

**Másság Alapítvány**  
**Módszertani és Oktatási Központ**  
Felnőttképzési nyilvántartási szám:  
21088-2007



Cím: 1447 Budapest Pf. 510.  
Tel/Fax.: (06-1-) 303-8973; (06-1-) 314-4998  
mail: info@neki.hu  
www.mamoka.hu

# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

	Név	Aláírás	Dátum
<b>Jóváhagyta:</b>	Dr. Kárpáti József ügyvezető kurátor		2009. 12. 14.
<b>Ellenőrizte:</b>	Iványi Klára képzésért felelős vezető		2009. 12. 14.
<b>Készítette:</b>	Rettegi Zsolt QMS lead auditor, felnőttképzési szakértő (ny.sz.: 136)	s.k.	2009. 12. 14

Érvényes: 2009. 12. 14.-től

## Tartalomjegyzék

<b>1. Minőségpolitika .....</b>	<b>4</b>
<b>2. A szervezet bemutatása.....</b>	<b>5</b>
2.1 Leírás .....	5
2.2. Szervezeti jellemzők .....	5
2.3. Felnőttképzést érintő adatok.....	5
<b>3. Fogalom-meghatározás .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Minőségirányítási rendszer .....</b>	<b>8</b>
4.1. Általános követelmények .....	8
4.2 A minőségirányítási rendszer folyamatai .....	9
4.3. A szükséges dokumentumok, nyomtatványok és iratok kezelése.....	10
4.3.1. Általános szabályok.....	10
4.3.2. A MIR számára szükséges dokumentumok kezelése.....	10
<b>5. A vezetőség felelőssége .....</b>	<b>11</b>
5.1. A vezetőség elkötelezettsége.....	11
5.2. Tervezés .....	11
5.2.1. Humánerőforrás terv .....	11
5.2.2. Felelősségi körök, hatáskörök .....	11
<b>6. Erőforrások biztosítása.....</b>	<b>13</b>
6.1. Emberi erőforrások (Humánerőforrás terv).....	13
6.1. 1. Munkatársak kiválasztása és felvétele.....	13
6.1.2. A projektekben közreműködő oktatók kiválasztása és megbízása.....	13
6.1.3. Az oktatók rendelkezésre állásának biztosítása .....	13
6.1.4. A Humánerőforrás terv megvalósulásának dokumentálása .....	14
6.1.5. Munkatársak továbbképzése .....	14
6.2. Tárgyi feltételek .....	14
6.2.1. Képzési infrastruktúra .....	14
6.2.2. Képzési eszközök .....	14
6.2.3. Munkakörnyezet.....	15
<b>7. Felnőttképzéshez kapcsolódó feladatok .....</b>	<b>16</b>
7.1. A képzésben résztvevő felnőttek képzésének és tudásuk értékelésének folyamata.....	16
7.1.1. A képzések szakmai előkészítése .....	16
7.1.2. A képzés indítása.....	17
7.1.3. A képzés lebonyolítása.....	19

7.1.4. A képzés zárása .....	20
7.1.5. Azonosítás és nyomon követhetőség.....	21
7.2. Felnőttképzési szolgáltatások .....	24
7.2.1. Az előzetesen megszerzett tudás felmérésének és beszámításának folyamatleírása .....	24
7.2.2. Képzési szükségletek felmérése és képzési tanácsadás.....	24
<b>8. Támogató folyamatok Információ, ügyfélszolgálat és panaszkezelési rendszer.....</b>	<b>25</b>
8.1. Információs illetve ügyfél-tájékoztatási tevékenység folyamatleírása.....	25
8.2. Ügyfélszolgálat működtetése .....	25
8.3. Panaszkezelés .....	26
<b>9. Mérés, elemzés, értékelés .....</b>	<b>27</b>
9.1. A képzésben résztvevő felnőttek igényeinek feltárása.....	27
9.2. A képzésben részt vevő felnőttek elégedettségének mérése .....	27
9.3. A mérési eredmények visszacsatolása a képzésbe .....	28
9.4. Önértékelési rendszer .....	28
<b>10. Fejlesztés .....</b>	<b>30</b>
Folyamatos fejlesztés .....	30
Fejlesztési terv.....	30
Helyesbítő és megelőző tevékenységek .....	30
A nem-megfelelőségek kezelése .....	30
Megelőző tevékenységek .....	30

## 1. Minőségpolitika

A **Másság Alapítvány** 1994 óta látja el a hazai nemzeti, etnikai kisebbségek jogvédelmét országos hatáskörrel. A szervezet kiemelt célja hogy jogi segítséget nyújtson a hazai kisebbségek azon tagjainak, akiket származásuk miatt hátrányos megkülönböztetés ért, továbbá célunk a társadalmi esélyegyenlőtlenségek csökkentése, a többségi társadalomban élő előítéletek formálása, az emberi jogok érvényesítése, a jogalkalmazók szemléletének formálása, valamint a mediáció kultúrájának megteremtése, népszerűsítése.

Alapítványunk képzésinek középpontjában a résztvevők előítéleteinek felismertetése, csökkentése, a résztvevők érzékenyítése áll a kisebbségi csoportokkal és a diszkriminációval szemben. Célunk, hogy képzéseink résztvevői képessé váljanak arra, hogy felismerjék a kirekesztettségéből és a kisebbségi létből eredő társadalmi hátrányokat, hatékonyan kezeljék konfliktusaikat. Célunk továbbá olyan konfliktus-kezelési és kommunikáció technikák átadása, népszerűsítése, amely az emberek között kapcsolatokat építést, az együttműködést fokozzák.

A Máság Alapítvány tréneri valamennyien minősített trénerképzésen lettek kiképezve, emellett az Alapítvány munkatársaiként nagy szakmai tapasztalattal rendelkeznek az antidiszkriminációs ügykezelés, jogérvényesítés területén. Valamennyiüknek többéves felnőttképzési gyakorlata van.

Minőségpolitikánk megvalósításának alappillérei az ügyfelek számára nyújtott szolgáltatások magas színvonalú szakmaisága, a munkatársak kompetenciáinak folyamatos fejlesztése, bővítése illetve a támogatók által támasztott követelményeknek való megfelelés. Vállalásaink maximális teljesítéséhez nélkülözhetetlen a meglévő eszköztár bővítése, ehhez hozzátartozik a külső szakemberek által lebonyolított szolgáltatások közül a szervezet számára legoptimálisabb kiválasztása. Elengedhetetlennek tartjuk a folyamatos önreflexiót, önértékelést, a közvetlen munkatársak közti kommunikációt, illetve a levont konzekvenciák beépítését a mindennapi munkafolyamatokba szervezeti és szakmai kérdések terén egyaránt.

A Máság Alapítvány elkötelezett a jogszabályi követelmények teljesítésében. Az általunk működtetett minőségirányítási rendszer figyelembe veszi a mindenkori jogszabályi előírásokat, követi a változásokat és ezeket alkalmazza folyamatainak működtetése, illetve tervdokumentumainak elkészítése során. Az évenkénti felülvizsgálat eredményei, tapasztalatai alapján felülvizsgáljuk minőségpolitikánkat, aktualizáljuk minőségirányítási rendszerünket, meghatározzuk minőségcéljainkat.

Budapest, 2009. december 14.

## 2. A szervezet bemutatása

### 2.1 Leírás

A Másság Alapítvány ([www.massagalapitvany.hu](http://www.massagalapitvany.hu)) nonprofit közhasznú szervezet, 1993-ban alakult az emberi és kisebbségi jogok védelme céljából. Az alapítvány működteti a Nemzeti és Etnikai Kisebbségi Jogvédő Irodát (NEKI – [www.neki.hu](http://www.neki.hu)), amely konkrét jogi segítséget nyújt a diszkrimináció áldozatainak. A NEKI elsősorban a faji, etnikai alapú diszkriminációs helyzetekben kezdeményez jogi eljárásokat bíróságok, hatóságok előtt, egyedi esetekben azonban más védett tulajdonság alapján történt hátrányos megkülönböztetés esetén is eljárhat. A NEKI hazánk egyik első, professzionális jogvédő szervezete, a hazai antidiszkriminációs esetjog nagy része a szervezet által kezdeményezett eljárásokhoz kötődik. A jogvédő munka során szerzett tapasztalatokra is építve hozta létre és működteti az alapítvány a Másság Alapítvány Módszertani és Oktatási Központot (MAMOKA – [www.mamoka.hu](http://www.mamoka.hu)), amely a szervezet kutatási és oktatási tevékenységeit koordinálja. A MAMOKA trénerai évek óta tartanak tolerancia-erősítő, antidiszkriminációs témájú képzéseket, a tavalyi évben pedig három saját képzési programot akkreditáltatott sikeresen a szociális szakmai továbbképzés rendszerében.

