



Emberi Értékek Kft
4400 Nyíregyháza, Színház utca 16.
Nyilvántartási szám: ---
Engedélyszám: E/2022/000029
Adószám: 26112132-1-15; Cg: 15-09-087459
WEB: www.emberiertekekkt.hu – E-mail: kepzes@emberiertekekkt.hu
tel: +36 20 572 3311

MK-01
Minőségirányítási Kézikönyv
1. változat

MK-01

Minőségirányítási Kézikönyv

1. változat
Hatályos: 2022. február 24-től

Használatát elrendelem:

Valikovics Ferenc
ügyvezető



TARTALOMJEGYZÉK

1.	A Minőségirányítási Kézikönyv célja, a minőségirányítási rendszer alkalmazási területei	3
1.1.	A Minőségirányítási Kézikönyv célja	3
1.2.	A minőségirányítási rendszer alkalmazási területei	3
2.	Az intézmény bemutatása	4
3.	Az intézmény adatai	5
3.1.	Az intézmény alapadatai	5
3.2.	Az információs- és ügyfélszolgálat elérhetőségei	5
4.	Dokumentációs rendszer	6
4.1.	Dokumentumok jellemzői	6
4.2.	A dokumentálás rendje	7
4.3.	A dokumentumok védelme és adatvédelmi szabályok	7
4.4.	Érvényesség és nyomon követés	7
5.	A vezetőség felelőssége	8
5.1.	Minőségi jellemzők és a hozzárendelt célértékek	8
6.	Gazdálkodás az erőforrásokkal	9
6.1.	Humán erőforrások	9
6.1.1.	Szakmai vezető	10
6.1.2.	Oktatók	10
6.1.3.	További emberi erőforrások	10
6.2.	Infrastruktúra és munkakörnyezet	11
7.	A képzési tevékenység tervezése és megvalósítása	11
8.	Mérés, elemzés, értékelés, fejlesztés	12
8.1.	Az intézmény információs rendszere	12
8.1.1.	A belső információs rendszer	12
8.1.2.	Külső adatszolgáltatás	13
8.2.	A panaszkezelés rendje	14
8.3.	Vezetőségi átvizsgálás	16
8.3.1.	Általános követelmények	16
8.3.2.	A vezetőségi átvizsgálás területei	16
8.4.	Önértékelés	17
8.5.	Fejlesztés	17
8.5.1.	Folyamatos fejlesztés	17
8.5.2.	Helyesbítő és megelőző tevékenység	18



1. A Minőségirányítási Kézikönyv célja, a minőségirányítási rendszer alkalmazási területei

1.1. A Minőségirányítási Kézikönyv célja

A Minőségirányítási Kézikönyv célja, hogy leírja az intézmény felnőttképzési minőségirányítási rendszerét, meghatározza kereteit. A minőségirányítási rendszer ezen dokumentuma kérrésre áthatható, bemutatható az együttműködő partnereknek.

A minőségirányítási rendszer kialakítása során kötelezően teljesítendő követelményként kerültek alkalmazásra a 2013. évi LXXVII. törvény, és a 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet vonatkozó előírásai. Ezen túlmenően követelményként jelennek meg az intézmény és partnereinek sajátos elvárásai, melyeket az intézmény minőségpolitikája és minőségstratégiája kialakítása, valamint a kialakított és működtetett folyamatok során érvényesít, a jogszabályokkal összhangban.

A minőségirányítási rendszer keretében az intézmény¹

- átfogó minőségpolitikát és ehhez kapcsolódó stratégiát alakít ki a felnőttképzési tevékenység minőségének biztosítása érdekében,
- formális belső mechanizmusokat alakít ki a felnőttképzési tevékenység követésére és rendszeres belső értékelésére vonatkozóan,
- eljárásokat alakít ki az oktatók folyamatos továbbképzésének és minősítésének biztosítására,
- a felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódóan biztosítja az annak megvalósításához szükséges erőforrásokat, és
- gondoskodik a felnőttképzési tevékenység hatékonyságát biztosító információk gyűjtéséről, elemzéséről és felhasználásáról.

A Kézikönyv egy tájékoztató dokumentum az intézmény által végzett folyamatos minőségirányítási tevékenységről. A jelen dokumentumban meghatározott minőségirányítási alapelveket és folyamatokat használja fel az intézmény az általa működtetett felnőttképzési rendszer hatékonyságának felülvizsgálatára az önértékelés során, valamint a szükségesnek ítélt változások meghatározása és végrehajtása során.

1.2. A minőségirányítási rendszer alkalmazási területei

A minőségirányítási rendszer az intézmény által kizárólag a 2013. évi LXXVII. törvény hatálya alatt folytatott felnőttképzési tevékenységek területeit öleli fel. Figyelembe veszi az intézmény szervezeti sajátosságait, valamint a felnőttképző intézmény korábban kialakított a partneri igényekkel összhangban álló és bevált működési folyamatait.

Az intézmény egy olyan rendszert működtet, amely összhangban van:

- a partnerek (képzésben résztvevők és együttműködő partnerek) elvárásaival,
- a hatályos magyar felnőttképzési jogszabályok által támasztott követelményekkel,
- intézmény méretével, és működési sajátosságaival.

¹ Jogszabályi megfelelés:

11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról

23.§ (1) A felnőttképző minőségirányítási rendszere keretében

a) átfogó minőségpolitikát és ehhez kapcsolódó stratégiát alakít ki a felnőttképzési tevékenység minőségének biztosítása érdekében,

b) formális belső mechanizmusokat alakít ki a felnőttképzési tevékenység követésére és rendszeres belső értékelésére vonatkozóan,

c) eljárásokat alakít ki az oktatók folyamatos továbbképzésének és minősítésének biztosítására,

d) a felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódóan biztosítja az annak megvalósításához szükséges erőforrásokat, és

e) gondoskodik a felnőttképzési tevékenység hatékonyságát biztosító információk gyűjtéséről, elemzéséről és felhasználásáról.



