

Minősegbiztosítási rendszer közszolgáltatásokban dolgozó célcsoportok fejlesztési folyamatának monitorozása érdekében

Szakmai Minősegbiztosítási Kézikönyv

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú,
„A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt



IKK Nonprofit Zrt.
H-1033 Budapest, Szőlőkert utca 9.
H-1243 Budapest, Pf.: 669.
ikk.hu | iroda@ikk.hu

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

IKK Nonprofit Zrt.
H-1033 Budapest, Szőlőkert utca 9.
H-1243 Budapest, Pf.: 669
ikk.hu | iroda@ikk.hu



Verziókövetés

Verzió	Dátum	A változás rövid leírása	A változtatás végrehajtója
v1	2024. június 28	részeredménytermék 1. mérőldkö	IKK Nonprofit Zrt.
v2	2025. december 19.	végleges eredménytermék	IKK Nonprofit Zrt.
v3	2026. január 29.	DKF felülvizsgálat, IH hiánypótlás	IKK Nonprofit Zrt.

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

IKK Nonprofit Zrt.
H-1033 Budapest, Szőlőkert utca 9.
H-1243 Budapest, Pf.: 669
ikk.hu | iroda@ikk.hu

TARTALOMJEGYZÉK

1. FOGALOMTÁR.....	5
2. BEVEZETÉS.....	9
2.1. A projekt ismertetése, céljai.....	9
2.2. A projekt megvalósításának elvárt eredményei.....	11
2.3. Minőségpolitika.....	11
2.3.1. IKK DIMOP képzések minőségpolitikai nyilatkozata.....	11
2.3.2. Küldetésünk.....	12
2.3.3. A megvalósító szervezet bemutatása.....	12
3. A SZAKMAI MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS CÉLJA ÉS HATÁSKÖRE.....	16
3.1. A szakmai minőségbiztosítás célja.....	16
3.2. A szakmai minőségbiztosítás alkalmazási területe.....	16
3.3. A szakmai minőségbiztosítás feladatai.....	16
3.4. A szakmai minőségbiztosítás szereplői és felelősségük.....	17
4. DOKUMENTÁLÁS.....	21
4.1. A szakmai minőségbiztosítási rendszer dokumentumainak típusai.....	21
4.2. A szakmai minőségbiztosítási rendszer dokumentumai (űrlapok).....	21
4.3. Dokumentumkezelés.....	22
5. A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI FOLYAMATOK LEÍRÁSA.....	24
5.1. Minőségi jellemzők és a kötelező eljárások meghatározása.....	24
5.2. A minőségi jellemzők (indikátor) meghatározási elve.....	24
5.3. A minőségbiztosítás kötelező eljárásai.....	24
5.4. Céltértek meghatározása.....	25
6. A KÉPZÉS MINŐSÉGI KRITÉRIUMAI ÉS ELLENŐRZÉSI MÓDSZEREI, ELJÁRÁSAI.....	26
6.1. A felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás.....	26
6.2. A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás.....	32
6.3. Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelményekre és kompetenciáik fejlesztésével kapcsolatos módszerekre vonatkozó eljárás.....	35
6.4. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás.....	38

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

6.5.	A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás.....	40
6.6.	A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás	41
6.7.	A felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum.....	43
6.8.	A képzésben résztvevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereket vizsgáló eljárás.....	44
7.	A MINŐSÉGI CÉLOK VIZSGÁLATÁNAK ÉS ELEMZÉSÉNEK KÖVETELMÉNYEI	47
7.1.	A komplex vizsgálat és elemzés	47
7.2.	Az adat- és információgyűjtés eszközei a szakmai monitoring során	47
7.3.	Szakmai Minőségbiztosítási Munkacsoport	48
7.4.	A képzésben résztvevők elégedettségével kapcsolatos adatok gyűjtése, elemzése	48
7.5.	Az ellenőrzés, komplex vizsgálat és elemzés ütemezése.....	48
8.	KÉPZÉSEK LEBONYOLÍTÁSÁNAK ELLENŐRZÉSI KÖVETELMÉNYEI	49
9.	A FEJLESZTÉSI FOLYAMAT KORREKCIÓJÁRA VONATKOZÓ JAVASLATOK	51
10.	CSELEKVÉSI- ÉS ÜTEMTERV	53
11.	KOCKÁZATKEZELÉS	54
12.	PANASZKEZELÉS, JOGORVOSLATI LEHETŐSÉG	56
13.	JOGSZABÁLYI KÖRNYEZET.....	57
14.	MELLÉKLETEK	60
14.1.	Minőségcélok, indikátorok	60
14.2.	Célcsoport elégedettségi kérdőív	66
14.3.	Mentor/oktató kérdőív	68
14.4.	Cselekvési és ütemterv űrlap.....	70
14.5.	Képzési program verziókövetés.....	72
14.6.	Oktatói fejlesztési lap	73
14.7.	Önértékelés – Adatösszesítő lap – minta.....	74
14.8.	Vezetőségi átvizsgálási jegyzőkönyv – minta	75

1. Fogalomtár

Fogalom /rövidnév	Magyarázat /kifejtés
Blended képzés	Vegyes/ kombinált tanulási módszer, melynek során a kontaktóras képzés és a távoktatás módszereinek kombinált alkalmazása valósul meg. Figyelembe kell venni a távoktatás fogalmát a felnőttképzési törvény szerint a százalékos arányok miatt.
Digitális Tanulástámogató Rendszer (DTR)	(a továbbiakban: DTR): A DTR egy olyan online elérhető integrált szolgáltatást nyújtó technológiai felület, ami az állampolgárok digitális kompetenciájának fejlesztését segíti. A DTR funkcionálisan integrálja az F-Kréta, a zárt rendszerű távoktatási képzésmenedzsment-rendszer (DigKomp-képzések ebben az a tanulásmenedzsment-rendszerben lesznek tárolva) és a FAR releváns funkcióit. A DTR a DigKomp-képzések támogató keretrendszere, platformja, aminek a különböző komponensei az alábbi szolgáltatásokat biztosítják: (1.) a képzések megszervezése, adminisztrációja, (2.) a képzések lebonyolítása, (3.) a képzések tanulásmenedzsment funkciói, (4.) a kapcsolódó kollaborációs lehetőségek, (5.) a mentori támogatás, (6.) a képzések bemutatása, nyilvántartása és a bemeneti kompetenciaprofilhoz illeszkedő képzési ajánlat, (7.) a mérési eredmények, kompetenciaprofilok és a tanúsításhoz szükséges adatok nyilvántartása (8.) a kompetenciafejlesztéshez szükséges tanulást segítő eszközök, (9.) tartalomtár és (10.) virtuális tanulási terek a képzések megvalósításához. A Projektben megvalósítandó egységes virtuális tanulási környezetet és tanulástámogató platformot biztosító informatikai rendszer projekt keretében alkalmazott megnevezése.
Digitáliskompetencia-keretrendszer	A digitális kompetencia fejlesztését szolgáló célok megvalósítását támogató rendszer egésze. Tartalmazza mindazokat az elemeket (mechanizmusokat és szabályokat), amelyek mentén a digitáliskompetencia-keret tartalmi elemei folyamatosan frissülnek, illetve ahogyan az egyes társadalmi csoportok számára a digitáliskompetencia-elemek megszerzése elérhetővé válik (támogató képzés, tanulástámogató ösztönzők és kedvezmények, értékelés és igazolási, elismerési rendszer, felelősségmegosztás stb.).
DigKomp rendszer	A DigKomp rendszer a digitális kompetencia fejlesztési céljainak megvalósítását szolgáló rendszer egésze; mechanizmusokat és szabályokat, amelyek szerint a digitáliskompetencia-keret tartalmi elemei folyamatosan frissülnek, illetve ahogyan az

Fogalom /rövidnév	Magyarázat /kifejtés
	egyres társadalmi csoportok számára a digitális kompetenciák megszerzése elérhetővé válik (támogató képzés, tanulástámogató ösztönzők és kedvezmények, értékelés és igazolási, elismerési rendszer, felelősségmegosztás, finanszírozási megoldások stb.).
E-learning képzés	Az e-learning rendszerű képzések elektronikus, digitális úton közvetítik a tartalmakat, amelyekhez egy internet eléréssel rendelkező számítógép vagy akár mobilkésző segítségével lehet hozzáférni. A tartalmak egy informatikai rendszer, és az úgynevezett képzésmenedzsment rendszer (Learning Management System, röviden LMS) közvetítésével jutnak el a tanulók eszközére, ahol a megjelenítéshez csupán egy web böngészőre van szükség.
Ellenőrzési módszer	Az ellenőrzés során kvantitatív (kvantitatív - mennyiségi, mérhető jellemzőket mér) és/vagy kvalitatív (termék vagy szolgáltatás minőségét, tulajdonságát ellenőrző) módon történik a minőségi kritériumokhoz rendelt célérték (a cél számszerű vagy leíró definíciója, mint viszonyítási pont) megvalósulásának megállapítása.
ESZA Plusz	Európai Szociális Alap Plusz (ESZA+); a humántőke-befektetések és a szociális jogok európai pillére végrehajtásának fő eszköze az Európai Unióban.
ESZA Plusz bemeneti adatgyűjtés	Az Európai Szociális Alap Plusz (ESZA+) által támogatott projektek résztvevőire vonatkozó információk gyűjtését jelenti. Ezen adatgyűjtés célja, hogy nyomon kövesse és értékelje a projektek hatékonyságát és eredményességét. Ezeket az adatokat az ESZA Plusz kérdőívek segítségével gyűjtik, amelyek kitöltéséhez útmutatók állnak rendelkezésre.
Felnőttképzési Adatszolgáltatási Rendszer (FAR)	A Pest Vármegyei Kormányhivatal, mint a felnőttképzési államigazgatási szerv a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény (továbbiakban: Fktv.) szerinti nyilvántartások vezetésére – felnőttképzők nyilvántartása, szakértők nyilvántartása –, valamint a felnőttképzési államigazgatási szerv hatáskörébe tartozó feladatok ellátására a felnőttképzési adatszolgáltatási rendszert használja az Fktv. 20/A. §-a szerint. A FAR a Köznevelési Regisztrációs és Tanulmányi Alaprendszer (KRÉTA) szakképzési és felnőttképzési modulját használja adatszolgáltatási rendszerként. (Fktv.)
Hibrid képzés	A hibrid oktatás ötvözi a tantermi képzés és online oktatás módszereit azzal a céllal, hogy így a leghatékonyabb oktatási forma jöjjön létre. A hibrid oktatás magába foglal olyan eszközöket, mint a videokonferencia alkalmaz, tanuláskezelő (LMS) rendszerek, online módon történő gyakorlatok, vitafórumok, vagy az előre rögzített videók. A hibrid tanulás lényege, hogy a tanulók választhatnak a személyes és az online történi oktatás között. Egy egyetemi képzés során például egyszerre történhet

Fogalom /rövidnév	Magyarázat /kifejtés
	meg az, hogy vannak hallgatók, akik jelen vannak az előadáson, míg mások online közvetítésen keresztül hallgatják az órát.
Jelenléti képzés/oktatás (személyes)	Az oktatók és a Képzésben résztvevők egy adott fizikai helyszínhez kötött személyes jelenlétét igénylő, hagyományos oktatási forma.
Minőségbiztosítás	Része minden olyan tevékenység, mely az IKK Nonprofit Zrt. Módszertani Központ képzésekhez kapcsolódó minőségpolitikai célkitűzéseinek megvalósítását támogatja, valamint az annak értékeléséhez szükséges technikai és módszertani háttért biztosítja.
Minőségbiztosítási rendszer	A minőségbiztosítási tevékenységek hatékony összehangolását, illetve a visszacsatolási folyamatokat támogató intézményi struktúra.
Minőségfejlesztés	A minőségcélok rendszeres felülvizsgálata és továbbfejlesztése, valamint új minőségbiztosítási módszerek beépítése az intézmény minőségbiztosítási rendszerébe.
Minőségi kritérium	Azon követelmények, amelyek megfogalmazzák egy képzés elvárt színvonalát; és amelyek alapján értékelhető a képzés tartalma, megvalósítása.
Minőségirányítás	A minőségbiztosítási tevékenység szervezeti koordinációja.
Probono	A Nemzeti Közsolgálati Egyetem saját fejlesztésű oktatás-informatikai keretrendszere. A Probono továbbképzési platform a közszolgálati és a kormányzati tisztviselők továbbképzésének, valamint a közigazgatási vizsgák menedzsmentjének támogatására került létrehozásra. Ezen a felületen a munkáltató közigazgatási szervezet tisztviselőként, illetve intézményi szinten is naprakészen nyomon tudja követni a tisztviselőinek előírt továbbképzési- és vizsgakötelezettségek teljesítését, valamint a tisztviselő is ütemezheti és követheti a saját előrehaladását, továbbképzési feladatait, vizsgáit.
Projekt	DIMOP Plusz-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” című kiemelt projekt (a szövegtörzsben: Projekt)
Szakmai minőségbiztosítás	A képzések minőségi színvonalának ellenőrzését és fenntartását, valamint folyamatos fejlesztését célzó eljárások összessége. Célja, hogy a képzések megfeleljenek a résztvevők, oktatók/mentorok elvárásainak, amelyet elégedettségméréssel folyamatosan monitoroz, szükség esetén azonosítja a beavatkozási pontokat és korrekciós intézkedéseket javasol.
Távoktatás	Az oktatásnak az a formája, amelynél a képzésben résztvevő személy a képzési idő több, mint felében egyedül, önállóan, a távoktatási tananyagba épített iránymutatás mellett tanul, a képzési idő kevesebb, mint felében pedig konzultációkon vagy a

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

Fogalom /rövidnév	Magyarázat /kifejtés
	távoktatás vegyes képzési módszerrel történő megvalósulása (a kontaktóras képzés és a távoktatás módszereinek kombinált alkalmazása) esetén hagyományos tanórákon vesz részt, és az elsajátítási folyamat önálló megvalósításához szükséges tananyaghordozó, felmérő és útmutató anyagokat tartalmazó tanulócsomagot a felnőttképző bocsátja rendelkezésére; a konzultációkon, amelyek a kapcsolattartás bármely formájában – különösen személyes megbeszélés, internet, telefon – megvalósulhatnak, a képzésben résztvevő személy önállóan szerzett ismereteit pontosítják, illetve elmélyítik, a távoktatás minden fázisát infokommunikációs technológiai adathordozók felhasználása is segítheti, (fktv. 2.§. 11.)

1.sz. táblázat: Fogalomtár

2. Bevezetés

A DIMOP Plusz-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” című projekt keretében a szakmai minőségbiztosítás az alábbi tevékenységeket foglalja magában:

- a digitáliskompetencia-fejlesztő képzések megvalósítását biztosító szakmai tevékenységek folyamatos szakmai monitoring tevékenysége;
- ennek nyomán a képzések mennyiségi, minőségi, eredményességi kritériumainak való megfelelés, és az indikátorok teljesülésének ellenőrzése, értékelése és a célcsoportok számára biztosított szakmai és képzési támogatás, képzési szolgáltatások, alkalmazott módszertanok és digitális tartalmak korrekciójára, továbbfejlesztés megfogalmazása a megvalósítás során szerzett tapasztalatok alapján.
- Korrektciók átvezetése a célcsoport fejlesztését támogató módszerekben, rendszerekben, eszközökben.

A szakmai minőségbiztosítást végző szervezet feladata a projekt megvalósítása során, hogy – egyeztetve a Projekt szakmai vezetésével és a projektmenedzsmenttel, valamint szükség szerint a fejlesztésekben érintett szereplőkkel és szervezetekkel – a Szakmai Minőségbiztosítási Kézikönyvben rögzítse és szükség szerint időszakosan felülvizsgálja a szakmai minőségbiztosítás folyamatára vonatkozó meghatározásokat (a folyamat szereplői és feladataik, a folyamat lépései, és eljárásai, a tevékenységek ütemezése, dokumentációs rend, az alkalmazott monitoring eszközök, az értékelési szempontrendszer, tehát a minőségi célok és mutatók, az alkalmazott adatok és felhasználásuk).

2.1. A projekt ismertetése, céljai

A DIMOP Plusz-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” című projekt (a továbbiakban DIMOP Plusz 4.2.1, vagy Projekt) célja a célcsoportok digitális kompetenciaszintjének fejlesztése, alap- és emelt szintű digitáliskompetencia-fejlesztő programok kialakítása és megvalósítása révén, a célcsoportok digitális jártasságának eltérő mértékét figyelembe véve, és szükség szerint ágazatspecifikus megközelítéssel.

A Projekt közvetlen célcsoportjai:

- 16-74 év közötti, közfeladat ellátásban dolgozók
- pedagógusok és szakképzésben dolgozók
- közszolgáltatásban dolgozók, elsősorban a középfokú végzettséggel rendelkezők
- átmeneti védelemben részesülők
- RRP keretében digitális készség/képességfejlesztésben részesült személyek nem vonhatóak képzésekbe (RRP – Recovery and Resilience Plan, Helyreállítási és Ellenállóképességi Eszköz)

A közvetlen célcsoportot a fejlesztések megvalósításába, képzések előkészítésébe alapvetően a célcsoportok digitális kompetenciájának, igényeinek felméréséhez, illetve a kidolgozott képzési programok validálásához, valamint a fejlesztések eredményeinek hasznosításába, azaz a képzési programokban való részvétel céljából kívánja bevonni.

DIMOP PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

A fejlesztések közvetett célcsoportjai:

- A közvetlen célcsoportba tartozó személyek családja/közvetlen környezete
- Szociális ellátórendszer
- Egészségügyi, szociális és közszolgáltatók
- Közigazgatási és kormányzati szervek és szervezetek
- Tanulók, oktatási és képzési intézményekben dolgozók

a) közszolgáltatásban dolgozók; alapvetően a közszektorban működő szervezeteknél alkalmazott személyeket foglalja magában, akik közfeladatokat látnak el, azaz olyan szolgáltatásokat nyújtanak, amelyek a közösség jólétéhez, egészségéhez, biztonságához kötöttek.

b) közigazgatásban dolgozók; a közigazgatásban dolgozók olyan személyek, akik közfeladatokat látnak el, és az állami vagy önkormányzati szervek szervezeti egységeiben alkalmazásban állnak vagy más módon részt vesznek a közigazgatási tevékenység végzésében.

c) pedagógusok és szakképzésben oktatók; azok a személyek, akik köznevelési intézményekben – például óvodákban, általános és középiskolákban, szakképző intézményekben – végeznek oktatási, nevelési, valamint más szakmai feladatokat.

d) átmeneti védelemben részesülők, az a harmadik országbeli állampolgár vagy hontalan, aki az Európai Unió Tanácsa által elrendelt átmeneti védelem alapján ideiglenes védelemben részesül Magyarországon.

Jelen dokumentum célcsoportja azokat a közszolgáltatásban dolgozó a közszektorban működő szervezeteknél alkalmazott személyeket foglalja magában, akik közfeladatokat látnak el, azaz olyan szolgáltatásokat nyújtanak, amelyek a közösség jólétéhez, egészségéhez, biztonságához vagy jólétéhez kötöttek.

Általánosságban **a közszolgáltatásban dolgozók** körébe tartoznak:

- Állami intézmények és szervek alkalmazottai (pl. oktatási, egészségügyi, rendvédelmi, közigazgatási dolgozók)
- Helyi önkormányzatok alkalmazottai
- Közigazgatási és közintézményi munkatársak
- Egyéb közfeladatokat ellátó szervezetek munkavállalói, akik a közérdeket szolgálják

Fő jellemzőjük, hogy munkájuk során közérdekű feladatokat látnak el, és általában közpénzekből finanszírozott szervezeteknél dolgoznak. Tevékenységük közvetlenül vagy közvetve hozzájárul a társadalom működéséhez, jólétéhez és biztonságához.

A Projekt keretében megvalósuló, kompetenciafejlesztést célzó képzések Magyarország kevésbé fejlett régióira fókuszálva (Észak-Alföld, Észak-Magyarország, Dél-Dunántúl, Dél-Alföld, Pest megye, Közép-Dunántúl, Nyugat-Dunántúl) kerülnek megvalósításra.

