

# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

1. verzió

## **Érvényességi hatálya:**

Bedekovich Lőrinc Népfőiskolai Társaság  
felnőttképzésről szóló 2001. évi törvény alapján  
végzett felnőttképzési tevékenysége

Jóváhagyta és hatályba léptette:

---

Kovács Béláné Pető Magdolna  
elnök

2012.04.13-án

## **Tartalomjegyzék**

<b>MINŐSÉGPOLITIKA .....</b>	<b>3</b>
<b>1. ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEK .....</b>	<b>4</b>
<b>2. SZEMÉLYI ÉS TÁRGYI FELTÉTELEK BIZTOSÍTÁSA .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1. Személyi feltételek (Humánerőforrás-terv).....</b>	<b>5</b>
2.1.1. Képzési tevékenységért felelős vezető .....	5
2.1.2. Oktató .....	6
2.1.3. Képzés szervezésében, lebonyolításában résztvevő további személyek .....	6
<b>2.2. Tárgyi feltételek.....</b>	<b>6</b>
2.2.1. Képzéshez szükséges tárgyi feltételek .....	6
2.2.2. Egészséges és biztonságos, a mindenki számára egyenlő hozzáférést biztosító környezet megteremtése .....	6
2.2.3. Ügyfélszolgálat.....	6
<b>3. TERVEZÉS, ÉRTÉKELÉS, FEJLESZTÉS.....</b>	<b>7</b>
<b>3.1. Tervezés .....</b>	<b>7</b>
3.1.1. Minőségpolitika .....	7
3.1.2. Minőségcélok.....	7
<b>3.2. Értékelés.....</b>	<b>7</b>
3.2.1. Képzési elégedettségvizsgálat .....	7
3.2.2. Önértékelés .....	7
<b>3.3. Fejlesztés .....</b>	<b>8</b>
3.3.1. Igényfeltárás, ill. mérési eredmények fejlesztésekbe történő visszacsatolása.....	8
3.3.2. Fejlesztési terv .....	8
3.3.3. Helyesbítő és megelőző tevékenységek .....	8
<b>4. KÉPZÉSI FOLYAMAT .....</b>	<b>8</b>
<b>4.1. Dokumentumok, tananyagok és taneszközök kezelése.....</b>	<b>10</b>
<b>5. INFORMÁCIÓS, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI RENDSZER .....</b>	<b>11</b>
<b>5.1. Kapcsolattartás partnerekkel.....</b>	<b>11</b>
<b>5.2. Panaszok kezelése .....</b>	<b>11</b>
<b>6. FELNŐTTKÉPZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK.....</b>	<b>12</b>
<b>6.1. Felőttképzési szolgáltatások nyújtására vonatkozó általános követelmények .....</b>	<b>12</b>
<b>6.2. Előzetes tudásszint felmérés .....</b>	<b>12</b>
<b>6.3. Képzési tanácsadás.....</b>	<b>13</b>

# Minőségpolitika

A Bedekovich Lőrinc Népfőiskolai Társaság elnöke és minden tagja elkötelezett a minőségi szolgáltatások nyújtása mellett, ezért a szervezet elnökeként kiemelt jelentőségűnek tartom, hogy az általunk folytatott felnőttképzési tevékenység megfeleljen a felnőttképzési tevékenységgel szemben támasztott szakmai követelményeknek.

A Bedekovich Lőrinc Népfőiskolai Társaság elkötelezett a minőségirányítási rendszer működtetése, illetve annak és a szakmai munka eredményességének folyamatos fejlesztése iránt.

Célunk, hogy magas színvonalú képzések nyújtásával szolgáljuk a helyi, térségi társadalmat: résztvevőink számukra munkaerő-piaci, illetve életminőségük javítása tekintetében hasznos képzésekben vehessenek részt, partnerei legyünk a felnőttképzésben érintett civil szervezeteknek és humánerőforrás-fejlesztés iránt elkötelezett munkáltatóknak. Hosszú távú, bizalomra épülő kapcsolat kialakítására törekszünk, ezzel biztosítva stabil működésünket és növelve a népfőiskola márká értékét. Ugyanakkor célunk, hogy működésünk valamennyi érintettje elégedett legyen tevékenységünkkel, kapcsolatainkat a kölcsönös előnyök és partnerség elvei szerint alakítjuk.

Fontosnak tartjuk, hogy oktatóink számára, eredményes munkavégzésük tekintetében, a lehetőségek figyelembevételével biztosítsuk a képzés lebonyolításához szükséges legjobb feltételeket.

Valljuk, hogy a tanulás mindenki számára érték, örömmé és felelősséggé válhat, hogy a tanulás és művelődés túlmutat a gazdaság, a piac, vagy a politika értékteremtő képességén, és a nemzetek sikerességének egyik rejtett kulcseleme.

A Bedekovich Lőrinc Népfőiskolai Társaság elnökeként elkötelezett vagyok a fentiek megvalósítása iránt. Minden tagtársamat és együttműködő partneremet arra ösztönözöm, egyben el is várom mindannyiuktól, hogy munkájukat a legjobb képességeik szerint végezzék. Bízom benne, hogy ezáltal elérjük, hogy a Bedekovich Lőrinc Népfőiskolai Társaság neve garancia legyen.

