



# **Távoktatási és Továbbképzési Intézet**

## **Minőségirányítási Szabályzat**

### **(Kézikönyv)**

**Érvényességi terület:** Jelen kézikönyv az intézmény minőségbiztosítási rendszerének a távoktatás tevékenységére vonatkozó egysége.

Jóváhagyva: Gödöllő, 2021. január 27.

Jelen kézikönyv a Távoktatási és Továbbképzési Intézet Kft. tulajdona, intézményen kívüli bárminemű felhasználása csak az ügyvezető írásbeli engedélyével lehetséges.



## Tartalomjegyzék

<b>1.</b>	<b>Vezetés</b>	<b>4</b>
1.1.	Az intézmény minőségpolitikája .....	4
1.2.	Stratégia és minőségcélok .....	5
<b>2.</b>	<b>Szervezeti működés</b>	<b>6</b>
2.1.	Szervezeti ábra .....	6
2.2.	Felelősségi és döntési jogkörök.....	7
2.3.	Önértékelés.....	8
2.3.1.	Az önértékelés területei .....	8
2.3.2.	Az önértékelés módszere, erőforrásigénye és lebonyolítása .....	9
<b>3.</b>	<b>Erőforrások</b>	<b>11</b>
3.1.	A humán erőforrás tervezése, a munkatársak és az konzulensek továbbképzése, értékelése, minősítése .....	11
3.2.	Tárgyi és pénzügyi erőforrások tervezése, a biztonságos munkakörnyezet megteremtése .....	13
<b>4.</b>	<b>A minőségirányítási rendszer folyamatai.....</b>	<b>14</b>
4.1.	Folyamatleltár.....	14
4.2.	Folyamattérkép.....	15
4.3.	Folyamatleírások .....	16
4.3.1.	Az előzetesen megszerzett tudás felmérésének és beszámításának folyamatleírása .....	16
4.3.2.	A programok indítása .....	17
4.3.3.	Az információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer folyamatleírása ...	17
4.3.4.	A belső ellenőrzések folyamatleírása .....	18

## **1. Vezetés**

### **1.1. Az intézmény minőségpolitikája**

Intézményünk, a Távoktatási és Továbbképzési Intézet több kompetenciafejlesztő programot valósít meg. Ennek keretében nem csak Gödöllő, hanem az egész ország területén élő munkaképes korú lakosok számára nyújtunk lehetőséget arra, hogy magas színvonalú kompetenciafejlesztés során eredményesen sajátíthassanak el korszerű, a piaci igényeknek teljesen megfelelő ismereteket, képességeket. A Távoktatási és Továbbképzési Intézet, azzal a céllal jött létre, hogy lehetőséget adjon azok számára, akik bizonytalanok, nem tudnak saját szakmájukban érvényesülni, nincs elég lehetőségük, vagy csak új dolgot szeretnének kipróbálni. Küldetésünk, hogy a meghirdetett programjaink mellett ne csak ismereteket, hanem új lehetőséget, munkalehetőséget is biztosítsunk résztvevőinknek.

Minden feltétel adott ahhoz, hogy a programra jelentkezők eredményesen elsajátíthassák a programokban meghatározott elméleti és gyakorlati ismereteket, és a sikeres teljesítéssel megszerzett ismereteik, képességeik, illetve képesítésük segítse elő munkavállalásukat, eredményesebbé tegye munkájukat.

Programjainkat a megrendelői igények maximális figyelembevételével, igényes eszközparkkal és felkészült konzulensekkel valósítjuk meg. Konzulenseink, a szakmát a hétköznapokban is gyakorló szakemberek – ez garantálja a naprakész, friss ismeretanyagot, az igazán használható tudás megszerzését.

Programjaink, tematikánk és módszereink a központi követelmények, a résztvevők, a munkáltatók és más megrendelőink igényei, munkatársaink, konzulenseink véleménye és tapasztalata alapján határozzuk meg, és az érdekeltek igényeinek rendszeres figyelembe vételével fejlesztjük. Intézményi minőségpolitikánkban a partnerközpontúság elsődleges.

Intézményünk vezetése, konzulensei és valamennyi munkatársa elkötelezett a jogszabályokban meghatározott és a szakmailag elvárható minőségi követelmények kielégítése, valamint a képzési tevékenység folyamatos fejlesztése iránt. Ennek megvalósulása érdekében minőségirányítási rendszerünknek a távoktatással megvalósuló kompetenciafejlesztési tevékenységre vonatkozó külön egysége került kidolgozásra és bevezetésre, melynek keretében jelen minőségpolitikánkat, valamint egész felnőttképzési tevékenységünket - partnereink véleményét különösen figyelembe véve - évente felülvizsgáljuk, értékeljük és fejlesztjük.

