A képen szöveg, Betűtípus, embléma, szimbólum látható

Automatikusan generált leírás

FELNŐTTKÉPZÉSI  
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI   
KÉZIKÖNYV

2023. május 24.

Hitelesítő adatok:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Név** | **Aláírás** | **Dátum** |
| Készítette: | Hanisch Kornél |  | 2020. december 10. |
| Jóváhagyta: | Dr. Somogyi Istvánné |  | 2020. december 10. |

Érvényesség kezdete: 2020. december 10.

Érvényes visszavonásig

Változásjegyzék:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sorszám** | **Dátum** | **Változás tartalma** | **Érintett fejezet** |
| 1. | 2023.05.24 | Felnőttképző név- és arculatváltoztatása (vármegye) | Összes |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |
| 4. |  |  |  |

## Tartalom

[1. Minőségpolitika 4](#_Toc136584862)

[2. A Veszprém Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara bemutatása 5](#_Toc136584863)

[2.1. A VKIK felnőttképzési tevékenységeinek bemutatása 6](#_Toc136584864)

[2.2 Szervezeti felépítés 7](#_Toc136584865)

[2.3. Adatok 8](#_Toc136584866)

[3. Fogalom meghatározás 9](#_Toc136584867)

[4. Minőségirányítási rendszer 10](#_Toc136584868)

[4.1. Általános követelmények 10](#_Toc136584869)

[4.2. Dokumentumok kezelése 10](#_Toc136584870)

[4.3. Minőségirányítási kézikönyv 12](#_Toc136584871)

[5. A vezető felelőssége 13](#_Toc136584872)

[5.1. A vezetőség elkötelezettsége 13](#_Toc136584873)

[5.2. Indikátorok meghatározása 13](#_Toc136584874)

[5.2.1.Indikátorok kitűzése 13](#_Toc136584875)

[5.3. Minőségirányítási rendszer és intézményi működés felülvizsgálata 13](#_Toc136584876)

[6. Személyi, tárgyi, pénzügyi erőforrások biztosítása 14](#_Toc136584877)

[6.1. Emberi erőforrások 14](#_Toc136584878)

[6.1.1. Oktatók alkalmazására vonatkozó követelmények és eljárás 14](#_Toc136584879)

[6.1.2. Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek 15](#_Toc136584880)

[6.1.3. Oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolás, az oktatók minősítése 15](#_Toc136584881)

[6.1.4. A Humánerőforrás dokumentáltsága 16](#_Toc136584882)

[6.2. Képzési környezet (képzési infrastruktúra és munkakörnyezet) biztosítása 16](#_Toc136584883)

[6.2.1. Képzési infrastruktúra 16](#_Toc136584884)

[6.2.2. Tananyagok biztosítása 17](#_Toc136584885)

[6.2.3. Munkakörnyezet 17](#_Toc136584886)

[6.3. Pénzügyi erőforrások 17](#_Toc136584887)

[7. Felnőttképzési tevékenységekhez kapcsolódó eljárások 18](#_Toc136584888)

[7.1. A felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok 19](#_Toc136584889)

[7.1.1. Képzési program tervezése és felülvizsgálata 19](#_Toc136584890)

[7.1.2. Tananyagok tervezése - fejlesztése - és felülvizsgálata 20](#_Toc136584891)

[7.2. A felnőttképzési tevékenység lebonyolítása 21](#_Toc136584892)

[7.2.1. A képzési tevékenység előkészítése, a képzés indításának folyamata 21](#_Toc136584893)

[7.2.2. A képzés lebonyolítása és zárása 22](#_Toc136584894)

[7.2.3. A képzési tevékenység ellenőrzése 23](#_Toc136584895)

[8. Támogató folyamatok 23](#_Toc136584896)

[8.1. Ügyfélszolgálati rendszer működtetése 23](#_Toc136584897)

[8.2. A reklamációk kezelése / panaszkezelési rendszer 24](#_Toc136584898)

[8.3. Az intézmény tevékenységével összefüggő információk kezelése, és az információk nyilvánosságával összefüggő eljárás 25](#_Toc136584899)

[8.3.1. Információs rendszer 25](#_Toc136584900)

[8.3.2. Az intézmény felnőttképzési tevékenységével összefüggő információk nyilvánosságával összefüggő eljárás 25](#_Toc136584901)

[9. Mérés, elemzés, értékelés 26](#_Toc136584902)

[9.1. A felnőttképzési tevékenységgel és az oktatókkal kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás 26](#_Toc136584903)

[Felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos visszajelzési folyamat 26](#_Toc136584904)

[Oktatókkal kapcsolatos visszajelzési folyamat 26](#_Toc136584905)

[9.2. Önértékelési rendszer 27](#_Toc136584906)

[10. Fejlesztés 27](#_Toc136584907)

[10.1. Folyamatos fejlesztés 27](#_Toc136584908)

[10.2. Helyesbítő és megelőző tevékenységek 28](#_Toc136584909)

[11. MELLÉKLETEK 29](#_Toc136584910)

## 1. Minőségpolitika

A Veszprém Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara (továbbiakban: VKIK) felnőttképzési tevékenységének minőségére vonatkozó intézményi stratégia alapja, hogy munkatársainkkal közösen értékeljük a szervezet tevékenységeit, feltérképezzük a vezetőség felelősségét, a szervezet céljait, s az azok eléréséhez vezető utakat. A stratégiai célok megfogalmazásában figyelmet fordítunk képzéseink résztvevőinek és a gazdaság szereplői által megfogalmazott és látens igényeinek kielégítésére. Ebben a munkában legfőbb törekvésünk tevékenységeink folyamatos jobbá tétele és fejlesztése.

A VKIK szervezeti felépítése, a felnőttképzési tevékenység szervezésének, megvalósításának érdekében kialakított munkakörök meghatározása illeszkedik VKIK felnőttképzési tevékenységének célrendszeréhez, kiterjedtségéhez, képzéseink célcsoportjainak elvárás-rendszeréhez.

Munkatársaink minőségtudatossága, képzési minőségért vállalt felelőssége, fejlődése érdekében biztosítjuk a rendszeres kompetenciafejlesztés lehetőségét.

VKIK minőségpolitikája, és az azt megvalósító minőségirányítási rendszer alapja a partneri megelégedettség, ezért a képzéseink résztvevőinek igényei, visszajelzései alapján folyamatosan változtatjuk, javítjuk tevékenységeinket. Kiemelt figyelmet fordítunk a résztvevői elégedettségmérés során kapott visszajelzésekre.

Képzési programjainkat mindenkor a gazdaság elvárásai, valamint a szak-, és felnőttképzéssel összefüggő feladataink alapján, célirányosan alakítjuk ki és valósítjuk meg, figyelembe véve a gazdaság-, és képzésfejlesztési szakpolitikai stratégiákat.

A Veszprém Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara elkötelezett a jogszabályi és szakmai követelmények teljesítése, a minőségirányítási rendszer, valamint a szakmai munka eredményességének folyamatos fejlesztése iránt. Ennek érdekében folyamatosan követjük szervezetünk életét, működését meghatározó szabályozásokat, körülményeket, s az évenkénti felülvizsgálat eredményei, tapasztalatai alapján aktualizáljuk a VKIK minőségpolitikáját, az intézményi szervezeti stratégiát, minőségcéljainkat, valamint a teljes minőségirányítási rendszert.

Minőségirányítási rendszerünket a 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről és a 11/2020. (II.7.) a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló Kormányrendelet alapján készítettük el.

Veszprém, 2020. december 10.

Dr. Somogyi Istvánné

főtitkár

## 2. A Veszprém Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara bemutatása

A Veszprém Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara 1994. október 28-án alakult. A szervezetet jelenleg nagyrészt mikro-, kis- és középvállalkozások alkotják, de elmondható, hogy a régió gazdasági teljesítményének 70%-át adó cégek önkéntes kamarai tagok. A kamara széleskörű kapcsolatrendszerrel rendelkezik, amellyel a kamara célja a Gktv. szerinti köztestületi célokon túl a tagjai közötti olyan együttműködési lehetőségek megteremtése és fenntartása, amelyek az érdekazonosság alapján elősegítik, és folyamatosan biztosítják a magánszemélyek, a vállalkozók, a jogi személyek közötti közvetlen gazdasági, társadalmi kapcsolatokat, valamint - a gazdasági érdekképviseleti szervezetekkel is összhangban - a kölcsönös érdeken alapuló együttműködést.

A kamara hivatása, hogy - a kamarai törvénynek és az alapszabálynak megfelelően - önkormányzati működésével előmozdítsa a gazdaság fejlődését és önszerveződését, teremtse meg és őrizze az üzleti forgalom tartós biztonságát, a piaci magatartás tisztességét és a gazdasági tevékenységet folytatók együttes érdekeinek érvényesülését.

A Veszprém Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara szakképzési irodája törvényi felhatalmazáson alapuló szakképzési feladatokat lát el, valamint meghatározó szerepet tölt be a vármegye szakképzési rendszerében. Az iroda együttműködik a vármegye szakképzésében érintett szervezetekkel, fenntartókkal, tankerületekkel, szakképzési centrumokkal, a kormányhivatallal és a szakképzésben érintett vállalkozásokkal.

Az iroda elősegíti a duális képzési rendszer minél szélesebb körű kiterjesztését. A cél, hogy minél több tanuló valós körülmények között, gyakorlati képzőhelyen szerezhesse meg a szakmájához kapcsolódó gyakorlati ismereteket. Ezt az összetett munkát koordinálja és segíti az iroda tanácsadói hálózata. A szakképzésben résztvevő tanulóknak rendelkezniük kell a munkavégzéshez szükséges alap kompetenciákkal, ennek mérésére az ágazati alapvizsgákon kerül sor. Az iroda további feladata a duális képzőhelyek nyilvántartásának vezetése és az azzal kapcsolatos ügyintézés.

A kamara által szervezett gyakorlati oktatói képzés és vizsga keretében a szakoktatók minőségi tudásra tehetnek szert, emellett segítséget kapnak a tanulókkal való problémás szituációk kezelésében a gyakorlati képzés minőségének javítása érdekében. A mesterképzések és mestervizsgák szervezése is kamarai feladat.

Kiemelt cél a szakmák megismertetése az általános iskolásokkal, ennek érdekében a kamara pályaorientációs programot működtet a megyében, amelynek célja, hogy minél több diák megfelelő döntést hozzon a továbbtanulást illetően, és ezzel növekedjen a szakmát tanulók száma.

### 2.1. A VKIK felnőttképzési tevékenységeinek bemutatása

A kamara a szakképzési- és azzal összefüggésben felnőttképzési feladatait az államtól átruházott, jogszabályban rögzített közjogi és egyéb feladatként látja el. Továbbá egyes gazdaságfejlesztéssel összefüggő feladatait saját, illetve hazai és/vagy európai uniós források felhasználásával látja el.

A VKIK által szervezett hazai forrásfelhasználással megvalósuló képzések a felnőttképzési törvény alapján kizárólag engedély birtokában végezhetők.

A VKIK felnőttképzési tevékenységének célja a megyében és a gazdasági környezetében végbemenő fejlesztésekhez megfelelően képzett munkaerő biztosítása, a jelentkező felnőttképzési igények kielégítése.

|  |  |
| --- | --- |
| **Az intézmény képzési tevékenységeinek köre** | |
| **BEJELENTÉS alapján** | **ENGEDÉLY alapján** |
| általános kompetenciafejlesztés | támogatott képzés (részben vagy egészben, állami vagy európai uniós támogatás terhére) |
| jogszabály alapján szervezett oktatás és képzés | szakképesítés (szakmai képzés) |

### 2.2 Szervezeti felépítés

A VKIK engedély birtokában végezhető felnőttképzési tevékenységgel érintett szervezeti egysége és munkaszervezetének felépítése.

