



FELNŐTTKÉPZÉSI MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

Intézmény engedélyszáma:	E/2020/000429
--------------------------	---------------

Verziószám:	2.2. verzió
Érvénybe lépés dátuma:	2024. 01.02.
Készítette:	Iritz-Fekete Livia
Ellenőrizte és jóváhagyta:	Dr. Tráserné Oláh Zsuzsanna

Jogszabályi háttér:

- 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről (Fktv.)
- 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet (Korm. rend.)

A Minőségirányítási kézikönyvben szereplő valamennyi információ az intézmény tulajdona. Üzleti vagy más egyéb célra az intézmény vezetőjének előzetes írásbeli jóváhagyása nélkül nem használható fel. Minden jog fenntartva.

VERZIÓKÖVETÉS

Verzió száma	Érvényesség kezdete	Leírás (módosítás, új elemek, törlés)
v2.1.	2022.01.03.	Alapverzió
2.2	2024.01.02	Névváltozás, új engedélyköteles képzésekkel történő bővülés

TARTALOM

1. AZ INTÉZMÉNY BEMUTATÁSA.....	6
2. MINŐSÉGPOLITIKAI NYILATKOZAT.....	8
3. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI DOKUMENTUM.....	9
3.1. A felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás	9
3.1.1. Képzési programok kialakítása és jogszabályi megfelelésük biztosítása	9
3.1.2. A képzés pénzügyi feltételeinek biztosítása	9
3.1.3. A képzés személyi és tárgyi feltételeinek biztosítása	9
3.1.4. Kapcsolódó tananyagok tervezése és tartalmi felülvizsgálata	10
3.1.5. Képzés meghirdetése, jelentkezési folyamat lebonyolítása, tájékoztatás	10
3.1.6. Előzetes tudásszintmérés, bemeneti kompetenciamérés, képzési csoportok kialakítása	11
3.1.7. A képzés előkészítése: csoportszervezés, képzési tájékoztatás, adatkezelés, képzési dokumentumok előkészítése, oktatói adminisztráció, helyszín kiválasztása és adminisztrálása	12
3.1.8. Képzési adatszolgáltatás (FAR).....	13
3.1.9. Képzési tevékenység lebonyolítása	13
3.1.10. Képzés zárása	13
3.1.11. Adatszolgáltatás ellenőrzése	14
3.2. A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás	15
3.2.1. Személyi feltételek biztosítására vonatkozó eljárás	15
A szakmai vezető alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás	15
Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás	15
Oktatók rendelkezésre állása és értékelése	16
3.2.2. Tárgyi feltételek biztosítására vonatkozó eljárás	16
3.2.3. Pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás	17
3.3. A képzésben részt vevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszerek.....	18
3.4. A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás	19
3.5. A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás	20
4. OKTATÓI MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI DOKUMENTUM	22
4.1. Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás	22
4.2. Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek	23
4.3. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás	23
5. ADATSZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI DOKUMENTUM.....	24
5.1. A képzésben részt vevő személyek eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	24
5.2. A képzésben részt vevő személyek elégedettségmérésével kapcsolatos adatok elemzése	24
5.3. Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése.....	24
5.4. A rendelkezésre álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	25

6.	PANASZKEZELÉSI DOKUMENTUM	26
7.	HELYESBÍTŐ ÉS MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉGEK MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI DOKUMENTUM	28
8.	ÖNÉRTÉKELÉSI RENDSZER	29
9.	INDIKÁTOROK.....	31
10.	DOKUMENTUMKEZELÉS	32
11.	MELLÉKLETEK.....	34
12.	KÉPZÉSI DOKUMENTUMSABLONOK.....	34

BEVEZETÉS

Az alábbi **Minőségirányítási Kézikönyv** az intézmény felnőttképzési tevékenységére vonatkozó minőségirányítási alapelveit rögzíti a hatályos felnőttképzési törvény értelmében. A minőségirányítási rendszer bevezetését, folyamatainak működtetésének, értékelésének és fejlesztésének módjait az intézmény vezetői fogadták el. Jelen minőségirányítási kézikönyv célja a felnőttképzési törvénynek és vonatkozó jogszabályoknak való mindenkorai megfelelés, valamint a minőségi szolgáltatás nyújtásának garantálása.

Az intézmény a folyamatok kialakításának, működtetésének, értékelésének és fejlesztésének céljából határozta meg **minőségpolitikáját**.

A minőségirányítási kézikönyv határozza meg az intézmény működésének hosszútávra szóló elveit és azok megvalósítását. Itt kerülnek meghatározásra az intézmény működésének folyamatai, ennek keretei között a vezetési, tervezési, ellenőrzési, mérési, értékelési feladatok végrehajtása. A Minőségirányítási kézikönyv a minőségirányítási rendszer alapidokumentuma, amely rögzíti a minőségirányítási rendszer működését, a rendszer működtetéséért felelős személyek feladatait, felelősségét, hatáskörét.

Az intézmény minden munkatársa köteles a Minőségirányítási kézikönyvben leírtak alapján végezni munkáját.

1. AZ INTÉZMÉNY BEMUTATÁSA**Az intézmény alapadatai**

Az intézmény neve:	Csongrád-Csanádi Kereskedelmi és Iparkamara
Az intézmény székhelye:	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Az intézmény adószáma:	18453616-2-06
Az intézmény képviselőjére jogosult neve:	Dr. Kőkuti Attila György, Dr. Tráserné Oláh Zsuzsanna
Az intézmény cégjegyzékszámja:	06-03-0000946

Az intézmény ügyfélszolgálati rendszere:

Az intézmény képzési ügyfélszolgálati címe:	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.	
Az intézmény telefonszáma:	+3662/554-250	
Az intézmény e-mail címe:	felnottkepzes@cskik.hu	
Az intézmény honlapja:	www.csmkik.hu	
Ügyfélszolgálati ideje:	<input type="checkbox"/> Hétfő: 9.00-12.00 13.00-16.00 <input type="checkbox"/> Kedd: 9.00-12.00 <input type="checkbox"/> Szerda: 9.00-12.00	<input type="checkbox"/> Csütörtök: 9.00-12.00 <input type="checkbox"/> Péntek: 9.00-12.00 <input type="checkbox"/> Szombat: nincs ügyfélfogadás

Az intézmény tevékenységei:

Az intézmény fő szolgáltatási köre, profilja:	Jogszabály szerinti köztisztviselői feladatokon túl a tagvállalatok közötti együttműködési lehetőség megteremtése és megtartása. A gazdaság teljesítményének növelése a kamarai törvényben meghatározott feladatokkal és saját kezdeményezésekkel. A gazdaság fejlődésének és önszerveződésének előmozdítása, az üzleti forgalom biztonságának megteremtése és fenntartása. Kiemelt kérdésként kezeljük a piaci magatartás tisztességének megőrzését, valamint a gazdasági élet szereplőinek együttes érdekérvényesítését.
Az intézmény képzési tevékenységeinek köre:	

A CSKIK által szervezett hazai forrásfelhasználással megvalósuló képzések a felnőttképzési törvény hatálya alá tartozó engedély köteles képzések. Ezek:

- Mesterképzések
- Kamarai gyakorlati oktatói képzés
- Kamarai gyakorlati oktatói készségfejlesztő továbbképzés
- A duális képzőhelyek ellenőrzését végző kamarai szakértők felkészítése
- Digitális fogtechnika

ENGEDÉLY ALAPJÁN:

- támogatott képzés (részben vagy egészben állami vagy európai uniós támogatás terhére)

2. MINŐSÉGPOLITIKAI NYILATKOZAT

A minőségre vonatkozó intézményi stratégia:

Az intézményünk felnőttképzési tevékenységére vonatkozó minőségirányítási rendszer kialakítása és működtetése mellett biztosítja a hatályos felnőttképzési törvény követelményeinek megfelelő működést. Ennek megfelelően ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszert működtetünk, a felnőttképzési folyamatokhoz kapcsolódó indikátorokat tűzünk ki, valamint tevékenységeinket folyamatosan értékeljük és továbbfejlesztjük.

Az intézmény és az oktatók minőségirányítással kapcsolatos felelőssége

Fontos számunkra, hogy az intézmény minden alkalmazottja, szervezeti egysége és alvállalkozó partnere munkáját annak szellemében végezze, hogy tevékenysége tükrözze minőségirányítással kapcsolatos elkötelezettségét és felelősségét. A vezetők, a képzési munkatársak és az oktatók elkötelezettek:

- a partneri megelégedettséget tükröző, mindkét fél számára egyaránt előnyös partneri és üzleti kapcsolatok megteremtése mellett, ezért kötelezettséget vállalunk a mindenkori vonatkozó jogszabályok és a külső-belső szabályzatok betartására és betartatására,
- a felnőttképzéssel, valamint bármely, az intézmény által végzett felnőttképzési szolgáltatással kapcsolatos partneri / megrendelői igények maradéktalan kielégítése mellett,
- az intézmény pozitív hírnevének és szakmai megítélésének megőrzése mellett, biztosítva így partnereink hosszú távú bizalmának elnyerését, megőrizve minőségi szolgáltatásaink magas színvonalát és versenyképességünket.
- szolgáltatásaink, és folyamataink állandó felülvizsgálata, értékelése és fejlesztése mellett, hiszen alvállalkozóink és munkatársaink folyamatos képzése megbízható alapot teremt a partneri igények és elvárások maradéktalan teljesítéséhez

A képzésben résztvevők bevonásának módja a minőségirányítás megvalósításába

Intézményünk következetesen, rendszeresen és tudatosan bevonja a képzésben résztvevőket a minőségirányítás megvalósításába. Ennek érdekében nyilvánosságra hozza minőség iránti elkötelezettségét, képzésben résztvevőivel értékelési működését, és felhasználja az értékelés eredményét a fejlesztésben.

A minőségpolitika megvalósításának, figyelemmel kísérésének és felülvizsgálatának módja

Az intézmény vezetése minden partnere számára elérhető módon nyilvánosságra hozza minőségpolitikáját, amelyet folyamatosan figyelemmel kísér, Önértékelése során felülvizsgál, és szükség szerint változtat.

Küldetésünk: Képzési programjaink alapján megszervezett képzéseinket mindenkor a gazdaság elvárásai, valamint a szak-, és felnőttképzéssel összefüggő feladataink alapján, célirányosan hirdetjük meg és valósítjuk meg, figyelembe véve a gazdaság-, és képzésfejlesztési szakpolitikai stratégiákat.