## 1.2. Stratégia és minőségcélok

A Távoktatási és Továbbképzési Intézet vezetése a távoktatással megvalósuló kompetenciafejlesztő tevékenységére vonatkozó stratégiáját az alábbiakban határozta meg:

- Megrendelőinkkel történő állandó, személyes jó kapcsolat kialakítása, a résztvevői igények folyamatos vizsgálata és bevezetése szolgáltatásainkba.
- A megrendelők – vállalkozások és munkavállalók – igényeinek rugalmas kielégítése.
- A kor követelményeinek megfelelő fejlesztés a képzések szerkezetében és tartalmában, ezáltal versenyképes, a munkaerőpiacon és a saját vállalkozásokban jó eséllyel használható programok biztosítása.
- A Távoktatási és Továbbképzési Intézet kapcsolat rendszerében megjelenő képzett munkaerő biztosítása, a jelentkező igények kielégítése.
- Magas szintű vizsgaeredményesség és alacsony lemorzsolódás elérése.
- Szakmailag képzett és elismert, tapasztalt konzulensek alkalmazása.
- A program rugalmas, az ügyfelek igényeire és elvárásaira alapozott szervezése.
- Megvalósuljon a folyamatos innováció.

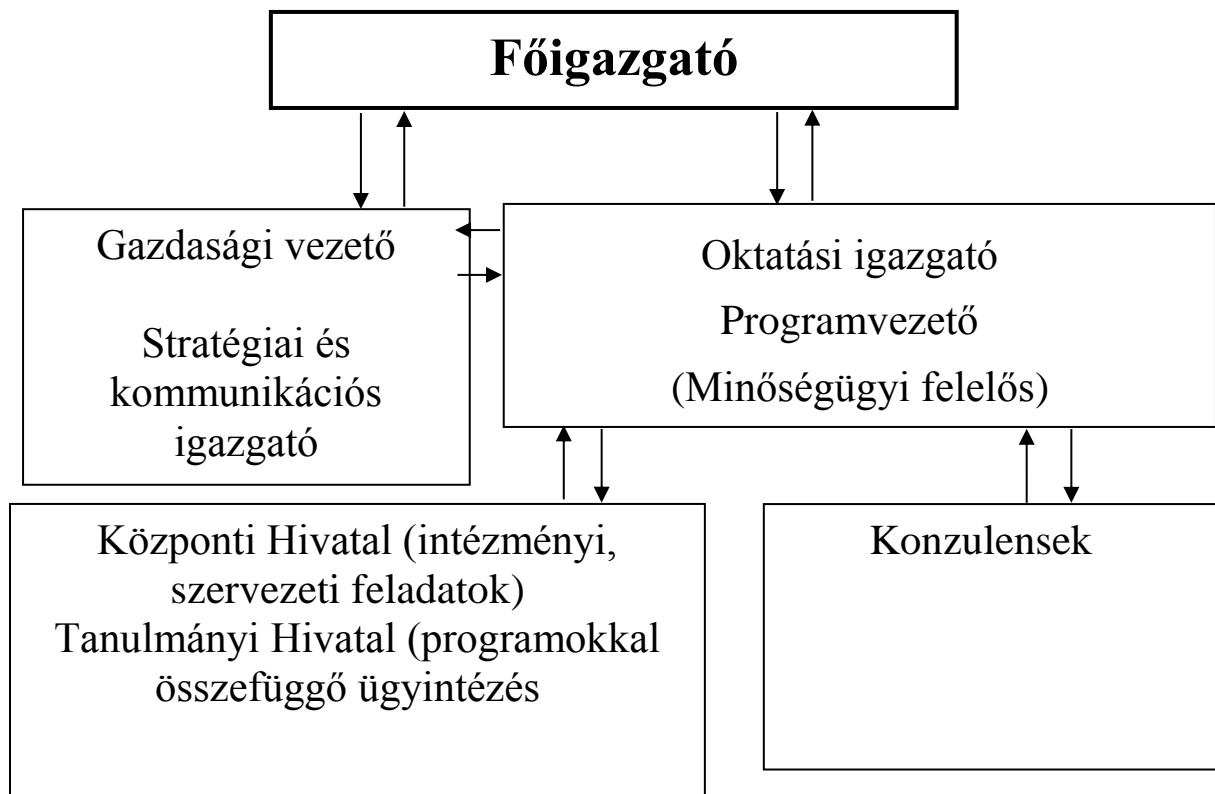
Stratégiai elképzeléseinek valóra váltásához az intézmény vezetése évente meghatározza a konkrét, objektíven mérhető, ezáltal megvalósulását tekintve könnyen értékelhető éves minőségcéljait.

Ezek előkészítése a szakmai vezető hatásköre.