Kelt: Jászfényszaru, 2012.04.13.

Kovács Béláné Pető Magdolna  
elnök

## **Bedekovich Lőrinc Népfőiskolai Társaság bemutatása, szervezeti felépítése**

A Bedekovich Lőrinc Népfőiskolai Társaság 1993 decemberében alakult meg Jászfényszarun és 1998 óta végzi elsősorban a Jászságban az ismeretterjesztői programokat, programsorozatokat, közművelődési és kulturális tevékenységét. Tagsága jelenleg 153 fő, döntően helyi, térségi és elszármazott járszági lakos. A Bedekovich Lőrinc Népfőiskolai Társaság (BLNT) azzal a céllal jött létre, hogy segítse a helyi közösségek szerveződését. Fórumot biztosít olyan állampolgári ismeretek és készségek formálásának, amelyek nélkülözhetetlenek az önkormányzattal együttműködve a helyi demokrácia kialakításához és a közösségi kezdeményezésekhez.

Pótolja a közművelődés, közoktatás palettáján mutatkozó hiányokat. A népfőiskola tevékenysége nem csak a település, hanem a térség és a régió vidékfejlesztési igényeit is kielégíti. Programjaink voltak: ismeretterjesztő előadás-sorozatok az egészségnevelés, környezetvédelem, gazdálkodás területén; pódiumestek, művészeti programok, hangversenyek, fotókiállítások, könyvbemutatók; húsvéti és karácsonyi ünnepkörhöz kapcsolódó hagyományörző kézműves foglalkozások és kiállítások – vásárok; külföldi cserekapcsolatok; kistérségi, térségi és regionális rendezvények illetve fórumok a közoktatás, vidékfejlesztés és a helyi értékek megőrzése témaköreiből. Mindezekon túl, minden évben a helyi társadalmat aktuálisan érintő konferenciák kerültek megrendezésre, pl. Közoktatási Fórum, Vidékfejlesztési Fórum (több alaklommal), LEADER Konferencia, Vállalkozó nők és az Esélyegyenlőség Konferencia, Nők összhangban Konferencia és Workshop, Esélyek és lehetőségek az EU-ban Konferencia. Több kiadványt is megjelentettünk úgy, mint Bedekovich füzetek sorozatot (2000-től), illetve a közéleti Civil Hírmondó újságot (2007-től) Pipafüst címmel.

Az elmúlt években Népfőiskola keretein belül több Műhely is létrejött, kiemelten a helyi értékek feltárására, bemutatására, a hagyományok megőrzésére: Drámapedagógia Műhely, Kézműves műhely, Fotóműhely, Egészségmegőrző klub.

Az 5 tagú elnökségnek, a 3 tagú ellenőrző bizottságnak, a mintegy 25 fős valóban aktív tagságnak és a számtalan önkéntesnek köszönhetően immár 19. éve működik sikeresen szervezetünk. 2005-től egy főállású alkalmazott is segíti a szervezet működését. Szervezetünk tevékenységét pályázati forrásokból biztosítjuk, az önkormányzati jelképes civil támogatás mellett hazai és uniós forrásokra is pályázunk.

"Küldetésünk a fenntartható fejlődés és az esélyegyenlőség előmozdítása az etikus, tudatos és hatékony aktív állampolgári magatartás népszerűsítésén és fejlesztésén keresztül."

### **1. ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEK**

A Bedekovich Lőrinc Népfőiskolai Társaság az akkreditációs eljárás és követelményrendszeréről szóló 24/2004 (VI.22.) FMM rendelet alapján kialakította, bevezette, alkalmazza és a minőségirányítási kézikönyvben leírtak szerint fejleszti a dokumentált minőségirányítási rendszerét.

A minőségirányítási rendszer alkalmazásával célunk annak biztosítása, hogy képzési és felnőttképzési szolgáltató tevékenységünk (minőségirányítási rendszerünk alkalmazási területe), valamint működésünk megfeleljen a felnőttképzésről szóló 2001. évi CI törvényben, a felnőttképzést folytató intézmények és a felnőttképzési programok akkreditációjának szabályairól 22/2004. (II.16.) Kormányrendeletben, valamint az akkreditációs eljárás és követelményrendszer részletes szabályairól szóló 24/2004 (VI.22.) FMM rendeletben meghatározott feltételeknek. Célunk továbbá a vevői megelégedettség növelése és a folyamatos továbbfejlesztés.

A minőségirányítási rendszerben rögzítettek szerinti működés biztosítja, hogy a Népfőiskolai Társaság megfeleljen az alábbiaknak:

- felnőttképzési szolgáltatásokat nyújtson, (MIR Kézikönyv 5. fejezet)
- biztosítsa a rendszeres képzés folytatásához, továbbá a felnőttképzési szolgáltatás nyújtásához szükséges személyi és tárgyi feltételeket, (MIR Kézikönyv 2. fejezet)
- tervezzék, fejlessze és értékelje tevékenységét, (MIR Kézikönyv 3. fejezet)

- intézményirányítási és döntési folyamatai szabályozottak legyenek, (MIR Kézikönyv)
- a tevékenységéről nyújtandó tájékoztatás, valamint a képzési programok lebonyolítása érdekében információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszert működtessen. (MIR Kézikönyv 4. fejezet)