A minőségirányítási rendszer²

- tükrözi, hogy irányítási folyamatainak középpontjában a felnőttképzési tevékenység minőségének növelése áll,
- a felnőttképzési tevékenység feltételeinek folyamatos fejlesztésére irányul, önértékelésre épül,
- a személyi feltételek folyamatos fejlesztésére irányuló szemléletet tükröz, és elősegíti az oktatók tudásának fejlesztését és önképzését a felnőttképzési tevékenység minőségének javítása érdekében,
- hozzájárul ahhoz, hogy a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos változtatások, a felnőttképzési tevékenység minőségének javítása adatokon és visszajelzéseken alapuljon,
- a felnőttképzési tevékenység külső és belső résztvevőinek bevonására épül, és összhangban van a felnőttképző méretével és képzéseinek összetettségével.

Mindezek biztosítják, hogy az intézmény valamennyi felnőttképzéssel kapcsolatos folyamata tervezett és szabályozott körülmények között, működésével, tevékenységével, illetve az általa nyújtott szolgáltatásokkal szemben támasztott valamennyi külső és belső minőségi elvárást kielégítve legyen végrehajtva.

2. Az intézmény bemutatása

Az intézmény célja, hogy felnőttképzési szolgáltatásaival a minőségi, professzionális felnőttképzést az emberközpontú, korrekt üzletvitellel összekapcsolva, hosszú távon is megbízható és rugalmas partnerként álljon a piac szereplőinek szolgálatába.

A képzési tevékenység az alábbiakra terjedhet ki:

Az intézmény felnőttképző tevékenysége keretében engedély birtokában állam által elismert részszakmára irányuló szakmai oktatást, szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzést szervez és valósít meg, és/vagy képzései megvalósítását állami forrásból fedezi. Az intézmény vezetősége és az intézményi minőségirányítási vezető felelősek a résztvevők és a partnerek által megfogalmazott elvárások egyértelmű meghatározásáért, és elkötelezettek azoknak a lehető legmagasabb színvonalon való teljesítéséért annak érdekében, hogy az intézmény felnőttképzésével kapcsolatos résztvevői és partner elégedettségi mutatója folyamatosan a legmagasabb eredményt érje el.

² Jogszabályi megfelelés:

11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról

23. § (2) A felnőttképző minőségirányítási rendszere az alábbiakban felsorolt alapelvek érvényesítésével biztosítja, hogy a minőségirányítási rendszer

a) tükrözze azt, hogy irányítási folyamatainak középpontjában a felnőttképzési tevékenység minőségének növelése áll,
b) a felnőttképzési tevékenység feltételeinek folyamatos fejlesztésére irányul,
c) önértékelésre épüljön,
d) a személyi feltételek folyamatos fejlesztésére irányuló szemléletet tükrözzön, és segítse elő az oktatók továbbképzését és önképzését a felnőttképzési tevékenység minőségének javítása érdekében,
e) járuljon hozzá ahhoz, hogy a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos változtatások, a felnőttképzési tevékenység minőségének javítása adatokon és visszajelzéseken alapuljon,
f) a felnőttképzési tevékenység külső és belső résztvevőinek bevonására épüljön, és
g) legyen összhangban a felnőttképző méretével és képzéseinek összetettségével.



3. Az intézmény adatai

3.1. Az intézmény alapadatai

Az intézmény teljes neve	Emberi Értékek Felnőttképző Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Az intézmény rövidített neve	Emberi Értékek Kft.
Az intézmény székhelye	4400 Nyíregyháza, Színház utca 16.
Az intézmény adószáma	26112132-1-15
Az intézmény cégjegyzék száma	15-09-087459
Az intézmény nyilvántartási száma:	---
Az intézmény engedélyszáma:	E/2022/000029
Az intézmény központi telefonszáma	+36 20 572 3311
Az intézmény központi e-mail címe	kepzes@emberiertekekkft.hu
Az intézmény honlapja	https://www.emberiertekekkft.hu
Képviselőre jogosult neve	Valikovics Ferenc
Minőségirányítási vezető neve	Valikovics Ferenc
Szakmai vezető neve	Vadicskuné Balogh Enikő

3.2. Az információs- és ügyfélszolgálat elérhetőségei

Az intézmény ügyfélszolgálat (helyszín)	4400 Nyíregyháza, Színház utca 16.
Az ügyfélszolgálat telefonszáma	+36 20 572 3311
Az ügyfélszolgálat e-mail címe	kepzes@emberiertekekkft.hu
Az ügyfélfogadás rendje	hétfőtől – péntekig: 9:00-16:00



4. Dokumentációs rendszer

4.1. Dokumentumok jellemzői

A minőségirányítási rendszer működését kétszintű dokumentációs rendszer írja le:

I. szint	Minőségirányítási Kézikönyv és a 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet szerinti minőségirányítási dokumentumok³: amelyek a 2013. évi LXXVII. törvény és a 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet követelményeinek való megfelelés módját írják le, és lefedik az intézményi minőségirányítási rendszer minden folyamatát és eljárását. A folyamatok leírása olyan előre meghatározott tevékenységek sorozata (határidőkkel és felelősökkel), melyek végrehajtása biztosítja az elérni kívánt minőségirányítási célokat.
II. szint	A képzés megvalósításával és a minőségirányítási rendszer működésével összefüggő igazoló dokumentumok (pl. feljegyzések, nyilvántartások, bizonylatok): amelyek a felnőttképzési szolgáltatás dokumentálásával, minőségével és a felnőttképzési minőségirányítási rendszer működésével kapcsolatosak.