### 2.2. Szervezeti jellemzők

Az alapítvány élén a kuratórium és a felügyelő bizottság áll. A munkáltatói jogkör gyakorlója az ügyvezető kurátor, aki egyben a szervezet igazgatója. Az alapítvány jelenleg öt főt foglalkoztat munkaviszonyban. Két főállású jogással, egy szociális munkással és két fő adminisztratív munkatárssal rendelkezik. Négy fő állandó tréner foglalkoztat, közülük ketten munkaviszonyban, két fő pedig megbízási jogviszonyban van kapcsolatban a szervezettel. A munkatársak szakmai fejlődése és mentálhigiéniája érdekében a szervezet külső szupervízort foglalkoztat.

### 2.3. Felnőttképzést érintő adatok

Szervezet neve:	Másság Alapítvány
Székhelye:	1082 Budapest, Üllői út 68.
Iroda/ügyfélszolgálat (Felnőttképzési tevékenység):	1082 Budapest, Üllői út 68.
Bírósági nyilvántartás száma:	4477
Bejegyzés ideje, száma:	1994. január 1., 7. Pk. 61. 041/93.
Adószáma:	18051922-2-42
Felnőttképzési nyilvántartási száma:	21088-2007
KSH törzsszám	18051922
Teáor kód:	9499
Gazdálkodási formakód:	569
Területi, megyei kód:	01

Európai adószám: 18051922-HU  
TB törzsszám: 1267635

Statisztikai számjel  
Számlaszám: 18051922 – 9499 – 569 - 01  
OTP 11711034-20810629

Postacím: Másság Alapítvány, 1447 Budapest Pf. 510.  
E-mail: [info@neki.hu](mailto:info@neki.hu)  
Web: [www.massagalapitvany.hu](http://www.massagalapitvany.hu), [www.neki.hu](http://www.neki.hu),  
[www.mamoka.hu](http://www.mamoka.hu) ,  
Tel./fax 06-1-303-8973, 06-1-314-4998

### 3. Fogalom-meghatározás

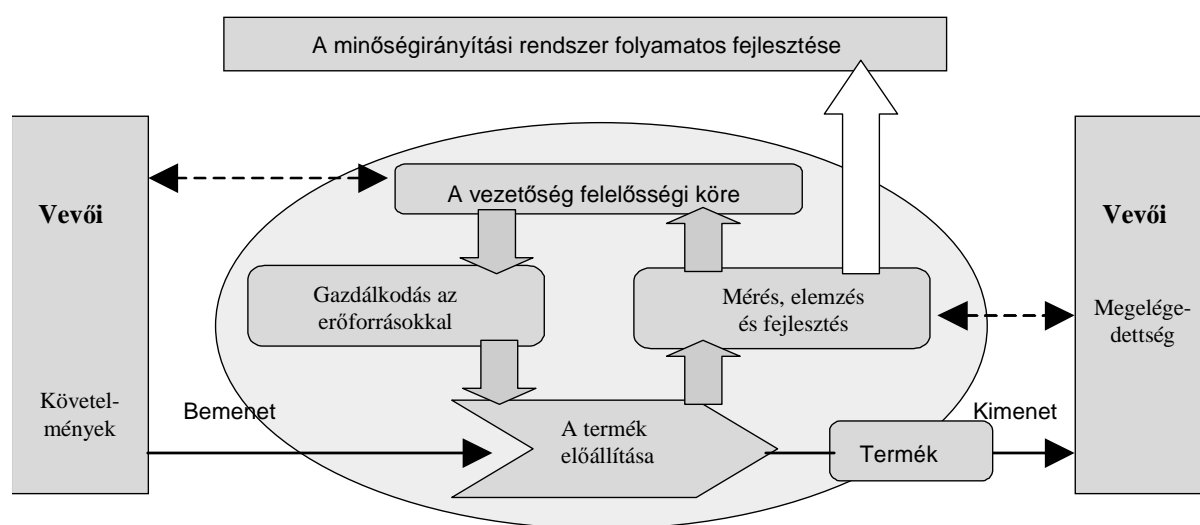
A Minőségirányítási Kézikönyvben használt minőségirányítási és felnőttképzési fogalmakat az MSZ EN ISO 9000:2001, az MSZ EN ISO 9001:2001 szabványok, a felnőttképzésről szóló 2001. évi CI. Tv. és a 24./2004 (VI.22.) az akkreditációs eljárás és követelményrendszer részletes szabályairól szóló FMM rendelet alapján használjuk. E szabványok az Alapítvány számítógépes hálózatán elektronikus formában elérhetők. A fájlok helyét a képzésért felelős vezető határozza meg, s ugyanő gondoskodik folyamatos frissítésükről, biztonságos tárolásukról. A jogszabályok alkalmazása minden esetben a szervezet által kezelt CD jogtár használatával valósul meg.

## 4. Minőségirányítási rendszer

A minőségirányítási rendszer alapfogalmait, működését, eljárásait, folyamatait a Minőségirányítási Kézikönyv (MIR) tartalmazza. A MIR önálló dokumentumként is használható.

### 4.1. Általános követelmények

Minőségirányítási rendszerünket. a 24./2004 (VI.22.) az akkreditációs eljárás és követelményrendszer részletes szabályairól szóló FMM rendelet, és az MSZ EN ISO 9001:2001 szabvány követelményei és ajánlásait figyelembe véve alakítottuk ki. A rendszer kidolgozásának kiinduló pontja az MSZ EN ISO 9001:2001 szabványban meghatározott folyamatszemplétű minőségirányítási modell.



Minőségirányítási rendszerünk kijelöli azokat a folyamatokat, melyek a képzésben részt vevő felnőttek elvárásainak megfelelnek és az Alapítvány minőségpolitikájával összhangban álló eredmények eléréséhez szükségesek, ideértve a képzéssel kapcsolatos dokumentumok, szerződések, tananyagok és taneszközök kezelésére vonatkozó eljárásokat, valamint a képzéshez szükséges, egészséges és biztonságos, a mindenki számára egyenlő hozzáférést biztosító környezet megteremtését is

A minőségirányítási rendszer felépítése, dokumentációja és működő elemei biztosítják a rendszeres és folyamatos ellenőrzést, mely lehetővé teszi a lehetséges hibaforrások észlelését, az eltérések (nem megfelelőségek) okainak feltárását, helyesbítését, valamint megelőzését.

A minőségirányítási rendszert az Alapítvány az alábbi tevékenységeire alkalmazza:

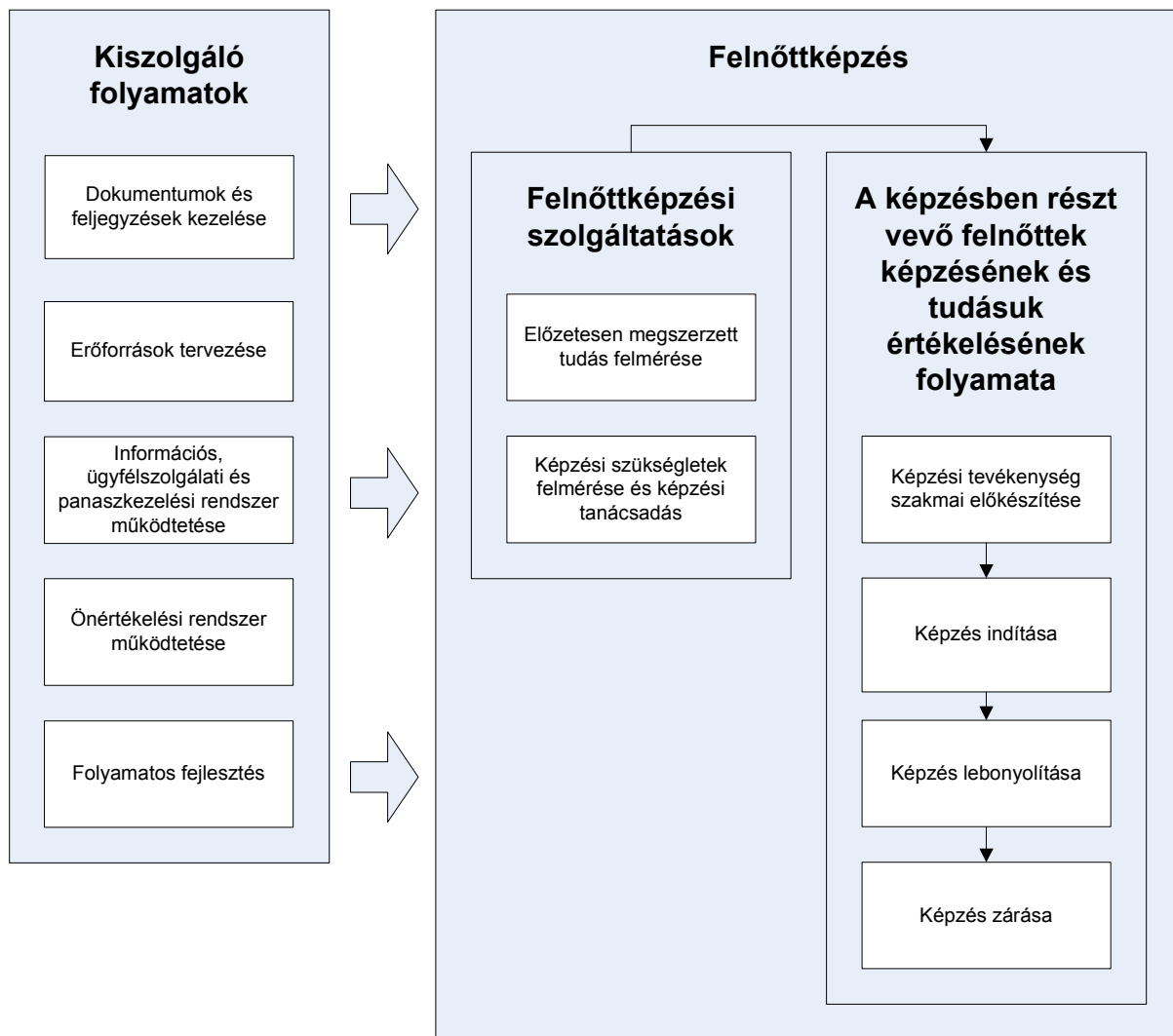
#### - Felnőtt és egyéb oktatás, felnőttképzési szolgáltatások