## 2. Szervezeti működés

### 2.1. Szervezeti ábra

Az intézmény szervezeti felépítése méretéből adódóan egyszerű, ez rugalmas, a piaci igényekhez könnyen alkalmazkodó működést tesz lehetővé (a nyilak az információáramlás főbb irányait mutatják):



## 2.2. Felelősségi és döntési jogkörök

Az alábbi kompetencia mátrix mutatja a programokkal kapcsolatos legfontosabb tevékenységekhez, illetve munkakörökhöz kapcsolódó feladatokat és hatásköröket:

		vezető (Főigazgató)	programvezető	Gazdasági vezető	Minőségügyi felelős	Ügyfélszolgálatos adminisztrátor	Konzulensek
<b>Tevékenység</b>	Tervezés	D	V	V	T	T	T
	Programok meghirdetése, indítása	D	E	E	T	V	T
	Reklám, propaganda	D	V	E	T	E	T
	Ügyfélszolgálat, adminisztráció, iratkezelés	D	E		T	V	T
	Személyi feltételek biztosítása	DV	E	T	E	T	T
	Tárgyi feltételek biztosítása	D	E	EV	E	T	T
	A program követelmény biztosítása	T	DV		T	T	E
	Tananyagok biztosítása	T	DV	E	T		V
	Beiratkozás, programindító konzultáció	T	DV	T		E	EV
	Egyéb tevékenység	T	D	T	T	T	V
	A program értékelése	T	D	T	V	E	TE
	Konzulensek értékelése	D	V		E		T
	Vizsgaszervezés	D	V	E	T	E	E
	Programok pénzügyi tervezése	D	E	E			TE
	Fejlesztések, intézkedési tervek	D	EV	E	T	T	TE
	Panaszkezelés	D	E		V	E	TE
	Éves eredmények értékelése, elemzése	D	V	E	V	E	T

### Jelmagyarázat:

D = Dönt

V = Végrehajt, felelős

E = Együttműködik

T = Tájékoztatást kap a tevékenységről

## **2.3. Önértékelés**

Az önértékelés célja, hogy a vezetés hiteles, megbízható információkat kapjon az intézményben folyó tevékenység működéséről, az alkalmazott módszerek megfelelőségéről, illetve az alkalmazásuk által elért eredményekről.

Intézményünk két évente értékeli tevékenységét. Az önértékelést 3-6 hónappal a külső értékelést megelőzően kell végrehajtani.

Az önértékelés célja továbbá, hogy a kapott eredmények alapján kijelölhetőek legyenek a tevékenység erősségei és fejlesztendő területei, fejlesztési céljai a tevékenység vonatkozásában, az intézményi stratégiát szem előtt tartva, szükség esetén akár módosítva is.

### **2.3.1. Az önértékelés területei**

Az intézmény önértékelése során két fő területcsoportra tér ki: az alkalmazott módszerek és a meglévő feltételek vizsgálatára (adottságok), valamint az alkalmazásuk során általuk elért, lehetőség szerint konkretizált, számszerűsített eredményekre.

#### **I. A működés vizsgált területei:**

- a) a vezetés szerepe a szakmailag és üzletileg egyaránt eredményes működés és fejlődés biztosításához
- b) az erőforrások biztosítása, kihasználtsága, fejlesztése
- c) a partnerkapcsolatok és a partneri igények figyelembevétele azok fejlesztése
- d) a folyamatok és a szabályozások megfelelősége.

#### **II. Az eredmények területei:**

- a) az intézmény tevékenységének kulcsfontosságú eredményei, annak számszerű mutatói, trendjei, melyeknek kötelező elemei:
  - aa) a megvalósított programok eredményei,
  - ab) a megvalósított programok lemorzsolódási aránya (az éves célértékeket az előző évi eredményekhez viszonyítva az éves minőségcélokban kell meghatározni)
  - ac) a megvalósított programok résztvevői elégedettség mérésének átlaga (az éves célértékeket az előző évi eredményekhez viszonyítva az éves minőségcélokban kell meghatározni)
  - ad) az elégedettség értékei az egyes kérdések vonatkozásában, programonkénti bontásban, ezek célérteke egyaránt 70%
- b) a konzulenseknek és más munkatársaknak az intézmény működéséről alkotott véleménye, melynek célértéke a teljes körű elégedettség



- c) a pénzügyi és szakmai eredmények, az innováció mutatói. Ezek célértéke az évenkénti pozitív mérlegeredmény, és minden évben egyértelműen azonosítható szakmai továbblépés, fejlesztés, innovatív esemény. Az innováció akkor tekinthető azonosítottnak, ha az önértékelő csoport többsége annak ítéli.

### **2.3.2. Az önértékelés módszere, erőforrásigénye és lebonyolítása**

- I. Az intézményünk önértékelése során szervezeti méretének megfelelő módszert alkalmaz. Ez jelenleg a kiscsoportos önértékelést teszi lehetővé és indokolttá. Az önértékelés folyamatába a szerződéssel dolgozó oktatókat is bevonjuk.

Az önértékelő csoport tagjai: az ügyvezető (főigazgató), a programvezető, és az adott időszakban foglalkoztatott konzulensek reprezentatívcsoportja.