**VKIK Főtitkár**

**Pénzügyi vezető**

**Szakmai vezető**

**Stratégiai koordinátor**

**Képzési koordinátorok**

**Ügyfélszolgálati munkatárs**

**Szerződéses oktatók**

### 2.3. Adatok

|  |  |
| --- | --- |
| Intézménynév: | **Veszprém Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara** |
| Székhely: | **8200 Veszprém, Radnóti tér 1.** |
| Adószám: | **18917815-2-19** |
| Cégjegyzékszám/Bírósági ny.sz. | **19-03-0001220** |
| KSH szám: | **18917815-9411-541-19** |
| Bankszámlaszám: | **10401220-00024585-00000008** |
| Számlavezető bank: | **K&H Bank Zrt.** |
| Önálló aláírási joggal rendelkezik | **Dr. Somogyi Istvánné** |
| Korlátozott aláírási joggal rendelkezik | **Czigány Attila** |
| Fő tevékenységi kör | **Érdekvédelem, érdekképviselet** |
| Web | **www.veszpremikamara.hu** |
| Email cím | [**vkik@veszpremikamara.hu**](mailto:vkik@veszpremikamara.hu) |
| Központi telefonszám | **06-88-429-008** |
| Szakmai vezető neve | **Hanisch Kornél** |
| Szakmai vezető elérhetősége | **06-88-412-118** |

## 3. Fogalom meghatározás

A Minőségirányítási Kézikönyvben használt minőségirányítási és felnőttképzési fogalmakat a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. tv. és végrehajtási rendeletei alapján definiáljuk. A minőségirányítási rendszer működtetése és a fogalom-meghatározások szempontjából elsődlegesen alkalmazott jogszabályok:

* 2013. évi LXXVII. tv. a felnőttképzésről (továbbiakban: Fktv.)
* A felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet
* 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól

A hatályos jogszabályok elérésének elsődleges forrása a <https://njt.hu/> honlapon működtetett Nemzeti Jogszabálytár.

A minőségirányítási rendszer működtetésében érintett közvetett területek vonatkozásában az MKIK egyéb belső szabályozási dokumentumainak kapcsolódó eljárásai, követelményei az irányadók.

* A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara Alapszabálya
* Az MKIK Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata
* A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara ügyintéző szervezetének Szervezeti és Működési Szabályzata
* A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara Szak- és Felnőttképzési Önkormányzati Szabályzata
* A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara Mesterképzési és Mestervizsga Szabályzata
* A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara Kamarai Gyakorlati Oktatói Képzési és Vizsgaszabályzata
* A Veszprém Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara alapszabálya
* VKIK Szervezeti és Működési Szabályzat
* VKIK Adatkezelési szabályzat

## 4. Minőségirányítási rendszer

**A VKIK, mint felnőttképző a Minőségirányítási rendszerét a Fktv. 14.§. és a 11/2020. (II.7.) Kormányrend. 23.§. alapján készítette el és működteti.**

### 4.1. Általános követelmények

A VKIK a hatályos felnőttképzési jogszabályok követelményeit és ajánlásait figyelembe véve alakította ki minőségirányítási rendszerét. A minőségirányítási rendszer felépítésében és működtetésében az egyes folyamatok és szervezeti eljárások meghatározása, valamint kapcsolódásaik rendszerként szolgálják a képzés minőségének és a feltételek fejlesztésének adatokon és visszajelzéseken alapuló folyamatos fejlesztését, a vevői igények mind magasabb szintű kielégítését, megelégedettségük elérését és növelését. Minőségirányítási rendszerben kijelölésre kerülnek azok az eljárások és módszerek, melyeket a minőségirányítási rendszerre vonatkozó követelmények előírnak, a képzésben részt vevő felnőttek elvárásainak megfelelő képzési minőséget biztosítják, és az intézmény minőségpolitikájával összhangban álló eredmények eléréséhez szükségesek.

A minőségirányítási rendszer felépítése, dokumentációja és működő elemei biztosítják a rendszeres és folyamatos ellenőrzést, mely lehetővé teszi a lehetséges hibaforrások észlelését, a nem megfelelőségek okainak feltárását, helyesbítését, valamint megelőzését, a folyamatos fejlesztést.

A minőségirányítási rendszert a VKIK az alábbi tevékenységeire alkalmazza:

* **2013. évi LXXVII. törvény hatálya alá tartozó engedélyköteles felnőttképzési tevékenység**
* **A felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódó szolgáltatás**

**Kizárási feltétel:** nem terjed ki a minőségirányítási rendszer azokra a képzésekre, amelyeket VKIK bejelentés alapján folytat.

A minőségirányítási rendszerben figyelemmel kísérjük, elemezzük, értékeljük, és folyamatosan fejlesztjük a felnőttképzési tevékenység és a felnőttképzést kiegészítő tevékenység végzésére irányuló szolgáltatási folyamatainkat annak érdekében, hogy elérjük a tervezett eredményeket, és gondoskodunk arról, hogy az ehhez szükséges információk rendelkezésünkre álljanak.

### 4.2. Dokumentumok kezelése

A felnőttképzési tevékenység és a felnőttképzést kiegészítő tevékenység biztosítása során keletkező dokumentumokra vonatkozó részletes szabályokat a felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódó eljárásokat és folyamatokat részletesen bemutató 6-10. fejezetekben rögzítettük.

A felnőttképzési tevékenység dokumentációja során alkalmazott, a Minőségirányítási Kézikönyv eljárásaiban említett dokumentumok megfelelőségének ellenőrzésére szolgáló szempontrendszer:

|  |  |
| --- | --- |
| Jogszabályi elvárás (Fktv. 16.§) | Elvárásnak megfelelő, illetve megfeleltetett dokumentum(ok) |
| Képzési program (Fktv. 16.§. (c) pont) | Előzetesen minősített képzési program, amelyen szerepel a felnőttképző képviseletére jogosult személy hitelesítő aláírása (valamint a szakértői vélemény önálló dokumentumként is rendelkezésre áll.) |
| Adatkezelési tájékoztató (Fktv. 21.§.) | A képzésre való jelentkezést igazoló dokumentumok összessége és/vagy a jelentkezők adatait rögzítő elektronikus nyilvántartás. |
| A képzés megkezdéséhez és folytatásához szükséges feltételeket igazoló eredeti dokumentumok vagy azoknak a felnőttképző által hitelesített másolatai). (Fktv. 16.§. (b) pont) | Képzési programban rögzített belépési feltételeknek megfelelően, különösen:   * Kiválasztási kritériumrendszer * Belépési feltételek meglétét igazoló dokumentumok eredeti vagy a Felnőttképző által hitelesített másolati példánya (végzettség igazolás, interjú feljegyzés, orvosi vizsgálat igazolása stb.) * Előzetesen tudásszintmérés, amennyiben releváns |
| Felnőttképzési szerződés (Fktv. 16.§. (c) pont) | Valamennyi résztvevővel megkötött felnőttképzési szerződés |
| Jelenléti ív (Fktv. 16.§ (a) pont) | Résztvevők által aláírt jelenléti ív, amelynek tartalmaznia kell:   * A képzés azonosító adatait * A résztvevők nevét előnyomott vagy nyomtatott betűkkel * A jelenlevők aláírását |
| Haladási napló (11/2020. (II.7.) Kormányrend. 26.§. (3) pont) | A képzés képzési program szerinti megvalósítását igazoló haladási napló, mely tartalmazza a képzés:   * megtartásának időpontját, * témájának megjelölését és rövid leírását, * oktatójának nevét és aláírását, * képzésen belüli órája sorszámának megjelölését. |
| Tanúsítvány (Fktv. 16.§. (c) pont és 13/B. §.) | Képzés sikeres elvégzését igazoló dokumentum(ok) képző által hitelesített másolata:   * Tanúsítvány * A Felnőttképző által szervezett vizsga esetén, a sikeres vizsga letételét igazoló dokumentum átvételéről szóló elismervény eredeti példánya |
| Jogszabályi elvárás (Fktv. 16.§) | Elvárásnak megfelelő, illetve megfeleltetett dokumentum(ok) |
| A képzés megvalósításához szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosítását szolgáló szerződések (Fktv. 16.§. (e) pont) | Vonatkozó szerződések, különösen:   * Személyi és tárgyi feltételek biztosításához kötődő keretszerződés(ek) * Megbízási, vállalkozói szerződés * Tulajdoni lap, bérleti keretszerződés vagy egyéb bérleti szerződés * Eszközhasználatra vonatkozó szerződés (amennyiben releváns) |
| Az oktatók foglalkoztatásával összefüggő dokumentumok (Fktv. 16.§. (g) pont) | Képzési programban rögzített elvárások teljesülésének hitelt érdemlő igazolása, jellemzően:   * Képzési tevékenységre vonatkozó szerződés * Szakmai önéletrajz * Végzettséget igazoló dokumentumok Felnőttképző által hitelesített másolata * Adatkezelési nyilatkozat * A kompetenciafejlesztés tényét igazoló dokumentum |

### 4.3. Minőségirányítási kézikönyv

A Minőségirányítási Kézikönyv a VKIK minőségirányítási rendszerének alapdokumentuma, amelyben megfogalmazásra kerültek a minőségirányítási rendszer alkalmazási területei, bemutatja a jogszabályok által az engedéllyel rendelkező felnőttképzési intézményektől megkövetelt eljárásainkat, valamint a minőségirányítási rendszerhez tartozó folyamatokat és azok általános, valamennyi képzési és képzési szolgáltatási folyamatra érvényes alapkövetelményeit, hivatkozva intézményünk működését szabályozó további dokumentumokra. Rögzíti a felnőttképző feladatait a vezetés által meghatározott elvárások, és a megrendelői követelmények teljesítése érdekében. A Minőségirányítási Kézikönyvalapul szolgál a megrendelőink felé vállalt kötelezettségeink teljesítésének igazolására.

A Minőségirányítási Kézikönyv nyomtatott formában eredeti aláírásokat tartalmazó eredeti példányáról, szükség szerinti darabszámú papír alapú és elektronikus másolat készíthető. A kézikönyvet, mint ahogy a minőségirányítási rendszer fenntartásához szükséges dokumentumokat elsődlegesen a neve azonosítja.

## 5. A vezető felelőssége

### 5.1. A vezetőség elkötelezettsége

A VKIK vezetősége a minőségirányítási rendszer létrehozásával a felnőttképzési tevékenységének folyamatos fejlesztését, a képzésben résztvevők képzési igényeinek megismerését, elvárásainak teljesülését kívánja biztosítani.

A VKIK vezetése meghatározta a szervezeti stratégiájával, céljaival összhangban álló Minőségpolitikát.Ebben kinyilvánította elkötelezettségét a képzések résztvevői, képzési szolgáltatások igénybe vevői által igényelt minőség megvalósítása, és a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztése iránt.

A minőségpolitika érvényes változata az érvényes Minőségirányítási Kézikönyvben szereplő szöveg. A minőségpolitikáról tetszőleges számú papír alapú és elektronikus dokumentum készíthető, amely biztosítja a minőségpolitika közzétételét, nyilvánosságát.

### 5.2. Indikátorok meghatározása

#### 5.2.1.Indikátorok kitűzése

**A VKIK, mint felnőttképző a minőségcélokat és az indikátorokat a 11/2020. (II.7.) Korm.rendelet 23.§. (4) bekezdése határozza meg.**

Intézményünk jelen minőségbiztosítási rendszerében rögzített, a jogszabályban nevesített eljárásokhoz az önértékelési rendszer részeként indikátorokat és minőségcélokat határoz meg. Az indikátorok és minőségcélok évente kerülnek meghatározásra. A minőségcélokat és indikátorokat az 1. számú melléklet tartalmazza. A minőségcélok és indikátorok teljesülését évente értékeljük.