Minőségirányítási rendszerünk kialakítása, bevezetése és működtetése során meghatározzuk a folyamatok eredményes működtetéséhez és szabályozásához szükséges kritériumokat, módszereket, és erőforrásokat.

Minőségirányítási rendszerünkben figyelemmel kísérjük, elemezzük, értékeljük, és folyamatosan fejlesztjük képzési és felnőttképzési szolgáltatási folyamatainkat annak

érdekeiben, hogy elérjük a tervezett eredményeket, és gondoskodunk arról, hogy az ehhez szükséges információk a rendelkezésünkre álljanak.

### 4.2 A minőségirányítási rendszer folyamatai



### **4.3. A szükséges dokumentumok, nyomtatványok és iratok kezelése**

#### **4.3.1. Általános szabályok**

A dokumentációs rendszer kialakításánál figyelembe vettük szervezetünk méretét, folyamataink bonyolultságát és kölcsönhatásait, valamint munkatársaink felkészültségét annak érdekében, hogy biztosítsa az eredményes működést, és megfeleljen a minőségpolitikában és a vonatkozó jogszabályokban meghatározott követelményeknek. Dokumentumaink és feljegyzéseink papíralapon és elektronikusan egyaránt létrejöhetnek. Dokumentumainkat, feljegyzéseinket elsősorban nevük, illetve elektronikus dokumentumok esetében a fájl elnevezése, verziószáma azonosítja.

#### **4.3.2. A MIR számára szükséges dokumentumok kezelése**

A *Minőségirányítási Kézikönyv* az Alapítvány minőségirányítási rendszerének alapidokumentuma, amelyben megfogalmaztuk a minőségirányítási rendszerünk alkalmazási területeit, bemutatjuk a jogszabályok által az akkreditált intézményektől megkövetelt dokumentált eljárásainkat, valamint a minőségirányítási rendszerhez tartozó folyamatokat és azok általános, valamennyi képzési és képzési szolgáltatási folyamatra érvényes alapkövetelményeit, hivatkozva intézményünk működését szabályozó további dokumentumokra. Rögzíti az intézmény feladatait az akkreditációs eljárás és követelményrendszer részletes szabályairól szóló **24./2004 (VI. 22.) FMM rendelet**, valamint a társaság vezetésének, illetve a megrendelői követelményeknek a teljesítése érdekében. A Minőségirányítási Kézikönyv alapul szolgál a megrendelőink felé vállalt kötelezettségeink teljesítésének igazolására.

A Minőségirányítási kézikönyv elektronikus adathordozón tárolt eredeti példányáról, szükség szerinti darabszámú másolat készíthető. A kézikönyv érvényes változata folyamatosan elérhető az Alapítvány számítógépes hálózatán a képzésért felelős vezető által kezelt helyen.

A kézikönyvet, mint ahogy a minőségirányítási rendszer fenntartásához szükséges dokumentumokat elsődlegesen a neve azonosítja. A kézikönyv elektronikus változatának elnevezése:

**MIR\_kezikonyv.doc**

Szabályozó és tervdokumentumaink átvizsgálása és kiadás előtti jóváhagyása a Képzésért felelős vezető (más elnevezés szerint: képzési tevékenységért felelős vezető) felelőssége.

A felnőttképzési tevékenység és a felnőttképzési szolgáltatások biztosítása során keletkező dokumentumokra vonatkozó részletes szabályokat a 7. fejezetben rögzítettük.

## 5. A vezetőség felelőssége

### 5.1. A vezetőség elkötelezettsége

Az Alapítvány vezetése a minőségirányítási rendszer létrehozásával a felnőttképzési tevékenységének **folyamatos fejlesztését**, a képzésben résztvevők képzési igényeinek megismerését, elvárásainak teljesülését kívánja biztosítani. A képzési szolgáltatásokkal szemben támasztott követelményeket a képzések résztvevőin túl a képzések eredményét közvetetten felhasználók elvárásainak figyelembe vételével kell meghatározni.

Az Alapítvány vezetése meghatározza a szervezet stratégiájával, céljaival összhangban álló **Minőségpolitikát**. Ebben kinyilvánítja elkötelezettségét a képzések résztvevői, képzési szolgáltatások igénybevevői és a projekt támogatók által igényelt minőség megvalósítása, és a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztése iránt.

Minőségpolitikánkat eszköznek tekintjük a minőségirányítási rendszer működésének fejlesztéséhez, ezért gondoskodunk annak évente történő felülvizsgálatáról. A minőségpolitika érvényes változata a Minőségirányítási Kézikönyv 1. fejezete szerinti szöveg. A vezetőség gondoskodik a minőségpolitika nyilvános közzétételéről is. A vezetőségi átvizsgáláson minden évben értékeljük a folyamatos alkalmasság és megvalósulás szempontjából, szükség esetén módosítjuk a változó igényeknek megfelelően. A minőségpolitika kijelöli azokat a fejlesztési irányokat, amelyek alapján éves minőségcéljainkat meghatározzuk. A minőségcélok esetében meghatározzuk a teljesülésük mérésére alkalmas kritériumokat, a célok teljesüléséért felelős személyt, a megvalósításhoz szükséges határidőt és a megvalósításhoz felhasználható erőforrásokat. A minőségcélok kiterjednek a képzéssel kapcsolatos minden lényeges funkcióra és a képzésszervezésben érintett valamennyi szervezeti egységre, illetve személyre.

A minőségpolitika teljesülését és a minőségcélok elérését évente vizsgáljuk vezetőségi átvizsgálás keretében. A vezetőségi átvizsgálás során áttekintjük a képzési terv teljesülését, és vizsgáljuk a minőségirányítási rendszer működését, annak folyamatos továbbfejlesztése érdekében. A vezetőségi átvizsgálásokat megelőzi az éves teljes körű önértékelés, melyet az akkreditációs eljárás és követelményrendszer részletes szabályairól szóló **24/2004 (VI. 22.) FMM rendeletben** meghatározott értékelési területekre kiterjesztve hajtunk végre.

### 5.2. Tervezés

#### 5.2.1. Humán erőforrás terv

Az akkreditációs eljárás és követelményrendszer részletes szabályairól szóló **24./2004 (VI.22.) FMM rendelet** rendelkezései alapján az intézménynek rendelkeznie kell olyan humán erőforrás-tervvel, amely tartalmazza az oktatók kiválasztására, rendelkezésre állására, valamint továbbképzésére vonatkozó szabályokat. A Humán erőforrás terv jelen kézikönyv 6.1. fejezetével megegyező, szükség szerint aktualizált dokumentum.

#### 5.2.2. Felelősségi körök, hatáskörök

Az Alapítvány vezetését alkotják

- Kuratórium és tagjai, köztük az ügyvezető kurátor
- Felügyelő Bizottság és tagjai
- Képzésért felelős vezető (képzési tevékenységért felelős vezető)

A vezető tisztségviselők (Kuratórium elnöke és tagjai, valamint a Felügyelő bizottság elnöke és tagjai) felelősségi köreit, feladatait az alapító okirat tartalmazza. A Minőségirányítási Kézikönyvben meghatározott szerepek és feladatok a képzésért felelős vezető.

### ***Képzésért felelős vezető***

A képzésért felelős vezető az ügyvezető kurátornak tartozik beszámolóval.