A képzéseket tervezetten a felnőttképzési tevékenység végzésére engedéllyel rendelkező, közbeszerzési eljárás keretében kiválasztott felnőttképzők bonyolítják 2026 és 2027 évek során.

2.2. A projekt megvalósításának elvárt eredményei

A Projektben tervezett indikátorok:

DPO17 indikátor Digitális kompetenciák elsajátításába bevontak száma: 62 250 fő

DPR06 indikátor Digitális kompetenciák elsajátítását igazoló mikrotanúsítványok száma: 126 500 darab.

DPO17 indikátor: Digitális kompetenciák elsajátításába bevontak száma		
	2026. év 1. képzési szakasz	2027. év 2. képzési szakasz
közszolgáltatásban dolgozók	12 500	12 500
közigazgatásban dolgozók	12 500	12 500
pedagógusok és szakképzésben oktatók	6 625	6 625

DPR06 indikátor Digitális kompetenciák elsajátítását igazoló mikrotanúsítványok száma		
	2026. év 1. képzési szakasz	2027. év 2. képzési szakasz
közszolgáltatásban dolgozók	25 000	25 000
közigazgatásban dolgozók	25 000	25 000
pedagógusok és szakképzésben oktatók	13 250	13 250

2.3. Minőségpolitika

2.3.1. IKK DIMOP képzések minőségpolitikai nyilatkozata

Minőségbiztosítási tevékenységünk célja az IKK Nonprofit Zrt. megvalósításában zajló DIMOP PLUSZ projektek digitáliskompetencia-fejlesztő képzéseinek magas színvonalon történő biztosítása, valamint a felhívásban kitűzött műszaki, szakmai eredmények, indikátorok maradéktalan megvalósítása érdekében szakmai monitoring tevékenység végzése, folyamatos minőségfejlesztés, visszacsatolással és a szükséges fejlesztések elvégzésével.

A minőségirányítási rendszerünk támogatja szakmai célkitűzéseink elérését, a megfelelő minőséget, a folyamatos fejlesztést. Célunk megfelelni a hatályos jogszabályi és szakmai előírásoknak, ennek megfelelően alakítjuk ki képzési tevékenységeink szabályozását, ellenőrzését, monitoringját.

Partnereinktől (elsősorban a szerződéssel rendelkező felnőttképzőktől) elvárjuk, hogy minőségpolitikai elveinket elfogadják és tevékenységüket ennek megfelelően végezzék, ezért szakmai minőségbiztosítási kézikönyvünket megosztjuk velük és a benne leírt követelményeket érvényesítjük a szerződéseinkben, betartását monitorozzuk, értékeljük.

Elkötelezettek vagyunk a minőségirányítási rendszer alkalmazása mellett, ezért a célok megvalósításához rendelkezésre bocsátjuk a szükséges erőforrásokat, bevonjuk a munkatársakat is a folyamatokba.

Figyelembe vesszük a képzésben résztvevők, az oktatók és mentorok felnőttképzéssel kapcsolatos igényeit, ezért rendszeresen végzünk elégedettségmérést és beépítjük eredményét a minőségbiztosítás megvalósításába, szükség esetén helyesbítő tevékenységet végzünk, javítjuk a hibákat.

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

IKK Nonprofit Zrt.
H-1033 Budapest, Szőlőkert utca 9.
H-1243 Budapest, Pf.: 669
ikk.hu | iroda@ikk.hu

Mindezek teljesüléséért megismertetjük stratégiai céljainkat munkatársainkkal, partnereinkkel, bevonjuk őket a célok elérését biztosító feladatok tervezésébe, végrehajtásába, ellenőrzésébe és értékelésébe.

2.3.2. Küldetésünk

Az IKK Nonprofit Zrt. küldetése szerint szerepet vállal a szakképzés és felnőttképzés megújításában, szakmai készségek fejlesztésében és digitális módszerek alkalmazásában. Küldetésünk, hogy a pályaválasztók, szakmát váltók és a szakképzésben érintettek könnyedén eligazodjanak a szakképzés új rendszerében.¹

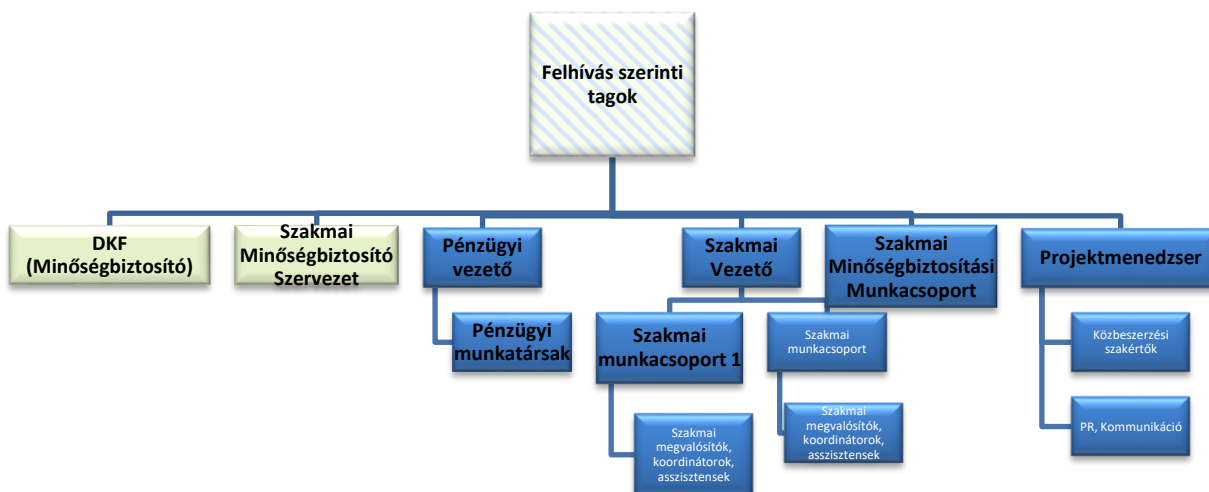
2.3.3. A megvalósító szervezet bemutatása

A Projektet megvalósító konzorcium a konzorciumvezetőből, valamint a konzorciumi tagból tevődik össze. A Projektet megvalósító konzorcium vezetője az IKK Nonprofit Zrt. konzorciumi partnerként a Digitális Kormányzat Fejlesztés és Projektmenedzsment Kft. (továbbiakban: DKF Kft.) a kijelöléséről szóló 684/2020. (XII.28.) Korm. rendelet 3. § (2) cc pont alapján kerül bevonásra a Projektbe.

A minőségpolitika érvényesítése a Projektet megvalósító konzorciumi tagok feladata. A konzorciumban a konzorciumvezető a legfőbb döntéshozó, a konzorcium képviselőjeként jár el: képviseli a projektet és viseli a felelősséget a résztvevők, vállalkozók munkájának stratégiai szintű felügyeletéért, a szükséges belső erőforrások (pénzügyi, emberi erőforrások stb.) biztosításáért. A konzorciumvezető szorosan együtt dolgozik a konzorciumi taggal, mely folyamat-minősbiztosítói szerepben támogatja konzorciumvezető projektben végzett tevékenységét. A Projekt minősbiztosítására a Felhívás kiemelt figyelem fordítását javasolta annak érdekében, hogy módszertanilag egységes, a végrehajtást támogató eszközrendszer álljon rendelkezésre. Ennek érvényesítése érdekében a Projekt szakmai előrehaladásának nyomon követését, és az informatikai fejlesztési folyamat minősbiztosítását támogató tevékenységet a DKF Kft. valósítja meg.

A konzorciumvezető képviseli a teljes Projektet, kiemelten a támogatóval, a hatóságokkal és a konzorciumi partnerekkel történő kapcsolattartást (igény szerint az Irányító Hatósággal és az Európai Bizottsággal együttműködve). A működési rendet szabályozó dokumentumoknak összhangban kell lenniük az IKK Nonprofit Zrt. belső szabályzataival (pl. SZMSZ, PAD).

¹ <https://www.ikk.hu/p/rolunk>



1. ábra A Projekt szervezete

Forrás: DIMOP Plusz-4.2.1-23 MT 9.2 fejezet

„A következőkben röviden bemutatjuk a projektszervezet főbb egységeit, szereplőit a Megvalósíthatósági Tanulmány 9.2. fejezete alapján”.

Konzorcium:

A konzorcium a konzorciumvezetőből, valamint a konzorciumi tagból tevődik össze. A konzorciumban a konzorciumvezető a legfőbb döntéshozó, a konzorcium képviselőjeként jár el: képviseli a projektet és viseli a felelősséget a résztvevők, vállalkozók munkájának stratégiai szintű felügyeletéért, a szükséges belső erőforrások (pénzügyi, emberi erőforrások stb.) biztosításáért. A konzorciumvezető szorosan együttműködik a konzorciumi taggal, mely folyamat-minőségbiztosítói szerepben felügyeli konzorciumvezető projektben végzett tevékenységét. A konzorciumvezető képviseli kifelé a teljes projektet.

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

Projektmenedzser

A projektmenedzser a projekt napi működésének és a projekttagok munkájának operatív irányítója. Felel a projekt meghatározott terjedelmének megvalósításáért, a rendelkezésre álló erőforrásokkal, a tervezett ütemezés szerint.

Szakmai vezető

A projekt szakmai vezető ellátja a projekt szakmai felügyeletét és a szakértők munkájának harmonizálását konzorciumi szinten. A projekt szakmai vezető felelős a meghatározott előírások betartásáért és követésért. A Projektmenedzsernek közvetlen utasítási és ellenőrzési joga van a projekt tevékenységekbe általa bevontan résztvevőkkel szemben. A projekt szakmai vezető felelős a külső szakértők munkájának koordinálásáért, az előírások betartásáért és követéséért.

Pénzügyi vezető

A Pénzügyi vezető napi szintű kapcsolatban van a Projekt szakmai vezetővel, valamint a Projektmenedzserrel. Felelős az elvégzett feladataik dokumentálásáért, a vonatkozó jelentések elkészítéséért, a szükséges ellenőrzések elvégzéséért, a vonatkozó jogszabályok, ill. belső szabályzatok betartásáért.

Munkacsoportok

A Munkacsoport(ok) a projektszervezet azon egysége(i), amelyek egy elkülöníthető szakmai feladatot hajtanak végre. A munkacsoport tagjai egymással és a kapcsolódó munkacsoportokkal együttműködve végzik feladatukat. A munkacsoportot a Szakmai vezető irányítja. Elsődleges felelőssége a munkacsoport számára meghatározott feladatok határidőre, meghatározott terjedelemben és minőségben történő megvalósítása. Felelőssége a munka előrehaladásáról rendszeres jelentés készítése, valamint a felmerült és saját hatáskörében nem kezelhető problémák és kockázatok jelzése a projektvezetés felé.

Szakmai megvalósítók, koordinátorok, asszisztensek

A szakmai megvalósítók és koordinátorok elsődleges feladata és felelőssége a számukra kiadott feladatok végrehajtása a meghatározott terjedelemben, formában és határidőre, a megfogalmazott vagy elvárható minőségi követelmények betartásával. További feladatuk a rendelkezésükre álló releváns információk megosztása a munkacsoportjukon belül, illetve a projektvezetés által meghatározott további szereplők felé, javaslatok megfogalmazása a szakterületükhöz tartozó kérdésekben, valamint a felmerült és saját hatáskörében nem kezelhető problémák és kockázatok jelzése a szakmai vezető felé. A projektasszisztensek a szakmai vezető, a projekt szakmai megvalósítók, valamint a koordinátorok munkáját segítik a projekt sikeres megvalósítása érdekében.

Projekt támogatás

A projekt adminisztrációs, elszámolási és belső kommunikációs feladatait ellátó munkatársak támogatják a projektvezetést. A projektmenedzsment munkáját támogatják a feladatai ellátáshoz szükséges szakmai támogatást nyújtó szakértők, például jogi, közbeszerzési vagy kommunikációs területen.

Minőségbiztosító

A minőségbiztosítók végzik a projekt folyamat minőségbiztosítását. A folyamat-minőségbiztosító vizsgálja a projekt folyamatainak meglétét és előírásoknak, valamint céloknak való megfelelést. Részt vesz a kockázatok azonosításában és a kezelésüket célzó intézkedések meghatározásában. A projekt szakmai termékeinek vizsgálata és az ezekkel kapcsolatos átadás-átvételi folyamatokban való részvétel a termék-minőségbiztosító feladata; a minőségbiztosítás tárgyát képező termékek esetében megvizsgálja, hogy a létrehozott termékek teljesítik-e a rájuk vonatkozóan meghatározott követelményeket. Jelen projektben a folyamat-minőségbiztosító a feladatkört az irányadó jogszabály alapján a Digitális Kormányzati Fejlesztés és Projektmenedzsment Kft. (konzorciumi tag) látja el. A DKF Kft. minőségbiztosítja a projekt szakmai előrehaladásának nyomonkövetését, és az informatikai fejlesztési folyamatot.

Szakmai Minőségbiztosító Szervezet

A Szakmai Minőségbiztosító Szervezet a projekt szakmai minőségbiztosítási feladatait ellátó szervezet. A szakmai minőségbiztosítás keretében működteti a szakmai monitoring folyamatokat, a rendelkezésre álló adatok és információk alapján értékeli és továbbfejlesztési javaslatot fogalmaz meg annak érdekében, hogy a projekt és képzések megvalósítása megfeleljen a projekt elvárásainak.

Szakmai Minőségbiztosító Szervezet feladata, hogy a Kézikönyvben a DIMOP Plusz-4.2.1-23 projekt szakmai vezetőjével és projektvezetőjével egyeztetve rögzítse a Projekt minőségpolitikára vonatkozó meghatározását.

3. A szakmai minőségbiztosítás célja és hatásköre

3.1. A szakmai minőségbiztosítás célja

A szakmai minőségbiztosítás célja a Projektben átfogóan, hogy garantálja a képzések megvalósításának magas színvonalát, relevanciáját és hatékonyságát.

3.2. A szakmai minőségbiztosítás alkalmazási területe

A szakmai minőségbiztosítás alkalmazási területe és érintettjei a Projekt szakmai tevékenységei, valamint a Projekt közvetlen és közvetett célcsoportjai. A szakmai minőségbiztosítás fókuszja a teljes digitális kompetenciafejlesztési folyamat, beleértve a módszertani előkészítést, képzéseket, a képzések fejlesztését, a képzési fejlesztés megvalósítást, az oktatási módszereket, a támogató rendszer (oktatók és mentorok) felkészültségét.

A szakmai minőségbiztosításnak nem feladata a termék-minőségbiztosítás, amely a Projekt keretében létrejövő szakmai eredménytermékek minőségi, követelményeknek való megfelelés vizsgálatát (ellenőrzését), az átadás-átvételi folyamatokban való közreműködést jelenti.

A szakmai minőségbiztosításnak nem alkalmazási területe a Projekt keretében alkalmazandó folyamat-minőségbiztosítás, amely a projektmenedzsment keretein belül működik és a projekt folyamatainak meglétét, előírásoknak, valamint céloknak való megfeleléseit vizsgálja. A folyamat-minőségbiztosító részt vesz a kockázatok azonosításában és a kezelésüket célzó intézkedések meghatározásában.

3.3. A szakmai minőségbiztosítás feladatai

A szakmai minőségbiztosítási feladatot végrehajtó szervezethez rendelt fő feladatcsoportok a projektben

- Szakmai Minőségbiztosítási Kézikönyv kidolgozása*
Jelen dokumentum keretében került kidolgozásra a Szakmai Minőségbiztosítási Kézikönyv.
- A célcsoportok fejlesztési célkitűzéseinek folyamatos vizsgálata, a minőségi és mennyiségi kritériumok teljesülésének monitorozása*
Szakmai minőségbiztosító szervezet feladata:
 - ágazatspecifikus képzési programok és képzések előkészítése, megszervezése és lebonyolítása során ellátott feladatok szerződészerű teljesítésének ellenőrzése és az ellátott minőségbiztosítási tevékenységekről, valamint azok megállapításairól minőségbiztosítási előrehaladási jelentések készítése a DKF Kft.-vel is egyeztetve;
 - az adott képzési szakaszhoz kapcsolódóan ágazatspecifikus digitáliskompetencia-fejlesztő képzések szakmai célkitűzései, mennyiségi, minőségi, eredményességi kritériumai, indikátorai teljesülésének ellenőrzése, valamint a vizsgálati eredmények „Szakmai minőségbiztosítási rendszer dokumentumaiban (ürlapokban)” történő rögzítése a DKF Kft.-vel is egyeztetve;
 - az adott képzési szakaszhoz kapcsolódóan az ágazatspecifikus képzésben résztvevők elsősorban elégedettségmérési kérdőívekben rögzített visszajelzései alapján a képzések minőségének, hasznosságának,

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

szakmai színvonalának értékelése, vizsgálata, a lehetséges továbbfejlesztési irányok, a képzéseken résztvevők által meghatározott fejlesztendő területek, illetve megfogalmazott ágazatspecifikus fejlesztési javaslatok azonosítása, összegyűjtése, valamint ezek alapján a vizsgálati eredmények szakmai értékelését tartalmazó dokumentáció összeállítása a DKF Kft.-vel is egyeztetve

3. *Fejlesztési javaslatok megfogalmazása a képzésekhez kapcsolódó feladatellátás, tevékenységek korrekciójára*
Szakmai minőségbiztosító szervezet feladata:

- az adott képzési szakaszhoz kapcsolódóan az elkészített minőségbiztosítási dokumentációkat, előrehaladási jelentéseket, szakmai értékeléseket tartalmazó dokumentumok, dokumentációk alapján fejlesztési, korrekciós javaslatok megfogalmazása, a lebonyolítandó képzések alábbi főbb területeire kiterjedően:

- képzéshez kapcsolódó célcsoport felmérési és elemzési feladatok megszervezése, ellátása;
- a képzési programok felépítése, tartalma;
- képzési programokhoz szükséges tartalmak, taneszközök, segédanyagok;
- az oktatók, mentorok képzése;
- támogató rendszer elemeinek és azok elérhetőségének biztosítása;
- mentorálási tevékenységek megszervezése és végrehajtása;
- képzésszervezés és képzések szükséges infrastruktúrájának, tárgyi és személyi feltételeinek kialakítása, biztosítása;
- képzések szervezése és lebonyolítása;
- szakmai minőségbiztosítási feladatok megszervezése és ellátása;
- mentorálási tevékenységek megszervezése és végrehajtása

4. *Fejlesztési javaslatok egyeztetése és kiértékelése*

A megfogalmazott korrekciós, fejlesztési, optimalizálási javaslatok egyeztetése, kiértékelése a Projekt szakmai vezetésével, projektvezetésével és az érintett szervezetekkel együttműködve, valamint a korrekciós, fejlesztési, optimalizálási javaslatok közül a következő képzési fázisban már alkalmazandó, megvalósítandó korrekciós, fejlesztési, optimalizálási javaslatok azonosítása és tervezett teljesítési módjuk meghatározása.

3.4. A szakmai minőségbiztosítás szereplői és felelősségük

A felnőttképzés minőségének biztosítása elengedhetetlen a résztvevők eredményes fejlődése és a képzések hitelessége szempontjából. A szakmai minőségbiztosításban több szereplő vesz részt, akik felelősséggel tartoznak a képzési folyamat átláthatóságáért és hatékonyságáért. Ide tartoznak például a képző intézmények, a minőségirányítási szakemberek, oktatók és a projektmenedzser. Együttműködésük biztosítja a folyamatos fejlődést és a jogszabályi megfelelést.

- **Minőségbiztosítási szakértők:** felelősek a teljes folyamat koordinálásáért és a szabványok betartásáért.
- **Oktatók:** biztosítják a minőségi oktatási tartalom és módszertan alkalmazását.
- **Projektmenedzser:** felügyeli a minőségbiztosítási folyamat végrehajtását és integrációját a projekt egészébe.