#### Minőségirányítási rendszerünk

- kijelöli azokat a folyamatokat, melyek a képzésben részt vevő felnőttek elvárásaival összhangban álló eredmények eléréséhez szükségesek, ideértve a képzéssel kapcsolatos dokumentumok, szerződések, tananyagok és taneszközök kezelésére vonatkozó eljárásokat, valamint a képzéshez szükséges egészséges és biztonságos, a mindenki számára egyenlő hozzáférést biztosító környezet megteremtését is;
- tartalmazza azokat az eszközöket, illetve módszereket, melyek garantálják a kialakított folyamatok és az intézmény szervezetének állandó javítását, az esetleges hibák megállapítását és azok előfordulásának megelőzését;
- meghatározza azokat a legfontosabb - különösen a képzés tartalmára, tárgyi feltételeire, az alkalmazott oktatási módszerekre, az oktatók munkájára, a szervezés módjára, a résztvevők tudásának ellenőrzésére és a követelmények teljesítésének módjára vonatkozó - területeket, melyekről az intézménynek folyamatosan visszajelzéseket kell gyűjtenie a képzésben részt vevő felnőttek elégedettségének vizsgálata során, a folyamatos fejlesztés érdekében;
- egyértelműen rögzíti a képzésben részt vevő felnőttekkel, az intézmény külső és belső partnereivel kialakított kommunikáció és kapcsolattartás rendjét, formáját, különös tekintettel a körültekintő ügyfélkapcsolatokra, illetve a visszacsatolások kezelésére és feldolgozására.
- Minőségirányítási rendszerünk tartalmaz az éves működésének értékelésére vonatkozó, olyan önértékelési rendszert, amely az önértékelés területeit és módszereit foglalja magában.
- Gondoskodik azon folyamatok ellenőrzéséről és a szükséges beavatkozásokról is, ha a szervezet alvállalkozásba ad ki olyan folyamatot, amely alapvetően befolyásolja a képzési program megvalósítására vonatkozó követelményeknek való megfeleléseit.

## 2. SZEMÉLYI ÉS TÁRGYI FELTÉTELEK BIZTOSÍTÁSA

### 2.1. Személyi feltételek (Humánerőforrás-terv)

#### 2.1.1. Képzési tevékenységért felelős vezető

A Bedekovich Lőrinc Népfőiskolai Társaság (továbbiakban Népfőiskolai Társaság) képzésért felelős vezetője a Népfőiskolai Társaság mindenkor elnöke.

Az intézménynél képzési tevékenységért felelős vezetőként az a személy foglalkoztatható, aki a 24/2004 (VI.22.) FMM rendelet 1. számú mellékletben meghatározott végzettséggel, illetve gyakorlati idővel rendelkezik.

A foglalkoztatásra irányuló jogviszony fennállását, valamint az 24/2004 (VI.22.) FMM rendelet 1. számú mellékletben meghatározott végzettséget az arra vonatkozó dokumentum másolatával igazolni, a gyakorlati időről pedig nyilatkoztatni kell.

A képzési tevékenységért felelős vezető felel minden, a Népfőiskolai Társaság által végzett felnőttképzési tevékenységért, a felnőttképzéssel összefüggésben felmerülő jogszabályi követelmények teljesüléséért, illetve saját maga szervezi, bonyolítja vagy irányítja az alábbi tevékenységeket:

- felnőttképzési szolgáltatások nyújtása
- képzés folytatásához, továbbá a felnőttképzési szolgáltatás nyújtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosítása
- az intézmény tervezési, fejlesztési és értékelési folyamatainak irányítása, végrehajtása
- információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer működtetése
- képzés szakmai előkészítése, indítása, lebonyolítása, zárása

### *2.1.2. Oktató*

*Oktatók kiválasztása:* oktatóként az a személy foglalkoztatható, aki a 24/2004 (VI.22.) FMM rendelet 1. számú mellékletben meghatározott végzettséggel, illetve gyakorlati idővel rendelkezik, illetve meghatározott végzettséget az arra vonatkozó dokumentum másolatával igazolni, a gyakorlati időről pedig nyilatkoztatni kell. Képzésen való oktatásra megbízást oktató csak megfelelő ajánlás, referencia, illetve személyes elbeszélgetést követően kaphat. A Népfőiskolai Társaságnál már oktatási feladatot korábban ellátó oktató esetén, oktatásra megbízást csak korábbi munkájával való vezetői (és résztvevői) elégedettség esetén kaphat. A Népfőiskolai Társaság csak olyan oktatóval dolgozhat, aki megbízható, becsületes, szakterületén aktuális, naprakész tudással rendelkezik.

*Rendelkezésre állás:* oktatóként olyan személy foglalkoztatható, aki vállalja, hogy oktatásra való felkérés esetén, amennyiben a képzés időpontjában az oktatás megtartásában egyébként nem akadályozott, úgy rendelkezésre áll. Amennyiben akadályozott, úgy lehetőség szerint maga helyett más, a képzés szempontjából a követelményeknek megfelelő oktatót javasol.

*Továbbképzés:* a Népfőiskolai Társaság, az általa egyszer vagy rendszeresen megbízott oktató vagy oktatók szakirányú továbbképzését támogatja, amennyiben anyagi forrást tud rendelkezésre állítani saját erőből vagy pályázati forrásból.

### *2.1.3. Képzés szervezésében, lebonyolításában résztvevő további személyek*

A Népfőiskolai Társaságnak egy főállású alkalmazottja van, aki a képzésszervezéssel kapcsolatos végrehajtási feladatokat ellátja. A képzésért felelős vezető gondoskodik arról, hogy a munkavállaló, munkája elvégzéséhez, minden információ és tudás birtokában legyen. Abban az esetben, ha a képzés szervezésében más vagy további, a Népfőiskolai Társaság tagja vagy más segítő személy vesz részt, a képzésért felelős vezetőnek a közreműködő személyt az elvégzendő feladatra vonatkozó minőségirányítási, illetve jogszabályi előírásokról tájékoztatnia kell.

## **2.2. Tárgyi feltételek**

### *2.2.1. Képzéshez szükséges tárgyi feltételek*

A Népfőiskolai Társaság képzési helyszíneinek - a képzés jellegétől függően - meg kell felelniük a 24/2004 (VI.22.) FMM rendelet 1. számú mellékletben meghatározott tárgyi feltételeknek. Képzési helyszínen a képzési program megvalósításának helyszíne értendő.

Rendelkezni kell olyan, a képzési helyszínekről és a programok megvalósításáról szóló naprakész kimutatással, amely tartalmazza a képzési helyszínek pontos címét, a képzések megnevezését, a képzések indításának időpontját, óraszámát és a befejezés idejét. A kimutatást 5 évig kell megőrizni.

### *2.2.2. Egészséges és biztonságos, a mindenki számára egyenlő hozzáférést biztosító környezet megteremtése*

Biztosítani kell a képzéshez szükséges egészséges és biztonságos, a mindenki számára egyenlő hozzáférést biztosító környezet megteremtését. Szükség esetén a képzés megkezdése előtt balesetvédelmi oktatást kell tartani, illetve amennyiben a képzési helyszínen házirend van előírva, külön kiemelten az egészségvédelemmel és baleset-megelőzéssel kapcsolatos előírásokról tájékoztatni kell a képzésen résztvevőket. Fogyatékos felnőttek képzése esetén biztosítani kell a képzés célcsoportjának megfelelő személyi és tárgyi feltételeket.

### *2.2.3. Ügyfélszolgálat*

A képzés iránt érdeklődő, illetve a képzésben részt vevő személyek érdekében vevőszolgálatot kell működtetni, amely biztosítja az e-mail-es, illetve telefonos elérhetőséget, illetve rendelkezni kell ügyfélszolgálati tevékenység ellátására alkalmas irodahelyiséggel. Az elérhetőségeket, illetve az irodahelyiség címét és az ügyfélfogadásra vonatkozó szabályokat a Népfőiskolai Társaság honlapján közzé kell tennie.

### **3. TERVEZÉS, ÉRTÉKELÉS, FEJLESZTÉS**

#### **3.1. Tervezés**

##### *3.1.1. Minőségpolitika*

A Népfőiskolai Társaság elnöke tagjainak egyetértésével megfogalmazta a Minőségpolitikát, amelyet évente az Önértékelés során felülvizsgálja. Felülvizsgálat eredményeképpen azt szükség esetén módosítja.

A képzésért felelős vezető felelőssége, hogy a Minőségpolitikát nyilvánosságra hozza.

##### *3.1.2. Minőségcélok*

A Népfőiskolai Társaság elnöke legalább egy további, a Népfőiskolai Társaság felnőttképzési tevékenységére rálátással bíró tag bevonásával, minden év december 31-ig megfogalmazza a következő évre vonatkozó minőségcéljait, amelyeknek meg kell felelniük az alábbi követelményeknek:

- az érintettek számára közérthetőek,
- mérhetőek, tartalmaznak sikerkritériumokat és alkalmasak az objektív értékelésre,
- megvalósításához határidőt, felelősöket és erőforrásokat kell rendelni.

#### **3.2. Értékelés**

##### *3.2.1. Képzési elégedettségvizsgálat*

A Népfőiskolai Társaság minden képzése esetében a képzésben résztvevők elégedettségének vizsgálatát tűzi célul a folyamatos fejlesztés érdekében, amelynek során visszajelzéseket gyűjt a képzéssel kapcsolatban legalább az alábbi területekre vonatkozóan: a képzés tartalma, tárgyi feltételei, az alkalmazott oktatási módszerek, az oktatók munkája, a szervezés módja, a résztvevők tudásának ellenőrzés, a követelmények teljesítésének módja. Továbbá az alábbi területekre: tananyag minősítése, felnőttképzési szolgáltatások (amennyiben azt igénybe vették).

A visszajelzések gyűjtésének módja főszabály szerint az elégedettséget mérő, névtelenséget biztosító kérdőív, de ettől eltérő módszer is alkalmazható, amennyiben a választott módszer alkalmas a meghatározott területek esetében a visszajelzések gyűjtésére, illetve amennyiben az érintett képzésben résztvevők írásban való elégedettségmérése nem megvalósítható, akadályozott.