Feladatai:

- az intézmény felnőttképzési tevékenységének külső (jogszabályok) és belső (minőségirányítási rendszer) előírások szerinti működtetése,
- a megvalósításra szánt felnőttképzési programok nyilvántartásba vétele, nyilvántartott képzések képzési programok elkészítése/elkészíttetése, a képzések megvalósításának szakmai felügyelete,
- az Alapítvány minőségirányítási rendszerének működtetése, folyamatainak felügyelete, fejlesztése, a minőségirányítással kapcsolatos képzések szervezése és lebonyolítása, a minőségirányítási dokumentumok, jogszabályok és a szabványok kezelése, a helyesbítő és megelőző tevékenységek felügyelete, a minőségügygel összefüggő információk összegyűjtése, elemzések készítése, a reklamációk, panaszok kivizsgálása.

## 6. Erőforrások biztosítása

### 6.1. Emberi erőforrások (Humánerőforrás terv)

#### 6.1.1. Munkatársak kiválasztása és felvétele

Szervezetünk humánerőforrás terv elkészítésének meghatározó feltétele a több helyszínen működtetett különböző projektek. A munkatársi kör szélesítése, illetve szűkítése minden esetben az Alapítvány által megvalósított projektek jellegétől és számától függ. A projektekhez szükséges személyi feltételek a pályázati dokumentációkban rögzítettek, kiválasztásukért, rendelkezésre állásukért az adott projekt vezetője a felelős. Új munkatársak kiválasztásánál, megbízásánál biztosítani kell, hogy rendelkezzenek a munkájuk ellátásához szükséges képesítéssel, megfelelő készséggel és gyakorlattal. Munkavégzésre irányuló jogviszony létesítése az **ügyvezető kurátor** feladata és felelőssége.

#### 6.1.2. A projektekben közreműködő oktatók kiválasztása és megbízása

Az **ügyvezető kurátor** vagy a **képzésért felelős vezető** határozza meg az oktatókkal szemben támasztott szakmai kiválasztási kritériumokat. Az oktatókkal szemben támasztott általános kritériumok forrása:

- Képzési programok
- 24/2004 (VI.22.) FMM rendelet 1. számú melléklete
- Pályázati feltételekben, támogatási szerződésekben meghatározott feltételek.

Az új oktatók felkutatásával és kiválasztásával kapcsolatos tevékenységet a **képzésért felelős vezető** végzi. Gondoskodik a jelöltek szakmai önéletrajzának és legmagasabb iskolai végzettségét igazoló dokumentumok bekéréséről.

A kiválasztott oktatóval való szerződéskötésért az **ügyvezető kurátor** a felelős. A **képzésért felelős vezető** személyes konzultáció formájában végzi el az oktató felkészítését, amely kiterjed a minőségirányítási rendszer bemutatására.

#### 6.1.3. Az oktatók rendelkezésre állásának biztosítása

Az Alapítvány a képzési tevékenységének tervezésekor, illetve a pályázati projektek kidolgozása során határozza meg a szakmai tevékenységekhez, ezen belül a felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges erőforrásokat. A szükséges humánerőforrás kapacitás ismeretében döntenek az aktuális projektvezetők arról, hogy szükséges-e új oktatók felvétele, bevonása a képzési tevékenységbe. Amennyiben új oktató felvétele, bevonása szükségessé válik, úgy annak kiválasztása a **képzésért felelős vezető** felelőssége.

A kiválasztott oktatókkal, trénerekkel az **ügyvezető kurátor** szerződést köt, majd – amennyiben a szerződés vagy a képzés előkészítésekor a felek között kötött egyéb megállapodás másként nem rendelkezik – a konkrét feladatvégzését megelőző 15 napon belül értesíti a kiválasztott oktatót az elvárt tevékenység végzéséről. Amennyiben a képzésre kijelölt oktató/tréner bármilyen okból nem tudja ellátni feladatát, úgy helyettesének kijelölése és a rendelkezésre állás biztosítása saját felelőssége. A helyettesítő oktatónak meg kell felelnie a 6.1.2. pontban meghatározott követelményeknek. A helyettesítő oktató személyi anyagai az oktatónak megfelelő módon kerül dokumentálásra.

#### 6.1.4. A Humánerőforrás terv megvalósulásának dokumentálása

A **képzésért felelős vezető** felelőssége a szakmai önéletrajzok naprakész vezetése a munkatársakról, illetve azok képzettségéről, szakmai gyakorlatáról, amely alapján igazolható, hogy olyan feladatokat látnak el, illetve olyan képzési programok megvalósításában vesznek részt, amelyek esetében rendelkeznek a meghatározott végzettséggel, szakmai, oktatói és felnőttképzési gyakorlattal.

Emellett a munkakör betöltésére vonatkozó szerződést és a munkakör, illetve beosztás szempontjából releváns iskolai végzettségeket igazoló dokumentumok másolatát is összegyűjti és tárolja a **képzésért felelős vezető**, csakúgy, mint az oktatók nyilatkozatát arról, hogy az akkreditációs eljárás lefolytatásához szükséges, e rendeletben meghatározott adataiknak a kirendelt szakértők, az NSZFI és a FAT által történő kezeléséhez hozzájárulnak.

A tevékenység végzésére vonatkozó szerződés eredeti példánya a szerződés jellegének megfelelően az adott projektdossziében, a képzési irattárban, vagy a személyi anyagok gyűjtőjében kerül elhelyezésre.

#### 6.1.5. Munkatársak továbbképzése

A munkatársak továbbképzését, szakmai fejlődését a havonkénti esedékességű szupervízióval biztosítjuk. A munkatársak fejlődésének eszköze továbbá a valamennyi képzéshez kapcsolódó értékelő fórum, amelyen részt vesz az ügyvezető kurátor, a képzésért felelős vezető és a képzés megvalósításával megbízott tréner. Amennyiben a képzés megvalósításának tapasztalata azt mutatja, hogy a megvalósító tréner továbbképzése indokolt, annak módját, a támogatás formáját, illetve a munkavégzés további folytatását minden esetben egyedi mérlegeléssel határozzuk meg. Továbbképzés elrendeléséről a képzésért felelős vezető javaslata alapján az ügyvezető kurátor dönt.

Az intézménnyel megbízási vagy vállalkozási szerződés keretében együttműködő oktatóknak, trénereknek maguknak kell gondoskodniuk a képzések megvalósításához szükséges megfelelésükről, szakmai megújulásukról.

### 6.2. Tárgyi feltételek

#### 6.2.1. Képzési infrastruktúra

Az akkreditációs eljárás és követelményrendszer részletes szabályairól szóló **24./2004 (VI.22.) FMM rendeletben** és annak 1. sz. mellékletében és a képzési programokban meghatározott követelményeknek megfelelő felnőttképzési tevékenység (beleértve a felnőttképzési szolgáltatások biztosítását) eredményes folytatása érdekében a **képzésért felelős vezető** gondoskodik a tárgyi feltételek biztosításáról és fenntartásáról.

Állandó képzési helyszínünkön, amelynek igénybe vétele keretszerződéssel szabályozott, a képzési programunk megvalósításához szükséges, a **24./2004 (VI.22.) FMM rendeletben** és annak 1. sz. mellékletében meghatározott tárgyi feltételek biztosítottak.

#### 6.2.2. Képzési eszközök

A képzési termék elvárt felszereltségét és befogadóképességét a képzési programjainkban rögzített csoportlétszámoknak megfelelően határozzuk meg. Az infrastrukturális és a mobil tárgyi eszközök folyamatos rendelkezésre állását az intézmény **képzésért felelős vezetője** ellenőrzi.

Képzéseinkhez, megvalósításhoz szükséges segédletek (tananyagok, tesztek, feladatlapok) rendelkezésre állása a képzés napján és helyszínén a **képzésért felelős vezető** vagy az általa megbízott személy (jellemzően a képzésben közreműködő oktató) felelőssége. Ezen segédletek, összegyűjtésére vagy előállítására megbízhat más személyt vagy szervezetet (megvalósító oktatót/trénert, szakértőt, beszállító szervezetet, stb.). Amennyiben az indokolt, úgy a segédletek előállítása a végrehajtóval kötött szerződésben szabályozott elem. A tananyag a képzés jellegétől függően elektronikusan és/vagy papír alapon készül.

### **6.2.3.Munkakörnyezet**

Tevékenységünk során – az egészségügyi és munkavédelmi előírásokat is figyelembe véve – olyan munkakörnyezetet biztosítunk, amely alkalmas a felnőttképzési tevékenység magas szintű megvalósítására. A megfelelő munkakörnyezet biztosításáért és kialakításáért az **ügyvezető kurátor** a felelős

## 7. Felnőttképzéshez kapcsolódó feladatok

### 7.1. A képzésben résztvevő felnőttek képzésének és tudásuk értékelésének folyamata

Felnőttképzési tevékenységünk alapdokumentumai a 2001. évi CI. törvény követelményei szerinti – képzési programok. A képzési programokban rögzítjük a képzési célokat, a megszerzhető kompetenciák és ismeretek körét, a képzés tartalmi felépítését, a megvalósításhoz szükséges személyi és tárgyi feltételeket, és a képzés megszervezéséhez, lebonyolításához kapcsolódó egyéb körülményeket. Abban az esetben, ha a vevői elvárások, követelmények teljesítése érdekében el kell térnünk képzési programjainktól, külön dokumentumban rögzítjük az általános programtól való eltéréseket. Ebben az esetben az általános képzési program a kiegészítő dokumentummal együtt érvényes. A képzési programok képezik a képzési és értékelési folyamat megvalósításának alapját.