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

3.4.1. Szakmai Minőségbiztosítási Munkacsoport

A szakmai minőségbiztosítást végző szervezet feladatai ellátásának támogatása céljából a Szakmai Minőségbiztosító szervezet és a Projekt szakmai vezetője, projektvezetője közösen szakmai minőségbiztosítási munkacsoportot hoz létre, amelynek szerepe átfogóan, hogy **rendszeresített és formális fórumot biztosítson az érintett szervezetek és szereplők részvételével a szakmai minőségbiztosítás támogatására.**

Munkacsoport összetétele

- a szakmai tevékenységeket végző külső szervezetek (pl. felnőttképzők) delegáltja(i);
- a Projekt szakmai és projektvezető részéről résztvevők (szakmai vezető, projektvezető, és/vagy az általuk delegált személy, Projekt szakmai munkacsoportok vezetői és/vagy tagjai, tanácsadók);
- a szakmai minőségbiztosítást végző szervezet részéről résztvevők (minőségbiztosító szakértők, tanácsadók, menedzserek);
- a projekt végrehajtásában érintett további szereplők/szakértők.

Felelősségi szintek

A szakmai minőségbiztosítási munkacsoport rendszeresen egyeztet a Szakmai Minőségbiztosító szervezettel, meghatározza a képzési szakaszokat, a célértékek ellenőrzési gyakoriságát, részt vesz a minőségcélok felülvizsgálatában, a képzési monitoringban.

A minőségpolitikai nyilatkozat tartalma is megerősíti, hogy a IKK Nonprofit Zrt. vezetői elkötelezettek a képzések magas minőségének biztosítása érdekében a minőségirányítási rendszer kialakítása, hatékony működtetése és folyamatos fejlesztése iránt. Ezt a célt szem előtt tartva határozza meg az indikátorokat, a minőségi kritériumokat² és célértékeket (14.1 Minőségcélok, indikátorok űrlap), és **vezetőségi átvizsgálások** során ellenőrzi ezek teljesülését. A rendszeres vezetőségi átvizsgálások során (évente) felülvizsgálja a minőségirányítási rendszert és a teljes képzési folyamat működését a folyamatosan gyűjtött adatok alapján. Szükség esetén módosításokat javasol, helyesbítő és/vagy fejlesztési tevékenységet végez. A szakmai minőségbiztosítási munkacsoport készíti elő ezeket a módosítási, fejlesztési javaslatokat.

A folyamatok működtetéséhez meghatározásra kerülnek a felelősségi szintek és hatáskörök.

- a) Legmagasabb felelősségi szint, legfőbb döntések** aláírási jogosultsággal rendelkező vezető
- b) Felelősségi szint Szakterületi kompetenciakör.** Saját szakterületén döntési jogkörrel, feladat, vagy munkaköri leírás alapján pl. projektvezetők, projektmenedzsment, megbízott minőségbiztosító - szerződése alapján
- c) Felelősségi szint, Végrehajtási szint.** A konkrét feladatok végrehajtásában résztvevők, önálló döntési jogkör nélkül. Pl. felnőttképző részéről oktatásszervező; megbízott minőségbiztosítási szakértő

² Bővebben a 6A képzés minőségi kritériumai és ellenőrzési módszerei, eljárásai fejezetben

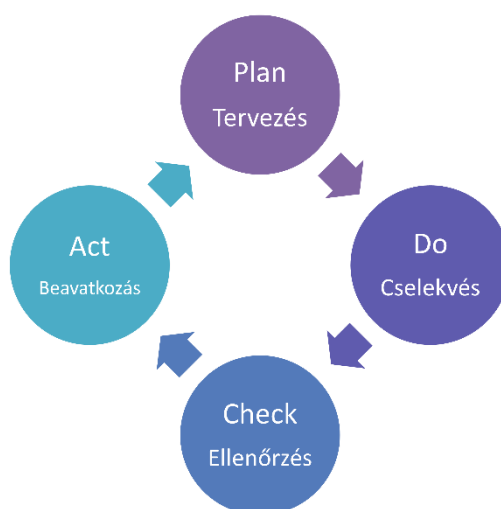
3.4.2. A minőségi kritériumok és célok, indikátorok létrehozásának, értékelésének, fejlesztésének folyamata

Folyamatok	Feladat	Felelősségi szint
Képzési fejlesztések tervezése	Projektcélok, Felhívás, MT, később fejlesztési javaslatok, vezetőségi átvizsgálások eredménye	a b c
Célok kitűzése	Működés kezdetekor (projektek képzéseinek tervezése) meghatározásra kerülnek a konkrét célok, később időszakos felülvizsgálatkor, pl. vezetőségi átvizsgálások alkalmával.	a b
Cselekvési- és ütemtervek készítése	Feladatok, részfeladatok, felelősök, erőforrások meghatározása határidőkkel. (CSÜT)	a b
Kockázatelemzés	Kockázatok felmérése a CSÜT alapján, megoldási javaslatokkal.	b c
Erőforrások biztosítása	A vezetőség feladata a projektekben az erőforrások biztosítása (elsősorban beszerzéseken keresztül - képzési, minőségbiztosítási).	a b
Lebonyolítás, eredmények értékelése	A képzési határidők, részhatáridők, mérföldkövek elérésekor az összegyűjtött adatokból kinyert eredmények továbbítása a projektvezető és a szakmai vezető felé.	c
Teljesítések ellenőrzése	A Szakmai minőségbiztosító szervezet a projektvezetővel együtt folyamatosan figyelemmel kíséri a célok és célértékek teljesülését, különös tekintettel a határidők lejártára.	b
Módosítási igény felmérése	A Szakmai minőségbiztosító szervezet javaslata alapján a vezető módosíthatja a célokat (pl. határidők, erőforrás, felelősök).	a
Értékelés, visszacsatolás	A kitűzött célok elérését, és megfelelőségét a mérföldkövekhez, képzési szakaszokhoz kapcsolódó időszakos felülvizsgálat, és az éves vezetőségi átvizsgálás alkalmával a vezetők áttekintik és értékelik.	a b

1.sz. táblázat: A minőségi kritériumok és célok, indikátorok létrehozásának, értékelésének, fejlesztésének folyamata

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

A PDCA-ciklus folyamatszámleléletének elvei szerint történik a minőségbiztosítási feladatok tervezése, végrehajtása, ellenőrzése és a javaslatok megtételét követő esetleges fejlesztések, beavatkozások megtétele.



1. ábra PDCA ciklus saját szerkesztés

4. Dokumentálás

A minőségirányítási rendszer dokumentációs alapját képezi a minőségirányítási kézikönyv és az ahhoz kapcsolódó eljárások. A felnőttképzésre vonatkozó minőségirányítási eljárásokat a 2013. évi LXXVII. törvény és a 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet határozzák meg, valamint a Megvalósíthatósági Tanulmány idevonatkozó részei.

4.1. A szakmai minőségbiztosítási rendszer dokumentumainak típusai

a) Szabályozók (szabályozzák a minőségirányítási rendszer működését)

- a Szakmai minőségbiztosítási kézikönyv,
- a Minőségpolitikai nyilatkozat,
- és a minőségirányítási eljárások.

b) Formanyomtatványok

A formanyomtatványok a képzések megvalósításával összefüggő dokumentumok, melyek a projekt és a felnőttképző/k működése során keletkeznek, s melyekkel igazolható a minőségbiztosítási rendszer működése, a követelményeknek való megfelelés:

- minőségirányítási dokumentumok és formanyomtatványok-űrlapok,
- projekt egységes képzési dokumentáció (jelenléti ív, felnőttképzési szerződés, haladási napló stb.),
- DTR-ből letöltött online igazoló, alátámasztó dokumentumok.

c) Külső dokumentumok

A külső dokumentumok és adatok nem az intézményi minőségirányítási rendszer előírásaiban keletkeztek, de szükségesek a minőségirányítási rendszer követelményeinek teljesítéséhez:

- felnőttképzők saját egyéb igazoló dokumentumai, képzési programok,
- végzettséget igazoló bizonyítvány/oklevél,
- önéletrajz (pl. oktatók, mentorok),
- szakmai gyakorlat igazolás,
- szerződések (ebben szerepelnek ellenőrizendő pontok).

4.2. A szakmai minőségbiztosítási rendszer dokumentumai (űrlapok)

A szakmai minőségbiztosítási rendszer dokumentumai – különösen az űrlapok – kulcsszerepet játszanak a képzési folyamatok nyomon követésében és értékelésében. Ezek a dokumentumok biztosítják a szabályozott működést, az átláthatóságot és a jogszabályi megfelelést. Ide tartoznak például a különböző űrlapok, jelenléti ívek, résztvevői visszajelző lapok és cselekvési ütemterv. A gondosan előkészített és alkalmazott űrlapok alapot adnak a folyamatos fejlesztéshez és az ellenőrzésekre való felkészüléshez.

- Minőségi jellemzők és célértékek űrlap (minőségcélok, indikátorok)
- Önértékelés – adatösszesítő

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

- Oktatói fejlesztési lap
- Vezetőségi átvizsgálás
- Résztvevői elégedettségmérő kérdőív
- Oktatói/mentori kérdőív
- Képzési program verziókövetés-minta képzőknél jelenik meg, ott ellenőrizhető
- Cselekvési és ütemterv

4.3. Dokumentumkezelés

A felnőttképzési tevékenység során alkalmazott minőségirányítási dokumentumok megőrzésére szigorú szabályok vonatkoznak, amelyek célja a képzések átláthatóságának, ellenőrizhetőségének és szakmai megfelelőségének biztosítása. A dokumentumok kezelése nem csupán adminisztratív kérdés, hanem a minőségbiztosítási rendszer működésének lényegi része.

1. Megőrzési hely: fizikai és elektronikus rendszer

A dokumentumokat a képző intézmény minőségirányítási rendszere szerinti rendben kell tárolni. A rendszer kétféle formát különböztet meg:

Papíralapú dokumentumok: Ezeket zárt, hozzáférésvédett irattároló szekrényekben, jól elkülöníthető dossziékban kell elhelyezni az intézmény által kijelölt, az iratkezelési szabályzatban is rögzített helyen.

Elektronikus dokumentumok: Ezeket kizárólag jelszóval védett, felhasználószintű hozzáféréssel rendelkező belső digitális rendszerben (pl. intézményi fájlserver, tanúsított dokumentumkezelő szoftver vagy felhőalapú rendszer) kell tárolni. Az adatok sértetlenségét rendszeres biztonsági mentésekkel kell biztosítani.

2. Dokumentumtípusok és nyilvántartási rend

A megőrzés vonatkozik minden olyan dokumentumra, amely a minőségirányítási rendszer működéséhez kapcsolódik.

1. kategória: Minőségirányítási dokumentumok

- *Dokumentumok fajtái:* a minőségirányítás alapidokumentumai, szabályozói (kézikönyv, mellékletek, minőségpolitika), minőségirányítási űrlapok, minőségirányítási rendszer folyamatos működtetésének dokumentumai, monitoring jegyzőkönyvek
- *Iratmegőrzés módja:* tematikus (eljárás, szabályozás) mappába sorolás és lehetőség szerint elektronikus megőrzés
- *Iratmegőrzés helyszíne:* projekt székhely szerinti.
- *Iratmegőrzés ideje:* a projekt tevékenységének működése alatt folyamatosan +5 év, a felnőttképzési törvény és kormányrendelet előírása szerint

2. kategória: Képzési programok és képzési szakmai anyagok

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

3. kategória: Képzési dokumentumok

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

4. kategória: A felnőttképző intézmény általános dokumentumai

- *Dokumentumok fajtái:* felnőttképző alapidokumentumai, általános szerződési, munkaszerződési és munkaviszonyhoz kötött egyéb dokumentumai, pl. oklevelek másolata, általános működéshez kötött egyéb dokumentumok, nyilvántartások
- *Iratmegőrzés módja:* tematikus (eljárás, szabályozás) mappába sorolás és lehetőség szerint elektronikus megőrzés
- *Iratmegőrzés helyszíne:* székhely, telephely vagy ügyfélszolgálat
- *Megőrzés ideje:* a vállalkozás működése folyamán folyamatosan, vállalkozásokra vonatkozó egyéb jogszabályoknak megfelelően
- *Hozzáférés és védettség:* A dokumentumokhoz kizárólag a minőségirányítási vezető, a képzésszervezők és hatósági ellenőrzések során kijelölt ellenőrök férhetnek hozzá. Az elektronikus rendszer hozzáféréseit naplózni kell. A papíralapú dokumentumokhoz való hozzáférés külön nyilvántartással történik (pl. dokumentumkölcsonzási napló).

Az iratok kezelése a hatályos adatvédelmi szabályok betartásával történik, különös tekintettel a GDPR előírásokra.

5. A minőségbiztosítási folyamatok leírása

Ez a fejezet meghatározza a minőségbiztosítás fő lépéseit, az egyes folyamatokhoz kapcsolódó bemeneti (input) és kimeneti (output) elemeket, valamint a folyamatban résztvevő szereplőket és feladataikat.

5.1. Minőségi jellemzők és a kötelező eljárások meghatározása

A DIMOP Plusz-4.2.1-23 projekt szakmai minőségbiztosítási rendszerének fő célja, hogy a képzések minősége folyamatosan javuljon. Ennek érdekében a felnőttképzés minőségbiztosítási szabályozása alapján szükséges meghatározni a minőségi jellemzőket.

5.2. A minőségi jellemzők (indikátor) meghatározási elve

Az indikátor legyen alkalmas a tartalmi elem eredményeinek kifejezésére. Az indikátorhoz továbbá hozzárendelni szükséges az érintett tartalmi elemmel elérni kívánt célértékeket a felnőttképzési tevékenység megszervezéséhez.

5.3. A minőségbiztosítás kötelező eljárásai

Az alábbiakban felsorolt dokumentumok a felnőttképző intézmény minőségirányítási rendszerének részét képezik, és a képzési tevékenység teljes folyamatát szabályozzák. Az eljárások biztosítják, hogy a képzések megfeleljenek a jogszabályi követelményeknek, szakmailag megalapozottan működjenek, valamint átlátható és ellenőrizhető módon valósuljanak meg. A dokumentumok kiterjednek a képzések tervezésére, megvalósítására, az oktatók és résztvevők értékelésére, valamint az intézményi önreflexiót szolgáló folyamatokra is. Az alábbi lista ezen eljárásokat és az azokhoz kapcsolódó dokumentumokat tartalmazza:

- a felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás,
- a felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás,
- a képzésben résztvevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereket vizsgáló eljárás,
- a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás,
- a felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás,
- az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás,
- az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás.
- felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum.

A meghatározott minőségi jellemzőhöz rendelt célérték nem teljesülése esetén a felnőttképző feltárja az okokat, és a 11/2020. (II. 7. Korm. rendelet 23. § (5) A (3) bekezdés f) pontjában meghatározott helyesbítő tevékenységet végez, amely a kitűzött célérték teljesítéséhez szükséges lépéseket tartalmazza, vagy a célérték – következő időszakra vonatkozó – indokolt módosítását valósítja meg.

5.4. Célértékek meghatározása

A minőségi jellemzőkhöz célértékek hozzárendelése szükséges, valamint meg kell határozni a célérték elérésének ellenőrzési módját, a célérték kitűzésének és ellenőrzésének gyakoriságát és a felelősöket, valamint, ha szükséges, a nem megfelelés következményeit, a visszacsatolási módot, a fejlesztés megvalósulásának szem előtt tartásával.

Ld. [Minőségcélok, indikátorok](#) c. melléklet

Tárgyévi minőségcélok meghatározásának elve: A képzők csak projektcélokkal megegyező minőségcélokat tűzhetnek ki a támogatott képzések tekintetében.

6. A képzés minőségi kritériumai és ellenőrzési módszerei, eljárásai

A minőségi kritériumokkal kapcsolatos általános kritériumok:

- A minőségi kritériumok listája és azok definíciója a fejlesztések szakmai megvalósítása során természetesen bővíthet, változhat.
- A minőségi kritériumoknak le kell fednie a szakmai minőségbiztosítás céljához mérten a Projekt minden szakmai tevékenységét, amely alapján az ellenőrzés, vizsgálat és szükség szerint továbbfejlesztési, korrekciós javaslat készülhet.
- A szakmai minőségbiztosítás folyamatában is biztosítani kell az adaptivitást, tehát, hogy a minőségi kritériumok listája és definíciója, az alkalmazott ellenőrzési módszerek finomításra, továbbfejlesztésre kerüljenek.
- Egyes minőségi kritériumok ellenőrzésének szempontjait jelentik a Felhívás, az MT és a megvalósítás során keletkező kapcsolódó eredménytermék(ek), emellett figyelembe kell venni az adott szakmai folyamathoz kapcsolódó közbeszerzési eljárások műszaki leírásaiban meghatározott követelményeket is.

Mindezek okán tehát várható, hogy a szakmai fejlesztések során rendszeresen új minőségi kritériumok kerülnek megfogalmazásra, vagy azok meghatározásainak módosítása válik szükségessé, illetve meglévő kritériumok kerülhetnek alkalmazáson kívülre.

A Szakmai Minőségbiztosító Szervezet feladata a Kézikönyvben rögzített minőségi kritériumok meghatározásainak rendszeres felülvizsgálata, a Projekt szakmai vezetőjével, projektvezetőjével és további érintett szakértőkkel egyeztetve.

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

Az eljárás célja

A digitális kompetencia fejlesztésre vonatkozó képzési tevékenységek tervezése, lebonyolítása a képzési programok és tananyagok tervezése, tartalmi felülvizsgálata, mindezek minőségének biztosítása.

Az eljárás részei

- A képzési program lebonyolítása (képzésszervezés és a képzések lebonyolítása)
- A képzés sikerességének vizsgálata
- A tananyag tervezése, tartalmi felülvizsgálata

Jogszabályi hivatkozás: 11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ 3) b) ba)

(3) A felnőttképző minőségirányítási rendszere az alábbi dokumentumokból áll: b) a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos minőségirányítási dokumentum, amely tartalmazza: ba) a felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárást.

Az eljárás folyamatainak leírása

- A képzési program lebonyolítása (képzésszervezés és a képzések lebonyolítása)
- A képzés sikerességének vizsgálata
- A tananyag tervezése, tartalmi felülvizsgálata

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

6.1.1. A képzési program lebonyolítása (képzésszervezés és a képzések lebonyolítása)

A képzés megkezdése előtt a felnőttképzők a projekt Felhívásban, MT-ben, szerződésben, műszaki leírásban leírtaknak megfelelően elkészítik a **képzési programokat** és felnőttképzési szakértő által előzetesen minősítetik. Ez a dokumentum az alapja a képzés helyes megvalósításának. A képzési programot a felnőttképző szakmai vezetője ellenőrzi, hogy megfelel-e a jogszabályi feltételeknek. A képzési programot közzé kell tenni (c felelősségi szint, oktatásszervező) képzés megkezdése előtt, valamint a kapcsolódó tájékoztatókat is. Mindemellett csak akkor lehet elfogadott a képzési program, ha a projekt szakmai vezetője jóváhagyta (b felelősségi szint, teljesítés igazolás). A képzési programnak megfelelően biztosítja a **személyi és tárgyi és pénzügyi feltételeket**, figyelembe véve a szerződésben szereplő elvárásokat.

Biztosítja a **bemeneti kompetenciamérést, előzetes tudásmérést**. Felméri a jelentkezők esetében, hogy megfelelnek-e a képzés meghatározott bemeneti feltételeinek. **Felnőttképzési szerződést köt** a résztvevőkkel 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet 21 § (1-2) szerinti tartalommal, a Projekt által biztosított mintasablonban. A képző **kezeli a résztvevők adatait** a felnőttképzési szerződés megkötésétől számított 8. év utolsó napjáig, illetve a támogatott projekt előírásainak megfelelően.

Képzési tevékenysége során vezetnie kell az **egységes dokumentációt** (Fktv. 16.§., 11/2020. Korm. rend. 26.§ szerint) a projekt által biztosított mintadokumentációnak megfelelően, megőrzéséről gondoskodik.

Adatszolgáltatási kötelezettségét (FAR) teljesíti (Fktv. 15. § és a 15/A. § valamint a Korm. rendelet 22.§ (3a). Folyamat felelőse a felnőttképző (c felelősségi szint, oktatásszervező). Képzés végén, sikeres teljesítést követően tanúsítványt/mikrotanúsítványt ad. A képzésben résztvevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereinek leírása a [6.8 fejezetben](#) került leírásra.