Az önértékelés során alkalmazható adatgyűjtő és elemző módszerek:

- adatgyűjtő és értékelő lap
- kérdőív

Az önértékelés erőforrásigénye: megfelelő előkészítés esetén az önértékelés néhány órát vesz igénybe az érintettektől, eszközigénye pedig a szokásos irodatechnikai eszközökön kívül vizuál tábla illetve flip-chart, vagy számítógép és projektor.

- II. Az önértékelés lépései, lebonyolításának folyamata:

1. Az önértékelés előkészítése, melynek felelőse a minőségügyi felelős:

Az adatgyűjtő és értékelő lapokon tartalmi területenként összegyűjti azokat a tényszerű információkat, melyek az intézmény felnőttképzési tevékenységével kapcsolatos szakmai, szervezeti és közéleti jellemzőit mutatják be az adott időszakban. Az adatgyűjtő lapok vezetése folyamatos.

2. Dokumentálás:

Az önértékelés eredményeképpen az adatgyűjtő és értékelő lapokon tartalmi területenként megjelennek a közösen meghatározott és elfogadott erősségek és fejlesztendő területek, illetve a meghatározott célkitűzések.

3. Az önértékelés követő tevékenységei:

Az kétévenkénti önértékelést követően a kiválasztott (legnagyobb prioritást kapott), és az intézmény vezetése által jóváhagyott fejlesztendő területekhez az intézmény vezetése 2 éves fejlesztési tervet készít, a fejlesztési célokat pedig megjelenítik a következő év(ek) minőségcéljai között. A célok meghatározásánál a jogszabályi követelményeket, az üzleti és a szakmai szempontokat egyaránt figyelembe kell venni.

### **3. Erőforrások**

#### **3.1. A humán erőforrás tervezése, a munkatársak és az konzulensek továbbképzése, értékelése, minősítése**

- I. Tervezés: A szervezet vezetése munkatársi állományát a folyamatosan ellátandó feladatok mennyiségét és szerkezetét figyelembe véve tervezi meg. Az intézmény jelenlegi munkatársi köre a vezetés megítélése szerint elegendő humán erőforrást biztosít a közeljövő tevékenységének szervezési, konzulensi és technikai feladatai ellátására is. A munkakörökhöz előírt képesítésekkel minden munkatárs rendelkezik.
- II. Új munkatárs felvétele: amennyiben a résztvevők számának jelentős növekedése, illetve a programkínálat bővítése a programban résztvevő konzulensi, illetve adminisztrációs létszám növelését indokoltá teszi, az új munkatársak kiválasztása elsősorban a személyes ismeretségi körből, a kialakult kapcsolatrendszer alapján megkereséssel történik. Az alkalmazás alapfeltétele a jogszabályokban előírt szakmai képzés és a szakirányú gyakorlat megléte. Az alkalmazás minden esetben próbaidő kikötésével történik, mely időszak alatt a szakmai vezető meggyőződik a konzulens, illetve egyéb munkatárs alkalmasságáról, különösen figyelembe véve a résztvevők elégedettségét is.
- III. A munkatársak rendelkezésre állása: az ügyvezető, főigazgatói cím viselése mellett, teljes munkaidőben látja el, szervezési feladatokat. A programvezető szerződéses jogviszonyban látja el a szakmai irányítási és minőségbiztosítási teendőket, az ügyfélszolgálati és adminisztrációs feladatokat. A konzulensi tevékenységben részt vállal a főigazgató is, a külsős konzulens munkatársakat az adott programokra kérjük fel, akik szerződéses jogviszonyban állnak intézményünkkel. Az ügyvezető rendelkezésre állása természetesen biztosított, a szerződéses konzulensek rendelkezésre állását pedig a velük kötött szerződés alapján biztosítja az intézmény.
- IV. A konzulensekkel szemben támasztott alkalmassági követelmények intézményünkben:
  - szakmai végzettség, minimum 5 év tapasztalat és elismertség
  - az általános etikai normák betartása
  - a konzultáción való pontos megjelenés
  - elkötelezettség az intézmény céljai iránt
  - a programok pontos betartása

- színvonalas pedagógiai-andragógiai kultúra (változatos módszertani eszköztár, empátia, stb.)
- a konzultációk időtartamának hatékony kihasználása
- aktív részvétel a fejlesztésekben, az intézményi innovációban
- magas szintű résztvevői elégedettség.

V. A konzulensek éves értékelése, minősítése: a naptári év végén, egyénekenként, szóban valósul meg, a bemutatott alkalmassági követelmények, és az alábbi minőségi jellemzők alapján. az értékelő beszélgetést az intézmény első számú vezetője végzi, a szakmai vezető tájékoztatás alapján. A szakmai vezető az értékelés előkészítéséhez az intézményvezető részére az alkalmazott oktatókról adatokat (indikátorokat) szolgáltat, melyek kötelező elemei:

- a résztvevői elégedettség számszerű mutatójának elemzése egy-egy konzulensre lebontva
- vizsgaeredményeinek elemzése
- a konzulensek a fejlesztési tevékenységekben való részvételének elemző bemutatása, lehetőség szerint mennyiségi és minőségi mutatókkal alátámasztva
- a külső értékelés, ellenőrzés adott konzulensre vonatkozó megállapításainak elemzése.