Képzéseinket jellemzően pályázati támogatás alapján végezzük, önálló képzési marketing tevékenységet nem folytatunk. Ez alapvetően meghatározza képzési tevékenységünk szakmai előkészítését.

#### 7.1.1. A képzések szakmai előkészítése

Az Alapítvány a felnőttképzési tevékenységét jellemzően projektmegvalósítások keretei között végzi. Ennek megfelelően a képzések szakmai előkészítése az aktuális projekteknek megfelelően formálódik. A jelen folyamatleírástól való eltéréseket az aktuális projektek dokumentációjában rögzíteni kell.

*Lépései:*

##### 1. Célcsoport egyéni képzési szükségleteinek felmérése, meghatározása.

A lehetséges célcsoport körében felmérést végzünk a képzési igények és a bevonhatóság vonatkozásában. A felmérés módszere kérdőív, a célcsoport jellemzői alapján aktualizálva. Az aktualizálás végrehajtása, ellenőrzése a képzésért felelős vezető felelőssége.

##### 2. Képzési program elkészítése/aktualizálása.

A célcsoport igényeknek megfelelően azonosítjuk, hogy a szükségletnek megfelelő képzési programokkal rendelkezünk-e, illetve azok alkalmasak-e a szükségletek kielégítésére. Amennyiben eltérést tapasztalunk, kidolgozzuk az elvárt képzéshez szükséges, a felnőttképzési törvénynek megfelelő képzési programot vagy elvégezzük a szükséges adaptációs tevékenységet.

##### 3. Képzési tájékoztató elkészítése.

A képzési program alapján elkészítjük a képzési tájékoztatót, amelyet eljuttatunk a képzések potenciális résztvevőihöz. Amennyiben a képzési program közvetlenül alkalmas a potenciális partnerek, résztvevők tájékoztatására, úgy a képzési program azonos a képzési tájékoztatóval. A képzési tájékoztatón rögzítjük az igénybe vehető felnőttképzési szolgáltatásokat, vagy külön dokumentumként mellékeljük a képzési tájékoztatóhoz.

##### 4. Egyéni – előzetes – tudásszint felmérés.

A célcsoport tagjainak egyéni felmérése a mindig aktuális projekt célkitűzéseinek figyelembe vételével az általános ismeretek, képességek felmérésére irányul. A felmérés az 1. pontban meghatározott kérdőív alkalmazásával történik.

Srsz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Felhasznált, keletkező dokumentum
1.	<i>Célcsoport egyéni képzési szükségleteinek felmérése, meghatározása.</i>	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető	Jelentkezési lap, felmérő kérdőív, feljegyzés a szolgáltatás biztosításáról
2.	<i>Képzési program elkészítése/aktualizálása.</i>	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető	Képzési program
3.	<i>Képzési tájékoztató elkészítése.</i>	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető	Képzési tájékoztató
4.	<i>Egyéni – előzetes – tudásszint felmérés.</i>	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető	Felmérő kérdőív, feljegyzés a szolgáltatás biztosításáról

### 7.1.2. A képzés indítása

*Lépései:*

#### 1. Résztvevők tájékoztatása.

A képzésben résztvevőket tájékoztatjuk a képzés indításáról, a képzés szervezési feltételeiről. A tájékoztatás történhet egyénenként vagy csoportosan, szóban vagy írásban.

#### 2. Résztvevők bejelentkezése.

A lehetséges résztvevők bevonásához szükséges bejelentkeztetés különböző formáit alkalmazzuk, a képzésnek, a projektnek, illetve a célcsoportnak megfelelően. A bejelentkező személyekről képzésenként nyilvántartást vezetünk.

#### 3. Résztvevők kiválasztása.

A képzési programban meghatározott belépési feltételek meglétét minden résztvevőnél azonosítjuk, s a belépési feltételeknek való megfelelést igazoló dokumentumokról, amennyiben eredeti dokumentumként nem állhat rendelkezésünkre, az Alapítvány által hitelesített másolatot készítünk. A képzési program belépési feltételeinek megfeleltek köréből kialakítjuk a képzés résztvevői körét. A résztvevői kör kialakításának szempontjai lehetnek különösen a képzési program célcsoportra vonatkozó kitételei, a minimális, illetve maximális csoportlétszám, de képzésenként ettől eltérő kiválasztási kritériumrendszer is meghatározható.

#### 4. Személyi feltételek biztosítása.

A képzésért felelős vezető a képzési programban meghatározott feltételek figyelembe vételével kiválasztja a képzés oktatóját, illetve oktatóit az ... szervezet humánerőforrás tervének megfelelően. A kiválasztott oktatóval megbízási vagy vállalkozási szerződést kötünk.

#### 5. Képzési helyszín biztosítása.

Minőségirányítási kézikönyv 6.2. fejezetének megfelelően.

*6. Képzési ütemterv elkészítése.*

A képzés – oktatók beosztását is tartalmazó – ütemtervét a képzésszervezés rendelkezésre álló információi alapján készítjük el. Ezek jellemzően: képzések megnevezése, képzés azonosítója, helyszíne, csoportlétszáma, oktatója.

*7. Tárgyi feltételek biztosítása.*

Minőségirányítási kézikönyv 6.2. fejezetének megfelelően.

*8. Tananyagok biztosítása.*

Képzéseink megvalósításához szükséges tananyagok, segédletek rendelkezésre állása, annak felhasználását érintő képzés napján és helyszínén, a képzésért felelős vezető felelőssége. Ezen dokumentumok, kiadványok összegyűjtésére vagy előállítására megbízhat más személyt vagy szervezetet - megvalósító oktatót/tréneret, szakértőt, stb. Amennyiben indokolt, úgy a segédletek előállítása a képzés végrehajtójával kötött szerződésben szabályozott elem is lehet. A tananyag a képzés jellegétől függően elektronikusan és/vagy papír alapon is készülhet.

*9. Felnőttképzési szerződés megkötése.*

A 2001. évi CI. Tv. felnőttképzési szerződést jellemzően a képzések első napján, még a képzés megkezdése előtt kötjük meg a képzés résztvevőivel.

*10. Képzési nyilvántartás aktualizálása.*

A képzés indításával egy időben, de legkésőbb a képzésindítást követő munkanapon rögzítjük az elindult képzést a 24/2004 (VI.22.) FMM rendelet 5.§ (2) bekezdés szerinti képzési nyilvántartásunkban.

<b>Srsz.</b>	<b>Tevékenység</b>	<b>Felelős</b>	<b>Végrehajtó</b>	<b>Felhasznált, keletkező dokumentum</b>
1.	Résztvevők tájékoztatása	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető	Képzési program, képzési tájékoztató, képzési ütemterv
2.	Résztvevők bejelentkezése	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető vagy az általa megbízott személy	Jelentkezési lap és/vagy munkáltatói kijelölés
3.	Résztvevők kiválasztása	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető és a képzést megvalósító tréner	Kiválasztási kritériumrendszer, feljegyzés a kiválasztott személyekről, valamint a belépési feltételek meglétét igazoló dokumentumok, résztvevői adatbázis

4.	Személyi feltételek biztosítása	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető	Képzési program, vállalkezési, megbízási vagy munkaszerződés
5.	Képzési helyszín biztosítása	Képzésért felelős vezető	Asszisztens	Képzési program, bérleti szerződés
6.	Képzési ütemterv elkészítése	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető	Képzési ütemterv
7.	Tárgyi feltételek biztosítása	Képzésért felelős vezető	Asszisztens	Képzési program, esetenként eszközhasználatra vonatkozó szerződés vagy megállapodás
8.	Tananyagok biztosítása	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető	Kiadványozott tananyag törzspéldánya
9.	Felnőttképzési szerződés megkötése	Képzésért felelős vezető	A képzést megvalósító oktató/tréner	Valamennyi résztvevővel megkötött felnőttképzési szerződés
10.	Képzési nyilvántartás aktualizálása	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető	Belső képzési nyilvántartás

### 7.1.3. A képzés lebonyolítása

A képzés személyi és tárgyi feltételei a képzés szakmai előkészítése, illetve a képzési indítása lépéseivel meghatározottak, biztosítottak. A személyi és tárgyi feltételek folyamatos rendelkezésre állását napi (illetve a képzés jellegének megfelelő) rendszerességgel a projektvezető ellenőrzi.