Minőségi kritériumok: a résztvevői létszámra és a kiadott mikrotanúsítványok számára vonatkozó célok megvalósulnak.

Indikátor:

- A képzésbe bevontak száma.
- Mikrotanúsítványok száma.

Minőségi kritérium: a résztvevői létszámra és a kiadott mikrotanúsítványok számára vonatkozó célok megvalósulnak

Definíció:

A Projekthez tartozó képzési programokon az elvárt, előre meghatározott létszámban vesznek részt és azokat az elvárt létszámban végzik el a Projekt célcsoport tagok (képzésbe bevontak, képzést elvégzők).

A digitális kompetenciák elsajátításába bevontak száma (DPO17): Bevont személynek tekinthetők azon személyek, akik az adott (online) kurzusra regisztráltak, a kurzushoz kapcsolódó tananyagok feldolgozását megkezdtek.

Digitális kompetenciák elsajátítását igazoló mikrotanúsítványok száma (DPR06): A digitális kompetenciák elsajátításába bevont személyek által megszerzett mikrotanúsítványok száma.

A kiválasztás indoklása:

A minőségi kritérium fenti definíció szerinti nyomon követése és ellenőrzése funkcióját tekintve lényegében a Projektben alkalmazott indikátorok megvalósulásának nyomon követését és ellenőrzését teljesíti.

A kritérium közvetlenül kapcsolódik a szakmai minőségbiztosítás feladatához:

- a képzési programok és képzések előkészítése, megszervezése és lebonyolítása során ellátott feladatok szerződésszerű teljesítésének ellenőrzése és az ellátott minőségbiztosítási tevékenységekről, valamint azok megállapításairól minőségbiztosítási előrehaladási jelentések készítése a DKF Kft.-vel is egyeztetve;
- az adott képzési szakaszhoz kapcsolódóan a digitáliskompetencia-fejlesztő képzések szakmai célkitűzései, mennyiségi, minőségi, eredményességi kritériumai, indikátorai teljesülésének ellenőrzése, valamint a vizsgálati eredmények minőségbiztosítási dokumentációban történő rögzítése a DKF Kft.-vel is egyeztetve.

Ellenőrzési módszer:

A DTR adatai alapján kvantitatív módon nyomon követhető és ellenőrizhető a minőségi kritérium teljesülése. Az alkalmazandó kettő célértéke a képzésbe bevontak és külön a képzést elvégzők számának arányát fejezi ki (a fejlesztés teljes időszakának végére, minden felnőttképző és a Projektbe tartozó összes képzésére vonatkoztatva, a Projekt célcsoport és területi meghatározottsága szerint, de egyéb tényezők szerinti lehatárolás nélkül):

1. a képzésbe bevontak száma: minimum 100%. (számszerűen a Felhívás szerint: 63 250 fő; a megvalósíthatósági tanulmány az 1. és 2. képzési szakaszokban összesen 25 000 fő közszolgáltatásban dolgozó célcsoporttal tervez).
2. mikrotanúsítvány szám: minimum 100%. (számszerűen a Felhívás szerint: 126.500 darab; a megvalósíthatósági tanulmány az 1. és 2. képzési szakaszokban összesen 50 000 db mikrotanúsítvánnyal számol a közszolgáltatásban dolgozó célcsoporttal összefüggésben).

Az ellenőrzés, a célértékek meghatározásának további tényezői szerződéskötéskor kerülnek meghatározásra a felnőttképzők számára, figyelembe véve a mérföldköveket és az indikátorokat. a képzési szakaszok és felnőttképzők szerint bontott célértékek; önálló célértékek speciális célcsoport szegmensek szerint. Az éves célérték bekerül a minőségcélok, indikátorok űrlapra.

6.1.2. A képzés sikerességének vizsgálata

A képzés sikerességének vizsgálata több elemből tevődik össze. Egyfelől sikeres, ha megfelelő létszám szerződést köt és tanúsítványt szerez. Ennek mérésére megfelelő eszköz a lemorzsolódás vizsgálata. Minél kisebb a lemorzsolódás, annál sikeresebb a képzés. Online képzéseknél általában magasabb a képzést elhagyók száma, ezért szükséges a mentorálás ezen a területen is (képzésben tartás). Képzési eredményességet mérni a képzési programok célnak, projekt elvárásoknak és résztvevők igényeinek megfelelőségével is lehet. Amennyiben a képzési program előminősített, engedélyezett és a projekt szakmai vezetősége elfogadta, ez is megfelelő.

A résztvevők elégedettségének mérése is lehet egy mutatója a képzés sikerességének. Ehhez a résztvevői elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdését/kérdéseit használhatjuk. A résztvevői elégedettségmérés adatait a felnőttképző gyűjti és megküldi a minőségbiztosító és a projekt számára képzésenként, képzési szakaszonként, összesítve.

Minőségi kritériumok:

- Alacsony a lemorzsolódás-
- A képzési programok előkészítése és lebonyolítása megfelel a Projekt előzetes elvárásainak.
- A résztvevők elégedettek a képzés szervezésével és lebonyolításával.

Indikátor:

- Lemorzsolódási arány.
- Projekt jóváhagyása (teljesítésigazolás és előminősített képzési program).
- Alacsony a panaszok száma.
- Elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése.

Minőségi kritérium: alacsony a lemorzsolódás

Definíció:

A felnőttképző képes az adott képzésben tartani a résztvevőket, tehát a képzésekre beiratkozott résztvevők döntő többsége elvégzi a képzést, azaz a meghatározott célértéknél alacsonyabb azoknak az aránya, akik megkezdik, de valamilyen okból idő előtt abbahagyják a képzést.

Képzést idő előtt elhagyó/lemorzsolódó az a képzésben résztvevő, aki felnőttképzési szerződéssel rendelkezik, és a képzés teljesítését megelőzően kilép a képzésből.

A kiválasztás indoklása:

Az alacsony lemorzsolódás vizsgálata közvetlenül tükrözi az adott képzés és a képzési rendszer hatékonyságát, valamint a résztvevők számára nyújtott értéket.

Ellenőrzési módszer:

A DTR adatai alapján kvantitatív módon nyomon követhető és ellenőrizhető a minőségi kritérium teljesülése. Az alkalmazandó célérték azt az arányt fejezi ki, hogy egy képzés kezdeti résztvevőinek hány százaléka hagyta abba a képzést a befejezés előtt.

A lemorzsolódási célérték a [minőségcélok indikátorok űrlapon](#) kerül kitűzésre.

Minőségi kritérium: a képzési programok előkészítése és lebonyolítása megfelel a Projekt előzetes elvárásainak

Definíció:

A képzések szervezése, valamint megvalósítása, a képzések lebonyolításához kapcsolódó egyes támogató szolgáltatásokat közbeszerzési eljárás keretében kiválasztott, a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény szerinti, felnőttképzési tevékenységre engedéllyel rendelkező felnőttképzők, az előzetesen megfogalmazott követelményspecifikáció szerint valósítják meg.

A kiválasztás indoklása:

A kritérium közvetlenül kapcsolódik a szakmai minőségbiztosítás feladatához:

- a képzési programok és képzések előkészítése, megszervezése és lebonyolítása során ellátott feladatok szerződésszerű teljesítésének ellenőrzése és az ellátott minőségbiztosítási tevékenységekről, valamint azok megállapításairól minőségbiztosítási előrehaladási jelentések készítése a DKF Kft.-vel is egyeztetve;

- az adott képzési szakaszhoz kapcsolódóan a digitáliskompetencia-fejlesztő képzések szakmai célkitűzései, mennyiségi, minőségi, eredményességi kritériumai, indikátorai teljesülésének ellenőrzése, valamint a vizsgálati eredmények minőségbiztosítási dokumentációban történő rögzítése a DKF Kft.-vel is egyeztetve.

Ellenőrzési módszer:

Az ellenőrzés szempontjait jelentik a Felhívás, az MT és a megvalósítás során keletkező kapcsolódó eredménytermék(ek), emellett figyelembe kell venni az adott szakmai folyamathoz kapcsolódó közbeszerzési eljárások műszaki leírásaiban meghatározott követelményeket is.

Minőségi kritérium: a résztvevők elégedettek a képzés szervezésével és lebonyolítással

Definíció:

A résztvevők elégedettek az előzetes tájékoztatással, a lebonyolítást gördülékenynek és zökkenőmentesnek ítélik. A résztvevők úgy vélik, hogy a lebonyolítás az igényeik figyelembevételével történt.

A kiválasztás indoklása:

A kritérium közvetlenül kapcsolódik a szakmai minőségbiztosítás feladatához:

- az adott képzési szakaszhoz kapcsolódóan a képzésben résztvevők elsősorban elégedettségmérési kérdőívekben rögzített visszajelzései alapján a képzések minőségének, hasznosságának, szakmai színvonalának értékelése, vizsgálata,
- a lehetséges továbbfejlesztési irányok, a képzéseken résztvevők által meghatározott fejlesztendő területek, illetve megfogalmazott fejlesztési javaslatok azonosítása, összegyűjtése, valamint ezek alapján a vizsgálati eredmények szakmai értékelését tartalmazó dokumentáció összeállítása a DKF Kft.-vel is egyeztetve.

Ellenőrzési módszer:

A résztvevők a képzés szervezésével és lebonyolítással szembeni elégedettségével kapcsolatos adatok felvétele a képzést záró elégedettség kérdőíven történik, mely alapján kvantitatív vizsgálat ellenőrzi a megfelelést.

A résztvevői elégedettségmérés kérdései alapján történik.

Az elégedettségi célérték a minőségcélok, indikátorok úrlapon kerül kitűzésre.

6.1.3. A tananyag tervezése, tartalmi felülvizsgálata

Képzés megkezdése előtt a felnőttképző gondoskodik megfelelő tananyagról, mely megfelel a projekttel kötött szerződésnek, a műszaki leírásban elvárt kötelező igényeknek, a képzési programban foglaltaknak, célcsoportnak. A felnőttképző szakmai vezetőjének felelőssége a tananyagok felülvizsgálata, és a beérkező igények alapján való esetleges fejlesztése a vezetőségi átvizsgálás eredményeképpen.

Minőségi kritériumok:

- A résztvevők elégedettek a tananyaggal.
- Az oktatók/mentorok elégedettek a tananyaggal.

Indikátor:

- Résztvevői elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése (elégedettségi átlag).
- Oktatói/mentori elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése (elégedettségi átlag).

Minőségi kritérium: a résztvevők elégedettek a tananyaggal

Definíció:

A résztvevők tananyaggal szembeni általános elégedettsége azt jelenti, hogy adott képzés tematikája megfelelt előzetes elvárásainak, a képzésen kapott ismereteket a gyakorlatban hasznosíthatónak találták, a képzés felépítését áttekinthetőnek ítélik, az általános véleményük szerint a tananyag feldolgozására elegendő időkeret állt rendelkezésre és a tananyagok minősége megfelelő.

A kiválasztás indoklása:

A kritérium közvetlenül kapcsolódik a szakmai minőségbiztosítás feladatához: az adott képzési szakaszhoz kapcsolódóan a képzésben résztvevők elsősorban elégedettségmérési kérdőívekben rögzített visszajelzései alapján a képzések minőségének, hasznosságának, szakmai színvonalának értékelése, vizsgálata, a lehetséges továbbfejlesztési irányok, a képzéseken résztvevők által meghatározott fejlesztendő területek, illetve megfogalmazott fejlesztési javaslatok azonosítása, összegyűjtése, valamint ezek alapján a vizsgálati eredmények szakmai értékelését tartalmazó dokumentáció összeállítása a DKF Kft.-vel is egyeztetve.

Ellenőrzési módszer:

A résztvevők tananyaggal szembeni elégedettségével kapcsolatos adatok felvétele a képzést záró elégedettségi kérdőíven történik, mely alapján kvantitatív vizsgálat ellenőrzi a megfelelést.

A résztvevői elégedettségmérés kérdései alapján. Az elégedettségi célérték a minőségcélok, indikátorok úrlapon kerül kitűzésre.

Minőségi kritérium: az oktatók/mentorok elégedettek a tananyaggal

Definíció:

Az oktatók/mentorok tananyaggal szembeni általános elégedettsége azt jelenti, hogy adott képzés tematikája megfelelt előzetes elvárásainak, a képzésen kapott ismereteket a gyakorlatban hasznosíthatónak találták, a képzés felépítését áttekinthetőnek ítélik, az általános véleményük szerint a tananyag feldolgozására elegendő időkeret állt rendelkezésre és a tananyagok minősége megfelelő.

A kiválasztás indoklása:

A kritérium közvetlenül kapcsolódik a szakmai minőségbiztosítás feladatához: az adott képzési szakaszhoz kapcsolódóan a képzésben résztvevők elsősorban elégedettségmérési kérdőívekben rögzített visszajelzései alapján a képzések minőségének, hasznosságának, szakmai színvonalának értékelése, vizsgálata, a lehetséges továbbfejlesztési irányok, a képzéseken résztvevők által meghatározott fejlesztendő területek, illetve megfogalmazott fejlesztési javaslatok azonosítása, összegyűjtése, valamint ezek alapján a vizsgálati eredmények szakmai értékelését tartalmazó dokumentáció összeállítása a DKF Kft.-vel is egyeztetve.

Ellenőrzési módszer:

Az oktatók/mentorok tananyaggal szembeni elégedettségével kapcsolatos adatok felvétele a képzést záró elégedettségi kérdőíven történik, mely alapján kvantitatív vizsgálat ellenőrzi a megfelelést.

A résztvevői elégedettségmérés kérdései alapján. Az elégedettségi célérték a minőségcélok, indikátorok úrlapon kerül kitűzésre.

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

Az eljárás célja

A felnőttképző felnőttképzési tevékenysége végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítási módjának meghatározása és folyamatleírása.

Az eljárás részei

A képzés személyi és tárgyi feltételeinek vizsgálata

Jogszabályi hivatkozás: 11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 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.

2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről:

12. § (1) j): A képzési programnak tartalmaznia kell a képzési program végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételeket, valamint a képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételeket és ezek biztosításának módját.

16. § A felnőttképzőnek az alábbi dokumentumokat kell vezetnie, nyilvántartania és – a felnőttképzési államigazgatási szerv ellenőrzési jogköre gyakorlásának biztosítása érdekében – nyolc évig megőriznie: e) a képzés megvalósításához szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosítását szolgáló szerződések eredeti példányát;

g) az oktatók foglalkoztatásával összefüggő dokumentumokat.

Az eljárás folyamatainak leírása

A képzés személyi és tárgyi feltételeinek vizsgálata

A felnőttképző az oktatókkal/mentorokkal munkaszerződést, megbízási szerződést, vagy más az alkalmazást bizonyító szerződést köt. Az oktatók/mentorok foglalkoztatásával összefüggő dokumentumokkal együtt 8 évig őrzi. Az oktatók/mentorok végzettsége és szakmai gyakorlata megfelel a képzési programban szereplő elvárásoknak.

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

A felnőttképző szakmai vezetőt alkalmaz, aki felelős a felnőttképzési tevékenység minőségi és jogszabályi megfeleléséért. A hatályos jogszabályok alapján „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.”³

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

A felnőttképző a szakmai vezetővel munkaviszonyban, vagy gazdasági társasággal tagsági jogviszonyban állhat (megbízási szerződés nem megfelelő).

A **tárgyi feltételek biztosítása** az intézmény vezetőjének felelőssége. A felnőttképző képzési tevékenységének megfelelően biztosítja a képzési programnak megfelelő tárgyi eszközöket, képzési helyiségeket, infrastruktúrát (pl. online képzések esetében tárhely, internet, digitális platform). A tárgyi feltételeket mind tulajdoni, mind bérleti szerződéssel igazolhatja, vagy monitoringnál leltárkönyvi listával. A tárgyi feltételeket az önértékelés során vizsgálja felül.

Pénzügyi feltételek biztosítása: a projekt keretében megvalósított képzések és képzők esetében a pénzügyi feltételek rendelkezésre állását a projekttel kötött szerződés igazolja.

Minőségi kritériumok:

- A résztvevők elégedettek a képzés tárgyi feltételeivel.
- Az oktatók/mentorok elégedettek a képzés tárgyi feltételeivel.
- A helyszíni képzés tárgyi feltételei az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelelnek.
- A képzések személyi feltételei az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelelnek.

Indikátor:

- Elégedettségi kérdőív tárgyi feltételekre vonatkozó kérdése(i).
- Oktatói/mentori elégedettségi kérdőív tárgyi feltételekre vonatkozó kérdése(i).
- Képzési program és képzői szerződés szerint a tárgyi feltételek megfelelők.
- Képzési program és képzői szerződés szerint személyi feltételek megfelelők.

Minőségi kritérium: a résztvevők elégedettek a képzés tárgyi feltételeivel

Definíció:

- A felnőttképző által személyes részvétellel tervezett képzésekkel kapcsolatban a résztvevők elégedettek az oktatástechnikai eszközökkel és a helyszín felszereltségével.
A résztvevők elégedettek a virtuális tanulási környezettel.
- A képző rendelkezik a képzési program alapján előírt tárgyi feltételekkel.

³ 11/2020. (II.7.) Korm. rend. 19. § (2)

A kiválasztás indoklása:

A kritérium közvetlenül kapcsolódik a szakmai minőségbiztosítás feladatához: az adott képzési szakaszhoz kapcsolódóan a képzésben résztvevők elsősorban elégedettségmérési kérdőívekben rögzített visszajelzései alapján a képzések minőségének, hasznosságának, szakmai színvonalának értékelése, vizsgálata, a lehetséges továbbfejlesztési irányok, a képzéseken résztvevők által meghatározott fejlesztendő területek, illetve megfogalmazott fejlesztési javaslatok azonosítása, összegyűjtése, valamint ezek alapján a vizsgálati eredmények szakmai értékelését tartalmazó dokumentáció összeállítása a DKF Kft.-vel is egyeztetve.

Ellenőrzési módszer:

1. A résztvevőknek a képzés tárgyi feltételeivel szembeni elégedettségével kapcsolatos adatok felvétele a képzést záró elégedettségi kérdőíven történik, mely alapján kvantitatív vizsgálat ellenőrzi a megfelelést. (A résztvevői, oktatói, mentori elégedettségmérés kérdései alapján.)
2. Képzési monitoring során ellenőrzésre kerül a vizsgált képzés/ek tekintetében a képzési program által megkövetelt tárgyi feltételek rendelkezésre állása. A monitoring jegyzőkönyve rögzítésre kerül, szükség esetén vezetői intézkedésre kerül sor.

Minőségi kritérium: az oktatók/mentorok elégedettek a képzés tárgyi feltételeivel

Definíció:

A felnőttképző által személyes részvétellel tervezett képzésekkel kapcsolatban az oktatók/mentorok elégedettek az oktatástechnikai eszközökkel és a helyszín felszereltségével.

Az oktatók/mentorok elégedettek a virtuális tanulási környezettel.

A kiválasztás indoklása:

A kritérium közvetlenül kapcsolódik a szakmai minőségbiztosítás feladatához: az adott képzési szakaszhoz kapcsolódóan a képzésben résztvevők elsősorban elégedettségmérési kérdőívekben rögzített visszajelzései alapján a képzések minőségének, hasznosságának, szakmai színvonalának értékelése, vizsgálata, a lehetséges továbbfejlesztési irányok, a képzéseken résztvevők által meghatározott fejlesztendő területek, illetve megfogalmazott fejlesztési javaslatok azonosítása, összegyűjtése, valamint ezek alapján a vizsgálati eredmények szakmai értékelését tartalmazó dokumentáció összeállítása a DKF Kft.-vel is egyeztetve.

Ellenőrzési módszer:

Az oktatók/mentorok a képzés tárgyi feltételeivel szembeni elégedettségével kapcsolatos adatok felvétele a képzést záró elégedettségi kérdőíven történik, mely alapján kvantitatív vizsgálat ellenőrzi a megfelelést.

A résztvevői, oktatói, mentori elégedettségmérés kérdései alapján.