A képzés elégedettségének vizsgálata partneri elégedettségméréssel egészülhet ki, amennyiben a képzés valamely szervezet vagy munkáltató támogatta,

##### *3.2.2. Önértékelés*

A Népfőiskolai Társaság rendelkezik az éves működésének értékelésére vonatkozó, olyan önértékelési rendszerrel, amely az önértékelés területeit és módszereit foglalja magában.

Az önértékelést a Népfőiskolai Társaság elnöke legalább egy további, a Népfőiskolai Társaság felnőttképzési tevékenységére rálátással bíró tag bevonásával végzi legkésőbb tárgyév december 31-ig. Az önértékelés az alábbi területekre terjed ki:

Jellemző tulajdonságok, adottságok:

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

Képzési tevékenység elemzése, elért eredmények:

- az intézmény szakmai és civil közéletben kifejtett tevékenységének bemutatása,
- a képzésben részt vevők képzést értékelő véleményének bemutatása a tanfolyam szervezéséről, a tananyag minősítéséről, az előadók, az oktatók értékeléséről, a felnőttképzési szolgáltatásokról, a tárgyi feltételek megfelelőségéről,

- az intézmény alkalmazottainak és az oktatóknak az intézményről és a képzésben nyújtott teljesítményéről alkotott véleménye,
- az intézmény képzési tevékenységének kulcsfontosságú eredményei, illetve mutatói.

Az önértékelés módszerei: dokumentumelemzés, megfigyelés, adatgyűjtés. Az önértékelés szempontjait a Népfőiskolai Társaság a Minőségirányítási Kézikönyv keretén belül nem szabályozza.

Az önértékelés főbb megállapításairól írásos feljegyzés készül. A feljegyzés tartalmára vonatkozóan nincs előírás.

### **3.3. Fejlesztés**

#### *3.3.1. Igényfeltárás, ill. mérési eredmények fejlesztésekbe történő visszacsatolása*

A képzés indítását megelőzően, a felnőtt képzésre való jelentkezésekor (akár telefonon, e-mailben vagy személyesen) a jelentkezést felvevő személy tájékozik a felnőtt képzéssel szembeni elvárásairól, követelményeiről, igényeiről. A szakmailag elfogadható, a képzéssel kapcsolatos szervezői elképzelésekhez, képzés céljához illő, a képzés anyagi és a képzési program tartalmi kereteit figyelembe véve megvalósítható igényekhez való igazodásról a képzésért felelős vezető dönt.

Az elégedettségmérés szintén alkalmas partneri igények feltárására.

A képzési igény felmérésekor felmerült, illetve a panaszkezelési rendszer működtetése során a Népfőiskolai Társasághoz eljutott információkat, továbbá a képzésen résztvevők elégedettségmérése során keletkezett mérési eredményeket az adott képzés szervezéséért felelős (főszabályként a képzésért felelős vezető) gyűjti, illetve a képzés végén összegzi, és a képzésért felelős vezető dönt az eredmények tekintetében általa szükségesnek vélt beavatkozások megtételében. Az eredmények az Önértékelés bemenő információiban is megjelennek.

#### *3.3.2. Fejlesztési terv*

Az önértékelés alapján a Népfőiskolai Társaság a következő évre vonatkozóan fejlesztési tervet dolgoz ki.

#### *3.3.3. Helyesbítő és megelőző tevékenységek*

A panaszkezelési rendszer működtetése során a Népfőiskolai Társasághoz eljutott információk, események, nem-megfelelőségek (akár oktatói, résztvevői vagy szervezői vagy más személy észrevételei, javaslattevételei alapján), továbbá a képzésen résztvevők elégedettségmérése során keletkezett mérési eredmények alapján a képzésért felelős vezető dönt helyesbítő vagy megelőző tevékenységek véghezviteléről.

Helyesbítő és megelőző intézkedésekről nem előírás az írásos feljegyzés készítése, kivéve panasz, illetve a képzés minőségét, a Népfőiskolai Társaság szakmai munkáját jelentősebben befolyásoló esemény/intézkedés esetén.

## **4. KÉPZÉSI FOLYAMAT**

Képzési folyamat felelőse: képzési tevékenységért felelős vezető.

### **Program lebonyolításának szakmai előkészítése, képzés indítása.**

Csak nyilvántartásban szereplő képzési program hirdethető meg, illetve meghirdetni csak abban az esetben lehetséges, amennyiben a képzés lebonyolításának személyi-tárgyi feltételei előzetes egyeztetések alapján biztosított. Amennyiben a meghirdetett tanfolyam kapcsán érdeklődők tájékoztatását követően (amely tájékoztatás ki kell terjedjen az igénybe vehető felnőttképzési szolgáltatásokra is) megfelelő számú jelentkező gyűlik össze, akik rendelkeznek a képzés megkezdéséhez szükséges feltételekkel, gondoskodni kell a személyi és tárgyi feltételek meghatározott képzési időpontokra vonatkozó biztosításáról. A képzés



lebonyolításával kapcsolatban ütemtervet kell készíteni és gondoskodni kell arról, hogy a képzés indulásának időpontjában a képzésben résztvevő a részvétellel kapcsolatban minden fontos információ birtokában legyen (időpontok, helyszínek, óraszámok, részvétel feltételei, stb). Legkésőbb az első képzési alkalmon a felnőttképzési szerződést meg kell kötni. Az első képzési alkalom esetén törekedni kell arra, hogy az oktatást szervező vagy a felnőttképzési tevékenységért felelős vezető a helyszínen nyissa meg a képzést.