Az oktatók rendelkezésre állásánál a Kézikönyv 6. fejezetében rögzített feltételek az irányadóak. Az oktatók rendelkezésre állását, helyettesítésére vonatkozó szabályokat, illetve elvárt feladatait a velük kötött szerződésben rögzíteni kell. Amennyiben ezekre a szerződés szövegszerűen nem tér ki, úgy minden esetben jelen kézikönyvben szereplő információk az irányadóak. Ez megköveteli, hogy a képzés lebonyolításával összefüggésben a képzési folyamat leírását az oktatókkal ismertetni kell.

#### *Lépései*

##### *1. Feltételek rendelkezésre állásának ellenőrzése.*

A képzés napján a képzésért felelős vezető vagy az általa kijelölt személy a helyszínen vagy a helyszínről beszerzett információk alapján ellenőrzi a képzéshez szükséges személyi és tárgyi feltételek fennállását.

*2. Résztevők jelenlétének követése.*

A jelenlét követése a résztvevők által aláírt napi jelenléti ívvel történik.

*3. Résztevők értékelése.*

A képzési programban meghatározott módon történik, jellemzően a képzést megvalósító oktató/tréner bevonásával.

*4. Haladási napló vezetése.*

A haladási naplóban rögzítjük a képzési program szerinti megvalósulást, az esetleges eltéréseket, illetve a résztvevők hiányzásait.

Srsz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Felhasznált, keletkező dokumentum
1.	Feltételek rendelkezésre állásának ellenőrzése	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető vagy az általa kijelölt személy(ek)	Képzési program, vonatkozó szerződések
2.	Résztevők jelenlétének követése	Képzésért felelős vezető	Oktató / tréner	Résztevők által aláírt jelenléti ív
3.	Résztevők értékelése	Képzésért felelős vezető	Oktató / tréner	Képzési program alapján megvalósított számonkérési rendszer dokumentumai
4.	Haladási napló vezetése	Képzésért felelős vezető	Oktató / tréner	Haladási napló

**7.1.4. A képzés zárása**

*Lépései:*

*1. Résztevői elégedettségvizsgálat.*

A résztvevők elégedettségéről az „Elégedettségi kérdőív” alkalmazásával gyűjtünk információkat, amely képzésenként profilozott. Kitöltésére a képzés utolsó kontaktnapján kerül sor.

*2. Elégedettségi kérdőív adatainak összegzése.*

Az elégedettségi kérdőív számszerű adatait átlagoljuk és statisztikailag elemezzük.

*3. A képzés sikeres elvégzését igazoló dokumentum(ok) kiadása.*

A képzések végén a képzést sikeresen elvégzők számára kiadjuk a képzési programban meghatározott igazoló dokumentumot. Amennyiben a képzés valamely szakmai továbbképzési rendszer keretében valósul meg, úgy a képzés elvégzésének igazolása az adott továbbképzési rendszer elvárásainak megfelelően történik. Az igazoló dokumentum átvétele jellemzően személyesen, a képzések utolsó képzési napján történik. Amennyiben ez vagy

képzésszervezési vagy a dokumentum kiállításának eltérő feltételei miatt nem lehetséges, úgy a képzés befejezését követő 30 napon belül juttatjuk el az igazoló dokumentumot a résztvevő számára.

#### 4.A képzés sikeres elvégzését igazoló dokumentum átadás/átvételének igazolása.

Személyes átvétel esetén átadó/átvevő ívet vezetünk az átvételt igazoló aláírásokkal. Postai vagy bármely más úton megvalósuló átadásnál az adott eljárásnak megfelelő igazoló dokumentummal tanúsítjuk az átvételt (pl. tértivevény).

#### 5. Statisztikai adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése.

A vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően a képzés lezárását követő 10 napon belül teljesítjük a statisztikai adatszolgáltatási kötelezettséget.

Srsz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Felhasznált, keletkező dokumentum
1.	Résztvevői elégedettségvizsgálat	Képzésért felelős vezető	Oktató / tréner	Elégedettségi kérdőív
2.	Elégedettségi kérdőív adatainak összegzése	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető vagy az általa kijelölt személy(ek)	Feljegyzés az összegzésről
3.	A képzés sikeres elvégzését igazoló dokumentum(ok) kiadása	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető vagy az általa kijelölt személy(ek)	Képzés sikeres elvégzését igazoló dokumentum(ok) képző által hitelesített másolata
4.	A képzés sikeres elvégzését igazoló dokumentum átadás/átvételének igazolása	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető vagy az általa kijelölt személy(ek)	Átadó ív vagy egyéb átvételi igazolás (pl. tértivevény)
5.	Statisztikai adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető	Statisztikai adatbejelentés

### 7.1.5. Azonosítás és nyomon követhetőség

A felnőttképzésre vonatkozó jogszabályi előírások kijelölik a felnőttképzési tevékenység megvalósítása során alkalmazandó dokumentumok körét. Ennek megfelelően képzésenként, illetve a felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódóan különösen a következő dokumentumokat kezeljük és tároljuk:

Ssz.	Dokumentum megnevezése	Megjegyzés
1.	Tematika és/vagy programvázlat	-

<b>Ssz.</b>	<b>Dokumentum megnevezése</b>	<b>Megjegyzés</b>
2.	Képzési program	Fktv. 16.§-ának megfelelően.
3.	A felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásához kapcsolódó kérelem adatlap	48/2001 (XII.29.) OM rendelet 2. és 3. sz. melléklete alapján
4.	Nyilvántartásba vételről szóló „Értesítés” és „Igazolás”	Nyilvántartást vezető szervezet hivatalos dokumentuma
5.	Képzési ütemterv	Formalap alapján
6.	Képzési tájékoztató	Formalap alapján vagy az aktuális projektdokumentációnak megfelelően
7.	Tájékoztató a felnőttképzési szolgáltatásokról	Általános dokumentum
8.	Jelentkezők nyilvántartása	Résztevők dokumentációban rögzített adat.
9.	Jelentkezési lap	Formalap alapján vagy az aktuális projektdokumentációnak megfelelően
10.	Résztevői adatbázis	Elektronikus nyilvántartás vagy az aktuális projektdokumentációban elvárt nyilvántartás/adatbázis.
11.	Belépési feltételeknek való megfelelést igazoló dokumentumok	A képzés megkezdéséhez és folytatásához - a résztvevő oldaláról - szükséges feltételek meglétét igazoló eredeti dokumentumok vagy azoknak a felnőttképzési intézmény által hitelesített másolata
12.	Felnőttképzési szerződés	Formalap alapján
13.	A képzési helyszínekről és a programok megvalósításáról szóló naprakész kimutatás (képzési nyilvántartás)	Elektronikus dokumentum
14.	Jelenléti ív	Formalap alapján
15.	Esetlegesen elektronikus úton folytatott szakmai felkészítést, ellenőrzést igazoló dokumentumok	Csak ha releváns
16.	Haladási napló	Formalap alapján

Ssz.	Dokumentum megnevezése	Megjegyzés
17.	A képzés során megvalósult számonkérés és a megszerzett minősítések igazoló dokumentumai	Képzési program alapján
18.	Elégedettségi kérdőív	Formalap alapján
19.	Elégedettségi kérdőívek összesítése	-
20.	Oktatói kérdőív	Formalap alapján
21.	A sikeres vizsga letételét, illetve a képzés elvégzését igazoló dokumentum intézmény által hitelesített másolata	Formalap alapján. A kiállított dokumentumokról elektronikus archiválás készül.
22.	A képzés elvégzését igazoló dokumentum átvételéről szóló elismervény eredeti példánya (átadó ív, tértivevény, stb.)	Átadó ív formalap alapján vagy egyéb igazoló dokumentum
23.	A képzés megvalósításához szükséges személyi feltételek biztosítását szolgáló (alvállalkozói, megbízási, stb.) szerződések egy eredeti példánya	-
24.	Személyi feltételek megfelelését igazoló dokumentumok (önéletrajz, végzettség- és egyéb feltételeket igazoló dokumentumok intézmény által hitelesített másolata)	Oktatói nyilvántartásban tárolt dokumentumok.
25.	A képzésben közreműködő oktató(k) adatkezelési nyilatkozata(i)	Formalap alapján
26.	A képzés megvalósításához szükséges tárgyi feltételek biztosítását szolgáló (szolgáltatási, bérleti stb.) szerződések egy eredeti példánya	-
27.	OSAP adatlap aláírt példánya	On-line adatszolgáltatásból származtatott dokumentum

A folyamat során kezelt dokumentumok megőrzési ideje: **5 év**

## 7.2. Felnőttképzési szolgáltatások

### 7.2.1. Az előzetesen megszerzett tudás felmérésének és beszámításának folyamatleírása

A szolgáltatás célja: A felmérés segítségével képet kaphatunk azokról a képességekről, kompetenciákról, melyek segítségével a képzési programban leírtak megvalósulhatnak, illetve módosulhatnak.