Minőségi kritérium: a helyszíni képzés tárgyi feltételei az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelelnek

Definíció:

A képzési helyszíneken megfelelően rendelkezésre álltak a szükséges tárgyi feltételek az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelelően

A kiválasztás indoklása:

A kritérium közvetlenül kapcsolódik a szakmai minőségbiztosítás feladatához:

a képzési programok és képzések előkészítése, megszervezése és lebonyolítása során ellátott feladatok szerződésszerű teljesítésének ellenőrzése és az ellátott minőségbiztosítási tevékenységekről, valamint azok megállapításairól minőségbiztosítási előrehaladási jelentések készítése a DKF Kft.-vel is egyeztetve.

Ellenőrzési módszer:

Az ellenőrzés szempontjait jelentik a Felhívás, az MT és a megvalósítás során keletkező kapcsolódó eredménytermék(ek), emellett figyelembe kell venni az adott szakmai folyamathoz kapcsolódó közbeszerzési eljárások műszaki leírásaiban meghatározott követelményeket is. Képzési monitoring során ellenőrizhető.

Minőségi kritérium: a képzések személyi feltételei az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelelnek

Definíció:

A képzésekhez megfelelően rendelkezésre álltak a szükséges személyi feltételek az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelelően.

A kiválasztás indoklása:

A kritérium közvetlenül kapcsolódik a szakmai minőségbiztosítás feladatához:
a képzési programok és képzések előkészítése, megszervezése és lebonyolítása során ellátott feladatok szerződésszerű teljesítésének ellenőrzése és az ellátott minőségbiztosítási tevékenységekről, valamint azok megállapításairól minőségbiztosítási előrehaladási jelentések készítése a DKF Kft.-vel is egyeztetve;

Ellenőrzési módszer:

Az ellenőrzés szempontjait jelentik a Felhívás, az MT és a megvalósítás során keletkező kapcsolódó eredménytermék(ek), emellett figyelembe kell venni az adott szakmai folyamathoz kapcsolódó közbeszerzési eljárások műszaki leírásaiban meghatározott követelményeket is.

6.3. Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelményekre és kompetenciáik fejlesztésével kapcsolatos módszerekre vonatkozó eljárás

Az eljárás célja

A felnőttképző intézmény oktatóinak alkalmazásával kapcsolatos követelményeinek, kompetenciáik fejlesztésével kapcsolatos módszereknek meghatározása és folyamatleírása

Az eljárás részei

Oktatók / mentorok kompetenciái, monitorozása

Jogsabályi hivatkozás: 11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3) c) ca) és b) bb)

23. § (3) A felnőttképző minőségirányítási rendszere az alábbi dokumentumokból áll: c) az oktatók felkészültségével, az oktatói kompetenciáik folyamatos fejlesztésével kapcsolatos dokumentum, amely tartalmazza: ca) az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelményeket és eljárást, cb) az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszereket, cc) az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárást.

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

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

11.§ (2) A felnőttképzőnek, ha felnőttképzési tevékenysége engedélyhez kötött, a működése során e Fejezet rendelkezései közül az alábbi követelményeknek kell megfelelnie:

d) * a 14. § szerinti minőségirányítási rendszert és annak részeként ügyfélszolgálati, panaszkezelési és **oktatói minősítési rendszert kell működtetnie** és gondoskodnia kell a minőségirányítási rendszer külső értékeléséről, 16. § A felnőttképzőnek az alábbi dokumentumokat kell vezetnie, nyilvántartania és – a felnőttképzési államigazgatási szerv ellenőrzési jogköre gyakorlásának biztosítása érdekében – nyolc évig megőriznie: e) a képzés megvalósításához szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosítását szolgáló szerződések eredeti példányát; g) az oktatók foglalkoztatásával összefüggő dokumentumokat.

Az eljárás folyamatainak leírása

- Oktatók/mentorok kompetenciái, monitorozása.
- Oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek.

6.3.1. Oktatók / mentorok kompetenciái, monitorozása

A felnőttképző feladata, hogy a projekt keretében vállalt képzések tekintetében megfelelő számú és végzettségű oktatót és mentort foglalkoztasson, megfelelő a szerződésben, műszaki leírásban és az adott képzések képzési programjában lévő elvárásoknak. A képzési program pontosan leírja a személyi feltételeket.

Az oktatók és mentorok (képzési programban előírt) iskolai végzettsége, és szakmai tapasztalat igazolásának biztosítása a szakmai vezető felelőssége, végrehajtója az oktatásszervező. A bizonyítványok, oklevelek másolatait hitelesíteni kell és a személyi nyilvántartásban tárolni, a jogszabályban meghatározott időtartamig papír alapon és lehetőleg elektronikusan is meg kell őrizni. Képzési monitoring során ellenőrzésre kerül.

Új képzés csak akkor indítható, ha rendelkezésre áll megfelelő és elegendő oktató/mentor, valamint szerződése van a szükséges időszakra.

Minőségi kritériumok:

- Az oktatói és mentori támogató rendszer az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelel.
- A fejlesztéseket kompetens oktatók és mentorok valósítják meg.

Indikátor:

- Képzési program és képzői szerződés szerint az oktatók/mentorok végzettsége, szakmai gyakorlata megfelelő.
- Az oktatók szerződése rendelkezésre áll, végzettsége megfelel a képzési programban elvártak monitoring ellenőrzés során.
- Képzési program és képzői szerződés szerint megfelelő.

Minőségi kritérium: az oktatói- és mentori támogató rendszer az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelel

Definíció:

A digitáliskompetencia-fejlesztő programokat megvalósító oktatók és mentorok támogató rendszere az előzetesen meghatározott kritériumok szerint kerül felállításra és működik.

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

A kiválasztás indoklása:

A kritérium közvetlenül kapcsolódik a szakmai minőségbiztosítás feladatához:

a képzési programok és képzések előkészítése, megszervezése és lebonyolítása során ellátott feladatok szerződésszerű teljesítésének ellenőrzése és az ellátott minőségbiztosítási tevékenységekről, valamint azok megállapításairól minőségbiztosítási előrehaladási jelentések készítése a DKF Kft.-vel is egyeztetve.

Ellenőrzési módszer:

Az ellenőrzés szempontjait jelentik a Felhívás, az MT és a megvalósítás során keletkező kapcsolódó eredménytermék(ek), emellett figyelembe kell venni az adott szakmai folyamathoz kapcsolódó közbeszerzési eljárások műszaki leírásaiban meghatározott követelményeket is. Képzési monitoring során ellenőrizhető.

Minőségi kritérium: a fejlesztéseket kompetens oktatók és mentorok valósítják meg

Definíció:

A digitáliskompetencia-fejlesztő programokat megvalósító oktatók és mentorok az előzetesen meghatározott alkalmazási kritériumoknak megfelelnek.

A kiválasztás indoklása:

A kritérium közvetlenül kapcsolódik a szakmai minőségbiztosítás feladatához:

a képzési programok és képzések előkészítése, megszervezése és lebonyolítása során ellátott feladatok szerződésszerű teljesítésének ellenőrzése és az ellátott minőségbiztosítási tevékenységekről, valamint azok megállapításairól minőségbiztosítási előrehaladási jelentések készítése a DKF Kft.-vel is egyeztetve.

Ellenőrzési módszer:

Az ellenőrzés szempontjait jelentik a Felhívás, az MT és a megvalósítás során keletkező kapcsolódó eredménytermék(ek), emellett figyelembe kell venni az adott szakmai folyamathoz kapcsolódó közbeszerzési eljárások műszaki leírásaiban meghatározott követelményeket is. Elsősorban az adott képzési program tartalmazza az oktatói feltételeket. Képzési monitoring során ellenőrizhető.

6.3.2. Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek

Az oktatók és mentorok felkészülését és folyamatos fejlesztését biztosító támogató rendszer részeként képzési csomag kerül összeállításra, amely alapján minden oktató és mentor, akik tényleges feladatot látnak el a kiemelt projekt keretében, felkészítést kapnak a feladatok elvégzéséhez (belső képzések, szükség esetén kiegészítő belső képzés). A képzések a DTR-ben zajlanak. A felnőttképző felelőssége, hogy csak olyan oktató és mentor bonyolíthatja le a képzéseket, aki a felkészítésen részt vett. A belső képzést dokumentálni szükséges, vagy a DTR-ben, vagy igazolásokkal, jelenléti ívvel. Emellett részt vehetnek egyéb belső képzéseken igény szerint.

Jogszabályi hivatkozás: 11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (1) c), 23.§ (2) d), 23.§ (3) c) cb)

Minőségi kritérium: a fejlesztéseket felkészült oktatók és mentorok valósítják meg

Indikátor: az oktatói/mentori felkészítés igazolása

Minőségi kritérium: a fejlesztéseket felkészült oktatók és mentorok valósítják meg

Definíció:

A digitáliskompetencia-fejlesztő programok a feladatra felkészített oktatók és mentorok bevonásával valósulnak meg.

Az oktatók és mentorok felkészülését és folyamatos fejlesztését biztosító támogató rendszer részeként képzési csomag kerül összeállításra, amely alapján minden oktató és mentor, akik tényleges feladatot látnak el a kiemelt projekt keretében, felkészítést kapnak a feladatok elvégzéséhez (belső képzések, szükség esetén kiegészítő belső képzés). A képzések a DTR-ben zajlanak.

A kiválasztás indoklása:

A kritérium közvetlenül kapcsolódik a szakmai minőségbiztosítás feladatához:

a képzési programok és képzések előkészítése, megszervezése és lebonyolítása során ellátott feladatok szerződészerű teljesítésének ellenőrzése és az ellátott minőségbiztosítási tevékenységekről, valamint azok megállapításairól minőségbiztosítási előrehaladási jelentések készítése a DKF Kft.-vel is egyeztetve.

Ellenőrzési módszer:

Az ellenőrzés szempontjait jelentik a Felhívás, az MT és a megvalósítás során keletkező kapcsolódó eredménytermék(ek), emellett figyelembe kell venni az adott szakmai folyamathoz kapcsolódó közbeszerzési eljárások műszaki leírásaiban meghatározott követelményeket is. Elsősorban az adott képzési program tartalmazza az oktatói feltételeket. Képzési monitoring során ellenőrizhető.

6.4. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás

Az eljárás célja

A felnőttképzést folytató intézmény oktatóinak teljesítményük visszacsatolásával kapcsolatos követelményeinek meghatározása és folyamatának leírása.

Az eljárás részei

Oktatók teljesítményének monitorozása

Jogszabályi hivatkozás:

- 11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (1) c), 23.§ (2) d), 23.§ (3) c) cb)
- Felnőttképzési törvény: 11.§ (2) d)

Az eljárás folyamatainak leírása

Oktatók teljesítményének monitorozása

A felnőttképzést folytató intézmény oktatóinak munkája elsősorban a képzésben résztvevők visszajelzései alapján kerül értékelésre. A visszajelzések a képzés végén kiküldött elégedettségmérés oktatókra vonatkozó kérdéseiből, valamint a beérkezett panaszokból származnak. Az összegyűjtött adatokat a felnőttképző szakmai vezetője vagy az általa kijelölt munkatárs minden évben összesíti és kiértékeli. Ezt követően tájékoztatja az oktatót, biztosítva a visszacsatolást az önértékelés során.

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

Ezen felül a felnőttképző szakmai vezetője vagy az általa kijelölt munkatárs óralátogatás alkalmával is ellenőrizheti az oktató munkáját (panaszok esetén javasolt). A projekt szakmai monitoring csoport számára is fennáll a lehetőség, hogy monitoring látogatáskor óralátogatást tartson. Az óralátogatást jegyzőkönyvben (óralátogatási jegyzőkönyv) rögzítik. A projekt Szakmai Minőségbiztosító szervezet számára megküldi az adatokat a felnőttképző. A minőségbiztosító összesíti, értékeli és jelentést készít az adatokból, valamint fejlesztési javaslatot fogalmaz meg, szükség esetén.

A felnőttképző gyűjti a beérkező panaszokat, és ezek számáról, valamint a kivizsgált, sikeresen lezártak arányáról az összeshez képest összesítést küld a minőségbiztosító és a projekt számára képzésenként, képzési szakaszonként, összesítve.

Dokumentumok: minőségcélok, indikátorok űrlap, résztvevői elégedettségmérő kérdőív, Vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyv

Minőségi kritériumok:

- A résztvevők elégedettek az oktatók / mentorok teljesítményével.
- Oktatókkal kapcsolatosan érkezett kivizsgált, sikeresen lezárt panaszok száma/aránya a teljes létszámhoz/összes panaszhoz képest.

Indikátor:

- Elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése.
- Panaszok száma/aránya.

Minőségi kritérium: a résztvevők elégedettek az oktatók / mentorok teljesítményével

Definíció:

A résztvevők az oktatók és a mentorok szakmai feladatellátásával kapcsolatban elégedettek. Az oktatók teljesítménye magas minőségű.

A kiválasztás indoklása:

A kritérium közvetlenül kapcsolódik a szakmai minőségbiztosítás feladatához: a képzési programok és képzések előkészítése, megszervezése és lebonyolítása során ellátott feladatok szerződészerű teljesítésének ellenőrzése és az ellátott minőségbiztosítási tevékenységekről, valamint azok megállapításairól minőségbiztosítási előrehaladási jelentések készítése a DKF Kft.-vel is egyeztetve.

Ellenőrzési módszer:

A résztvevők az oktatókkal és mentorokkal szembeni elégedettségével kapcsolatos adatok felvétele a képzést záró elégedettségi kérdőíven történik, mely alapján kvantitatív vizsgálat ellenőrzi a megfelelést. A kérdőívek adatait feldolgozzák, összesítik, megküldik a projekt és a minőségbiztosító számára.

Az oktatókra érkező panaszokat a felnőttképző oktatásszervezői kivizsgálják, lezárják, eredményét összesítik, megküldik a projekt és a minőségbiztosító számára.

Az elégedettségi célérték a minőségcélok, indikátorok űrlapon kerül kitűzésre.

6.5. A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás

Az eljárás célja

A felnőttképzők a projekttel kapcsolatos felnőttképzési tevékenységével kapcsolatos vélemények visszacsatolási módjának meghatározása és folyamatleírása.

Az eljárás részei

Az oktatók és a munkatársak belső értékelése a felnőttképzési tevékenységről

Jogszabályi hivatkozás: 11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3) b) bd) a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás

Az eljárás folyamatainak leírása

A projekt keretében zajló képzések esetében több elégedettségmérés történik a felnőttképzési tevékenységével kapcsolatban, egyfelől résztvevői elégedettségmérés, másfelől oktatói és mentori elégedettségmérés keretében. A résztvevők, oktatók és mentorok megkérdezése a DTR-ben online történik, a képzés elvégzését követően. Emellett a FAR is végez elégedettségmérést. A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények kérdéseit dolgozzák fel ebben az eljárásban.

A felmérések adatait a felnőttképző gyűjti és megküldi a minőségbiztosító és a projekt számára képzésként, képzési szakaszonként, összesítve.

A felnőttképző gyűjti a beérkező panaszokat, és ezek számáról, valamint a kivizsgált, sikeresen lezárt panaszok számáról, arányáról az összes panaszhoz képest adatokat küld a minőségbiztosító és a projekt számára képzésként, képzési szakaszonként, összesítve.

A vezetőségi átvizsgálás során a kapott információk elemzése, értékelése történik, szükség esetén visszacsatolással.

Minőségi kritériumok:

- Az oktatók/mentorok elégedettek a képzéssel.
- Az oktatókra érkezett panaszok száma alacsony.

Indikátor:

- Oktatói/mentori elégedettségmérések átlageredménye.
- Kivizsgált, sikeresen lezárt panaszok száma/aránya a teljes létszámhoz képest.

Az oktatók és a munkatársak belső értékelése a felnőttképzési tevékenységről

Minőségi kritérium: Az oktatók/mentorok elégedettek a képzéssel

Definíció:

Az oktatók és a mentorok elégedettek a projekt keretében megvalósuló képzésekkel, azok szervezésével, a felnőttképző által biztosított feltételekkel, eszközökkel, tananyagokkal, képzési programmal.

A kiválasztás indoklása:

A kritérium közvetlenül kapcsolódik a szakmai minőségbiztosítás feladatához:

a képzési programok és képzések előkészítése, megszervezése és lebonyolítása során ellátott feladatok szerződésszerű teljesítésének ellenőrzése és az ellátott minőségbiztosítási tevékenységekről, valamint azok megállapításairól minőségbiztosítási előrehaladási jelentések készítése a DKF Kft.-vel is egyeztetve.

Ellenőrzési módszer:

Az oktatók és mentorok elégedettségével kapcsolatos adatok felvétele az oktatói, mentori elégedettségmérés kérdései alapján történik. A képzésre vonatkozó kérdések eredményeit vizsgálja, átlagát méri.

Az elégedettségi célérték a minőségcélok, indikátorok úrlapon kerül kitűzésre.

Minőségi kritérium: Az oktatókra érkezett panaszok száma alacsony

Definíció:

Az oktatók és mentorok megfelelően végzik a munkájukat, a résztvevői panaszok száma alacsony.

A kiválasztás indoklása:

A kritérium közvetlenül kapcsolódik a szakmai minőségbiztosítás feladatához:

a képzési programok és képzések előkészítése, megszervezése és lebonyolítása során ellátott feladatok szerződésszerű teljesítésének ellenőrzése és az ellátott minőségbiztosítási tevékenységekről, valamint azok megállapításairól minőségbiztosítási előrehaladási jelentések készítése a DKF Kft.-vel is egyeztetve.

Ellenőrzési módszer:

Az oktatók és mentorok munkájával, kommunikációjával kapcsolatos panaszokat a felnőttképző a panaszkezelési szabályzata szerint kezeli.

Az oktatókra érkező panaszokat a felnőttképző oktatásszervezői kivizsgálják, sikeresen lezárják, az adatokat összesítik, megküldik a projekt és a minőségbiztosító számára.

Az elégedettségi célérték a minőségcélok, indikátorok úrlapon kerül kitűzésre.

6.6. A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás

Az eljárás célja

A felnőttképző felnőttképzési tevékenységével összefüggő nyilvánosságával kapcsolatos feladatok és folyamatok leírása.

Az eljárás részei

A felnőttképzési tevékenységre vonatkozó információk elérhetőségének biztosítása

Jogszabályi hivatkozás: 11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3) b) bf) a felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás

Az eljárás folyamatainak leírása

A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő nyilvános információkat a felnőttképző honlapján (vagy ügyfélszolgálatán) kell közzétenni. Ügyfélszolgálati irodát működtet, tájékoztatja ügyfeleit. A felnőttképzési információs rendszerbe (FAR) történő adatszolgáltatás a felnőttképző felelőssége. Ez alapján elérhető a

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

felnttktptz felnttktptzi adataira vonatkozó információ. A képzési programok nyilvánossága biztosítható a FAR-ba való feltöltéssel és a résztvevők számára honlapon (digitális képzés esetén ez javasolt), vagy ügyfélszolgálati irodában való eléréssel. A felnttktptz nyilvántartásában szereplő nyilvántartási számát (engedélyszámát) a felnttktptzi tevékenysége gyakorlása során használt képzési dokumentációban, a felnttktptzi tevékenységével kapcsolatos dokumentumokon feltünteteti, továbbá arról ügyfeleit és a képzésben résztvevő személyeket tájékoztatja.

Minőségi kritériumok:

- Elérhető előminősített képzési programok, tájékoztatók.

Indikátor:

- Felnttktptz honlapján, vagy ügyfélszolgálatán elérhető előminősített képzési programjainak aránya.
- Tájékoztatók aránya.

Az eljárás folyamatainak leírása

- Képzési program elérhető.
- A felnttktptzi tevékenységre vonatkozó információk elérhetőségének biztosítása.