A felnőttképzési minőségirányítási rendszer dokumentumainak típusai:

Szabályozás	Olyan írásos dokumentum, mely szabályozza a felnőttképző intézmény minőségirányítási rendszerének működtetését. Vonatkozó szabályozások: • Minőségirányítási Kézikönyv (MK-01) • Minőségirányítási dokumentumok ○ Minőségpolitikai dokumentum (MD-01) ○ minőségirányítási eljárások és követelmények (MD-02 – MD-08)
Formanyomtatvány	A képzés megvalósításával összefüggő mindazon írásos dokumentumok (pl. jegyzőkönyv, nyilvántartás, kérdőív), melyek a felnőttképző intézmény működése során vagy azzal kapcsolatban keletkeztek, és amelyekkel igazolni lehet a rendszer hatásos működését, illetve az előírt követelményeknek való megfelelést. A hibalehetőségek csökkentése érdekében a folyamatokhoz kapcsolódó formanyomtatványok dokumentum sablonként rendelkezésre állnak! (DS-...) A formanyomtatványok alkalmazása nem kötelező. A munkát segítő lehetőségként állnak rendelkezésre, de az igényekhez, és a jogszabályi változásokhoz való alkalmazkodás érdekében ezektől el lehet térni, figyelembe véve a jogszabályoknak történő megfelelés elvét.

³ 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról

23. § (3) A felnőttképző minőségirányítási rendszere az alábbi dokumentumokból áll:

a) a minőségpolitikára vonatkozó dokumentum, ...
b) a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos minőségirányítási dokumentum, ...
c) az oktatók felkészültségével, az oktatói kompetenciáik folyamatos fejlesztésével kapcsolatos dokumentum, ...
d) a felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerével kapcsolatos dokumentum, ...
e) a panaszok kezeléséről szóló dokumentum, amely tartalmazza a panaszok kivizsgálásának és kezelésének módját,
f) a minőségirányítási rendszer működtetése során keletkezett eltérések kiküszöbölésére irányuló helyesbítő és ismételt előfordulásuk megakadályozására irányuló megelőző tevékenységek menetét tartalmazó dokumentum és
g) a felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum.



Külső dokumentum	Olyan dokumentum és adat, amely nem az intézményi minőségirányítási rendszer előírásaiban keletkezett, de szükséges a minőségirányítási rendszer követelményeinek kielégítéséhez. Külső dokumentum például: • partneri szerződések • vagyoni biztosíték dokumentumai • végzettséget igazoló bizonyítványok • önéletrajz • stb.
-------------------------	--

4.2. A dokumentálás rendje

Az intézmény dokumentumainak készítése az intézmény vezető irányításával és jóváhagyásával történik, mely munka során a következő követelményeknek kell megfelelni:

- A dokumentumok fejléce tartalmazza az intézmény nevét és felnőttképzési nyilvántartásba vételi azonosítóit (nyilvántartási szám, engedélyszám).
- Szabályozás esetén (MK és MD dokumentumok) tartalmazza a változat számát és az előlapon az érvényességének kezdetét, és az elrendelő aláírását.
- Dokumentum sablon esetén (DS dokumentumok) tartalmazza a változat számát.
- A változások nyomon követhetősége érdekében a korábbi változatok rendszerezetten tárolásra kerülnek. (Elektronikus úton.)
- A munkatársak és ügyfelek (partnerek) számára mindig csak az aktuális változat elérhető.

4.3. A dokumentumok védelme és adatvédelmi szabályok

Az intézmény bármely minőségügyi dokumentumáról másolat, vagy az elektronikus rendszerből kinyomtatott dokumentum kizárólag az intézményvezető, vagy az általa meghatalmazott engedélyével adható ki. A másolatot, vagy rendszerből kinyomtatott dokumentumot külső igény esetén keltezéssel és aláírással kell ellátni.

Iratot, a szervezetben dolgozókra és a képzést, szolgáltatást igénybe vevőkre vonatkozó személyes adatokat, a munkaköri feladat ellátásán kívül az intézményből kivinni csak a képviselőre jogosult engedélyével lehet, úgy, hogy annak tartalmát illetéktelen személy ne ismerhesse meg. Az intézmény irataiba és elektronikus minőségirányítási rendszerébe az adatvédelmi szabályok betartásával csak az tekinthet bele, akinek munkájával, tevékenységével összefüggő feladatok ellátása ezt indokolja, a betekintés személyiségi jogokat nem sérthet. Hatósági és más szervezeteknek adatokat és információkat csak írásos megkeresés alapján, a hivatalos eljárás mértékéig lehet rendelkezésre bocsátani. A kiadott információk, adatok személyiségi jogokat nem sérthetnek. Az adatvédelmi szabályok tekintetében meg kell felelni a mindenkor érvényes jogszabályi környezet előírásainak, különös tekintettel a GDPR előírásokra.

4.4. Érvényesség és nyomon követés

A Minőségirányítási Kézikönyv, és a kapcsolódó minőségirányítási dokumentumok gyűjteménye, a dokumentum sablonok tartalma részben vagy egészben változhat az intézmény által végrehajtott fejlesztések és módosítások során. A Minőségirányítási Kézikönyv és a minőségirányítási dokumentumok esetébe a módosított dokumentumokat növekvő sorszámozás szerint új változat számmal látja el, a korábban hatályos változatot megőrzi, archiválja.