A célcsoport tagjainak egyéni felmérése a mindig aktuális projekt célkitűzéseinek figyelembe vételével az általános ismeretek, képességek felmérésére irányul. A felmérés kérdőív alkalmazásával történik. A kérdőíves felmérésen túlmenően a képzésre jelentkezőknek az Alapítvány ügyfélszolgálatán is van lehetősége jelezni az előzetes tudásszint felmérésének igényét. A külön eljárásban kért szolgáltatás módja az egyéni igény alapján kerül meghatározásra. A felmérés eredményeinek visszajelzése szóban és írásban egyaránt megtörténhet.

Az előzetesen megszerzett tudás beszámítása függ a képzés jellegétől, a képzést megvalósító oktató/tréner véleményezésétől. A beszámítás formáját a felmérést végző javaslata alapján a képzésért felelős vezető hagyja jóvá.

Az előzetes tudásszint kérdőíves felmérése térítésmentesen igénybe vehető szolgáltatás. A külön eljárásban kért szolgáltatás díja az egyéni kérés alapján kerül meghatározásra, a szolgáltatást igénybevevő ügyféllel egyeztetve.

Az előzetes tudásszint felmérésének biztosítását igazoló dokumentumokat, feljegyzéseket a képzési folyamat dokumentumaira vonatkozó szabályok szerint kell megőrizni és tárolni. A szolgáltatás elvégzése bekerül a **felnőttképzési szolgáltatások nyilvántartásába**, amelynek elemei (dátum, név, szolgáltatás megnevezése, igénybevétel módja).

### 7.2.2. Képzési szükségletek felmérése és képzési tanácsadás

A képzési szükségletek feltárása, és a szükségletfeltáráshoz kapcsolódó képzési tanácsadás a képzéseink iránt érdeklődő, képzéseinkre jelentkező potenciális résztvevők számára biztosított díjmentes szolgáltatás.

A szolgáltatás célja: Annak felmérése, hogy a képzés iránt érdeklődő személyes képzési szándékai, célja és igényei egybeesnek-e az általunk biztosított képzések célrendszerével. Amennyiben képzési kínálatunk nem tartalmaz a jelentkező igényeinek megfelelő képzést vagy képzéseket, a tanácsadási tevékenység keretében támpontokat adunk a számára megfelelő képzések felkutatásához.

A szolgáltatás megvalósítását az előzetes tudásszint felmérését is célzó kérdőívvel végezzük el. A kérdőíves felmérésen túlmenően Alapítványunk ügyfélszolgálatán biztosítjuk a személyes tanácsadás lehetőségét, előre egyeztetett időpontban. Telefonszám: 061 303 8973.

A képzési szükségletek felmérése és képzési tanácsadás térítésmentesen igénybe vehető szolgáltatás.

Az képzési szükségletek felmérése és képzési tanácsadás biztosítását igazoló dokumentumokat, feljegyzéseket a képzési folyamat dokumentumaira vonatkozó szabályok szerint kell megőrizni és tárolni. A szolgáltatás elvégzése bekerül a **felnőttképzési szolgáltatások nyilvántartásába**, amelynek elemei (dátum, név, szolgáltatás megnevezése, igénybevétel módja).

## **8. Támogató folyamatok Információ, ügyfélszolgálat és panaszkezelési rendszer**

Jelen dokumentum tartalmazza az Alapítvány által működtetett információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer leírását. A dokumentum nyilvános, így az ügyfélszolgálaton bárki kérhet betekintést. A dokumentum létezéséről, hozzáféréseinek módjáról az intézmény köteles a képzésben résztvevőket tájékoztatni.

### **8.1. Információs illetve ügyfél-tájékoztatási tevékenység folyamatleírása**

Szervezetünkél a projektekről szóló tájékoztatást az adott projektben dolgozó, erre a feladatra szerződött munkatárs végzi.

Az információs rendszer kommunikációs formái:

- személyes elérhetőség
- szervezeti e-mail cím
- vezetékes és mobiltelefon
- honlap

A minőségirányítási rendszer (annak folyamatai) egyértelműen rögzíti a képzésben részt vevő felnőttekkel és a partnerekkel kialakított kommunikáció és kapcsolattartás rendjét, formáját, különös tekintettel a körültekintő ügyfélkapcsolatokra, illetve a visszacsatolások kezelésére és feldolgozására.

Az Alapítvány tevékenységéből és működéséből következően a belső kommunikáció túlnyomórészt szóbeli kommunikáció, személyes találkozások keretében. Emellett a folyamatos kapcsolattartás eszköze a munkatársak és a partnerek között történő elektronikus levelezés. Ezek mellett az intézményen belüli kommunikáció keretében az esetenként szervezett munkatársi megbeszélések szolgálnak.

Az intézményi kommunikációban érintettek köre:

- Főállású munkatársak
- Szakmai partnerek (az aktuális projekteknek megfelelően)
- Oktatók
- Képzések résztvevői, ügyfelek
- Potenciális ügyfelek, résztvevők

### **8.2. Ügyfélszolgálat működtetése**

Az Alapítvány felnőttképzési, és felnőttképzéshez kapcsolódó szolgáltatási tevékenységet végez, ügyfeleivel történő kapcsolattartás céljából ügyfélszolgálatot tart fenn. Általános tájékoztatásként ügyfeleink számára a honlapunkon és a marketing tevékenység eredményeként létrehozott hirdetésekben, plakátokon található információkat szolgáltatjuk. Ezen kívül munkatársaink személyesen, telefonon, és e-mailben is állnak ügyfeleink rendelkezésére.

Ügyfélszolgálatunk elérhetőségei:

**Cím:** 1082 Budapest, Üllői út 68. II.15.

**Telefon:** 061 303 8973

**Fax:** 061 314 4998

**E-mail:** info@neki.hu

**Honlap:** www.neki.hu

**Személyes ügyintézés:** Munkanapokon (h-cs) 9.00-15.00 illetve (p) 9.00-12.00 keretein belül előre egyeztetett időpontban.

### **8.3. Panaszkezelés**

Az ügyfél panaszát a következő módokon teheti meg:

- Írásban a képzés oktatójának, vagy bármely szervezeti munkatársnak átadva
- Írásban postai úton vagy elektronikus levélként
- Szóban (személyesen vagy telefonon)

A panaszt felvevő személy saját hatáskörében kísérletet tesz a panasz okának elhárítására, amennyiben ez lehetséges. Ha a panasz okát nem sikerül elhárítani, a panasz tényéről és körülményeiről tájékoztatni kell a képzésért felelős vezetőt, aki köteles a panaszt regisztrálni, majd ezt követően meghatározza a kivizsgálás módját, határidejét és felelősét. A feladattal megbízott munkatárs az eredményről feljegyzést készít, majd visszajuttatja a képzésért felelős vezetőnek, aki dönt a további intézkedésekről az esetleges javításról, korrigálásról.

#### **Panaszok kivizsgálása, rendezése**

A panasz kivizsgálásának időtartama lehetőség szerint az ügyfél bejelentésének / panasz beérkezésének időpontjától számított 2-3 munkanapot ne haladja meg. Jogos panasz rendezését és az ügyfél tájékoztatását legfeljebb 30 munkanapon belül le kell zárni. Amennyiben a fenti időtartamnál várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása, az ügyfelet a bejelentéstől/beérkezéstől számított 15 munkanapon belül írásban értesíteni kell arról, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról. A válaszevélben az ügyfél által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni, amennyiben az ügyfél kérelme elutasításra kerül, akkor a válasznak az indoklást is tartalmaznia kell.

#### **Dokumentálás**

A szóbeli, helyben azonnal rendezett panaszokról nem kell jegyzőkönyvet felvenni. Amennyiben a szóbeli panasz rendezése helyben nem oldható meg, a bejelentést a panaszúrlapon kell jegyzőkönyvezni. Ha az ügyfél bizonylattal vagy egyéb irattal is kiegészíti bejelentését, akkor annak tényét is dokumentálni kell, és másolatát is csatolni a jelentéshez.

## 9. Mérés, elemzés, értékelés

### 9.1. A képzésben résztvevő felnőttek igényeinek feltárása

A képzési igények jelzése, illetve aktuális projektfelhívások alapján azonosítjuk a felnőttképzési tevékenységünk lehetséges célcsoportját, célcsoportjait.

Képzési igények felmérése: a potenciális ügyfelek körében kérdőíves felmérést készítünk a bevonhatóság és a képzési igényeket tekintve. A kérdőíves felmérést kiegészítik a képzések elején végzett szóbeli elvárás-tisztázások.