### 5.3. Minőségirányítási rendszer és intézményi működés felülvizsgálata

**A VKIK a felnőttképzési tevékenység belső értékelését a 11/2020. (II.7.) Korm.rendelet 23.§. 1. bekezdése (b), a 2. bekezdés, valamint a 3. bekezdés (ad) pontja alapján bonyolítja le.**

A VKIK szakmai vezetője, az érintett munkatársak bevonásával évente legalább egy alkalommal áttekinti az önértékelés eredményeit, a minőségirányítási rendszer működését leíró információkat. A felülvizsgálat a következő területekre terjed ki:

1. Minőségpolitika felülvizsgálata, szükség szerinti aktualizálása.
2. Teljes körű önértékelés eredményeinek áttekintése, benne az előző időszak minőségcéljainak és indikátorainak teljesülésének értékelésével, elégedettségmérés eredményeinek áttekintésével.
3. Reklamációk, panaszok, észrevételek, illetve az ezekből eredő fejlesztési igények.
4. Külső értékelés eredményeinek áttekintése.
5. Helyesbítő és megelőző tevékenységek.
6. Következő évi minőségcélok és indikátorok meghatározása.

A felülvizsgálat eredménye az egyes tartalmi területek igazoló dokumentumai által azonosítottak.

## 6. Személyi, tárgyi, pénzügyi erőforrások biztosítása

**A VKIK a felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárást a 11/2020. (II.7.) Korm.rendelet 23.§. 1. bekezdés (d) pontja, valamint a 3. bekezdés (b), (ba), (bb), (c), (ca), (cb), (cc), (dc) (dd) alapján határozza meg**

### 6.1. Emberi erőforrások

A minőségirányítási rendszerben meghatározott felelősségekkel megbízott munkatársak kiválasztásánál és megbízásánál biztosítani kell, hogy rendelkezzenek a munkájuk ellátásához szükséges iskolai és/vagy szakmai végzettséggel, megfelelő készséggel és gyakorlattal.

#### 6.1.1. Oktatók alkalmazására vonatkozó követelmények és eljárás

**Új oktatók kiválasztása**

A stratégiai koordinátor és a szakmai vezető a képzési programban meghatározottak alapján a választja ki az oktatókat. Az oktatók jellemzően egyedi megbízás alapján végzik el feladatukat.

Az új oktató kiválasztásának eljárását szintén a szakmai vezető és/vagy stratégiai koordinátor határozza meg. Az új oktatót a kiválasztási eljárás lezárását követően felvesszük az oktatók nyilvántartásába. Ezzel egy időben az igazoló dokumentumokat (megbízási szerződés vagy felnőttképző által hitelesített másolata) elhelyezzük az oktatók személyi anyagai között.

**Az oktatók rendelkezésre állásának biztosítása**

A VKIK által végzett képzési tevékenységekben közreműködő oktatók kijelölését a stratégiai koordinátor hagyja jóvá írásban vagy szóban. Az oktatók felkérése e-mailben és/vagy telefonon történik. A felkérésből megismerik a megbízás tárgyát, a megbízót, a megbízással kapcsolatos elvárásokat, illetve a megbízó kapcsolattartójának elérhetőségeit.

Amennyiben a feladat ellátásával kapcsolatban bármilyen okból akadályoztatva vannak, úgy arról legkésőbb a kontaktóra előtt 1 nappal kötelesek értesíteni az illetékes személyt, aki a felkérőt küldte. A helyettesítés megoldásáról a felkérést küldő személy dönt. A helyettesítő oktató kijelölésére az eredeti oktató kijelölését meghatározó szabályok vonatkoznak.

#### 6.1.2. Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek

Az oktatók szakmai és módszertani felkészültségét a kiválasztási eljárás keretében a képzési programban meghatározottaknak megfelelően vizsgáljuk. A képzés minőségéért vállalt felelősség és az oktatók folyamatos fejlesztése érdekében biztosítjuk és támogatjuk a rendszeres kompetenciafejlesztés lehetőségét.

Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek:

* jogszabályi változás és egyéb, a képzést és vizsgaszervezést érintő változás esetén, szakmai konferenciákon, rendezvényeken részvétel igazolása

#### 6.1.3. Oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolás, az oktatók minősítése

**Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás**

Az oktatók teljesítményéről közvetlen és közvetett módon is gyűjtünk információkat. Közvetlen módon a résztvevők visszajelzései (az elégedettségmérő kérdőívet a 8. számú melléklet, a kiértékelési űrlapot a 2. számú melléklet tartalmazza) és a szakmai vezető, valamint a képzési koordinátor esetleges óralátogatásai során kapunk visszajelzést az oktató teljesítményéről. Közvetett módon az oktatói adminisztráció minősége, az oktatóval kapcsolatos résztvevői panasz szintén az oktatói teljesítményre utal, amely információkat eseti jelleggel – különösen az elégedettségvizsgálat során nyert negatív trend esetén – elemzünk. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolás eredményei biztosítják az oktatói minősítési rendszer alapját. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos adatok, információk értékelése az oktatói minősítési rendszer kereteiben történik.

**Oktatói minősítési rendszer**

Az oktatók minősítését a szakmai vezető és/vagy a stratégiai koordinátor és/vagy a képzési koordinátor végzi az oktatók teljesítményével kapcsolatos adatok alapján, amelyek a következők:

* elégedettségmérés oktatóra vonatkozó értéke
* esetleges óralátogatás tapasztalatai (11. számú melléklet)
* az oktató részvétele tartalomfejlesztési tevékenységben (tananyag és/vagy képzési programfejlesztés)
* oktatót érintő résztvevői panasz
* kompetenciafejlesztésen, szakmai rendezvényen való részvétel
* képzési eredmények

A rendelkezésre álló adatok alapján az oktatói minősítésének az alábbi szintjei lehetnek:

- megfelelő

- fejlesztendő

- nem megfelelő

A minősítés érvényessége 1 év. A minősítés eredményeit a szakmai vezető, a stratégiai koordinátor és a képzési koordinátor személyes beszélgetés keretében osztja meg az oktatóval a minősítést követően, amelyről feljegyzés készül, amely legalább az elért minősítési szintet tartalmazza. „Fejlesztendő” minősítés esetén a feljegyzésnek tartalmaznia kell az oktatótól elvárt fejlesztő beavatkozásokat. Az oktatói minősítési adatlapot a 5. számú melléklet tartalmazza.

Az oktatók évenkénti felülvizsgálata során a minősítés lejárta előtt egy hónappal, az eddigi teljesítések, illetve kérdőívek, és a monitoring alapján rendszeres alvállalkozói kapcsolat és reklamációmentes teljesítés esetén a stratégiai koordinátor, a szakmai vezető és a képzési koordinátor dönt a további minősítésről.

* azok az oktatók, amelyek nem kerültek átminősítésre, úgy azok az előző minősítésük megtartásával aktualizálásra kerülnek;
* az átminősítendő oktatók esetén a szakmai vezető és/vagy stratégiai koordinátor az átminősítés okának rövid feljegyzésével aktualizálja a jóváhagyott oktatói listát.

Az oktatók teljesítésének folyamatos figyelése, az észrevételek, az esetleges reklamációk értékelése alapján szükségessé válhat az érvényességi határidőn belüli a rendkívüli minősítés, azaz az oktató visszaminősítése, megfelelté minősítése vagy a jóváhagyott oktatók listájáról történő törlése. A döntés meghozatala és a lista aktualizálása a szakmai vezető, stratégiai koordinátor, képzési koordinátor feladata. Az oktatói minősítési adatlapot a 5. számú melléklet tartalmazza.

#### 6.1.4. A Humánerőforrás dokumentáltsága

A szakmai vezető és a képzési koordinátor felelőssége a minőségirányítási rendszer kiterjesztése szerinti, az oktatási tevékenységre vonatkozó szerződés(ek) és egyéb személyi igazoló dokumentumok olyan formában és tartalommal való naprakész vezetése, amelyek alapján igazolható, hogy az oktatók, a képzésre érvényes szabályozás követelményeinek és a belső előírásoknak megfelelnek. Az oktatókkal kötött megbízási szerződéseknek, eredetinek, a további tárolt dokumentumoknak eredetinek vagy a felnőttképző által hitelesített másolatnak kell lennie.

### 6.2. Képzési környezet (képzési infrastruktúra és munkakörnyezet) biztosítása

#### 6.2.1. Képzési infrastruktúra

A képzési programban meghatározott tárgyi követelményeknek megfelelő felnőttképzési tevékenység és a felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódó szolgáltatás eredményes folytatása érdekében meghatározzuk a működéshez szükséges feltételrendszert, gondoskodunk ezek biztosításáról és fenntartásáról. A folyamat felelőse a szakmai vezető és a képzési koordinátor. A képzések megszervezéséhez, lebonyolításához szükséges eszközöket a képzési és kimeneti követelmények, valamint a képzési programok alapján a szakmai vezető és a képzési koordinátor határozza meg, és azok biztosításának érvényesítése a konkrét képzési tevékenység során a képzési koordinátor felelőssége.

Külső képzések esetén a képzésszervező bejárja a képzés megtartása előtt a képzési helyszínt. Amennyiben szükséges, kezdeményezi más helyszín kijelölését, amennyiben a helyszín és annak felszereltsége megfelelő, a szakmai vezető és a képzési koordinátor engedélyezi a helyszín használatát. A tárgyi eszköz vizsgálatát és a helyszíni szemlére vonatkozó dokumentumot a 6. számú melléklet tartalmazza.

#### 6.2.2. Tananyagok biztosítása

A képzések előkészítő szakaszában kerül sor a képzések tananyagának kidolgozására. A képzések tananyagainak átadása a képzést kísérő képzésszervező feladata.

A tananyagok átadásának legkésőbb az első képzési alkalommal meg kell történnie, melyről átvételi elismervényt vezetünk.

#### 6.2.3. Munkakörnyezet

Tevékenységünk során - az egészségügyi és munkavédelmi előírásokat is figyelembe véve – olyan munkakörnyezetet biztosítunk, amely alkalmas a felnőttképzési tevékenység magas szintű megvalósítására.

A megfelelő munkakörnyezet biztosításáért a szervezet vezetője a felelős.

### 6.3. Pénzügyi erőforrások

A felnőttképzési tevékenység elvárt minőségen történő megvalósításához szükséges pénzügyi források és likviditás biztosításáért a szervezet vezetője felelős.

Az előlegként befizetett, illetve a teljes képzési díj azon részének a visszafizetése céljából, amelyre a képzés bármely okból történő ellehetetlenülése miatt intézményünk már nem tud szolgáltatást nyújtani, vagyoni biztosítékkal rendelkezünk. A rendelkezésre álló vagyoni biztosítéknak meg kell felelnie a 11./2020. Kormányrendelet 1-2. §-ában meghatározott feltételeknek. A megfelelés biztosításáért (vagyoni biztosíték formája és összege) a szervezet vezetője a felelős.

## 7. Felnőttképzési tevékenységekhez kapcsolódó eljárások

Képzés zárása, a képzési tevékenység ellenőrzése

Résztvevők teljesítményének értékelése, elégedettségmérés

Képzés elindítása és lebonyolítása

FAR adatszolgáltatás

Képzési ütemterv és/vagy órarend elkészítése

Személyi és tárgyi feltételek vizsgálata és biztosítása

A képzés meghirdetése

Érdeklődések befogadás

Döntés a képzés indításáról

Képzési tájékoztató, illetve képzési felhívás elkészítése

### 7.1. A felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok

**A VKIK a képzési program tervezését és felülvizsgálatát, a tananyagfejlesztést, tervezést, felülvizsgálatot, valamint a képzés lebonyolítását a 11/2020. (II.7.) 18.§. és a 23.§. 3. bekezdésének (ba) pontja, valamint a Fktv. 12.§ és 16.§. alapján határozza meg.**

#### 7.1.1. Képzési program tervezése és felülvizsgálata

**Képzési program tervezése, amennyiben releváns**

**Folyamat célja:**

A képzési igényeknek, az intézmény stratégiai céljainak megfelelő képzési programok kidolgozása a képzési ötlet megfogalmazásától az előzetes szakértői minősítéséig.

