menüpont **„Képzéseim”** részre kell kattintani.



Ezután újra jelentkeznie kell a következő vizsga alkalomra. a **„Jelentkezés”** gomb megnyomásával.

Titkos ügykezelői felkészítő tanfolyam (2016)	Jelenléti	0	Jelenléti képzés	44				
				Részletek				
Titkos ügykezelői vizsga	Vizsga							
				Részletek				
Titkos ügykezelői felkészítő tanfolyam (2016)	Jelenléti	24	Jelenléti képzés					
Titkos ügykezelői vizsga								

Még nem jelentkezett oktatási eseményre.
Jelentkezés

Ki kell választani a kívánt időpontot. **Jelentkezni ismétlővizsga esetén is csak adott képzés+vizsga eseménypárra lehetséges**, de a rendszer automatikusan csak a vizsgára történő jelentkezést fogja rögzíteni, a képzési dátumra nem történik jelentkezés.

Továbbképzési program	Programelem	Kötelező?	Típus	Jelentkezés [Már jelentkezettek száma / Kurzus maximális létszáma]
PN-0270-1401-MS Titkos ügykezelői felkészítő tanfolyam közszolgálati, szakmai és kompetenciafejlesztő ismeretek 24 tanulmányi pont	Jelenléti képzés	igen	jelenléti képzés	<input type="text" value=""/> <input type="button" value="Jelentkezés"/>
	Titkos ügykezelői vizsga	igen	jelenléti vizsga	

- Kérjük, válasszon oktatási eseményt -

NEMZETI KÖZSZOLGÁLATI EGYESÍM

44 [023] [Képzés:2016.12.20 - 2016.12.21; Vizsga:2016.12.22]

55 [023] [Képzés:2016.12.21 - 2016.12.22; Vizsga:2016.12.28]

Titkos ügykezelői képzés 1. csoport [023] [Képzés:2016.10.10 - 2016.10.11; Vizsga:2016.10.17]

Titkos ügykezelői képzés 2. csoport [123] [Képzés:2017.02.08 - 2017.02.09; Vizsga:2017.02.10]

Továbbképzési program	Programelem	Kötelező?	Típus	Jelentkezés [Már jelentkezettek száma / Kurzus maximális létszáma]
PN-0270-1401-MS Titkos ügykezelői felkészítő tanfolyam közszolgálati, szakmai és kompetenciafejlesztő ismeretek 24 tanulmányi pont	Jelenléti képzés	igen	jelenléti képzés	<input type="text" value="55 [023] [Képzés:2016.12.21 - 2016.12.22; Vizsga:2016.12.28"/> <input type="button" value="Jelentkezés"/>
	Titkos ügykezelői vizsga	igen	jelenléti vizsga	

A jelentkezést követően látszódni fog a vizsga dátuma.

Továbbképzési program	Programelem	Kötelező?	Típus	Jelentkezés [Már jelentkezettek száma / Kurzus maximális létszáma]
PN-0270-1401-MS Titkos ügykezelői felkészítő tanfolyam közszolgálati, szakmai és kompetenciafejlesztő ismeretek 24 tanulmányi pont	Jelenléti képzés	igen	jelenléti képzés	55 [1/23] <input type="text" value=""/> <input type="button" value=""/>
	Titkos ügykezelői vizsga	igen	jelenléti vizsga	

Lejelentkezési határidő: 2016.12.20

7. Kiegészítő információk

Abban az esetben, ha a vizsgázó képzési és vizsgadíjának kiegyenlítése nem a normatíva terhére történik, akkor a felület lehetőséget biztosít a **„Számlázási adatok”** funkció használatára. Kérjük, hogy ezt a funkciót csak abban az esetben használja, ha a titkos ügykezelői képzés nem normatíva terhére kerül kiegyenlítésre.

A felületen a számlázási adatok funkció a tisztviselő **„Adatlap”** részen érhető el.

BELÉPÉSI ADATOK

Jelenlegi e-mail cím:

Új e-mail cím:

JELSZÓ VÁLTOZTATÁS

SEMÉLYES ADATOK

SZÁMLÁZÁSI ADATOK

TOVÁBBKÉPZÉSI KÖTELEZETTSÉG MEGHATÁROZÁSÁHOZ / KÖZIGAZGATÁSI VIZSGÁRA VALÓ JELENTKÉZÉSHEZ SZÜKSÉGES ADATOK

TERÜLETILEG ILLETÉKES SZERVEZET

JOGOSULTSÁGOK

A **„Számlázási adatok”** részre történő kattintást követően az adatokat pontosan és hiánytalanul kell kitölteni. A csillaggal jelölt részek kitöltése kötelező. Az adatok megadását követően a **„Mentés”** gombra kell kattintani.

☰ SZÁMLÁZÁSI ADATOK

Számlázási név *

Cég megnevezése +

Számlázási cím *

Cég esetén adószám +

Mentés Mégsem