A felnttktptzi tevékenységre vonatkozó információk elérhetőségének biztosítása

Minőségi kritérium: Elérhető előminősített képzési programok, tájékoztatók

Definíció:

Meghatározza a 1/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3) b) bf)

A felnttktptzi tevékenységgel összefüggő nyilvános információkat a felnttktptz honlapján (vagy ügyfélszolgálatán) kell közzétenni. A felnttktptzi információs rendszerbe (FAR) történő adatszolgáltatás a felnttktptz felelőssége. Ez alapján elérhető a felnttktptz felnttktptzi adatair vonatkozó információ. A képzési programok nyilvánosságának biztosítása a FAR-ba való feltöltés és a résztvevők számára való eléréssel. A felnttktptz nyilvántartásában szereplő nyilvántartási számát (engedélyszámát) a felnttktptzi tevékenysége gyakorlása során használt képzési dokumentációban, a felnttktptzi tevékenységével kapcsolatos dokumentumokon feltünteteti, továbbá arról ügyfeleit és a képzésben résztvevő személyeket tájékoztatja.

Ügyfélszolgálat működtetése.

A kiválasztás indoklása:

A kritérium közvetlenül kapcsolódik a szakmai minőségbiztosítás feladatához:

a képzési programok és képzések előkészítése, megszervezése és lebonyolítása során ellátott feladatok szerződésszerű teljesítésének ellenőrzése és az ellátott minőségbiztosítási tevékenységekről, valamint azok megállapításairól minőségbiztosítási előrehaladási jelentések készítése a DKF Kft.-vel is egyeztetve.

Ellenőrzési módszer:

Felnttktptz honlapján megjelenő előminősített képzési programjai.

A FAR-ba felvitt adatok megfelelőségének ellenőrzése.

Ügyfélszolgálat elérhetősége, ügyfélszolgálati rend meghatározva.

Az elégedettségi célérték a minőségcélok, indikátorok úrlapon kerül kitűzésre.

Dokumentumok: Panaszkezelési úrlap, Tájékoztató anyagok képzésekről. Ellenőrzése képzési monitoring során történik.

6.7. A felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum

Az eljárás célja

A felnőttképző felnőttképzési tevékenységének önértékelésére vonatkozó követelményeinek meghatározása és folyamatleírása.

Az eljárás részei

Önértékelési tevékenység

Jogszabályi hivatkozás: 11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3) g)

23. § (3) A felnőttképző minőségirányítási rendszere az alábbi dokumentumokból áll: g) a felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum.

Az eljárás folyamatainak leírása

Önértékelési tevékenység

A felnőttképző önértékelési tevékenységét kérdőíves adatgyűjtés alapján végzi. Az önértékelés során az oktatók, mentorok megkérdezése mellett a munkatársak véleménye is irányadó. Őket az önértékelési úrlap alapján kérdezik meg. A feldolgozott kérdőíveket az éves vezetőségi átvizsgálás során értékeli, az eredmények alapján határozza meg következő éves terveit, indikátorait egyeztetve a projekt vezetőségével a projekthez kapcsolódó képzések tekintetében.

az önértékelés területei:

- a képzési tevékenységének minősége,
- a képzési tartalmak, tananyagok minősége,
- a képzési tevékenység eredményessége

Az adatok kiértékelése a felnőttképző feladata. Az elkészült értékelést megküldi a szakmai minőségbiztosító és a projekt részére. Az elemzés során megvizsgált dokumentumok, eredmények segítségével kimutathatóak a felnőttképző erősségei és javítandó területei. A javítandó területeknél az éves vezetőségi átvizsgálás során lehet javaslatot tenni az szükséges fejlesztések megvalósítására.

Dokumentumai:

- oktatói/mentori elégedettségmérő kérdőív.

A felmérés adatait a felnőttképző gyűjti és megküldi a minőségbiztosító és a projekt számára képzésenként, képzési szakaszonként, összesítve.

Minőségi kritériumok:

- A felnőttképző munkatársai (oktatók/mentorok) elégedettek az önértékelés alapján.

Indikátor:

- Elégedettségmérések átlageredménye.

Önértékelési tevékenység

Minőségi kritérium: felnőttképző munkatársai (oktatók/mentorok) elégedettek az önértékelés alapján

Definíció:

A felnőttképző képzési tevékenységének önértékelésére vonatkozó követelményeinek meghatározása és folyamatleírása.

Az önértékelési tevékenység módszere az elégedettségmérés (kérdőíves módszerrel), melynek kiértékelése a vezetőségi átvizsgálással kerül kiértékelésre. Itt a mentorok és oktatók elégedettségét mérjük. Ha a kérdőív kimutat javítandó területet, akkor a minőségbiztosítási munkacsoport meghatározza a javasolt beavatkozást, fejlesztést.

A kiválasztás indoklása:

A kritérium közvetlenül kapcsolódik a szakmai minőségbiztosítás feladatához:

a képzési programok és képzések előkészítése, megszervezése és lebonyolítása során ellátott feladatok szerződés szerinti teljesítésének ellenőrzése és az ellátott minőségbiztosítási tevékenységekről, valamint azok megállapításairól minőségbiztosítási előrehaladási jelentések készítése a DKF Kft.-vel is egyeztetve.

Ellenőrzési módszer: Oktatói/mentori elégedettségi kérdőív

Az oktatók és mentorok elégedettségével kapcsolatos adatok felvétele az oktatói, mentori elégedettségmérés kérdései alapján történik. A képzésre vonatkozó kérdések eredményeit vizsgálja, átlagát méri.

Az elégedettségi célérték a Minőségcélok, indikátorok űrlapon kerül kitűzésre. oktatói/mentori elégedettségmérés munkatársi elégedettségmérés

6.8. A képzésben résztvevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereket vizsgáló eljárás

Az eljárás célja

A projektbe vont felnőttképző képzéseinél a képzésben résztvevők előrehaladásának és teljesítményének mérési módszereinek meghatározása és folyamatának leírása.

Az eljárás részei

Résztvevők mérésének biztosítása, módszerei

Jogszabályi hivatkozás: 11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3) b) bc) a képzésben résztvevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereket.

Az eljárás folyamatainak leírása

Résztvevők mérésének biztosítása, módszerei

A felnőttképző képzési programjában határozza meg a képzésben résztvevők teljesítményét értékelő rendszer leírását, figyelembe véve a projekttervekben, és a szerződésében megfogalmazott előírásokat, továbbá a képzésről, illetve a képzés egyes tananyagegységeinek elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételeit. A

projektcéloknak megfelelően ezek az igazolások mikrotanúsítványok lesznek, így engedélyezett képzések előminősített képzési programjairól beszélünk.

A résztvevővel kötött felnőttképzési szerződés tartalmazza a képzés során nyújtott teljesítmény ellenőrzésének, értékelésének módját.

A teljesítményértékelés elemei lehetnek:

- Előzetes tudásmérés módszerei (tudásszint felmérése, megfelelő képzési szint felméréséhez).
- Képzés közbeni teljesítményértékelés módszerei.
- Képzést záró teljesítményértékelés módszerei.

Feladatok:

- A képzési programoknak, céloknak megfelelő tesztek, feladatsorok, értékelési útmutatók meghatározása, kidolgozása.
- Mikrotanúsítványok, tanúsítványok készítése, kiállítása.

A felnőttképző a képzési programban előírt követelmények teljesítése esetén kiállítja a mikrotanúsítványokat és tanúsítványokat, elektronikus úton a résztvevő részére megküldi.

Minőségi kritériumok:

- Előzetes tudásszint mérése megtörtént.
- Tesztek rendelkezésre állnak, kimeneti tudásszint mérések megtörténtek.

Indikátor:

- Előzetes tudásszint mérések (van/nincs).
- Képzésben lévő tesztek (képzés közbeni és záró teljesítményértékelés) (van/nincs).

Minőségi kritérium: előzetes tudásszint mérése megtörtént, tesztek rendelkezésre állnak, kimeneti tudásszint mérések megtörténtek.

Definíció:

11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3) b) bc)

A képzésben résztvevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszerek meghatározása és ellenőrzésének leírása.

A képzési program tartalmazza a résztvevő teljesítményének értékelési módját, a képzés zárásának, a mikro/tanúsítvány kiadásának feltételét. A tananyagban található a tesztek. Képzés megkezdése előtt történik az előzetes tudásszint mérése.

A kiválasztás indoklása:

A kritérium közvetlenül kapcsolódik a szakmai minőségbiztosítás feladatához:

a képzési programok és képzések előkészítése, megszervezése és lebonyolítása során ellátott feladatok szerződésszerű teljesítésének ellenőrzése és az ellátott minőségbiztosítási tevékenységekről, valamint azok megállapításairól minőségbiztosítási előrehaladási jelentések készítése a DKF Kft.-vel is egyeztetve.

Ellenőrzési módszer:

A képzési program és a DTR alapján ellenőrizhető a teljesítmény értékelési módszer, a résztvevők által megszerzett tanúsítványok igazolják a mérés biztosítását, működését.

Kapcsolódó dokumentumok: előzetes tudásszint mérése, képzésben lévő tesztek, tanúsítványok

Az elégedettségi célérték a minőségcélok, indikátorok űrlapon kerül kitűzésre.

7. A minőségi célok vizsgálatának és elemzésének követelményei

7.1. A komplex vizsgálat és elemzés

A szakmai minőségbiztosítás célok eléréséhez komplex vizsgálatok és elemzések szükségesek a szakmai monitoring visszajelzési mechanizmusok révén rendelkezésre álló adatok és információk alapján.

A vizsgálat és elemzés szempontjait jelentik a Felhívás, az MT és a megvalósítás során keletkező eredménytermékek, emellett, a vizsgálat és elemzés során figyelembe kell venni az adott szakmai folyamathoz kapcsolódó műszaki leírásaiban meghatározott követelményeket is.

A komplex vizsgálat és elemzésnek fel kell tudnia tárni a szakmai folyamatok összetettebb részleteit és szakmai összefüggéseit a Projekt szakmai megvalósításának egyes vetületeiben ahhoz, hogy a megfelelő továbbfejlesztési és korrekciós javaslat kerüljön megfogalmazásra.

A szakmai monitoring révén rendelkezésre álló adatok és információk komplex, szakértői elemző vizsgálatát és elemzését a tényezők minden relációjában el kell végezni, amelyeket a szakmai minőségbiztosító szervezet, a Projekt szakmai vezetője és projektvezetője szükségesnek ítél.

7.2. Az adat- és információgyűjtés eszközei a szakmai monitoring során

A komplex vizsgálatokat, elemzéseket módszeres adat- és információ gyűjtés teszi lehetővé, amelynek eszközei:

- A szakmai monitoring eszköze a DTR, amely a Projektben az egységes virtuális tanulási környezetet és tanulástámogató platformot biztosító informatikai rendszer. A DTR a képzésszervezés, tanítási-tanulási folyamatok, a tanulók előrehaladásának és teljesítésének nyomon követése céljából adatokat tárol és kezel. A DTR riport funkciót biztosít a megfelelő jogosultsággal rendelkezők számára a tárolt előrehaladási adatokhoz, amely adatok felhasználhatók a szakmai minőségbiztosítás során is.
- A szakmai monitoring további eszköze a DTR mellett a Projekt szakmai megvalósítása során elkészült dokumentáció: eredménytermékek (pl. képzési programok), előrehaladási jelentések, ütemezések, szakmai értékeléseket tartalmazó dokumentumok stb., amelyekre alapozható az elemzés, például bevezethető a Felnőttképzők időszakos beszámolója a megvalósításról, egy erre rendszeresített sablonban.
- A szakmai monitoring eszközét jelenti továbbá a Projekt szakmai megvalósításában résztvevő szakértői erőforrás szakvéleménye és tapasztalata a megvalósítással kapcsolatban, amely célzott munkacsoportban, egyéni interjún/egyeztetésen, szakmai fórumokon (például műhelyeken, konferenciákon) kerülhet felvételre a minőségbiztosítás szakmai monitoring során.
- Egyéb eszközök: a hallgatói és oktatói/mentori kérdőívek feldolgozása.

A szakmai minőségbiztosítást végző szervezet feladata, hogy a Szakmai Minőségbiztosítási Kézikönyvben (Kézikönyv) a Projekt szakmai vezetőjével és projektvezetőjével egyeztetve rögzítse a szakmai monitoring eszközeit, és ezt minden képzési szakasz előtt vizsgálja felül. A felülvizsgálat javasolt szempontja, hogy a szakmai monitoring működéséhez az adatok, információk rendelkezésre állását biztosító eszközök mennyiben támogatják azt megfelelően.

7.3. Szakmai Minőségbiztosítási Munkacsoport

A szakmai minőségbiztosítást végző szervezet feladatai ellátásának támogatása céljából a szakmai minőségbiztosító és a Projekt szakmai vezetője, projektvezetője közösen szakmai minőségbiztosítási munkacsoport létrehozását indítványozhatja, amelynek szerepe átfogóan, hogy rendszeresített és formális fórumot biztosítson az érintett szervezetek és szereplők részvételével a szakmai minőségbiztosítás támogatására. A szakmai minőségbiztosítási munkacsoport feladatkörét és hatáskörét, összetételét és működési rendjét, az egyes résztvevők feladatait a Kézikönyv rögzíti.

A munkacsoportok résztvevői:

- a szakmai tevékenységeket végző külső szervezetek (pl. felnőttképzők) delegáltja(i);
- a Projekt szakmai és projektvezetés részéről résztvevők (szakmai vezető, projektvezető, és/vagy az általuk delegált személy, Projekt szakmai munkacsoportok vezetői és/vagy tagjai, tanácsadók);
- a szakmai minőségbiztosítást végző szervezet részéről résztvevők (minőségbiztosító szakértők, tanácsadók, menedzserek);
- a projekt végrehajtásában érintett további szereplők/szakértők.

7.4. A képzésben résztvevők elégedettségével kapcsolatos adatok gyűjtése, elemzése

A képzésben résztvevők elégedettségével kapcsolatos adatok gyűjtése, elemzése a DTR funkcionalitására támaszkodva történik.

A kérdőív válaszokat a rendszer anonim módon kezeli, a kiküldött meghívók és az ezek alapján beküldött válaszok között nincs adatkapcsolat. Egy kérdőívet minden képzésben résztvevő személy csak egyszer tölthet ki és nem kötelező minden kérdésre válaszolnia.

7.5. Az ellenőrzés, komplex vizsgálat és elemzés ütemezése

A szakmai minőségbiztosító végző szervezet a projekt vezetőivel egyeztetve a minőségbiztosítási ciklus ütemezését a projektcélok teljesítési ütemeihez, képzési szakaszaihoz, évforduló mérföldköveihez igazítja, ezt a cselekvési ütemtervben rögzíti. Az ütemezés kialakításakor figyelemmel kell lenni arra, hogy a minőségbiztosítási feladatokat Szakmai Minőségbiztosító Szervezet úgy tudja ellátni, hogy ezek eredményeképpen az időszak végére megvalósuljanak a minőségbiztosítás céljai. A minőségbiztosítási ciklus ütemezése képzési szakaszonként és mérföldkövenként történik. A mérföldkövek elérése után következnek az éves vezetőségi átvizsgálások (kivéve a projekt végén, mert akkor párhuzamosan zajlik).

8. Képzések lebonyolításának ellenőrzési követelményei

A képzések szabályszerű és előírásoknak megfelelő lebonyolításának követelményeit a Projekt a kapcsolódó közbeszerzési eljárás specifikációjában és a szerződéskötéskor előírja a képzési a projekteket megvalósító Felnőttképzők számára.

A Felnőttképzőknek a képzések megvalósítása során meg kell felelniük a vonatkozó jogszabályoknak:

- hazai jogszabályoknak;
- az európai uniós jogszabályoknak;
- a projekt-specifikus meghatározásoknak.

A vonatkozó jogszabályok megtalálhatók a [Jogszabályi környezet](#) című fejezetben.

A projekt megvalósításának egyes projektspecifikus meghatározásai:

- A Projektben a DPO17 Digitális kompetenciák elsajátításába bevontak száma indikátor és a DPR06 Digitális kompetenciák elsajátítását igazoló mikrotanúsítványok száma célértékek elérése igazolásához az elért indikátor értékeket igazoló eredménytermékek (alátámasztás): Az elért indikátor értékek teljesülésének alátámasztása személyes jelenléttel járó képzés esetén fotódokumentációval, jelenléti ívekkel, jegyzőkönyvekkel, elektronikus mikrotanúsítvány kiállításával, nem személyes jelenléttel járó képzés esetén elektronikus képzési naplóval, illetve elektronikus mikrotanúsítványok kiállításával történik.
- A Projekt számára az indikátorok eléréshez a célcsoport felmérése, felmérés eredményeinek elemzése, értékelése, kompetenciafejlesztési terv kidolgozása: célok, módszertanok, szükséges eszközrendszer részletes kidolgozása, valamint a képzésfejlesztés kereteinek meghatározása szükséges.
- A Projekt számára elengedhetetlen feltétel továbbá a képzési program fejlesztése, a támogató rendszer elemeinek meghatározása az oktatók és mentorok képzése mellett. A célcsoport bevonását elősegítő kommunikációs tevékenységek kiemelten kezelendők. A kompetenciafejlesztő programok megvalósítása, egyéni mentorálás elsősorban az alapszintű képzések esetében szükséges.

A Projekt a megvalósító Felnőttképzők számára a jogszabályi kötelezettségeken túl további követelményeket ír elő a képzés szakaszaira vonatkozóan:

- tervezési szakasz
 - képzési programok meghatározása,
 - célcsoport meghatározása,
 - megvalósítási időtartam és ütemezés;
- engedélyek, akkreditációk és szükséges jóváhagyások megléte;
- képzés megvalósítása
 - képzésszervezés,
 - toborzás és népszerűsítés,
 - célcsoportok elérése,

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

- jelenléti nyilvántartás,
 - tanterem és eszközök,
 - tanulástámogató platform (DTR) használata,
- képzés helyszínének megfelelősége:
 - a tárgyi eszközök és
 - tananyagok rendelkezésre állása;
- személyi feltételek
 - oktatók, képzési programnak és szerződésnek megfelelő végzettséggel, szakmai tapasztalattal, felkészültséggel
 - mentorok támogató rendszerének felállítása és működtetése, megfelelő képesítéssel és felkészültséggel;
- dokumentációs és képzési adminisztráció megfelelősége;
- mikrotanúsítványok kiállítása és folyamata;
- minőségbiztosítás (a szakmai minőségbiztosítási folyamatban való részvétel).

A jogszabályoknak megfelelő és szerződésszerű megvalósítás folyamatba épített ellenőrzése egyfelől a szerződés meghatározott pontjai szerint a teljesítési időszakokban történik, másfelől a minőségbiztosítási kézikönyv alapján meghatározottak szerint szakmai minőségbiztosító bevonásával. A Kézikönyvben szereplő eljárások a jogszabályok betartását és a szerződés szerint előírt határidőben és tartalommal való teljesítést is monitorozzák.

9. A fejlesztési folyamat korrekciójára vonatkozó javaslatok

A **Szakmai minőségbiztosító szervezet feladata**, hogy a Kézikönyvben rögzítettek szerint az adott minőségbiztosítási szakaszhoz kapcsolódóan az

- elkészített minőségbiztosítási dokumentációk,
- előrehaladási jelentések,
- szakmai értékeléseket tartalmazó dokumentumok, dokumentációk alapján

fejlesztési, korrekciós javaslatokat fogalmazzon meg, szükség szerint, a szakmai monitoring vizsgálatok és elemzések eredményére alapozva, a lebonyolítandó képzések alábbi főbb területeire kiterjedően:

- képzéshez kapcsolódó célcsoport és igényfelmérési és elemzési feladatok megszervezése, ellátása;
- a képzési programok felépítése, tartalma;
- képzési programokhoz szükséges taneszközök, segédanyagok tartalma és biztosítása;
- az oktatók, mentorok képzése;
- mentorálási tevékenységek megszervezése és végrehajtása;
- támogató rendszer elemei és azok elérhetőségének biztosítása;
- képzésszervezés és képzések szükséges infrastruktúrájának, tárgyi és személyi feltételeinek kialakítása, biztosítása;
- képzések szervezése és lebonyolítása;
- szakmai minőségbiztosítási feladatok megszervezése és ellátása.

Amennyiben az adott szakasz adatfelvételei és információgyűjtése alapján elvégzett ellenőrzések, vizsgálatok és elemzések eredménye indokolja, és szakmai minőségbiztosító belátása szerint továbbfejlesztési javaslat szükséges, a javaslat kidolgozásáért a szakmai minőségbiztosító a felelős, azt önállóan készíti.

- A fejlesztési folyamat továbbfejlesztésére, korrekciójára vonatkozó javaslatoknak minimálisan tartalmaznia kell:
 - az érintett fejlesztési terület meghatározását;
 - az érintett fejlesztési területtel kapcsolatban feltárt helyzetelemzést (komplex vizsgálat és elemzés részletei), a korrekció, továbbfejlesztés szükségességének alátámasztását;
- az érintett fejlesztési területtel kapcsolatban javasolt beavatkozás leírását:
 - beavatkozás összefoglalását;
 - a várt hatás bemutatását;
 - a beavatkozás megvalósításának módját és lépéseit;
 - a szükséges erőforrás-igényt;
 - a bevezetés ütemezését;
 - kockázatelemzést;
- a fejlesztési folyamat továbbfejlesztésére, korrekciójára vonatkozó javaslatoknak további egyeztetési és jóváhagyási igényét.

A szakmai minőségbiztosító részt vesz a megfogalmazott korrekciós, fejlesztési, optimalizálási javaslatok egyeztetésében, kiértékelésében a Projekt szakmai vezetésével, projektvezetésével és az érintett szervezetekkel

együttműködve. Ennek nyomán kerülnek ténylegesen meghatározásra a **következő képzési fázisban már alkalmazandó**, megvalósítandó korrekciós, fejlesztési, optimalizálási **javaslatok** és azok tényleges teljesítési módja. A Projekt szakmai vezető és projektvezető hatásköre és feladata, hogy meghatározza a ténylegesen alkalmazásra kerülő továbbfejlesztési javaslatokat és azok teljesítési módját.

Az alkalmazandó továbbfejlesztési javaslatok meghatározását követő lépés, hogy megtörténik a javaslatok, korrekciók átvezetése a célcsoport fejlesztését támogató módszerekben, rendszerekben, eszközökben.

A szakmai minőségbiztosító szervezet feladata az elfogadott továbbfejlesztési javaslatok utánkövetése, hogy ténylegesen megtörtént-e átvezetésük a leírtaknak megfelelően. A szakmai minőségbiztosítás akkor működik jól, ha a projekt minden fejlesztési folyamata adaptív, tehát rugalmasan és reflexíven reagál a projekt megvalósítás során bekövetkező változásokra, változtatási igényekre, a továbbfejlesztési, korrekciós igények ténylegesen átvezetésre kerülnek az egyes szakmai folyamatokba.

A PDCA-ciklus folyamatszemplélete hatja át a teljes képzési minőségbiztosítást:

- a programok tervezése,
- képzések megvalósítása,
- ellenőrzések lebonyolítása (önértékelés, elégedettségmérés, vezetőségi átvizsgálás),
- fejlesztési javaslatok megtétele,
- intézkedés a szükséges fejlesztésekről és az
- esetleges beavatkozások megtétele.

10. Cselekvési- és ütemterv

A Szakmai Minőségbiztosító Szervezet feladata, hogy a Kézikönyvben a Projekt szakmai vezetőjével és projektvezetőjével egyeztetve rögzítse a Cselekvési és ütemterv (továbbiakban: cselekvési terv) elkészítésének és egyeztetésének menetét, funkcióját a minőségbiztosítási folyamatban és annak tartalmi részleteit, kezelésének rendjét.

A cselekvési terv (mintegy munkatervként) tartalmazza a konkrét feladat-lépéseket, intézkedéseket és teendőket – adott esetben határidőkhöz és erőforráshoz kötve – a szakmai minőségbiztosítás feladatainak ellátása során, egy minőségbiztosítási szakaszra vonatkozóan (például az adott minőségbiztosítási szakaszra tervezett ellenőrzések és vizsgálatok feladatvégzési ütemezése; tervezett szakmai minőségbiztosítói munkacsoport-ülések dátumai, résztvevői, célja és napirendjei; további PAD szerinti munkacsoport ülések, vagy egyéb egyeztetések, amelyeken szakmai minőségbiztosító tervezetten részt vesz; Kézikönyv felülvizsgálat egyeztetési rendje stb.).

Szakmai Minőségbiztosító Szervezet az adott minőségbiztosítási szakasz során a kapcsolódó cselekvési terv alapján végzi el a kijelölt feladatokat.

A cselekvési tervet minden minőségbiztosítási szakasz előtt kell elkészíteni azzal, hogy az adott minőségbiztosítási szakasz megkezdésének idejére elfogadott legyen a Projekt szakmai vezetése és projektvezetése által. A cselekvési tervet aktualizálni kell a megvalósítás során aszerint, hogy a minőségbiztosítási szakasz végén a ténylegesen elvégzett feladatokat és további információkat tartalmazza (cselekvési napló). (Az adott minőségbiztosítási szakaszhoz elfogadott első verziós cselekvési terv és az adott minőségbiztosítási szakasz végén, a tény-adatokat rögzítő cselekvési napló külön dokumentumként archiválandó).

Jelen dokumentum „[14.2 Cselekvési- és ütemterv űrlap](#)” melléklete tartalmazza a cselekvési terv struktúráját, főbb tartalmi elemeit.

11. Kockázatkezelés

A Projekt kockázatkezelési eljárása szorosan összefügg a szakmai minőségbiztosítással, mindkét folyamat célja a projekt eredményességének és fenntarthatóságának biztosítása. A szakmai minőségbiztosítás olyan módon integrálódik a Projekt kockázatkezelésébe, hogy reflektál a kockázatkezelési eljárásban meghatározott szakmai kockázatokra a célcsoportok fejlesztési folyamatának monitorozása során feltárt információkra alapozott elemzés nyomán. A Projekt keretében az előrehaladás folyamatos nyomon követése történik, melynek egyik célja a projekt kockázatok időben történő felismerése, azok megelőzése vagy kezelése. Alapvetően a projektvezető feladata a kockázatelemzés és kockázatkezelés, de természetesen a projektszervezet további tagjai, ezen belül különösen a minőségbiztosítók is figyelemmel kísérik és jelentik a kockázati tényezők jelentkezését vagy azok súlyosságának változását a projektvezető felé.

A szakmai minőségbiztosítást végző szervezet feladata, hogy a minőségi követelmények, azok ellenőrzési módja, a komplex vizsgálatok és elemzések meghatározása összhangban legyen a Projekt szakmai kockázatkezelési szempontjaival és eljárásaival. A szakmai minőségbiztosítás megvalósítása során az elemzés és továbbfejlesztési javaslat megfogalmazásának is tartalmaznia kell a javaslatban foglaltakkal kapcsolatban egyszerű kockázatelemzést.

Kockázat megnevezése	Kockázat kezelése, lehetséges intézkedések	Felelős
Célcsoport elérése alacsony mértékű	Alapos célcsoportelemzésen alapuló, intenzív kommunikációs és ösztönző kampány	Kommunikációs ügynökség
A meghirdetett képzésekre kevés a jelentkező	Kommunikációs kampány módszereinek és eszközeinek felülvizsgálata	Kommunikációs ügynökség
Oktatók időhiánya a továbbképzésen való részvételhez	Képzések rugalmas időbeosztással, online formában történő lebonyolítása	Felnőttképző
Technikai eszközhiány vagy infrastruktúra-probléma	Előzetes eszközellenőrzés és szükséges beszerzések tervezése	Felnőttképző
Résztvevői elégedetlenség a képzés minőségével kapcsolatban	Előzetes igényfelmérés, pilot képzés tesztelése	Felnőttképző, projekt szakmai vezető
Résztvevői elégedetlenség a képzések szervezésével és lebonyolításával	Előzetes igényfelmérés, a helyszínek kijelölésének monitorozása	Felnőttképző, projekt szakmai vezető
Résztvevői elégedetlenség az oktatókkal és/vagy mentorokkal	Elégedettségi kérdőívek jelzései alapján az érintett oktatók/mentorok monitoringja, és a mentorkoordinatorokkal mediálás. Tartalék oktatók biztosítása, továbbképzés	Felnőttképző, projekt szakmai vezető

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

Kockázat megnevezése	Kockázat kezelése, lehetséges intézkedések	Felelős
Oktatók/mentorok elégedetlensége a szakmai támogató rendszerrel	Szakmai támogató rendszer fejlesztésére vonatkozó javaslatok összegyűjtése az elégedettségi kérdőívekből, és arra fejlesztési terv létrehozása	Felnőttképző és projekt szakmai vezető
Oktatók/mentorok elégedetlensége a tananyag minőségével	Javaslatok összegyűjtése az elégedettségi kérdőívekből, és a képzési programok továbbfejlesztése	Tananyagfejlesztő cég, és projekt szakmai vezető
Magas a képzésekről történő lemorzsolódás	Mentorálás online és kontakt óráinak növelése, a résztvevői kör tágítása	Felnőttképző, projekt szakmai vezető
A képzésekbe bevontak kis számban szereznek tanúsítványt	Képzési program módosítása, és a tanúsítvány kiadás feltételeinek korrekciója	Felnőttképző, projekt szakmai vezető
Informatikai hibák (E-learning rendszer, tananyagelérés akadályozottsága)	Technikai visszajelzések, hibajegyek, informatikai ügyelet, rendszeres tesztelés	Felnőttképző, projekt menedzser
Panaszkezelés hiánya (nincs dokumentált eljárás a tanulói problémákra)	Panaszkezelési protokoll kialakítása	Felnőttképző

3.sz. táblázat: Kockázatkezelés

12. Panaszkezelés, jogorvoslati lehetőség

A felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény értelmében a felnőttképző képzési tevékenysége minőségének folyamatos javítása céljából a kormány rendeletében meghatározott minőségirányítási rendszert működtet, és gondoskodik a külső értékeléséről. A törvény végrehajtásáról szóló 11/2020 (II. 7.) kormányrendelet részletes előírásokat tartalmaz a felnőttképző intézmény minőségirányítási rendszerére vonatkozóan. A felnőttképzés minőségbiztosítása elsősorban a szolgáltatók működésének engedélyeztetési eljárásában jelenik meg.

Felnőttképzési engedély csak annak a szervezetnek adható, amelyik rendelkezik:

- az ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer működtetéséhez szükséges feltételekkel (amely pl. tartalmi szempontból ellenőrizhető, számszerűsíthető minőségcélokat határoz meg).

A fenti jogszabályi háttér értelmében a digitáliskompetencia-fejlesztési képzéseket lebonyolító Felnőttképzőknek rendelkezniük kell panaszkezelési rendszer működtetéséhez szükséges feltételekkel.

A panaszkezelés a felnőttképzők szintjén ellátandó feladat. A szerződésben mentorálási ügyfélszolgálatként megjelenő (offline és online) működési feladatok között jelenik meg. Felnőttképzési tevékenységük során a felnőttképzési törvény: 2/B.§ (a), 11.§ (2)d) pontjai alapján ez számukra kötelező tevékenység.

Ellenőrzése képzési monitoring során történik meg.

13. Jogszabályi környezet

A vonatkozó legfontosabb hazai szabályozások:

Törvények

- 2001. évi C. törvény a külföldi bizonyítványok és oklevelek elismeréséről;
- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról;
- 2009. évi CLV. törvény a minősített adat védelméről;
- 2011. évi CXCV. törvény a közszolgálati tisztviselőkről;
- 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről;
- 2015. évi CXLI. törvény a közbeszerzésekről;
- 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról;
- 2018. évi CXXV. törvény a kormányzati igazgatásról;
- 2019. évi CVII. törvény a különleges jogállású szervekről és az általuk foglalkoztatottak jogállásáról;

Rendeletek

- 35/1998. (II. 27.) Korm. rendelet a közigazgatási szakvizsgáról;
- 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról;
- 38/2012. (III. 12.) Korm. rendelet a kormányzati stratégiai irányításról;
- 273/2012. (IX. 28.) Korm. rendelet a közszolgálati tisztviselők továbbképzéséről
- 127/2017. (VI. 8.) Korm. rendelet a Digitális Jólét Program végrehajtásával összefüggő egyes feladatokról, valamint a Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökségről szóló 268/2010. (XII. 3.) Korm. rendelet módosításáról;
- 301/2018. (XII. 27.) Korm. rendelet a Nemzeti Hírközlési és Informatikai Tanácsról, valamint a Digitális Kormányzati Ügynökség Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a kormányzati informatikai beszerzések központosított közbeszerzési rendszeréről;
- 1341/2019. (VI. 11.) Korm. határozat a Digitális Kompetencia Keretrendszer fejlesztéséről és bevezetésének lépéseiről;
- 338/2019. (XII. 23.) Korm. rendelet a kormányzati igazgatási szervek kormánytisztviselőinek kötelező képzéséről, továbbképzéséről, átképzéséről, valamint a közigazgatási vezetőképzéséről;
- 684/2020. (XII. 28.) Korm. rendelet az e-közigazgatással, informatikával, valamint infokommunikációs infrastruktúrával kapcsolatos fejlesztési programok keretében megvalósuló projektek megvalósításáról és a Digitális Kormányzati Fejlesztés és Projektmenedzsment Kft. kijelöléséről;
- 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról;
- 256/2021. (V. 18.) Korm. rendelet a 2021–2027 programozási időszakban az egyes európai uniós alapokból származó támogatások felhasználásának rendjéről;
- 499/2021. (VIII. 18.) Korm. rendelet a különleges jogállású szervek által közszolgálati jogviszonyban foglalkoztatottak képzéséről, továbbképzéséről, valamint egyes továbbképzési tárgyú kormányrendeletek módosításáról;

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

- 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról;
- 341/2023. (VII. 25.) Korm. rendelet a digitális oktatás-innovációs és képzési központ létrehozásáról és feladatairól, továbbá a Digitális Jólét Program végrehajtásával összefüggő egyes feladatokról, valamint a Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökségről szóló 268/2010. (XII. 3.) Korm. rendelet módosításáról szóló 127/2017. (VI. 8.) Korm. rendelet módosításáról;
- 39/2024. (XII. 2.) KIM rendelet a felnőttképzésben használt mikrotanúsítvány tartalmáról és kiállításának feltételeiről

Határozatok

- 1536/2016. (X. 13.) Korm. határozat a köznevelési, a szakképzési, a felsőoktatási és a felnőttképzési rendszer digitális átalakításáról és Magyarország Digitális Oktatási Stratégiájáról;
- 1168/2019. (III. 28.) Korm. határozat a „Szakképzés 4.0 – A szakképzés és felnőttképzés megújításának középtávú szakmapolitikai stratégiája, a szakképzési rendszer válasza a negyedik ipari forradalom kihívásaira” című stratégia elfogadásáról és a végrehajtása érdekében szükséges intézkedésekről;
- 684/2020. (XII. 28.) Korm. rendelet az e-közigazgatással, informatikával, valamint infokommunikációs infrastruktúrával kapcsolatos fejlesztési programok keretében megvalósuló projektek megvalósításáról és a Digitális Kormányzati Fejlesztés és Projektmenedzsment Kft. kijelöléséről;
- 1158/2023. (IV. 27.) Korm. határozat a Digitális Megújulás Operatív Program Plusz éves fejlesztési keretének megállapításáról;

A vonatkozó legfontosabb EU jogszabályok:

- A Tanács 2010/48/EK határozata (2009. november 26.) alapján megkötött, A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény;
- Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (Általános adatvédelmi rendelet) (2016. április 27.);
- Európai Unió Alapjogi Chartája (2016/C 202/02) (2016. június.7.);
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/1057 rendelete (2021. június 24.) az Európai Szociális Alap Plusz (ESZA+) létrehozásáról és az 1296/2013/EU rendelet hatályon kívül helyezéséről;
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/1060 rendelete (2021. június 24.) az Európai Regionális Fejlesztési Alapra, az Európai Szociális Alap Pluszra, a Kohéziós Alapra, az Igazságos Átmenet Alapra és az Európai Tengerügyi, Halászati és Akvakultúra-alapra vonatkozó közös rendelkezések, valamint az előbbiekre és a Menekültügyi, Migrációs és Integrációs Alapra, a Belső Biztonsági Alapra és a határigazgatás és a vízümpolitika pénzügyi támogatására szolgáló eszközre vonatkozó pénzügyi szabályok megállapításáról;

A vonatkozó legfontosabb szabályozó eszközök:

- Tanács 2001/55/EK Átmeneti védelemről szóló irányelve (2001. július 20.) és A TANÁCS (EU) 2022/382 végrehajtási határozata (2022. március 4.) a lakóhelyüket elhagyni kényszerült személyek Ukrajnából való tömeges beáramlása tényének a 2001/55/EK irányelv 5. cikke értelmében történő megállapításáról és átmeneti védelem bevezetéséről;
- Tanács ajánlása (2017. május 22.) az egész életen át tartó tanulás európai képesítési keretrendszeréről, valamint az egész életen át tartó tanulás európai képesítési keretrendszerének létrehozásáról szóló 2008. április 23-i európai parlamenti és tanácsi ajánlás hatályon kívül helyezéséről (2017/C 189/03);
- A Tanács Ajánlása (2018. május 22.) az egész életen át tartó tanuláshoz szükséges kulcskompetenciákról (EGT-vonatkozású szöveg) (2018/C 189/01);
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/882 irányelve (2019. április 17.) a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményekről;
- A Tanács Ajánlása (2022. június 16.) az egész életen át tartó tanulást és a foglalkoztathatóságot célzó mikrotanúsítványokra vonatkozó európai megközelítésről (2022/C 243/02).

14. Mellékletek

14.1. Minőségcélok, indikátorok

szám	Eljárás	Jogszabályi hivatkozás	Folyamat	Minőségi kritérium	Minőségjellemző (indikátor)	Célérték	Értéke 2025. évben	Célérték ellenőrzési gyakorisága
1-a	A felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás	11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3)b) ba) a felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás	A képzési program lebonyolítása (képzésszervezés és a képzések lebonyolítása)	a résztvevői létszámra és a kiadott mikrotanúsítványok számára vonatkozó célok megvalósulnak	a képzésbe bevontak száma	min.100%.		mérföldkövek, képzési szakaszok
					mikrotanúsítvány szám	min. 100%.		mérföldkövek, képzési szakaszok
			A képzés sikerességének vizsgálata	alacsony a lemorzsolódás	lemorzsolódási arány	30%		mérföldkövek, képzési szakaszok
					a képzési programok előkészítése és lebonyolítása megfelel a Projekt előzetes elvárásainak	projekt jóváhagyása telj. ig. és előminősített képzési program,	telj. Ig. és szakértői aláírás 100%	mérföldkövek, képzési szakaszok

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

IKK Nonprofit Zrt.
H-1033 Budapest, Szőlőkert utca 9.
H-1243 Budapest, Pf.: 669
ikk.hu | iroda@ikk.hu

szám	Eljárás	Jogszabályi hivatkozás	Folyamat	Minőségi kritérium	Minőségjellemző (indikátor)	Célérték	Értéke 2025. évben	Célérték ellenőrzési gyakorisága
				a résztvevők elégedettek a képzés szervezésével és lebonyolítással	alacsony a panaszok száma elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése	5fokú skálán min. 4		mérőfldkövek, képzési szakaszok
			A tananyag tervezése, tartalmi felülvizsgálata	a résztvevők elégedettek a tananyaggal	elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése	5fokú skálán min. 4		mérőfldkövek, képzési szakaszok
				az oktatók/mentorok elégedettek a tananyag minőségével	elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése	5fokú skálán min. 4		mérőfldkövek, képzési szakaszok
2b	A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás	11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3)b) bb) a felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás	A képzés személyi és tárgyi feltételeinek vizsgálata	1.a résztvevők elégedettek a képzés tárgyi feltételeivel 2.A képző rendelkezik a képzési program alapján előírt tárgyi feltételekkel.	elégedettségi kérdőív tárgyi feltételekre vonatkozó kérdése	5fokú skálán min. 4		mérőfldkövek, képzési szakaszok
				a helyszíni képzés tárgyi feltételei az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelelnek	képzési program és képzői szerződés szerint a tárgyi feltételek megfelelők	100%		mérőfldkövek, képzési szakaszok

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

IKK Nonprofit Zrt.

H-1033 Budapest, Szőlőkert utca 9.