VI. A konzulensek elismerése: a konzulensek által nyújtott teljesítmények elismerése jutalmazással, a szerződések megújításával, illetve a konzulensi feladatokra történő felkéréseknél előnyben részesítéssel valósul meg.

VII. Intézményünk vezetésének a önmagukkal szemben támasztott követelményei a következők:

- a megrendelők maximálisan érezzék igényeik és elvárásaik figyelembevételét
- a résztvevők legyenek elégedettek és eredményesek
- felügyeleti szerveink hasonlóan eredményesnek ítélik tevékenységünket
- működésünk feleljen meg a jogszabályoknak és egyéb előírásainknak

- a munkatársak kiegyensúlyozott és kiszámítható kapcsolat során nyújthassák tudásuk legjavát
- megvalósuljon a folyamatos innováció.

### **3.2. Tárgyi és pénzügyi erőforrások tervezése, a biztonságos munkakörnyezet megteremtése**

I. Tárgyi erőforrások tervezése: Az intézmény feladatainak színvonalas és biztonságos elvégzéséhez meghatározza és biztosítja a szükséges tárgyi feltételeket. Biztosított az ügyfelek kulturált fogadása, valamint a szükséges oktatási eszközök is rendelkezésre állnak. Az egyes programokhoz szükséges infrastruktúra meghatározása a szakmai vezető feladata. Figyelembe kell vennie a jogszabályokban, illetve a programokban leírtakat, valamint a folyamatosan változó, korszerűsödő egyéb szakmai követelményeket. Intézményünk a meglévő eszközök függvényében tervezi meg a szükséges tárgyi eszközöket, illetve azok fejlesztését.

A Távoktatási és Továbbképzési Intézet biztosítja a biztonságos munkavégzéshez szükséges feltételeket valamint a tevékenysége ellátásához szükséges megfelelő munkakörnyezetet.

- II. A tárgyi eszközök használata: az oktatási eszközök szakszerű használatáért az oktatók, míg azok biztosításáért és tervszerű karbantartásáért a vezetés a felelős. A rendelkezésre állás tervszerű biztosításának módja az intézményünk tulajdonában lévő eszközök megléte.
- III. A pénzügyi erőforrások tervezése: intézményünk a befizetett tanfolyami díjak alapján rendelkezésre álló pénzügyi erőforrásokkal tervszerűen, céljait szem előtt tartva, ésszerű takarékossgal gazdálkodik.
- IV. A pénzügyi erőforrások hatékonyságát jellemző adatok gyűjtése és elemzése: a pénzügyi erőforrások hatékonyságát mutató számszerű jellemzőket az ügyvezető gyűjti össze a kétévenkénti önértékeléshez, melyek kötelező elemei a következők:
- az intézmény pénzügyi eredménye az éves mérleg alapján
  - az éves eredmény és a teljes bevétel aránya

- a felvett hitelek és a teljes bevétel aránya
- a fejlesztésekre fordított összeg és a teljes bevétel aránya
- az egyes képzések fajlagos költsége programonként és képzési helyszínenként.

A pénzügyi és tárgyi erőforrások hatékonyságát és eredményességét mutató adatokat az önértékelések során kell elemezni és értékelni.

V. A tárgyi feltételek megfelelőségének indikátora a résztvevői elégedettségmérés tárgyi eszközökre vonatkozó kérdésére adott válasz számszerű értéke. Az elvárt eredmény legalább 80%. A tárgyi feltételek tervezésének, felülvizsgálatának és módosításának felelőse a szakmai vezető.

VI. A pénzügyi források megtervezésének, az azzal történő gazdálkodás megfelelőségének indikátora az intézmény pénzügyi eredménye, melynek legfőbb mutatója az éves mérleg. A minimálisan elvárt cél a pozitív eredmény, és a folyamatos likviditás. A pénzügyi folyamatok folyamatos felügyelete az ügyvezető felelőssége.

