

Adaptált minősegbiztosítási rendszer a budapesti célcsoportok fejlesztési folyamatainak monitorozása érdekében

Szakmai Minősegbiztosítási Kézikönyv

**DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú,
„Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű
állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális
kompetencia 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	2025. augusztus 12.	Eredménytermék	IKK Nonprofit Zrt.
v2	2026. január 22.	A módosult MT és Felhívás alapján, a dokumentumok közötti összhang biztosítása érdekében.	IKK Nonprofit Zrt.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

TARTALOMJEGYZÉK

1.	Fogalomtár.....	7
2.	Bevezetés.....	10
2.1	A projekt rövid ismertetése, céljai.....	10
2.2	Minőségpolitika	11
2.2.1	IKK DIMOP képzések minőségpolitikai nyilatkozata	11
2.2.2	Küldetésünk.....	12
3.	A szakmai minőségbiztosítás célja és hatásköre - a DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001, DIMOP_PLUSZ-4.2.3-23-2023-00001, és a DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 - projektekben kidolgozott Szakmai Minőségbiztosítási Kézikönyvek adaptálásával	14
3.1	A szakmai minőségbiztosítás célja.....	14
3.2	A szakmai minőségbiztosítás alkalmazási területe	14
3.3	A szakmai minőségbiztosítás feladatai	15
3.4	A szakmai minőségbiztosítás szereplői és felelősségük.....	16
3.4.1	Szakmai Minőségbiztosítási Munkacsoport	16
3.4.2	A minőségi kritériumok és célok, indikátorok létrehozásának, értékelésének, fejlesztésének folyamata.....	18
3.4.3	PDCA-ciklus folyamatszemplélet	19
4.	Dokumentálás	20
4.1	A szakmai minőségbiztosítási rendszer dokumentumainak típusai	20
4.2	A szakmai minőségbiztosítási rendszer dokumentumai (ürlapok).....	20
4.3	Dokumentumkezelés.....	21
5.	A minőségbiztosítási folyamatok leírása	23
5.1	Minőségi jellemzők és a kötelező eljárások meghatározása	23
5.2	A minőségi jellemzők (indikátor) meghatározási elve.....	23
5.3	A minőségbiztosítás kötelező eljárásai	23
5.4	Célértékek meghatározása	24
6.	A képzés minőségi kritériumai és ellenőrzési módszerei, eljárásai - a DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001, DIMOP_PLUSZ-4.2.3-23-2023-00001 és a DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 projektekben kidolgozott kapcsolódó tartalmak adaptálásával	25
7.	A felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás.....	27

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

7.1	A képzési program lebonyolítása (képzésszervezés és a képzések lebonyolítása)	27
	Minőségi kritérium: A résztvevői létszámra és a kiadott mikrotanúsítványok számára vonatkozó célok megvalósulnak.	28
7.2	A képzés sikerességének vizsgálata.....	29
	Minőségi kritérium: Alacsony a lemorzsolódás.	30
	Minőségi kritérium: A képzési programok előkészítése és lebonyolítása megfelel a Projekt előzetes elvárásainak.	30
	Minőségi kritérium: A résztvevők elégedettek a képzés szervezésével és lebonyolítással.....	31
7.3	A tananyag tervezése, tartalmi felülvizsgálata	31
	Minőségi kritérium: A résztvevők elégedettek a tananyaggal.	31
8.	A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás.....	33
8.1	A képzés személyi és tárgyi feltételeinek vizsgálata.....	33
	Minőségi kritérium: A résztvevők elégedettek a képzés tárgyi feltételeivel.....	35
	Minőségi kritérium: A helyszíni képzés tárgyi feltételei az előzetesen meghatározott követelmény-specifikációnak megfelelnek.	35
	Minőségi kritérium: A képzések személyi feltételei az előzetesen meghatározott követelmény-specifikációnak megfelelnek.	36
	Minőségi kritérium: Az oktatók/mentorok elégedettek a képzés tárgyi feltételeivel.....	36
9.	Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és kompetenciák fejlesztésével kapcsolatos módszerekre vonatkozó eljárás	37
9.1	Oktatók / mentorok kompetenciái, monitorozása	38
	Minőségi kritérium: Az oktatói és mentori támogató rendszer az előzetesen meghatározott követelmény-specifikációnak megfelel.	38
	Minőségi kritérium: A fejlesztéseket kompetens oktatók és mentorok valósítják meg.	39
9.2	Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek	39
	Minőségi kritérium: A fejlesztéseket felkészült oktatók és mentorok valósítják meg.....	39
10.	Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás	41
10.1	Oktatók teljesítményének monitorozása	41
	Minőségi kritérium: A résztvevők elégedettek az oktatók / mentorok teljesítményével oktatókra érkezett panaszok száma alacsony.	42
11.	A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás .	43
11.1	Az oktatók és a munkatársak belső értékelése a felnőttképzési tevékenységről.....	43

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

Minőségi kritérium: Az oktatók/mentorok elégedettek a képzéssel.	44
Minőségi kritérium: Az oktatókra érkezett panaszok száma alacsony.....	44
12. A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás ..	45
12.1 A felnőttképzési tevékenységre vonatkozó információk elérhetőségének biztosítása	45
Minőségi kritérium: Elérhető előminősített képzési programok, tájékoztatók.	46
13. A felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum	47
13.1 Önértékelési tevékenység.....	47
Minőségi kritérium: Felnőttképző munkatársai (oktatók/mentorok) elégedettek az önértékelés alapján.....	48
14. A képzésben részt vevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereket vizsgáló eljárás	49
14.1 Résztvevők mérésének biztosítása, módszerei.....	49
15. A minőségi célok vizsgálatának és elemzésének követelményei - a DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001, DIMOP_PLUSZ-4.2.3-23-2023-00001 és a DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 projektekben kidolgozott kapcsolódó tartalmak adaptálásával	51
15.1 A komplex vizsgálat és elemzés.....	51
15.2 Az adat- és információgyűjtés eszközei a szakmai monitoring során.....	51
15.3 Szakmai Minőségbiztosítás Munkacsoport.....	52
15.4 A képzésben résztvevők elégedettségével kapcsolatos adatok gyűjtése, elemzése	52
15.5 Az ellenőrzés, komplex vizsgálat és elemzés ütemezése	53
16. Képzések lebonyolításának ellenőrzési követelményei - a DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001, DIMOP_PLUSZ-4.2.3-23-2023-00001 és a DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 projektekben kidolgozott kapcsolódó tartalmak adaptálásával	54
17. A fejlesztési folyamat korrekciójára vonatkozó javaslatok - a DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001, DIMOP_PLUSZ-4.2.3-23-2023-00001 és a DIMOP_PLUSZ- 4.2.4-23-2023-00001 projektekben kidolgozott kapcsolódó tartalmak adaptálása	56
18. Cselekvési- és ütemterv - a DIMOP_Plusz-4.2.1-23-2023-00001, DIMOP_Plusz-4.2.3-23-2023-00001 és a DIMOP_Plusz-4.2.4-23-2023-00001 projektekben kidolgozott kapcsolódó tartalmak adaptálásával	59
19. Kockázatkezelés - a DIMOP_Plusz-4.2.1-23-2023-00001, DIMOP_Plusz-4.2.3-23-2023-00001 és a DIMOP_Plusz-4.2.4-23-2023-00001 projektekben kidolgozott kapcsolódó tartalmak adaptálásával	60
20. Panaszkezelés, jogorvoslati lehetőség - a DIMOP_Plusz-4.2.1-23-2023-00001, a DIMOP_Plusz-4.2.3-23-2023-00001 és a DIMOP_Plusz-4.2.4-23-2023-00001 projektekben kidolgozott kapcsolódó tartalmak adaptálásával	62