H-1243 Budapest, Pf.: 669

ikk.hu | iroda@ikk.hu

szám	Eljárás	Jogszabályi hivatkozás	Folyamat	Minőségi kritérium	Minőségjellemző (indikátor)	Célérték	Értéke 2025. évben	Célérték ellenőrzési gyakorisága
				a képzések személyi feltételei az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelelnek	képzési program és képzői szerződés szerint személyi feltételek megfelelők	100%		mérőldkövek, képzési szakaszok
				az oktatók/mentorok elégedettek a képzés tárgyi feltételeivel	elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése	5fokú skálán min. 4		mérőldkövek, képzési szakaszok
3f	az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás	11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3)c) ca)	Oktatók / mentorok kompetenciái, monitorozása	az oktatói- és mentori támogató rendszer az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelel	képzési program és képzői szerződés szerint megfelelő Az oktatók szerződése rendelkezésre áll, végzettsége megfelel a képzési programban elvártnak monitoring ellenőrzés során	100% 100%		mérőldkövek, képzési szakaszok
				a fejlesztéseket kompetens oktatók és mentorok valósítják meg	képzési program és képzői szerződés szerint megfelelő	100%		mérőldkövek, képzési szakaszok

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

IKK Nonprofit Zrt.
H-1033 Budapest, Szőlőkert utca 9.
H-1243 Budapest, Pf.: 669
ikk.hu | iroda@ikk.hu

szám	Eljárás	Jogszabályi hivatkozás	Folyamat	Minőségi kritérium	Minőségjellemző (indikátor)	Célérték	Értéke 2025. évben	Célérték ellenőrzési gyakorisága
	Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek	11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (1) c), 23.§ (2) d), 23.§ (3) c) cb)	Oktatók felkészítésének monitorozása	az oktatók /mentorok elégedettek a munkájukat támogató rendszerrel	elégedettségmérő kérdőív támogató rendszerre vonatkozó kérdése	5fokú skálán min. 4		mérföldkövek, képzési szakaszok
				a fejlesztéseket felkészült oktatók és mentorok valósítják meg	az oktatói/mentori felkészítés igazolása	igazolás 100%		mérföldkövek, képzési szakaszok
4g	az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás	11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3)c) cb-cc)	Oktatók teljesítményének monitorozása	a résztvevők elégedettek az oktatók / mentorok teljesítményével oktatókra érkezett panaszok száma alacsony	elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése panaszok száma	5fokú skálán min. 4 10% alatti		mérföldkövek, képzési szakaszok
5d	A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás	11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3)b) bd) a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárást,	Az oktatók és a munkatársak belső értékelése a felnőttképzési tevékenységről	Az oktatók/mentorok elégedettek a képzéssel Az oktatókra érkezett panaszok száma alacsony	elégedettségmérések átlageredménye panaszok száma/aránya	5fokú skálán min. 4 összes résztvevői számhoz viszonyítva 10% alatti		mérföldkövek, képzési szakaszok

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

IKK Nonprofit Zrt.

H-1033 Budapest, Szőlőkert utca 9.

H-1243 Budapest, Pf.: 669

ikk.hu | iroda@ikk.hu

szám	Eljárás	Jogszabályi hivatkozás	Folyamat	Minőségi kritérium	Minőségjellemző (indikátor)	Célérték	Értéke 2025. évben	Célérték ellenőrzési gyakorisága
6e	A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás	11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3)b) bf) a felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárást,	a felnőttképzési tevékenységre vonatkozó információk elérhetőségének biztosítása	Elérhető előminősített képzési programok, tájékoztatók	Felnőttképző honlapján, vagy ügyfélszolgálatán elérhető előminősített képzési programjainak aránya tájékoztatók aránya	100% 100%		mérőföldkövek, képzési szakaszok
7h	A felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum	11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3)g	Önértékelési tevékenység	A felnőttképző munkatársai (oktatók/mentorok) elégedettek az önértékelés alapján	elégedettségmérések átlageredménye	5fokú skálán min. 4		mérőföldkövek, képzési szakaszok

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

IKK Nonprofit Zrt.

H-1033 Budapest, Szőlőkert utca 9.

H-1243 Budapest, Pf.: 669

ikk.hu | iroda@ikk.hu

szám	Eljárás	Jogszabályi hivatkozás	Folyamat	Minőségi kritérium	Minőségjellemző (indikátor)	Célérték	Értéke 2025. évben	Célérték ellenőrzési gyakorisága
8c	A képzésben részt vevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereket vizsgáló eljárás	11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3)b) bc) a képzésben részt vevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereket,	résztvevők mérésének biztosítása, módszerei	előzetes tudásszint mérése megtörtént, tesztek rendelkezésre állnak	előzetes tudásszint mérése, képzésben lévő tesztek (képzés közbeni és záró teljesítményértékelés)	van/nincs		mérföldkövek, képzési szakaszok

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

IKK Nonprofit Zrt.

H-1033 Budapest, Szőlőkert utca 9.

H-1243 Budapest, Pf.: 669

ikk.hu | iroda@ikk.hu

14.2. Célcsoport elégedettségi kérdőív

Tisztelt Részrtvevő!

Örömrnkre szolgál, hogy részt vett képzésünkön. Kérjük, hogy az alábbi kérdőív kitöltésével értékelje a képzés szervezését, illetve tartalmát. A feltett kérdésekre 1-5 közötti skálán rögzítheti véleményét, vagy igen / nem válaszokat tehet.

Az összesítést követően értékeljük az eredményeket, hogy a szükséges fejlesztéseket megtehessük, melyhez válaszaival Ön is hozzájárul.

1. Mennyire felelt meg a képzés az előzetes elvárásainak?
2. A képzésen szerzett tapasztalatai alapján tervez-e további digitáliskompetencia-fejlesztésben részt venni?

☐ igen
☐ nem
3. Mennyire érzi úgy, hogy az Ön igényei figyelembevételre kerültek a képzés megszervezése során?
4. Mennyire elégedett a képzéssel kapcsolatos előzetes tájékoztatással?
5. Mennyire elégedett a képzést támogató számítógépes programmal?
6. Mennyire látja a gyakorlatban hasznosíthatónak a képzésen szerzett ismereteket?
7. A képzés tartalma mennyire felelt meg az elvárásainak (azok a témák kerültek feldolgozásra, amelyek miatt jelentkezett a képzésre; a tartalom nehézségi szintje megfelelő volt)?
8. Mennyire érzi áttekinthetőnek, követhetőnek a tananyag felépítését? (a tananyag érthető, a szerkezet logikusan felépített és követhető)?
9. Mennyire elégedett a tananyag feldolgozására, gyakorlására szánt idővel?
10. Mennyire elégedett a képzés során használt tananyagok minőségével (magas vizuális és technikai minőség; magas tanulási élmény)?

Helyszínnel kapcsolatos kérdések akkor jelenjenek meg, ha jelenléti képzésre került sor.

11. Mennyire találta megfelelőnek a helyszíni képzés lebonyolítását (a lebonyolítás zökkenőmentes)?
12. Mennyire elégedett a képző intézmény által biztosított helyszíni oktatástechnikai eszközökkel?
13. Mennyire elégedett a képző intézmény által biztosított infrastrukturális feltételekkel? (pl.: helyszín,)

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

Oktatókkal kapcsolatos kérdések akkor jelenjenek meg, ha volt oktató a képzés során.

14. Mennyire volt követhető és érthető az oktató?
15. Mennyire volt elégedett a képzés során az oktató segítőkészségével, hozzáállásával?

Mentorokkal kapcsolatos kérdések akkor jelenjenek meg, ha volt mentor.

16. Mennyire volt követhető és érthető a mentor?
17. Mennyire volt elégedett a mentor segítőkészségével, hozzáállásával?
18. Mi volt a leghasznosabb az Ön számára a képzés során tanultakból?
(Szabad szöveges értékelés)

14.3. Mentor/oktató kérdőív

Tisztelt Mentor/Oktató!

Kérjük, hogy az alábbi kérdőív kitöltésével értékelje, hogy a résztvevők számára hogyan sikerült elsajátítani a tananyag tartalmát. Szeretnénk bővebb információt kapni arra vonatkozóan, hogy milyen további támogatást biztosítsunk a célcsoport számára.

A feltett kérdésekre 1-5 közötti skálán rögzítheti véleményét.

Alapadatok:

- 1. mentorálás típusa: egyéni / csoportos**
- 2. feladatkör: mentor / oktató**

Az összesítést követően értékeljük az eredményeket, hogy a szükséges fejlesztéseket megtehessek, melyhez válaszaival Ön is hozzájárul.

1. Mennyire elégedett a csoportok szervezésével? (csoportos mentorálás esetében releváns)
2. Mennyire sikerült a résztvevők egyéni igényeit figyelembe venni a képzésszervezés és képzés lebonyolítása során?
3. Mennyire találta megfelelőnek a képző intézmény által biztosított helyszíni oktatástechnikai eszközöket? (helyszíni képzés esetében releváns)
4. Mennyire találta megfelelőnek a képző intézmény által biztosított infrastrukturális feltételeket és azok biztosítását?
5. Mennyire találta megfelelőnek a tananyag feldolgozására fordított időkeretet?
6. Mennyire találja megfelelőnek az oktatói/mentori tevékenység szakmai támogatásához biztosított digitális rendszert?
7. Mennyire találta áttekinthetőnek az összeállított tananyagot?
8. Mennyire találta megfelelőnek a képzés során használt tananyagok minőségét?
9. Kérjük fejtse ki javaslatát a képzéssel kapcsolatban: milyen változtatást javasolna? szabad szöveges értékelés (opcionális, nem kötelező kitölteni)
10. Kérjük fejtse ki, hogy az oktatói/mentori tevékenység koordinációjához/szakmai támogatásához biztosított rendszerrel kapcsolatban milyen változtatást javasolna? szabad szöveges értékelés (opcionális, nem kötelező kitölteni)

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

A mentorálás végén a mentor az alábbi információkról készít szöveges összefoglalást:

- Egyéni és csoportos mentorálásban részt vettek száma feladatkörönként
- Csoportszervezéssel kapcsolatos elégedettség
- Egyéni igények figyelembevétele
- Oktatási eszközök megfelelősége
- Infrastruktúra megfelelősége
- Tananyag feldolgozására fordított időkeret megfelelősége
- Mennyire felelt meg a résztvevőknek a tananyag
- Informatikai szakmai támogató rendszer minőségének megfelelősége

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

IKK Nonprofit Zrt.
H-1033 Budapest, Szőlőkert utca 9.
H-1243 Budapest, Pf.: 669
ikk.hu | iroda@ikk.hu

14.4. Cselekvési és ütemterv űrlap

Felnőttképzési minőségirányítási rendszer dokumentumsablon

Minőség- biztosítási szakasz	Feladat-lépés	Intézkedések	Határidő	Erőforrás (humán)	Erőforrás (tárgyi)	Terv/Tény
1. Tervezés	Oktatási igények és résztvevői elvárások elemzése	Piackutatás, oktatói és résztvevői kérdőívek kidolgozása és kiértékelése		Minőségbiztosító, képzési koordinátor	Online kérdőív szoftver, elemző szoftver	Terv
1. Tervezés	Minőségirányítási kézikönyv aktualizálása	Belső egyeztetés az oktatókkal és a minőségbiztosítási csoporttal		Minőségbiztosító, szakmai vezető	Minőségirányítási kézikönyv	Terv
2. Megvalósítás	Oktatói továbbképzések lebonyolítása	Képzési program kiválasztása, szerződéskötés külső képzővel		Oktatók, külső tréner	Oktatóterem, számítógépek, projektor	Terv
3. Ellenőrzés	DTR automatikus online szűrések monitoringhoz	Monitoring során online elérhető adatok bekérése		Informatikus-Szerződött partner	DTR	Terv
3. Ellenőrzés	Oktatás minőségellenőrzése (résztvevői elégedettségmérés)	Kérdőívek kiosztása, adatgyűjtés és elemzés		Minőségbiztosító, Minőségbiztosítási munkacsoport	Online kérdőív szoftver	Terv
3. Ellenőrzés	Képzési monitoring a képzési folyamatokra	Monitoringcsoport kijelölése, monitoring jegyzőkönyv készítése		Monitoringcsoport (2 fő)	Monitoring jegyzőkönyv, megbízólevél, laptopok	Terv
4. Felülvizsgálat	Eredmények értékelése és szükséges korrekciók meghatározása	Vezetői megbeszélés, korrekciós intézkedési terv készítése		Intézményvezetés, minőségirányítási vezető	Meeting helyszín, prezentáció	Terv
4. Felülvizsgálat	Cselekvési- és ütemterv zárása, archiválás	Terv és ténydokumentum összevetése, végleges dokumentálás		Minőségbiztosítási munkacsoport	Dokumentumtár (digitális és papír)	Terv

Megjegyzések a sablon alkalmazásához:

Tervdokumentum = A táblázat kitöltése tervezett állapot szerint („Terv” a „Terv/Tény” oszlopban)

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

IKK Nonprofit Zrt.
H-1033 Budapest, Szőlőkert utca 9.
H-1243 Budapest, Pf.: 669
ikk.hu | iroda@ikk.hu

Ténydokumentum = A táblázat végrehajtás utáni frissítése („Tény” a „Terv/Tény” oszlopban + tényleges dátumok és erőforrás-adatok)

Továbbfejlesztési javaslat

- az érintett fejlesztési terület meghatározása;
- az érintett fejlesztési területtel kapcsolatban feltárt helyzetelemzés (a minőségi kritériumok ellenőrzése, a komplex vizsgálat és elemzés részletei), a korrekció, továbbfejlesztés szükségességének alátámasztása;
- az érintett fejlesztési területtel kapcsolatban javasolt beavatkozás leírása
 - i. beavatkozás összefoglalása;
 - ii. a várt hatás bemutatása;
 - iii. a beavatkozás megvalósításának módja és lépései;
 - iv. a szükséges erőforrás-igény;
 - v. a bevezetés ütemezése.
- kockázatelemzés;
- a fejlesztési folyamat továbbfejlesztésére, korrekciójára vonatkozó javaslatoknak további egyeztetési és jóváhagyási igénye (milyen szervezetekkel és mit kell egyeztetni).

14.5. Képzési program verziókövetés

(minta-online, adatbázisban is vezethető)

Cégnév	
Adószám	
Nyilvántartási szám	
Engedélyszám	
Képzési program megnevezése	
Képzési program óraszám	
Egyedi azonosítója	
Verziószám	
Előminősítő szakértő neve	
Előminősítő szakértő engedélyszáma	
Minősítés dátuma	
Módosítás oka	
Képzési program érvényessége	érvényes/érvénytelen
Érvénytelen képzési program esetén a hatályon kívül helyezés időpontja	
Kitöltés dátuma	

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

IKK Nonprofit Zrt.
H-1033 Budapest, Szőlőkert utca 9.
H-1243 Budapest, Pf.: 669
ikk.hu | iroda@ikk.hu

14.7. Önértékelés – Adatösszesítő lap – minta

Felnőttképző intézmény neve:	
Felnőttképzési engedélyszám:	
Értékelés időszaka:	
Értékelést végző személy(ek) neve, beosztása:	

1. Résztevői adatok összesítése

Képzés megnevezése	Résztevők száma	Sikeresen teljesítők száma	Elégedettségi átlag (1-5)

2. Oktatói adatok összesítése

Oktató neve	Oktatott képzések	Résztevői értékelés átlaga (1-5)	Fejlesztési igények

3. Infrastruktúra és szervezési adatok

4. Megállapítások és javaslatok (Fejlesztési területek szerint tagolva)

Fejlesztési területek:

Dátum:

Értékelést végző(k) aláírása:

.....
értékelő neve, pozíciója

.....
értékelő neve, pozíciója

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

14.8. Vezetőségi átvizsgálási jegyzőkönyv – minta

Felnőttképző neve:	
Felnőttképzési engedélyszám:	
Átvizsgálás időpontja:	
Átvizsgálás helyszíne:	
Átvizsgálást vezető személy neve:	
Átvizsgáláson résztvevők neve, beosztása:	

1. Átvizsgált területek

Területek	Megállapítások
Intézmény célkitűzéseinek megvalósulása	
Képzési programok eredményessége	
Résztvevői elégedettség	
Oktatók teljesítménye	
Infrastrukturális fejlesztések	
Jogsabályi megfelelés	
Indikátorok	
A képzési program lebonyolítása (képzésszervezés és a képzések lebonyolítása)	
A résztvevői létszáma és a kiadott mikrotanúsítványok számára vonatkozó célok megvalósulnak (a képzésbe bevontak száma; mikrotanúsítvány szám)	
A képzés sikerességének vizsgálata	
Alacsony a lemorzsolódás (lemorzsolódási arány)	
A képzési programok előkészítése és lebonyolítása megfelel a Projekt előzetes elvárásainak (projekt jóváhagyása telj. ig. és előminősített képzési program)	
A résztvevők elégedettek a képzés szervezésével és lebonyolítással (alacsony a panaszok száma, elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése)	
A tananyag tervezése, tartalmi felülvizsgálata	
A résztvevők elégedettek a tananyaggal (elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése)	
Az oktatók/mentorok elégedettek a tananyag minőségével (elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése)	

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

A képzés személyi és tárgyi feltételeinek vizsgálata

A résztvevők elégedettek a képzés tárgyi feltételeivel (elégedettségi kérdőív tárgyi feltételekre vonatkozó kérdése)	
A helyszíni képzés tárgyi feltételei az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelelnek (képzési program és képzői szerződés szerint a tárgyi feltételek megfelelőek)	
A képzések személyi feltételei az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelelnek (képzési program és képzői szerződés szerint személyi feltételek megfelelőek)	
Az oktatók/mentorok elégedettek a képzés tárgyi feltételeivel (elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése)	
Oktatók / mentorok kompetenciái, monitorozása	
Az oktatói- és mentori támogató rendszer az előzetesen meghatározott követelményspecifikációnak megfelel (képzési program és képzői szerződés szerint megfelelő)	
A fejlesztéseket kompetens oktatók és mentorok valósítják meg (képzési program és képzői szerződés szerint megfelelő)	
Oktatók felkészítésének monitorozása	
A fejlesztéseket felkészült oktatók és mentorok valósítják meg (az oktatói/mentori felkészítés igazolása)	
Oktatók teljesítményének monitorozása	
A résztvevők elégedettek az oktatók / mentorok teljesítményével oktatókra érkezett panaszok száma alacsony (elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése, panaszok száma)	
Az oktatók és a munkatársak belső értékelése a felnőttképzési tevékenységről	
Az oktatók/mentorok elégedettek a képzéssel Kivizsgált, sikeresen lezárt panaszok száma/aránya a létszámhoz (elégedettségmérések átlageredménye panaszok száma/aránya)	

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

A felnőttképzési tevékenységre vonatkozó információk elérhetőségének biztosítása

Felnőttképző honlapján, vagy ügyfélszolgálatán elérhető előminősített képzési programjainak aránya A minősített képzési programokról szóló tájékoztatók honlapon való elérhetőségének aránya (képzési program elérhető tájékoztató elérhető)	
Önértékelési tevékenység	
Oktatói/mentori elégedettségmérés résztevői elégedettségmérés panaszok száma/sikeres lezárása (elégedettségmérések átlageredménye panaszok száma/aránya)	
Résztevők mérésének biztosítása, módszerei	
Előzetes tudásszint mérése, tesztek rendelkezésre állnak (előzetes tudásszint mérése, képzésben lévő tesztek legyen mindkettő)	

2. Értékelés összefoglalása

Általános megállapítások az átvizsgált területekről.

3. Fejlesztési javaslatok

Szükséges fejlesztések, módosítások, képzési és működési javaslatok.

4. Döntések és határidők

Fejlesztési intézkedés	Felelős	Határidő	Ellenőrzés módja

dátum:

.....
Átvizsgálás vezetőjének aláírása

DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001 azonosító számú, „A közfeladat ellátásban dolgozók digitális kompetenciáinak fejlesztése” c. projekt

IKK Nonprofit Zrt.
H-1033 Budapest, Szőlőkert utca 9.
H-1243 Budapest, Pf.: 669
ikk.hu | iroda@ikk.hu