Mottónk:

Az ÖN sikere a mi referenciánk!

3. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI DOKUMENTUM

3.1. A felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás

A felnőttképzési tevékenység lebonyolításának folyamata és felelőse lépésenként:

3.1.1. Képzési programok kialakítása és jogszabályi megfelelésük biztosítása

Az engedélyezett képzési tevékenység feltétele a jogszabályoknak megfelelő, szakértő által minősített képzési program. A képzési programot az intézmény a képzés meghirdetése előtt kidolgozza, figyelembe véve a jogszabályi előírásokat és szükség esetén a vonatkozó programkövetelményeket/képzési és kimeneti követelményeket. A szakmai vezető megvizsgálja, hogy a képzési program az intézmény terveiben szereplő képzések megvalósításához illeszkedik-e. A szakmai vezető megvizsgálja továbbá, hogy a képzési program formailag és tartalmilag egyaránt megfelel-e a hatályos jogszabályoknak, azaz tartalmaz-e minden kötelezően előírt információt, adatot.

A képzési programot arra jogosult felnőttképzési szakértő ellenőrzi és minősítéssel látja el a jogszabályi előírásoknak megfelelően.

A szakmai vezető felelőssége, hogy az intézmény képzési programjai folyamatosan felülvizsgálatra kerüljenek. Az Fktv. 17.§ b) alapján az intézmény köteles a képzési programhoz való hozzáférést az ügyfelek és a képzésben részt vevő személyek részére biztosítani.

A folyamat felelőse: az intézmény szakmai vezetője.

**Jogszabályi hivatkozás:**

Felnőttképzési törvény: 12.§
Kormányrendelet: 18.§

3.1.2. A képzés pénzügyi feltételeinek biztosítása

A képzés meghirdetése előtt az intézmény gondoskodik a képzés sikeres megvalósításához szükséges pénzügyi feltételek biztosításáról a 3.2.3 részben leírtak alapján.

A folyamat felelőse: a kamarai titkár

**Jogszabályi hivatkozás:**

Felnőttképzési törvény: -
Kormányrendelet: 23.§ (3) b), bb)

3.1.3. A képzés személyi és tárgyi feltételeinek biztosítása

A képzés meghirdetése előtt az intézmény gondoskodik a képzési programban előírt személyi és tárgyi feltételek biztosításáról a 3.2.1 és 3.2.2. részekben leírtak alapján.

A folyamat felelőse: az intézmény szakmai vezetője.

**Jogszabályi hivatkozás:**

Felnőttképzési törvény: -
Kormányrendelet: 23.§ (3) b), bb)

3.1.4. Kapcsolódó tananyagok tervezése és tartalmi felülvizsgálata

A képzés meghirdetése előtt a felnőttképző a szakmai vezető irányításával gondoskodik a képzési program sikeres megvalósítása érdekében használandó tananyag kiválasztásáról az alábbi lehetőségek alapján:

- saját kidolgozású tananyag elkészítése – a szakmai vezető felügyelete alatt a feladatra felkért vagy szerződötetett oktatók elkészítik az intézmény által a képzési programban meghatározott tartalmú tananyagot
- már előzőleg kidolgozott saját kidolgozású tananyag felülvizsgálata és a képzési igényekhez történő igazítása – a szakmai vezető irányítása alatt a feladatra felkért vagy szerződötetett oktató felülvizsgálja az intézmény által kijelölt tananyagokat és azokat aktualizálja és a képzési programban meghatározott képzési célhoz, óraszámhoz és tartalomhoz igazítja azokat
- kereskedelmi forgalomban elérhető könyv/tankönyv kiválasztása és beszerzése – az intézmény a szakmai vezető irányítása alatt kiválasztja a megfelelő tankönyveket és gondoskodik annak beszerzéséről

A szakmai vezető felelőssége, hogy az intézmény képzési programjai és azok megvalósítása során alkalmazott tananyagok, segédanyagok, a biztosított tárgyi és személyi feltételek folyamatosan felülvizsgálatra kerüljenek.

A folyamat felelőse: az intézmény szakmai vezetője.

**Jogszabályi hivatkozás:**

Felnőttképzési törvény: -
Kormányrendelet: 23.§ (3) b) ba)

3.1.5. Képzés meghirdetése, jelentkezési folyamat lebonyolítása, tájékoztatás

Az intézmény meghirdeti a képzést az általa megfelelőnek tartott és elérhető csatornákon keresztül, amely többek között lehet: az intézmény honlapja és egyéb online felületei, offline hirdetési felületek, levelezési listák, belső képzés esetén belső hálózat. A hirdetési felületen az intézmény tájékoztatja az érdeklődőket a képzés tartalmáról és részleteiről. Az Fktv. 17.§ b) alapján a felnőttképző köteles a felnőttképzési tevékenységére vonatkozó tájékoztatóhoz, valamint a képzési programhoz való hozzáférést az ügyfelek és a képzésben részt vevő személyek részére biztosítani.

Az intézmény a kijelölt időszakon belül az érdeklődők jelentkezését fogadja és kérdések esetén további tájékoztatást nyújt a képzésről. A jelentkezés során szükséges adatkezelést az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 számú általános adatvédelmi rendelete, valamint a felnőttképzési törvény és a vonatkozó végrehajtási rendelete előírásainak eleget téve végzi el.

A folyamat felelőse: az intézmény szakmai vezetője.

**Jogszabályi hivatkozás:**

Felnőttképzési törvény: 17.§, 11.§ (1) b), 2) e)
Kormányrendelet: 28.§ (3) b) be), 29.§ b) bd), 30.§ (1) e)

3.1.6. Előzetes tudásszintmérés, bemeneti kompetenciamérés, képzési csoportok kialakítása

A szakmai vezető felelőssége, hogy a felnőttképzési törvényben előírtaknak megfelelően, szükség vagy igény szerint a képzésre jelentkezőnek biztosítva legyen a bemeneti kompetenciájának illetve az előzetes tudásának felmérése, és annak képzésbe való beszámítása.

Bemeneti kompetenciamérés során a képzési programban előírt bemeneti kompetencia feltételeinek vizsgálata történik írásban, szóban vagy elektronikus formában. A képzésre jelentkező bemeneti kompetenciájának meglétét oklevéllel, bizonyítvánnyal, vagy egyéb dokumentummal igazolhatja, amelynek beszámíthatóságáról a képzési program részletesen rendelkezik. Az eredeti dokumentumokat vagy azok intézmény által hitelesített másolatait az intézmény a felnőttképzési törvény előírásai szerint kezeli és őrzi meg.

A jelentkező kizárólag abban az esetben sorolható be egy képzési csoportba, ha a képzési programban előírt bemeneti feltételeket teljesíti.

Az **előzetes tudásszintmérés** a képzési programban meghatározott tartalmi előírások szerint kerül megvalósításra írásban, szóban vagy elektronikus formában. A képzésre jelentkező előzetesen megszerzett tudásának meglétét oklevéllel, bizonyítvánnyal, vagy egyéb dokumentummal igazolhatja. Amennyiben a képzésben résztvevő rendelkezik beszámítható előzetes tudással, és ez a Felnőttképzési szerződésben rögzítésre kerül, abban az esetben az adott kompetencia vagy készség fejlesztését célzó képzési rész alól az illetékes vezető döntése alapján intézményünk felmentést adhat. Amennyiben a képzésben résztvevő az előzetes tudásszint felméréseinek lehetőségével nem kíván élni, abban az esetben arra nem kötelezhető.

A bemeneti kompetenciamérés és az előzetes tudásszintmérés eredményei, valamint az esetleges jelentkezési igények alapján az intézmény kialakítja a képzési csoportokat.

A folyamat felelőse: az intézmény szakmai vezetője.

**Jogszabályi hivatkozás:**

Felnőttképzési törvény: 2.§ 2-4., 11.§ (2) b), 16.§ b)

Kormányrendelet: 21.§ b) ba), 21.§ (1) f), 28.§ (1) bc), 29.§ b) be)

3.1.7. A képzés előkészítése: csoportszervezés, képzési tájékoztatás, adatkezelés, képzési dokumentumok előkészítése, oktatói adminisztráció, helyszín kiválasztása és adminisztrálása

Csoportszervezés:

Engedélyezett felnőttképzés során képzési csoport abban az esetben szervezhető, ha rendelkezésre áll a megfelelő minősített képzési program, illetve az annak megfelelő tárgyi és személyi feltételek.

Lakossági képzés esetén további feltétel, hogy elegendő jelentkező részéről merül fel a képzési igény ahhoz, hogy a tanfolyam rentábilis módon megszervezhető. Vállalati belső képzés esetén abban az esetben szervezhető meg a képzés, ha az előírás vagy a vállalat részéről igény merül fel rá.

A képzésben résztvevők beosztását az előzetes tudásszint felmérésének biztosítása mellett szakmai vezető vagy az általa meghatalmazott szakember végzi a képzési igény és a felmért kompetenciák alapján. Alapvető fontosságú, hogy azonos csoportba lehetőleg azonos kompetenciákkal és képzési igénnyel rendelkező képzésben résztvevők kerüljenek.

Képzési tájékoztatás:

A képzési csoportok kialakítását követően az intézmény elkészíti a képzésre vonatkozó képzési tájékoztatót és azt a résztvevők rendelkezésére bocsátja. Ennek módját a szakmai vezető határozza meg.

Adatkezelés:

Az intézmény bekéri a felnőttképzési törvény által előírt résztvevői adatokat, betartva az adatkezelés szabályait és tájékoztatva a résztvevőket az adatkezelésről. Bekéri továbbá a képzési programban előírt bemeneti feltételeket igazoló dokumentumokat is, amelyeket hitelesítéssel lát el és a dokumentumkezelés szabályai szerint őriz meg.

Képzési dokumentumok előkészítése

(felnőttképzési szerződés és egyéb,

Az intézmény előkészíti a képzés megkezdéséhez és folytatásához szükséges dokumentumokat, többek között: felnőttképzési szerződés, haladási napló, jelenléti ív. A dokumentumok a jogszabályi előírásoknak és az intézményi gyakorlatnak megfelelően változhatnak.

Oktatói adminisztráció:

Az intézmény a képzésre kijelölt oktatóval szükség esetén elkészíti a jogviszonyra irányuló dokumentumokat és elvégzi az oktatóra vonatkozó jogviszony kialakítását.