Srsz	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Felhasznált, keletkező dokumentum
1.	Képzési igények, szükségletek azonosítása	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető	Kérdőívek
2.	Elvárások tisztázása a képzések kezdetekor	Oktató/tréner	Oktató/tréner	A képzés jellegétől, módszertanától függően csoporttacepaók, tréneri feljegyzések

### 9.2. A képzésben részt vevő felnőttek elégedettségének mérése

A részt vevők elégedettségéről informális és formális úton nyerünk információt. Az informális információszerezés alapja a képzések során kialakuló aktív, személyes kapcsolat. Minden nap zárása és nyitása az „itt és most” visszacsatolásával történik. Ezeket az eljárásokat külön feljegyzésekkel nem dokumentáljuk, hanem a kapott információkat a képzők építik be a napi tevékenységekbe, a képzés tartalmi folyamatába. Objektív módon az „Elégedettségi kérdőív” alkalmazásával gyűjtünk információkat. Kitöltésére a képzés utolsó kontaktnapján kerül sor. Az elégedettségi kérdőív számszerű adatait átlagoljuk és statisztikailag elemezzük.

Srsz	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Felhasznált, keletkező dokumentum
1.	Folyamatközi – informális – elégedettségmérés	Képzésért felelős vezető	Oktató / tréner	Feljegyzés (szükség szerint)
2.	Elégedettségi kérdőív kitöltése	Képzésért felelős vezető	Oktató / tréner	Kitöltött záró kérdőívek
3.	Elégedettségi kérdőívek kiértékelése	Képzésért felelős vezető	Szakmai vezető	Tréneri értékelés

### 9.3. A mérési eredmények visszacsatolása a képzésbe

A képzés elején felvett, a résztvevők igényeivel kapcsolatos adatok a képzés tartalmi és szervezési szabályozását szolgálják.

Adott képzési programra történő toborzás esetén is minden esetben megvizsgáljuk a program aktualizálhatóságát, s amennyiben lehetséges, a programba adaptáljuk a célcsoport igényeket. Ennek eljárásaként lehetőséget biztosítunk akkreditált programjaink egyéb tartalommal való ötvözésére, az akkreditált program tartalmának, kimeneti követelményeinek és számonkérési rendszerének sértetlenül hagyása mellett. Ugyanígy, az igények alapján lehetőséget biztosítunk – a képzés kimeneti követelményeinek változtatása nélkül – a képzési tartalmak esetleges átcsoportosítására, a képzési hangsúlyok módosítására. Amennyiben a feltárt igények a képzési program belső arányainak módosulását eredményezik, úgy felül kell vizsgálni a képzési ütemtervet, s szükség szerint új ütemtervet kell készíteni.

A képzés végén felvett, a résztvevők elégedettségére vonatkozó adatok a következő képzésre hatnak szabályozó elemként a feltárt információk első szintű kiértékelését követően.

Az értékelési adatok teljes körű, valamennyi képzést érintő feldolgozására az éves önértékelés, illetve a vezetőségi átvizsgálás keretében kerül sor, amelyek alapján a fejlesztésbe történő visszacsatolást a tárgyévi minőségcélok, a tárgyévi képzési terv, illetve az önértékelés alapján elkészített fejlesztési terv tartalmazza.

Srsz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Felhasznált, keletkező dokumentum
1.	Képzési program elkészítése, adaptálása, aktualizálása	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető vagy az általa megbízott személy	Képzési program
2.	Képzési ütemterv felülvizsgálata (szükség szerint)	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető vagy az általa megbízott személy	Képzési ütemterv
3.	Értékelő lapok feldolgozása a képzések összességében	Képzésért felelős vezető	Képzésért felelős vezető vagy az általa megbízott személy	Elégedettségi kérdőívek, feljegyzések
4.	Önértékelés, vezetőségi átvizsgálás	Képzésért felelős vezető	Önértékelési rendszer szerint	Önértékelési rendszer szerint

### 9.4. Önértékelési rendszer

A minőségirányítási rendszerünk eredményességének ellenőrzésére, tevékenységünk megfelelőségének igazolására adatgyűjtést és elemzést, és – a jogszabályi elvárásoknak megfelelő – teljes körű önértékelést végzünk. A mutatószámok alkalmazásával elérhető a tények alapján történő tájékozódás és döntés, a trendek felismerése, a folyamatokra vonatkozó

intézkedések hatásának lemérhetősége, valamint a gyors reagálás lehetősége, ezért önértékelésünk módszertani alapja a számszerűsíthetőség.

Az adatgyűjtés és önértékelési tevékenység szempontjából fontos feltétel, hogy az adatok alkalmasak legyenek a kívánt információ megjelenítésére, követésére; valamint, hogy a mutatószámrendszer áttekinthető legyen. A gyűjtendő adatokat, és az értékelés súlypontjait – a 24/2004 (VI.22.) FMM rendeletben foglaltak figyelembe vételével – a következő területekhez rendeltük:

### Adottságok

Az eljárás módszere	Önértékelési kérdőív
Kérdőív kitöltésében érintettek	A szervezet főállású munkatársai és a tárgyévben aktív oktatók/trénerek
Adatértékelésben érintettek	Képzésért felelős vezető vagy az általa megbízott személy

Önértékelési területek:

- a) a vezetés szerepe a minőségi kultúra fejlesztésében,
- b) az emberi erőforrások menedzselése,
- c) az intézmény stratégiájának meghatározása és megvalósítása,
- d) a partnerkapcsolatok és a partneri igények figyelembevételének módja,
- e) a teljes folyamatszabályozás

### Eredmények

Az eljárás módszere	Adatgyűjtésre alapozott adatértékelés
Adatgyűjtésben érintettek	Képzésért felelős vezető
Adatértékelésben érintettek	Képzésért felelős vezető vagy az általa megbízott személy

Önértékelési területek:

- a) az intézmény szakmai és civil közéletben kifejtett tevékenysége
- b) a képzésben résztvevők képzést értékelő véleményének bemutatása a tanfolyam szervezéséről, a tananyag minőségéről, az előadók, az oktatók értékeléséről, a felnőttképzési szolgáltatásokról, az előzetes tudásszint méréséről, illetve az ennek lehetőségéről való intézményi tájékoztatásról, a tárgyi feltételek megfeleléséről
- c) az intézmény alkalmazottainak és az oktatóknak az intézményről és a képzésben nyújtott teljesítményéről alkotott véleménye,
- d) az intézmény képzési tevékenységének kulcsfontosságú eredményei, illetve mutatói.

A teljes körű önértékelést a vezetőségi átvizsgálást megelőzően, évente egy alkalommal végezzük el. A teljes körű önértékelés végrehajtásának felelőse a **képzésért felelős vezető**. Az önértékelésbe vontak köre a vezetőség bármely tagjának javaslata alapján bővíthető. Az önértékelésről önértékelési jelentés készül, amely az éves vezetőségi átvizsgálásra készített előterjesztés részét képezi.

Az önértékelési jelentést a neve és az önértékelés időszakának megjelölése azonosítja.

## 10. Fejlesztés

### ***Folyamatos fejlesztés***

Minőségirányítási rendszerünk és képzési tevékenységünk folyamatos fejlesztése a tervek szerint megvalósult folyamatok tökéletesítéséről, a minőségirányítási rendszer eredményességének fejlesztéséről szól. A célkitűzések elérésének fontosabb eszközei:

- minőségpolitika
- minőségcélok
- önértékelés
- vezetőségi átvizsgálás
- helyesbítő tevékenységek
- megelőző tevékenységek

### ***Fejlesztési terv***

A képzés-fejlesztés tartalmáról, elvárt feladatiról évente, az önértékelés alapján összeállítjuk a következő évre vonatkozó fejlesztési tervet. A fejlesztési terv tartalmazza a tárgyévet megelőző évről készített önértékelési jelentés megállapításai alapján kijelölt fejlesztési irányokat/területeket, s kijelöli a tárgyévi minőségcélok területeit.

### ***Helyesbítő és megelőző tevékenységek***

#### **A nem-megfelelőségek kezelése**

Társaságunk jellemzően az alábbi információk alapján dönthet úgy, hogy szükséges-e helyesbítő tevékenységet indítani:

- vevői reklamációk, észrevételek, javaslatok,
- teljesítés közben előforduló nem-megfelelőségi jelentések, jegyzőkönyvek,
- önértékelés eredményei
- vezetőségi átvizsgálás feljegyzései,
- belső javaslattétel,
- adatelemzések eredményei (pl.: negatív trendek).

Az eltérés észlelőjének feljegyzést kell készítenie, amelyben egyértelműen rögzíteni kell az eltérés tényét, illetve az információ forrását (pl.: reklamációs levél, vezetőségi átvizsgálások jegyzőkönyvei, jelentések, stb.). A feljegyzést át kell adni a **képzésért felelős vezetőnek**, akinek felelőssége az eltérés megszüntetése érdekében elvégzendő intézkedések meghatározása, valamint az intézkedések végrehajtásának, elért eredményének ellenőrzése.

#### **Megelőző tevékenységek**

Tevékenységünk során törekszünk a folyamatos fejlesztésre. Döntéseinket, folyamataink működtetését minden esetben az előre látható és azonosítható kockázatok figyelembe vételével végezzük.