#### **4. A minőségirányítási rendszer folyamatai**

##### **4.1. Folyamatleltár**

A Távoktatási és Továbbképzési Intézet tevékenysége eredményes ellátásához szükséges folyamatait az alábbiak szerint határozta meg:

##### **I. Vezetési folyamatok:**

- Éves tervezés
- Az intézmény működtetése
- Az emberi és tárgyi erőforrások menedzselése
- Belső ellenőrzés
- Éves önértékelés

##### **II. Fő folyamatok:**

- Távoktatás
- Az előzetesen megszerzett tudás felmérése és beszámítás

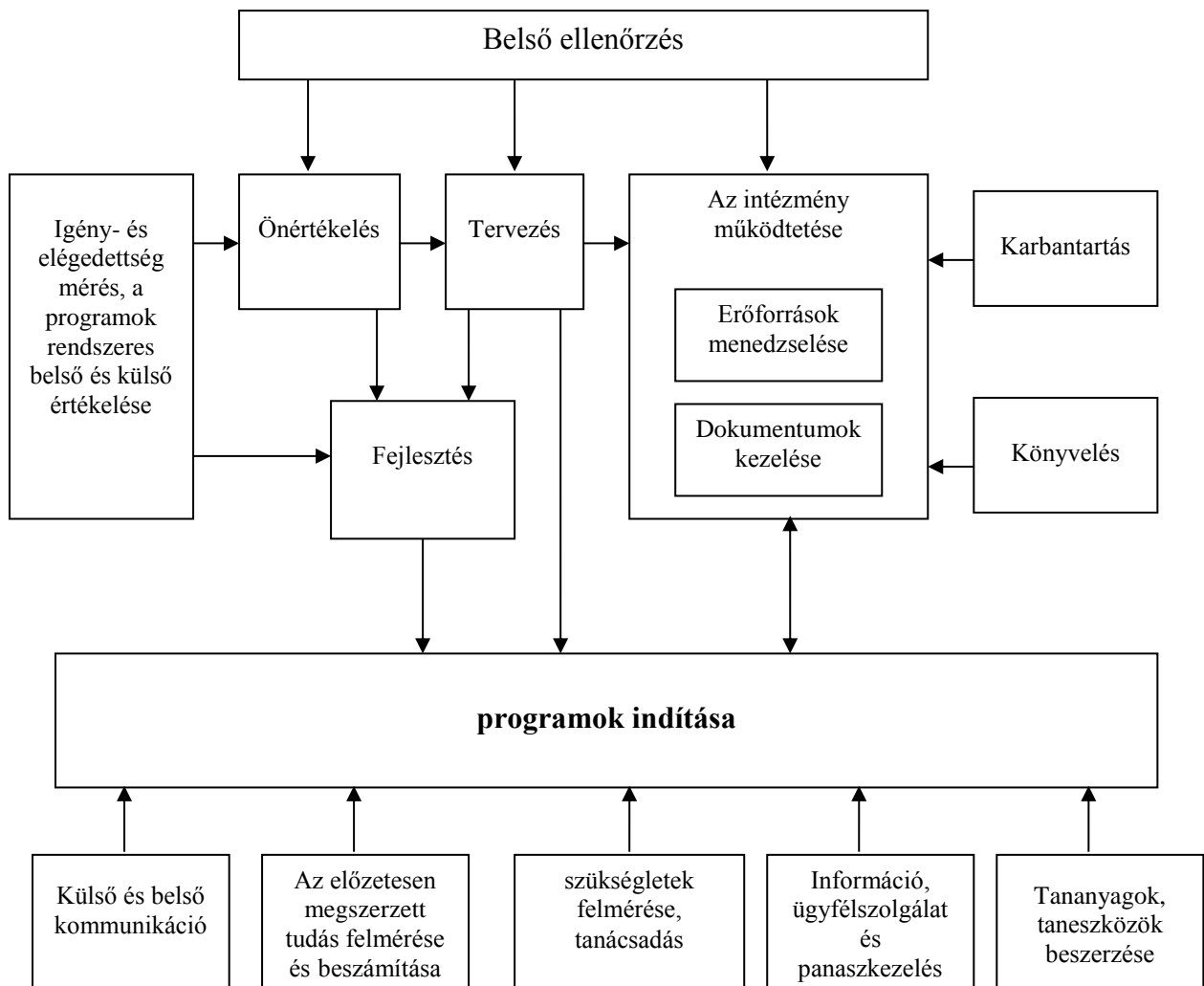
- szükségletek felmérése, tanácsadás
- Információ, ügyfélszolgálat és panaszkezelés
- Fejlesztés

### III. Támogató folyamatok

- Partneri igény- és elégedettség mérés, a mérési eredmények visszacsatolása
- Külső és belső kommunikáció rendje
- Tananyagok, taneszközök beszerzése
- Dokumentumok kezelése
- Könyvelés
- Karbantartás

## 4.2. Folyamattérkép

Az intézmény az alábbi folyamattérképen határozta meg a felnőttképzési tevékenységéhez szükséges folyamatok legfontosabb kölcsönhatásait:



### **4.3. Folyamatleírások**

A fejezetben szereplő folyamatleírások az intézményi minőségirányítási rendszer tevékenységre vonatkozó egységének jellemző folyamatait tartalmazzák.

#### **4.3.1. Az előzetesen megszerzett tudás felmérésének és beszámításának folyamatleírása**

- I. A folyamat célja: olyan kiegészítő tevékenység biztosítása, amely alapján valamennyi résztvevő lehetőség szerint a már meglévő kompetenciáira alapozottan, egyéni képességeinek és készségeinek megfelelően sajátíthatja el a kívánt ismereteket.
  
- II. Az előzetes tudásmérés a szakmai vezető, illetve az általa kijelölt szaktanár által elkészített írásbeli és/vagy szóbeli feladatlappal, illetve gyakorlati feladattal történik. A kijelölt konzulens értékeli a teljesítést. A követelmények megfelelő szintű teljesítése esetén az adott tananyagegység elsajátítására irányuló képzési rész alól a képzésre jelentkezőt fel kell menteni.
  
- III. A dokumentált módon megszerzett ismeretek beszámítása: erre megfelelő előképzettségek, vagy igazolt munkatapasztalat, illetve vonatkozó hatályos jogszabály feltétel esetében van lehetőség.



### **4.3.2. A programok indítása**

- I. A folyamat célja: az intézmény által szervezett programok magas szakmai színvonalon történő, gördülékeny megvalósítása.
- II. A folyamat lépései:
  - A programok tervezése, kidolgozása: új képzési program kidolgozásáról az intézmény vezetése dönt, konkrét partneri igények, vagy potenciális üzleti lehetőségek alapján.
  - A programok tartalmi felülvizsgálata: a szakmai vezető jogköre.

### **4.3.3. Az információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer folyamatleírása**

- I. A folyamat célja: az ügyfelekkel történő kapcsolattartás tudatos, átgondolt megvalósítása, a számukra szükséges, nyilvános információk biztosítása, igényeik mind teljesebb kielégítése, felmerülő problémáik (panaszaik) megnyugtató megoldása, ezáltal meglévő és a jövőbeni résztvevők és megrendelők elégedettségének kiváltása.
- II. A folyamat elemei:
  - Az ügyfélszolgálat működtetése: a meghatározott ügyfélszolgálati időben az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárs személyesen fogadja az érdeklődőket, és igényeiknek megfelelő információt nyújt a képzési és a képzést kiegészítő tevékenységekről, az azokon történő részvétel feltételeiről, a tanfolyamok indítási időpontjairól. Kérésre a programokra vonatkozó írásbeli tájékoztatót, igény esetén magát a programot, illetve a jelentkezési lapot is az érdeklődők rendelkezésére bocsátja. Igény esetén előjegyzésbe veszi, hogy a legközelebbi elképzeléseiknek megfelelő tanfolyam indítási időpontjáról tájékoztathassuk őket. Amennyiben az érdeklődőnek egyedi kérdése van, a szakmai vezetőhöz is fordulhat. Az ügyfélszolgálat telefonon és e-mailben is elérhető.
  - Egyéb információs lehetőségek: honlap, írásbeli tájékoztatók, újsághirdetések, plakátok, szórólapok. Intézményünk vezetősége gondoskodik róla, hogy a tevékenységünkről, illetve programjainkról írásbeli tájékoztató anyagainkban hirdetéseinkben, honlapunkon, plakátjainkon mindig aktuális és egyértelmű, potenciális ügyfeleink számára jól érthető információk jelenjenek meg. Ezek elkészítése illetve megrendelése az ügyvezető feladata és felelőssége.

- **A panaszkezelés szabályozása:** a panaszkezelés lehetőségéről illetve a panaszkezelés folyamatáról az első megbeszélésen szóbeli tájékoztatást kell nyújtani. A résztvevők sérelem esetén az oktatóhoz, az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárshoz, illetve a szakmai vezetőhöz egyaránt fordulhatnak, aki azt szóban vagy írásban egyaránt köteles befogadni. Panasz elektronikus levélben is benyújtható. A **„Panaszlap”** kitöltése minden esetben kötelező, melyet vagy a résztvevő (írásbeli panasz), vagy az intézményünk munkatársa (szóbeli panasz) végez el két példányban (egyik lehet fénymásolat), és mindkét fél aláírásával igazolja a panasz fenntartását, illetve befogadását. Amennyiben az írásbeli panasz nem a formanyomtatványon érkezik be, arról az intézmény munkatársa kitölti a Panaszlapot, és csatolja hozzá a panaszos beadványát. A szakmai vezető a panaszt jellegétől függően -kivizsgálja, egyeztet az érintettek között, a kivizsgálás eredményeként hozott intézkedést rögzíti a Panaszlapon, és ellátja aláírásával. Az intézkedés eredményéről a panaszosnak írásban kell visszajelezni, ennek felelőse az ügyvezető. A visszajelzést személyes átvétel esetén annak másolatán igazoltatni kell, postán történő megküldése esetén a postai feladóvevénnyel együtt csatolni kell a Panaszlaphoz. A panaszlapok sorszámozott formanyomtatványok, megőrzésük csatolt mellékleteikkel együtt 5 évig kötelező. Jelen panaszkezelési szabályozást, mint belső szabályozó dokumentumot az ügyfelek számára az ügyfélfogadóban hozzáférhetővé kell tenni.

A programok rendszeres belső értékelése: az elégedettségi mérések és a záróvizsgák eredményeinek fejlesztésekbe történő visszacsatolása megalapozásához az összesített eredményeket a vezetőség értékeli, tájékoztatja az érintett oktatókat, illetve szükség esetén helyesbítő vagy megelőző intézkedésekről dönt.

A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezeti programokkal kapcsolatos véleményének gyűjtése.

#### **4.3.4. A belső ellenőrzések folyamatleírása**

- I. A folyamat célja: annak rendszeres ellenőrzése, hogy a szervezet felnőttképzési tevékenysége megfelel-e a vonatkozó szakmai és hatósági előírásoknak és a belső szabályozásoknak, ezáltal biztosított-e a szabályszerű, minőségelvű működés, valamint a partnerek elégedettségének kiváltása.

A folyamat elemei:

Dokumentumok ellenőrzése: a szakmai vezető vagy az ügyvezető a szűrőpróbaszerű hospitálások alkalmával ellenőrzi a haladási naplók naprakész vezetését, valamint az egyéb kapcsolódó dokumentumokat.

A fejlesztési terv kötelező tartalmi elemei:

- a fejlesztéssel elérni kívánt célok
- a célok elérését biztosító feladatok, tennivalók
- a feladatok végrehajtásához szükséges erőforrások
- a feladatok végrehajtásához szükséges határidők vagy időtartamok
- a végrehajtandó feladatok felelősei
- a célok és feladatok megvalósulásának indikátorai illetve értékelése

A vezetés által elfogadott fejlesztési tervek végrehajtása az abban megjelölt felelősök feladata.

A fejlesztési terv végrehajtásának ellenőrzése: a fejlesztési terv időarányos végrehajtását a minőségügyi felelős rendszeresen ellenőrzi. Amennyiben a terv megvalósítása nem az előre meghatározott ütemben történik, a vezetése az okok elemzése alapján átütemezésről dönt, vagy plusz erőforrásokat rendel a feladathoz.

A fejlesztési tervek értékelése: ha az előre eltervezett lépések nem segítik a kitűzött célok megvalósulását, az elemző értékelést követően a vezetés felülvizsgálja a célokat, és amennyiben azokat továbbra is adekvátnak ítéli, korrekciós terv elkészítéséről dönt. A korrekciós terv tartalmi elemei azonosak a fejlesztési tervek vonatkozó előírásokkal. Amennyiben a kitűzött célok a felülvizsgálat alapján valamely alapos okból módosításra szorulnak, a vezetés jogosult módosítani azokat. A módosított célokat rövid indoklással kell dokumentálni, és elérésükhöz ugyancsak korrekciós tervet szükséges készíteni.

Vezetői intézkedés: a fejlesztési tervet nem igénylő, egyszerűbb fejlesztések megvalósítására, illetve a működés során felmerült hibák kiküszöbölésére, ismétlődésük megelőzésére irányuló helyesbítő és megelőző tevékenységek megvalósítása vezetői

intézkedés formájában történik, az arra hatáskörrel rendelkező vezető részéről. Erre a képzésért felelős szakmai vezető is jogosult.

Vezetői intézkedés kezdeményezhető jellemzően:

- a vezetői belső ellenőrzések során nyert tapasztalatok alapján
- működési hiba, eltérés észlelése esetén
- egy-egy képzés értékelésének tapasztalata alapján
- a képzésben résztvevők panaszbejelentése alapján
- a munkatársak által tett észrevételek, javaslatok alapján
- bármely egyéb partner által tett javaslat, észrevétel alapján.
- A munkatársak által tapasztalt működési hiba, eltérés vezetés felé történő jelzése az intézmény valamennyi munkatársának kötelessége.

A folyamat dokumentuma: fejlesztési terv, feljegyzés vezetői intézkedésről

Jóváhagyva: Gödöllő, 2021. január 27.

Dr. Danyi Gyula, PhD.  
főigazgató

## Fejlesztési terv

A fejlesztési terv száma (sorszám/év)				
A fejlesztés célja:				
Feladatok	Erőforrások	Határidő vagy időtartam	Felelős	Indikátorok és/vagy értékelési mód
1.				
2.				
...				

# PANASZLAP

(sablon)

Panaszlap sorszáma:

A tanfolyam ideje, száma, megnevezése: \_\_\_\_\_

Panasztevő neve: \_\_\_\_\_

Értesítési címe: \_\_\_\_\_

A panasz leírása: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Kelt: ....., 20.... hó ..... nap.

\_\_\_\_\_  
panaszos aláírása

\_\_\_\_\_  
befogadó aláírása

A panasz kezelésének eljárási módja, eredménye:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
aláírás, ph.