Képzési helyszín kiválasztása és adminisztrálása:

Az intézmény kiválasztja a megfelelő képzési helyszínt is és szükség esetén biztosítja a szerződést.

Az eredeti dokumentumokat vagy azok intézmény által hitelesített másolatait az intézmény a felnőttképzési törvény előírásai szerint kezeli és őrzi meg.

A folyamat felelőse: az intézmény képzésért felelős adminisztratív munkatársa.



Jogszabályi hivatkozás:

Felnőttképzési törvény: 15.§., 16. §., 17.§, 21.§, 21/B.§,
Kormányrendelet: 21.§, 26.§, 28.§ (3) b) bb) és be), 29.§ bd), 30.§ (1) e)

3.1.8. Képzési adatszolgáltatás (FAR)

Az intézménynek engedélyezett felnőttképzési tevékenysége során az Fktv. 11.§ (2) g) pontja alapján eleget kell tennie a felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerébe (FAR rendszer) a 15. § és a 15/A. § alapján történő adatszolgáltatási kötelezettségnek.

A FAR felület felhasználói tájékoztatója az [alábbi linken](#) elérhető.

A folyamat felelőse: az intézmény képzésért felelős adminisztratív munkatársa.

**Jogsabályi hivatkozás:**

Felnőttképzési törvény: 11.§ (1) b), 11.§ (2) g), 15.§, 15/A.§, 20/A.§
Kormányrendelet: 22/A.§, 23.§ (3) d), 25/A.§, 28.§ (3) a) ab) és b) bi), 29.§ a) ab) és b) bb),
30.§ (1) d)

3.1.9. Képzési tevékenység lebonyolítása

Az intézmény lebonyolítja a képzést. A tanórákon az oktató vezeti az előírt dokumentumokat, amelyek a képzés sikeres megvalósítását igazolják (haladási napló, jelenléti ív, az elektronikus úton folytatott szakmai felkészítést, ellenőrzést igazoló dokumentumok, stb.).

A képzési program szerint tananyagegységenként vagy a képzés végén belső vizsgákat szervezhet, amelyeket az oktató vagy egyéb munkatárs dokumentál. A képzésben részt vevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereinek leírása a 3.3. pontban található.

A folyamat felelőse: oktató és az intézmény szakmai vezetője

**Jogsabályi hivatkozás:**

Felnőttképzési törvény: 16.§
Kormányrendelet: 26.§

3.1.10. Képzés zárása

Tanúsítvány:

A képzés megvalósítását és az esetleges vizsgát követően az intézmény a FAR rendszerből letölti a képzést sikeresen elvégzők Tanúsítványát, azt hivatalos aláírással látja el és a résztvevőknek átadja vagy (elektronikusan aláírva) elektronikusan eljuttatja részükre. A Tanúsítvány kiállításának és kiadásának a részleteit a kormányrendelet 22.§-s tartalmazza.

Belső elégedettségmérés: A képzés utolsó képzési alkalmával vagy a képzés zárását követően az intézmény lehetőség szerint belső elégedettségmérő kérdőívet töltet ki a résztvevőkkel papír alapon vagy elektronikus formában. A belső elégedettségmérő kitöltésére a résztvevő nem kötelezhető, ezért nem biztosított az, hogy minden képzés esetén sor kerülhet belső elégedettség mérésére. Az elégedettségmérés összesítése bemeneti információként szolgál az éves önértékelés során.

Központi elégedettségmérés: A képzés zárását követően a FAR rendszer a résztvevő számára kiküldi a központi elégedettségmérő kérdőívet, amelyet a résztvevő anonim módon kitölthet legkésőbb a képzés befejezésének időpontját követő harmincadik napig. A kérdőív legalább kilenc és legfeljebb tizenöt, a felnőttképzési tevékenységre és a képzésre vonatkozó általános kérdésből áll. A kérdőívet képzésenként és kérdésenként a FAR rendszer kiértékeli és megállapítja az átlageredményt. A kérdőív kiértékelése a felnőttképző intézmény számára a FAR rendszerben elérhető és a kérdőív kiértékelését követő tizenötödik napig lehetősége van a kiértékeléssel kapcsolatos szöveges vélemény kifejtésére.

A folyamat felelőse: az intézmény képzésért felelős adminisztratív munkatársa.

Képzés szakmai értékelése az oktató által:

A képzés végén az oktató értékeli a képzést szakmai szempontok alapján az **EK16 – Szakmai értékelőlap** alapján. Az értékelés során az oktató véleményt nyilvánít a képzési program megfelelőségéről illetve a csoportszervezés sikerességéről, azaz arról, hogy a résztvevők kompetenciái, a csoportlétszám és a hiányzások mennyire segítettek/akadályozták a képzés sikeres megvalósulását.

**Jogszabályi hivatkozás:**

Felnőttképzési törvény: 13/B.§, 15.§ (2)
Kormányrendelet: 22.§., 22/A.§, 30.§(1) c), 23.§ (3) d) db) és dc)

3.1.11. Adatszolgáltatás ellenőrzése

Az intézménynek engedélyezett felnőttképzési tevékenysége során az Fktv. 11.§ (2) g) pontja alapján eleget kell tennie a felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerébe (FAR rendszer) a 15. § és a 15/A. § alapján történő adatszolgáltatási kötelezettségnek.

Az adatszolgáltatás során felmerülő pontatlanságok és változások esetén az intézménynek rendszeresen ellenőriznie kell a képzés FAR felületét, mivel a felület visszajelzést ad a hibákról és késedelmes teljesítésről. A FAR felület felhasználói tájékoztatója az [alábbi linken](#) elérhető.

A folyamat felelőse: az intézmény képzésért felelős adminisztratív munkatársa.

**Jogszabályi hivatkozás:**

Felnőttképzési törvény: 11.§ (1) b), 11.§ (2) g), 15.§, 20/A.§
Kormányrendelet: 22/A.§, 23.§ (3) d), 25/A.§, 28.§ (3) a) ab) és b) bi), 29.§ a) ab) és b) bb),
30.§ (1) d)

3.2. A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás

3.2.1. Személyi feltételek biztosítására vonatkozó eljárás

A szakmai vezető alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás

Az intézmény felnőttképzésért felelős szakmai vezetője felelős a felnőttképzési tevékenység minőségi és jogszabályi megfelelőségéért, ideértve az oktatók irányítását, a felnőttképzési minőségirányítási rendszer működtetését és az éves önértékelés lebonyolítását is.

A hatályos jogszabályok alapján szakmai vezető az lehet, aki

- a) andragógiai szakképzettséggel rendelkezik,
- b) pedagógiai szakképzettséggel és három év felnőttképzési szakmai gyakorlattal rendelkezik, vagy
- c) pedagógiai szakképzettséggel rendelkezik, és a felsőoktatási alapképzésben vagy mesterképzésben az adott szak képzési és kimeneti követelményében meghatározott felnőttképzési ismeretekből legalább öt kreditpontot szerzett.

Felnőttképzési szakmai gyakorlatnak minősül a felnőttképzési tevékenységgel összefüggő munkakör ellátására létesített foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban eltöltött tevékenység.

A szakmai vezető a felnőttképzővel munkaviszonyban, honvédelmi alkalmazotti jogviszonyban, rendvédelmi igazgatási szolgálati jogviszonyban, igazságügyi alkalmazotti szolgálati jogviszonyban, hivatásos szolgálati jogviszonyban, közalkalmazotti jogviszonyban, közszolgálati jogviszonyban, kormányzati szolgálati jogviszonyban, egyházi szolgálati viszonyban vagy gazdasági társasággal tagsági jogviszonyban állhat.

A szakmai vezető alkalmazása formális (jelentkezés, felvételi elbeszélgetés) vagy informális módon (szóbeli felkérés, ajánlás) is történhet. A szakmai vezető jogviszonyának dokumentálása az ügyvezető vagy az általa kijelölt munkatárs felelőssége. Az alkalmazáshoz szükséges iskolai végzettség és szakmai gyakorlat igazolását az intézmény bekéri és hitelesítve a jogszabályoknak megfelelően tárolja.

A szakmai vezető felelőssége továbbá a képzési programok minősítéséhez szükséges, arra jogosult felnőttképzési szakértő biztosítása.

**Jogszabályi hivatkozás:**

Kormányrendelet: 19.§ ,
Kormányrendelet: 26/B.§ (7) b) - nemzetgazdasági szempontból kiemelt jelentőségű képzés tekintetében

Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás

Intézményünkben az intézményvezető (kamara titkár) feladatköre annak meghatározása, hogy az oktatókat milyen foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban foglalkoztatja. Ez a foglalkoztatási forma mindig összhangban van az adott képzés képzési programjában meghatározott móddal.

A jogviszony dokumentálása (szerződések, bejelentések, stb.) a képzési adminisztrátor feladata, felelőse a szakmai vezető. Az oktatók alkalmazása formális (jelentkezés, felvételi elbeszélgetés) vagy informális módon (szóbeli felkérés, ajánlás) is történhet, igazodva a képzési körülményekhez.

Az oktatók alkalmazásához szükséges (képzési programban előírt) iskolai végzettségek, és tapasztalat igazolásának biztosítása szintén a szakmai vezető felelőssége, végrehajtója a képzési adminisztrátor. A megfelelő végzettség és tapasztalat igazolását a felvételnél a jelentkező oktató bemutatja, a bizonyítványok, és oklevelek másolatát a szakmai vezetőnek vagy az arra kijelölt munkatársnak hitelesítenie kell, és a másolatokat a személyi nyilvántartásban kell lefűzni, azokat a jogszabályban meghatározott időtartamig papír alapon és lehetőség szerint elektronikus úton is meg kell őrizni.

Oktatók rendelkezésre állása és értékelése

Intézményünk a minőségi oktatás, kultúra és annak fejlesztése melletti elkötelezettségének elengedhetetlen követelménye, hogy oktatóink és munkavállalóink a megfelelő kiválasztási folyamat után szabályozott és megbízható módon álljanak rendelkezésre az oktatások megszervezésekor. Az esetlegesen szükségessé váló helyettesítéseket csak megfelelő képesítésekkel és tapasztalatokkal rendelkező oktatók láthatják el.

A szerződéses oktatók rendelkezésre állását a velük kötött szerződés vagy egyéb dokumentum szabályozza, ezen dokumentumok alapján biztosítja az intézmény a képzésekhez szükséges személyi bázist. Minden képzés meghirdetése előtt intézményünk egyeztet az oktatókkal, és amennyiben valamely tervezett időpontban nem áll rendelkezésre a szükséges szakmai kompetenciákkal rendelkező oktató, akkor nem hirdethető meg képzés.

Intézményünk az oktatókkal kapcsolatos visszajelzéseket az éves önértékelés során figyelembe veszi. Az oktatói értékelések eredményét a szakmai vezető az önértékelő csoport elé tárja, és az önértékelő csoport felelőssége, hogy az esetlegesen rosszul teljesítő oktatók vonatkozásában milyen javító intézkedéseket tesz.

Az intézmény a képzési dokumentációban megőrzi képzés megvalósításához szükséges személyi feltételek biztosítását szolgáló szerződések eredeti példányát a jogszabályban előírt határidőig.

**Jogszabályi hivatkozás:**

Felnőttképzési törvény: 16.§. e) és g)
Kormányrendelet: 23.§(3) b) bb) és c) ca)

3.2.2. Tárgyi feltételek biztosítására vonatkozó eljárás

Az intézmény a felnőttképzési tevékenység zavartalan működése céljából biztosítja az alábbi tárgyi feltételeket:

- biztonságos munkakörnyezet, felszerelt ügyfélszolgálat
- a minőségi felnőttképzést biztosító felszerelt képzési helyiségek
- képzési infrastrukturális eszközök a képzési programhoz igazítva
- háttérinfrastruktúra a felnőttképzési tevékenység biztosításához (iroda, wifi, stb.)

Az intézmény szakmai vezetőjének felelőssége, hogy a rendelkezésre álló tárgyi feltételekről adatbázis készüljön. Amennyiben a képzési igény megvalósításához nem áll rendelkezésre elegendő tárgyi erőforrás, abban az esetben a szakmai vezető felmérés, beérkező igények vagy ajánlás (munkatársak, oktatók, partnerek) útján bővíti a tárgyi eszközök igénylistáját, majd azt az intézményvezető (kamarai titkár) felé továbbítja. A kamarai titkár a pénzügyi források figyelembevételével dönt a beszerzendő tárgyi eszközök beszerzéséről. Az újonnan beszerzett tárgyi eszközök adatbázisba kerülése a szakmai vezető felelőssége.

Intézményünk kiemelt fontossággal kezeli a kifogástalan erőforrások biztosítását, ezért fontosnak tartja azok folyamatos fejlesztését. A képzéseket is érintő fejlesztéseket az önértékelés keretében a vezetőség mérlegeli, és azok fejlesztéséről a vezetés dönt.

Az intézmény a képzési dokumentációban megőrzi képzés megvalósításához szükséges tárgyi feltételek biztosítását szolgáló szerződések eredeti példányát a jogszabályban előírt határidőig.

**Jogszabályi hivatkozás:**

Felnőttképzési törvény: 12.§(1) j), 16.§ e)
Kormányrendelet: 23.§ (3) bb)

3.2.3. Pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás

A felnőttképzési tevékenységhez szükséges pénzügyi erőforrásainak biztosítására szolgáló költségtervezés a stratégiai koordinátor felelőssége. A stratégiai koordinátor a szakmai vezetővel szükség esetén képzési pénzügyi kalkulációt készít, amelyben rögzíti a képzési és oktatói díjakat, valamint egyéb háttér költségeket (bérleti díj, felszerelés, stb.). A kalkuláció tartalmazza a képzés pénzügyi forrásának meghatározását is (önköltséges, belső finanszírozás, állami vagy európai uniós forrásból történő finanszírozás).

A képzési díjak befizetésének módjának minden esetben a felnőttképzési szerződés rendelkezik. Lakossági tanfolyamok esetében a képzési díjak jellemzően előre, egyészben vagy ütemezéssel arányosan részletekben fizetendők. Vállalati partnerek esetében a képzési díj jellemzően havi utólagos elszámolás alapján kerül számlázásra, amelytől szerződéses partner kérésére, a szakmai vezető vagy a kamarai titkár beleegyezésével el lehet térni. Minden esetben a pénzügyi erőforrás biztosításának módja a szolgáltatási szerződésben részletesen rögzítendő.

Intézményünk által szervezett belső képzések jellemzően költségmentesek a munkatársak és az oktatók részére. Amennyiben a belső képzés/továbbképzés nem ingyenes, a fizetés módjáról külön szerződésben állapodnak meg a felek.

**Jogsabályi hivatkozás:**

Kormányrendelet: 23.§ (3) bb)

3.3. A képzésben részt vevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszerek

Engedélyezett felnőttképzés esetén az intézmény a képzési programjában határozza meg a képzésben részt vevők teljesítményét értékelő rendszernek a leírását, figyelembe véve a képzési és kimeneti követelményekben vagy a programkövetelményben megfogalmazott előírásokat, továbbá a képzésről, illetve a képzés egyes tananyagegységeinek elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételeit.

A teljesítményértékelő rendszer az alábbi elemekből épülhet fel:

- a teljesítményértékelés módszertani leírása (feladattípusok leírása, egymásra épülése)
- a teljesítményértékelés ütemezésének kialakítása (képzés során, képzés végén)
- feladatsorok kidolgozása
- értékelési útmutató kialakítása
- szükséges személyi feltételek meghatározása (oktató, vizsgáztató, értékelő, adminisztrátor, stb.)
- szükséges tárgyi feltételek meghatározása

Amennyiben a képzéshez vizsga kapcsolódik, az intézmény az alábbi vizsgatevékenységeket határozza meg:

- vizsgarend meghatározása
- a vizsgára bocsátás feltételei
- a vizsga lebonyolításához szükséges személyi feltételek meghatározása (vizsgáztató, értékelő, adminisztrátor, felügyelő, stb.)
- a vizsga lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek meghatározása (helyszín és felszerelés)
- a vizsgafeladatok és az értékelési rendszer kidolgozása
- vizsgaadminisztrációs feladatok kialakítása
- vizsgázókkal történő kapcsolattartás módjának kialakítása

A résztvevővel kötött felnőttképzési szerződés tartalmazza a képzés során nyújtott teljesítmény ellenőrzésének, értékelésének módját, valamint ha a képzéshez jogszabályban meghatározottak szerint vizsga kapcsolódik, a vizsgára bocsátás feltételeit.

**Jogszabályi hivatkozás:**

Felnőttképzési törvény: 12.§(1) h)

Kormányrendelet: 21.§ (1) d), 23.§ (3) b) bc)

3.4. A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás

Intézményünk felnőttképzési tevékenységével kapcsolatos véleményeinek mérése az alábbi területekre terjed ki:

Képzések értékelése a résztvevők által: a FAR rendszeren keresztül a résztvevők minden képzés után elektronikus úton önkéntes és anonim központi elégedettségmérést tudnak kitölteni.

Oktatók értékelése a résztvevők által: a képzésben résztvevők a FAR rendszer általi értékelésén túl a képzés végén anonim és önkéntes módon kitöltönek egy, az oktató munkájára vonatkozó kérdőívet is.

Az intézmény felnőttképzési tevékenységének értékelése az oktatók által: az oktatók a naptári évet követően az önértékelést megelőzően egy értékelő kérdőívet töltenek ki az intézmény felnőttképzési tevékenységére vonatkozóan.

Az intézmény felnőttképzési tevékenységének értékelése a belső munkatársak által: a felnőttképzési tevékenységben részt vevő belső munkatársak (vezetők, szervezők, adminisztrátorok) a szakmai vezetői döntése alapján a naptári évet követően az önértékelést megelőzően egy értékelő kérdőívet töltenek ki az intézmény felnőttképzési tevékenységére vonatkozóan.

Az intézmény külső értékelésének eredményei: az intézménynek négyévente gondoskodnia kell a minőségirányítási rendszer külső értékeléséről, amelynek eredményei szintén fontos visszajelzést jelentenek az intézmény számára.

Az intézmény Felnőttképzési Államigazgatási Szerv általi ellenőrzésének eredményei: a hatóság az intézmény felnőttképzési tevékenységét ellenőrzi annak megállapítására, hogy azt a jogszabályban meghatározott feltételeknek megfelelően végzi, valamint a felnőttképzők nyilvántartásában szereplő adatai a valóságnak megfelelnek. Az ellenőrzés során felmerült hiányosságok szintén az intézmény felnőttképzési tevékenységével kapcsolatos fontos visszajelzés.

A fent részletezett értékelési területek eredményeit az intézmény az éves önértékelés keretében feldolgozza és kielemezi. Mind a négy területen meghatározza az erősségeket és gyengeségeket, valamint kitűzi a következő évre szóló fejlesztési célokat, amelyeket Fejlesztési tervében részletesen meghatároz, a határidők, felelősök, szükséges erőforrások és kitűzött indikátorok vonatkozásában.

**Jogszabályi hivatkozás:**

Felnőttképzési törvény: 11.§ (2) d), 14.§, 20.§

Kormányrendelet: 22/A.§, 23.§ (2) c), 23.§ (3) b) bd) és d) db), 24.§, 25.§, 28.§ (3) b) bg), 29.§ bg), 34.§ (3), hatósági ellenőrzés: 28.§-32.§

Kormányrendelet 26/B.§ (7) (nemzetgazdasági szempontból kiemelt jelentőségű képzés tekintetében)

3.5. A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás

Az intézmény felnőttképzési tevékenységének nyilvánosságának helyszíne elsősorban az intézmény ügyfélszolgálati irodája és a honlapja, belső hálózata.

Az ügyfélszolgálati irodában a felkészült munkatársak ügyfélszolgálati időben az ügyfelek, résztvevők rendelkezésére állnak a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos kérdéseikben.

Az intézmény felnőttképzési tevékenységének nyilvánossága az alábbi területekre terjed ki:

A Minőségpolitika nyilvánossága:

Az intézmény felnőttképzési tevékenységére vonatkozóan minőségpolitikával rendelkezik, amelyet az érdeklődők az ügyfélszolgálaton elérhetnek illetve vezetői döntés alapján az intézmény honlapján is elérhető.

A képzési programok nyilvánossága:

Az intézmény szakmai vezetője gondoskodik a képzési programok nyilvánosságáról az alábbiak szerint:

- az intézmény ügyfélszolgálatán elérhető minden minősített képzési program papír alapon vagy elektronikus formában, amelyeket a képzésben résztvevő kérésére bármikor rendelkezésre bocsájt.
- az intézmény honlapján rövid tájékoztatók találhatóak a képzési programokról.

A képzésekről szóló tájékoztatás:

Képzési csoport indulása esetén az intézmény a képzést megelőzően egy képzési tájékoztatót készít, amelyben a képzéssel kapcsolatos alapvető és lényeges információk szerepelnek. A tájékoztatót az intézmény a képzés kezdete előtt a résztvevő rendelkezésére bocsátja papír alapon vagy elektronikus formában.

Az intézmény felnőttképzési tevékenységének marketing tevékenysége:

Az intézmény képzési tevékenységéről szóló marketing tevékenysége történhet online és offline felületeken, ennek meghatározása az intézmény vezetőjének és a szakmai vezetőnek a feladata.

Az intézmény felnőttképzési tevékenységéhez kapcsolódó szolgáltatásainak nyilvánossága:

Az intézmény a felnőttképzési tevékenység keretében szervezett képzés egyénre szabott kialakításának elősegítése, a képzés hatékonyságának javítása vagy a munkavállalás elősegítése céljából egyéb szolgáltatásokat is kínálhat. A szolgáltatások díjazása és azokról szóló tájékoztatás módjának meghatározása az intézmény vezetőjének és a szakmai vezetőnek a feladata.

Az intézmény panaszkezelési rendszerének nyilvánossága:

Az intézmény panaszkezelési szabályzata az érdeklődők rendelkezésére áll az ügyfélszolgálaton vagy kérésre elektronikus formában megküldésre kerül. Vezetői döntés alapján a panaszkezelési szabályzat az intézmény honlapján is elérhető.

A panaszkezelési rendszerhez tartozó panaszkezelési űrlapot az intézmény igény esetén papír alapon vagy elektronikus formában az érdeklődők rendelkezésére bocsátja és a panaszt a panaszkezelési szabályzatban leírtak alapján kezeli.

Az intézmény egy képzés kezdetekor a résztvevőket tájékoztatja a panaszügyintézés lehetőségéről, annak helyéről és módjairól. A felnőttképzési szerződésben tájékoztatja őket arról, hogy jogvita esetén milyen szervhez, hatósághoz, békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhatnak, különös tekintettel azok elérhetőségeire. Az intézmény panaszkezelési tevékenysége során a felnőttképzők nyilvántartásában szereplő nyilvántartási számát minden felnőttképzési tevékenységével kapcsolatos dokumentumokon feltünteti, továbbá arról ügyfeleit és a képzésben részt vevő személyeket tájékoztatja.

Az intézmény felnőttképzési tevékenységével összefüggő információk nyilvánosságának elsősorban az intézmény honlapja és vállalati belső képzések esetén belső hálózata biztosít teret.

Az intézmény felnőttképzési tevékenységével kapcsolatosan a honlapon az alábbi információk jelennek meg (a lista opcionálisan módosítható):

- az intézmény alapadatai (név, székhely, alapvető céladatok)
- felnőttképzési bejelentési nyilvántartási száma és engedélyszáma
- ügyfélszolgálat elérhetősége, nyitvatartása
- kapcsolattartási adatok (telefon, emailcím)
- képzési kínálat – képzési programokról szóló rövid tájékoztatók
- a felnőttképzési tevékenységéhez kapcsolódó szolgáltatásokról szóló tájékoztatás
- minőségpolitika
- egyéb honlapon elérhető lehetőségek (szintfelmérés lehetősége, időpont foglalás, chatbot, webáruház , online fizetési lehetőség, képzésre vagy vizsgára való online jelentkezési lehetőség)
- elearning felület, amennyiben az intézmény rendelkezik elektronikus oktatási tananyaggal

Vállalati belső képzések esetén a vállalat belső hálózata az alábbi lehetőségeknek ad teret (a lista opcionálisan módosítható):

- felnőttképzési bejelentési nyilvántartási száma és engedélyszáma
- képzési kínálat – képzési programokról szóló rövid tájékoztatók
- a felnőttképzési tevékenységéhez kapcsolódó szolgáltatásokról szóló tájékoztatás
- Képzésekről szóló képzési tájékoztatók
- online szintfelmérés lehetősége,
- képzésre vagy vizsgára való online jelentkezési lehetőség
- elearning felület, amennyiben az intézmény rendelkezik elektronikus oktatási tananyaggal
- kommunikációs felület

A felnőttképző intézmény a felnőttképzők nyilvántartásában szereplő adataiban bekövetkezett változást – a változásnak a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szerv által történő átvezetésének napjától számított – nyolc napon belül köteles bejelenteni a felnőttképzési államigazgatási szervnek. A jogszabály (11/2020. Korm.rend. 8.§.) változása esetén a módosított szabályozás lép érvénybe.

**Jogszabályi hivatkozás:**

Felnőttképzési törvény: 17.§ a) és b) , 2.§ 5.
Kormányrendelet: 8.§, 23.§ (3) b) be) és bf)

4. OKTATÓI MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI DOKUMENTUM

4.1. Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás

Intézményünkben a titkár vagy a szakmai vezető feladatköre annak meghatározása, hogy az oktatókat milyen foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban foglalkoztatja. Ez a foglalkoztatási forma mindig összhangban van az adott képzés képzési programjában meghatározott móddal.

A jogviszony dokumentálása (szerződések, bejelentések, stb.) a képzési adminisztrátor feladata, felelőse a szakmai vezető.

Az oktatók alkalmazása formális (jelentkezés, felvételi elbeszélgetés) vagy informális módon (szóbeli felkérés, ajánlás) is történhet, igazodva a képzési körülményekhez.

Az oktatók alkalmazásához szükséges (képzési programban előírt) iskolai végzettségek, és tapasztalat igazolásának biztosítása szintén a szakmai vezető felelőssége, végrehajtója a képzési adminisztrátor. A megfelelő végzettség és tapasztalat igazolását a felvételnél a jelentkező oktató bemutatja, a bizonyítványok, és oklevelek másolatát a szakmai vezetőnek vagy az arra kijelölt munkatársnak hitelesítenie kell, és a másolatokat a személyi nyilvántartásban kell lefűzni, azokat a jogszabályban meghatározott időtartamig papír alapon és lehetőség szerint elektronikus úton is meg kell őrizni.

Oktatók rendelkezésre állása:

Intézményünk a minőségi oktatás, kultúra és annak fejlesztése melletti elkötelezettségének elengedhetetlen követelménye, hogy oktatóink és munkavállalóink a megfelelő kiválasztási folyamat után szabályozott és megbízható módon álljanak rendelkezésre az oktatások megszervezésekor. Az esetlegesen szükségessé váló helyettesítéseket csak megfelelő képesítésekkel és tapasztalatokkal rendelkező oktatók láthatják el.

A szerződéses oktatók rendelkezésre állását a velük kötött szerződés vagy egyéb dokumentum szabályozza, ezen dokumentumok alapján biztosítja az intézmény a képzésekhez szükséges személyi bázist. Minden képzés meghirdetése előtt intézményünk egyeztet az oktatókkal, és amennyiben valamely tervezett időpontban nem áll rendelkezésre a szükséges szakmai kompetenciákkal rendelkező oktató, akkor nem hirdethető meg képzés.



Jogszabályi hivatkozás:

Felnőttképzési törvény: 11.§ (2) d), 16.§. e) és g)

Kormányrendelet: 23.§(3) b) bb) és c) ca)

4.2. Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek

Belső tréningek, továbbképzések, rendezvények

A szakmai vezető javaslata, véleményezése alapján az intézmény belső tréningeket, továbbképzéseket szervezhet a munkavállalók és oktatók részére, amennyiben erre igény érkezik. A belső tréning/továbbképzés megszervezése a szakmai vezető felelőssége, ő gondoskodik a képzés megszervezéséről, a zavartalan lebonyolításához szükséges eszközökről, helyszínről, és a személyi feltételekről. A belső tréningekről opcionálisan jelenléti ív is készülhet.

A szakmai vezető döntése alapján, szükség vagy igény esetén belső rendezvényeket is szervez, amelyen szakmai kérdések kerülnek megvitatásra, illetve tájékoztatók hangzanak el.

A belső tréningek, továbbképzések és rendezvények a szakmai vezető döntése alapján kötelező vagy opcionális jellegűek.

Külső képzések, továbbképzések

Intézményünk munkavállalói és oktatói (jogviszonytól függetlenül) elkötelezettek szakmai fejlődésük mellett. Folyamatosan figyelemmel kísérik szakterületük szakmai továbbképzési lehetőségeit, amelyek alapján javaslatokat tehetnek szakmai vezetőjüknek a továbbképzéseket illetően. Az ügyvezető vagy a szakmai vezető döntése, hogy az önkéntes külső képzéseket, továbbképzéseket az intézmény támogatja-e vagy sem. Amennyiben szakmailag indokolt a képzés/továbbképzés, és vezetői döntés alapján azt az intézmény támogatja, akkor annak megszervezése a munkatárs felelőssége. Intézményünk munkavállalói és oktatói a továbbképzésről szakmai vezető kérésére összefoglalót írnak.

**Jogszabályi hivatkozás:**

Felnőttképzési törvény: 11.§ (2) d),

Kormányrendelet: 23.§ (1) c), 23.§ (2) d), 23.§(3) c) cb)

4.3. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás

Intézményünk oktatóinak munkáját elsősorban a képzésben résztvevők írásos visszajelzései alapján értékeli. A visszajelzések az intézmény képzés végén szervezett saját résztvevői kérdőívéből származnak. Az összegyűjtött adatokat a szakmai vezető vagy az általa kijelölt munkatárs minden évben összesíti és lehetőség szerint egy személyes találkozó keretében kiértékeli az oktatóval, biztosítva a visszacsatolást és az értékelés figyelembevételét az önértékelés során.

Ezen felül a szakmai vezető vagy az általa kijelölt munkatárs óralátogatás alkalmával is opcionálisan ellenőrizheti az oktató munkáját.

Az intézmény felnőttképzési tevékenységét a Felnőttképzési Államigazgatási Szerv hatósági ellenőrzés keretében ellenőrizheti. Az ellenőrzés része egy képzési óra látogatás is, amely során a szakértői bizottság megvizsgálja, hogy az oktató által alkalmazott módszerek a szakmai, a pedagógiai és az andragógiai követelményeknek megfelelnek-e.

A fent részletezett teljesítményértékelés eredményeit a szakmai vezető az önértékelő csoport elé tárja, és az önértékelő csoport felelőssége, hogy az esetlegesen rosszul teljesítő oktatók vonatkozásában milyen javító intézkedéseket tesz.

**Jogszabályi hivatkozás:**

Felnőttképzési törvény: 11.§ (2) d),

Kormányrendelet: 23.§ (1) c), 23.§(3) c) cc) és d) dc), 28.§ (5) b)

5. ADATSZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI DOKUMENTUM

5.1. A képzésben részt vevő személyek eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése

A képzésben résztvevő felnőttek eredményeinek elsődleges mutatószáma a képzést sikeresen teljesítő résztvevők aránya. Minden engedély alapján szervezett képzés esetén az intézmény méri a sikeresen teljesítő résztvevők számát és annak a teljes létszámhoz viszonyított arányát. Ez az arányszám a felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárásban (ld. 3.1. fejezet) kitűzött indikátorként (1.1. számú) is megjelenik, mint „a képzéseket sikeresen teljesítők aránya”.

Az önértékelés során az „Önértékelés – adatösszesítő” táblázat (2. sz. melléklet) „Képzési eredmények” munkaablakában rögzítésre és összesítésre kerül az engedély alapján szervezett képzéseket sikeresen teljesítő résztvevők száma és aránya. Ez utóbbi érték az önértékelés során bemeneti információként szolgál az indikátorok vizsgálata során és nemteljesülése esetén az intézmény helyesbítő tevékenységet határoz meg.

5.2. A képzésben részt vevő személyek elégedettségmérésével kapcsolatos adatok elemzése

A képzés zárását követően a FAR rendszer a résztvevő számára kiküldi a központi elégedettségmérő kérdőívet, amelyet a résztvevő anonim módon kitölthet legkésőbb a képzés befejezésének időpontját követő harmincadik napig. A kérdőív legalább kilenc és legfeljebb tizenöt, a felnőttképzési tevékenységre és a képzésre vonatkozó általános kérdésből áll. A kérdőívet képzésenként és kérdésenként a FAR rendszer kiértékeli és megállapítja az átlageredményt. A kérdőív kiértékelése a felnőttképző intézmény számára a FAR rendszerben elérhető és a kérdőív kiértékelését követő tizenötödik napig lehetősége van a kiértékeléssel kapcsolatos szöveges vélemény kifejtésére.

Az önértékelés során az „Önértékelés – adatösszesítő” táblázat (2. sz. melléklet) „Képzések értékelése - résztvevő” munkaablakában rögzítésre és összesítésre kerül az engedély alapján szervezett képzések esetén a képzésekre vonatkozó résztvevői visszajelzések százalékos eredménye. Ezen érték az önértékelés során bemeneti információként szolgál a 8.2. számú „a képzések résztvevői értékelésének (FAR rendszerben) átlageredménye” indikátor vizsgálata során és nemteljesülése esetén az intézmény helyesbítő tevékenységet határoz meg. A FAR rendszer-beli elégedettségmérő kitöltése azonban önkéntes, így nem biztosított az, hogy minden képzés esetén sor kerül a résztvevői elégedettség teljeskörű mérésére.

5.3. Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése

A képzés utolsó képzési alkalmával vagy a képzés zárását követően az intézmény lehetőség szerint belső elégedettségmérő kérdőívet töltet ki a résztvevőkkel papír alapon vagy elektronikus formában.

Az önértékelés során az „Önértékelés – adatösszesítő” táblázat (2. sz. melléklet) „Oktatók értékelése - résztvevő” munkaablakában rögzítésre és összesítésre kerül az engedély alapján szervezett képzések esetén az oktatókra vonatkozó résztvevői visszajelzések százalékos eredménye. Ezen érték az önértékelés során bemeneti információként szolgál a 7.1. számú „a résztvevők által adott oktatói értékelések átlageredménye” indikátor vizsgálata során és nemteljesülése esetén az intézmény helyesbítő tevékenységet határoz meg.

A belső elégedettségmérő kitöltésére azonban a résztvevő nem kötelezhető, ezért nem biztosított az, hogy minden képzés esetén sor kerülhet belső elégedettség mérésére.

5.4. A rendelkezésre álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése**Humán erőforrás hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése:**

A humán erőforrás hatékonyságával kapcsolatosan az alábbi adatok gyűjtése és elemzése valósul meg:

1. Minősített képzési programnak megfelelő végzettségű oktatóval indított képzések aránya
2. A résztvevők által adott oktatói értékelések átlageredménye
3. Az oktatókkal kapcsolatos panaszok száma
4. A képzések résztvevői értékelésének (FAR rendszerben) átlageredménye
5. Nem megfelelő forrásbiztosítás miatt hiányos tárgyi vagy személyi feltételek okán el nem indított képzések száma

Az adatok kitűzött indikátorként jelennek meg az önértékelés során, intézményünk megvizsgálja az indikátorok megvalósulását. Nemmegfelelőség esetén feltárja az okokat és helyesbítő tevékenységet végez, amely a kitűzött indikátor teljesítéséhez szükséges lépéseket tartalmazza, vagy az indikátor indokolt módosítását valósítja meg.

Tárgyi erőforrás hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése:

A tárgyi erőforrás hatékonyságával kapcsolatosan az alábbi adatok gyűjtése és elemzése valósul meg:

1. Tárgyi feltételekkel kapcsolatos panaszok száma
2. Nem megfelelő forrásbiztosítás miatt, hiányos tárgyi vagy személyi feltételek okán el nem indított képzések száma

Az adatok kitűzött indikátorként jelennek meg az önértékelés során, intézményünk megvizsgálja az indikátorok megvalósulását. Nemmegfelelőség esetén feltárja az okokat és helyesbítő tevékenységet végez, amely a kitűzött indikátor teljesítéséhez szükséges lépéseket tartalmazza, vagy az indikátor indokolt módosítását valósítja meg.

A pénzügyi erőforrások hatékonyságát jellemző adatok gyűjtése és elemzése:

A pénzügyi erőforrás hatékonyságával kapcsolatosan az alábbi adatok gyűjtése és elemzése valósul meg:

1. Nem megfelelő forrásbiztosítás miatt, hiányos tárgyi vagy személyi feltételek okán el nem indított képzések száma

Az adatok kitűzött indikátorként jelennek meg az önértékelés során, intézményünk megvizsgálja az indikátorok megvalósulását. Nemmegfelelőség esetén feltárja az okokat és helyesbítő tevékenységet végez, amely a kitűzött indikátor teljesítéséhez szükséges lépéseket tartalmazza, vagy az indikátor indokolt módosítását valósítja meg.

**Jogszabályi hivatkozás:**

Felnőttképzési törvény: 11.§ (2) d),
Kormányrendelet: 23.§ (1) c), 23.§(3) c) cc) és d)

6. PANASZKEZELÉSI DOKUMENTUM

Intézményi panaszkezelési alapelvek

Intézményünk panaszkezelési szabályzattal rendelkezik annak érdekében, hogy a panaszokat átlátható és hatékony módon tudja kezelni. A panaszkezelési szabályzat a képzésben résztvevők elégedettségének és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében nyilvános dokumentum.

A panaszok kezelése diszkrimináció-mentes, azaz a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli. Intézményünk minden esetben tájékoztatja a panasztevőt, hogy a panasz elutasítása esetén milyen szervhez, hatósághoz, békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhat.

A panaszok kivizsgálásának és kezelésének módja ügyfelektől érkező panaszok esetén:

A szóbeli csatornán érkezett panaszt – legyen az személyes megkeresés vagy telefonon történt bejelentés – az ügyfélszolgálati munkatárs vagy szakmai vezető a megfelelő Panaszkezelési űrlap kitöltése révén rögzíti, és amennyiben a panasz természete ezt megengedi, szóban kínál megoldást a panaszosnak. Amennyiben a felajánlott megoldást a panaszos elfogadja, az űrlapon feltüntetik a megoldást és a panaszos beleegyezésének tényét, majd az intézmény szabályainak megfelelően iktatják az űrlapot. A panaszos ügy elintézése nyomán történhet helyesbítő vagy megelőző vezetői intézkedés.

Amennyiben a szóbeli csatornán érkezett panaszra a panasz természetéből adódóan az ügyfélszolgálati munkatárs nem kínálhat gyors és mindkét fél számára kielégítő megoldást, vagy ha a panaszos nem kíván élni a felajánlott megoldással, akkor a panaszost arra kell kérni, hogy tegyen írásbeli panaszt reklamációjával kapcsolatban, amelyet intézményünk vezetője bírál el. A panaszos kérvényére az vezetője 8 munkanapon belül írásban válaszol, majd válaszát eljuttatja a panaszoshoz. A reklamációt / panaszt és az arra adott hivatalos választ az ügyfélszolgálati munkatárs az intézmény a szabályainak megfelelően iktatja. A panaszos ügy elintézése nyomán történhet helyesbítő vagy megelőző vezetői intézkedés.

Írásos panasz érkezése esetén az ügyfélszolgálati munkatárs illetve az intézmény vezetője írásban válaszol a panaszosnak, lehetőség szerint többféle megoldást kínálva problémája megoldására. A reklamációt és az arra adott hivatalos választ az ügyfélszolgálati munkatárs az intézmény szabályainak megfelelően iktatja. A panaszos ügy elintézése nyomán történhet helyesbítő vagy megelőző vezetői intézkedés.

A panaszok kivizsgálásának és kezelésének módja munkatársaktól érkező panaszok esetén:

A panasz az intézmény vezetéséhez érkezik közvetlenül vagy ügyfélszolgálati munkatárs közvetítésével, szóban vagy írásban. Panaszoshoz vagy közvetítőhöz köthető panaszokat az intézmény vezetője vagy szakmai vezetője minden esetben kivizsgál, és a panasz vonatkozási relevanciája szerint személyesen vagy munkatársi megbeszélésen rendezi azt. Az intézmény vezetője megpróbálja a panaszt a panasz megszűnéséig rendezni, vagy ha ez nem lehetséges, a rendezés akadályait közölni. Jogszabályba ütköző vagy veszélyt jelentő panaszt a panasz megszűnéséig kell rendezni.

A panaszok értékelése önértékelés keretében:

Az éves önértékelés során az intézmény összesíti a vizsgált évben érkezett panaszok számát, az egyes vizsgált elemekhez indikátorokat rendelve, az alábbiak szerint:

- A képzési tevékenység során felmerülő résztvevői panaszok száma
- A képzési programokban előírt tananyaggal kapcsolatos panaszok száma
- A minősített képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos panaszok száma
- A képzési tájékoztatókkal kapcsolatos résztvevői panaszok száma
- Az oktatókkal kapcsolatos panaszok száma
- Tárgyi feltételekkel kapcsolatos panaszok száma
- Panasz esetén a kivizsgált és sikeresen megoldott/lezárt panaszok aránya

Az intézmény panaszkezelési rendszerének nyilvánossága:

Az intézmény panaszkezelési szabályzata az érdeklődők rendelkezésére áll az ügyfélszolgálaton vagy kérésre elektronikus formában megküldésre kerül. Vezetői döntés alapján a panaszkezelési szabályzat az intézmény honlapján is elérhető.

A panaszkezelési rendszerhez tartozó panaszkezelési űrlapot az intézmény igény esetén papír alapon vagy elektronikus formában az érdeklődők rendelkezésére bocsátja és a panaszt a panaszkezelési szabályzatban leírtak alapján kezeli.

Az intézmény egy képzés kezdetekor a résztvevőket tájékoztatja a panaszügyintézés lehetőségéről, annak helyéről és módjairól. A felnőttképzési szerződésben tájékoztatja őket arról, hogy jogvita esetén milyen szervhez, hatósághoz, békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhatnak, különös tekintettel azok elérhetőségeire.

Az intézmény panaszkezelési tevékenysége során a felnőttképzők nyilvántartásában szereplő nyilvántartási számát minden felnőttképzési tevékenységével kapcsolatos dokumentumokon feltünteti, továbbá arról ügyfeleit és a képzésben részt vevő személyeket tájékoztatja.

Panaszkezelés dokumentumainak megőrzése:

Az intézmény a beérkezett írásos panaszt vagy szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, illetve a panasz kivizsgálását követő választ öt évig őrzi.

**Jogszabályi hivatkozás:**

Felnőttképzési törvény: 2/B.§ (a), 11.§ (2)d)

Kormányrendelet: 23.§ (3) e), 28.§ (3) b) bg), 29. § b) bf)

7. HELYESBÍTÓ ÉS MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉGEK MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI DOKUMENTUM

Intézményünk a helyesbítő és megelőző tevékenységeit az alábbi módokon végzi:

Helyesbítő és megelőző tevékenységek az éves önértékelés során:

Intézményünk az éves önértékelést megelőzően, annak előkészítése céljából teljeskörű adatgyűjtést és adatelemzést hajt végre az alábbi területeken:

1. Az előző év Fejlesztési tervének megvalósulásának vizsgálata
2. Indikátorok vizsgálata
3. Képzések értékelése – a résztvevői elégedettségmérés alapján (FAR rendszer)
4. Oktatók értékelése – a résztvevők által
5. Az intézmény felnőttképzési tevékenységének értékelése – az oktatók által
6. Az intézmény felnőttképzési tevékenységének értékelése – a belső munkatársak által
7. Tárgyi eszközök vizsgálata, esetleges új eszközök beszerzésének szükségessége
8. Panaszok száma és a panaszok kivizsgálásának sikeressége
9. Az intézmény külső ellenőrzéseinek eredménye külső értékelés és/vagy hatósági ellenőrzés során

Az önértékelés során az önértékelő csoport a beérkezett adatok és elemzések alapján megállapítja az értékelt terület erősségeit, gyengeségeit, és kijelöli az elkövetkezendő időszakban a területet érintő fejlesztési célokat.

Az indikátorok nemmegfelelősége (nem megvalósulása) esetén az intézmény feltárja az okokat és helyesbítő tevékenységet határoz meg, amely magában foglalja az intézkedés felelősét, határidejét és erőforrás szükségletét.

Az önértékelés zárásaként a feltárt erősségek, gyengeségek és kijelölt célok alapján az intézmény Fejlesztési tervet készít, amelyben meghatározza a célokhoz kapcsolódó határidőket, felelősöket, a szükséges erőforrásokat és a kitűzött indikátorokat. Ezek megvalósulását a szakmai vezető ellenőrzi.

Az önértékelési rendszer teljeskörű leírását a 8. fejezet tartalmazza.

Helyesbítő és megelőző tevékenységek panasz felmerülése esetén: (panaszkezelési folyamat eredményeként)

Panasz felmerülése esetén intézményünk a Panaszkezelési rendszer (ld. 6. fejezet) alapján jár el. A panaszkezelési űrlap tartalmazza a panasz kivizsgálásának eredményét, és az ehhez kapcsolódó javító intézkedés részleteit (intézkedés, felelős, határidő, megvalósulás ténye és dátuma, megküldött válasz dátuma).

Helyesbítő és megelőző tevékenységek belső észrevétel esetén:

Belső (munkatárstól vagy oktatótól érkező) felmerülő észrevétel vagy javaslat esetén intézményünk az észrevétel/javaslat/felmerülő probléma beazonosítását követően kivizsgálja azt és javaslatot tesz a probléma/észrevétel megszüntetésének módjára. Kijelöli az intézkedés felelősét, határidejét és a szükséges erőforrásokat. A szakmai vezető felelőssége a kitűzött intézkedés megvalósulásának ellenőrzése. A felmerülő probléma vagy javaslat esetén történő helyesbítő és megelőző tevékenység dokumentálása a Fejlesztési lapon (4. sz. melléklet) történik.



Jogszabályi hivatkozás:

Felnőttképzési törvény: -
Kormányrendelet: 23.§ (3) f), 23.§ (5)

8. ÖNÉRTÉKELÉSI RENDSZER

Az önértékelés célja

Az önértékelés célja annak vizsgálata, hogy az intézmény vezetésének módja és működése szakmailag és üzletileg megfelelő-e az eredményes működés biztosításához, az erőforrások rendelkezésre állásának folyamata biztosítja-e azok rendelkezésre állását és fejlesztését, a partneri igények teljes mértékben ki lettek-e elégítve, és a folyamatok szabályozottsága megfelelő-e. Az önértékelés során a képzési tevékenység kulcsfontosságú eredményeit is értékeli az intézmény.

Az önértékelés területei

1. Az előző év Fejlesztési tervének megvalósulásának vizsgálata
2. Indikátorok vizsgálata
3. Képzések értékelése – a résztvevői elégedettségmérés alapján (FAR rendszer)
4. Oktatók értékelése – a résztvevők által
5. Az intézmény felnőttképzési tevékenységének értékelése – az oktatók által
6. Az intézmény felnőttképzési tevékenységének értékelése – a belső munkatársak által
7. Tárgyi eszközök vizsgálata, esetleges új eszközök beszerzésének szükségessége
8. Panaszok száma és a panaszok kivizsgálásának sikeressége
9. Az intézmény külső ellenőrzéseinek eredménye külső értékelés és/vagy hatósági ellenőrzés során

Az önértékelés módszere

Az intézmény önértékelését a felnőttképzésért felelős szakmai vezető által vezetett Önértékelő csoport végzi. Az Önértékelő csoport munkájába a csoport vezetője által meghívott oktatók, vezetők vagy partnerek is részt vehetnek. Az intézmény mérete az egyszemélyes vagy kiscsoportos Önértékelési módszer alkalmazását teszi indokolttá, de szükség esetén a csoport munkájába akárhány illetékes személy bevonható. Az Önértékelés alapja az értékelt időszakban az intézmény önértékelési rendszerében leírtaknak megfelelően összegyűjtött adatok elemzése, és a folyamatok átvizsgálása. Fontos módszerek a dokumentum- és adatelemzés, illetve a kérdőívek kiértékelése.

Az önértékelés erőforrásigénye

Az önértékelés nem igényel különleges anyagi ráfordítást, pusztán az Önértékelő csoportban résztvevő munkatársak munkaóráit. Az önértékelés eszközigénye is csekély, az intézmény bármely, a jogszabályokban is rögzített tárgyi feltételeknek megfelelő ügyfélszolgálati helyiségében elvégezhető.

Az önértékelés eljárásrendje

Intézményünk a jogszabályokban előírt, jelen Minőségirányítási kézikönyvben részletezettek szerinti önértékelését évente vagy két évente végzi el vezetői döntés alapján. Az önértékelés határideje az értékelt időszakot követő február hó utolsó munkanapja. Az önértékelés elvégzéséért felelős az intézmény felnőttképzésért felelős szakmai vezetője.

Az önértékelés előkészítése: Az önértékelés az Önértékelő csoport összehívásával kezdődik, amelynek felelőse az intézmény felnőttképzésért felelős szakmai vezetője. A szakmai vezető felelőssége az, hogy az értékelt időszakban összegyűjtött, az önértékelést segítő adatokat összefoglaló dokumentum (2. számú melléklet: Önértékelés adatösszesítő) megküldésre kerüljön az Önértékelő csoport minden tagjának. A csoport minden tagjának lehetőséget kell biztosítani arra, hogy az önértékelés során vizsgált folyamatokba betekinthesen. Az önértékelő ülés időpontját a csoport vezetője határozza meg, és írásban értesítést küld róla a csoport tagjainak.

Az önértékelés lebonyolítása: Az önértékelés során a jegyzőkönyvben megadott folyamatokon és értékeléseken végigmenve minden értékelt területen megállapítják az értékelt terület erősségeit, gyengeségeit, és kijelölik az elkövetkezendő időszakban a területet érintő fontos célokat és tevékenységeket. A jegyzőkönyv zárásaként a feltárt erősségek, gyengeségek és kijelölt tevékenységek alapján Fejlesztési tervet kell készíteni. Az Önértékelésről jegyzőkönyv készül (1. számú melléklet), amelyet szakmai vezető és önértékelő csoport tagjai aláírnak, és az intézmény a jegyzőkönyvet a dokumentumkezelés szabályainak megfelelően megőrzi.



Jogszabályi hivatkozás:

Felnőttképzési törvény: -
Kormányrendelet: 23.§ (2) c) és (3) g)

9. INDIKÁTOROK

A magas színvonalú felnőttképzés alapvető feltétele a PDCA cikluson alapuló tervezés-megvalósítás-ellenőrzés-beavatkozás folyamat.

A tervezési fázisban intézményünk meghatározza azokat az alapvető eljárásokhoz tartozó indikátorokat, amelyek elemzésével és visszacsatolásával tervezni és értékelni tudja felnőttképzési tevékenységét, valamint biztosítani tudja a folyamatos fejlesztést.



Forrás: Shutterstock

Az intézmény a felnőttképzési tevékenységének színvonalas megszervezése és megvalósítása céljából a kormányrendelet által előírt eljárásokhoz az alábbi indikátorokat határozza meg:

- 1. A felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás:**
 - 1.1. A képzéseket sikeresen teljesítők aránya
 - 1.2. A képzési programokban előírt tananyaggal kapcsolatos panaszok száma
 - 1.3. A képzési tevékenység során felmerülő résztvevői panaszok száma
- 2. A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás**
 - 2.1. Minősített képzési programnak megfelelő végzettségű oktatóval indított képzések aránya
 - 2.2. Tárgyi feltételekkel kapcsolatos panaszok száma
 - 2.3. Nem megfelelő forrásbiztosítás miatt hiányos tárgyi vagy személyi feltételek okán el nem indított képzések száma
- 3. A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás**
 - 3.1. Az oktatók által az intézmény felnőttképzési tevékenységének értékelésének átlageredménye
 - 3.2. A belső munkatársak által az intézmény felnőttképzési tevékenységének értékelésének átlageredménye
 - 3.3. Panasz esetén a kivizsgált és sikeresen megoldott/lezárt panaszok aránya
- 4. A felnőttképzési tevékenység nyilvánosságával kapcsolatos eljárás**
 - 4.1. A minősített képzési programok ügyfélszolgálaton való elérhetőségének aránya
 - 4.2. A minősített képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos panaszok száma
- 5. A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás**
 - 5.1. A minősített képzési programokról szóló tájékoztatók honlapon való elérhetőségének aránya
 - 5.2. A képzési tájékoztatókkal kapcsolatos résztvevői panaszok száma
- 6. Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelményeket és eljárás**
 - 6.1. Az oktatók alkalmazására vonatkozó eljárás szerint alkalmazott oktatók aránya
 - 6.2. Az alkalmazott oktatók személyi anyagában minden előírt dokumentum rendelkezésre áll.
- 7. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás**
 - 7.1. A résztvevők által adott oktatói értékelések átlageredménye
 - 7.2. Az oktatókkal kapcsolatos panaszok száma
- 8. A felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum**
 - 8.1. Indikátorok célértékeinek teljesülésének aránya
 - 8.2. A képzések résztvevői értékelésének (FAR rendszerben) átlageredménye

Az önértékelés során intézményünk megvizsgálja a kitűzött indikátorok megvalósulását. Nemmegfelelőség esetén feltárja az okokat és helyesbítő tevékenységet végez, amely a kitűzött indikátor teljesítéséhez szükséges lépéseket tartalmazza, vagy az indikátor indokolt módosítását valósítja meg.



Jogszabályi hivatkozás:

Felnőttképzési törvény: -
Kormányrendelet: 23.§ (4), (5)

10. DOKUMENTUMKEZELÉS

A felnőttképzési tevékenység során használt dokumentumokat az intézmény az alábbi szabályok szerint határozza meg:

1. kategória: Az intézmény általános dokumentumai

- *Dokumentumok fajtái:* vállalkozás alapdokumentumai, általános szerződési, munkaszerződési és munkaviszonyhoz kötött egyéb dokumentumai, pl. oklevelek másolata, általános működéshez kötött egyéb dokumentumok, nyilvántartások
- *Iratmegőrzés módja:* tematikus mappázás és lehetőség szerint elektronikus megőrzés
- *Iratmegőrzés helyszíne:* székhely, telephely vagy ügyfélszolgálat
- *Megőrzés ideje:* a vállalkozás működése folyamán folyamatosan, vállalkozásokra vonatkozó egyéb jogszabályoknak megfelelően

2. kategória: Minőségirányítási dokumentumok

- *Dokumentumok fajtái:* a minőségirányítás alapdokumentumai (kézikönyv, mellékletek, minőségpolitika), minőségirányítási úrlapok, minőségirányítási rendszer folyamatos működtetésének dokumentumai
- *Iratmegőrzés módja:* tematikus mappázás és lehetőség szerint elektronikus megőrzés
- *Iratmegőrzés helyszíne:* székhely, telephely vagy ügyfélszolgálat
- *Iratmegőrzés ideje:* a vállalkozás felnőttképzési tevékenységének működése folyamán folyamatosan, a felnőttképzési törvény és kormányrendelet előírása szerint

3. kategória: Képzési programok és képzési szakmai anyagok

- *Dokumentumok fajtái:* a minősített képzési programok és azokhoz tartozó szakmai háttér dokumentumok (szintrendszerek, tanmenetek, tananyagok, stb.)
- *Iratmegőrzés módja:* tematikus mappázás és lehetőség szerint elektronikus megőrzés
- *Iratmegőrzés helyszíne:* ügyfélszolgálat
- *Iratmegőrzés ideje:* a képzési programok érvényességi ideje alatt folyamatosan illetve képzés esetén a képzés kezdetétől számított nyolcadik év utolsó napjáig.

4. kategória: Képzési dokumentumok

- *Dokumentumok fajtái:* a szervezett képzések dokumentumai (szerződések, egységes dokumentumok, kérdőívek, adatkezelési dokumentumok, bemeneti feltételek és előzetes tudásmérés dokumentumai, tanúsítványok, jelentkezési lapok, tájékoztatók, stb.)
- *Iratmegőrzés módja:* tematikus mappázás és lehetőség szerint elektronikus megőrzés
- *Iratmegőrzés helyszíne:* ügyfélszolgálat, a képzés zárását követően irattár
- *Iratmegőrzés ideje:* a képzés kezdetétől számított nyolcadik év utolsó napjáig.

A dokumentumok formai megjelenésére vonatkozó szabályok

Az intézmény a fent felsorolt dokumentumaira vonatkozóan az alábbi kötelező érvényű szabályokat határozza meg:

A felnőttképzéssel kapcsolatos dokumentumain fel kell tüntetni felnőttképzési nyilvántartási számát/számait az alábbiak szerint:

- Engedélyszámát (E/2020/000429) fel kell tüntetnie:
 - általános felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódó dokumentumain (1. kategórián belül a felnőttképzési vonatkozású dokumentumok)
 - minőségirányítási dokumentumain (2. kategória)
 - képzési programjain és ahhoz kapcsolódó szakmai anyagokon (3. kategória)
 - engedély birtokában végzett képzések esetén (4. kategória)
 - honlapon és egyéb online felületein
 - marketing anyagain
- bejelentési nyilvántartási számát (B/2020/001775) fel kell tüntetnie:
 - bejelentett képzései esetén
 - honlapon és egyéb online felületein
 - marketing anyagain

Képzési programok minősítésére vonatkozó szabályok (papír alapon és elektronikus formában):

A felnőttképzési szakértőnek a képzési program előzetes minősítését az alábbi szabályok szerint kell elvégeznie:

- a képzési program utolsó oldalán fel kell tüntetnie az előzetes minősítés tényét, helyét, időpontját, a felnőttképzési szakértők nyilvántartásában szereplő nyilvántartási számát,
- elektronikusan megszerkesztett képzési program esetében legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással kell ellátnia,
- papíralapú képzési program esetében a képzési program mindegyik oldalát a szignójával, utolsó oldalát az aláírásával kell ellátnia.
- A képzési program előzetes minősítését követően a felnőttképzési szakértő a képzési programmal kapcsolatban további – a képzési program előzetes minősítését érintő, azt módosító vagy kiegészítő – megállapításokat nem tehet.

Az előzetesen minősített képzési programot a felnőttképző képviselőjére jogosult személynek az alábbi szabályok szerint kell elvégeznie:

- elektronikusan megszerkesztett képzési program esetében minősített elektronikus aláírással, minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírással, minősített elektronikus bélyegzővel vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonsági elektronikus bélyegzővel kell ellátnia, vagy
- papíralapú képzési program esetében a képzési program utolsó oldalán kell aláírnia.

Az elektronikus formában vezetett egységes dokumentumra vonatkozó szabályok:

Az egységes dokumentum elektronikus formában is vezethető. Ha az egységes dokumentum valamely részét aláírással kell ellátni, az elektronikus formában vezetett egységes dokumentumot az oktatók és a résztvevők a dokumentumot legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással látják el.

Általános rendelkezés

Amennyiben az intézmény rendelkezik általános (nem felnőttképzési tevékenységére vonatkozóan) egyéb dokumentumkezelési szabályzattal, úgy jelen szabályozás az általános szabályozás kiegészítéseként értelmezendő, kizárólag a felnőttképzési tevékenységre vonatkozóan.

**Jogszabályi hivatkozás:**

Felnőttképzési törvény: 16.§ , 17.§ (a), 13/B§,
Kormányrendelet: 26.§, 18.§ (4)

11. MELLÉKLETEK

- 1.sz. melléklet: MIR 01 - Önértékelés és fejlesztési terv (jegyzőkönyv)
- 2.sz. melléklet: MIR 02 - Önértékelés – adatösszesítő
- 3. sz. melléklet: MIR 03 - Panaszkezelési űrlap (jegyzőkönyv)
- 4. sz. melléklet: MIR 04 - Fejlesztési lap
- 5. sz. melléklet: MIR 05 - Elégedettségmérő kérdőív – belső – kiértékelés
- 6. sz. melléklet: MIR 06 - Oktatói kérdőív önértékeléshez
- 7. sz. melléklet: MIR 07 - Munkatársi kérdőív önértékeléshez
- 8. sz. melléklet: MIR 08 - Óralátogatási jegyzőkönyv
- 9. sz. melléklet: MIR 09 - Képzési program sablon támogatott képzések esetén
- 10.sz. melléklet: MIR 10 – Oktatói értékelés

12. KÉPZÉSI DOKUMENTUMSABLONOK

Dokumentum kódja	Megnevezés
EK01	Adatbekérő és adatnyilvántartó lap
EK02	Képzési tájékoztató
EK03	Adatkezelési tájékoztató
EK04	Névsor
EK05	Képzési adatlap és ütemterv
EK06	Felnőttképzési szerződés
EK07	Jelenléti ív - képzés
EK08	Jelenléti ív – képzési alkalom
EK09	Haladási napló – kontaktórák képzés
EK10	Haladási napló – digitális képzés
EK11	Változáskövetés
EK12	Képzési záródokumentum
EK13	Belső résztvevői elégedettségmérő kérdőív
EK14	Nyilatkozat adatszolgáltatás teljesítéséről
EK15	Tanúsítvány átvételi elismervény
EK16	Szakmai értékelőlap