	Folyamatlépés	Kapcsolódó, megőrzendő dokumentum	Megőrzési idő
1.	Képzésekről szóló információ / tájékoztató eljuttatása a célcsoporthoz	képzési tájékoztató	5 év
2.	érdeklődők résztvevők vagy a képzés iránt érdeklődő potenciális megrendelő szervezet tájékoztatása,	képzési tájékoztató	5 év
3.	Képzésre való jelentkezés rögzítése, igényfelmérés	jelentkezési lap / résztvevői adatlap	5 év
4.	Bemeneti feltételek ellenőrzése, azok megléte esetén dokumentálása	bemeneti feltételek meglétét igazoló dokumentumok hiteles másolata	5 év
5.	Felnőttképzési szolgáltatás nyújtása (amennyiben a képzésben résztvevő kéri)	felnőttképzési szolgáltatások nyilvántartása	5 év
6.	Személyi és tárgyi feltételek biztosítása szerződéssel.	személyi, tárgyi feltételek biztosítását igazoló szerződések/megállapodások eredeti példánya	5 év
7.	Képzési ütemterv elkészítése	Képzési ütemterv	5 év
8.	Felnőttképzési szerződés megkötése	felnőttképzési szerződés	5 év
<p><b>Lebonyolítás és zárás</b></p> <p>A képzést a képzési program szerint kell lebonyolítani a képzéssel összefüggésben előírt dokumentumok vezetésével, biztosítva a résztvevőnek a folyamatos visszajelzés lehetőségét (pl. panasz). El kell kerülni minden, a képzési ütemtervben foglaltaktól való eltérést, amennyiben arra nyomós ok nem merül fel, mint pl. az oktató megbetegedése, résztvevők többsége nem tud részt venni az adott alkalom és a képzési alkalom más időpontra eltolásáról közösen, konszenzussal döntenek stb.</p> <p>A záróvizsgáztatásra vagy modulzáró vizsgák megtartására a képzési program szerint kell sor kerülni és minden képzés esetén a résztvevői elégedettséget fel kell mérni.</p> <p>A képzést a képzési tevékenységért felelős vezető értékeli bemenő információk alapján:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- oktató írásos szakmai összefoglalója vagy az oktatóval történt beszélgetésből származó információk</li> <li>- elégedettségmérés eredményei</li> <li>- panaszok</li> <li>- egyéb információk (javaslatok, stb.)</li> </ul> <p>Előírások szerint, az OSAP statisztikát teljesíteni kell.</p>			
9.	Képzés képzési program szerinti lebonyolítása (igény alapján felnőttképzési szolgáltatás nyújtása, kivéve előzetes tudásszint felmérése), modulzáró vizsgáztatás – amennyiben van modulzáró vizsga	jelenléti ív haladási napló képzési program	5 év
10.	Záróvizsgáztatás – amennyiben van		

	<b>záróvizsga.</b>		
11.	Képzés zárása (igény alapján felnőttképzési szolgáltatás nyújtása, kivéve előzetes tudásszint felmérése)	Tanúsítványok/ bizonyítványok/Igazolások másolata, illetve azok átvételéről szóló elismervény eredeti példánya	5 év
12.	Résztevői elégedettség mérése	elégedettségmérő egyéni, és/vagy összesítő	5 év
13.	Képzés értékelése (objektív, szubjektív szempontok)		
14.	OSAP statisztika elkészítése, beküldése	OSAP statisztika nyomtatott példánya	5 év
15.	Képzés értékelésének eredménye alapján, amennyiben indokolt: fejlesztések, folyamatok vagy dokumentumok módosítása		

#### **4.1. Dokumentumok, tananyagok és taneszközök kezelése**

A Népfőiskolai Társaság a képzési programban meghatározott tananyagokat, taneszközöket a képzéshez a képzési program szerint biztosítja, azt időben a képzési helyszínre szállítja, gondoskodik a sokszorosításról.

A Népfőiskolai Társaság felnőttképzési tevékenysége során az alábbi dokumentumokat vezeti, tartja nyilván és őrzi meg legalább öt évig:

- az elméleti tanórán, gyakorlati foglalkozáson, illetve konzultáción vezetett, a képzésben részt vevő felnőtt által aláírt jelenléti íveket, valamint a képzésben résztvevővel esetlegesen elektronikus úton folytatott szakmai felkészítést, ellenőrzést igazoló dokumentumot,
- a képzésben részt vevő felnőtt felnőttképzési törvény 28. §-a alapján kezelt személyi adatait, valamint a képzés megkezdéséhez és folytatásához - a résztvevő oldaláról - szükséges feltételek meglétét igazoló eredeti dokumentumokat vagy azoknak a felnőttképzési intézmény által hitelesített másolatait,
- a felnőttképzési szerződést (felnőttképzési törvény 20. § (4) bekezdése esetében a polgári jog általános szabályai szerint kötött szerződést) azzal a kitételrel, hogy tanköteles tanulóval államilag elismert szakképesítés megszerzésére irányuló képzésre felnőttképzési szerződés nem köthető, továbbá a képzési programot, a képzésnek a képzési program szerinti megvalósítását igazoló dokumentumokat, valamint a résztvevők hiányzásait dokumentáló haladási naplót,
- a képzésben részt vevő felnőttek a sikeres vizsga letételét, illetve a képzés elvégzését igazoló bizonyítványának/tanúsítványának/igazolásnak annak kiállítója által hitelesített másolatát, illetve a bizonyítvány/tanúsítvány/igazolás átvételéről szóló elismervény eredeti példányát,
- a képzés megvalósításához szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosítását szolgáló (alvállalkozói, megbízási, bérleti stb.) szerződések egy eredeti példányát,
- a felnőttképzési törvény 28. § (2) bekezdésében előírt statisztikai adatszolgáltatási kötelezettség teljesítését igazoló adatlap eredeti példányát.

A képzési dokumentáció részét képezi a jelentkezési lap/résztevői adatlap. Az adatok alapján, amennyiben a képzés vizsgával zárul, képzési és vizsgadokumentáció készül, illetve az adatokra vonatkozó szabályok betartása mellett statisztika célra hasznosul.

A Népfőiskolai Társaság a fentiekén túl a dokumentációkra vonatkozó jogszabályi előírások teljesítése érdekében

- felnőttképzési szolgáltatásokról jegyzéket készít és azt az információs és ügyfélszolgálati tevékenység ellátására alkalmas irodahelyiségben jól látható helyen elhelyezi.

- kimutatást vezet, amelyből megállapítható, hogy mely résztvevők, mikor és milyen felnőttképzési szolgáltatást vettek igénybe.
- a foglalkoztatásra irányuló jogviszony fennállására vonatkozó, valamint az akkreditált intézményekre vonatkozó személyi követelmények szerint meghatározott végzettséget igazoló dokumentum másolatával rendelkezik, a gyakorlati időről az oktatót nyilatkoztatja, a nyilatkozatot megőrzi.
- rendelkezik olyan, a képzési helyszínekről és a programok megvalósításáról szóló naprakész kimutatással, amely tartalmazza a képzési helyszínek pontos címét, a képzések megnevezését, a képzések indításának időpontját, óraszámát és a befejezés idejét. A kimutatást 5 évig megőrzi.
- képzésenként dokumentálja a képzésről és a felnőttképzési szolgáltatásokról szóló tájékoztatót, illetve a képzés lebonyolításának az oktatók beosztását is tartalmazó ütemtervét.
- panasz, illetve egyéb közlendő bejelentésére alkalmas dokumentumot használ, ill. nyilvántartást vezet a képzésben részt vevők által bejelentett panaszok kivizsgálásának eredményéről és a megtett intézkedésekről.
- rendelkezik az ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer leírásával és azt a képzésben részt vevők számára hozzáférhetővé teszi.
- képzésben résztvevő elégedettségének vizsgálatához megfelelő értékelőlapot, illetve összesítőt használ, illetve az összesítőt megőrzi. Önértékelési rendszer, vezetőségi átvizsgáláshoz további dokumentumokat használ.

A Népfőiskolai Társaság a dokumentumok készítésekor, illetve az adatok nyilvántartásakor a felnőttképzési törvény mellékletében meghatározott adatokat tartja nyilván, illetve kezeli azokat a felnőttképzési törvény 28. §-a szerint. Az ezen felüli adatok bekéréséhez, illetve adatok kezeléséhez a képzésben résztvevő hozzájárulását kéri.

Fenti dokumentumokon kívül a képzési tevékenység során további dokumentumok használatára van lehetőség (pl. tankönyv átvételi ív), amelyre vonatkozóan megőrzési kötelezettség nincs.

Minden dokumentum a képzési tevékenységért felelős vezető felügyeletében vagy általa készül el. A formanyomtatványok tárolási helye a képzési tevékenységért felelős vezető számítógépe.

## **5. INFORMÁCIÓS, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI RENDSZER**

A Népfőiskolai Társaság ügyfélszolgálati, panaszkezelési rendszert működtet, amelynek leírását a képzésben résztvevők számára hozzáférhetővé teszi, illetve a képzésben részt vevők által bejelentett panaszok kivizsgálásának eredményéről, a megtett intézkedésekről nyilvántartást vezet.

### **5.1. Kapcsolattartás partnerekkel**

A Népfőiskolai Társaság a képzésben résztvevő felnőttekkel, az intézmény külső és belső partnereivel telefonon, szóban és írásban (levél, e-mail, fax) tartja a kapcsolatot. A képzés iránt érdeklődő, illetve a képzésben részt vevő személyek érdekében a Népfőiskolai Társaság ügyfélszolgálatot működtet.

Az elérhetőségek az ügyfélszolgálati iroda bejáratánál, illetve a honlapon érhetőek el. Bármely partnerrel való kapcsolatfelvételre, kapcsolattartásra a képzési tevékenységért felelős vezető, illetve a képzésszervezésben érintett más személy jogosult.