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

21. Jogszabályi környezet - a DIMOP_Plusz 4.2.1-23-2023-00001, DIMOP_Plusz 4.2.3-23-2023-00001 és a DIMOP_Plusz 4.2.4-23-2023-00001 projektekben kidolgozott kapcsolódó tartalmak adaptálása	63
22. Mellékletek - a DIMOP_Plusz 4.2.1-23-2023-00001, DIMOP_Plusz 4.2.3-23-2023-00001 és a DIMOP_Plusz 4.2.4-23-2023-00001 projektekben kidolgozott kapcsolódó tartalmak adaptálásával..	67
22.1 Cselekvési- és ütemterv	67
22.2 Képzési program verziókövetés	68
22.3 Mentorok/ oktatók elégedettségi kérdőív.....	68
22.4 Minőségcélok, indikátorok űrlap	70
22.5 Oktatói Fejlesztési Lap	75
22.6 Óralátogatási űrlap minta	76
22.7 Önértékelés – adatösszesítő lap minta	77
22.8 Résztvevői elégedettségi kérdőív.....	78
22.9 Továbbfejlesztési javaslat kötelező elemei	79
22.10 Vezetőségi Átvilágítás Jegyzőkönyv minta.....	80

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

1. Fogalomtár

Fogalom	Magyarázat
Blended képzés	Vegyes / kombinált tanulási módszer, amelynek során a kontaktórás képzés és a távoktatás módszereinek kombinált alkalmazása valósul meg. Figyelembe kell venni a távoktatás fogalmát, a felnőttképzési törvény szerint, a százalékos arányok miatt.
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; tartalmazza mindazokat a mechanizmusokat és szabályokat, amelyek szerint a digitáliskompetencia-keret tartalmi elemei folyamatosan frissülnek, illetve ahogyan az egyes társadalmi csoportok számára a digitális kompetenciák megszerzése elérhetővé válik (támogató képzés, tanulástámogató ösztönzők és kedvezmények, értékelés és igazolási, elismerési rendszer, felelősségmegosztás, finanszírozási megoldások stb.).
Digitális tanulástámogató rendszer (DTR)	A DIMOP_PLUSZ-4.1.2 projektben megvalósítandó egységes virtuális tanulási környezetet és tanulástámogató platformot, valamint ezzel integráltan a digitáliskompetencia fejlesztő felnőttképzésekhez felnőttképzési tanulmányi rendszert biztosító informatikai rendszer. A DIMOP_Plus-4.1.2-es projektben kialakítandó DTR rendszer kerül felhasználásra jelen Projekt képzési programjai megvalósításához. A DTR funkcionálisan integrálja az F-Kréta, a zárt rendszerű távoktatási képzésmenedzsment-rendszer (a DigKomp-képzések ebben a tanulásmenedzsment-rendszerben lesznek tárolva) és a FAR releváns funkcióit.
Ellenőrzési módszer	Az ellenőrzés során kvantitatív (kvantitatív - mennyiségi, mérhető jellemzőket mér) és/vagy kvalitatív (termék vagy szolgáltatás minőségét, tulajdonságát ellenőrzi) 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.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

Fogalom	Magyarázat
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 ¹ . A FAR a Köznevelési Regisztrációs és Tanulmányi Alaprendszer (KRÉTA) szakképzési és felnőttképzési modulját használja adatszolgáltatási rendszerként. (Fktv.)
Képzést idő előtt elhagyó / lemorzsolódó	Az a képzésben részt vevő, aki felnőttképzési szerződéssel rendelkezik, és a képzés teljesítését megelőzően kilép a képzésből.
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.
Online oktatás	Oktatási forma, amelyben a tanulási-tanítási folyamat digitális eszközök és internetes platformok segítségével valósul meg.
Projekt	DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-

¹ <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1300077.tv>

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

Fogalom	Magyarázat
	ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” című kiemelt projekt Továbbiakban: Projekt
Szakmai minősbiztosítás	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.
Tantermi oktatás	Az oktatók és a Képzésben résztvevők egy adott fizikai helyszínhez kötött személyes jelenlétét igénylő oktatás.
Távoktatás	Az oktatásnak az a formája, amelynél a képzésben részt vevő 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 távoktatás vegyes képzési módszerrel történő megvalósulása (a kontaktórás képzés és a távoktatás módszereinek kombinált alkalmazása) esetén hagyományos tanórákon vesz részt, és az elsajátítási folyamat önálló megvalósításához szükséges tananyaghoz, felmérő és útmutató anyagokat tartalmazó tanulmánycsomagot a felnőttképző bocsátja rendelkezésére; a konzultációkon, amelyek a kapcsolattartás bármely formájában – különösen személyes megbeszélés, internet, telefon – megvalósulhatnak, a képzésben részt vevő személy önállóan szerzett ismereteit pontosítják, illetve elmélyítik, a távoktatás minden fázisát infokommunikációs technológiai adathordozók felhasználása is segítheti (Fktv. 2.§. 11.).
Vegyes oktatás	Más néven blended tanulási módszer, amelynek során a kontaktórás képzés és a távoktatás módszereinek kombinált alkalmazása valósul meg. Figyelembe kell venni a távoktatás fogalmát, a felnőttképzési törvény szerint, a százalékos arányok miatt.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

2. Bevezetés

2.1 A projekt rövid ismertetése, céljai

A DIMOP_Plusz-4.2.6-23-2023-00001 projekt átfogó célja, hogy a lakosság körében alap és emelt szintű digitáliskompetencia-fejlesztő programok, valamint a közfeladat-ellátásban (közigazgatásban, közszolgáltatásokban, kiemelten köznevelésben és szakképzésben) dolgozók számára, a digitális jártasságuk eltérő mértékét figyelembe véve, alap- és emelt szintű digitáliskompetencia-fejlesztő programok valósuljanak meg Budapesten.

A fentiek javítanák a képzettek életminőségét, munkaerőpiaci elhelyezkedéseinek esélyeit, valamint átfogó cél, hogy mindez elősegítse a társadalmi mobilitást, az esélyteremtést, és emelje a digitálisan felkészült munkavállalók arányát, s ezáltal az őket foglalkoztató vállalkozások, szervezetek, intézmények versenyképességét, szolgáltatási hatékonyságát.

A Projekt az egész életen át tartó tanulás szellemiségében a budapesti felnőtt lakosság és a közfeladat ellátásban dolgozók körében a digitális készségek fejlesztését rugalmas továbbképzési és átképzési lehetőségek támogatásával valósítja meg. A Projekt keretében a kompetenciafejlesztést célzó képzések tantermi, vegyes (blended, azaz e-learning és tantermi) és online oktatások keretei között valósulnak meg.

A Projekt közvetlen célcsoportjai a Felhívás szerint:

- 16-74 év közötti lakosság (Budapesten);
- A 2001/55/EK irányelv szerint meghatározott átmeneti védelemben részesülő személyek.

(Az RRP keretében digitális készség/képességfejlesztésben részesült személyek nem vonhatóak be a képzésekbe.)

A képzéseket tervezetten a felnőttképzési tevékenység végzésére engedéllyel rendelkező, közbeszerzési eljárás keretében kiválasztott felnőttképzők bonyolítják le.

A Projekt megvalósításának elvárt eredményei

A Felhívásban meghatározott indikátorok és célértékek:

- DPO17 Digitális kompetenciák elsajátításába bevontak száma: 69.000 fő.
- DPR06 Digitális kompetenciák elsajátítását igazoló mikrotanúsítványok száma: 115.000 db.
- A célértékek elérésének dátuma: 2027.12.31.
- Területi lehatárolás: fejlett régió (Budapest)

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

Az adaptáció során a Kézikönyvben rögzített szakmai minőségbiztosításra vonatkozó megállapítások kizárólag olyan elemekkel egészíthetők ki, amely esetekben igazolható, hogy a Projektet tekintve az eltérés indokolt.

A DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 projektnek illeszkednie kell a kapcsolódó konvergencia régiós kompetenciafejlesztési projektekhez (DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001, DIMOP_PLUSZ-4.2.3-23-2023-00001, DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001), azaz adaptálnia kell a Társprojektekben kialakított módszertani eredménytermékeket, ugyanakkor figyelembe kell vennie a főváros speciális demográfiai, társadalmi és gazdasági sajátosságait.

Ennek megfelelően kerülnek megállapításra a DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 projekt módszertani alapjait jelentő egyes eredménytermékek (képzési módszertan és képzési programok, oktatók és mentorok támogató rendszere), amelyek egyben követelményt is jelentenek a megvalósító szervezetek felé – a közbeszerzések műszaki specifikációiban lefektetett mértékben.