**Folyamat lépései:**

1. Képzési cél, célcsoport, követelmények és tanulási eredmények meghatározása
2. Képzési program kidolgozása a Fktv. szerint
3. Az elkészült képzési program előzetes felnőttképzési szakértői minősítése

**A folyamat megfelelő lebonyolításáért felelős személyek**: szakmai vezető, stratégiai koordinátor és felnőttképzési szakértő

**Képzési program felülvizsgálata, amennyiben releváns**

**Folyamat célja:**

A képzési program jogszabályi változásokból következő, és/vagy az intézményi célok változásaiból fakadó célirányos, ellenőrzött felülvizsgálatának lebonyolítása.

**Folyamat lépései:**

1. A szakmai vezető által kijelölt szakértő felkérése, tájékoztatása a felülvizsgálat céljairól, elvárt eredményeiről

* A felkérés tartalmazza a felülvizsgálat indokát és tartalmi, formai, jogszabályi céljait, indokait.

1. Képzési program felülvizsgálata, módosítások átvezetése
2. Az elkészült képzési program előzetes felnőttképzési szakértői minősítése a jogszabályi elvárások figyelembevételével

**A folyamat megfelelő lebonyolításáért felelős személyek**: szakmai vezető, stratégiai koordinátor és felnőttképzési szakértő.

#### 7.1.2. Tananyagok tervezése - fejlesztése - és felülvizsgálata

**Tananyag tervezése, fejlesztése, amennyiben releváns**

A képzési program megvalósításához, a képzési cél eléréséhez szükséges, a célcsoport elvárásaihoz illeszkedő tananyagok biztosítása. A folyamat magába foglalja a fejlesztés tervezését és megvalósítását. A saját fejlesztésű tananyagok lehetnek jegyzetek, prezentációk, feladatgyűjtemények, feladatsorok, gyakorlatleírások, e-learning tananyagok, feladatbankok.

**A folyamat megfelelő lebonyolításáért felelős személyek:** szakmai vezető, stratégiai koordinátor és tananyagfejlesztő

**Saját fejlesztésű tananyagok, képzési segédletek tervezése, fejlesztése, amennyiben releváns**

**Folyamat lépései:**

1. A tananyag céljának, tartalmának, típusának meghatározása

* kidolgozandó tananyagok, segédletek listája, rövid tartalmi leírása

1. Tananyag kidolgozójának megbízása

* tartalmi, terjedelmi, formai elvárások meghatározása

1. Tananyag tartalmi, formai elvárásoknak megfelelő kidolgozása

* a tananyag lehet: jegyzet, prezentáció, feladatsor, gyakorlatleírás stb.

1. Tananyag tartalmi, formai ellenőrzése
2. Tananyag gyártása, digitalizálása

**Saját fejlesztésű tananyag felülvizsgálata, amennyiben releváns**

**Folyamat lépései:**

1. Az alkalmazott tananyag szakmai értékelése, véleményezése, korrekciós javaslatok megfogalmazása
2. A tananyag tartalmi, módszertani felülvizsgálata
3. A tananyag korrekciója
4. A felülvizsgált, átdolgozott tananyag tartalmi, módszertani ellenőrzése

### 7.2. A felnőttképzési tevékenység lebonyolítása

A felnőttképzési és értékelési folyamatot a felnőttképzésit kiegészítő tevékenységekkel egységben, alfolyamatokra osztva kezeljük az alábbiak szerint:

* Képzési tevékenység előkészítése és indítása
* A képzés lebonyolítása, zárása, elégedettségmérés és a tevékenység ellenőrzése

#### 7.2.1. A képzési tevékenység előkészítése, a képzés indításának folyamata

1. **Képzési program és adatkezelési tájékoztató készítése és nyilvánosságra hozatala**

Nyilvánosságra hozatal módszerei:

* weboldalon, facebook oldalon való megjelenés
* ügyfélszolgálaton való tájékoztatás

A folyamat során begyűjtött adatokat a VKIK, mint felnőttképző a Fktv. 21. § (1) szerint kezeli.

1. **Tárgyi és pénzügyi feltételek biztosítása a 6.2. és 6.3. fejezetben meghatározottak alapján**

* amennyiben szükséges terembérleti szerződés készítése
* amennyiben szükséges helyszíni szemle megtartása és tárgyi eszköz vizsgálata

1. **Személyi feltételek biztosítása a 6.1. fejezetben meghatározottak alapján**
2. **Jelentkezés elindítása**

* jelentkezési lapok befogadása
* a képzésen való részvételi feltételek vizsgálata a képzési programban meghatározottak szerint
* előzetes tudásszintmérés

Előzetesen megszerzett tudás felmérése és beszámítása

Az előzetesen megszerzett tudás felmérése – a jogszabályi követelmények figyelembe vételével – a képzéseink iránt érdeklődő, képzéseinkre jelentkező potenciális résztvevők számára biztosított tevékenység/szolgáltatás.

Az előzetes tudás mérése annak felmérése, hogy a képzésre jelentkező dokumentumokkal nem igazolt tanulmányai vagy megszerzett gyakorlati tapasztalatai alapján képes-e a képzés során elsajátítandó tananyagegység követelményeinek teljesítésére, amelynek eredményeként a követelmények megfelelő szintű teljesítése esetén a tananyagegység elsajátítására irányuló képzési rész alól a képzésre jelentkezőt fel kell menteni.

Az előzetesen megszerzett tudás mérését az Fktv. 2. § értelmező rendelkezései között meghatározottak szerinti előzetes tudás beszámításának figyelembevételével kell végrehajtani.

A képzésre jelentkező – dokumentummal igazolt – tanulmányainak beszámítása, amelynek eredményeként a tananyagegység elsajátítására irányuló képzési rész alól a képzésre jelentkezőt fel lehet menteni.

Az előzetesen megszerzett tudás felmérését a képzés kezdési időpontját megelőzően folytatjuk le.

Az előzetesen megszerzett tudás felmérését a képzési programban rögzített követelmények alapján végezzük. Egyértelműen beazonosítjuk az adott tananyagegység kompetenciaelemeit, aminek elsajátítására irányuló képzési rész alól a résztvevő felmentést kaphat.

Előzetes tudásfelmérés alapján – megfelelő szintű teljesítés esetén – tananyagegység alól mentjük fel a képzésre jelentkezőt. De indokolt esetben adott tananyagegység egy része alól is felmenthető a képzésben résztvevő, amennyiben a felmentés indokoltságát a mérési eredmények alátámasztják.

Az előzetes tudásfelmérést és a felmentést egyértelműen dokumentáljuk.

Az előzetesen megszerzett tudás alapján történő beszámítás ténye, és azzal összefüggésben a felmentésről hozott döntés a felnőttképzési szerződésben rögzítésre kerül.

1. **Képzési dokumentáció összekészítése**

* tananyagok összekészítése
* jelenléti ív, haladási napló és órarend készítése
* felnőttképzési szerződés előkészítése

1. **Képzés bejelentése a FAR rendszerbe**

**A folyamat megfelelő lebonyolításáért felelős személyek**: szakmai vezető, stratégiai koordinátor és képzési koordinátor

#### 7.2.2. A képzés lebonyolítása és zárása

1. **A képzés előtt vagy annak első napján a felnőttképzési szerződés megkötése, a tananyag átadása a résztvevők részére**
2. **A résztvevők előrehaladásának folyamatos nyomon követése az egységes dokumentumot tartalmazó haladási napló alapján**

* Probléma esetén azonnali beavatkozás
* A haladási napló tartalma: jelenléti ív, tananyag, tananyag egységek rövid leírás, időpontja, óraszáma
* A képzés közbeni, a résztvevők teljesítményének folyamatos figyelemmel kísérése, melynek módjai: oktatói visszajelzés, beszélgetés

1. **A képzés zárása, elégedettségi kérdőívek kitöltetése**

* A képzésben résztvevők és oktatók véleményének kikérése

1. **A FAR rendszerből kinyomtatott, a felnőttképző által aláírt tanúsítványok átadása a résztvevőknek elektronikus úton vagy papíralapon, amennyiben igényli**
2. **Statisztikai adatszolgáltatás a FAR rendszerben**
3. **A képzés dokumentumainak irattározása**
4. **A képzés értékelése**

**A folyamat megfelelő lebonyolításáért felelős személyek:** szakmai vezető, stratégiai koordinátor és képzési koordinátor

#### 7.2.3. A képzési tevékenység ellenőrzése

A képzési tevékenység ellenőrzéséért a szakmai vezető viseli a felelősséget. A képzések ellenőrzése a képzési dokumentáció ellenőrzésével és a stratégiai koordinátorral, a pénzügyi vezetővel és a képzési koordinátorral való személyes konzultáció útján történik. Egyedi esetben a szakmai vezető és a képzési koordinátor óralátogatást végez.

## 8. Támogató folyamatok

**A VKIK a támogató folyamatok megszervezését, működtetését a 11/2020. (II.7.) Korm.rendelet 23.§. 3. bekezdésének (bf) és (e) pontja, valamint a Fktv. 14.§. és17.§. alapján határozza meg.**

### 8.1. Ügyfélszolgálati rendszer működtetése

Az ügyfélszolgálat működési rendjét, ügyfélfogadási idejét úgy állapítottuk meg, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés ne járjon aránytalan nehézségekkel ügyfeleinkre nézve.

Az ügyfélszolgálati tevékenység személyi és tárgyi feltételei megfelelnek a jogszabályi előírásoknak. Ügyfélszolgálatunk mind telefonon, mind személyesen elérhető, felkereshető. Rendelkezünk a személyes tájékoztató megbeszélések, konzultációk lebonyolításához szükséges feltételekkel. Partnereinknek e-mailen is lehetősége nyílik kérdéseik megfogalmazására. Az e-mailen érkező érdeklődésre 5 munkanapon belül válaszolunk.

Gondoskodunk arról, hogy írásbeli tájékoztató anyagainkban, hirdetéseinkben, mindig aktuális és egyértelmű, a potenciális ügyfelek számára jól érthető információk jelenjenek meg.

A felnőttképzési államigazgatási szerv (Pest Vármegyei Kormányhivatal) nyilvántartásában szereplő nyilvántartási számunkat a tevékenység gyakorlása során használt képzési dokumentációban, valamint a képzéssel kapcsolatos üzleti dokumentumokon, képzési tevékenységről kiállított számlákon, és számviteli bizonylatokon folyamatosan használjuk, feltüntetjük, arról ügyfeleinket tájékoztatjuk, a felnőttképzési tevékenységről közreadott írásos tájékoztatóban, programfüzetben szerepeltetjük, és az ügyfelek számára jól látható módon kifüggesztjük.

Közvetlen elérhetőséget az alábbi ügyfélfogadási rend szerint biztosítunk a képzések iránt érdeklődők, illetve a képzések résztvevői számára.

|  |  |
| --- | --- |
| **Elérhetőségek** | |
| Cím | 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. |
| Telefon | 88/429-008 |
| Fax | - |
| Email | vkik@veszpremikamara.hu |
| Web | www.veszpremikamara.hu |

|  |  |
| --- | --- |
| **Személyes ügyfél-fogadási idő** | |
| Hétfő | 8:00-15:30 |
| Kedd | 8:00-15:30 |
| Szerda | 8:00-15:30 |
| Csütörtök | 8:00-15:30 |
| Péntek | 8:00-13:00 |
| Szombat | nincs ügyfélfogadás |
| Vasárnap | nincs ügyfélfogadás |

### 8.2. A reklamációk kezelése / panaszkezelési rendszer

Ügyfeleinket a 203. számú irodában, valamint a VKIK honlapján tájékoztatjuk a felnőttképzési szervezet:

* székhelyéről,
* a panaszügyintézés helyéről (ha az nem egyezik meg a képzés megvalósításának helyszínével),
* a panaszkezelés módjáról, valamint
* a panaszok közlése érdekében ügyfélszolgálatunk levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

Tájékoztatásunk fogyasztói jogvita esetén kiterjed a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez, vagy a szolgáltatás jellegétől függően az ilyen jogkörrel felruházott hatósághoz való fordulás lehetőségére, az illetékes békéltető testület székhelyére (hatóság elérhetőségeire), telefonos elérhetőségére, internetes elérhetőségére és levelezési címére. A békéltető testületekről történő tájékoztatást nyomtatott formában és/vagy honlapunkon érhetik el ügyfeleink.