Az engedélyezett képzési tevékenysége során keletkező adatokat és dokumentumokat az intézmény a jogszabályi előírásoknak megfelelően, valamint a képzésben résztvevő adatkezelésre



vonatkozóan tett nyilatkozata szerint őrzi, kezeli és tartja nyilván. A minőségirányítási rendszer és az abban meghatározott eljárások napi működtetése során keletkező, a működtetést igazoló dokumentumokat, bizonylatokat az intézmény a jogszabályokban meghatározott és/vagy egy lezárt időszakig őrzi. Lezárt időszaknak az önértékelés során értékelt időszak tekintendő.

5. A vezetőség felelőssége

Az intézmény vezetői elkötelezték a minőségirányítási rendszer kialakítása, hatékony működtetése és folyamatos fejlesztése iránt.

Az intézmény működésének az intézmény vezetése által megfogalmazott alapjait az MD-01 Minőségpolitikai dokumentum tartalmazza. Az intézmény ezen elvek szerinti működése az intézmény vezetőségének elsődleges feladatköre.

5.1. Minőségi jellemzők és a hozzárendelt célértékek⁴

Az intézmény minőségirányítási rendszerének célja, hogy a szolgáltatások minősége folyamatosan javuljon. Ennek érdekében az intézmény az azonosított minőségi paramétereket méri, a mérési adatokat elemzi, az elemzések eredményeképpen pedig javítja folyamatait és szolgáltatásai minőségét a kitűzött **minőségi jellemzőkhöz (indikátorok) rendelt célértékek** segítségével.

Az intézmény a jogszabályok által megkövetelt szabályozási területekhez (eljárásokhoz, dokumentumokhoz) kapcsolódóan **minőségi jellemzőket (indikátorokat)** határoz meg. A minőségi jellemzők megvalósulását adatgyűjtéssel és elemzéssel értékeli, egyrészt tervezett módon az éves vezetőségi átvizsgálások keretein belül, másrészt a folyamatos tevékenység során felmerülő változásokat kezelve, az értékelési/helyesbítő megelőző rendszer keretei közt. A minőségi jellemzőnek alkalmasnak kell lennie a tartalmi elem eredményének, eredményeinek kifejezésére, és a minőségi jellemzőhöz az érintett tartalmi elemmel elérni kívánt célérték, célértékek hozzárendelése szükséges a felnőttképzési tevékenység megszervezéséhez.

Értékelési terület	Indikátor megnevezése	Célérték
Jogszabályban meghatározott eljárásokhoz rendelés	Minőségi jellemző leírása, meghatározása	a vizsgált elemek (kimenetek) elvárt értéktartománya

Az intézmény a minőségi jellemzők teljesülését és felülvizsgálatát az éves önértékelés során értékeli, illetve végzi el.

Az intézmény az alábbi eljárásokhoz határoz meg indikátorokat:

- MD-02-01⁵ A képzések lebonyolítása
- MD-02-02⁶ A képzési programok és tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás

⁴ Jogszabályi megfelelés:

11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról

23. § (4) A felnőttképző a minőségirányítási rendszerében a (3) bekezdés b) pont ba), bb) és bd)–bf) alpontjában, c) pont ca) és cc) alpontjában és g) pontjában meghatározott dokumentumokhoz tartozó minőségi jellemzőket (indikátorokat) az alábbiak szerint határozza meg:

a) a minőségi jellemző legyen alkalmas a tartalmi elem eredményének, eredményeinek kifejezésére, és

b) a minőségi jellemzőhöz az érintett tartalmi elemmel elérni kívánt célérték, célértékek hozzárendelése szükséges a felnőttképzési tevékenység megszervezéséhez

⁵ 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról 23. § (3) b) a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos

minőségirányítási dokumentum, amely tartalmazza

ba) a felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárást,

⁶ 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról 23. § (3) b) a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos

minőségirányítási dokumentum, amely tartalmazza

ba) a felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárást,



3. MD-02-03⁷ A képzési programok végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás
4. MD-02-05⁸ A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás
5. MD-02-06⁹ A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás
6. MD-03-01¹⁰ Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és követendő eljárás
7. MD-03-03¹¹ Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás
8. MD-07¹² A felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárás

A minőségi jellemzők és célértékek táblázatában meghatározott minőségi jellemzőhöz rendelt célérték(ek) nem teljesülése esetén a felnőttképző feltárja az okokat, meghatározott helyesbítő tevékenységet végez (a helyesbítő tevékenységek eljárása szerint), amely a kitűzött célérték teljesítéséhez szükséges lépéseket tartalmazza, vagy a célérték – következő időszakra vonatkozó – indokolt módosítását valósítja meg.

Az intézmény a minőségi jellemzőkhöz rendelt célértékek elérését és az újabb célok és célértékek kitűzésének lehetőségét a vezetőségi átvizsgálásokon ellenőrzi, elemzi és értékeli. Az indikátorok és a hozzá rendelt célértékek az időszakos értékelési tevékenység során nyert megállapítások eredményeképpen a helyesbítő és/vagy fejlesztési tevékenység részeként is megjelenhetnek a minőségirányítási rendszerben.

6. Gazdálkodás az erőforrásokkal

Az intézmény vezetősége felelősségének érzi, hogy meghatározza a szükséges erőforrásokra vonatkozó követelményeket és ez alapján biztosítja a vevői és jogszabályi elvárásokat kielégítő szolgáltatás nyújtásához és a minőségirányítási rendszer működtetéséhez szükséges erőforrásokat, eszközöket, berendezéseket, kapacitást és pénzforrásokat. Az erőforrások rendelkezésre állásának, megfelelőségének értékelése a vezetőségi átvizsgálás keretében történik.

6.1. Humán erőforrások

Az intézmény a felnőttképzési működésnek megfelelő személyi állománnyal rendelkezik, figyelembe véve a minőségirányítási rendszer és képzési programok személyi feltételekre vonatkozó előírásait.