A budapesti célcsoportokra vonatkozó javasolt módszertanok alapvetően nem térnek el a konvergencia régióban élő célcsoportokétól olyan aspektusban, amely indokolná a szakmai minőségbiztosításra vonatkozó, a Kézikönyvben rögzítendő meghatározások adaptálása során az eltérést a Társprojektektől.

2.2 Minőségpolitika

2.2.1 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 a Szakmai Minőségbiztosítási Kézikönyvünket megosztjuk velük, és a benne leírt követelményeket érvényesítjük a szerződéseinkben, betartását monitorozzuk, értékeljük.

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

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

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

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

2.2.2 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.²

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 Kormányzati Fejlesztés és Projektmenedzsment Kft. (továbbiakban: DKF Kft.), a kijelöléséről szóló 684/2020. (XII.28.) Korm. rendelet³ 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, amely folyamat-minőségbiztosítói szerepben támogatja konzorciumvezető Projektben végzett tevékenységét.

A Projekt minőségbiztosítására a Felhívás⁴ 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 minőségbiztosítását támogató tevékenységet a DKF Kft. valósítja meg.

² <https://ikk.hu>

³ 684/2020. (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

<https://njt.hu/jogszabaly/2020-684-20-22>

⁴ <https://www.palyazat.gov.hu/programok/szechenyi-terv-plusz/dimop-plusz/dimop-plusz-426-23/dokumentumok>

⁵ Bővebben [*A képzés minőségi kritériumai és ellenőrzési módszerei, eljárásai fejezetben*](#)

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

A konzorciumvezető képviseli a teljes Projektet, kiemelten a támogatóval, 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. ábra A Projekt szervezete (Forrás: DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23 MT)

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

3. A szakmai minőségbiztosítás célja és hatásköre - a DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001, DIMOP_PLUSZ-4.2.3-23-2023-00001, és a DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 - projektekben kidolgozott Szakmai Minőségbiztosítási Kézikönyvek adaptálásával

3.1 A szakmai minőségbiztosítás célja

A szakmai minőségbiztosítás célja átfogóan a Projektben az, 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 fókuszba a teljes fejlesztési folyamat, beleértve:

- A módszertani előkészítést;
- A képzéseket;
- A képzések fejlesztését;
- A képzési fejlesztés megvalósítását;
- Az oktatási módszereket;
- A támogató rendszer (oktatók és mentorok) felkészültségét.

A szakmai minőségbiztosításnak nem alkalmazási területe:

- A Projekt keretében alkalmazandó termék-minőségbiztosítás, amely a Projekt keretében létrejövő szakmai eredménytermékek minőségi, szabályszerűségi vizsgálatát, az átadás-átvételi folyamatokban való közreműködést jelenti;
- A Projekt keretében alkalmazandó folyamat-minőségbiztosítás, amely a projektmenedzsment keretein belül működik és a Projekt folyamatainak meglétét, az előírásoknak, valamint a céloknak való megfelelést vizsgálja. A folyamat-minőségbiztosító részt vesz a kockázatok azonosításában és a kezelésüket célzó intézkedések meghatározásában.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

3.3 A szakmai minőségbiztosítás feladatai

A szakmai minőségbiztosítási feladatot végrehajtó szervezethez rendelt **fő feladatcsoportok** a Projektben:

1. Szakmai Minőségbiztosítási Kézikönyv adaptálása

- Jelen dokumentum formájában teljesül.

2. A célcsoportok fejlesztési célkitűzéseinek folyamatos vizsgálata, a minőségi kritériumok teljesülésének monitorozása

• Szakmai minőségbiztosító szervezet feladata:

- A képzési programok és képzések előkészítése, megszervezése és lebonyolítása során ellátott feladatok szerződészerű ellátásának, 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 szakmai minőségbiztosítási rendszer dokumentumaiban (űrlapokban) történő rögzítése a DKF Kft.-vel is egyeztetve;
- 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.

3. Fejlesztési javaslatok megfogalmazása a képzésekhez kapcsolódó feladatellátás, tevékenységek korrekciójára

- Szakmai minőségbiztosító 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:
 - A képzéshez kapcsolódó célcsoport felmérési és elemzési feladatok megszervezése, ellátása;
 - A képzési programok felépítése, tartalma;
 - A képzési programokhoz szükséges tartalmak, taneszközök, segédanyagok;
 - Az oktatók, mentorok képzése;

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

- A támogató rendszer elemeinek és azok elérhetőségének biztosítása;
- A mentorálási tevékenységek megszervezése és végrehajtása;
- A képzésszervezés és képzések szükséges infrastruktúrájának, tárgyi és személyi feltételeinek kialakítása, biztosítása;
- A képzések szervezése és lebonyolítása;
- A szakmai minőségbiztosítási feladatok megszervezése és ellátása;
- A 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 projektmenedzsment. 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.
- **Projektmenedzsment:** Felügyeli a minőségbiztosítási folyamat végrehajtását és integrációját a Projekt egészében.

3.4.1 Szakmai Minőségbiztosítási Munkacsoport

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

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

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, 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 minőségbiztosítóval, 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 elkötelezték 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 kritériumokat⁵, a célértékeket, (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:

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

⁵ Bővebben [A képzés minőségi kritériumai és ellenőrzési módszerei, eljárásai fejezetben](#)

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

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

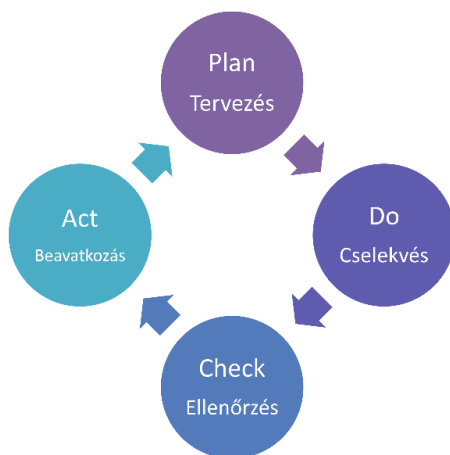
Folyamatok	Feladat	Felelősségi szint
Képzési fejlesztések tervezése	Projektcélok, Felhívás, MT, később fejlesztési javaslatok, vezetőségi átvizsgálások eredménye	a b c
Célok kitűzése	Működés kezdetekor (projektek képzéseinek tervezése) meghatározásra kerülnek a konkrét célok, később időszakos felülvizsgálatkor, pl. vezetőségi átvizsgálások alkalmával.	a b
Cselekvési- és ütemtervek (CSÜT) készítése	Feladatok, részfeladatok, felelősök, erőforrások meghatározása határidőkkel.	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 szakmai vezető felé.	c
Teljesítések ellenőrzése	A Szakmai minőségbiztosító szervezet a projektek vezetőivel együtt folyamatosan figyelemmel kísérik 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

Kapcsolódó űrlap: minőségcélok, indikátorok űrlap

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

3.4.3 PDCA-ciklus folyamatszemplélet

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



2. ábra PDCA ciklus (saját szerkesztés)

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

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.

4.1 A szakmai minőségbiztosítási rendszer dokumentumainak típusai

a) **Szabályozók** (szabályozzák a minőségirányítási rendszer működését):

- Szakmai Minőségbiztosítási Kézikönyv;
- Minőségpolitikai nyilatkozat;
- Minőségirányítási eljárások.

b) **Formanyomtatványok**

A formanyomtatványok a képzések megvalósításával összefüggő dokumentumok, amelyek a Projekt és a felnőttképző(k) működése során keletkeznek, s amelyekkel igazolható a minőségbiztosítási rendszer működése, valamint a követelményeknek való megfelelés:

- Minőségirányítási dokumentumok és formanyomtatványok-úrlapok;
- Projekt egységes képzési dokumentáció (jelenléti ív, felnőttképzési szerződés, haladási napló stb.);
- DTR 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 (úrlapok)

A szakmai minőségbiztosítási rendszer dokumentumai – különösen az úrlapok – kulcsszerepet játszanak a képzési folyamatok nyomon követésében és értékelésében.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

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.