Ügyfeleink a panaszukat írásban közölhetik intézményünkkel, a képzésszervezőhöz érkezett személyes panaszbejelentést írásban kell rögzíteni a rendelkezésre bocsátott Panaszbejelentő lapon. A beérkező panaszokra, jellegüktől függően lehetőleg azonnal, de legkésőbb 30 napon belül írásban kell válaszolni.

A képzésekkel összefüggésben a képzések ideje alatt keletkező szóbeli panaszt az oktatónak, képzésszervezőnek lehetőség szerint azonnal és helyben meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kezelése nem lehetséges, abban az esetben a panaszt a Panaszbejelentő lapon rögzíteni kell, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadni.

A Panaszbejelentő lapot és a válasz másolati példányát öt évig megőrizzük, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatjuk.

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

Az írásbeliség követelményének levél, elektronikus levél (email) vagy bármely egyéb olyan eszközzel eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Panasz esetén, annak kivizsgálása és orvoslása figyelembevételével helyesbítő, adott esetben megelőző tevékenység lefolytatását kezdeményezhető.

### 8.3. Az intézmény tevékenységével összefüggő információk kezelése, és az információk nyilvánosságával összefüggő eljárás

#### 8.3.1. Információs rendszer

Az információs rendszer a minőségirányítási rendszer keretében meghatározott és szabályozott folyamatokhoz rendelten működik. Részét képezik a folyamatok információ kezelésre, feldolgozásra, a nyilvánosság biztosítására vonatkozó szabályozásai, és az információkezelésre, adatkezelésre, tájékoztatásra használt informatikai alkalmazások, eszközök, beleértve az intézmény honlapját.

#### 8.3.2. Az intézmény felnőttképzési tevékenységével összefüggő információk nyilvánosságával összefüggő eljárás

Az intézmény információs rendszere (8.3.1.) szabályozza, hogy mely adatokat gyűjtjük és elemezzük a VKIK felnőttképzési tevékenységéről. Jelen eljárásban a képzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával, közzétételével kapcsolatos tevékenységeinket határozzuk meg, kapcsolódva az ügyfélszolgálati rendszer működtetéséhez (8.1.).

Az információk nyilvánosságát elsődlegesen a www.veszpremikamara.hu honlap biztosítja.

## 9. Mérés, elemzés, értékelés

**A VKIK a felnőttképzési tevékenységével kapcsolatos visszajelzésekre, önértékelésre vonatkozó eljárást a 11/2020. (II.7.) Korm.rendelet 23.§. 3. bekezdésének (bd), (d) és (g) pontja alapján határozza meg.**

### 9.1. A felnőttképzési tevékenységgel és az oktatókkal kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás

#### Felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos visszajelzési folyamat

**Az eljárás célja:**

A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények feltárása, visszacsatolása a képzés megvalósításába, illetve fejlesztésébe

**Az eljárás lebonyolításáért felelős személyek:** szakmai vezető, stratégiai koordinátor, képzési koordinátor

**Az eljárás menete:**

1. A képzés utolsó napján a képzésben résztvevők véleményének a kikérése, kérdőíves elégedettségmérés keretében. Az elégedettségi kérdőívek 7. mellékletben, a kiértékelési űrlapok 3. számú mellékletben találhatóak meg.
2. A kérdőívek kiértékelése. Szükség esetén helyesbítő intézkedés, vagy vezetőségi átvizsgálás, képzési program felülvizsgálatának lebonyolítása.

#### Oktatókkal kapcsolatos visszajelzési folyamat

**Az eljárás célja:**

Az oktatókkal kapcsolatos vélemények feltárása, visszacsatolása a képzés minőségének esetleges javítása érdekében.

**Az eljárás lebonyolításáért felelős személyek:** szakmai vezető, stratégiai koordinátor, képzési koordinátor

**Az eljárás menete:**

1. A képzés utolsó napján a képzésben résztvevők véleményének a kikérése, kérdőíves elégedettségmérés keretében. Az elégedettségi kérdőívek 8. mellékletben, a kiértékelési űrlapok 2. számú mellékletben találhatóak meg.

2. A kérdőívek kiértékelése. Szükség esetén helyesbítő intézkedés, vagy vezetőségi átvizsgálás, képzési program felülvizsgálatának lebonyolítása.

3. Vizsgaeredmények kiértékelése

### 9.2. Önértékelési rendszer

Eljárás:

A minőségirányítási rendszer eredményességének ellenőrzésére, tevékenységünk megfelelőségének igazolására önértékelést végzünk. Az önértékelési tevékenység szempontjából fontos feltétel, hogy igazodjon a szervezet méretéhez. Az önértékelést évente egy alkalommal végezzük el. Az önértékelés a kitűzött indikátorok célértékeinek áttekintésére terjed ki. Szükség esetén elvégezzük a helyesbítő tevékenységet, vagy új célértékek kerülnek meghatározásra. Amennyiben indokolt, akkor elvégezzük az adott eljárás felülvizsgálatát, módosítását. Az önértékelés keretében meghatározzuk az felnőttképző erősségeit és gyengeségeit (fejlesztési területeket), amennyiben releváns. Az önértékelési és fejlesztési terv a 10. számú mellékletben található meg.

Az önértékelés során vizsgált területek:

* a biztosítandó infrastruktúra, tárgyi eszközök megléte
* a meghatározott indikátorok teljesülése
* az oktató és a felnőttképzési tevékenység megfelelősége
* panaszok száma, azok kezelésének a megfelelősége
* tananyag tervezése, felülvizsgálata

Az önértékelésnek az előző évek minőségcéljainak és képzési tervek teljesítése után, a következő év minőségcéljainak a kitűzése előtt kell megtörténnie.

## 10. Fejlesztés

**A VKIK a fejlesztési folyamatok megszervezését és működtetését a 11/2020. (II.7.) Korm.rendelet 23.§. 2. bekezdés és a 3. bekezdés (f) pontja alapján határozza meg.**

### 10.1. Folyamatos fejlesztés

A minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztése a terv szerint megvalósult folyamatok tökéletesítéséről és a minőségirányítási rendszer eredményességének fejlesztéséről szól. A folyamatos fejlesztést, mint elvet, minden folyamatban és eljárásban érvényesítjük.

Fenti célkitűzések elérésének fontosabb eszközei:

- minőségpolitika, indikátorok,

- adatelemzés,

- intézményi működés ötéves felülvizsgálata,

- helyesbítő tevékenységek,

- megelőző tevékenységek,

- külső értékelés.

### 10.2. Helyesbítő és megelőző tevékenységek

Az stratégiai koordinátor és a szakmai vezető jellemzően az alábbi információk alapján dönthet úgy, hogy szükséges-e helyesbítő tevékenységet indítani:

- az önértékelési rendszer keretében meghatározott indikátorokhoz kapcsolódó célértékek,

- reklamációk, észrevételek, javaslatok,

- teljesítés közben előforduló nem megfelelőségi jelentések, jegyzőkönyvek,

- önértékelés eredményei,

- belső javaslattétel,

- adatelemzések eredményei (pl.: negatív trendek).

Az eltérés észlelőjének (bármely munkatárs) feljegyzésben kell egyértelműen meghatároznia a nem megfelelőséget, és feljegyezni az ehhez kapcsolódó dokumentumokat (pl.: reklamációs levél, vezetőségi átvizsgálások jegyzőkönyvei, jelentések stb.).

Az indikátorokhoz rendelt célértékek nem teljesülése esetén a VKIK feltárja az okokat, és helyesbítő tevékenységet végez, amely a kitűzött célérték teljesítéséhez szükséges lépéseket tartalmazza, vagy a célérték – következő időszakra vonatkozó – indokolt módosítását valósítja meg.

A VKIK felnőttképzési tevékenysége során törekszik a folyamatos fejlesztésre. Döntéseit, folyamatai működtetését minden esetben az előre látható és azonosítható kockázatok figyelembevételével végzi. Ez a szemlélet határozza meg, hogy az intézményi működés kétéves felülvizsgálata során születik-e döntés megelőző tevékenységről. Amennyiben megelőző tevékenység lefolytatására kerül sor, úgy az a következő évre tervezett minőségcélokban érvényesül.

## 11. MELLÉKLETEK

##### számú melléklet

INDIKÁTOROK, ELÉRT EREDMÉNYEK ÖNÉRTÉKELÉSE

**20...** év

|  |  |
| --- | --- |
| **Képzés megnevezése** |  |
| **Képzés belső azonosítója** |  |
| **Célkijelölés dátuma** |  |
| **Eredménykijelölés dátuma** |  |

*Az elégedettséggel összefüggő indikátorok mérése százalékos arányban történik.*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Minőségcél** | | **Célérték (tervezet)** | | **Eredményérték** |
| A felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó programok, tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás | 1. | Minden engedélyezett képzéshez rendelkezésre áll az aktuális jogszabályi előírásoknak megfelelő minősített képzési program | **100%** | |  | |
| 2. | A képzést sikeresen teljesítők száma | **80%** | |  | |
| 3. | A képzési programokban előírt tananyaggal kapcsolatos panaszok száma | **10%** | |  | |
| A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás | 4. | Minősített képzési programnak megfelelő végzettségű oktatóval indított képzések aránya | **100%** | |  | |
| 5. | Tárgyi feltételekkel kapcsolatos panaszok száma | **10%** | |  | |
| 6. | Nem megfelelő forrásbiztosítás miatt hiányos tárgyi vagy személyi feltételek okán el nem indított képzések száma | **10%** | |  | |
| A felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás | 7. | A résztvevők által az intézmény felnőttképzési tevékenységének értékelésének átlageredménye | **70%** | |  | |
| 8. | A képzési tevékenység során felmerülő résztvevői panaszok száma | **100%** | |  | |
| A felnőttképzési tevékenység összefüggő információ nyilvánosságával kapcsolatos eljárást | 9. | A minősített képzési programok ügyfélszolgálaton és a honlapon való elérhetőségének aránya | **100%** | |  | |
| 10. | A minősített képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos panaszok száma | **0%** | |  | |
| 11. | A képzési tájékoztatókkal kapcsolatos résztvevői panaszok száma | **0%** | |  | |
| Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás | 12. | Megfelelt minősítésű oktatók aránya | **90%** | |  | |
| 13. | Az alkalmazott oktatók személyi anyagában minden előírt dokumentum rendelkezésre áll | **100%** | |  | |
| Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás | 14. | A résztvevők által adott oktatói értékelések átlageredménye | **80%** | |  | |
| 15. | Az oktatókkal kapcsolatos panaszok száma | **10%** | |  | |
| A felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum | 16. | Az indikátorok célértékeinek teljesülésének aránya | **80%** | |  | |
| 17. | Fejlesztendő, helyesbítő tevékenységek száma | **10%** | |  | |

**A felnőttképző erősségei az indikátorok értékelése alapján:**

**A felnőttképző fejlesztendő területei az indikátorok értékelése alapján:**

Célkitűzés dátuma: Veszprém, 20..

Hanisch Kornél

szakmai vezető

Önértékelés dátuma: Veszprém, 20..