Minden, a képzés iránt érdeklődő, illetve a képzésben résztvevő részéről érkezett visszajelzést (panasz, javaslat, illetve más jellegű információ) annak tartalma és/vagy jelentősége szerint kell kezelni, szükség esetén dokumentálni.

### **5.2. Panaszok kezelése**

A panaszok kezelésére vonatkozóan a Népfőiskolai Társaság a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV, illetve a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény vonatkozó előírásai alapján jár el az alábbiakkal együtt.

A panaszügyintézés helye az ügyfélszolgálati iroda, illetve ettől eltérő helyszínen lévő képzés esetén, amennyiben a panasz helyben kezelhető, a képzés helyszíne.

Panaszt bármilyen formában tehet a képzésben résztvevő (írásban, szóban).

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a képzésben résztvevő a panasz kezelésével nem ért egyet, a Népfőiskolai Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát a fogyasztónak átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Népfőiskolai Társaság a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a fogyasztónak átadni.

Az írásbeli panaszt a Népfőiskolai Társaság harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Népfőiskolai Társaság indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Népfőiskolai Társaság köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét

A panaszt a képzés szervezéséért felelős személy jelenléte hiányában az oktató dokumentálja és továbbítja a Népfőiskolai Társaság képzési tevékenységért felelős vezetőjének, aki a panaszt kivizsgálja és dönt a szükséges intézkedésekről. Nem szükséges a panaszt tevő számára írásban visszajelezni olyan panasz esetén, amely panaszt helyben kezelni lehet.

A panaszkezelési rendszer működésének leírását a képzésben résztvevők számára a Népfőiskolai Társaság hozzáférhetővé teszi.

A Népfőiskolai Társaság törekszik arra, hogy biztosítsa az anoním panaszbejelentés lehetőségét:

- képzési értékelőlapok anonimitása
- amennyiben erre lehetőség van a képzés helyszínén: panaszláda kihelyezése.

## **6. FELNŐTTKÉPZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK**

### ***6.1. Felnőttképzési szolgáltatások nyújtására vonatkozó általános követelmények***

A Népfőiskolai Társaság az előzetesen megszerzett tudás felmérésén és értékelésén túlmenően a felnőttképzési törvény „felnőttképzési törvény szerinti „felnőttképzéshez kapcsolódó szolgáltatásként” képzési tanácsadás szolgáltatást nyújt, illetve annak igénybevétele esetén azt dokumentálja.

A Népfőiskolai Társaság a szolgáltatások jegyzékét az információs és ügyfélszolgálati tevékenység ellátására alkalmas irodahelyiségben jól látható helyen elhelyezi.

A Népfőiskolai rendelkezik olyan kimutatással, amelyből megállapítható, hogy mely résztvevők, mikor és milyen felnőttképzési szolgáltatást vettek igénybe.

### ***6.2. Előzetes tudásszint felmérés***

Az előzetes tudásszint felmérésének lehetőségéről már a képzés megkezdése előtt a Népfőiskolai Társaság tájékoztatja a potenciális képzésben résztvevőt. A képzésben résztvevő ezt a szolgáltatást térítés fejében veheti igénybe, amely térítés összege a szolgáltatások jegyzékére kerül felvezetésre.

Az előzetes tudásszint felmérése mindig egyénre és képzésre szabott. Az előzetes tudásszint felmérésével kapcsolatos teendők elvégzése, illetve a folyamat irányítása a képzési tevékenységért felelős vezető feladata. Az előzetes tudás felmérése történhet:

- bizonyítvány/tanúsítvány/oklevél/igazolás megvizsgálásával
- szóbeli és/vagy gyakorlati és/vagy interaktív feladat végrehajtásával.

A felmérést a képzésben résztvevő által választott képzés szervezéséért felelős személy vagy a képzés szakirányának megfelelő szakoktató végzi, illetve annak eredményét elemzi. Az előzetes tudásszint felmérése történhet csoportosan is.

Az eredmény alapján a képzésben résztvevő felmentést kaphat modul vagy modulrész vagy tananyagelem elvégzése alól, illetve az eredmény alapján nem akkreditált program esetén (főleg, ha csoportos tudásmérésre kerül sor) a képzési tevékenységért felelős vezető a képzés oktatójával konzultálva módosíthat a képzési programon (képzés módszerei, tematikája, óraszám stb.).

### **6.3. Képzési tanácsadás**

A Népfőiskolai Társaság, amennyiben a képzésben résztvevő képzési tanácsadási szolgáltatást vesz igénybe, úgy első körben tisztázásra kerül, hogy a résztvevő a képzési tanácsadást milyen célból/okból kívánja igénybe venni. Ezt követően a tanácsadást végző személy széleskörűen megvizsgálja a képzésben résztvevő érdeklődési körét, az addigi tapasztalatait, végzettségeit felméri, illetve amennyiben szükségesnek találja, pályorientációs tesztet töltet ki a képzésben résztvevővel.

A kiértékelést követően az eredményeket a képzési tanácsadást végző személy a képzésben résztvevővel személyesen megbeszéli. A megbeszélésen a képzési tanácsadást végző személy a képzésben résztvevő személy számára olyan képzéseket jelöl ki, amelyek megfelelőek lehetnek a résztvevő számára (figyelembe véve a képzési tanácsadás igénybevételének célját).