- [Cselekvési- és ütemterv;](#)
- [Képzési program verziókövetés;](#)
- [Mentorok/ oktatók elégedettségi kérdőív;](#)
- [Minőségcélok, indikátorok űrlap;](#)
- [Oktatói Fejlesztési Lap;](#)
- [Óralátogatási űrlap minta;](#)
- [Önértékelés – adatösszesítő lap minta;](#)
- [Résztvevői elégedettségi kérdőív;](#)
- [Továbbfejlesztési javaslat kötelező elemei;](#)
- [Vezetőségi Átvilágítás Jegyzőkönyv minta.](#)

4.3 Dokumentumkezelés

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 mapparendszer létrehozása és lehetőség szerint elektronikus megőrzés;
- **Iratmegőrzés helyszíne:** Projekt székhely, telephely vagy ügyfélszolgálat;
- **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 mapparendszer létrehozása és lehetőség szerint elektronikus megőrzés;

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

- **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, tanúsítványok, jelentkezési lapok, tájékoztatók stb.);
- **Iratmegőrzés módja:** Tematikus mapparendszer létrehozása 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 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 mapparendszer létrehozása és lehetőség szerint elektronikus megőrzés;
- **Iratmegőrzés helyszíne:** Székhely, telephely vagy ügyfélszolgálat;
- **Megőrzés ideje:** A vállalkozás működése folyamán folyamatosan, vállalkozásokra vonatkozó egyéb jogszabályoknak megfelelően.

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

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

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 részt vevő szereplőket és feladataikat.

5.1 Minőségi jellemzők és a kötelező eljárások meghatározása

A Projekt szakmai minőségbiztosítási rendszerének fő célja, hogy a képzések minősége folyamatosan javuljon. Ennek érdekében a felnőttképzés minőségbiztosítási szabályozása alapján⁶ szükséges meghatározni a minőségi jellemzőket.

5.2 A minőségi jellemzők (indikátor) meghatározási elve

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

5.3 A minőségbiztosítás kötelező eljárásai

- a) A felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás.
- b) A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás.
- c) A képzésben részt vevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereket vizsgáló eljárás.
- d) A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás.
- e) A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás.
- f) Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és kompetenciák fejlesztésével kapcsolatos módszerekre vonatkozó eljárás.
- g) Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás.
- h) Felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum.

⁶ Fktv. 2/B.§ 14§.* A felnőttképző képzési tevékenysége minőségének folyamatos javítása céljából a Kormány rendeletében meghatározott minőségirányítási rendszert működtet és gondoskodik annak külső értékeléséről.
11/2020 Fktv. Korm. rend.23.§ 24.§

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

A meghatározott minőségi jellemzőhöz **rendelt célérték nem teljesülése esetén a felnőttképző feltárja az okokat**, és a 11/2020. (II. 7. Korm. rendelet 23. § (5) (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. Melléklet: [minőségcélok, indikátorok űrlap](#).

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

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

6. A képzés minőségi kritériumai és ellenőrzési módszerei, eljárásai **- a DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001, DIMOP_PLUSZ-4.2.3-23-2023-00001 és a DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001** **projektekben kidolgozott kapcsolódó tartalmak adaptálásával**

A minőségi kritériumokkal kapcsolatos általános alapvetések:

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

A képzés minőségi kritériumai és ellenőrzési módszerei, eljárásai:

- 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;
- Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelményekre és kompetenciáik fejlesztésével kapcsolatos módszerekre vonatkozó eljárás;
- Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás;

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

- A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás;
- A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás;
- A felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum;
- A képzésben részt vevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereket vizsgáló eljárás.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

7. 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 az alábbiakban kerül kifejtésre:

7.1 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, valamint a kapcsolódó tájékoztatókat közzé kell tenni (**c** felelősségi szint, oktatásszervező) a képzés megkezdése előtt. A képzési programot a Projekt szakmai vezetőjének is jóvá kell hagynia (**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) szerint, a Projekt által elfogadott tartalommal

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

és 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 részt vevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereinek leírása](#) az azonos című eljárásban került leírásra.

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

Indikátor:

- A képzésbe bevontak száma;
- Mikrotanúsítvány szám.

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).

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

DPR06 Digitális kompetenciák elsajátítását igazoló mikrotanúsítványok száma a digitális kompetenciák elsajátításába bevont személyek által megszerzett mikrotanúsítványok száma.

Ellenőrzési módszer:

A DTR adatai alapján kvantitatív módon nyomon követhető és ellenőrizhető a minőségi kritérium teljesülése.

Az alkalmazandó kettő célértékre vonatkozó javaslatunk a képzésbe bevontak és külön a képzést elvégzők számának arányát fejezi ki (a fejlesztés teljes időszakának végére, minden felnőttképző és

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

a Projekthez 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: 69 000 fő).
2. Mikrotanúsítvány szám: minimum 100%. (számszerűen a Felhívás szerint: 115 000 darab).

Az ellenőrzés, a célértékek meghatározása további tényezők figyelembevételével is történhet, például: a képzési szakaszok és felnőttképzők szerint bontott célértékek; önálló célértékek speciális célcsoport szegmensek szerint.

Az ellenőrzés, a célértékek meghatározásának további tényezői szerződéskötéskor kerülnek meghatározásra a felnőttképzők számára, figyelembe véve a mérőföldköveket 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*.

7.2 A képzés sikerességének vizsgálata

A képzés sikerességének vizsgálata több elemből tevődik össze. Egyfelől sikeres, ha a 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 képzés sikerességének egyik mutatója lehet a résztvevők elégedettsége, amely méréséhez a résztvevői elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdéseire adott válaszok értékelését 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 lebonyolítással.

Indikátor:

- Lemorzsolódási arány;
- Projekt jóváhagyása (teljesítés igazolás) és előminősített képzési program;
- Alacsony a panaszok száma, elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

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 részt vevő, aki felnőttképzési szerződéssel rendelkezik, és a képzés teljesítését megelőzően kilép a képzésből.

Ellenőrzési módszer:

A DTR adatai alapján kvantitatív módon nyomon követhető és ellenőrizhető a minőségi kritérium teljesülése.

Az alkalmazandó célérték(ek) 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 képzésszervezés és képzések lebonyolítása a képzéseket, valamint a képzések lebonyolításához kapcsolódó egyes támogató szolgáltatásokat közbeszerzési eljárás keretében kiválasztott, a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény⁷ szerinti, felnőttképzési tevékenységre engedéllyel rendelkező felnőttképzők, az előzetesen megfogalmazott követelmény-specifikáció szerint bonyolítják le.

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.

⁷ <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1300077.tv>

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

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.

Ellenőrzési módszer:

A résztvevők a képzés tárgyi feltételeivel szembeni elégedettségével kapcsolatos adatok felvétele a képzést záró elégedettségi kérdőíven történik, amely alapján kvantitatív vizsgálat ellenőrzi a megfelelést.

A résztvevői elégedettségmérés kérdései alapján történik. A panaszok számának ellenőrzése.

Az elégedettségi célérték a [Minőségcélok, indikátorok úrlapon](#) kerül kitűzésre.

7.3 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:

- Elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése (elégedettségi átlag);
- Oktatói, mentori elégedettségmérés kérdései (elégedettségi átlag).

Minőségi kritérium: A résztvevők elégedettek a tananyaggal.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

Definíció:

A résztvevők tananyaggal szembeni általános elégedettsége azt jelenti, hogy adott képzés tematikája megfelelt előzetes elvárásaiknak, 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.

Ellenőrzési módszer:

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

A résztvevői, oktatói, mentori elégedettségmérés kérdései alapján. Az elégedettségi célérték a [Minőségcélok, indikátorok űrlapon](#) 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 elvárásaiknak, 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.

Ellenőrzési módszer:

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

Az oktatói, mentori elégedettségmérés kérdései alapján. Az elégedettségi célérték a minőségcélok, indikátorok űrlapon kerül kitűzésre.

8. 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 az alábbiakban kerül kifejtésre:

8.1 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-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

A felnőttképző szakmai vezetőt alkalmaz, aki felelős a felnőttképzési tevékenység minőségi és jogszabályi megfelelőségéért. A hatályos jogszabályok alapján szakmai vezető az lehet, aki

- a) Andragógiai szakképzettséggel rendelkezik;
- b) Pedagógiai szakképzettséggel és három év felnőttképzési szakmai gyakorlattal rendelkezik; vagy
- c) Pedagógiai szakképzettséggel rendelkezik, és a felsőoktatási alapképzésben vagy mesterképzésben az adott szak képzési és kimeneti követelményében meghatározott felnőttképzési ismeretekből legalább öt kreditpontot szerzett.