Hanisch Kornél

szakmai vezető

##### számú melléklet

RÉSZTVEVŐI ÉRTÉKELÉS AZ OKTATÓRÓL

Elégedettségmérés kiértékelése

|  |  |
| --- | --- |
| Képzés megnevezése |  |
| Képzés belső azonosítója |  |
| Képzés kezdete és vége |  |
| Oktató neve |  |
| Oktatott tananyag megnevezése |  |
| Oktatás kezdete és vége |  |
| Kitöltött kérdőívek száma |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kérdés** | **Átlageredmény (pont)** | **Százalékos arány (%)** |
| Számomra hasznos órákat tart. |  |  |
| Óráira mindig felkészülten érkezik. |  |  |
| Órái élvezetesek számomra. |  |  |
| Maximálisan kihasználja a rendelkezésre álló időt. |  |  |
| Megfelelő tempóban tanít. |  |  |
| Világosan magyaráz. |  |  |
| **Összesítés** |  |  |

A százalékos arány az átlageredmény alapján kerül meghatározásra. 1 pont=10%

**Egyéb megjegyzés, vélemény (erősségek, gyengeségek):**

Értékelés dátuma: Veszprém, 20..

képzési koordinátor

##### számú melléklet

ELÉGEDETTSÉGMÉRŐ KÉRDŐÍV KIÉRTÉKELÉS

|  |  |
| --- | --- |
| **Képzés megnevezése** |  |
| **Képzés belső azonosítója** |  |
| **Képzés kezdete és vége** |  |
| **Kitöltött kérdőívek száma** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kérdés** | **Átlageredmény (pont)** | **Százalékos arány (%)** |
| Mennyire elégedett a képzéshez biztosított tananyagok színvonalával? |  |  |
| Mennyire elégedett a tréning, elmélet/gyakorlati képzés színvonalával, megszervezésével? |  |  |
| Mennyire elégedett a képző intézmény által biztosított infrastrukturális feltételekkel? |  |  |
| Mennyire elégedett a képzéssel kapcsolatos előzetes tájékoztatással? |  |  |
| Mennyire felel meg a képzés az előzetes elvárásainak? |  |  |
| Milyen mértékben találta megfelelőnek a képzésen kapott ismereteket a gyakorlatban hasznosíthatónak? |  |  |
| Mennyire ért egyet a következő állítással: megfelelő volt a képzés ár-érték aránya? |  |  |
| **Összesítés** |  |  |

A százalékos arány az átlageredmény alapján kerül meghatározásra. 1 pont=10%

**Egyéb megjegyzés, vélemény (erősségek, gyengeségek):**

Értékelés dátuma: Veszprém,

képzési koordinátor

##### számú melléklet

PANASZBEJELENTÉS ÉS KIVIZSGÁLÁS KIÉRTÉKELÉSE

|  |  |
| --- | --- |
| **Képzés megnevezése** |  |
| **Képzés belső azonosítója** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Panasz típusa** | **Száma** | **Kivizsgálás sikeressége** |
| A képzési tevékenység során felmerülő résztvevői panaszok |  | Sikeres/Sikertelen |
| A képzési programokban előírt tananyaggal kapcsolatos panaszok |  | Sikeres/Sikertelen |
| A minősített képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos panaszok |  | Sikeres/Sikertelen |
| A képzési tájékoztatókkal kapcsolatos résztvevői panaszok |  | Sikeres/Sikertelen |
| Az oktatókkal kapcsolatos panaszok |  | Sikeres/Sikertelen |
| Tárgyi feltételekkel kapcsolatos panaszok |  | Sikeres/Sikertelen |

Értékelés dátuma: Veszprém,

Hanisch Kornél

szakmai vezető

##### számú melléklet

OKTATÓI MINŐSÍTÉSI ADATLAP

|  |  |
| --- | --- |
| **Oktató neve** |  |
| **Oktatói minősítés időpontja** |  |
| **Minősítést végző személy** |  |
| **Képzés megnevezés** |  |
| **Képzés belső azonosítója** |  |
| **Tananyag megnevezése** |  |

1. A képzésben résztvevők által, az oktatóra vonatkozó elégedettségi kérdőív összesített pontszáma:

*Észrevétel/megjegyzés:*

1. Óralátogatás: történt nem történt

*Észrevétel/megjegyzés:*

1. Tartalomfejlesztésben való részvétel (tananyag és/vagy képzési programfejlesztés)

részt vett nem vett részt

*Észrevétel/megjegyzés:*

1. A képzési adminisztráció megfelelősége: megfelelő hiányos

*Észrevétel/megjegyzés:*

1. Az oktatót érintő résztvevői panasz: nem érkezett érkezett

*Észrevétel/megjegyzés:*

1. Kompetenciafejlesztésen, szakmai rendezvényen való részvétel:

részt vett nem releváns

*Észrevétel/megjegyzés:*

1. A képzésben résztvevők által, átlagolt képzési eredménye:

*Észrevétel/megjegyzés:*

**Az oktató minősítése**

megfelelt fejlesztendő nem megfelelő

**„Fejlesztendő” minősítés esetén:**

|  |
| --- |
| **1. Az oktatótól elvárt fejlesztő beavatkozás(ok):** |
|  |

|  |
| --- |
| **2. Az intézmény által biztosított fejlesztő beavatkozás(ok):** |
|  |

**„Nem megfelelő” minősítés esetén törlés a jóváhagyott oktatók listájáról.**

Dátum: Veszprém, 20..

oktató képzési koordinátor

stratégiai koordinátor szakmai vezető

##### számú melléklet

HELYSZÍNI SZEMLE ÉS TÁRGYI ESZKÖZ VIZSGÁLAT

|  |  |
| --- | --- |
| Képzés megnevezése |  |
| Képzés belső azonosítója |  |
| Képzés kezdete és vége |  |
| Szemle helyszíne |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **S.szám** | **A képzéshez szükséges tárgyi eszközök** |  |
| 1. |  |  |
| 2. |  |  |
| 3. |  |  |
| 4. |  |  |
| 5. |  |  |
| 6. |  |  |
| 7. |  |  |
| 8. |  |  |
| 9. |  |  |
| 10. |  |  |
| 11. |  |  |
| 12. |  |  |
| 13. |  |  |
| 14. |  |  |

A képzés lebonyolításához szükséges tárgyi eszközök rendelkezésre állnak. A helyszín baleset- és munkavédelmi szempontból megfelelő.

Dátum:

szakmai vezető képzési koordinátor

##### számú melléklet

ELÉGEDETTSÉGMÉRŐ KÉRDŐÍV

|  |  |
| --- | --- |
| **Képzés megnevezése** |  |
| **Képzés belső azonosítója** |  |
| **Képzés kezdete és vége** |  |
| **Kitöltés dátuma** |  |

**Karikázza be az Ön által meghatározott értéket! 1 jelenti a nincs megelégedve, a 10 jelenti a teljes elégedettséget!**

1. Mennyire elégedett a képzéshez biztosított tananyagok színvonalával?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1. Mennyire elégedett az elmélet/gyakorlati képzés színvonalával, megszervezésével?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1. Mennyire elégedett a képző intézmény által biztosított infrastrukturális feltételekkel? (tárgyi feltételek, berendezés, fűtés, higiénia, oktatástechnikai eszközök)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1. Mennyire elégedett a képzéssel kapcsolatos előzetes tájékoztatással?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1. Mennyire felel meg a képzés az előzetes elvárásainak?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1. Milyen mértékben találta megfelelőnek a képzésen kapott ismereteket a gyakorlatban hasznosíthatónak?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1. Mennyire ért egyet a következő állítással: megfelelő volt a képzés ár-érték aránya?
2. 2 3 4 5 6 7 8 9 10

##### számú melléklet

RÉSZTVEVŐI ÉRTÉKELÉS AZ OKTATÓRÓL

|  |  |
| --- | --- |
| **Képzés megnevezése** |  |
| **Képzés belső azonosítója** |  |
| **Képzés kezdete és vége** |  |
| **Oktató neve** |  |
| **Oktatott tananyag megnevezése** |  |
| **Oktatás kezdete és vége** |  |
| **Kitöltés dátuma** |  |

**Karikázza be az Ön által meghatározott értéket! 1 jelenti a nincs megelégedve, a 10 jelenti a teljes elégedettséget!**

1. Számomra hasznos órákat tart.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1. Az órára mindig felkészülten érkezik.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1. Az órái élvezetesek számomra.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1. Maximálisan kihasználja a rendelkezésre álló időt.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1. Megfelelő tempóban tanít.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1. Világosan magyaráz.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1. Egyéb visszajelzés, megjegyzés az oktatóval kapcsolatban:

##### számú melléklet

PANASZBEJELENTŐ LAP

|  |  |
| --- | --- |
| **Képzés megnevezése:** |  |
| **Képzés belső azonosító száma:** |  |
| **Panaszbejelentés dátuma:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **A panasz bejelentője:** |  |
| **A panasz leírása:** | |
|  | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Az intézkedésért felelős neve, aláírása:** |  |
|  |
| **Az intézkedési határidő:** |  |
| **Az intézkedés leírása:** | |
|  | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Az intézkedést ellenőrző neve, aláírása:** |  |
|  |
| **Az intézkedés ellenőrzésének dátuma:** | |
|  | |

##### számú melléklet

ÖNÉRTÉKELÉS ÉS FEJLESZTÉSI TERV

A minőségirányítási rendszer kiemelt eleme az önértékelés, melynek célja, hogy az intézményre vonatkozóan választ kapjunk arra, hogy a megfelelő erőforrások rendelkezésre állnak-e, szükséges-e fejlesztenünk, a partneri igények teljes mértékben ki lettek-e elégítve, valamint megfelelő-e a folyamatos szabályozottság. Az önértékelés során a képzési tevékenység kulcsfontosságú eredményeit is értékeli az intézmény.

Az önértékelés területei:

1. Indikátorok vizsgálata és értékelése
2. Oktatók értékelése – a résztvevők által
3. Az intézmény felnőttképzési tevékenységének értékelése – résztvevői elégedettségmérés alapján
4. Tárgyi eszközök vizsgálata, esetleges új eszközök beszerzésének szükségessége
5. Panaszok száma és a panaszok kivizsgálásának sikeressége
6. Az intézmény külső ellenőrzéseinek eredménye külső értékelés és/vagy hatósági ellenőrzés során
7. **Az indikátorok vizsgálata és értékelése**

Az indikátorokat az 1. számú melléklet tartalmazza.

|  |  |
| --- | --- |
| **Összes indikátor száma:** |  |
| **Megvalósult indikátor száma:** |  |
| **Nem megvalósult indikátor száma:** |  |

Nem megvalósult indikátor esetén

|  |  |
| --- | --- |
| **Nem-megvalósulás oka:** |  |
| **Helyesbítő tevékenység:** |  |
| **Felelős:** |  |
| **Szükséges erőforrás:** |  |
| **Kitűzött indikátor a következő évre:** |  |

1. **Oktatók értékelése a résztvevők által**

A résztvevők a képzést követően egy értékelő kérdőívet töltenek ki az oktatók tevékenységre vonatkozóan. Ennek részletes eredményeit a 2. számú melléklet tartalmazza.

Az oktatók résztvevők általi értékelésének átlageredménye:

Az oktatók a résztvevők általi értékelésének célindikátora: 80 %

Az indikátor teljesült/nem teljesült.

|  |  |
| --- | --- |
| **Erősségek:** |  |
| **Gyengeségek:** |  |
| **Fejlesztési célok:** |  |

1. **Az intézmény felnőttképzési tevékenységének értékelése – résztvevői elégedettségmérés alapján**

A résztvevők a képzést követően egy értékelő kérdőívet töltenek ki az intézmény felnőttképzési tevékenységre vonatkozóan. Ennek részletes eredményeit a 3. számú melléklet tartalmazza.