⁷ 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról 23. § (3) b) a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos minőségirányítási dokumentum, amely tartalmazza

bb) a felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárást,

⁸ 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról 23. § (3) b) a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos minőségirányítási dokumentum, amely tartalmazza

bd) a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárást,

⁹ 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról 23. § (3) b) a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos minőségirányítási dokumentum, amely tartalmazza

bf) a felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárást,

¹⁰ 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról 23. § (3) c) az oktatók felkészültségével, az oktatói kompetenciáik folyamatos fejlesztésével kapcsolatos dokumentum, amely tartalmazza

ca) az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelményeket és eljárást,

cc) az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárást,

g) a felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum.

¹¹ 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról 23. § (3) c) az oktatók felkészültségével, az oktatói kompetenciáik folyamatos fejlesztésével kapcsolatos dokumentum, amely tartalmazza

ca) az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárást,

¹² 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról 23. § (3) g) a felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum.



6.1.1. Szakmai vezető¹³

Szakmai vezető az lehet, aki

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

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.

Felnőttképzési szakmai gyakorlatnak minősül a felnőttképzési tevékenységgel összefüggő munkakör ellátására létesített foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban eltöltött tevékenység. A szakmai vezető gondoskodik az intézmény felnőttképzési tevékenységének szakmai megfelelőségéről.

6.1.2. Oktatók

Az oktatók alkalmazásával, kompetenciáinak fejlesztésével és teljesítményük visszacsatolására vonatkozó szabályozást a MD-03 Az oktatók felkészültségével, az oktatói kompetenciáik folyamatos fejlesztésével kapcsolatos dokumentum tartalmazza

6.1.3. További emberi erőforrások

Minőségirányítási vezető

Az intézmény minőségirányítási dokumentumainak karbantartása az intézményi minőségirányítási vezető irányításával történik. A minőségirányítási vezető felel a felnőttképzési minőségirányítási rendszer működtetéséért és az időszakos értékelési tevékenységek lebonyolításáért, valamint koordinálja az intézmény minőségfejlesztéssel kapcsolatos tevékenységét. Ezt a feladatkört, az intézmény vezetője látja el.

Képzésszervező munkatársak

Feladatuk a képzésekhez kapcsolódó adminisztratívtevékenységek elvégzése, illetve kapcsolattartás a képzésben résztvevőkkel. Ők látják el az ügyfélszolgálati tevékenységeket is. Közreműködnek az önértékelési folyamat előkészítésében.

¹³ 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról 19.§ (1) A felnőttképző a felnőttképzési tevékenységért felelős szakmai vezetőt foglalkoztat.

(2) 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.

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

(4) 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, adó- és vámhatósági szolgálati jogviszonyban, egyházi szolgálati viszonyban vagy gazdasági társasággal tagsági jogviszonyban állhat.



Felnőttképzési szakértő(k)

Az intézmény képzési programjainak előzetes minősítését olyan felnőttképzési szakértővel végezteti, aki szerepel a FAR rendszerben vezetett szakértői nyilvántartásban.

Egyéb, oktatásban szereplők

Mindenki, aki a képzési folyamathoz közvetlenül, vagy közvetve kapcsolódik.

6.2. Infrastruktúra és munkakörnyezet

Az intézmény biztosítja a munkatársak (beleértve az oktatókat) számára a szolgáltatás megvalósításához szükséges feltételrendszert. Ennek részei az alábbiak:

- a szolgáltatással (*felnőttképzési tevékenység és a felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások*) szembeni követelmények teljesítéshez szükséges megfelelő eszközök, berendezések,
- rendezett, megfelelő munkavégzésre alkalmas helyiségek,
- a mind ezekkel kapcsolatos szolgáltatások biztosítása (telefonkapcsolat, energia, Internet kapcsolat, stb.).

A képzési infrastruktúra és munkakörnyezet megfelelőségének és alkalmasságának fenntartásáért és lehetőségek szerinti fejlesztéséért az intézmény vezetősége felelős. Az infrastruktúra megfelelőségének értékelése az önértékelés (*vezetőségi átvizsgálások*) tárgyát képezi.

Mind az elméleti mind a gyakorlati képzési helyszínek (helyiségek) teljesen felszereltek, az intézmény az oktatás követelményeinek megfelelő eszközparkkal rendelkezik, figyelembe véve a képzési programban meghatározottakat, részs szakmára irányuló szakmai oktatás esetén a vonatkozó Képzési és Kimeneti Követelményekben előírtakat, szakképesítésre felkészítő szakmai képzés esetén a Programkövetelményben meghatározottakat, állami vagy Európai Unió forrásból megvalósuló képzések esetén a pályázat kiírójának előírásait.

Az intézmény biztosítja a megfelelő munkahelyi körülményeket munkatársai számára, így gondoskodik rendezett, tágas irodahelyiségről ergonomikus, optimális elrendezésű irodabútorokkal felszerelve, beleértve a fizikai, környezeti és egyéb tényezőket (pl. megvilágítás, hőmérséklet) - minimum a Nemzeti Szabvány vonatkozó előírásainak megfelelően.

