



FELNŐTTKÉPZÉSI MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

Intézmény Felnőttképzési nyilvántartási száma:
B/2021/000153

Verziószám:	2.0. verzió
Érvénybe lépés dátuma:	2025. január 15.
Készítette:	Mucsi Péter

Jogsabályi háttér:

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

VERZIÓKÖVETÉS

Verzió száma	Érvényesség kezdete	Leírás (módosítás, új elemek, törlés)
v2.0.	2025. január 15.	Alapverzió

TARTALOM

1. AZ INTÉZMÉNY BEMUTATÁSA	5
2. MINŐSÉGPOLITIKAI NYILATKOZAT	6
3. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI DOKUMENTUM	6
3.1. A felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás	6
3.1.1. Képzési programok kialakítása és jogszabályi megfelelésük biztosítása	6
3.1.2. A képzés pénzügyi feltételeinek biztosítása	7
3.1.3. A képzés személyi és tárgyi feltételeinek biztosítása	7
3.1.4. Kapcsolódó tananyagok tervezése és tartalmi felülvizsgálata	7
3.1.5. Képzés meghirdetése, jelentkezési folyamat lebonyolítása, tájékoztatás	7
3.1.6. Előzetes tudásszintmérés, bemeneti kompetenciamérés, képzési csoportok kialakítása	7
3.1.7. A képzés előkészítése: csoportszervezés, képzési tájékoztatás, adatkezelés, képzési dokumentumok előkészítése, oktatói adminisztráció, helyszín kiválasztása és adminisztrálása	8
3.1.8. Képzési adatszolgáltatás (FAR)	8
3.1.9. Képzési tevékenység lebonyolítása	8
3.1.10. Képzés zárása	8
3.1.11. Adatszolgáltatás ellenőrzése	9
3.2. A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás	9
3.2.1. Személyi feltételek biztosítására vonatkozó eljárás	9
A szakmai vezető alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás	9
Oktatók rendelkezésre állása és értékelése	9
3.2.2. Tárgyi feltételek biztosítására vonatkozó eljárás	9
3.2.3. Pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás	10
3.3. A képzésben részt vevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszerek	10
3.4. A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás	10
3.5. A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás	10
4. OKTATÓI MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI DOKUMENTUM	12
4.1. Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás	12
4.2. Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek	12
4.3. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás	12
5. ADATSZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI DOKUMENTUM	13
5.1. A képzésben részt vevő személyek eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése .. Hiba! A könyvjelző nem létezik.	
5.2. A képzésben részt vevő személyek elégedettségmérésével kapcsolatos adatok elemzése	13
5.3. Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	13
5.4. A rendelkezésre álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	13
6. PANASZKEZELÉSI DOKUMENTUM	13
7. HELYESBÍTŐ ÉS MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉGEK MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI DOKUMENTUM	14

8.	ÖNÉRTÉKELÉSI RENDSZER.....	15
9.	INDIKÁTOROK	16
10.	DOKUMENTUMKEZELÉS	17
11.	MELLÉKLETEK.....	19
12.	KÉPZÉSI DOKUMENTUMSABLONOK	19

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 mindenkor megfelelőség, 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:	OMI PONT KFT.
Az intézmény székhelye:	6726 SZEGED, DERKOVITS FASOR 14.
Az intézmény adószáma:	28985831-1-06
Az intézmény képviselőjére jogosult neve:	Mucsi Péter - ügyvezető
Az intézmény cégjegyzékszám:	06-09-026567

Az intézmény ügyfélszolgálati rendszere:

Az intézmény képzési ügyfélszolgálati címe:	6726 Szeged, Derkovits fasor 14.	
Az intézmény telefonszáma:	+36 62 420 132, +36 30 326 1338	
Az intézmény e-mail címe:	info@omikft.hu	
Az intézmény honlapja:	omipont.hu	
Ügyfélszolgálati ideje:	☐ Hétfő: 8.00-15.00 ☐ Kedd: 8.00-15.00 ☐ Szerda: 8.00-15.00	☐ Csütörtök: 8.00-15.00 ☐ Péntek: 8.00-12.00 ☐ Szombat: -

Az intézmény tevékenységei:

Az intézmény fő szolgáltatási köre, profilja:	könyvelők, adótanácsadók kötelező éves továbbképzése
Az intézmény képzési tevékenységeinek köre: (kérjük a megfelelőt pipálja vagy a nem releváns elemeket törölje!)	
BEJELENTÉS ALAPJÁN: ☐ - jogszabály alapján végzett képzések (Nemzetgazdasági Minisztérium Számviteli és Közfelügyeleti Főosztály Felügyeleti Osztály által jóváhagyott továbbképzések): könyvelők, adótanácsadók, adószakértők éves kötelező továbbképzése	ENGEDÉLY ALAPJÁN: ☐ -

2. MINŐSÉGPOLITIKAI NYILATKOZAT

A minőségre vonatkozó intézményi stratégia:

Az intézmény felnőttképzési tevékenységére vonatkozó minőségirányítási rendszer kialakítása és működtetése mellett biztosítjuk 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 mindenkor 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 értékelteti 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.

Az OMI Pont Kft. küldetése, hogy a hozzánk jelentkező szakembereket magas színvonalú képzésben részesítsük, és olyan kompetenciákkal, készségekkel és tudással lássuk el, amelyek elősegítik, hogy szakmai feladataikat sikeresen, a jogszabályoknak megfelelően, ügyfeleik teljes megelégedettségére teljesítsék.

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI DOKUMENTUM

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

A felnőttképzési tevékenység lebonyolításának folyamata és felelőse lépésenként:

2.1.1. Képzési programok kialakítása és jogszabályi megfelelésük biztosítása

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 képzési programot a Nemzetgazdasági Minisztérium Számviteli és Közfelügyeleti Főosztály Felügyeleti Osztálya (továbbiakban: NGM) részre a képzést megelőzően be kell nyújtani. Az NGM a képzési program előzetes elbírálása alapján meghatározza, hogy az adott képzési program megfelel-e 93/2002. (V.5.) Korm. rendeletben, illetve a 263/2018. (XII. 20.) Korm. rendeletben meghatározott szakmai követelményeknek. A képzés csak pozitív NGM elbírálás és kreditmeghatározás esetén hirdethető meg és bonyolítható le. Az ügyvezető/képzésért felelős munkatárs megvizsgálja, hogy a képzési program az intézmény terveiben szereplő képzések megvalósításához illeszkedik-e. Az ügyvezető megvizsgálja továbbá, hogy a képzési program formailag és tartalmilag egyaránt megfelel-e a hatályos jogszabályoknak, azaz tartalmaz-e minden kötelezően előírt információt, adatot.

Az ügyvezető 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 OMI Pont Kft. ügyvezetője.

2.1.2. A képzés pénzügyi feltételeinek biztosítása

A képzés meghirdetése előtt az intézmény gondoskodik a képzés sikeres megvalósításához szükséges a várható költségkeret meghatározásáról és a pénzügyi feltételek biztosításáról.

A folyamat felelőse: az OMI Pont Kft. ügyvezetője

2.1.3. A képzés személyi és tárgyi feltételeinek biztosítása

A képzés meghirdetése előtt az intézmény gondoskodik a képzési programban előírt személyi és tárgyi feltételek biztosításáról

A folyamat felelőse: az OMI Pont Kft. ügyvezetője, az intézmény képzésért felelős adminisztratív munkatársa.

2.1.4. Kapcsolódó tananyagok tervezése és tartalmi felülvizsgálata

A képzés meghirdetése előtt a felnőttképző gondoskodik a képzési program sikeres megvalósítása érdekében használandó tananyag kiválasztásáról az alábbi lehetőségek alapján, kiemelten figyelve hogy a tananyag megfeleljen az NGM által oktatási tematikának:

- 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

Az ügyvezető felelőssége, hogy az intézmény képzési programjai és azok megvalósítása során alkalmazott tananyagok, segédanyagok, a biztosított tárgyi és személyi feltételek folyamatosan felülvizsgálatra, aktualizálásra kerüljenek.

A folyamat felelőse: az OMI Pont Kft. ügyvezetője, az intézmény képzésért felelős adminisztratív munkatársa.

2.1.5. 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, stb. 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 OMI Pont Kft. ügyvezetője, az intézmény képzésért felelős adminisztratív munkatársa.

2.1.6. Előzetes tudásszintmérés, bemeneti kompetenciamérés, képzési csoportok kialakítása

Az ügyvezető felelőssége, hogy a felnőttképzési törvényben előírtaknak megfelelően, szükség vagy igény szerint a képzésre jelentkezőnek biztosítva legyen a bemeneti kompetenciájának, illetve az előzetes tudásának felmérése. A bemeneti kompetencia képzésbe való beszámítása a képzés jellegéből adódóan irreleváns.

Bemeneti kompetenciamérés során a képzési programban előírt bemeneti kompetencia feltételeinek vizsgálata történik szóban vagy elektronikus formában a jelentkező választása szerint.

Az **előzetes tudásszintmérés** a képzési programban meghatározott tartalmi előírások szerint kerül megvalósításra írásban, szóban vagy elektronikus formában. Amennyiben a képzésben résztvevő az előzetes tudásszint felmérésének 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 javaslatot tehet az érdeklődőnek a neki leginkább megfelelő képzés választására.

A folyamat felelőse: az OMI Pont Kft. ügyvezetője, az intézmény képzésért felelős adminisztratív munkatársa.

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

Lakossági képzés esetén 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.

Alapvető fontosságú, hogy azonos képzésbe lehetőleg azonos kompetenciákkal és képzési igénnyel rendelkező képzésben résztvevők kerüljenek.

Képzési tájékoztatás:

A képzési tájékoztatást az intézmény elkészíti a képzésre vonatkozó képzési tájékoztatót és azt a résztvevők rendelkezésére bocsátja.

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 stb.)

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 és a képzés módjának (online, e-learning, kontakt képzés) 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.

2.1.7. 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.

2.1.8. 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

2.1.9. 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 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.

2.1.10. 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.

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

2.2.1. Személyi feltételek biztosítására vonatkozó eljárás

Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás

Intézményünkben az ügyvezető és a az intézmény képzésért felelős adminisztratív munkatársa 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 az ügyvezető. 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 az ügyvezetőfelelőssége. A megfelelő végzettség és tapasztalat igazolását a felvételnél a jelentkező oktató bemutatja az arra kijelölt munkatársnak ellenőriznie kell, hogy a végzettség megfelel-e az NGM által támasztott követelményeknek is. A végzettséget igazoló másolatokat - lehetőség szerint elektronikus úton - 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.

2.2.2. 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.)

Amennyiben a képzési igény megvalósításához nem áll rendelkezésre elegendő tárgyi erőforrás, abban az esetben az ügyvezető felmérés, beérkező igények vagy ajánlás (munkatársak, oktatók, partnerek) útján bővíti a tárgyi eszközök igénylistáját, gondoskodik beszerzésükről.

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.

2.2.3. Pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás

A felnőttképzési tevékenységhez szükséges pénzügyi erőforrásainak biztosítása az ügyvezető felelőssége.

A képzési díjak befizetése módjáról minden esetben a felnőttképzési szerződés rendelkezik. Vállalati partnerek és magánszemélyek esetében a képzési díj a képző által kiállított és megküldött díjbekérő alapján kerül kiegyenlítésre banki átutalással. Minden esetben a pénzügyi erőforrás biztosításának módja a szolgáltatási szerződésben részletesen rögzítendő.

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

Az OMI Pont Kft. mint az NGM által 99/2024. akkreditációs sorszámmal akkreditált továbbképző szervezet csak az NGM által előzetesen elbírált és kreditponttal minősített képzési program alapján szervezett képzéseket bonyolít le. Ennek megfelelően a képzések sajátosságából adódóan a képzésben részt vevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérése nem releváns, tekintve, hogy a képzések egy napon belül kerülnek lebonyolításra.

2.4. 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 értékelésen túl, eseti jelleggel a képzés végén anonim és önkéntes módon kitölthetnek 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) az ügyvezetői döntése alapján a naptári évet követően az önértékelést megelőzően egy értékelő kérdőívet tölthetnek ki az intézmény felnőttképzési tevékenységére vonatkozóan.

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 visszajelzések.

A fent részletezett értékelési területek eredményeit az intézmény az éves önértékelés keretében feldolgozza és kielemez. 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.

2.5. A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás

Az intézmény felnőttképzési tevékenysége 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 találhatók 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 bocsájtja 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 bocsájtja 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
- ügyfélszolgálat elérhetősége, nyitvatartása
- kapcsolattartási adatok (telefon, e-mailcím)
- képzési kínálat – képzési programokról szóló rövid tájékoztatók
- a felnőttképzési tevékenységéhez kapcsolódó szolgáltatásokról szóló tájékoztatás
- minőségpolitika
- e-learning felület, amennyiben az intézmény rendelkezik elektronikus oktatási tananyaggal
- képzésre vagy vizsgára való online jelentkezési lehetőség

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.

3. OKTATÓI MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI DOKUMENTUM

3.1. Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás

Intézményünkben az ügy 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 külső személyügyeket ellátó alvállalkozó feladata, felelőse az ügyvezető.

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 az ügy felelőssége. A megfelelő végzettség és tapasztalat igazolását a felvételkor a jelentkező oktató bemutatja, a bizonyítványok, és oklevelek másolatát elektronikus úton 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.

3.2. 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 az ügyvezetőnek a továbbképzéseket illetően. Az ügyvezető 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.

3.3. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás

Intézményünk oktatóinak munkáját elsősorban a képzésben résztvevők írásos visszajelzései alapján értékeli. A visszajelzések részben a képzés végén a FAR rendszer által kiküldött elégedettségmérés oktatókra vonatkozó kérdéseiből, részben pedig az intézmény képzés végén szervezett saját résztvevői kérdőívéből származnak. Az összegyűjtött adatokat az ügyvezető 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.

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.

4. ADATSZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI DOKUMENTUM

4.1. 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.

4.2. Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése

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

4.3. 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. A résztvevők által adott oktatói értékelések átlageredménye
2. Az oktatókkal kapcsolatos panaszok száma
3. A képzések résztvevői értékelésének (FAR rendszerben) átlageredménye

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

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.

5. 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 választát 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.

6. HELYESBÍTŐ 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 teljes körű 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 felelőseit, 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 teljes körű leírását a 8. fejezet tartalmazza.

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

Panasz felmerülése esetén intézményünk a Panaszkezelési rendszer 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 felelőseit, 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.

7. 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 terve 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 ügyvezető 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 vezetői döntés alapján végzik el. Az önértékelés határideje az értékelt időszakot követően az ügyvezető által meghatározott időpont.

Az önértékelés előkészítése: Az önértékelés az Önértékelő csoport összehívásával kezdődik. A csoport minden tagjának lehetőséget kell biztosítani arra, hogy az önértékelés során vizsgált folyamatokba betekinthessen. 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 az ügyvezető és önértékelő csoport tagjai aláírnak, és az intézmény a jegyzőkönyvet a dokumentumkezelés szabályainak megfelelően megőrzi.

8. 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.



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 képzési programokban előírt tananyaggal kapcsolatos panaszok száma
 - 1.2. 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. Tárgyi feltételekkel kapcsolatos panaszok száma
- 3. A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás**
 - 3.1. Az oktatók által az intézmény felnőttképzési tevékenysége 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 képzési programok ügyfélszolgálaton való elérhetőségének aránya
 - 4.2. A képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos panaszok száma
- 5. A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás**
 - 5.1. A képzési programokról szóló tájékoztatók honlapon való elérhetőségének aránya
 - 5.2. A képzési tájékoztatókkal kapcsolatos résztvevői panaszok száma
- 6. Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények 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 célértékei 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.

9. DOKUMENTUMKEZELÉS

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

1. kategória: Az intézmény általános dokumentumai

- *Dokumentumok fajtái:* vállalkozás alapidokumentumai, általános szerződésai, munkaszerződésai 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 alapidokumentumai (kézikönyv, mellékletek, minőségpolitika), minőségirányítási űrlapok, 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:

- bejelentési nyilvántartási számát (B/2021/.....) fel kell tüntetnie:
 - bejelentett képzései esetén
 - honlapon és egyéb online felületein
 - marketing anyagain

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.

10. 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

11. 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