Az intézmény oktatók általi értékelésének átlageredménye:

Az intézmény oktatók általi értékelésének célindikátora: 70 %

Az indikátor teljesült/nem teljesült.

|  |  |
| --- | --- |
| **Erősségek:** |  |
| **Gyengeségek:** |  |
| **Fejlesztési célok:** |  |

1. **Tárgyi eszközök vizsgálata, esetleges új eszközök beszerzésének szükségessége**

A vizsgált évben a tárgyi eszközökre vonatkozó vizsgálat történt nem történt

A vizsgálat dátuma:

A vizsgálat eredménye:

A vizsgálat során felmerült hiányosságok pótlására irányuló fejlesztési tevékenységek:

1. **A felnőttképzési tevékenység lebonyolítása és a kapcsolódó tananyagok tervezése, felülvizsgálata**

|  |  |
| --- | --- |
| **Meghirdetett képzések száma** |  |
| **Új képzési programok száma** |  |
| **Felülvizsgált képzési programok száma** |  |
| **Megvalósított képzési programok száma** |  |
| **Kifejlesztett új tananyagok száma** |  |
| **Felülvizsgált tananyagok száma** |  |

1. **Panaszok száma és a panaszok kivizsgálásának sikeressége**

A képzés alatt felmerülő panaszokat a résztvevők egy panaszbejelentő lapon jelenthetik. A panaszok számát és kivizsgálásának az eredményét az 4. melléklet tartalmazza.

A benyújtott panaszok száma:

A kivizsgált és sikeresen megoldott/lezárt panaszok aránya:

A kivizsgált és sikeresen megoldott/lezárt panaszok célindikátora: 100%

Az indikátor teljesült/nem teljesült.

|  |  |
| --- | --- |
| **Erősségek:** |  |
| **Gyengeségek:** |  |
| **Fejlesztési célok:** |  |

1. **Az intézmény külső ellenőrzéseinek eredménye külső értékelés és/vagy hatósági ellenőrzés során**

A vizsgált évben az intézmény felnőttképzési tevékenységére irányuló külső értékelés

történt nem történt

A külső értékelés dátuma:

A külső értékelés eredménye:

A külső értékelés során felmerült hiányosságok pótlására irányuló fejlesztési célok:

Dátum: Veszprém, 20..

Hanisch Kornél

szakmai vezető

##### számú melléklet

ÓRALÁTOGATÁSI ÍV

|  |  |
| --- | --- |
| **Képzés megnevezése** |  |
| **Képzés belső azonosítója** |  |
| **Képzés kezdete és vége** |  |
| **Oktató neve** |  |
| **Oktatott tananyag megnevezése** |  |
| **Látogatás helyszíne** |  |
| **Látogatás dátuma** |  |

**Értékelés:**

90-100% kiváló teljesítmény

70-80% átlag feletti teljesítmény

60-70% képzési szerződésnek/együttműködési megállapodásnak megfelelő teljesítmény

50% alatt javításra szoruló teljesítmény

|  |  |
| --- | --- |
| **Kérdés** | **Teljesítményérték** |
| A tanításhoz, a tantárgyhoz, a tananyaghoz való hozzáállás |  |
| Fellépés, megjelenés, hangnem, stílus, kapcsolat a képzésben résztvevőkkel |  |
| Figyelem fenntartásának a képessége |  |
| Feladattípusok és munkaformák változatossága |  |
| Gazdálkodás az idővel, az óra dinamikája |  |
| Tanítási anyagok, oktatási eszközök használata |  |
| A magyarázatok érthetősége, világossága |  |
| Az óra hangulata, légköre |  |
| **Összesítés** |  |

**Egyéb megjegyzés, vélemény (erősségek, gyengeségek):**

Értékelés dátuma: Veszprém, 20..

képzési koordinátor

##### számú melléklet

**EGYSÉGES DOKUMENTUM**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TÖRZSADATOK, VÁLTOZÁSKÖVETÉS | | | | | | |
| **A képzés megnevezése** | | |  | | | |
| **Képzés belső azonosítószáma** | | |  | | | |
| **A képzés óraszáma** | | |  | | | |
| **A képzés első képzési napja** | | |  | | | |
| **A képzésben résztvevők névsora**  ***(A képzés résztvevőinek családi és utóneve(i))*** | | | | | | |
|  |  | | | **16.** |  | |
|  |  | | | **17.** |  | |
|  |  | | | **18.** |  | |
|  |  | | | **19.** |  | |
|  |  | | | **20.** |  | |
|  |  | | | **21.** |  | |
|  |  | | | **22.** |  | |
|  |  | | | **23.** |  | |
|  |  | | | **24.** |  | |
|  |  | | | **25.** |  | |
|  |  | | | **26.** |  | |
|  |  | | | **27.** |  | |
|  |  | | | **28.** |  | |
|  |  | | | **29.** |  | |
|  |  | | | **30.** |  | |
| **A képzés oktatóinak neve** | | | | **Az oktató által oktatott TANANYAG megnevezése** | | |
|  | | | |  | | |
|  | | | |  | | |
|  | | | |  | | |
|  | | | |  | | |
|  | | | |  | | |
|  | | | |  | | |
|  | | | |  | | |
|  | | | |  | | |
|  | | | |  | | |
|  | | | |  | | |
|  | | | |  | | |
|  | | | |  | | |
|  | | | |  | | |
|  | | | |  | | |
|  | | | |  | | |
|  | | | |  | | |
|  | | | |  | | |
| TÖRZSADATOKBAN BEKÖVETKEZETT VÁLTOZÁSOK | | | | | | |
| **A változás időpontja (dátum)** | | **A változás rövid leírása** | | | | **Hitelesítő aláírása** |
|  | |  | | | |  |
|  | |  | | | |  |
|  | |  | | | |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| KÉPZÉSI ÜTEMTERV | | | |
| **Képzés megnevezése:** |  | | |
| **Képzés belső azonosítószáma:** |  | | |
| **Tananyagegység**  **megnevezése:** | **Óraszám:** | **Oktatás időszaka:** | **Képzési helyszín:** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

| HALADÁSI NAPLÓ | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Képzés megnevezése** | | |  | | |
| **Tananyag megnevezése** | | |  | | |
| **Képzés belső azonosítószáma** | | |  | | |
| **Képzés időpontja** | **Óra sorszáma**  (tól-ig; folyamatos számozással) | **Tananyagegység** | **Tananyagegység rövid leírása** | **Oktató neve és aláírása** | **Hiányzó résztvevők, egyéb oktatói megjegyzés** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| JELENLÉTI ÍV | |
| **Képzés megnevezése** |  |
| **Képzés belső azonosítószáma** |  |
| **Képzés helyszíne** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ssz.** | **NÉV** | **Dátum:**  **Aláírás** | **Dátum:**  **Aláírás** | **Dátum:**  **Aláírás** |
| **1** |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |
| **6** |  |  |  |  |
| **7** |  |  |  |  |
| **8** |  |  |  |  |
| **9** |  |  |  |  |
| **10** |  |  |  |  |
| **11** |  |  |  |  |
| **12** |  |  |  |  |
| **13** |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| HIÁNYZÁS ÖSSZESÍTŐ | | | |
| **Képzés megnevezése** | |  | |
| **Képzés belső azonosítószáma** | |  | |
| **A képzésről hiányzó neve** | **A hiányzás dátuma(i) és óraszáma(i)** | | **A hiányzás mértéke összesen** |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |

|  |  |
| --- | --- |
| TANÚSÍTVÁNY ÁTVÉTELI ÍV | |
| **Képzés megnevezése:** |  |
| **Képzés belső azonosítószáma:** |  |

Aláírásommal igazolom, hogy a képzés elvégzéséről szóló tanúsítvány egy példányát átvettem.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ssz.** | **Képzésben résztvevő**  **neve** | | **Tanúsítvány száma** | **Aláírás** |
| **1** |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |
| **6** |  |  |  |  |
| **7** |  |  |  |  |
| **8** |  |  |  |  |
| **9** |  |  |  |  |
| **10** |  |  |  |  |
| **11** |  |  |  |  |
| **12** |  |  |  |  |
| **13** |  |  |  |  |

##### számú melléklet

FELNŐTTKÉPZÉSI SZERZŐDÉS

Amely létrejött egyrészről, mint felnőttképzési intézmény (továbbiakban **képző**)

|  |  |
| --- | --- |
| Intézmény neve: | **Veszprém Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara** |
| Székhelye: | **8200 Veszprém, Radnóti tér 1.** |
| Adószáma: | **18917815-2-19** |
| Képviseletre jogosult: | **Dr. Somogyi Istvánné** |
| Nyilvántartási száma: | **B/2021/000800** |
| Engedélyszáma: | **E/2020/000409** |

másrészről

|  |  |
| --- | --- |
| Családi és utóneve(i): |  |
| Születési családi és utóneve(i): |  |
| Születési helye és születési ideje: |  |
| Anyja születési családi és utóneve(i): |  |
| Elektronikus levelezési címe: |  |
| Legmagasabb iskolai végzettsége: |  |
| Szakképesítése, szakképzettsége:  (amennyiben a képzés megkezdéséhez szükséges) |  |
| Idegennyelv-ismeret:  (amennyiben a képzés megkezdéséhez szükséges) |  |
| Levelezési (postázási) cím: |  |
| Költségviselő neve:  (amennyiben nem a szerződő magánszemély) |  |
| Költségviselő adószáma: |  |
| Költségviselő címe: |  |

mint képzésben résztvevő személy (továbbiakban: **képzésben résztvevő**) között, alulírott helyen, időben és alábbi feltételekkel a képzésre vonatkozó felnőttképzési szerződést kötik meg. A szerződő felek (továbbiakban: **Felek**) közösen megállapítják és tudomásul veszik, hogy jelen dokumentum a 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről alapján megkötött felnőttképzési szerződés.

**A képzés általános adatai:**

Képzés nyilvántartásban szereplő megnevezése:

Belső azonosító:

**Felnőttképzéshez kapcsolódó szolgáltatások:**

**Képző intézmény** által folytatott felnőttképzéshez kapcsolódó szolgáltatásokról a szükséges tájékoztatást megkaptam, melyek közül a következők igénybevételét kértem:

Előzetesen megszerzett tudás mérése: 🞏 kértem🞏 **nem kértem**

Bemeneti kompetenciamérés: 🞏 kértem🞏 **nem kértem**

Felnőttképzési tanácsadás: 🞏 kértem🞏 **nem kértem**

Képzési szükségletfelmérés: 🞏 kértem🞏 **nem kértem**

A Képzésben részt vevő személynek a **felmentését** megalapozó tanulmányai elvégzését **igazoló dokumentum**

típusa:

igazolt végzettség megnevezése:

igazolt végzettség szintje:

kiállító intézménye:

kiállításának dátuma:

sorszáma:

**Képzés időpontja, helyszíne:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Képzés teljes óraszáma (képzési program alapján):** |  |
| **Előzetesen megszerzett tudás felmérés, beszámítás alapján megállapított órakedvezmény:**  **Tananyagegység(ek) megnevezése:** |  |
| **Megvalósítandó tananyagegységek összes óraszáma:** |  |
| **Képzés kezdési időpontja** |  |
| **Tervezett befejezési időpontja** |  |

**A képzés haladásának tananyagegységeire bontott ütemezése:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Képzés tananyagegységei:** | | **Óraszám** | **Időpont**  **(kezdés - befejezés)** | **Ütemezés** | **Helyszín** |
| **Megnevezés** | **Típus** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer:**

**Képzés közbeni értékelés:**

A megengedett hiányzás mértéke: **A %-a**

A megengedett hiányzás túllépése esetén a képzésben résztvevőt érintő következmények: A résztvevő kizárható a képzési folyamatból a képző intézmény döntése alapján.