7. A képzési tevékenység tervezése és megvalósítása

A képzési tevékenység lebonyolításának, tervezésének és megvalósításának minőségirányítását részletesen az alábbi eljárások és módszerek tartalmazzák:

- MD-02-01 A képzések lebonyolítása
 - MD-02-01-01 Képzési program indíthatóságának biztosítása
 - MD-02-01-02 Képzés előkészítése
 - MD-02-01-03 Képzés lebonyolítása
 - MD-02-01-04 Képzés zárása
- MD-02-02 A felnőttképzési tevékenység lebonyolításához kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárást,
 - MD-02-02-01 Képzési programok tervezése, előzetes minősítése
 - MD-02-02-02 Képzési programok tartalmi felülvizsgálata, módosítása
 - MD-02-02-03 Tananyagok tartalmi felülvizsgálata
 - MD-02-02-04 Tananyagok tervezése
- MD-02-03 A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás



- MD-02-03-01 A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi feltételek biztosítására vonatkozó eljárás
- MD-02-03-02 A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges tárgyi feltételek biztosítására vonatkozó eljárás
- MD-02-03-03 A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás
- MD-02-04 A képzésben résztvevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszerek
- MD-02-05 A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás
- MD-02-06 A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás
- MD-03-01 Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és követendő eljárás
- MD-03-01-01 Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények
 - MD-03-01-02 Oktatók kiválasztása
 - MD-03-01-03 Oktatók alkalmazása
- MD-08-01 Előzetesen megszerzett tudás beszámítása *(résztvevő kérelme esetén)*
- MD-08-02 Előzetesen megszerzett tudás mérése *(résztvevő kérelme esetén)*
- minden egyéb eljárás, mely közvetve, vagy közvetlenül érinti a képzési tevékenység folyamatát

8. Mérés, elemzés, értékelés, fejlesztés

8.1. Az intézmény információs rendszere

8.1.1. A belső információs rendszer

Az intézmény belső információs rendszere kiterjed az alábbi adatok gyűjtésére:

- a képzésben részt vevő személyek eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére,
- a képzésben részt vevő személyek elégedettségmérésével kapcsolatos adatok elemzésére,
- az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére,
- a felnőttképző rendelkezésére álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére,
- az intézmény tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárásra

A képzési tevékenységhez kapcsolódó adatok gyűjtésével és elemzésével kapcsolatos tevékenységeket és módszereket az alábbi eljárások tartalmazzák:

- MD-04-01 A képzésben résztvevő felnőttek tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése
 - MD-04-01-01 A képzésben résztvevő felnőttek tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése
 - MD-04-01-02 A képzésben résztvevő felnőttek tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok elemzése
- MD-04-02 A képzésben résztvevő felnőttek elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése



- MD-04-02-01 A képzésben résztvevő felnőttek elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok gyűjtése
- MD-04-02-02 A képzésben résztvevő felnőttek elégedettség-mérésével kapcsolatos adatok elemzése
- MD-04-03 Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése
 - MD-04-03-01 Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése
 - MD-04-03-02 Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok elemzése
- MD-04-04 Az intézmény rendelkezésére álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése
 - MD-04-04-01 Az intézmény rendelkezésére álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtése
 - MD-04-04-02 Az intézmény rendelkezésére álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok elemzése
- MD-02-06 A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás

Az adatok elemzése, értékelése az önértékelési folyamat (*vezetőségi átvizsgálás*) keretein belül történik, az adatok gyűjtésének elemzése és az az alapján megállapított fejlesztési irányok.

8.1.2. Külső adatszolgáltatás¹⁴

Az intézmény információs rendszert működtet, melynek egyik célja a FAR rendszerbe történő adatszolgáltatás.

Az adatszolgáltatáshoz szükséges infrastruktúrát és humán erőforrást az intézmény biztosítja. Az adatszolgáltatási tevékenység típusai (jogszabályban meghatározott tartalommal) a következők lehetnek:

- normál adatszolgáltatási kötelezettség
 - képzések megkezdésére és résztvevőkre vonatkozó jelentési kötelezettség
 - képzési program feltöltésére vonatkozó kötelezettség¹⁵
 - az esetleges képzési hitelhez kapcsolódó fizetési számla rögzítési kötelezettsége¹⁶
 - képzés utáni adatszolgáltatási kötelezettség
- rendkívüli adatszolgáltatási kötelezettség
 - képzési adatokban bekövetkezett változások
- tájékoztatási kötelezettség¹⁷
 - engedélyszám feltüntetése

¹⁴ Jogszabályi megfelelés:

2013. évi LXXVII. törvény 15.§. (1) A felnőttképző

a) az oktatás, képzés megnevezésére, jellegére, helyére, óraszámára, első képzési napjára és – a zárt rendszerű elektronikus távoktatás keretében megvalósuló képzés kivételével – befejezésének tervezett időpontjára,

b) a képzésben részt vevő személyek természetes személyazonosító adataira, elektronikus levelezési címére, valamint legmagasabb iskolai végzettségére,

c) a képzési díjra és annak költségviselőjére

vonatkozó adatot szolgáltat a felnőttképzési államigazgatási szerv részére a felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerében. Az adatszolgáltatási kötelezettségnek legkésőbb a **képzés megkezdésének időpontját**, az adatokban bekövetkezett változás esetén legkésőbb az adatváltozás keletkezését **követő harmadik munkanapig**, belső képzés esetén annak a negyedévnél az utolsó napjáig kell eleget tenni, amelyikbe a belső képzés befejezésének időpontja esik.

¹⁵ 2013. évi LXXVII. törvény 15/A.§ A felnőttképző az általa szervezett oktatásra, képzésre vonatkozóan kidolgozott és felnőttképzési szakértő által előzetesen minősített képzési programját a felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerébe feltölti.

¹⁶ 2013. évi LXXVII. törvény 15/B.§ A felnőttképző a közvetlenül a számára rendelkezésére bocsátott képzési

hitelhez kapcsolódóan a képzési hitel folyósítása céljából a fizetési számlájának számát rögzíti a felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerébe.

¹⁷ 2013. évi LXXVII. törvény 17.§ A felnőttképző köteles

a) a felnőttképzők nyilvántartásában szereplő nyilvántartási számát a felnőttképzési tevékenysége gyakorlása során használt képzési dokumentációban, a felnőttképzési tevékenységével kapcsolatos dokumentumokon feltüntetni, továbbá arról ügyfeleit és a képzésben részt vevő személyeket tájékoztatni,

b) a felnőttképzési tevékenységére vonatkozó tájékoztatóhoz, valamint a képzési programhoz való hozzáférést az ügyfelek, a képzésben részt vevő személyek és a felnőttképzésért felelős miniszter részére biztosítani,



- képzési tájékoztatókhoz, felnőttképzési programhoz történő hozzáférés biztosítása

A külső adatszolgáltatáshoz kapcsolódó követelményeket és lépéseket alábbi eljárás(ok) tartalmazza(k):

- MD-02-06 A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás

8.2. A panaszkezelés rendje¹⁸

1. A képző intézmény köteles a résztvevőt tájékoztatni¹⁹

- a) a székhelyéről,
- b) a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a szolgáltatás helyével,
- c) a panaszkezelésnek az adott tevékenység sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint
- d) a panaszok közlése érdekében az ügyfélszolgálatának levelezési címéről és - ha a panaszokat ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

¹⁸ 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

17/A. § (1) A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni

a) a székhelyéről,

b) a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével,

c) a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint

d) a panaszok közlése érdekében az vállalkozás vagy a vállalkozás 17/B. § szerinti ügyfélszolgálatának levelezési címéről és – ha a panaszokat ilyen módon is fogadja – elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

(1a) A tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező vállalkozás esetén a honlapon, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon. Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén az e bekezdés és az (1) bekezdés szerinti tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.

(2) A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

(3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,

egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(4) A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

(5) A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

a) a fogyasztó neve, lakcíme,

b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

(6) Az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

(7) A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

(8) A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

¹⁹ LÁSD MEG 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól 34-35. §



2. A tájékoztatásnak résztvevői jogvita esetén ki kell terjednie a résztvevő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező képző intézmény esetén a honlapon, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon.
3. A résztvevő panaszát szóban vagy írásban közölheti a képző intézménnyel, illetve a képző intézmény érdekében vagy javára eljáró személlyel.
4. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a résztvevő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a képző intézmény a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles panaszkezelési űrlapot kitölteni, és annak egy másolati példányát
 - a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a résztvevőnek átadni,
 - b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a résztvevőnek legkésőbb a következő bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) pontban írtak szerint köteles eljárni.
5. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a képző intézmény köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.
6. A panaszról felvett űrlapnak tartalmaznia kell az alábbiakat:
 - a) a résztvevő neve, lakcíme,
 - b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - c) a résztvevő panaszának részletes leírása, a résztvevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - d) a képző intézmény nyilatkozata a résztvevő panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
 - e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a résztvevő aláírása,
 - f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
 - g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.
7. Az írásbeli panaszt a képző intézmény - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a képző intézmény indokolni köteles.
8. A képző intézmény a panaszról felvett jegyzőkönyvet (panaszkezelési űrlapot) és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.



9. A panasz elutasítása esetén a képző intézmény köteles a résztvevőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a résztvevő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a képző intézmény a résztvevői jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A képző intézménynek vezetnie kell a panaszkezelés dokumentációját, az eredmények pedig a vezetőségi átvizsgálás bemeneti adatait képezik. Az intézmény vezetőségének feladata az esetekből levont tanulságokat feldolgozni és ismétlődő panasz esetén megelőzésére megoldásokat kidolgozni.

Panasznak minősül a panasztevő nevével ellátott és konkrét esetre történő észrevétel, beadvány, elsősorban írásos formában, de a szóbeli panaszokat is fogadja az intézmény. A képzési folyamat valamennyi fázisában törekedni kell a panaszok okainak megszüntetésére.

A képzésben résztvevőket a képzés kezdetekor tájékoztatjuk a panaszkezelés rendjéről.

Az intézmény ügyfélszolgálatán és honlapján a DS-05-01 Panaszlap és a DS-05-02 Panaszkezelési tájékoztató megtalálható.

8.3. Vezetőségi átvizsgálás

8.3.1. Általános követelmények

A különböző képzési, és az ahhoz kapcsolódó tevékenységek folyamatközi (rész) és végső (kimeneti) elemzései egységes rendszert alkotnak. Az intézmény éves működésének elemzésére (ön) értékelési rendszert működtet, mely a tényszerűség mellett lehetővé teszi az intézmény tevékenységének, elért eredményeinek legteljesebb bemutatását, használatával megállapítható az intézmény erőssége, kijelölhetőek a fejlesztést igénylő területek.

Az értékelési rendszer működésének alapidokumentuma a DS-07-01 Éves önértékelés és intézkedési terv. Évente egy alkalommal az intézmény vezetősége átvizsgálást tart az önértékelés keretében, ahol összesíti és értékeli a tárgyév összes bemeneti adata alapján az intézmény működését. Az önértékelés (vezetőségi átvizsgálás) eredményei alapján állapítja meg vagy módosítja ha szükséges a következő évi, a kiemelt eljárásokhoz kapcsolt célértékeit, illetve az értékelés eredményei alapján felülvizsgálja, szükség esetén változtatja stratégiáját, illetve a minőségpolitikáját.

8.3.2. A vezetőségi átvizsgálás területei

A vezetőségi átvizsgálás kiterjedhet:

1. A minőségpolitika és a felnőttképzési minőségirányítási dokumentáció felülvizsgálata
 - 1.1. Minőségpolitika felülvizsgálata
 - 1.2. A felnőttképzési minőségirányítási dokumentáció felülvizsgálata
2. A fejlesztési tevékenység megvalósulásának értékelése
3. Az intézmény információs rendszerében keletkezett adatok elemzése:
 - 3.1. A képzésben résztvevő személyek eredményeivel kapcsolatos adatok elemzése
 - 3.2. A képzésben résztvevő személyek elégedettségmérésével kapcsolatos adatok elemzése
 - 3.3. Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok elemzése



- 3.4. Az intézmény rendelkezésére álló személyi és tárgyi erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok elemzése
- 3.5. Az intézmény felnőttképzési tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával kapcsolatos feladatok értékelése
4. A minőségi jellemzők (indikátorok) és a hozzájuk tartozó célértékek teljesülésének értékelése
5. A panaszkezelési tevékenység értékelése
6. Az önértékelési tevékenység értékelése
7. Egyéb, aktuális kérdések

8.4. Önértékelés

Az intézmény önértékelés évente egy alkalommal, az erre vonatkozó szabályozás szerint történik. Az önértékelés során a kötelezően meghatározott önértékelendő területeken kívül a vezetőségi átvizsgálásnál meghatározott területek is áttekintésre, szükség esetén felülvizsgálatra kerülnek. Az önértékelési tevékenységre vonatkozó részletes szabályozást az MD-07 A felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum tartalmazza.

Az éves önértékelés alapidokumentuma a DS-07-01 Éves önértékelés és intézkedési terv, melyben az önértékelés (vezetőségi átvizsgálás) bemenő adatai alapján szöveges megjegyzéseket és értékelési, fejlesztési megállapításokat is tehet a képző intézmény.

Amennyiben a rendszer bevezetése (engedély megszerzésének időpontjától számítva) tárgyév második félévre esik, úgy az első önértékelést a tárgyévet követő évben kell elvégezni.

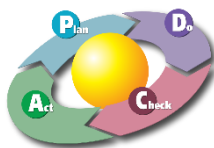
8.5. Fejlesztés

8.5.1. Folyamatos fejlesztés

Az intézmény vezetősége a vezetőségi átvizsgálás és az önértékelés eredményei, továbbá a munkatársi és résztvevői, valamint partneri körből érkező helyesbítésre, fejlesztésre érkező javaslatok alapján, folyamatosan fejleszti a minőségirányítási rendszert.

Az intézmény működése során a PDCA ciklust alkalmazza:

A PDCA-ciklus egy ismétlődő, négylépéses menedzsment módszer, amelyet a termékek, szolgáltatások és folyamatok kontrolljára és folyamatos fejlesztésére használnak. Deming-ciklusként vagy Shewhart-ciklusként, valamint kontroll-ciklusként is ismert, illetve használják a PDSA rövidítést is.



A betűk jelentése az egyes változatokban:

PDCA: plan - tervezés, do – cselekvés, check – ellenőrzés, act - beavatkozás

PDSA: plan – tervezés, do – megvalósítás, study – tanulás, act - beavatkozás

Tervezés, a célok meghatározása (P):

- Az intézmény vezetősége megtervezi az intézmény működését, minőségstratégiát és az alapján minőségpolitikai nyilatkozatot fogalmaz meg, vagy aktualizál.
- Eljárásokat határoz meg a képzési és minőségirányítási tevékenységének tervezésére.
- Meghatározza az egyes eljárásokhoz rendelt minőségi jellemzőket (indikátorok), melyekhez célértékeket rendel hozzá.



Az intézmény működtetése (D):

Az intézmény a képzési tevékenység tervezésének és megvalósításának minőségirányítási eljárásai szerint - az eljárásokban leírt módon - végzi tevékenységét és gyűjti a tevékenysége során kialakult adatokat.

Ellenőrzés (C):

Az intézmény működése során értékelő véleményeket gyűjt, amelyek meghatározott helyen (vezetőségénél, ügyfélszolgálatnál stb.) kerülnek tárolásra. Ezek (többek közt) lehetnek:

- Önértékelés jegyzőkönyvében feltüntetett adatok.
- Résztevői elégedettségmérés eredményei.
- Partnerek észrevételei.
- Reklamációk.

A véleményeket az intézmény vezetése összegzi az önértékelés során, az értékelési tevékenység részeként. Megállapítja és elemzi, hogy van-e fejlesztendő terület. Ezeket írásban rögzíti.

Intézkedés (A):

A folyamatos tevékenységből fakadó tapasztalatok, illetve az önértékelés megállapításai alapján az intézmény vezetősége a fejlesztendő területekre javító intézkedéseket hozhat. Ezek felelőseit, határidejét stb. írásban rögzíti az önértékelési dokumentációban és az érintettek tudomására hozza. Amennyiben szükséges a helyesbítő és megelőző eljárásnak megfelelően szükség esetén módosítja a tervezési dokumentumokat, adatokat.

8.5.2. Helyesbítő és megelőző tevékenység

Az intézmény a minőségfejlesztési tevékenységét állandóan tökéletesíti folyamatainak elemzésével, az esetleges minőségi problémák alap okainak feltárásával, a szükséges helyesbítő tevékenységek meghatározásával és azok hatékony végrehajtásával.

Az intézmény a megelőző és fejlesztő tevékenysége során figyelembe veszi a szükséges információforrásokat annak érdekében, hogy észlelje, elemezze és kiküszöbölje a nem megfelelő folyamatok lehetséges okait. Figyelembe veszi az ellenőrzések és külső felülvizsgálatok eredményeit, a feljegyzések adatait, és a résztvevők esetleges panaszait.

A minőségi hiányosságok lehetőség szerinti megelőzéséért az intézmény minden felnőttképzési dolgozója felelős.

A helyesbítő és megelőző tevékenységek részletes szabályozását tartalmazó dokumentum:

MD-06 A minőségirányítási rendszer működtetése során keletkezett eltérések kiküszöbölésére irányuló helyesbítő és ismételt előfordulásuk megakadályozására irányuló megelőző tevékenységek menetét tartalmazó dokumentum