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.

A személyi és tárgyi feltételek ellenőrzése a képzési monitoring során valósul meg, egyrészt online adatbekéréssel, másrészt helyszíni megtekintéssel. A felmérés adatait a felnőttképző gyűjti és megküldi a minőségbiztosító és a Projekt számára képzésenként, képzési szakaszonként, összesítve.

Minőségi kritériumok:

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

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

Indikátor:

- Elégedettségi kérdőív tárgyi feltételekre vonatkozó kérdései;
- 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:

Helyszíni tanulással 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.

Ellenőrzési módszer:

A résztvevők a képzés tárgyi feltételeivel szembeni elégedettségével kapcsolatos adatok felvétele a képzést záró elégedettségi kérdőíven történik, amely alapján kvantitatív vizsgálat ellenőrzi a megfelelést.

Az ellenőrzéshez a résztvevői, oktatói, mentori elégedettségi kérdőív használandó.

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: A helyszíni képzés tárgyi feltételei az előzetesen meghatározott követelmény-specifikációnak megfelelnek.

Definíció:

A képzési helyszíneken megfelelően rendelkezésre álltak a szükséges tárgyi feltételek az előzetesen meghatározott követelmény-specifikációnak megfelelően.

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.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

Minőségi kritérium: A képzések személyi feltételei az előzetesen meghatározott követelmény-specifikációnak megfelelnek.

Definíció:

A képzésekhez megfelelően rendelkezésre álltak a szükséges személyi feltételek, az előzetesen meghatározott követelmény-specifikációnak megfelelően.

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: 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.

Ellenőrzési módszer:

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

A résztvevői, oktatói, mentori elégedettségmérés kérdései alapján.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

9. Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és kompetenciák 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.

Jogszabályi hivatkozás:

11/2020. (II. 7.) Korm.rend. 23.§ (3) c) ca) cb) cc) és b) bb)⁸

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.

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 az alábbiakban kerül kifejtésre:

⁸ Ld. előző eljárásban.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

9.1 Oktatók / mentorok kompetenciái, monitorozása

A felnőttképző feladata, hogy a projekt keretében vállalt képzések tekintetében megfelelő számú és végzettségű oktatót és mentort foglalkoztasson, megfelelően 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. Ezek a 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 követelmény-specifikációnak 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 elvártaknak, monitoring ellenőrzés során;
- Képzési program és képzői szerződés szerint megfelelő.

Minőségi kritérium: Az oktatói és mentori támogató rendszer az előzetesen meghatározott követelmény-specifikációnak megfelel.

Definíció:

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

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

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

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.

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.

9.2 Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek

Az eljárás folyamatainak leírása

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.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

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.

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.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

10. 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) cc)

Felnőttképzési törvény: 11.§ (2) d)

Az eljárás folyamatainak leírása az alábbiakban kerül kifejtésre:

10.1 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.

Ezen felül a felnőttképző szakmai vezetője vagy az általa kijelölt munkatárs óralátogatás alkalmával is ellenőrizheti az oktató munkáját (panaszok esetén). 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 számára megküldi az adatokat a felnőttképző. A minőségbiztosító összesíti, értékeli és jelentést készít az adatokból, valamint szükség esetén fejlesztési javaslatot fogalmaz meg.

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

Dokumentumok: Óralátogatási űrlap, minőségcélok, indikátorok űrlap, résztvevői elégedettségmérés kérdőív, Vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyv.

Minőségi kritériumok:

- A résztvevők elégedettek az oktatók / mentorok teljesítményével;

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

- 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 oktatókra érkezett panaszok száma alacsony.

Definíció:

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

Ellenőrzési módszer:

A résztvevők az oktatókkal és mentorokkal szembeni elégedettségével kapcsolatos adatok felvétele a képzést záró elégedettségi kérdőíven történik, amely 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, sikeresen lezárják, az adatokat összesítik, megküldik a Projekt és a minőségbiztosító számára.

Az elégedettségi célérték a [Minőségcélok, indikátorok űrlapon](#) kerül kitűzésre.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

11. 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.

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

23. § (3) A felnőttképző minőségirányítási rendszere az alábbi dokumentumokból áll: b) a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos minőségirányítási dokumentum, amely tartalmazza: bd) a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárást.

Az eljárás folyamatainak leírása az alábbiakban kerül kifejtésre:

11.1 Az oktatók és a munkatársak belső értékelése a felnőttképzési tevékenységről

A Projekt keretében zajló képzések esetében több elégedettségmérés történik a felnőttképzési tevékenységével kapcsolatban vélemények mérése: 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 képzésenként, képzési szakaszonként, összesítve.

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

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

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

Minőségi kritériumok:

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

Indikátor:

- Oktatói/mentori elégedettségmérések átlageredménye;
- Panaszok száma/aránya.

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.

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.

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.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

12. 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 az alábbiakban kerül kifejtésre:

12.1 A felnőttképzési tevékenységre vonatkozó információk elérhetőségének biztosítása

A felnőttképzési tevékenységgel összefüggő nyilvános információkat a felnőttképző honlapján (vagy ügyfélszolgálatán) kell közzétenni, aki ügyfélszolgálati irodát működtet, tájékoztatja ügyfeleit. A FAR rendszerbe történő adatszolgáltatás a felnőttképző felelőssége. Ez alapján elérhető a felnőttképző felnőttképzési 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 felnőttképző nyilvántartásában szereplő nyilvántartási számát (engedélyszámát) a felnőttképzési tevékenysége gyakorlása során használt képzési dokumentációban, a felnőttképzési tevékenységével kapcsolatos dokumentumokon feltünteti, továbbá arról ügyfeleit és a képzésben részt vevő személyeket tájékoztatja.

Minőségi kritériumok:

- Elérhető előminősített képzési programok, tájékoztatók.

Indikátor:

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

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

Minőségi kritérium: Elérhető előminősített képzési programok, tájékoztatók.

Definíció:

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

Ügyfélszolgálat működtetése.

Ellenőrzési módszer:

Felnőttképző honlapján megjelenő előminősített képzési programjai.

A FAR-ba felvitt adatok megfelelősége.

Ügyfélszolgálat elérhetősége, ügyfélszolgálati rend meghatározva.

Az elégedettségi célérték a [Minőségcélok, indikátorok űrlapon](#), Panaszkezelési űrlapon, Tájékoztató anyagok képzésekről kerül kitűzésre. Az ellenőrzésére képzési monitoring során kerül sor.

13. 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.

Jogsabályi 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 az alábbiakban kerül kifejtésre:

13.1 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 űrlap 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 tevékenység 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 a szükséges fejlesztések megvalósítására.

Dokumentumai:

- Oktatói/mentori elégedettségmérő kérdőív;
- Önértékelési űrlap – munkatársi elégedettség mérése;

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

- Vezetőségi átvizsgálás.

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.

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), amelynek kiértékelése a vezetőségi átvizsgálás során kerül kiértékelésre. Itt a mentorok, oktatók és munkatársak elégedettségét mérik. Ha a kérdőív kimutat javítandó területet, akkor a minőségbiztosítási munkacsoport meghatározza a javasolt beavatkozást, fejlesztést.

Ellenőrzési módszer: Oktatói/mentori elégedettségi kérdőív

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

A résztvevői elégedettségmérés kérdései alapján történik.

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

- Oktatói/mentori elégedettségmérés;
- Munkatársi elégedettségmérés;
- Panaszok száma/sikeres lezárása.

Az elégedettségi célérték a [Minőségcélok, indikátorok úrlapon](#) kerül kitűzésre.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

14. A képzésben részt vevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereket vizsgáló eljárás

Az eljárás célja

A Projektbe vont felnőttképző képzéseinél a képzésben részt vevők 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 részt vevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszereket.

Az eljárás folyamatainak leírása az alábbiakban kerül kifejtésre:

14.1 Résztvevők mérésének biztosítása, módszerei

A felnőttképző képzési programjában határozza meg a képzésben résztvevők teljesítményét értékelő rendszer leírását, figyelembe véve a Projekt tervekben, és a szerződésben 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.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

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.

Definíció:

A képzésben részt vevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszerek meghatározása és ellenőrzésének leírása a képzési programban található.

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

Ellenőrzési módszer:

A képzési program és a DTR alapján ellenőrizhető a teljesítmény értékelési módszer, a tanúsítványok igazolják a rendszer működését.

Kapcsolódó dokumentumok: Előzetes tudásszint mérése, képzésben lévő tesztek, tanúsítványok.

Az elégedettségi célérték a [Minőségcélok, indikátorok úrlapon](#) kerül kitűzésre.

15. A minőségi célok vizsgálatának és elemzésének követelményei

- a DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001, DIMOP_PLUSZ-4.2.3-23-2023-00001 és a DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 projektekben kidolgozott kapcsolódó tartalmak adaptálásával

15.1 A komplex vizsgálat és elemzés

A szakmai minőségbiztosítási 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.

15.2 Az adat- és információgyűjtés eszközei a szakmai monitoring során

A komplex vizsgálatokat, elemzéseket módszeres adat- és információgyűjtés 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 eszközt jelent továbbá a Projekt szakmai megvalósításában részt vevő szakértői erőforrás szakvéleménye és tapasztalata a megvalósítással kapcsolatban, amely célzott

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

munkacsoportban, egyéni interjún/egyeztetésen, szakmai fórumokon (például műhelyeken, konferenciákon) kerülhet felvételre a minőségbiztosítás szakmai monitoring során.

d) Egyéb eszközök: A résztvevői és az oktatói/mentori elégedettségi kérdőívek feldolgozása.

Szakmai minőségbiztosító feladata, hogy a Szakmai Minőségbiztosítási Kézikönyvben 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.

15.3 Szakmai Minőségbiztosítás Munkacsoport

A szakmai minőségbiztosítást végző szervezet feladatai ellátásának támogatása céljából a szakmai minőségbiztosító és a Projekt szakmai vezetője, projektvezetője közösen szakmai minőségbiztosítói 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 projektvezető részéről résztvevők (szakmai vezető, projektvezető, és/vagy az általuk delegált személy, tanácsadók);
- A szakmai minőségbiztosítást végző szervezet részéről résztvevők (minőségbiztosító szakértők, tanácsadók, menedzserek);
- A Projekt végrehajtásában érintett további szereplők/szakértők.

15.4 A képzésben résztvevők elégedettségével kapcsolatos adatok gyűjtése, elemzése

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

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

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

15.5 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).

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

16. Képzések lebonyolításának ellenőrzési követelményei - a DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001, DIMOP_PLUSZ-4.2.3-23-2023-00001 és a DIMOP_PLUSZ-4.2.4-23-2023-00001 projektekben kidolgozott kapcsolódó tartalmak adaptálásával

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

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

- A hazai jogszabályoknak;
- Az Európai Unió jogszabályoknak;
- A Projekt-specifikus meghatározottságoknak.

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

A Projekt megvalósításának egyes projektspecifikus meghatározottságai:

- 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, kiállított e-mikrotanúsítványokkal, nem személyes jelenléttel járó képzés esetén elektronikus képzési naplóval, illetve e-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 fontosak. A kompetenciafejlesztő programok megvalósítása, egyéni mentorálás elsősorban az alapszintű képzések esetében szükséges.

A Projekt a kapcsolódó közbeszerzésben a megvalósító Felnőttképzők számára követelményeket írhat elő:

- Tervezési szakasz:
 - Képzési programok meghatározása;

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

- Célcsoport meghatározása;
 - Megvalósítási időtartam és ütemezés.
- Engedélyek, akkreditációk és szükséges jóváhagyások megléte.
- Képzés megvalósítása:
 - Képzésszervezés;
 - Toborzás és népszerűsítés;
 - Célcsoportok elérése;
 - Jelenléti nyilvántartás;
 - Tanterem és eszközök;
 - Tanulástámogató platform (DTR használata).
- Képzés helyszínének megfelelősége:
 - Az eszközök és tananyagok rendelkezésre állása.
- Személyi feltételek:
 - Oktatók, képzési programnak és szerződésnek megfelelő végzettséggel, szakmai tapasztalattal, felkészültséggel;
 - Mentorok támogató rendszerének felállítása és működtetése, megfelelő képzéssel 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 minőségbiztosító bevonásával. A Kézikönyvben szereplő eljárások a jogszabályok betartását és a szerződés szerint előírt határidőben és tartalommal való teljesítést is monitorozzák.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

17. A fejlesztési folyamat korrekciójára vonatkozó javaslatok - a DIMOP_PLUSZ-4.2.1-23-2023-00001, DIMOP_PLUSZ-4.2.3-23-2023-00001 és a DIMOP_PLUSZ- 4.2.4-23-2023-00001 projektekben kidolgozott kapcsolódó tartalmak adaptálása

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

- Elkészített minőségbiztosítási dokumentációt;
- Előrehaladási jelentést;
- Szakmai értékeléseket tartalmazó dokumentumok, dokumentációk alapján.

Emellett feladata, hogy 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 el.

A fejlesztési folyamat továbbfejlesztésére, korrekciójára vonatkozó javaslatoknak minimálisan tartalmaznia kell:

- Az érintett fejlesztési terület meghatározását;

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

- 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:
 - A beavatkozás összefoglalását;
 - A várt hatás bemutatását;
 - A beavatkozás megvalósításának módját és lépéseit;
 - A szükséges erőforrásigényt;
 - A bevezetés ütemezését;
 - A 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. Ennek megfelelően a továbbfejlesztési, korrekciós igények ténylegesen átvezetésre kerülnek az egyes szakmai folyamatokba.

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

- A programok tervezése;
- A képzések megvalósítása;
- Az ellenőrzések lebonyolítása (önértékelés, elégedettségmérés, vezetőségi átvizsgálás);
- A fejlesztési javaslatok megtétele;

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

- Az intézkedés a szükséges fejlesztésekről;
- Az esetleges beavatkozások megtétele.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

18. Cselekvési- és ütemterv - a DIMOP_Plusz-4.2.1-23-2023-00001, DIMOP_Plusz-4.2.3-23-2023-00001 és a DIMOP_Plusz-4.2.4-23-2023-00001 projektekben kidolgozott kapcsolódó tartalmak adaptálásával

A szakmai minőségbiztosítást végző szervezet feladata, hogy a Kézikönyvben a Projekt szakmai vezetőjével és projektvezetőjével egyeztetve rögzítse a 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 munkacsoport ülések, vagy egyéb egyeztetések, amelyeken szakmai minőségbiztosító tervezetten részt vesz; Kézikönyv felülvizsgálat egyeztetési rendje stb.

A szakmai minőségbiztosítást végző szervezet az adott minőségbiztosítási szakasz során, a kapcsolódó cselekvési terv alapján köteles elvégezni 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.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

19. Kockázatkezelés - a DIMOP_Plusz-4.2.1-23-2023-00001, DIMOP_Plusz-4.2.3-23-2023-00001 és a DIMOP_Plusz-4.2.4-23-2023-00001 projektekben kidolgozott kapcsolódó tartalmak adaptálásával

A Projekt keretében az előrehaladás folyamatos nyomon követése történik, amelynek 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.

A kockázatkezelés célja, hogy a felnőttképzési tevékenység során felmerülő veszélyeket, bizonytalanságokat előre azonosítsuk, mérjük és megelőző vagy korrigáló intézkedéseket rendeljünk hozzájuk. A kockázatkezelés segít a minőség fenntartásában, a jogszabályi megfelelésben és a tanulói elégedettség biztosításában.

A kockázatkezelés célja, hogy a felnőttképzési tevékenység során felmerülő kockázatokat – legyenek azok jogszabályi, szakmai, szervezési vagy technikai jellegűek – a felnőttképző időben felismerje, értékelje és hatékony intézkedésekkel kezelje.

A kockázatkezelés folyamata

A kockázatok kezelését az alábbi lépések mentén végezzük:

1. **Azonosítás:** Felmérjük a lehetséges kockázatokat.
2. **Értékelés:** A kockázatokat hatás és bekövetkezési valószínűség alapján rangsoroljuk.
3. **Intézkedés:** A kockázatok kezelésére felelős személyeket és intézkedéseket rendelünk.
4. **Nyomon követés és felülvizsgálat:** A szakmai minőségbiztosítást végző szervezet értékeli az aktuális kockázatokat és az azok kezelésére tett lépéseket.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

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 mentor-koordinátorokkal mediálás. Tartalék oktatók biztosítása, továbbképzés	Felnőttképző, Projekt szakmai vezető
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	Tananyag-fejlesztő 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 vagy a képzéseken résztvevők 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

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

20. Panaszkezelés, jogorvoslati lehetőség - a DIMOP_Plusz-4.2.1-23-2023-00001, a DIMOP_Plusz-4.2.3-23-2023-00001 és a DIMOP_Plusz-4.2.4-23-2023-00001 projektekben kidolgozott kapcsolódó tartalmak adaptálásával

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 például 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.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

21. Jogszabályi környezet - a DIMOP_Plusz 4.2.1-23-2023-00001, DIMOP_Plusz 4.2.3-23-2023-00001 és a DIMOP_Plusz 4.2.4-23-2023-00001 projektekben kidolgozott kapcsolódó tartalmak adaptálása

A vonatkozó legfontosabb hazai szabályozások:

Törvények

- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról;
- 2009. évi CLV. törvény a minősített adat védelméről;
- 2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről;
- 2011. évi CXCV. törvény a közszolgálati tisztviselőkről;
- 2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról;
- 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről;
- 2015. évi CXLI. törvény a közbeszerzésekről;
- 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról;
- 2018. évi LXXXIX. törvény az oktatási nyilvántartásról;
- 2018. évi CXXV. törvény a kormányzati igazgatásról;
- 2019. évi LXXX. törvény a szakképzésről;
- 2019. évi CVII. törvény a különleges jogállású szervekről és az általuk foglalkoztatottak jogállásáról;
- 2023. évi LII. törvény a pedagógusok új életpályájáról.

Rendeletek

- 35/1998. (II. 27.) Korm. rendelet a közigazgatási szakvizsgáról;
- 51/2007. (III. 26.) Korm. rendelet a felsőoktatásban részt vevő hallgatók juttatásairól és az általuk fizetendő egyes térítésekről;
- 268/2010. (XII. 3.) Korm. rendelet módosításáról szóló 127/2017. (VI. 8.) Korm. rendelet módosításáról;
- 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról;
- 229/2012. (VIII. 28.) Korm. rendelet a nemzeti köznevelésről szóló törvény végrehajtásáról;

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

- 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről, és a köznevelési intézmények névhasználatáról;
- 248/2012. (VIII. 31.) Korm. rendelet a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény végrehajtásához szükséges egyes rendelkezésekről;
- 273/2012. (IX. 28.) Korm. rendelet a közszolgálati tisztviselők továbbképzéséről;
- 8/2013. (I. 30.) EMMI rendelet a tanári felkészítés közös követelményeiről és az egyes tanárszakok képzési és kimeneti követelményeiről;
- 87/2015. (IV. 9.) Korm. rendelet a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról;
- 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;
- 338/2019. (XII. 23.) Korm. rendelet a kormányzati igazgatási szervek kormánytisztviselőinek kötelező képzéséről, továbbképzéséről, átképzéséről, valamint a közigazgatási vezetőképzéséről;
- 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról;
- 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a szakképzésről 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;
- 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
- 39/2024. (XII. 2.) KIM rendelet a felnőttképzésben használt mikrotanúsítvány tartalmáról és kiállításának feltételeiről;
- 419/2024. (XII. 23.) Korm. rendelet a pedagógus-továbbképzés rendszeréről⁹.

Határozatok

- A 15/2015. (IV. 7.) OGY határozat az Országos Fogyatékoságügyi Programról (2015–2025);

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

- 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;
- 1551/2020. (VIII. 25.) Korm. határozat az Európai Unió számára készített köznevelési stratégia 2021–2030 elfogadásáról;
- 1158/2023. (IV. 27.) Korm. határozat a Digitális Megújulás Operatív Program Plusz éves fejlesztési keretének megállapításáról;
- 1499/2023. (XI. 16.) Korm. határozat a 2021–2027 programozási időszak kohéziós célú támogatásainak kifizetését lehetővé tevő 4.2 „A nemek közötti egyenlőséget célzó nemzeti stratégiai keret” és a 4.3 „Az oktatási és képzési rendszer minden szintjét felölelő stratégiai szakpolitikai keret” tematikus feljogosító feltételek teljesítését alátámasztó dokumentumokról.

A vonatkozó legfontosabb EU jogszabályok:

- A Tanács 2010/48/EK határozata (2009. november 26.) alapján megkötött, A fogyatékkal 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 vízügyi politika pénzügyi támogatására szolgáló eszközre vonatkozó pénzügyi szabályok megállapításáról.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

A vonatkozó legfontosabb szabályozó eszközök:

- A 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;
- A 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).

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

22. Mellékletek - a DIMOP_Plusz 4.2.1-23-2023-00001, DIMOP_Plusz 4.2.3-23-2023-00001 és a DIMOP_Plusz 4.2.4-23-2023-00001 projektekben kidolgozott kapcsolódó tartalmak adaptálásával

22.1 Cselekvési- és ütemterv

- Minőségbiztosítási szakasz azonosítása;
- Szakasz során ellátandó konkrét feladat-lépések felsorolása (pl. a szakaszra tervezett ellenőrzések; további komplex vizsgálatok; munkacsoportok; további tervezett egyedi egyeztetések; teendők, például Kézikönyv meghatározásainak aktualizálása);
- A feladat-lépésekhez megjelenítve:
 - Intézkedések (pl. milyen tervezett egyeztetések szükségesek a feladat elvégzéséhez; az adott feladat-lépés elvégzéséhez; milyen szükséges (hiányzó) információ vagy döntés meghozatala szükséges);
 - Határidők (avagy tervezett dátum);
 - Erőforrások (humán és tárgyi).

A cselekvési és ütemterv archiválendő és az alátámasztó dokumentáció részét képezi:

- Tervdokumentum: Azon formájában és tartalommal, ahogyan az előzetes tervezéshez előkészítésre került;
- Ténydokumentum: Azon formájában és tartalommal, ahogyan a minőségbiztosítási szakasz végén, a megvalósulás szerint aktualizáltan.

Cselekvési- és ütemterv						
Felnoítképzési minőségrányítási rendszer dokumentumsablon						
Minőségbiztosítási szakasz	Feladat-lépés	Intézkedések	Határidő	Erőforrás (humán)	Erőforrás (tárgyi)	Terv/Tény
1. Tervezés						
....						
2. Megvalósítás						
3. Ellenőrzés						
...						
4. Felülvizsgálat						
....						
Megjegyzések a sablon alkalmazásához						
Tervdokumentum = A táblázat kitöltése tervezett állapot szerint („Terv” a „Terv/Tény” oszlopban)						
Ténydokumentum = A táblázat végrehajtás utáni frissítése („Tény” a „Terv/Tény” oszlopban + tényleges dátumok és erőforrás-adatok)						

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

22.2 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	

22.3 Mentorok/ oktatók elégedettségi kérdőív

A kérdőív tervezett bevezető szövege:

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.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

Alapadatok:

mentorálás típusa: egyéni / csoportos

feladatkör: mentor / oktató

Az összesítést követően értékeljük az eredményeket, hogy a szükséges fejlesztéseket megtehessek, amelyhez 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?
10. szabad szöveges értékelés (opcionális, nem kötelező kitölteni)
11. Kérjük fejtse ki, hogy az oktatói/mentori tevékenység koordinációjához/szakmai támogatásához biztosított rendszerrel kapcsolatban milyen változtatást javasolna?
szabad szöveges értékelés (opcionális, nem kötelező kitölteni)

A mentorálás végén a mentor az alábbi információkról készít összefoglalót:

- 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-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

22.4 Minőségcélok, indikátorok űrlap

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	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%		mérőfldkövek, képzési szakaszok
					mikrotanúsítvány szám	min. 100%		mérőfldkövek, képzési szakaszok
			a képzés sikerességének vizsgálata	alacsony a lemorzsolódás	lemorzsolódási arány	30%		mérőfldkövek, képzési szakaszok
				a képzési programok előkészítése és lebonyolítása megfelel a Projekt előzetes elvárásainak	projekt jóváhagyása teljesítés igazolás és előminősített képzési program	teljesítés-igazolás és szakértői aláírás 100%		mérőfldkövek, képzési szakaszok
				a résztvevők elégedettek a képzés szervezésével és lebonyolítással	alacsony a panaszok száma elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése	5 fokú skálán min. 4		mérőfldkövek, képzési szakaszok

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

Szám	Eljárás	Jogszabályi hivatkozás	Folyamat	Minőségi kritérium	Minőségjellemző (indikátor)	Célérték	Értéke 2025. évben	Célérték ellenőrzési gyakorisága
			a tananyag tervezése, tartalmi felülvizsgálata	a résztvevők elégedettek a tananyaggal	elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése	5 fokú skálán min. 4		mérőföldkövek, képzési szakaszok
				az oktatók/mentorok elégedettek a tananyag minőségével	elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése	5 fokú skálán min. 4		mérőföldkövek, 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	5 fokú skálán min. 4		mérőföldkövek, képzési szakaszok
				a helyszíni képzés tárgyi feltételei az előzetesen meghatározott követelmény-specifikációnak megfelelnek	képzési program és képzői szerződés szerint a tárgyi feltételek megfelelők	100%		mérőföldkövek, képzési szakaszok
				a képzések személyi feltételei az előzetesen meghatározott követelmény-specifikációnak megfelelnek	képzési program és képzői szerződés szerint személyi feltételek megfelelők	100%		mérőföldkövek, képzési szakaszok
				az oktatók/mentorok elégedettek a képzés tárgyi feltételeivel	elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése	5 fokú skálán min. 4		mérőföldkövek, képzési szakaszok

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia 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
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 követelmény-specifikációnak megfelel	képzési program és képzői szerződés szerint megfelelő az oktatók szerződése rendelkezésre áll, végzettsége megfelel a képzési programban elvártak monitoring ellenőrzés során	100% 100%		mérföldkövek, képzési szakaszok
				a fejlesztéseket kompetens oktatók és mentorok valósítják meg	képzési program és képzői szerződés szerint megfelelő	100%		mérföldkövek, képzési szakaszok
	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	5 fokú 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	elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése panaszok száma	5 fokú skálán min. 4 összes résztvevői		mérföldkövek, képzési szakaszok

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

Szám	Eljárás	Jogszabályi hivatkozás	Folyamat	Minőségi kritérium	Minőségjellemző (indikátor)	Célérték	Értéke 2025. évben	Célérték ellenőrzési gyakorisága
				oktatókra érkezett panaszok száma alacsony		számhoz viszonyítva		
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 eljárás	az oktatók és a mentorok belső értékelése a felnőttképzési tevékenységről	az oktatók/mentorok elégedettek a képzéssel oktatókra érkezett panaszok száma alacsony	elégedettségmérések átlageredménye panaszok száma/aránya	5 fokú skálán min. 4 összes résztvevői számhoz viszonyítva 10% alatti		mérőföldkövek, képzési szakaszok
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 eljárás	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

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

Szám	Eljárás	Jogszabályi hivatkozás	Folyamat	Minőségi kritérium	Minőségjellemző (indikátor)	Célérték	Értéke 2025. évben	Célérték ellenőrzési gyakorisága
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	5 fokú skálán min. 4		mérőföldkövek, képzési szakaszok
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	résztevők mérésének biztosítása, módszerei	előzetes tudásszint mérése, tesztek rendelkezésre állnak	előzetes tudásszint mérése, képzésben lévő tesztek (képzés közbeni és záró teljesítményértékelés)	van/nincs		mérőföldkövek, képzési szakaszok

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

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

22.5 Oktatói Fejlesztési Lap

Felnőttképző neve:	
Nyilvántartási száma:	
Engedélyszáma:	

Belső/továbbképzés megnevezése	időpontja	óraszám	létszám /fő	Témája röviden	Résztevő oktatók nevei

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

22.6 Óralátogatási űrlap minta

Felnőttképző neve	
Nyilvántartási száma	
Engedélyszáma	
Képzés megnevezése	
FAR képzési azonosító	
Kitöltés dátuma	
Óralátogatást végző neve	
Óralátogatás időpontja	
Képzés oktatója (az óralátogatáskor)	
Az oktató tantárgyi ismerete	1-5 értékelés
Megfelelő mennyiségű feladat, óratervezés értékelése	1-5 értékelés
Időgazdálkodás	1-5 értékelés
Alkalmazott oktatási anyagok minősége	1-5 értékelés
Az oktatás érthetősége, az ellenőrzés és értékelés folyamata	1-5 értékelés
Az oktató pontossága	1-5 értékelés
Az oktató megjelenése	1-5 értékelés
Az oktató érthetősége, jegyzetelhetősége	1-5 értékelés
Az oktató kommunikációja, metakommunikációja a résztvevőkkel	1-5 értékelés
Egyéb megjegyzés/Oktatói vélemény (ha van)	
Szakmai kompetenciák	1-5 értékelés
Összes pont	
Oktató eredménye az óralátogatás alapján	pont

* excelben is vezethető, blended képzés, kontaktóra esetén

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

22.7 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-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

22.8 Résztevői elégedettségi kérdőív

A Likert-skála egy olyan mérési eszköz, amely két végpont között segít megmutatni, hogy valaki mennyire ért egyet egy állítással. A célcsoport elégedettségének felmérésekor a résztvevők véleményét egy 5 fokozatú skála segítségével fogjuk felmérni.

A kérdőív tervezett bevezető szövege:

Tisztelt Résztvevő!

Örömről 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 megtehesse, melyhez válaszaival Ön is hozzájárul.

A képzést követően feltett kérdések:

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

1. Mennyire találta megfelelőnek a helyszíni képzés lebonyolítását (a lebonyolítás zökkenőmentes)?
2. Mennyire elégedett a képző intézmény által biztosított helyszíni oktatástechnikai eszközökkel?
3. Mennyire elégedett a képző intézmény által biztosított infrastrukturális feltételekkel? (pl.: helyszín)

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

1. Mennyire volt követhető és érthető az oktató?

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

2. Mennyire volt elégedett a képzés során az oktató segítőkészségével, hozzáállásával?

Mentorokkal kapcsolatos kérdések akkor jelenjenek meg, ha volt mentor.

1. Mennyire volt követhető és érthető a mentor?
2. Mennyire volt elégedett a mentor segítőkészségével, hozzáállásával?
3. Mi volt a leghasznosabb az Ön számára a képzés során tanultakból? (szabad szöveges értékelés)

22.9 Továbbfejlesztési javaslat kötelező elemei

- 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
 - 1) beavatkozás összefoglalása;
 - 2) a várt hatás bemutatása;
 - 3) a beavatkozás megvalósításának módja és lépései;
 - 4) a szükséges erőforrás-igény;
 - 5) a bevezetés ütemezése.
- kockázatelemzés;
- a fejlesztési folyamat továbbfejlesztésére, korrekciójára vonatkozó javaslatoknak további egyeztetési és jóváhagyási igénye (milyen szervezetekkel és mit kell egyeztetni).

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

22.10 Vezetőségi Átvilágítás 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	
Jogszabályi megfelelés	
Indikátorok	
A képzési program lebonyolítása (képzésszervezés és a képzések lebonyolítása)	
A résztvevői létszámról 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 teljesítés igazolás 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	

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

A résztvevők elégedettek a tananyaggal (elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése)	
Az oktatók/mentorok elégedettek a tananyag minőségével (elégedettségi kérdőív erre vonatkozó kérdése)	
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 követelmény- specifikációnak megfelelnek (képzési program és képzői szerződés szerint a tárgyi feltételek megfelelőek)	
A képzések személyi feltételei az előzetesen meghatározott követelmény-specifikációnak 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 követelmény- specifikációnak 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,	

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

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)	
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.

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt

4. Döntések és határidők

Fejlesztési intézkedés	Felelős	Határidő	Ellenőrzés módja

Dátum:

.....
Átvizsgálás vezetőjének aláírása

DIMOP_PLUSZ-4.2.6-23-2023-00001 azonosító számú, „Digitális kompetencia fejlesztés Budapesten: alapszintű, emelt szintű állampolgári, valamint közfeladat-ellátásban dolgozók digitális kompetencia fejlesztése” c. projekt