**A képzés elvégzésével megszerezhető dokumentum:**  **TANÚSÍTVÁNY**

A képzéshez jogszabályban meghatározottak szerint vizsga kapcsolódik: **🞏 igen** **🞏 nem**

A vizsgaszervezéshez kapcsolódó jogszabályi hivatkozás:

Vizsgára bocsátás feltétele: - a megengedett maximális hiányzásnál nem nagyobb mértékű hiányzás

A vizsga az alábbi vizsgarészekből áll:

A sikeres vizsgához tartozó követelményszint tananyagegységenként:

A vizsga sikeres letételével megszerezhető dokumentum:

Átvétel módja: személyesen

**Képzési díj mértéke és fizetésének módja:**

|  |  |
| --- | --- |
| A képzési díj az előzetesen megszerzett tudás beszámításának figyelembevételével: |  |
| A képzési díj a vizsgadíjat tartalmazza | ** igen  nem** |
| A vizsgadíj |  |
| A képzés költségvetési vagy európai uniós források terhére valósul meg: | ** igen  nem** |
| Támogatás ténye, megnevezése: | **A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara és a Veszprém Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara között létrejött** |
| Támogatás összege: |  |
| Önrész összege: |  |
| Önrész befizetője: | **🞏 képzésben részt vevő**  **🞏 költségviselő**  **🞏 nem releváns** |
| Fizetés módja: | **🞏 átutalás**  **🞏 készpénz**  **🞏 nem releváns** |
| A képzési díj megfizetésének a megvalósítás teljesítésével arányban álló ütemezése: | **🞏 egy összegben a képzés befejezésig**  **🞏 részletfizetés**  **🞏 nem releváns** |

**Pótló,- javító vizsga díjak:**

A képzés keretében nyújtott ösztöndíj mértéke és folyósításának feltételei: **A képzéshez nem kapcsolódik ösztöndíj.**

**Felnőttképző jogai és kötelezettségei:**

Felnőttképző

* biztosítja az előzetesen megszerzett tudás beszámításának lehetőségét, intézkedik annak érvényesítéséről,
* a képzési programban meghatározott kompetenciákra képzésben résztvevőt megfelelő módon felkészíti,
* biztosítja a képzés sikeres elvégzéséhez szükséges személyi és tárgyi feltételeket,
* kötelezettséget vállal arra, hogy költségvetési vagy európai uniós források terhére megvalósuló képzés esetén a támogatás teljes időtartama alatt engedélyszámmal rendelkező képzőként szerepeljen a felnőttképzők nyilvántartásában (2013. évi LXXVII. törvény alapján),
* a képzés menetéről haladási naplót, kontaktóra esetén jelenléti ívet vezet, ez utóbbit képzésben résztvevővel a képzés ideje alatt rendszeresen aláíratja,
* jelen szerződésben foglaltak szerint folyamatosan felügyeli a képzésben résztvevő képzéssel kapcsolatos tevékenységét, amely, ha a szerződésben foglaltaknak megfelelően teljesül, úgy számára a képzés elvégzéséről tanúsítványt állít ki,
* a képzésben résztvevőkről nyilvántartást vezet, a képzés dokumentumait a vonatkozó felnőttképzési jogszabályoknak megfelelően rögzített időtartamig irattárazza,
* a képzéssel kapcsolatos valamennyi bejelentési/jelentési kötelezettségének eleget tesz.

**Képzésben résztvevő jogai és kötelezettségei**

Képzésben résztvevő

* vállalja, hogy jelen szerződésben foglaltakat betartja,
* a tanórákon aktívan részt vesz, továbbá a megengedett hiányzás mértékét nem lépi túl,
* tudomásul veszi: a házirend be nem tartása, vagy ismétlődő súlyos fegyelemsértés esetén a képzésből kizárható
* a jelen szerződésben szabályozott költségeken felül felmerülő többletköltség nem terheli,
* jelenléti íven megjelenését minden kontakt órás foglalkozási napon aláírásával hitelesíti,
* tudomásul veszi, hogy amennyiben az órák látogatását elmulasztja, illetve a megengedett hiányzás mértékét túllépi, a képzési díj teljes összegét köteles a képzésszervező részére visszafizetni.

* a képzés ideje alatt az adataiban bekövetkező változástól számított 3 napon belül a Képző intézménynek bejelenti,
* ezen szerződés aláírásával elismeri, hogy a képzésről szóló teljes körű tájékoztatást (a felnőttképzők nyilvántartásában szereplő engedélyszám, képzési tájékoztató, ár, ütemezés, fizetési feltételek, ügyfélszolgálati rend, panaszkezelés, képzési program tartalma, felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások igénybevételének módja, adatkezelési információk, felnőttképző adatszolgáltatása, jogorvoslat lehetőség szerződésszegés esetén) megismerte és a képzésről szóló tájékoztató egy példányát átvette, vagy megtekintette,
* tudomásul veszi, hogy a képzési program által meghatározott, megengedett hiányzás mértékének túllépése esetén, számára tanúsítvány nem adható ki,
* Képző Intézmény tűz-, munka- és környezetvédelmi előírásait betartja.

**A képzésben részt vevő személy és a felnőttképző szerződésszegésének következményei**

A felnőttképzési szerződésben foglaltak be nem tartását felek szerződésszegésként értelmezik.

* Szerződésszegés esetén mindkét fél részéről egyszeri (írásban is rögzített) felszólításnak van helye, amennyiben a felszólított fél a figyelmeztetés után sem teljesít, a másik fél a szerződést azonnal felbonthatja.
* Képzésben résztvevő jogos panasza esetén a képzési díj önrészének arányos részét visszakövetelheti (amennyiben fizetési kötelezettség terheli); felnőttképző jogos panasza esetén képzésben résztvevőt a képzési díj arányos részének megtérítésére kötelezheti (amennyiben a résztvevőt fizetési kötelezettség terheli).
* A megengedett hiányzás mértékét meghaladóan képzésben résztvevővel felnőttképző a szerződésben leírtak szerint jár el.

**Adatkezelés**

* Képzésben résztvevő hozzájárul, hogy képző intézmény személyes adatait az adatvédelemről szóló jogszabályok szellemében nyilvántartás céljából kezelje és megőrizze az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény, valamint az Európai Parlament és a Tanács 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) előírásai szerint.
* Kezelt adatok köre: Jelentkezési lapon, képzési igényt jelző üzeneten, illetve jelen dokumentumon szereplő adatok köre és esetlegesen a képzéssel összefüggő adatok, amelyek a képzésben részt vevő személy szakképesítésével, szakképzettségével és idegennyelv-ismeretével, a képzésbe történő belépésével és a képzés elvégzésével, illetve a képzés elvégzése hiányában a képzésből történő kilépésével, a képzés során történő értékelésével és minősítésével, a képzéssel összefüggő fizetési kötelezettségeivel és az igénybe vett képzési hitellel kapcsolatosak.
* Adatkezelés a felnőttképzési szerződés megkötésének dátumától (az adatok keletkezésétől) számított 8-ik év utolsó napjáig:

Adatkezelés célja: a képzési folyamat lebonyolításának elősegítése Felnőttképzési törvény hatálya alá tartozó képzésen való részvétel és utókövetés

Adatkezelés jogalapja: Jogszabályi felhatalmazás (2013. évi LXXVII. törvény a Felnőttképzésről 21.§)

* Adatkezelés a felnőttképzési szerződés megkötésének dátumától és az adatok keletkezésétől számított 8-ik év utolsó napja után: Adatkezelés célja: Felnőttképzési törvény hatálya alá tartozó képzés utókövetése, új képzési ajánlatok, képzésben résztvevő "garanciális" ügyintézése

Adatkezelés jogalapja: Felnőttképző jogos érdeke

* A felnőttképzési államigazgatási szerv az adatokról és a felnőttképző által kiállított tanúsítványról – a Fktv. 20. § (1) bekezdése szerinti ellenőrzés és a pályakövetési rendszer működtetése céljából - elektronikus nyilvántartást vezet, és a nyilvántartás adatait azok keletkezésétől számított ötvenedik év utolsó napjáig kezeli. A felnőttképzési államigazgatási szerv a tanúsítványokat tartalmazó központi nyilvántartás adatait azok keletkezésétől számított ötvenedik év utolsó napjáig kezeli, azt követően pedig azokat átadja az illetékes levéltárnak, és az átadott vizsgatörzslapok nyilvántartási adatait törli.
* Az adatok statisztikai célra felhasználhatók és statisztikai célú felhasználásra személyazonosításra alkalmatlan módon átadhatók, továbbá a Központi Statisztikai Hivatal részére statisztikai célra egyedi azonosításra alkalmas módon térítésmentesen átadhatók és felhasználhatók.
* A felnőttképző a képzésben részt vevő személyt az oktatási azonosító száma alapján tartja nyilván, és a felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerében az oktatási azonosító számhoz kapcsolódóan szolgáltat adatot.

**A felnőttképzési szerződés szünetelése, felmondása**

* A felnőttképzési jogviszony a felek erre vonatkozó megállapodása alapján szünetel. A szünetelés alatt egyik felet sem illetik, illetve terhelik a felnőttképzési jogviszonyból fakadó jogok, illetve kötelezettségek.
* A felnőttképzési szerződést a képzésben részt vevő személy felmondhatja. A felmondás jogának korlátozása vagy kizárása semmis.
* A felnőttképzési szerződést bármelyik fél azonnali hatállyal felmondhatja, ha
  + a képzésben részt vevő személy az oktatásban, képzésben való részvételre egészségileg alkalmatlanná vált,
  + a képzésben részt vevő személy fizetési hátralékát a felnőttképző felszólítása ellenére sem teljesíti vagy
  + a képzésben részt vevő személy a kontaktórákról a képzési programban meghatározott időnél igazolatlanul többet mulasztott.

**Panaszkezelés és jogorvoslat kezelése**

* Jelen szerződés megkötése előtt felek közösen is megismerték az intézmény panaszkezelésének szabályozását, mely panaszkezelési eljárás az intézmény ügyfélszolgálatán megtalálható és ügyfélszolgálati időben megismerhető, és a minőségirányítás rendszer részét képezi.
* Felek kikötik, hogy bármely panasz esetén a panaszkezelési eljárás szerint járnak el.
* A panaszkezelési rendszer tartalmaz minden szükséges adatot a panaszfelvétellel kapcsolatban, továbbá kijelöli a panaszt felvevő személyét, illetékességét és hatáskörét egyaránt.
* Jogorvoslattal – jogos panasz esetén – tehát képzésben résztvevő elsősorban a panaszkezelési eljárásban foglaltak szerint élhet.
* A felnőttképzési intézmény engedélyének visszavonásával, illetve a tevékenysége folytatásának megtiltásával összefüggésben keletkezett, a szolgáltatás igénybevevőjét ért kárt a képző a képzési díj összege alapján – a kár keletkezésétől számítottan – időarányosan téríti meg (amennyiben a résztvevőt fizetési kötelezettség terheli).
* Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben, úgy különösen a felnőttképzést folytató intézmény mulasztása esetén a PTK rendelkezései az irányadók. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy a szerződésben nem szabályozott kérdésekben a peres eljáráson kívüli megegyezésre törekednek, a jelen szerződésből származó esetleges jogvita esetére a felek kölcsönösen alávetik magukat felnőttképző székhelye szerinti bíróság kizárólagos illetékességének.

Jelen felnőttképzési szerződés a 2013. évi LXXVII. Törvény a felnőttképzésről alapján készült. Jelen megállapodást a szerződő felek, mint akaratukkal mindenben egyezőt azzal írták alá, hogy a szerződés figyelmes elolvasása után az abban foglaltakat megértették és mást abba foglalni nem akarnak.

Jelen szerződés két egymással mindenben megegyező eredeti példányban készült, melyből egy példány képzésben résztvevő, egy példány felnőttképző tulajdona. Jelen szerződés aláírása igazolja a felnőttképzési szerződés egy példányának átvételét.

Kelt: Veszprém,

………………………………………………. …………………………………………..

Képző intézmény képviselője Képzésben résztvevő

……………………………………………….

Költségviselő

P.H.

##### számú melléklet

ÓRAREND

|  |  |
| --- | --- |
| **Képző intézmény neve:** | **Veszprém Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara** |
| **Nyilvántartási száma:** | E/2020/000409 |
| **Képzés megnevezése:** |  |
| **Képzés belső azonosítója:** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dátum** | **Időtartam** | **Tananyagegység megnevezése** | **Helyszín** | **Cím** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |